

ISSN: 1308-5549



Çankırı Karatekin Üniversitesi
**İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi Dergisi**

Çankırı Karatekin University
**Journal of the Faculty of Economics &
Administrative Sciences**

Cilt/Volume: 14

Sayı/Issue: 1

Bahar/Spring 2024



Sahibi / Owner

(Çankırı Karatekin Üniversitesi Adına)

(On Behalf of Çankırı Karatekin University)

Harun Çiftçi (Rektör/Rector)

Editör / Editor

Doç. Dr. Barış Öztuna, Çankırı Karatekin Üniversitesi,
TR

Yayın Editörü / Publishing Editor

Dr.Öğr.Üyesi Firdes Şeyda Kahraman, Çankırı Karatekin Üniversitesi,
TR

Alan Editörleri / Area Editors

Prof. Dr. Hatice Yazgan, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Doç. Dr. Aydın Beraha, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Doç. Dr. Emine Çeliksoy, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Doç. Dr. Esra Erenler Tekmen, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Doç. Dr. Hülya Ünlü, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Doç. Dr. Rıfat Karakuş, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Abdullah Baş, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Burçin Demirbilek, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Caner Dilber, Çankırı Karatekin Üniversitesi,
TR

Dr. Öğr. Üyesi Emine Çetinel, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Firdes Şeyda Kahraman, Çankırı
Karatekin Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Hasan Dünder, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Ongan Arslan, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Sedat Uğur, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Pembe Güçlü, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Sezer Öksüz, Çankırı Karatekin Üniversitesi,
TR

Dil Editörleri / Language Editors

Dr. Öğr.Üyesi Bedri Münir Özdemir, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Burçin Demirbilek, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Ongan Arslan, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Dr. Öğr. Üyesi Şuayip Turan, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Arş. Gör. Dr. Kübra Aşık Akdemir, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Arş. Gör. Mehmet Ali Demir, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Mizanpaj Editörleri / Layout Editors

Arş. Gör. Dr. Altan Aktaş, Çankırı Karatekin Üniversitesi, TR

Arş. Gör. Dr. Derya Özarslan, Çankırı Karatekin
Üniversitesi, TR

Sekreterva / Secretary

Arş. Gör. Ömer Faruk Uğurlu, Çankırı
Karatekin Üniversitesi, TR

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Afrim Hoti (University of Phristina)

Prof. Dr. Arch Woodside (Boston College)

Prof. Dr. Aydın Özkan (Huddersfield Business
School)

Prof. Dr. Cenk Sözen (Başkent Üniversitesi)

Prof. Dr. Domingo Ribeiro-Soriano (University of
Alcala)

Prof. Dr. Hatice Yazgan (Çankırı Karatekin
Üniversitesi)

Prof. Dr. İbrahim Bozkurt (Çankırı Karatekin
Üniversitesi)

Prof. Dr. J. Augusto Felicio (Lisbon School of
Economics and Management)

Prof. Dr. Pineiro Chous Juan Ramon

(Universidade de Santiago de Compostela)

Prof. Dr. R. Arzu Kalemci (Çankaya Üniversitesi)

Prof. Dr. Zhongqi Jin (Middlesex University
London)

Doç. Dr. Bardhok Bashota (University of Phristina)
Üniversitesi)

Doç. Dr. Francis Rico C. Domingo (De La Salle
University)

Doç. Dr. Harun Yıldız (Bandırma Onyeddi Eylül
Üniversitesi)

Doç. Dr. İbrahim Muradov (Dnipro Teknoloji
Üniversitesi)

Doç. Dr. İrge Şener (Çankaya Üniversitesi)

Doç. Dr. Mehmet Fatih Öztarsu (Hankuk
University Of Foreign Studies)

Doç. Dr. Rudra Pradhan (Vinod Grupta School of
Management)

Doç. Dr. Vesna Poposka (Makedonya Cum.
Uluslararası Vizyon Üniversitesi)

Dr. Ayhan Özkan (Ankara Valiliği)

Dr. Öğretim Üyesi Şuayip Turan (Çankırı
Karatekin Üniversitesi)

Dergi Yazışma Adresi /

Correspondence Address

Çankırı Karatekin

Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Dergisi Uluyazı Kampüsü, Çankırı

TÜRKİYE

Tel: +90 376 218 9542

Fax: +90 376 218 9546

E-mail: iibfdergi@karatekin.edu.tr

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

DANIŞMA KURULU / ADVISORY BOARD

Akın KOÇAK
Aydın ÖZKAN
Ayşegül ATEŞ
Bahtişen KAVAK
Carlos A. Albornoz

Ankara Üniversitesi
Hull University
Akdeniz Üniversitesi
Hacettepe Üniversitesi
Facultad de Economía y Negocios Univesidad del
Desarrollo

Cumhur ERDEM
Gülçin ÖZKAN
Hülya ÜLKÜ
İsmail TUNCER
Kemal YILDIRIM
Nilgün KUTAY
Ömer TORLAK
Yusuf Ziya TAŞKAN

Abant İzzet Baysal Üniversitesi
York University
World Bank
Mersin Üniversitesi
Anadolu Üniversitesi
Dokuz Eylül Üniversitesi
İstanbul Ticaret Üniversitesi
Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

4 Aylık Hakemli Süreli Sosyal Bilimler Dergisi

Dergimiz yılda dört kez (Mart, Haziran, Eylül ve Aralık aylarında) yayımlanan hakemli bir dergidir. Her cilt dört sayı içermektedir. Bu dergide öne sürülen fikirler makale yazarına aittir.

Tüm hakları saklıdır. Derginin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz. Derginin yayın dili Türkçe ve İngilizce'dir.

Makale gönderme adresi: <http://dergipark.gov.tr/ckuiibfd>

The refereed journal is published four times yearly (March, June, September, & December). Each volume consists of four issues.

The views expressed in this journal are those of the authors. No part of this publication may be reproduced or utilized in any form without referring the name of the journal.

The journal publishes manuscripts both in Turkish and English.

Author guidelines are at <http://dergipark.gov.tr/ckuiibfd>
Manuscripts should be sent to: <http://dergipark.gov.tr/ckuiibfd>

DERGİNİN TARANDIĞI İNDEKSLER / ABSTRACTING and INDEXING

Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi aşığıdaki veri tabanları/bibliyografya/indeksler tarafından taranmaktadır:

Çankırı Karatekin University Journal of the Faculty of Economics & Administrative Sciences is indexed by:

- AcademicKeys (2014-)
- Advanced Sciences Index (ASI) (2014-)
- Akademik Dizin (2012-)
- Akademia Sosyal Bilimler İndeksi (ASOS Index) (2012-)
- Araştırmax (2012-)
- Business Source Corporate Plus (EBSCO) (2012-)
- CiteFactor (2014-)
- Directory of Open Access Journals (DOAJ) (2015-)
- EconBiz (RePEc) ve ECONIS (2014-)
- EconLit (2014-)
- Electronic Journals Library (WZB) (2014-)
- Gale - Cengage (Academic OneFile) (2015 -)
- Index Copernicus (2012-)
- Islamic World Science Citation Center (ISC) (2014-)
- J-Gate (2014-)
- Journal Index (2014-)
- Jour Informatics (2014-)
- JournalTOCs (2015-)
- Open Academic Journals Index (OAJI) (2014-)
- Proquest (2012-)
- Public Affairs Information Service (PAIS International) (2012-)
- Scipio (2012-)
- Scientific Indexing Services (SIS) (2014-)
- SHERPA/RoMEO (2014-)
- TUBITAK-ULAKBİM (Sosyal ve Beşeri Bilimler Veri Tabanı) (2015-)
- Türk Eğitim İndeksi (Index of Turkish Education) (2014-)
- UlrichsWeb (2012-)
- Worldwide Political Science Abstracts (WPSA) (2012-)

İÇİNDEKİLER / CONTENTS	
Araştırma Makaleleri / Research Articles	
ss.1-34	Kontrol Odağı, Örgütsel Adalet ve Örgütsel Yabancılaşma İlişkisine Yönelik Hatay'daki Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
	A Study on Hospital Staff in Hatay on the Relationship of Locus of Control, Organizational Justice and Organizational Alienation
	Özden AKIN, Gülizar ZAN
ss.35-60	Türk Kamu Personel Yönetimi ve Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisinin Beşeri Sermayeye Etkisi
	Turkish Public Personnel Management and the Effect of the Presidential Human Resources Office on Human Capital
	Reha BAYANSAR
ss.61-87	Boreout Syndrome in Managers: A Qualitative Study on Antecedents-Consequences and Solution Suggestions
	Yöneticilerde Boreout Sendromu: Öncül-Ardıl ve Çözüm Önerilerine Yönelik Nitel bir Araştırma
	Filiz DEMİR
ss.88-106	Hizmet Sektöründe Etik Liderlik Algısının Politik Davranışa Etkisinde Örgüt Temelli Öz Saygının Aracılık Rolü
	The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem in the Effect of Ethical Leadership Perception on Political Behavior in the Service Sector
	Mustafa ERBİR
ss.107-134	Mobil Uygulama Pazarında Veri Zarflama Analizi
	Data Envelopment Analysis as a Price Determination Tool in the Mobile Application Market
	Ergül KISA TOĞRUL
ss.135-159	Aile Hekimliği Çalışanlarının COVID-19 Pandemi Sürecinde Pandemik Tutum, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Belirlenmesi
	Determination of Pandemic Attitudes, Occupational Burnout and Turnover Intentions of Family Medicine Employees during COVID-19 Pandemic Process
	Melike AVAN, Fatih ŞANTAŞ
ss.160-175	Real Effective Exchange Rate and Export Sophistication: A Dynamic Panel Data Analysis
	Reel Efektif Döviz Kuru ve Sofistike Ürün İhracatı: Dinamik Panel Veri Analizi
	Barbaros GÜNERİ

ss.176-196	The Effect of Selected Variables on External Debt Stock: The Case of Türkiye
	Seçilmiş Değişkenlerin Dış Borç Stoku Üzerine Etkisi: Türkiye Örneği Ahmet KADİROĞLU
ss.197-229	The Digital Transformation: The Forty Years of Marketing Communication Research
	Dijital Dönüşüm: Pazarlama İletişimi Araştırmalarının Kırk Yılı Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR
ss.230-246	Avrupa Birliği'nin Koşulluluk İlkesi Perspektifinden Sırbistan-Kosova Krizinin Değerlendirilmesi
	The Evaluation of the Serbia-Kosovo Crisis from the Perspective of the European Union's Conditionality Principle Osman ŞAŞKIN, Ali Samir MERDAN
ss.247-265	Finansal Gelişmişlik Ekonomik Özgürlüğün Bir Nedeni Midir?: OECD Ülkeleri Üzerine Bir Uygulama
	Is Financial Sophistication A Cause of Economic Freedom?: An Application on OECD Countries Abdulkadir KAYA, Tuba ÖZKAN
ss.266-289	Evaluation of Consumer Complaints: A Case Study Using MAXQDA 2020 Data Analysis Software
	Tüketici Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: MAXQDA 2020 Veri Analiz Programı Kullanılarak Yapılan Bir Vaka Çalışması Mahmut KOÇAN, Emel YILDIZ

Araştırma Makalesi

Kontrol Odağı, Örgütsel Adalet ve Örgütsel Yabancılaşma İlişkisine Yönelik Hatay'daki Hastane Çalışanları Üzerine Bir

Araştırma

Özden AKIN

*Sorumlu Yazar, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, İİBF
ozdendogan@gmail.com, ORCID: 0000-0002-8459-9334*

Gülizar ZAN

*Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, İİBF
zangulizar1@gmail.com, ORCID: 0009-0008-1839-0218*

Öz

Bu çalışmanın amacı; örgütsel adalet ve kontrol odağının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini ve kontrol odağının örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki düzenleyici rolünü test etmeye yöneliktir. Hatay ilindeki özel hastane çalışanlarına anket yapılmış, ulaşılan veriler yapısal eşitlik modeli yoluyla test edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanlardaki örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma algıları arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. İçsel kontrol odağının örgütsel yabancılaşmayı olumsuz etkilediği görülmüştür. Örgütsel adalet ile içsel kontrol odağı arasında olumlu ilişki olduğu yönündeki hipotez desteklenmiş, dışsal kontrol odağı ile örgütsel adalet arasında olumsuz ilişki olduğu yönündeki hipotez desteklenmemiştir. Ayrıca etkileşim analizleri sonucunda örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide içsel kontrol odağının düzenleyici rolüne bakılmış; içsel kontrol odağı yüksek olanlarda örgütsel adaletin, örgütsel yabancılaşmaya etkisi olumsuz iken; içsel kontrol odağı düşük olanlarda örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisi olumlu bulunmuştur. Dışsal kontrol odağı düşük olan çalışanların örgütsel yabancılaşmaları, algılanan örgütsel adaletle karşı daha duyarlı bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Kontrol odağı, örgütsel adalet, örgütsel yabancılaşma

Jel Sınıflandırma Kodları: M10, M12, M19

A Study on Hospital Staff in Hatay on the Relationship of Locus of Control, Organizational Justice and Organizational Alienation¹

Abstract

The aim of this study is to test the effects of organizational justice and locus of control on organizational alienation and the moderating role of locus of control between organizational justice and organizational alienation. A survey was conducted to private hospital employees in Hatay province, and the data obtained was tried to be tested through structural equation model. As a result of the research a negative relationship was found between employees' perceptions of organizational justice and organizational alienation. It has been observed that external and internal locus of control, which are sub-dimensions of locus of control, negatively affect organizational alienation. While our hypothesis that there is a positive relationship between organizational justice and internal locus of control is supported, our hypothesis that there is a negative relationship between external locus of control and organizational justice is not supported. In addition, because of the interaction analysis, the moderator role of the internal locus of control in the relationship between organizational justice and organizational alienation was examined. While organizational justice has a negative effect on organizational alienation in individuals with a high internal locus of control; the effect of organizational justice on organizational alienation was found to be positive in those with low internal locus of control. Organizational alienation of employees with low external locus of control was found to be more sensitive to perceived organizational justice.

Keywords: Locus of control, organizational justice, organizational alienation

JEL Classification Codes: M10, M12, M19

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 24.07.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 03.01.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Akın, Ö. ve Zan, G. (2024). Kontrol odağı, örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma ilişkisine yönelik Hatay'daki hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 1-34. doi: 10.18074/ckuiibfd.1332237

1. Giriş

İşletmelerin etkililik ve verimliliklerini artırma amaçlı yapılan çalışmalar, çalışanların davranışlarının anlaşılmasını ve istenilen amaca yönlendirilmesini amaçlamaktadır. Çalışanların motivasyonunu, tatminini, performansını, üretkenliğini ve işe karşı tutumunu arttıran pek çok değişken bulunmaktadır. Teknolojik gelişmeler ve iş koşulları örgüt içerisinde hem iş süreçleri hem de sosyal ilişkiler bağlamında örgütün birçok alt sistemini ve aynı zamanda çalışanları değişime maruz bırakmaktadır. Örgüt içerisindeki çalışanların teknolojik, örgütsel ve iş ile ilgili değişimlere uyum sağlayamaması ve örgüt değerleri ile kendi değerlerini bağdaştıramaması durumunda, çalışanların iş doyumu, motivasyonu ve performansı gerçekleşmemekte ve mutsuz bir birey haline dönüşmektedirler. Ayrıca çalışma yaşamında pek çok işle ilgili faktörlerin etkisinde kalarak çalışma zorunluluğu, çalışanların işletmeye karşı tutumlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanlar duygusal durumunu örgüt içerisindeki davranışlarına yansımakta ve bu durum onların verimlilik, bağlılık, yabancılaşma, iş tatmini ve performans üzerinde olumlu ve olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Tuğal, Topsakal ve İplik, 2017). Olumsuz etkiler, çalışanın örgüt içerisindeki iş sürecinde kontrolünü kaybetmesine, kendisini bir nesne ya da araç olarak görmesine ve örgüte karşı yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Bu durum, örgütsel yabancılaşmanın doğru bir şekilde yönetilmesini gerektirmektedir. Nitekim örgütsel yabancılaşmanın hem bireysel hem de örgütsel olumsuz etkileri örgütün maliyetlerini arttırmakta etkinlik ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Çelik ve Damar, 2017).

Örgütsel yabancılaşma ve çalışanların örgütsel adalet algısı arasında da güçlü bir bağlantı bulunmaktadır. Özellikle örgüt içerisinde çalışanların karşılaştığı olumsuz uygulamalar, politikalar, ödül ya da cezalara ilişkin geliştirdiği negatif tutumlar olumsuz adalet algısını oluşturmaktadır. Olumsuz adalet algısı, çalışanların işlerine karşı motivasyonunu azaltırken ve işe yabancılaşmasını arttırabilmektedir. Sağlık sektöründe yapılan bir çalışmada olumsuz liderlik (yöneticilik) tutum ve davranışlarının, çalışanların iş yaparken hem benlik saygısını azalttığını hem de hasta yakınlarına yönelik olumsuz tutumlar sergilediğini ortaya koymuştur (Reyhanoglu ve Akin, 2022). Adalet algısı azaldıkça çalışan kendini örgütten soyutlamaya, amaç ve hedeflere uygun davranmaktan kaçınmaya ve çalışma arkadaşlarıyla uyumsuzluk yaşamaya başlayabilmektedir. Bu durum örgütte birtakım maliyetlere neden olurken, verimliliği olumsuz etkileyebilmektedir (Turgut ve Kalafatoğlu, 2016).

Çalışanların farklı kişilik özelliklerine sahip olması, adalet algılarını farklılaştırabilmektedir. Kontrol odağı, bireylerin yaşadıkları olaylarla ilgili neleri kontrol edip etmediğine dair inancı olup, elde edilen ödül, başarı ya da başarısızlıkların nelere atfedildiğini ifade etmektedir (Meydan ve Basım, 2015). Kişilik özelliği olarak kontrol odağı, örgüt içerisinde algılanan adalet ile yabancılaşma eğilimi ile yakından ilişkidir. Örgüt içerisindeki ödül ya da cezanın

kendi eylemlerine bağlı olarak gerçekleştiğine inanan iç kontrol odaklı çalışanlar ile yaşamlarının tamamen şansa bağlı olduğu ve dışardan bir güç tarafından yönetildiğine inanan dış kontrol odaklı çalışanlar, örgüt içerisinde uygulanan prosedürlere bağlı olarak farklı adalet algısına sahip olabilmekte, ayrıca geliştirdikleri tutum ve tavırlar yabancılaşma düzeylerini farklı şekillerde etkileyebilmektedir. İç kontrol odağı yüksek olan çalışanların adalet algılamaları (Youn, 2007; Colquitt, Conlon, Wesson, Porter vd NG, 2001), bağlılık durumları (Coleman, Irving ve Cooper, 1999) ve iş tatminleri (Spector, 1988) daha güçlü olabilmektedir.

Bu çalışma, örgütsel adalet ve kontrol odağının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisi ile kontrol odağının, örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma arasındaki düzenleyici rolünü belirlemek amacıyla Hatay ilinde faaliyet gösteren özel hastaneler üzerinde yapılmıştır. Yapılan literatür taramasında örgütsel adalet, örgütsel yabancılaşma ve kontrol odağı değişkenlerini ayrı ayrı inceleyen çalışmalar olmasına karşın (Ceylan ve Sulu, 2010; Gürcü, 2012; Aslan ve Güzel, 2016; Çelik ve Damar, 2017), üç kavramı bir arada ele alan ve özellikle kontrol odağının örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma arasındaki düzenleyici etkisinin sağlık sektörü üzerinde çok fazla araştırılmadığı görülmüştür. Bu anlamda bu çalışmada örgütsel adalet, örgütsel yabancılaşma ve kontrol odağı kavramları birlikte ele alınarak literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

2. Literatür Araştırması

2.1. Örgütsel Adalet

Adalet kavramı; hakkın gözetilmesi, hukuka uygunluk ve doğruluğun ifadesi olarak kullanılmaktadır. Farklı bakış açıları ile Aristoteles ve Platon gibi filozoflar adalet kavramını; temelde menfaat, yakınlık, nefret gibi sebeplerden uzak; hakkı sahibine vererek, tarafsız, dürüstçe iş yapmak şeklinde tanımlamışlardır (Şenturan, 2014). Yönetim bilimciler, felsefeciler ve sosyal bilimcilerden farklı olarak neyin doğru olduğuna değil de insanların neyin doğru olduğunu kabul ettikleri üzerine yoğunlaşmışlardır. Nesnellik ve öznelliği içine alan adalet, örgüt içerisindeki yönetim becerilerini de içermiştir. Çünkü adalet algısının olumlu ya da olumsuz algılanması çalışanların yönetilmesi aşamasında önemli sonuçlar yaratabilmektedir (Cropanzano, Bowen ve Gilliland, 2007, s.35).

Örgütsel adalet kavramı olarak ilk kez Greenberg (1987) tarafından çalışanların örgütte alınan kararlar ve uygulamalarla ilgili adalet algıları ve bu algıların çalışanlar üzerindeki etkisi şeklinde tanımlanmıştır. Örgütün verimliliği için temel bir gereklilik olan bu kavram, insanın kişisel olarak doğru olduğuna inandığı bir durumdur (Greenberg, 1987). Literatürde örgütsel adalet kavramı temelde Adams'ın eşitlik teorisine dayanmaktadır. Bu teori, örgütsel adaleti bireyin algılarına dayalı olarak değerlendirir ve bu algıları örgüte olan katkıları (zaman, çaba, bilişsel kaynaklar vb.) ve kişisel kazanımlarla (ücret, yükselme, kendini

geliştirme fırsatları vb.) ilişkilendirir. Bireyin örgütsel adalet algısını örgüte olan katkılarının (zaman, çaba, bilişsel kaynaklar) kişisel kazanımlarına (ücret, yükselme, kendini geliştirme fırsatları vb.) oranlanması ve bu oran üzerinden bireyin kendini meslektaşlarıyla karşılaştırılması şeklinde ifade edilmektedir (Colquitt vd., 2001).

Örgütsel adalet, çalışanların örgütteki faaliyetler ile uygulamalara ilişkin algıları olarak da tanımlanabilir. Taylor'a (1996) göre örgütsel adalet, üst yöneticilerin örgütteki çalışanlara emekleri karşılığında elde ettikleri ödül, ücret vb. kazanımların dağıtımlarına ilişkin adalet algılamalarıdır. Bu tanıma göre dağıtımsal adalet aslında tanımlanan örgütsel adaletin ilk boyutu olarak ele alınmıştır. Dağıtım adaleti, etkileşimsel adalet ve işlemsel adalet olarak örgütsel adalet üç boyutlu incelenmektedir (Colquitt vd., 2001).

İşlemsel adalet, örgütsel adaletin örgüt içerisinde algılanmasında sonuçların/çıktıların dağıtıldığı kararlarla ilgili çalışanların algısının belirleyici olmasıdır. Etkileşimsel adalet, örgüt içerisinde iş ve faaliyetlerle ilgili yöneticilerle çalışanlar arasındaki ilişkinin kalitesine odaklanmaktadır (Bies ve Moag, 1986). Greenberg (1993) örgütsel adaletle 'bilgisel adalet' boyutunu getirerek, bilgisel adalet ile etkileşimsel adaletin birbirinden bağımsız sonuçlara sebep olmasından dolayı iki ayrı boyut olarak ele alınması üzerinde durmuştur (aktaran Colquitt vd., 2001, s. 427). Bilgi adaleti, örgütteki süreçlerin nasıl işlediği ile bu süreçler sonucunda elde edilen çıktıların nasıl dağıtıldığı ile ilgili bilgi verici adalettir (Irak, 2004, s.35). Colquitt vd. (2001) etkileşimsel adaleti; bilgisel ve kişilerarası adalet olarak iki boyutta ele alsalar da, nitekim çalışmalarında bu boyutlar arasında güçlü bir ilişki olduğunu da ortaya koymuşlardır. Böylece etkileşimsel adaletin tek boyut altında incelenmesinin daha doğru olacağı sonucuna varmışlardır.

2.2. Örgütsel Yabancılaşma

Seeman'a (1991) göre yabancılaşma kavramı yapılan çalışmalarda farklılık, uyumsuzluk, ayrılık ya da çelişki anlamına gelen kavramları içinde barındırmaktadır. İşyerinde uygulandığında bu kavram genelde nesnel çalışma durumuna ilişkin algılar ile ihtiyaçlar, değerler, idealler, arzular veya beklentiler gibi belirli bireysel kaygılar arasında bir boşluk şeklini almaktadır. İşe yabancılaşma bireyin iş çevresinden ne ölçüde uzak olduğunu ifade eder (Hirschfeld ve Feild, 2000). İş tasarımı konusunda önemli çalışmaları olan Hackman ve Oldham (1980) çalışmalarında yabancılaşma, can sıkıntısı, hoşnutsuzluk, duygusal ve psikolojik geri çekilme kavramlarını çok sık kullanmışlardır. Bu anlamda işe yabancılaşma çalışanın iş ile ilgili rolüne düşük düzeyde katılımı ve hevesiz bir bakış açısına sahip olduğunu göstermektedir (Kobasa, Maddi ve Kahn, 1982). İşe yabancılaşma aynı zamanda çevredeki herhangi bir unsurla (Kanungo, 1979) ve psikolojik nedenlerden dolayı görevden ayrılma (bilişsel bir ayrılık duygusu) (Banai ve Reisel, 2007) olarak ele alınmıştır.

Seeman (1959) örgütsel yabancılaşmayı beş boyutta (güçsüzlük, kuralsızlık, anlamsızlık, çevreye yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma), Blauner (1960), ise (güçsüzlük, yalıtılmışlık, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma) şeklinde dört boyutta, Dean (1961) ise üç boyutta (güçsüzlük, normsuzluk ve çevreden uzaklaşma) ele almıştır.

Bu çalışmada da örgütsel yabancılaşma, Wilson'un (2004) tarafından üç boyutlu olarak ele alınan anlamsızlık, güçsüzlük ve kendine yabancılaşma boyutlarına dayanarak değerlendirilmiştir.

Güçsüzlük boyutu bireyin yapabileceği, yerine getirebileceği faaliyetlerin ve süreçlerin kendi iradesi dışında belirlenmesi ve bunlar üzerinde herhangi bir etkisinin olmaması anlamına gelmektedir (Seeman, 1959). Birey burada tek başına hiçbir işin üstesinden gelemeyeceği, hayatı üzerinde herhangi bir yetkisi olmadığı düşüncesine kapılmaktadır. Örgüt yapısı, sorunlu iletişim sistemi, teknoloji ve çevresel faktörler bireylerde güçsüzlük duygusunun daha fazla yaşanmasına etki edebilmektedir. Yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu, çalışanın işle alakalı kontrol, amaç, kendini ifade etme gibi boyutlarından algıladığı ile beklentileri arasındaki farklılıklar sonucu oluşmaktadır (Mottaz, 1981). Çalışanların hangi kabul edilen gerçekliğe, neye inanacağını bilememesi durumudur.

Kuralsızlık boyutu, anomi ve normsuzluk kavramlarıyla birlikte kullanılmaktadır. Anomi, bireylerin gerçekleştirdiği davranışlarda toplum kurallarının etkileyici gücünü yitirmesi şeklinde ifade edilmektedir (Çiftçi ve Öneren, 2017, s. 570). Bireyin bu durumda davranışını yönlendirebileceği herhangi bir ilke ya da ölçüm bulamamakta, amacını gerçekleştirmek için toplum tarafından benimsenmemiş farklı çözümlere yönelmektedir. Normsuzluk ise, yabancılaşmanın önemli belirtileri arasındadır (Zengin ve Kaygın, 2016a, s. 84). Yalıtılmışlık, bireyin bulunduğu çevreye alınmaması ya da uzak tutulması gibi düşüncelerin var olduğu durumlarda daha çok ön plana çıkmaktadır. Birey burada kendini, diğer arkadaşlarından ayrı, sürekli etkileşim içinde bulunmayan biri olarak görmekte, çevreden ayrılmış hissine kapılmaktadır (Şimşek, Çelik, Akgemci ve Fettahlıoğlu, 2006, s. 574). Toplumda yalnız olma durumu ve hissi olarak da ifade edilen bu boyut; bürokratik yapıda örgüt içerisindeki bireylerin birbirleriyle daha az iletişim kurarak toplum içerisinde yalnızlaşması olarak ele alınmıştır (Çiftçi ve Öneren, 2017, s.570).

Örgütsel açıdan ele alınan yabancılaşma; örgüt içerisindeki çalışanların üstlendikleri görevleri anlamsız bulmaları, diğer örgüt çalışanları ile düzenli bir ilişki içerisinde bulunmamaları, kendilerine kariyer hedefleri koyma konusunda isteksiz ve yeterli gücü kendilerinde bulamamaları, kontrolleri dışında olan bir sistem içerisinde sadece yönlendirildikleri hissiyatında bulunmaları durumudur (Kökalan ve Anaş, 2016). İşe karşı örgütsel yabancılaşma; çalışanın örgüt içerisinde psikolojik olarak ihtiyaç ve beklentilerini karşılayamaması durumunda, işe isteksizlik, işe kayıtsızlık, motivasyon kaybı, işle olan uyumsuzluk ve işten

ayrılması ile sonuçlanabilecek bilişsel bir süreci ifade etmektedir (Akar, 2018; Sharma, 2018, s.6). Hoy, Blazovsky ve Newland (1983) işe karşı yabancılaşmayı; çalışanların iş ortamında yaşadıkları hayal kırıklıklarının bir dışavurumu şeklinde tanımlamaktadır.

2.3. Kontrol Odağı

Kontrol odağı, bireylerin hayatlarını yönlendirmeleri konusunda ne derece kendi iradelerinin ya da dışardan bir gücün etkili olduğuna dair düşünceleridir (Atılmış, 2016, s. 16). Bir diğer tanıma göre kontrol odağı; bireyin kendi çevresine ne ölçüde egemen olduğu, yaşanan olayları kontrol eden olgunun neler olduğuna ilişkin duyduğu inanç; başarı/ başarısızlık, sonuçlar ve ödülleri kendine mi yoksa dış koşullara mı dayandırdığı durumdur (Strauser, Ketz ve Keim, 2002). Bireyin yaşadığı iyi ya da kötü olaylara yükledikleri anlamlara göre kontrol odağı kavramı iç ve dış kontrol odağı olarak iki boyutta incelenmektedir.

İç kontrol odağı, örgütsel ve işle ilgili ödüllerin, elde edilen çıktılarının kişinin kendi yaptıkları (içsel) veya dışarıdaki güçlerin (dışsal) kontrol etmesiyle ilgili olarak genelleştirilmiş bir beklentidir (Spector, 1988). İç kontrol odağı, bireyin yaşadığı iyi ya da kötü olayların kendi tutum, seçimi, çabası ve eylemleri gibi kontrol edilebilir etmenler tarafından gerçekleştiğine ilişkin inancıdır (Ünal, 2017, s. 5). Rotter'e (1966) göre iç kontrol odaklı bir birey; yaşadığı olayların sonuçlarını kendi davranışına ya da yetenek, zekâ gibi bireysel özelliklerine bağlı olarak algılayan kişidir. İç kontrol odaklı bireyler, amaçlarını gerçekleştirebilmenin tek yolunun gösterecekleri çaba ile mümkün olabileceğine inanır ve buna göre girişimde bulunurlar. Elde edilen olumlu ya da olumsuz sonuçların sorumluluğunu üstlenirler. İç kontrol odaklı bireyler iş hayatlarında daha aktif bir rol oynar, prososyal davranış gösterme eğiliminde olup, iş doyumları daha yüksektir (Basım ve Şeşen 2006, s. 162).

Dış kontrol odağı, bireylerin başlarına gelen olumlu ya da olumsuz durumların sebeplerinin kendilerinden değil de kader, şans gibi dışardan bir güçten kaynaklandığı inancıdır. Dış kontrol odaklı bir birey sahip olduğu becerileriyle çevresini iyileştirmek için çaba göstermez, çünkü yaşamının kontrolünün dış güçlerde olduğuna inanır. Başarısız olduğunda bu durumu başka faktörlere bağlar ve kendisini asla sorumlu tutmaz. Bu bireyler, çevresel normlara uymayı kendilerine vazife olarak görebilir ve çevrelerindeki insanların görüşleri doğrultusunda baskı altında kalabilirler (Çağlayan, 2015, s. 47).

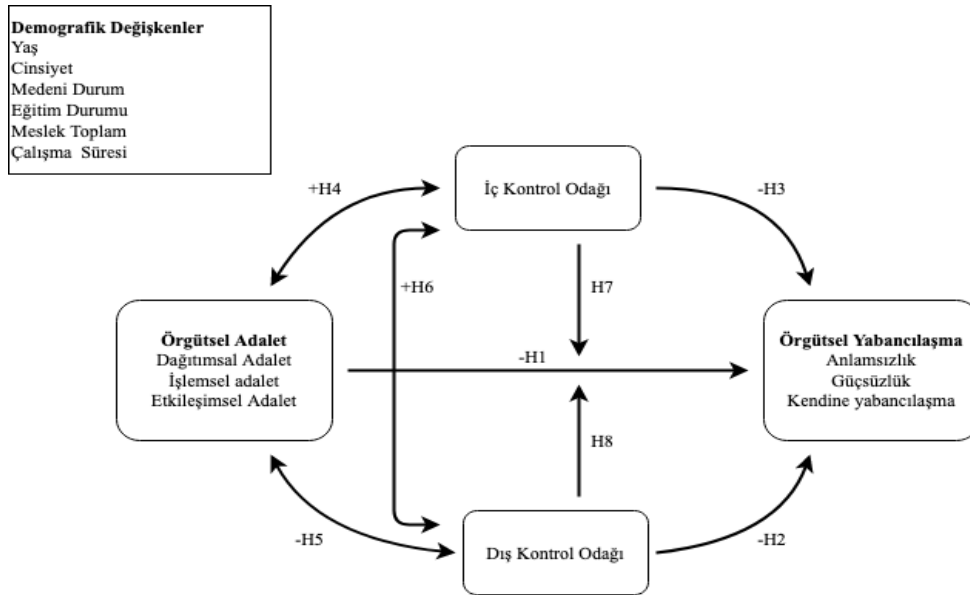
İç kontrol odaklı bireyler davranışları sonucunda edindikleri ödül ya da cezalar arasında nedensellik ilişkisi kurarken, dış kontrol odaklı bireyler böyle bir ilişki kurmazlar (Rotter, 1966). Ayrıca iç kontrol odaklı bireyler sosyal ilişkiler bağlamında daha başarılı olduğu, ancak dış kontrol odaklı bireylerin bu konuda yetersiz olduğu görülmektedir (Meydan, 2011, s. 201). Dış kontrol odaklı bireyler; iş hayatlarında izleyici konumunda olduklarından, emirlere itaat eden, iç kontrol

odaklı bireylere kıyasla daha kolay yönetilebilen bireylerdir. İç kontrol odaklı bireyler ise; risk almayı severler ve değişime açıktırlar. Daha gelenekçi bir yaklaşım sergileyen dış kontrol odaklı bireyler; değişimi tehlikeli bulurlar ve bundan çekinirler (Türksoy, 2017, s. 31). Belirsizliklerle mücadele etme konusunda yetersiz olan dış kontrol odaklı bireyler; işyerinde daha fazla strese maruz kalmakta ve bundan kaynaklı işyerine karşı olumsuz tutumlar geliştirebilmektedirler. Bu aşamada düşük performans sergileyip, işe bağlılıkları yetersiz seviyeye ulaştığında, işe karşı yabancılaşmaktadırlar. Öte yandan iç kontrol odaklı bireyler, işe bağlılık düzeylerini yüksek ve işsel motivasyonlarını ve her zaman işe karşı olumlu bir tutum sergilemelerini desteklemiştir (Özbezek, 2018, s. 88-89).

3. Araştırma Metodolojisi

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışma kontrol odağının, örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki düzenleyici rolü ile kontrol odağı ve örgütsel adaletin, örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemektedir. Çalışmada kontrol odağı, iç ve dış kontrol odağı şeklinde alt boyut olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca kontrol değişkenleriyle de modele eklenmiştir. Örgütsel adalet ile kontrol odağının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Çalışanların örgütsel adalet algısı her zaman rasyonel bir şekilde değerlendirilemeyebilir. Duygusal yapı algılamayı etkileyebilir ve nesnel

değerlendirmeye imkân vermeyebilir. Çalışanların örgütlerde herhangi bir adaletsizlik duygusu yaşamaları durumunda, iş süreçlerinde etkin olamama, örgütle arasında zayıf bağlar geliştirme, örgütsel amacı benimseyememe ve sonuç olarak düşük verimlilik ve işten ayrılma gibi olumsuz durumlar oluşabilmektedir (Cihangiroğlu ve Yılmaz, 2010, s. 209-210). Örgüt içerisinde adaletsizlik algılandığında çalışanlar bu durumu lehlerine çevirmek için olumsuz davranışlar gösterirler. Bu olumsuz davranışlar işlerini ihmal etme, iş disiplininin azalması, performans düşüklüğü olabilmektedir. Devamında ise örgütlerde adaletsizlik algısı, çalışanlarda örgüte yabancılaşmanın artmasına neden olmaktadır (Çelik ve Damar, 2017).

Zengin ve Kaygın (2016b) yaptıkları çalışmalarında; örgütsel yabancılaşma ve örgütsel adalet arasında negatif yönlü ilişki bulmuşlardır. Dilixiati (2017) otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada etkileşimsel adaletin, örgütsel yabancılaşma ve örgütsel yabancılaşmanın alt boyutu olan, kendine yabancılaşma ile negatif yönlü ilişki bulmuştur. Sayü (2014) çalışmasında örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide; örgütsel adaletin alt boyutlarından olan etkileşimsel adaletin örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından güçsüzlük boyutunu negatif etkilediği sonucuna varmıştır. Gürcü (2012) tarafından algılanan örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini incelediği çalışmada kamu ve özel sektördeki işletmeler karşılaştırmalı olarak ele alınmıştır. Çalışma sonucunda; örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada özel sektörde çalışanların kamu sektöründe çalışanlara oranla adalet algılarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Örucü, Gizlier ve Yılmaz (2021) yaptıkları çalışmalarında örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Ceylan ve Sulu'nun (2010) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarında işlemsel adalet algısının işe yabancılaşmanın alt boyutu olan güçsüzlük ve yalıtılmış boyutu üzerinde negatif etkisi olduğu görülmüştür. Turgut ve Kalafatoğlu (2016) üretim ve hizmet sektörü üzerinde yaptıkları çalışmalarında işe yabancılaşmanın örgütsel adalet boyutlarından dağıtım, etkileşim ve işlem adaleti üzerinde negatif yönlü ilişki olduğunu bulmuşlardır. Literatür araştırmalarına paralel olarak geliştirilen hipotez aşağıdaki gibidir:

H₁: Çalışanların örgütsel adalet algıları örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkiler.

Barsky ve Kaplan (2007) çalışanların örgütsel adaletle ilgili olarak örgüt içerisindeki kararlarda ve uygulamalarda duygularıyla hareket ettiklerini ve yargıların daha çok kişisel olduğunu söylemektedirler. Bu çerçevede örgütsel yabancılaşma ve kontrol odağı gibi kişisel duyguları daha çok temsil eden kavramlar, çalışılan ortamın özelliklerini ve adil olup olmama durumunu bu açıdan değerlendirmeye imkân verebilecektir. Kontrol odağı; yaşanan çevrenin koşulları, eğitim düzeyi, deneyim, iletişim şekilleri ve yaş gibi birtakım faktörlerden

etkilenebilmektedir. Buna bağlı olarak; bireylerin gelir ve eğitim düzeyleri dış kontrol odaklı bireylerden, iç kontrol odaklı bireylere doğru gidildikçe artmaktadır. Ayrıca iş-aile yaşamı dengesinden sonra iç kontrol odaklı olanlar, işini severek yapmaya; dış kontrol odaklı olanlar ise işinin yasal açıdan güvence altında alınması konusuna önem vermektedirler (Çakır, 2009, s. 168-169; Yılmaz, 2020).

Bireylerde iç kontrol odağının yüksek olması ile başkalarıyla olan ilişkilerde de olumlu ilişkiler olması arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu diğer bir araştırmada saptanmıştır (Büyükşahin ve Hovardaoğlu, 2007). Diğer taraftan iç kontrol odağı olan bireyler, dış kontrol odağı olanlara göre işlerine karşı daha çok bağlılık ve uyumlu çalışma tavırları sergilerken, dış kontrol odaklı bireyler, yetersiz sosyal becerilere sahip daha takıntılı iş tutumları içerisindedirler (Zigarmi, Galloway ve Peyton Roberts, 2018, s. 251). Ayrıca iç kontrol odağı yüksek bireyler, dış kontrol odağı yüksek olanlara kıyasla çok daha yüksek iş tatminine sahiptirler (Carrim, Basson ve Coetzee, 2006). Bu durumda iç kontrol odaklı bireylerin olumlu tutum ve davranışlar göstermeleri ile olumsuz bir duygu olan yabancılaşma arasında ters yönde bir ilişki olacağı görülebilecektir. Şahin, Basım ve Çetin (2009) yaptıkları çalışmada iç kontrol odağına sahip olanların daha çok yüzleşme davranışı gösterdiklerini, dış kontrol odağına sahip olanların ise kaçınma davranışı gösteren bir yaklaşımda olduğu gözlemlenmiştir. Dış kontrol odağı ile yabancılaşma arasındaki ilişkiyi gösteren çalışmalarda dış kontrol odağına sahip bireylerin yabancılaşmaya yol açtığını ortaya koymuşlardır (Seeman, 1959; Sterling, 2007; Tutar, 2010). Aslan ve Güzel (2016) yaptıkları çalışmada iç kontrol odağı ile yabancılaşma arasında düşük düzeyde de olsa negatif yönlü, dış kontrol odağı ile yabancılaşma arasında pozitif yönlü ilişki bulmuşlardır. Yorulmaz ve Sevinç (2020) yaptıkları çalışmada işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyetleri üzerinde kontrol odağının düzenleyici etkisini ele almışlardır. Buna göre; dış kontrol odağının, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasında düzenleyici rolü olduğu ayrıca kontrol odağı ile işe yabancılaşmanın, işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin bir kısmını birlikte açıkladığı tespit edilmiştir. Yabancılaşmış kişilerin genellikle çevreleriyle etkileşimlerinden kaynaklanan sonuçlar üzerinde kontrol eksikliği hissettiklerini kabul etmektedirler. Bu kişilerin dışsal bir kontrol odağına sahip oldukları söylenebilir (Kobasa vd., 1982). Bu nedenle yabancılaşma ve kontrol odağı arasında psikolojik bir bağlantı olduğu kabul edilmektedir. Literatürle paralel olarak geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H2: Dışsal Kontrol odağı örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkiler.

H3: İçsel Kontrol odağı örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkiler.

İç kontrol odağı yüksek olan bireylerin dışarıdan gelebilecek olumsuz durumlara daha fazla dirençli oldukları, özgürlüklerini daha çok savundukları ve tepki gösterdikleri görülmektedir. Dış kontrol odağı yüksek bireylerin ise dışarıda olup bitenlere karşı kontrollerinin olamayacağı inancı, onları daha pasif ve daha güvensiz bir hale getirmektedir. (Şeşen, 2010). İç kontrol odaklı bireyler

davranışlarını belirlemede kendileri için katkısı olabileceğine inandıkları çevresel uyarı ve değişimlere daha duyarlı olabilmektedirler. Bu nedenle çevre koşullarını değiştirmek için daha çok adım atabilmekte ve yetenek, başarı ya da başarısızlıklarına daha çok önem vermektedirler (Solmuş, 2004). İç kontrol odağının kişilik özellikleri üzerindeki etkileri, dış kontrol odaklı olanlara göre daha olumlu sonuçlar doğurduğunu göstermektedir (Şeşen, 2010). Kontrol odağı ve adalet ilişkisine bakıldığında iç kontrol odağı yüksek bireylerin adalet algısının da yüksek olduğu görülmektedir (Youn, 2007). Buna göre iç kontrol odağı yüksek bireylerin örgütte yüksek adalet algısı olduğunu hissettikleri söylenebilir. İç kontrol odağı yüksek bireylerin ise örgüt içi dağıtım ve süreç adaleti ile ilgili durumların kendilerinden kaynaklandığını düşünürler ve adaletsiz bir durum olmadığını düşünceleri doğaldır (Meydan ve Basım, 2015). Adalet algısını yüksek olarak algılayan iç kontrol odaklı bireylerin örgüte olan güvenleri ve örgütle özdeşleşmeleri daha yüksek olabilmektedir (Spector, 1988).

Turizm sektöründe, kontrol odağı ve iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel adaletin aracı rolünü inceleyen Çaylı'nın (2013) çalışmasında; iç ve dış kontrol odaklı olma durumuna göre bireylerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılıklar olduğu görülmüştür. Ayrıca kontrol odağı ile örgütsel adalet alt boyutlarından etkileşimsel adalet arasında pozitif yönlü ve anlamlı, ancak diğer örgütsel adalet alt boyutlarından, işlemsel ve dağıtımsal adalet arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Lilly ve Virick (2006) çalışmalarında, çalışanların örgütsel adalet algıları ve işe yönelik kontrol odağı arasında ilişki bulmuşlardır. Meydan ve Basım ise (2015) yaptıkları çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışı, kontrol odağı, örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet algısının etkisini incelemişlerdir. Buna göre; örgütsel adalet düzeyinin artmasıyla birlikte çalışanların örgüte yönelik bağlılık hissi de artmakta ve aynı yönde örgütsel vatandaşlık davranışları da gösterme eğilimlerini arttırmaktadır. Ayrıca bireylerin sahip oldukları kontrol odağı örgütsel adalet düzeyini etkilemektedir. Buna bağlı olarak iç kontrol odaklı bireylerin örgütsel adalet algıları daha yüksek olduğundan daha fazla örgütsel vatandaşlık ilişkileri gösterebileceklerdir. Hisli Şahin, Basım ve Çetin (2009), kontrol odağı ile bireyin kendilik algısının çatışma çözme sürecine ilişkin olarak yaptıkları çalışmada, iç kontrol odağı olan bireylerde çatışma çözümünde daha yapıcı ve etkili çözümler önerdiği görülmüştür. Kaya (2016), kontrol odağı ile örgütsel muhalefet ilişkisini araştırmış, dışsal kontrol odağına sahip çalışanlarda dışsal muhalefet yapma eğiliminin olduğu, sorgulayıcı ve yapıcı muhalefet yapmadıkları görülmüştür. İç kontrol odağına sahip bireylerin daha sorgulayıcı ve yapıcı oldukları görülmüş, dışsal muhalif olma olasılıkları az görülmüştür. Şeker ve Yavuzer (2017) öğrencilerde okul tükenmişliği ve içsel ve dışsal kontrol odağı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Okul tükenmişliği ile içsel kontrol odağı arasında orta düzeyli ve negatif yönlü, okul tükenmişliği ile dışsal kontrol odağı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki bulmuşlardır. Literatürle paralel olarak geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H4: Örgütsel adalet ile içsel kontrol odağı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H5: Örgütsel adalet ile dışsal kontrol odağı arasında negatif bir ilişki vardır.

H6: İçsel kontrol odağı ile dışsal kontrol odağı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H7: Örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında içsel kontrol odağının düzenleyici etkisi vardır. Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisinde içsel kontrol odağı yüksek olanların etkisi, içsel kontrol odağı düşük olanlara göre daha yüksektir.

H8: Örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında dışsal kontrol odağının düzenleyici etkisi vardır. Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisinde dışsal kontrol odağı yüksek olan çalışanların, dışsal kontrol odağı düşük olan çalışanlara kıyasla daha yüksek etkisi vardır.

3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmada toplanan veriler Eylül ve Aralık 2020 tarihleri arasında elde edilmiştir. Çalışmanın Türkiye genelinde yapılması zaman ve maliyet kaybına sebep olabileceğinden, araştırmanın evrenini Hatay ili çevresindeki sağlık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Sağlık sektörü çalışanlarının seçilme nedeni, örgütsel adalet, iç ve dış kontrol odağı ile örgütsel yabancılaşma kavramlarının bu sektörde pek incelenmemesinden kaynaklanmıştır. Sağlık sektöründe tesadüfiliği sağlamak zor olacağından kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Ankete katılım gönüllülük esasına dayalı olup, hastane yönetiminden izin alınarak anketler katılımcılara dağıtılmış ve toplanmıştır. Çalışmada kullanılan anketler dört ayrı özel hastane çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Bu hastanelerden birincisinde 23 hemşire, 9 sağlık memuru, 27 veri kayıt memuru, 115 diğer meslekler (doktor, yemekhane, temizlik görevlisi vb.) olmak üzere toplam 174 çalışan bulunmaktadır. İkinci hastanede ise; 72 hemşire, 20 sağlık memuru, 46 veri kayıt memuru, 102 diğer meslekler olmak üzere toplam 240 çalışan bulunmaktadır. Üçüncü özel hastanede; 41 hemşire, 1 sağlık memuru, 40 veri kayıt memuru, 168 diğer meslekler olmak üzere toplam 250 çalışan bulunmaktadır. Dördüncü hastanede ise; 115 hemşire, 50 sağlık memuru, 79 veri kayıt memuru ve 126 diğer meslekler olmak üzere toplam 370 çalışan bulunmaktadır. Araştırmanın uygulama aşamasında 650 anket dağıtılmış olup, bu anketlerden toplam 385 adedi çalışanlar tarafından doldurulmuştur. Bu anketlerden bir anket boş verisi çok olduğundan analize alınmamıştır. Diğer iki ankette de ölçeklere hep aynı dereceler verilmesinden dolayı anketler tutarsız kabul edilmiş ve analizden çıkarılmıştır. Toplam 382 anket analiz için değerlendirmeye alınmıştır. Analize alınan anketlerden yaş kısmı doldurulmayan 3 anket aritmetik ortalamayla doldurulmuştur. Eğitim kısmı doldurulmayan 6 anket medyanla doldurulmuştur. Ölçekler de yer alan ifadelerden dördüncü maddede 1 ile 3 tane eksik veri medyanla doldurulmuştur. Ölçekte toplam 6 eksik bulunmaktadır.

3.3. Ölçekler

Çalışmada katılımcılar için dört bölümden oluşan anket oluşturulmuştur. İlk bölümde çalışanların kontrol değişkeni olarak (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, meslek, toplam çalışma süresi) özelliklerine yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde; örgütsel yabancılaşma ölçeği, üçüncü bölümde kontrol odağı ölçeği ve son bölümde örgütsel adalet ölçeği bulunmaktadır. Ölçek yargıları ile ilgili cevaplar için beşli Likert ölçeği kullanılmıştır.

Bu çalışmada Mottaz'ın (1981), Wilson'un (2004) yabancılaşma kavramından hareketle geliştirdiği 3 boyuttan (güçsüzlük, anlamsızlık, kendine yabancılaşma) oluşan her boyutu 7 madde toplamda 21 ifade olan ölçekten yararlanılmıştır. Belirtilen ölçek Kafalı (2017) tarafından Türkçe'ye çevrilip kendi çalışmasında kullanmış olduğu ölçektir. İlk yedi ifade güçsüzlük boyutunu, sekiz ile on beş arası ifadeler anlamsızlık boyutunu, on beş ile yirmi bir arasındaki ifadeler ise kendine yabancılaşma boyutunu ölçmeye yöneliktir. Çalışmada kullanılan ölçek ifadeleri arasında “Yaptığım işte başarı hissi hissetmiyorum” yer almaktadır.

Çalışmada kullanılan kontrol odağı ölçeği Spector (1988) tarafından geliştirilen orijinal ölçeğin sekiz ifadeden oluşan kısaltılmış halidir. Bu ölçek Kafalı (2017) tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçektir. İlk dört ifade iç kontrol odağını, beş ile sekiz arası ifadeler dış kontrol odağını ölçmeye yöneliktir (Kafalı, 2017, s. 138-139). Çalışmada kullanılan ölçek ifadeleri arasında “Birçok işte başarılı bir çalışan olabilmek için çok şanslı olmak gerekir” yer almaktadır.

Örgütsel adalet ölçeğinde Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen, Dilixiati'nin (2017) Türkiye'de yaptığı çalışmasında, Türkçe'ye çevrilen ve üç alt boyutu (dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, işlemsel adalet) ifade eden ölçek kullanılmıştır. Ölçekte ilk altı ifade dağıtımsal adalet boyutunu, yedi ile on iki arası ifadeler işlemsel adalet boyutunu ve on üç ve yirmi arası ifadeler etkileşimsel adalet boyutunu ölçmeye yönelik, toplam yirmi bir adet sorudan oluşmuştur (Dilixiati, 2017). Çalışmada kullanılan ölçek ifadeleri arasında “İşe ilişkin kararlar yöneticiler tarafından tarafsız bir şekilde alınmaktadır” yer almaktadır.

4. Bulgular

Çalışmada toplanan verilerin analizinde; hazır istatistik programlardan (SPSS 22.0 ve AMOS 24.0) yararlanılmıştır. Ölçeklerde verilerin çarpıklık ve basıklıklarına bakılmış, çarpıklığın değeri -3,391 ile 1,975 değerleri arasında, basıklığı -2,010 ile 6,232 arasında değişmekte olup, ± 2 ve ± 7 (West, Finch ve Curran, 1995, s. 454) kritik değerlerinin çok fazla altında ve çok fazla üstünde olmadığı görülmüştür. Basıklık ve çarpıklık değerleri alan yazınında farklı değerlendirilmekle birlikte ± 3 aralığındaki değerler normal dağılım yansıması olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2009). Basıklık değerinin üst sınırını ± 7 olarak kabul eden çalışmalar da mevcuttur

(Bollen, 1998). Yapılan analizde basıklık değeri olan 6,232 çalışma süresi değişkenine aittir. Analizde yalnızca bu değişkenin değeri yüksek çıkmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık sektörü çalışanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, iş ve meslek deneyimi ile ilgili olarak yapılan tanımlayıcı bilgilere Tablo 1’de yer verilmiştir. Tablo 1’e bakıldığında; ankete katılanların %63,9’unun kadın, %36,1’inin erkek çalışandan oluştuğu, medeni durumları %50,1’inin evli, %49,9’unun bekâr olduğu gözlemlenirken; eğitim statülerine bakıldığında ise %17,7’sinin lise ve altı, %48,1’inin ön lisans, %32,7’sinin lisans ve üstü derecelere sahip oldukları görülmektedir. Meslek gruplarına bakıldığında ise; %29,6’sının hemşire, %10,4’ünün sağlık memuru, %11,4’ünün veri kayıt memuru ve %48,6’sının diğer meslek grupları içerisinde yer aldığı tespit edilmiştir. Analize katılan çalışanların ise yaş ortalamalarının $30,53 \pm 7,91$ çalışma süresi ortalamalarının $86,69 \pm 74,76$ olduğu görülmüştür.

Tablo 1: Katılımcılarla İlgili Demografik Bilgiler

Değişken	Kategori	n (385)	%
Cinsiyet	Kadın	246	63,9
	Erkek	139	36,1
Medeni Durum	Evli	193	50,1
	Bekâr	192	49,9
Eğitim Statüsü	Lise ve altı	68	17,7
	Ön lisans	185	48,1
	Lisans ve üstü	126	32,7
Meslek	Hemşire	114	29,6
	Sağlık memuru	40	10,4
	Veri kayıt memuru	44	11,4
	Diğer	187	48,6
Yaş	Ort ± SS	30,53 ± 7,91	
	Min-Max	20-74	
Çalışma Süresi	Ort ± SS	86,69 ± 74,76	
	Min-Max	1-504	

Ankete katılan çalışanlardan kendilerini ifade etmelerini sağlayacak bir ibare kullanılmamaları istenmiştir, böylelikle ortak varyans tutarsızlığı engellenmeye çalışılmıştır. Çalışmada Ortak Yöntem Yargısının tespiti için Harman’ın tek faktör testi uygulanmıştır. Ölçeklerin örneklem yeterliliği olup olmadığına dair test yapılmış ve test sonucunda bütün ifadelerin tek bir faktörde toplanmadığı görülmüştür. Ortak varyans tutarsızlığını görmek için tüm değişkenlere AFA yapılmıştır. Açıklanan varyans sonucu %23 çıkmıştır. %50’nin altında çıkmasından

dolayı Ortak Varyans Tutarsızlığı olmadığı ve ölçüm hatasından kaynaklanan bir sorun olmadığı görülmüştür (Podsakoff, MacKenzie, Lee ve Podsakoff, 2003). Cronbach's Alfa katsayısı, anketin iç tutarlılığı her alt boyut için hesaplanmış, yapı geçerliliği testinde ortalama açıklanan varyans (AVE) ve birleşik güvenilirlikten (CR) yararlanılmış, kesim noktaları için AVE için 0,50 ve üstü, CR ve Alpha için 0,70 ve analize alınmış ve geçerli görülmüştür (Fornell ve Larcker, 1981). Modelin iyi uyumuna yönelik skorlar için istatistik ve kesim noktaları şunlardır: standardize ortalama hataların karekökü (SRMR \geq 0,08), iyi uyum indeksi (GFI \geq 0,85), ki-kare uyum testi (χ^2 (CMIN)/df \leq 3), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI \geq 0,92), yaklaşık hataların ortalama kareköküdür (RMSEA \geq 0,09) (Hair, Black, Babin, Anderson ve Tatham, 2006).

Çalışmada örgütsel adalet, kontrol odağı ve örgütsel yabancılaşma ölçeklerinin yapı geçerliliklerinin sağlanıp sağlanmadığı ile ilgili Açıklayıcı ve Doğrulamalı Faktör Analizleri (AFA, DFA) yapılmıştır. AFA'da faktör çıkarma yöntemlerinden Maksimum Likelihood yöntemi kullanılmıştır. Faktör matrisinde faktör yükü 0,40'ın üstündeki değerler alınmıştır. Analizde kullanılan ölçeklerin KMO değeri: 0,878; Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık ki-kare değeri: 10076,35; Serbestlik Derecesi: 1225 ve anlamlılık düzeyi ise $p \leq 0,001$ 'dir. Ölçeklere uygulanan analizde 0,878 ile 0,60'dan büyük olması (Nakip, 2013: 561), Bartlett Küresellik Testi sonuçlarının ($p \leq 0,001$) çalışmada kullanılan veri kümesine faktör analizinin uygulanabileceğini işaret etmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda veri gurubuna faktör analizi uygulanmıştır.

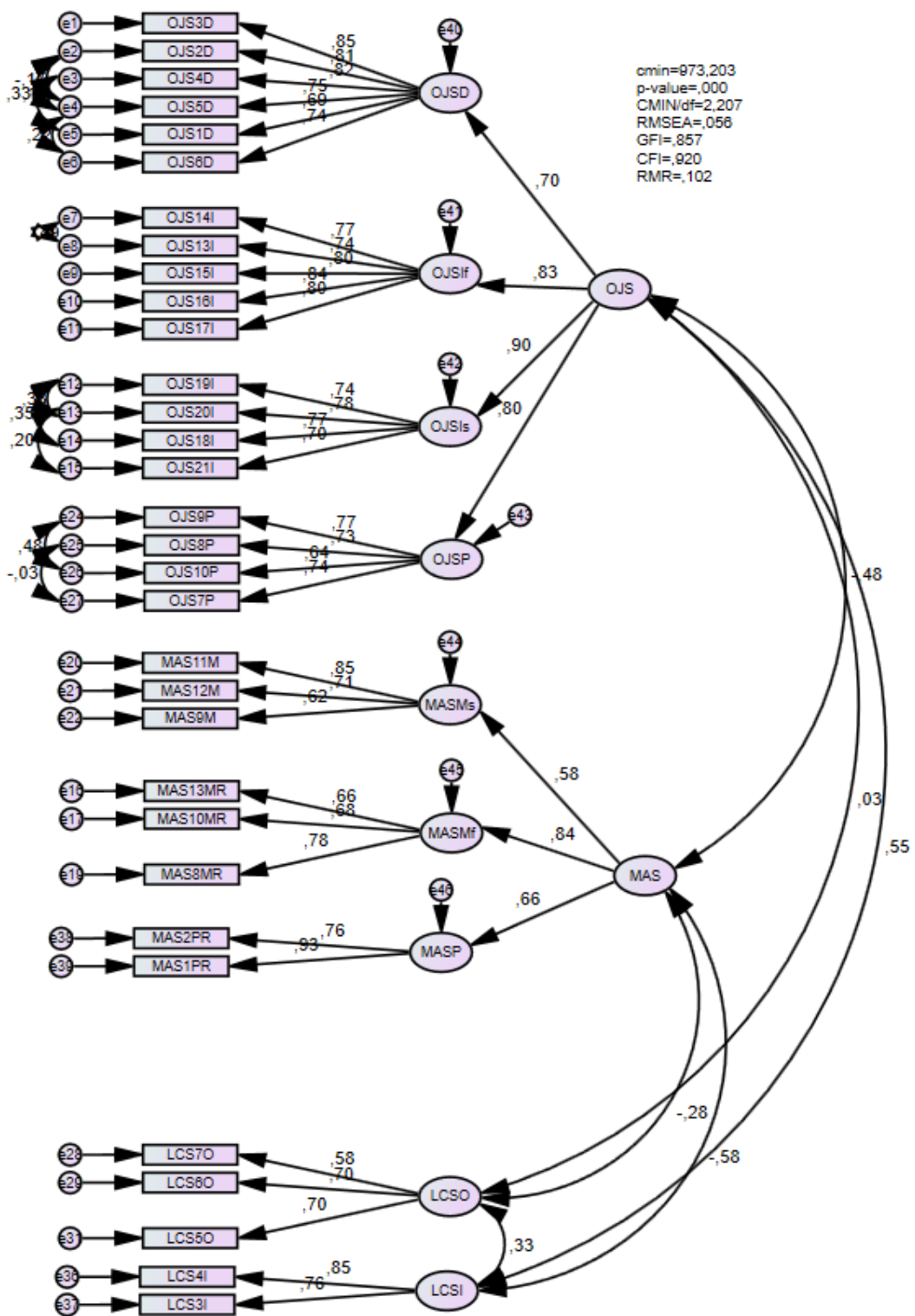
Yapılan inceleme sonucunda; örgütsel yabancılaşma (MAS), örgütsel adalet (OJS) ve kontrol odağı (LCS) ifadelerinden faktör yükü 0,40 altında olan ve birden fazla faktöre yüklenen maddeler (MAS4, MAS5, MAS7, MAS16, MAS17, MAS19, MAS21, OJS11, OJS12, LCS1, LCS2) analizden çıkartılıp yeniden program çalıştırıldığında (KMO=0,883 ve Bartlett test $p \leq 0,001$ düzeyinde anlamlı ve açıklama gücü %68,665) ifadelerin 10 faktörde toplandığı tespit edilmiştir.

Yapılan AFA sonuçları itibariyle ortaya çıkan faktör ifadelerinin doğru biçimde yapılandırılması için yapılan DFA'nın doğrulanması amacıyla birinci düzey DFA yapılmıştır. AFA'daki yapı olduğu gibi DFA'ya aktarılmıştır. Analiz yapıldıktan sonra bazı uyum indisleri kabul edilebilir sınırdaki (χ^2 (CMIN)=1693,442; $p=0,000$; χ^2 (CMIN)/df=2,578; RMSEA=0,64) bazıları ise kabul edilemeyen (GFI=0,802, CFI=0,861, RMR=0,099, SRMR=0,0647) sınırdaki çıkmıştır. Modelin anlamlılık kazanabilmesi için programdan alınan sonuçlara göre bazı maddeler modelden çıkarılmıştır. Örgütsel yabancılaşma ifadelerinden MAS14, MAS15, MAS6, MAS3; kontrol odağı ifadelerinden LCS8 maddeleri çıkarılmıştır.

Çalışmanın bu aşamasında, alt boyutların bağlı bulunduğu üst kavramlara bütünleşip bütünleşmediğine yönelik ikinci düzey DFA yapılmıştır. Yapılan ikinci düzey analiz sonucunda örgütsel adaletin dört boyutta toplandığı görülmüştür. Etkileşimsel adalet boyutu iki boyuta ayrılmıştır. Örgütsel yabancılaşma ise üç

boyutta toplanmıştır. Örgütsel yabancılaşmanın anlamsızlık boyutu iki boyuta ayrılmıştır. ($\chi^2(\text{CMIN})=1143,545$; $\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}= 2,260$ ($p=,001$); $\text{GFI}=0,843$; $\text{RMR}= 0,110$; $\text{CFI}= 0,907$; $\text{RMSEA}=0,058$; $\text{SRMR}=0,0565$). İç kontrol odağı tahmin değerinin 1,181; dış kontrol odağı tahmin değeri ise, 0,254 olarak çıkmıştır. Bu iki değişken bir üst kavramla bütünleşemediğinden ikinci düzey DFA yeniden uygulanmıştır.

Örgütsel yabancılaşma ifadelerinden MAS18 ve MAS20'nin hata terimleri diğer örtük değişkenlerin hata terimleriyle yüksek derecede ilişkili çıktığı için analizden silinmiştir. Yeniden yapılan ikinci düzey DFA analizinde dağıtımsal adalet, OJSIf, OJSIs ve işlemsel adalet alt boyutları örgütsel adalet isimli bir üst faktörde toplanmıştır. Ayrıca MASms, MASmf, MASp alt boyutları örgütsel yabancılaşma isimli bir üst faktörde toplanarak ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analize göre indisler; $\chi^2(\text{CMIN})=973,203$; $\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}= 2,207$ ($p=,000$); $\text{GFI}=0,857$; $\text{RMR}= 0,102$; $\text{CFI}= 0,920$; $\text{RMSEA}=0,056$; $\text{SRMR}=0,0674$) olarak bulunmuştur (Şekil 2).



Şekil 2: Birinci ve İkinci Düzey DFA Sonucu

Faktörlerin yapısal geçerlilik ve güvenilirlikleri için AVE, CR ve Alfa değerleri ile ilgili yapılan analizler sonucunda değerler kabul edilebilir sınırdadır (Tablo 2).

Tablo 2: Modelin AVE, CR, Alfa Değerleri ve Madde Sayısı

Ölçek	Alt Boyut	1. düzey		2. düzey		Alfa	Madde sayısı	Kalan madde sayısı
		AVE	CR	AVE	CR			
LCSO		0,45	0,71	0,439	0,70	0,733	4	32
LCSI		0,65	0,79	0,647	0,785	0,764	4	
OJS				0,658	0,884	0,938	21	19
	OJSD	0,62	0,91			0,907	6	
	OJSİf	0,63	0,90			0,913	9	
	(OJSİs	0,61	0,86					
	OJSP	0,56	0,84			0,840	6	
MAS						0,770	21	9
	MASP	0,71	0,83			0,526	7	
	MASmf	0,50	0,75					
	MASMs	0,53	0,77			0,777	7	
	MASS	0,61	0,73			0,520	7	

Not: LCSO=DKO; LCSI=İKO; OJS=ÖA; OJSD=DA; OJSİf=EA birinci boyut; OJSİs=EA ikinci boyut; OJSP=İA; MAS= ÖY; MASP=Güçsüzlük; MASmf=Anlamsızlık birinci boyut; MASMs=Anlamsızlık ikinci boyut; MASS=Kendine yabancılaşma

Tablo 2’de kontrol odağı, örgütsel adalet, örgütsel yabancılaşma ve alt boyutlarının AVE, CR ve Alfa değerleri görülmektedir. Tablo 2 incelendiğinde, birinci düzey DFA analizinde, içsel kontrol odağı; AVE: 0,65, CR: 0,79, dağıtımsal adalet; AVE: 0,62, CR: 0,91 ve OJSİf; AVE: 0,63, CR: 0,90 ve OJSİs; AVE: 0,61, CR: 0,86, MASmf; AVE: 0,50, CR: 0,75, MASMs; AVE: 0,53, CR: 0,77, işlemsel adalet; AVE: 0,56, CR: 0,84, dış kontrol odağı; AVE: 0,45, CR: 0,71, kendine yabancılaşma; AVE: 0,61, CR: 0,73, güçsüzlük; AVE: 0,71, CR: 0,83, olarak bulunmuştur. Yapılan ikinci düzey analiz sonucunda, içsel kontrol odağı; AVE: 0,647, CR: 0,785, örgütsel adalet; AVE: 0,658, CR: 0,884, örgütsel yabancılaşma; AVE: 0,492, CR: 0,739, dışsal kontrol odağı; AVE: 0,439, CR: 0,700, olarak bulunmuştur. Çalışmada, örgütsel adalet, kontrol odağı ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkilerin ifade edilebilmesi amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3’ de verilmiştir.

Tablo 3: Korelasyon Analiz Sonuçları

	Yaş	Deneyim	OJSS	OJS_D	OJSP	OJSİf	OJSİs	MASS	MASP	MAS Mf	MASMs
Yaş	1										
Deneyim	0,78*	1									
OJSS	0,10	0,07	1								
OJSD	0,05	0,04	0,83**	1							
OJSP	0,04	0,03	0,79**	0,61**	1						
OJSİf	0,13*	0,09	0,79**	0,45**	0,50**	1					
OJSİs	0,09	0,07	0,82**	0,54**	0,54**	0,65**	1				
MASS	-0,08	-0,12*	-0,38**	-0,21**	-0,31**	-0,45**	-0,26**	1			
MASP	-0,08	-0,10*	-0,30**	-0,19**	-0,23**	-0,34**	-0,20**	0,71**	1		
MAS Mf	0,01	-0,06	-0,31**	-0,18**	-0,28**	-0,34**	-0,22**	0,78**	0,42**	1	
MASMs	-0,11*	-0,11*	-0,26**	-0,13**	-0,19**	-0,35**	-0,17**	0,78**	0,33**	0,36**	1
LCSO	-0,06	-0,08	0,04	0,08	0,07	-0,02	-0,00	-0,13**	-0,12*	-0,19**	-0,01
LCSI	0,02	0,09	0,46**	0,34**	0,39**	0,45**	0,32**	-0,41**	-0,31**	-0,35**	-0,28**

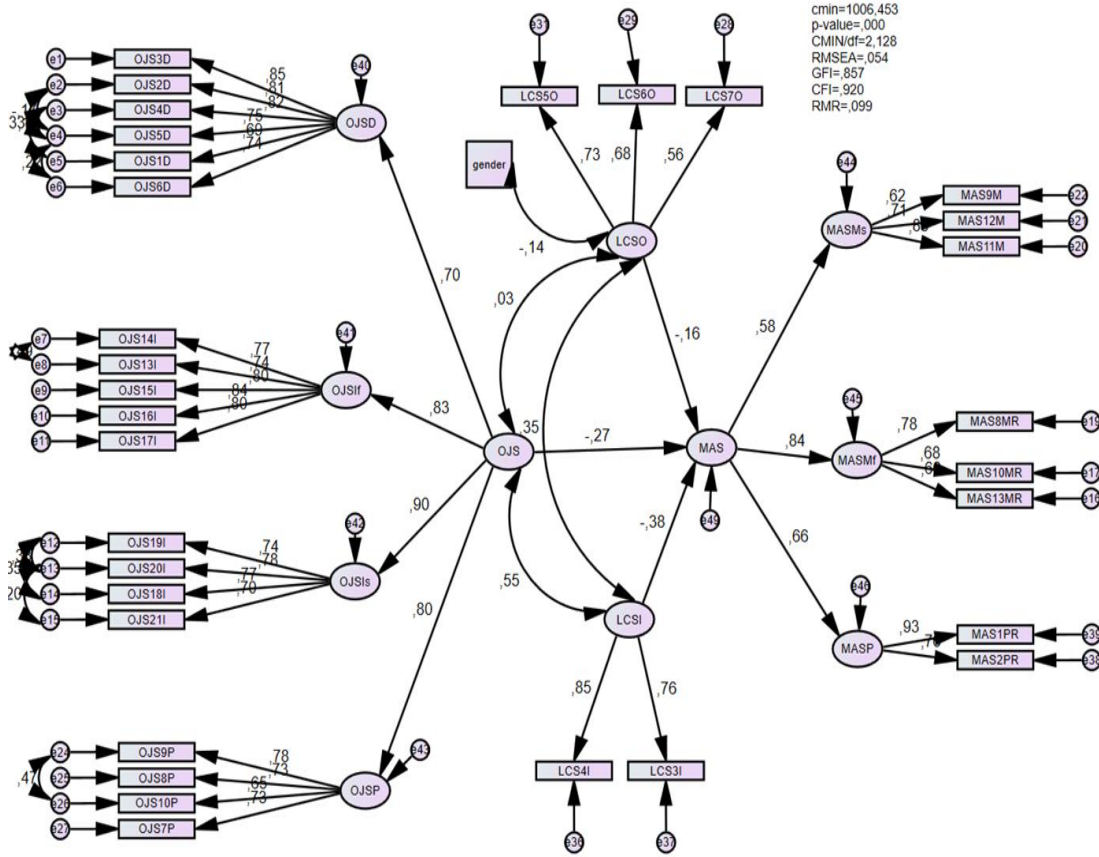
** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. * Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır. **OJSS: ÖAS; OJSD:ÖAD; OJSP: ÖAP; OJSİ: ÖAE; MASS: KY; MASSP:G; MASSM:A; LCSO:DKO; LCSI:İKO**

Tablo 3 incelendiğinde; örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve olumsuz yönde ilişki bulunmaktadır. Çalışanın örgütsel adalet algısı arttıkça yabancılaşma düzeyi azalmaktadır. Analiz sonuçlarına göre; dışsal kontrol odağı ve örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve olumsuz yönde bir ilişki bulunmaktadır. Yine analiz sonuçlarına göre içsel kontrol odağı ve örgütsel yabancılaşma düzeyi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre; içsel kontrol odağı arttıkça, örgütsel yabancılaşmanın düzeyi ve derecesi azalmaktadır. Diğer bir sonuca bakılacak olursa; örgütsel adalet ile içsel kontrol odağı arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre; örgütsel adalet arttıkça, içsel kontrol odağı da aynı şekilde artmaktadır. Diğer bir analiz sonucu ise; dışsal kontrol odağı ile içsel kontrol odağı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğudur. Yani dışsal kontrol odağı arttıkça içsel kontrol odağı da artmaktadır.

4.1. Yapısal Eşitlik Modeli

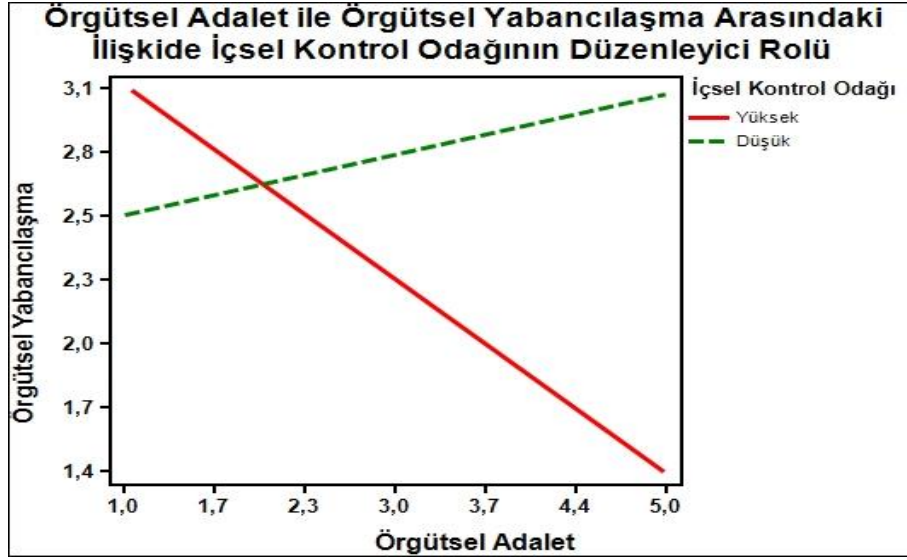
Çalışmada ele alınan değişkenler arası ilişkileri görebilmek ve tespit edebilmek için önerilen model çerçevesinde Şekil 2'deki Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) oluşturulmuştur. Kontrol değişkenleri olan yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum, meslek, tecrübe ile örgütsel adalet (OJS), iç kontrol odağı (LCSI), dış kontrol odağı (LCSO) ile kovaryanslar çizilmiş, ayrıca kontrol değişkenlerinin örgütsel yabancılaşmaya (MAS) etkisi şeklinde oklar çizilmiştir. Model kurgulanıp analiz

edildikten sonra uyum indeksleri kabul edilebilir düzeyde çıkmıştır ($\chi^2(\text{CMIN})=1006,453$; $\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}= 2,128$; ($p=,000$), $\text{GFI}= 0,857$; $\text{RMR}= 0,099$ $\text{CFI}= 0,920$; $\text{RMSEA}= 0,054$) (Şekil 2). Kontrol odağının örgütsel adalet ile ilişkisi anlamsız çıktığından ($p= 0,636$) modelden çıkarılmış dolayısıyla buna bağlı olan cinsiyette kaldırılmıştır.



Şekil 3: İstatistik Model

Yapısal teorik modelde yapılan son değişikliklerden sonra uyum indeksleri; $\chi^2(\text{CMIN})= 794,949$; $\chi^2(\text{CMIN})/\text{df}= 2,221$; ($p=,000$), $\text{GFI}= 0,874$; $\text{RMR}= 0,099$ $\text{CFI}= 0,931$; $\text{RMSEA}= 0,057$; $\text{SRMR}=0,0656$) şeklinde oluşmuştur. Şekil 3'teki yapısal model kabul edildiğinden hipotezler değerlendirmeye alınmıştır (H1 kabul, H2 red, H3 kabul, H4 kabul, H5 red, H6 kabul).



Grafik 1: Örgütsel Adalet ile Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkide İçsel Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü

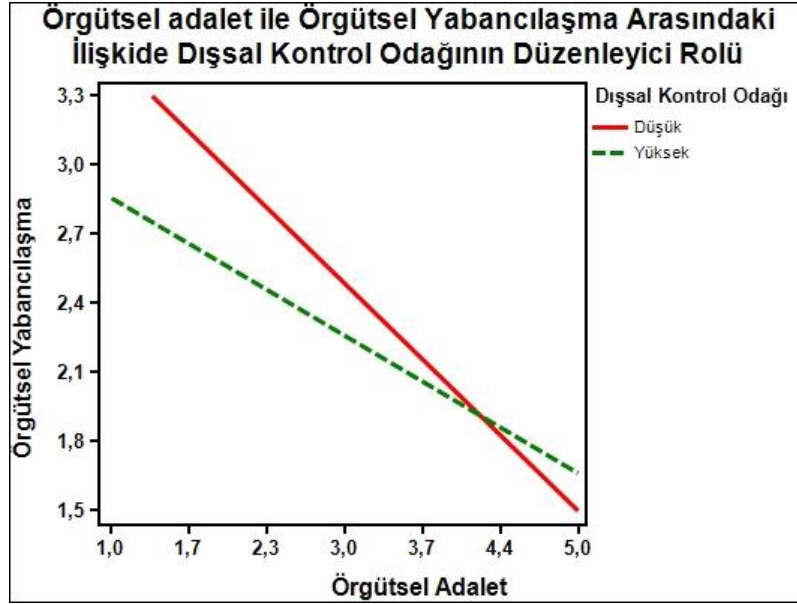
Tablo 4: Örgütsel Adalet ile Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkide İçsel Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Ortalamannın karesi	F	R	R ²	Düzenlenmiş R ²
Regresyon	58,03	3	19,35	36,39***	0,47	0,22	0,21
Artık	200,9	378	0,53				
Toplam	258,95	381					
	B	Std hata	t				
Sabit	2,40	0,27	8,64***				
Örgütsel Adalet (OJJS)	0,13	0,11	1,25				
Aylak değişken 1	1,13	0,33	3,42**				
Etkileşim terimi 1	-0,56	0,12	-4,64**				

Not: ***p<0,01; **p<0,05; *p<0,1.

Örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkide dışsal kontrol odağının düzenleyici rolüne bakıldığında; dışsal kontrol odağı düşük olanlarda örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisi, dışsal kontrol odağı yüksek olanlara göre daha hızlı düşmektedir (etkileşim terimi betası: 0,18; t: 2,00; p<0,05). Grafik 2’de görüldüğü gibi dışsal kontrol odağı yüksek olan çalışanların regresyon doğrusunun eğimi, düşük olan çalışanlara göre daha yataydır. Buna göre; dışsal kontrol odağı

düşük olan çalışanların örgütsel yabancılaşmaları, algılanan örgütsel adalete karşı daha duyarlıdır (H8 red).



Grafik 2: Örgütsel Adalet ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişide Dışsal Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü

Tablo 5: Örgütsel Adalet ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişide Dışsal Kontrol Odağının Düzenleyici Rolü

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Ortalamanın karesi	F	R	R ²	Düzenlenmiş R ²
Regresyon	44,46	3	14,82				
Artık	214,49	378	0,57				
Toplam	258,95	381					
	B	Std hata	t				
Sabit	3,89	0,21	18,86***	26,12***	0,41	0,17	0,17
Örgütsel Adalet (OJJS)	-0,47	0,07	-7,07				
Aylak değişken 1	-0,78	0,29	-2,70**				
Etkileşim terimi 1	0,18	0,09	2,00**				

Not: ***p<0,01; **p<0,05; *p<0,1.

Tablo 6: Hipotezlerin Kabul ve Red Durumu

No	Hipotez	Kabul/Red Durumu
H1	Çalışanların örgütsel adalet algıları örgütsel yabancılaşma düzeyini olumsuz bir şekilde etkiler.	Kabul
H2	Dışsal Kontrol odağı örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkiler.	Red
H3	İçsel Kontrol odağı örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkiler.	Kabul
H4	Örgütsel adalet ile içsel kontrol odağı arasında olumlu bir ilişki vardır.	Kabul
H5	Örgütsel adalet ile dışsal kontrol odağı arasında olumsuz bir ilişki vardır.	Red
H6	İçsel kontrol odağı ile dışsal kontrol odağı arasında olumlu bir ilişki vardır.	Kabul
H7	Örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında içsel kontrol odağının düzenleyici etkisi vardır. Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisinde içsel kontrol odağı yüksek olanların etkisi, içsel kontrol odağı düşük olanlara göre daha yüksektir.	Kabul
H8	Örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında dışsal kontrol odağının düzenleyici etkisi vardır. Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisinde dışsal kontrol odağı yüksek olan çalışanların, dışsal kontrol odağı düşük olan çalışanlara göre daha yüksek etkisi vardır.	Red

5. Tartışma ve Sonuç

Yapılan analiz sonucunda; örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya negatif etki ettiği görülmüş ve yapılan diğer çalışmalarda da aynı sonuçlara varılmıştır. Günsal (2010), Zengin, Kaygın (2016b) ve Dilixiati (2017), çalışmalarında, örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönlü ilişki bulmuşlardır. Buna göre çalışanların örgütsel adalet algıları arttıkça, örgüte yönelik olumsuz tavır ve tutumlarını azaltmaya yönelik girişimlerde bulunmaktadır. Yine diğer bir analiz sonucuna göre; dışsal kontrol odağı örgütsel yabancılaşmayı negatif şekilde etkilemektedir. Buna göre bireyin örgüt içerisinde yaşadığı olumlu ya da olumsuz olayların kontrolü dışında gerçekleştiğine inanma düzeyi arttıkça, örgütsel yabancılaşma yani örgüte karşı olumsuz bakış açısı azalmaktadır. Çalışmanın bir diğer bulgusu; içsel kontrol odağının örgütsel yabancılaşmayı negatif yönlü etkilediği yönündedir. Böylece bireyin örgüt içerisinde yaşadığı başarıların da başarısızlıkların da kendisinden kaynaklandığını, sahip olduğu niteliklere bağlama derecesi arttıkça örgütsel yabancılaşma düzeyi azalmaktadır. Kafalı (2017) ise, otel işletmelerinde iç ve dış kontrol odağının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini

incelemeye yönelik yaptığı araştırmada, iç kontrol odaklı çalışanların örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini doğrusal ve pozitif yönlü, dış kontrol odaklı çalışanların örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisini ise pozitif yönlü bulmuştur.

Yine araştırma sonucuna göre; örgütsel adalet ile içsel kontrol odağı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Meydan (2011) ve Meydan ve Basım (2015) yaptıkları çalışmalarda; iç kontrol odaklı bireylerin, örgüt içerisinde yaşadığı olaylar üzerinde daha fazla kontrol gücü olduğuna inandıklarından daha yüksek örgütsel adalet algısına sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Çaylı (2013) ise örgütsel adaletin alt boyutlarından etkileşimsel adalet ile kontrol odakları arasında pozitif yönde ilişki tespit ederken, dağıtımsal ve işlemsel adalet ile aralarında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir. Dış kontrol odağı ile örgütsel adalet arasında olumsuz bir ilişki olduğu yönündeki ileri sürülen hipotez araştırma sonuçları ile desteklenememiştir. Analiz sonucunda diğer bir bulgu da içsel kontrol odağı ile dışsal kontrol odağı arasında olumlu bir ilişki olduğu yönündedir.

Araştırma sonucuna göre; örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında içsel kontrol odağının düzenleyici etkisi vardır. Buna göre; içsel kontrol odağı yüksek olan bireylerin, örgütsel adalet algılarının, örgüte karşı yabancılaşmalarını etkileme düzeyi, içsel kontrol odağı düşük olan bireylere göre daha yüksektir. Bir başka deyişle; içsel kontrol odağı yüksek olan bireylerin örgütsel adalet algıları, örgütsel yabancılaşmaya karşı daha duyarlıdır. Bu sonuçlar iç kontrol odaklı çalışanların adalet algılarının daha yüksek olduğunu, yöneticilerinin yapılan iş ile ilgili adaletli olduklarını düşündüklerinde kendilerini işyerinde daha az yabancılaşmış hissettiklerini göstermektedir.

Çalışmada elde edilen diğer bir bulgu da dışsal kontrol odağının örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasında düzenleyici etkisinin tespit edilmesidir. Ancak dışsal kontrol odağı yüksek olan bireylerin; örgütsel adalet algılarının, örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinin dışsal kontrol odağı düşük olanlara göre, daha yüksek olduğu yönündeki hipotez, araştırma sonuçları ile desteklenememiştir. Analiz sonucunda; dışsal kontrol odağı düşük olan bireylerin, yüksek olan bireylere göre; örgütsel adalet algılarının, örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisi daha yüksektir. Yani dışsal kontrol odağı yüksek olan bireylerin örgütsel yabancılaşmaları, örgütsel adalet algılarına karşı daha hassas ve değişkendir. Örgüt içerisindeki yöneticilerin, dış kontrol odaklı çalışanların, daha fazla iç kontrol odaklı olmaları yönünde girişimde bulunarak, kaderlerini kendi güçleri ile değiştirebileceklerine inanmalarını, onları destekleyen faaliyetlerde ve etkili sosyal ilişkilerde bulunmaları örgütsel yabancılaşma düzeyinde azalma sağlayabilir. Bu durum dışsal kontrol odaklı çalışanların, örgüt içindeki adalet algılarına daha duyarlı tepki verdiklerini göstermektedir.

Kontrol odağının, örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki düzenleyici etkisinin incelendiği bu çalışmada, günümüzün ciddi sorunlarından biri olan yabancılaşma ile her alanda iç içe olunan örgüt kavramlarının önemine

değinilmiştir. Literatürde genellikle örgütsel adalet ve kontrol odağı (Meydan ve Basım, 2015; Youn, 2007) ve örgütsel yabancılaşma ve kontrol odağı (Barsky ve Kaplan, 2007) örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma (Sayü, 2014; Zengin ve Kaygın, 2016b; Dlixhati, 2017;) gibi iki değişkenin incelendiği çalışmalar görülmüş (Meydan ve Basım, 2015), bu üç değişkeninin bir arada incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamış olup, bu bakımdan yapılan çalışma literatüre katkı niteliğindedir. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlar örgütsel uygulamalarda yöneticilere yardımcı olabilecek ve kolaylıklar sağlayabilecek bulgular da ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Özellikle sağlık sektörü gibi, sürekli bireylerle iç içe, ciddi insan sirkülasyonunun gerçekleştiği ve yoğun iş temposunda çalışan sağlık personellerinin daha fazla motivasyon ve işe teşvik edici politikaların uygulanmasına ihtiyaçları olduğu öngörülebilir. Yoğun rekabet ortamında çalışanına önem veren örgütlerin ön planda olduğu gözle görülebilir bir sonuçtur. Her ne kadar çalışmada yer alan katılımcı sayısı yeterli olsa da (Hair vd., 2016) bu sayı kısıtlılık olarak düşünülebilir. Yalnızca sağlık sektöründe ve Hatay ilinde yapılmış olması da bu çalışmanın kısıtlılığını yansıtmaktadır. Nitel ve nicel çalışma şeklinde farklı sektör ve gruplara uygulanması, daha genel sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilecektir. Sağlık sektöründe yapılan bu araştırmanın ileride başka sektörlerde ve coğrafik bölgelerde yapılması önerilebilir.

Kaynakça

- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: a study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Al-Douri, Z. (2020). Organizational justice and its impact on job satisfaction: Evidence from transportation industry. *ISRA University Faculty of Business Management Science Letters*, 10, 351-360.
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2016). Algılanan örgütsel destek, iş özellikleri ve kontrol odağı faktörlerinin işgören yabancılaşması üzerine etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 81-109.
- Atılmış, T. (2016). *İşletmelerde kontrol odağı ve lider-üye etkileşiminin iş tatmini üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Banai, M. ve Reisel, W. D. (2007). The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation. *Journal of World Business*, 42(4), 463-476. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2007.06.007>.

- Barsky, A. ve Kaplan, S. A. (2007). If you feel bad, it's unfair: a quantitative synthesis of affect and organizational justice perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 286-295.
- Basım, H.N. ve Şeşen H. (2006). Kontrol odağının çalışanların nezaket ve yardım etme davranışlarına etkisi: kamu sektöründe bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 159-168.
- Bies, R.J. ve Moag, J.S. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness, In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on Negotiations in Organizations*, 1, 43-55, JAI Press, Greenwich, CT.
- Blauner, R. Work satisfaction and industrial trends in modern. Society. *Institute of Industrial Relations*, Reprint No. 151 (Berkeley, Calif., 1960), 346-350.
- Bollen, K.A. (1998). Structural equation models. In Armitage P., Colton, T (Ed), *Encyclopedia of Biostatistics*, (4363-4372), Chichester, United Kingdom: Wiley.
- Büyükşahin, A. ve Hovardaoğlu, S. (2007). Yatırım modelinin bazı ilişkisel değişkenler yönünden incelenmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 22(59), 69-90.
- Carrim, N., Basson J. ve Coetzee M. (2006). The relationship between job satisfaction and locus of control in a South African call centre environment. *South African Journal of Labour Relations*, 30(2), 66-81.
- Ceylan, A. ve Sulu, S. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship of procedural injustice to job stress. *South East European Journal of Economics and Business*, 5(2), 65-74.
- Cihangiroğlu, N. ve Yılmaz, A. (2010). Çalışanların örgütsel adalet algısının örgütler açısından önemi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(19), 194-213.
- Coleman, D.F., Irving, G.P. ve Cooper, C.L. (1999). Another look at the locus of control-organizational commitment relationship: It depends on the form of commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 995-1001.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O. L. H. ve NG, K.Y. (2001). justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Cropanzano, R., Bowen, D.E. ve Gilliland S.W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21(4), 34-48.

- Çakır, G. (2009). *İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Motivasyon Araçları ve Denetim Odağı Değişkeninin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çağlayan, O. (2015). *Organizasyonlarda insan kaynakları yönetimi uygulamalarının tükenmişlik üzerine etkisi: kontrol odağı aracılık rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çaylı, B. (2013). *Kontrol odağı- iş tatmini ilişkisi ve örgütsel adalet algısının aracı etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, A. ve Damar, A. (2017). The mediating role of person organization fit on the effect of organizational justice on work alienation. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 854-866.
- Çiftçi, G.E. ve Öneren, M. (2017). Örgütsel sessizlik, işe yabancılaşma ve örgütsel güven ilişkisi. *Social Sciences Studies Journal*, 3(8), 567-583.
- Dean, D. G. (1961). Meaning and measurement of alienation. *American Sociological Review*, 26, 753-758.
- Dilixiati, N. (2017). *Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki: Otel çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fornell, C. ve 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>
- Günsal, S. (2010). *Algılanan örgütsel adalet ile örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki ve bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürcü, Ö.D. (2012). *Algılanan örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşmaya etkisi üzerine yalova ili kamu ve özel kuruluşlarında karşılaştırmalı bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley: Reading, MA.

- Hair, Jr., Joseph, F., Black, William, C., Babin, Black, J., Anderson, Rolph, E. ve Tatham, R. L. (2016). *Multivariate data analysis (7th Ed)*. Pearson-Prentice Hall, Upper Saddle River, Nj.
- Hirschfeld, R.R. ve Feild, H.S. (2000). Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 789-800.
- Hisli Şahin, N., Basım, H.N. ve Çetin, F. (2009). Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında kendilik algısı ve kontrol odağı, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(2), 2009, 153-163.
- Hoy, W. K., Blazovsky, R. ve Newland, W. (1983). Bureaucracy and alienation: A comparative analysis. *Journal of Educational Administration*, 21(2), s. 109-120.<http://dx.doi.org/10.1108/eb009872>
- Irak, D.U. (2004). Örgütsel adalet: ortaya çıkışı, kuramsal yaklaşımlar ve bugünkü durumu. *Türk Psikoloji Yazıları*, 7(13), 25-43.
- Kafalı, S. (2017). *Otel işletmelerinde iç ve dış kontrol odağının örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: Nevşehir örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kanungo, R. N. (1979). The concepts of alienation and involvement revisited. *Psychological Bulletin*. 86(1), 119–138. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.1.119>
- Kaya, Ç. (2016). Kontrol odağı ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 12(46), 81-96.
- Kobasa, S.C, Maddi, S.R. ve Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 168-177.
- Kökalan, Ö. ve Anaş K. (2016). Çalışanların örgütsel sinizm tutumlarının işe yabancılaşmaları üzerine etkisi: vakıf üniversiteleri üzerine bir çalışma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 11(2), 97-109.
- Lilly, J. D. ve Virick, M. (2006). The effect of personality on perceptions of justice. *Journal of Managerial Psychology*, 21(5), 438-458.

- Meydan, C. H. (2011). Adalet algısı iç girişimci davranışlar ilişkisinde kontrol odağının şekillendirici rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36, 195-222.
- Meydan, C.H. ve Basım, H.N. (2015). Örgütsel vatandaşlık davranışında kontrol odağı, örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 99-116.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *The Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlamada araştırma teknikleri ve SPSS uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Niehoff, BP. ve Moorman, R.H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 527-556.
- Örücü, E., Gizlier, Ö. ve Yılmaz, C. (2021). Örgütsel adaletin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisi: Belediye çalışanları üzerinde bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12(2), 600-613.
- Özbezek, B.D. (2018). *Kontrol odağı ve duygusal zekânın liderlik etme motivasyonuna etkisi üzerine TRC1 bölgesinde bir araştırma: üniversite öğrencileri örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S.B., Lee, J.Y. ve Podsakoff, N.P.(2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Reyhanoglu, M. ve Akin, Ö. (2022). Impact of toxic leadership on the intention to leave: a research on permanent and contracted hospital employees. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 38(1), 156-177.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28.
- Sharma, D. (2018). When fairness is not enough: impact of corporate ethical values on organizational citizenship behaviors and worker alienation. *Journal of Business Ethics*, 150(1), 57-68.

- Sayü, P. (2014). *The relationship between organizational justice and work alienation*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24, 783-91.
- Seeman, M. (1991). Alienation and anomie. In *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes* (pp. 291–371). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-590241-0.50011-3>
- Spector, P.E. (1988). Development of the work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 335-340.
- Solmuş, T. (2004). Dış Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktörlük Kişilik Modeli. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10, 196-205.
- Soper, D (2023). Interaction. <http://www.danielsoper.com/interaction/default.aspx> (Erişim tarihi: 17.07.2023)
- Sterling, R.M. (2007). *Effects of rumination on internal and external locus of control*. Master Thesis, Rowan University.
- Strauser, D.R., Ketz, K. ve Keim, J. (2002). The relationship between self- efficacy, locus of control and work personality. *Journal of Rehabilitation*, 68, 20-26
- Şeker, G. ve Yavuzer, Y. (2017). Ergenlerde okul tükenmişliğinin yordayıcısı olarak akademik kontrol odağı. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 919-935.
- Şenturan, D.D. (2014). *Örnek olaylarla örgütsel davranış* (1. Baskı). Beta, İstanbul.
- Şeşen, H. (2010). Kontrol odağı, genel öz yeterlik, iş tatmini ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: Ankara’da bulunan kamu kurumlarında bir araştırma. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 195-220.
- Şimşek, M.Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587.
- Taylor, W.A. (1996). Sectoral differences in total quality management implementation: the influence of management mind-set. *Total Quality Management*, 7(3), 235-248.

- Tuğal, F.N., Topsakal, Y. ve İplik, E. (2017). Örgütsel sağlığın çalışanların iş tatmini ve yabancılaşma düzeyine etkisinde örgütsel adaletin aracı rolü. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 479-488.
- Turgut, T. ve Kalafatoğlu, Y. (2016). İşe yabancılaşma ve örgütsel adalet. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(81), 23-46.
- Tutar, H. (2010). İşgören Yabancılaşması ve örgütsel sağlık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(1), 2010, 175-204.
- Türksoy, S. S. (2017). *Konaklama işletmelerinde işe adanmışlık, iş kontrol odağı, tutku ve asalaklık arasındaki ilişkinin analizi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ünal, C. B. (2017). *The relationships among locus of control, job stress, and job satisfaction: the case of information technology professionals in Turkey*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahcesehir University.
- West, S.G., Finch, J.F. ve Curran, P.J. (1995). Structural equation models with nonnormal variables. problems and remedies. R.H. Hoyle (Ed.). *Structural equation modeling: concepts, issues and applications* (ss. 56-75). Newbury Park, CA: Sage.
- Wilson, F. M. (2004). *Organizational behaviour and work*. Oxford University Press, New York.
- Yorulmaz, M. ve Sevinç F. (2020). Yat kaptanlarının işe yabancılaşmaları ve işten ayrılma niyetlerinde kontrol odağının düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1524-1539.
- Youn, D.H. (2007). The effects on job attitude of perception of justice in the HRM system, *Japanese Journal of Administrative Science*, 20(2), 185-201.
- Yılmaz, M. (2020). *Öğretmenlerin mesleki yabancılaşmalarına neden olan etmenlerin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi.
- Zengin, Y. ve Kaygın, E. (2016a). İşyerinde psikolojik tacizin (mobbing) örgütsel yabancılaşma ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 76-98.
- Zengin, Y. ve Kaygın, E. (2016b). Örgütsel adalet ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Akademik Barış Dergisi Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 56, 391-415.

Zigarmi, D., Galloway, F.J. ve Roberts, T.P. (2018). Work locus of control, motivational regulation, employee work passion, and work intentions: An empirical investigation of an appraisal model. *Journal of Happiness Studies*, 19(1), 231-256.

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Çalışma için, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından 05.02.2020 tarih ve 05 sayılı karar ile onay verilmiştir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

A Research on Hospital Workers in Hatay on the Role of Control Focus on the Relationship with Organizational Justice and Organizational Alienation

Extended Abstract

1. Introduction

In a competitive environment, it is important to increase the contribution of employees to work in order for organizations to achieve their goals effectively. Fair practices and healthy relations in the organization can enable employees to show positive behaviors and attitudes towards the organization. Negative behaviors can cause employees to be indifferent to the goals of the organization and organizational alienation. Internal and external locus of control can create positive or negative perceptions of justice against organizational practices. Organizational and individual factors that affect the behavior of employees in the organization can have positive and negative effects on productivity, commitment, alienation, job satisfaction and performance (Tuğal et al., 2017). The negative effects of organizational alienation are also extremely important in terms of employees' perception of justice. Negative justice perception reduces the motivation of employees towards their work and can increase their alienation from work. As the perception of justice decreases, the employee may begin to isolate himself from the organization, avoid acting in accordance with the goals and objectives, and experience incompatibility with his colleagues. This situation causes some costs in the organization and may negatively affect its productivity (Turgut & Kalafatoğlu, 2016). Locus of control as a personality trait is closely related to perceived justice and alienation tendency within the organization. Internal control employees who believe that the reward or punishment in the organization is due to their own actions and external control employees who believe that their lives depend entirely on luck and are governed by an outside force may have different perceptions of justice depending on the procedures applied within the organization. Attitudes can affect alienation levels differently. Employees with a high internal locus of control may have stronger perceptions of justice (Youn, 2007), commitment status (Coleman et al., 1999), job satisfaction (Spector, 1988), and justice perception (Colquitt et al., 2001).

2. Method

The data collected in this study were obtained between September and December 2020. Since this study can cause loss of time and cost in Turkey, the population of the research consists of health sector workers around the province of Hatay. A total of 382 questionnaires were evaluated for analysis. In the analysis of the data collected in the study; ready-made statistical programs (SPSS 22.0 and AMOS 24.0) were used. Employees participating in the survey were asked not to use a phrase that would allow them to express themselves, so the common variance inconsistency was tried to be avoided. In the study, Harman's single factor test was applied to determine the Common Method Judgment. In the study, Exploratory and Confirmatory Factor Analyzes (EFA, CFA) were conducted to determine whether the construct validity of organizational justice, locus of control and organizational alienation scales were provided.

3. Result and Discussion

As a result of the research a negative relationship was found between organizational justice perceptions of employees and organizational alienation. It has been observed that external and internal locus of control, which are sub-dimensions of locus of control, negatively affect

organizational alienation. While our hypothesis that there is a positive relationship between organizational justice and internal locus of control is supported, our hypothesis that there is a negative relationship between external locus of control and organizational justice is not supported. In addition, as a result of the interaction analysis, the regulatory role of the internal locus of control in the relationship between organizational justice and organizational alienation was examined; While organizational justice has a negative effect on organizational alienation in individuals with a high internal locus of control; The effect of organizational justice on organizational alienation was found to be positive in those with low internal locus of control. Organizational alienation of employees with low external locus of control was found to be more sensitive to perceived organizational justice.

4. Conclusion

In this study, which examines the regulatory effect of locus of control between organizational justice and organizational alienation, the importance of alienation, which is one of the serious problems of today, and the concepts of organization that we are intertwined with in every field are mentioned. It can be predicted that health personnel, especially like the health sector, are constantly intertwined with individuals, have serious human circulation, and work in a busy schedule, needing more motivation and policies that encourage work. It can be suggested that this research, which was carried out in the health sector, should be carried out in other sectors and geographical regions in the future.

Araştırma Makalesi

**Türk Kamu Personel Yönetimi ve Cumhurbaşkanlığı İnsan
Kaynakları Ofisinin Beşeri Sermayeye Etkisi**

Reha BAYANSAR

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İİBF
r.bayansar@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0967-5365

Öz

Kamu personel yönetimi, kamu örgütlenmelerindeki insanlarla ilgili olan faaliyetlerle ilişkilidir. Buradan hareketle bir kamu örgütünün hedef ve amaçları doğrultusundaki eylemlerinin istenilen şekilde sonuçlanabilmesi personel yönetiminin etkin ve verimli bir şekilde ifa edilmesiyle ilişkili olduğu söylenebilir. Türkiye Cumhuriyeti, Osmanlı Devletinden tevarüs eden kamu personel yönetimi anlayışını zamanla dünya üzerindeki değişimlerden de etkilenecek geliştirmeye çalışmıştır. Sırasıyla İkinci Cihan Harbi, çok partili dönemin başlangıcı, askeri darbeler ve Neoliberal politikaların dünya üzerindeki etkileri gibi dönüm noktaları Türk kamu personel yönetimini en azından düşün boyutunda etkilemiştir. 2018 yılında uygulamaya konulan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte Türk kamu yönetiminde yeni bir aktör olan İnsan Kaynakları Ofisi ihdas edilerek, personel yönetiminden insan kaynakları anlayışına geçişin örgütsel boyutu da somutlaştırılmıştır. Ofisin, üstlendiği görev ve sorumluluklar ve geliştirdiği projelerin içinde bulunduğumuz yüzyılın daha fazla yatırım yapılması gereken beşeri sermayeye olan etkisi en azından planlamalar ve hayata geçirilen projeler bakımından önem arz etmektedir.

Anahtar kelimeler: Kamu personel yönetimi, insan kaynakları, cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi, insan kaynakları ofisi, beşeri sermaye

Jel Sınıflandırma Kodları: O15, H83

**Turkish Public Personnel Management and the Effect of the Presidential Human Resources
Office on Human Capital ¹**

Abstract

Public personnel management represents a very important aspect of public administration in the understanding of modern state. Public personnel management is related to all activities related to people in public organizations. From this point of view, it can be said that the desired result of the actions of a public organization in line with its goals and objectives is directly related to the effective and efficient performance of personnel management. The Republic of Türkiye tried to develop the understanding of public personnel management, which was largely inherited from the Ottoman Empire, by being influenced by the changes in the world over time. Respectively, the turning points such as the Second World War, the beginning of the multi-party era, military coups and the effects of neoliberal policies on the world have affected Turkish public personnel management, at least in terms of intellect. Finally, with the implementation of the Presidential Government System in 2018, as a new actor in Turkish public administration, the Human Resources Office, was established and the organisational dimension of the transition from personnel management to human resources understanding has concretised. The impact of the Office, the duties and responsibilities it has undertaken and the projects it has developed on the human capital that needs to be invested more in the current century is important at least in terms of plans and projects implemented.

Keywords: Public personnel management, human resources, presidential government system, human resources office, human capital

JEL Classification Codes: O15, H83

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 28.07.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 20.11.2023

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Bayansar, R. (2024). Türk kamu personel yönetimi ve cumhurbaşkanlığı insan kaynakları ofisinin beşeri sermayeye etkisi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 35-60. doi: 10.18074/ckuiibfd.1333990

1. Giriş

Türkiye’de, başkanlık sistemine geçiş konusu 1980’li yıllardan itibaren Türk siyasetinde daha fazla gündeme gelmeye başlamıştır. Başkanlık sisteminin parlamenter sisteme göre daha etkin ve yönetim sistemimize daha uygun olacağı düşünceleri daha yüksek sesle ifade edilmeye başlanmış ve neticede 16 Nisan 2017 tarihinde referandum yapılarak Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi halk tarafından kabul edilmiştir. Bunun üzerine 2018 yılında yapılan Cumhurbaşkanlığı ve Milletvekili seçimleriyle yeni sisteme fiilen geçilmiştir. Yeni sistemle birlikte Cumhurbaşkanı, yürütmenin başındaki tek aktör konumuna gelmiştir. Her ne kadar CHS’de başkanlık sistemi ile aynı şekilde tek başlı bir yürütme esası uygulansa da kamu politikaları üretme ve uygulama noktasında Cumhurbaşkanı’na yardımcı olması için ihdas edilen ve Türk kamu yönetiminde beliren yeni aktörler de sürece dâhil olmuştur. Hemen belirtmek gerekir ki, 10.07.2018 tarihli 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle de Cumhurbaşkanlığı teşkilatının örgütlenmesi düzenlenmiştir. Bu düzenleme neticesinde Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı; Cumhurbaşkanı’na doğrudan bağlı Cumhurbaşkanı yardımcıları, Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı, Cumhurbaşkanlığı Politika Kurulları, Cumhurbaşkanlığı Ofisleri, bakanlıklar ve bağlı kuruluşlar şeklinde örgütlenmiştir.

Başkanlık sistemi ile yönetilen ülkelerde ofisler, yönetime önemli katkılar sunan birimler olma özelliğini taşımaktadır. Ofislere atfedilen bu önemin temelinde bilgiye ve veriye sahip olmalarının yanında üretilen politikaların pratikte uygulanmasına yardımcı olabilmelerinden kaynaklanmaktadır. Türkiye’de Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte dört farklı ofis kurulmuştur. Bu ofisler, parlamenter sistemin uygulandığı süreçte sıkça şikâyet edilen bürokrasi hastalıkları ve hantallığın giderilmesinde etkili olacağı düşüncesiyle ihdas edilmiştir. İnsan Kaynakları Ofisi, Dijital Dönüşüm Ofisi, Yatırım Ofisi ve Finans Ofisi olmak üzere dört farklı idari birimden oluşan ofisler, kamu yönetimi ve özel sektör anlayışının etkilerini taşımaktadır. Ayrıca bu ofisler doğrudan Cumhurbaşkanına bağlı, kamu tüzel kişiliğini haiz ve kendilerine ait özel bütçelere sahip bir şekilde teşkilatlandırılmıştır.

Bu çalışma, yeni sistemle birlikte kamu politikalarının uygulanması noktasında önemli rolü olan Cumhurbaşkanlığı Ofisleri özelinde Türkiye’deki insan kaynaklarına yönelik politikaların belirlenmesinde ve kamu personeli hakkında çalışmaların bir kısmının gerçekleştirileceği İnsan Kaynakları Ofisi’ne yoğunlaşacaktır. Cumhuriyet sonrası Türk kamu personeli rejiminin dönüşümü belli periyodlar halinde bugüne kadar birçok akademik çalışmada irdelenmiş ve çeşitli görüşler ortaya konulmuştur. Özellikle 1950’li yıllardan sonra eksikliği hissedilen merkezi bir personel birimi ve böyle bir birimi destekleyen yabancı uzman raporları tavsiyeleri üzerine Devlet Planlama Dairesi kurulmuştur. Daire her ne kadar bir merkezi personel biriminin eksikliğini gidermek amacıyla kurulmuş olsa da yabancı uzman raporları ve uluslararası örgütlerin tavsiyelerine uyma çabası

da bu birimin ihdas edilmesinde etkili olmuştur. Bu sebepten kuruluş aşamasında yaşanan görüş ayrılıkları da göz önüne alındığında uluslararası algının iyileştirilmesi ve kamu personeline ilişkin idari reform çalışmaları yapıldığına ilişkin bir gösterim çabası konunun biraz yönetim tiyatrosuna evrilmesine neden olmuştur. Çalışmalarını Maliye Bakanlığı uhdesinde kısıtlı imkânlar, sayıca yetersiz personel ve dar bir bütçe ile yürütmeye çalışan Daire, kendisinden beklenen çıktılar verememiştir. Belli bir süre sonra örgütlenme yapısında genişlemeler olmuş ve kuruluşundan yirmi yıl sonra Başbakanlığa bağlı bir birim olarak Devlet Personel Başkanlığı adını almıştır.

Kamu personel politikalarına ilişkin 1980 sonrası dönem daha çok özel sektör yönetiminden ilham alınan ve yeni kamu işletmeciliği yaklaşımından hareketle geleneksel personel idaresinden insan kaynakları anlayışına doğru bir evrilme sürecini ifade etmektedir. Çalışmada Devlet Personel Dairesi ve Devlet Personel Başkanlığı gibi Türk kamu personel yönetiminde etkisi olan iki birimin kuruluş ve faaliyetlerine yer verildikten sonra CHS ile Türk kamu yönetiminde insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi ve uygulanmasında etkin bir rolü olan İnsan Kaynakları Ofisi'nin görev, sorumluluk ve örgütlenme biçimi irdelenecektir. Bunun neticesinde CHS öncesi dönemde kamu personeline yönelik yapılan merkezileştirme çalışmaları değerlendirilecek ve 2018 sonrası dönemde ihdas edilen Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi'nin bugünün Türkiye'sinde beşerî sermayeyle olan ilişkisi irdelenecektir.

2. Kamu Personel Yönetimi: Kavramsal Çerçeve

Kamu yönetiminde her yeni örgütlenme çalışması genellikle toplumsal bir ihtiyaca hizmet etme, teknolojik bir yeniliğin kamu hizmetlerine entegrasyonu yahut hizmetlerdeki bir noksanlığı giderme hedeflerinden en az birine ulaşmak için gerçekleştirilmektedir. Kamu yararını önceleyen, değişkenliğe açık, düzenli ve devamlı faaliyetler olarak kabul edilen kamu hizmetlerinin ifa edilmesinde görevlendirilen birimin beşerî boyutunu kamu personeli oluşturmaktadır. Kamu hizmetlerini sunan bu birimlerin personel boyutu ele alındığında yapısal ve işlevsel boyutları göze çarpmaktadır ve sınıflandırma, ücret rejimi, personelin tabi olduğu kurallar, planlama, mesleğe kabul, eğitim çalışmaları, cezalandırma, atama ve yer değiştirme gibi hususların düzenlenmesi de kamu personel yönetiminin konusunu oluşturmaktadır (Eroğlu, 2010, s. 226).

Kamu personel yönetimi, modern devlet anlayışında kamu yönetiminin çok önemli bir yönünü oluşturmaktadır ve kamu personeli bu alanın en önemli unsurlarından biridir (Marume, 2016, s. 46). Hemen belirtmek gerekir ki kamu personel yönetimi aynı zamanda kamu yönetiminin tarihsel de bir bileşenidir. Dolayısıyla uygulama noktasında kamu personelinin varlığı kamu hizmetlerinin ilk kez yürütüldüğü birkaç bin yıl öncesine kadar dayanmaktadır. O döneme bakıldığında tarım faaliyetlerinin artmasıyla birlikte kölelere duyulan ihtiyacın arttığı ve bu durumun farklı ölçeklerde personel yönetimi uygulamalarını beraberinde getirdiği

söylenbilir. Eski çağlarda büyük ölçekli bayındırlık işleri, örgütlenen, koordine edilen ve yönetilen köleler, yarı köleler, paralı askerler, gönüllüler, zorunlu işçiler ve ücretli işçiler marifetiyle gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde dahi kamu hizmetlerinde çalışacak kişilerin seçiminde vasıflı-vasıfsız ayrımı yapılarak bir sınıflandırma sisteminin temeli atılmış ve mevcut iktidara olan sadakatın yanı sıra rasyonel ölçekler çerçevesinde personel tercihleri yapılmıştır (Farazmand, 2007).

Kamu personel yönetimi, kamu hizmetinde bulunan insanlarla ilgili olan tüm faaliyetlerle ilişkilidir. Buradan hareketle bir kamu idaresinin hedef ve amaçları doğrultusundaki eylemlerinin istenilen şekilde sonuçlanabilmesi personel yönetiminin etkin ve verimli bir şekilde ifa edilmesiyle doğrudan ilişkilidir. İyi bir personel yönetimi aynı zamanda iyi bir yönetim anlayışının da tezahürüdür. Diğer bir açıdan bakıldığında ise iyi bir personel yönetimi, iyi bir yönetim anlayışının gelişmesinde önemli bir etkidir.

3. Cumhuriyet Döneminde Kamu Personel Yönetimi

Türkiye’de 1923 yılında Cumhuriyetin ilan edilmesiyle birlikte devletin yönetim şekli değişmiştir. Fakat devletin sahip olduğu idari birimler, bürokratik yapı ve kamu personel sistemi büyük ölçüde Osmanlı Devleti’nden tevarüs etmiştir. Osmanlı Devleti’nde yükseliş dönemiyle birlikte idari birimlerin ve çeşitli kurumların güçlenmesi, bürokratik yapının gelişmesine katkı sağlamıştır. Bu dönemde kamu hizmetleri, genellikle mensubiyetleri İlmiye, Kalemîye, Seyfiyye ve Mülkiye olarak dört ayrı sınıftan birinde olan kamu personeli tarafından yürütülmüştür. Bu genel sınıflandırmanın yanında Fatih Kanunnamesinde de yirmi dokuz üst düzey kamu yöneticisinin rütbe ve derecelerinin yanında görev ve sorumluluklarına ilişkin hususlara yer verilmiştir (Acar, 2021, s. 1028). Özellikle tımar ve kul sisteminin iyi işlemesi ve liyakat esasına göre öğrencilerin seçilerek Osmanlı yönetici sınıfının yetiştirildiği Enderun Mektebinin katkıları merkezi otoritenin güçlü kalmasında ve devletin dört bir yanında görev yapan kamu personelinin planlanması, örgütlenmesi ve denetlenmesinde hayli etkili olmuştur.

Osmanlı Devleti, kuruluş ve yükselme dönemlerinde kamu yönetimi bağlamında istikrarlı bir yapıya sahip olmuş fakat duraklama ve gerileme dönemi olarak bilinen zaman aralığında yaşanan olumsuzluklarla birlikte bu güçlü duruşu muhafaza edememiştir. 18. yüzyılın sonlarından itibaren III. Selim’le başlayan batı merkezli reformlara II. Mahmut döneminde ivme kazandırılmış ve tanzimattan sonra da düzenli olarak idari, askeri ve eğitim alanlarında yeniden yapılandırma çalışmalarıyla eski istikrarlı ve güçlü kamu bürokrasisi yeniden sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu dönemde idari kadrolarda görev yapan kişilere yönelik bir ücret sistemi de geliştirilmiş ve devlet memurluğu toplum nezdinde saygın ve görece ayrıcalıklı bir konuma gelmiştir (Ergun, 2015, s. 246). Bu dönemde temel olarak devletin yönetim anlayışını o yüzyılın gerektirdiği idari düzeye yaklaştırmak yani demokratik bir anlayıştan ziyade Avusturya ve Rusya’daki gibi güçlü ve merkezîyetçi bir sistemin yerleşmesi için çabalanmıştır. Buradan hareketle devletin

mali sisteminin tek merkezden yürütülmesi, yükümlülüklerin kanuni esaslara göre belirlenmesi ve yargısal süreçlerin düzenli bir şekilde işlemesi amaçlanmıştır (Ortaylı, 2010, s. 495).

Tanzimat'la birlikte devlet memurlarına yönelik batılı ülkelerdeki memurluk sistemi anlayışından örnekler alınarak bazı düzenlemeler yapılmıştır ve bunlar Cumhuriyet döneminden sonra ihdas edilecek kamu personel sistemine bir temel oluşturmuştur (Acar, 2021, s. 1028). Bu düzenlemelere örnek olarak 1838 yılında çıkarılan “Devlet Memurlarına Maliye Veznesinden Düzenli Bir Şekilde Maaş Ödenmesi Usulü Kanunu” daha sonra 1875 yılında “Harcırah Kanunu” ardından 1883 tarihli “Memurin Mülkiye Terakki Tekaut Kararnamesi” ve 1917 yılında “Silah Altına Alınan Memurlarla İlgili Maaş Kanunu” ile 1918 yılında da “İaşe Kararnamesi” ve “Tahsilat-ı Fevkaledde Kararnamesi” verilebilir.

Cumhuriyetin ilanından sonra meriyet kazanan 1924 Anayasasında “memur” bir hükümet görevlisi olarak ifade edilmiş fakat tanımı ve memurun hakları, ödevleri, görevleri ve sınırları konusunda bir ayrıntıya yer verilmemiştir. Bu anayasada yalnızca 92, 93 ve 94. maddelerinde sırasıyla her Türk vatandaşının memuriyete girebileceği, özlük haklarına ilişkin hususların kanunla düzenleneceği ve kanunsuz emirlere uyma konusunda memurun sorumluluktan kurtulamayacağı konularına değinilmiştir. Bununla birlikte cumhuriyet öncesi dönemde yukarıda yer verilen düzenlemeler kamu personeline ilişkin ihtiyaçlara cevap verememiş ve 31 Aralık 1926'da 788 sayılı “Memurin Kanunu” çıkarılmıştır. Bu kanunla birlikte memur ve müstahdem tanımı yapılmış ve her iki kadroya yönelik koşullar, adaylık, hak ve sorumluluklar, sicil, seçme, atama, ödül-ceza yöntemleri, emeklilik ve yer değiştirmeye ilişkin hususlar düzenlenmiştir (Ergun, 2015, s. 247). Ayrıca ilgili kanunda hizmet, asli ve yardımcı olmak üzere iki farklı boyutta değerlendirilmiş olup memur kamu hizmetlerinin yürütülmesinde asli aktör müstahdem ise yardımcı aktör olarak kabul edilmiştir (Acar, 2021, s. 1028).

Henüz yeni kurulmuş ve yönetim sistemi değişmiş bir devletin giriştiği birçok alandaki reform hareketleri dünyada yaşanan ekonomik sorunlar nedeniyle olumsuz etkilenmiş ve istenilen sonuçlara planlanan süre içerisinde ulaşamamıştır. 1929 yılında Wall Street Borsasının çöküşüyle birlikte yaşanan Büyük Buhran ve ardından gelen İkinci Cihan Harbi gibi küresel boyuttaki gelişmeler, tekâmül sürecinde olan Türkiye Cumhuriyeti devletinin hareket alanını iyiden iyiye kısıtlamıştır. Bu dönemde idari yapılanmanın gelişimine sarf edilmesi gereken insan gücü ve sermaye, güvenlik tedbirleri ve savaş dışında kalabilmeye yönelik çabalara harcanmıştır.

Türk kamu personel yönetimi açısından 1929 yılından sonraki süreç, reform çalışmalarının başladığı bir dönem olarak kabul edilebilir. Bu dönem çıkarılan 01.09.1929 tarihli 1452 ve 1453 sayılı sivil memur ve askerlere yönelik “Maaşların Birleştirilmesi ve Denkleştirilmesi Hakkındaki Kanunlar” bu doğrultuda atılan önemli bir adımdır. Çünkü bu kanunlarla birlikte Türkiye’de kamu personel

yönetimine ilk defa memurların maaşlarının miktar ve derecelerini gösteren çizelge olan “Barem” sistemi getirilmiş ve kamu personeli kendi içinde kategorilere ayrılmıştır. İkinci Cihan Harbinin de etkisiyle birlikte yaşanan olumsuzluklar ekonomik olarak bu dönemde hissedilse de kamu personelinin maaş konusunda önemli bir sorunu olmamıştır. Fakat 1929 yılında getirilen Barem Sisteminin işlerliği tam anlamıyla sağlanamamış ve 1946 yılında çok partili siyasi rejimin de etkisiyle birlikte barem çizelgesinde değişiklikler yapılmıştır. Her ne kadar yapılan değişiklikler bir düzenleme amacı taşısa da kamu personel yönetimi açısından kalıcı bir sistem kurgulanamamıştır. Bununla birlikte bu dönem, geçici çözümlerin üretildiği pansuman tedaviler yerine kalıcı çözümler üretmeyi esas alan siyasilere ve kamu yöneticilerinin yoğun çaba göstereceği bir dönem olarak değerlendirilebilir.

1949-1959 yılları arasında çeşitli ülkelerden görevlendirilen uzmanlar Türkiye’deki kamu personel yönetimine ilişkin raporlar hazırlamış veya uluslararası örgütler tarafından hazırlattırılmıştır. Bunlardan bazıları Fritz Neumark (1949), Hines Dorr (1933), Barker (1951), Martin ve Cush (1951), Chailloux-Dantel (1959) gibi uzmanlara ait raporlardır ve bu konu kapsamında yapılan çalışmalarda başat rol oynamaktadır (Usta, 2006, ss. 120-125). Bu dönemin yabancı uzmanlarla anılması zihinlerde bazı soruların belirmesine neden olmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti’nde o yıllarda çok fazla uzman bulunmamasının yanı sıra uluslararası konjonktürden kaynaklanan nedenlerle yenedünya sisteminde varlık gösterme politikasının bir çıktısı olarak yabancı uzmanların danışmanlık yapmaları önemsenmiştir. Her ne kadar yabancı uzmanların politika yapım sürecinde etkin olmaması gerektiği ve kendilerine yöneticilik görevlerinin tevdi edilmemesi gerektiği düşünülse de yine de yabancı uzmanlar kamu politikalarının belirlenmesinde etkin olmuşlardır. Zamanla bu durum Türk kamu yönetimi açısından olağan bir durum olarak değerlendirilmiştir (Yayman, 2016, s. 84). Hemen belirtmek gerekir ki bu raporların Türk kamu yönetiminin genelini kapsayan nitelikte birer çalışma olup olmadığı hususunda çeşitli görüşlere yer verilmiştir. Bir düşünceye göre bu raporlar ekseri bir kamu kurumunun özelinde yapılan çalışmaların ürünü yahut Türk kamu yönetiminin kamu personel yönetimi gibi sorunlu olduğu düşünülen bir boyutunu ele almakla yetinmiştir (Sobacı, 2009, s. 175). Her ne kadar Sobacı, yabancı uzman raporlarına bu bağlamda bir yaklaşım geliştirmiş olsa da 1933 yılında Walker D. Hines öncülüğünde başlayan fakat Goldthwaite H. Dorr tarafından yürütülen bir çalışmada bu düşüncenin genelini kapsamadığını görmekteyiz. Dorr ve beraberindeki uzmanların hazırlamış olduğu “Türkiye'nin İktisadi Bakımdan Umumi Bir Tetkiki” adlı raporda; bankalar ve bankacılık, yer altı kaynakları, maliye, sigortacılık, para, hayvancılık, çiftçilik, elektrik hizmetleri, kamu personeli, sağlık ve güvenlik gibi birçok farklı alana yönelik incelemelerde bulunduğu görülmektedir (Hines, 1936). Burada değinilmesi gereken başkaca bir hususta yabancı uzmanların Türkiye genelinde yapmış olduğu tetkiklerin genişliğidir. Zira hemen her alanda yapılan incelemelerin yabancı uzmanlar marifetiyle yerine getirilmesinin, gelişmiş ülkeler tarafından Türkiye’nin kalkınmaya namzet bir ülke

olarak görülmesi ve bu konuda destek verilmesi gerekliliği gibi ziyadesiyle masumane bir çerçevede değerlendirmemek gerekmektedir. Bu konuya her türlü şüpheli yaklaşımdan azade bir bakışın geliştirilmesi de düşünülemez. Fakat bu husus farklı bir çalışmanın konusu olarak değerlendirilebilir ve incelenmeye muhtaç bir alandır.

Yabancı uzman raporlarının Türk kamu yönetimine olan etkisi önemli bir inceleme alanıdır. Bunun en temel sebebi ise başta Barker raporu olmak üzere diğer raporlarda da yer alan tavsiye niteliğindeki hususların akabinde Türk Üniversitelerinde kurulan amme idaresi kürsüleri, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü ile birlikte kamu ve özel sektörde yönetici namzetlerinin yetiştirildiği İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadı Enstitüsü gibi teorik ve pratik çalışmaların yapıldığı akademik birimlerin Türk kamu yönetiminin gelişimine olan katkısıdır (Yayman, 2016, ss. 181-182). Ayrıca yine bu raporlardaki tavsiyeler doğrultusunda kurulan ve Türkiye'deki kamu personel sistemini düzenlemeye yönelik 27 Mayıs darbesi sonrasında ihdas edilen Devlet Personel Dairesi de ışık tutulması gereken diğer bir idari birim olma özelliği taşımaktadır.

3.1. Kamu Personel Yönetiminde Merkezileşme Çabaları: Devlet Personel Dairesi

Türkiye'de çok partili dönemin başlamasının üzerinden henüz çok fazla geçmeden 27 Mayıs 1960'ta askeri bir darbe yapılmıştır. Darbeden hemen sonra meriyet kazanan 1961 Anayasası ve başlatılan planlı kalkınma dönemi çalışmaları Türk kamu yönetimi buna bağlı olarak kamu personel sistemine yeni bir bakış açısı kazandırmıştır (Yılmazöz, 2009, s. 297). 1961 Anayasasına kamu personeli ile ilgili hususlar çerçevesinde bakıldığında 117, 118 ve 119. maddelerinde sırasıyla memurluğa ilişkin genel kurallar, memur teminatı ve memurların siyasete girme yasağı konularının düzenlendiği görülmektedir. Bununla birlikte 1924 Anayasasına benzer şekilde kamu personeli olarak yalnızca memur sınıfı kabul edilmiştir. Her iki anayasada da kamu personeli bağlamındaki düzenlemelerin farklılıkları irdelendiğinde 1961 Anayasasında daha çok ayrıntıya yer verildiği, kamu hizmetlerinin ifa edilmesinde görev yapan kişilerinde memur olarak kabul edildiği ve memurluk teminatının artık anayasal düzeyde korunduğu fark edilmektedir (Boz, Büyükyıldırım, İnce ve Acar, 2021, s. 32). Ayrıca bu dönem 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na yönelik de hazırlıkların yapıldığı döneme denk gelmektedir.

Darbe öncesi hazırlanan ve sunulan yabancı uzman raporlarının biri de daha önceden ifade edildiği üzere *Barker* ve kurulu tarafından düzenlenmiştir. Bu raporda Türk kamu yönetimine bütünsel bir bakış açısıyla üretilmesi gereken kamu personel politikasından bahsedilmiş ve ABD'de uygulanan "Merkezi Personel Örgütü" (*Central Personnel Agency*) tarzında bir örgütlenmenin ihdas edilmesi ve "görev sınıflandırılması" (*job classification*) esasının takip edilmesi önerilmiştir. Yine bu tavsiyeye paralellik arz eden *Martin* ve *Cush* Raporunda da merkezi idare ve yerel yönetimlerle birlikte kamu iktisadi teşebbüslerini de içine alan bir personel dairesinin kurulması gerekliliğine dair ifadeler yer verilmiştir. Ayrıca *Barker*

Raporunda da yer verildiği gibi kamu görevlilerinin iş tanımları, görevleri, yetkileri ve sorumluluklarını açıkça ifade eden tüm muğlaklıklardan azade bir sınıflandırma sisteminin geliştirilmesi hususuna da değinilmiştir (Mıhçıoğlu, 1987, ss. 77-78). Tüm bu gelişmeler ışığında 1960 darbesinden sonra ülke yönetimini ele geçiren ve başında Cemal Gürsel'in bulunduğu Milli Birlik Komitesi, "Devlet Personel Dairesinin Kurulması Hakkında Yasa Tasarısı"nı hazırlama görevini Maliye Bakanlığına vermiştir.

Bakanlık tarafından hazırlanan tasarının gerekçesinde, Devlet Personel Dairesi'nin daha çok iş ve ücret uygunluğunu saptama, memur maaşlarının hayatın olağan akışını etkilemeyecek bir düzeyde hesaplama ve gerçekçi koşullara dayandırma, piyasa şartlarına göre maaşları güncelleme, personelinin çıkar ve menfaati lehine harcamalar yapan kurum ve kuruluşların bütçe konusunda dengede kalmasına yönelik çalışmalar yapmakla birlikte görev ve sorumluluk bağlamında aynı içeriğe sahip olan kadroların farklı derecelendirme esaslarına tabi tutulmaması için düzenlemeler yapma gibi misyonları üstleneceği düşüncesiyle bakanlığın maliyeci bakış açısıyla bu hususa yaklaştığı görülmektedir (Güler, 1988, s. 83). Zira 160 sayılı "Devlet Personel Dairesi Kurulması Hakkında Kanun"un 5. maddesinin m bendinde geçen daireye verilecek işlerin görülmesinde "*kadrolarını ve masraflarını artırıcı mahiyette olmamak kaydıyla*" bir sınırlandırma getirilmesi de Daireye atfedilen maliyeci bakış açısını destekler niteliktedir. Bu tasarı çalışmasının üzerine 13.12.1960 tarihinde kabul edilen 160 Sayılı "Devlet Personel Dairesi Kurulması Hakkında Kanun" 17.12.1960 tarihinde meriyet kazanarak Devlet Personel Dairesi resmi olarak kurulmuştur.

Yabancı uzmanların sıkça işaret ettiği ABD Kamu Personel Komisyonuna (*Civil Service Commission*) benzer nitelikte ihdas edilen DPD, bir başkan ve beş üyenin yer aldığı Devlet Personel Heyeti ve Genel Sekreter'inin de bu heyetin doğal üyesi ve raportörü olarak kabul edildiği bir örgütlenmeye sahiptir (Oral, 2019, s. 301). Daire, Genel Sekreterlik uhdesinde görev yapacak ikisi tercüman olmak üzere otuz yedi personelden oluşturulmuştur. Ayrıca kurum, daha sonraları daire başkanlıklarına dönüştürülecek olan Sınıflandırma Şubesi, Kadrolar Şubesi, Sınavlar Şubesi, Sosyal Haklar Şubesi, Eğitim Şubesi, Mahalli İdareler Şubesi ve KİT'ler Şubesi olmak üzere çeşitli görev ve sorumlulukları olan birim ve bürolardan meydana getirilmiştir (Güler, 2005, s. 258). Devlet Personel Dairesi, yetersiz uzman personeli ve ekonomik imkânlarıyla mevcut kamu personel düzeninin içinde bulunduğu durumu yansıtmak ve Devlet Memurları Kanunu tasarısını hazırlamak üzere kuruluşundan kısa bir süre sonra çalışmalara başlamıştır. Bu çalışmalar esnasında yine yabancı uzmanlardan da yararlanılarak 1962 yılında "Devlet Personel Rejimi Hakkında Ön Rapor" adlı çalışmasını yayınlamıştır. Devlet Memurları Kanunu ile ilgili yoğun çalışmaların ve görüş ayrılıklarının olduğu bu süreçte akademisyenler, bürokratlar ve çeşitli uzmanlar etkin görev almışlardır. Nihayet TBMM'de aylar süren uzun soluklu görüşmelerin ardında 23 Temmuz

1965 tarihinde tasarı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Mihçioğlu, 1987, s. 90-92).

Devlet Personel Dairesi (DPD), yeterince saygın bir birim olarak varlığını devam ettirememiştir. Bunun en temel sebebi kendisiyle aynı yıl ihdas edilen Devlet Planlama Teşkilatının sahip olduğu kadrolara ve bütçeye sahip olmamasının yanında DPT’de sunulan imkânların alanında uzman, yetenekli ve akademik çalışmaları olan kişiler için daha çekici hale gelmesi ve DPD’nin bu koşulları sağlayamamasıdır (Mihçioğlu, 1987, s. 99). DPT, kamu personeli açısından dönemin önemli kurumlarından biri haline gelmiş ve bunda hazırlamış olduğu kalkınma planlarında personel sorunlarına ve çözüm önerilerine yer vermesi etkili olmuştur. Dönemin kalkınma planlarında kamu yönetiminde yaşanan paradigma değişimleri ve ekonomik, siyasal ve sosyal bağlamdaki yeniliklere yer verilmiştir. Norm kadro, eşit işe eşit ücret, performans ölçülmesi ve esnek çalışma gibi hususlar da kalkınma planlarında işlenmiş fakat pratikte pek karşılık bulamamıştır (Acar, 2019, s. 129).

DPD’ye olan ilginin azalmasında vatandaşa çok fazla iş imkânı sağlayamayan bir idarenin siyasetçiler tarafından da geri planda tutulması etkili olmuştur. Fakat tüm bunların yanında bir diğer altı çizilmesi gereken husus DMK ile ilgili çalışmalar esnasında birimdeki yöneticilerin tutum ve yaklaşımları DPD’nin saygın bir idare olarak değerlendirilmemesinin belki de en önemli nedeni olmuştur. DMK tasarı çalışmasının başında yeterli düzeyde verilerin toplanmamış olması, sürecin gerektirdiği bir zaman diliminde olgunlaşma evresi yaşanmadan sonuç odaklı eyleme geçilmesi ve geçmiş dönemde yapılan çalışmaların, düzenlenen raporların ve ortaya konulan görüşlerin değerlendirilmemesi gibi nedenler DPD için hedeflenen yerden uzak kalmasının önemli sebeplerinin başında gelmektedir (Mihçioğlu, 1987, ss. 100-101).

1960’lı yıllardan sonra yaşanan askeri darbe, yürürlüğe giren yeni anayasa ve idari reform çalışmaları gibi gelişmeler yönetim ve siyaset ilişkilerinin yanında bürokrasinin konumunun belirlenmesinde de yeni bir dönüm noktası olmuştur. 1965’ten sonra üst düzey kamu yöneticileri ile siyasetçiler arasındaki ilişki güçlenmiş ve bu durum bürokrasinin var olan gücünü sağlamlaştırmıştır (Güler, 1988, s. 80). Türkiye’de 1970’li yıllardan 1980’lere kadar birçok koalisyon hükümeti kurulmuştur. Bu dönemde iktidara gelen siyasal partiler, kamu personel sisteminde önceliği liyakate ve yetkinliğe değil yağma ve ganimet sistemine vermiştir. Koalisyon hükümetlerindeki her bir iktidar ortağı kendi siyasi görüş ve ideolojileri doğrultusunda hayat görüşünü benimsemiş aktörlerin bürokratik görevlere getirilmesi hususunda çaba göstermiş ve kayırma politikasını takip etmişlerdir. Bu durum beraberinde hükümette olan siyasal partilerin bürokratik kadroları paylaşmalarına ve belli bakanlıkların belli siyasi partinin görüşlerini ve politikalarını destekleyen aktörler tarafından sahiplenilmesine neden olmuş ve kamu personel sisteminin homojen yapısına olumsuz etki etmiştir (Özer, 2022a, s.

73). Burada hemen belirtmek gerekir ki neredeyse hemen her hükümet değişiminde DPD’de görev yapan heyetteki Başkan ve üyelerle birlikte Genel Sekreterler de değişmiştir (Güler, 1988, s. 93). 1980’li yıllara gelindiğinde dünya genelinde yaşanan gelişmelerin yönetim ve ekonomi alanında da birçok değişime ortam hazırladığı söylenebilir. Türkiye özelinde ise 1980 yılında yaşanan askeri darbe yine 1960 yılındaki sürece benzer şekilde kamu yönetimine de etki etmiş ve reform çalışmaları yeniden hız kazanmıştır. Bu reform çalışmalarında DPD de başkanlık statüsüne evrilerek yaşanan dönüşümden payını almıştır.

3.2. Kamu Personel Yönetiminde Yeniden Düzenleme Çalışmaları: Devlet Personel Başkanlığı

Türkiye, 1980 yılında yirmi yıllık bir aradan sonra bir askeri darbeye daha karşı karşıya kalmıştır. Darbeden hemen sonra kurulan Askeri Hükümette Başbakanlık görevi Bülend Ulusu’ya tevdi edilmiş ve TBMM’de hükümet programına ilişkin konuşmasında Türk İdare yapısının dünyanın içinde bulunduğu duruma ilişkin değişime ve gelişime ayak uyduramadığına parmak basarak çeşitli bürokrasi hastalıklarını gidermeye yönelik yeniden düzenleme çalışmalarının yapılacağına işaret etmiştir. Bununla birlikte kamu kurum ve kuruluşlarındaki memur sayısının fazlalığına dikkat çekerek bu şişkinliğin belli bir süreçte giderileceği ve yeni bir kamu personeli istihdamına yönelik adımların atılacağını belirtmiştir. Bu dönemde başta ABD ve İngiltere olmak üzere dünyanın büyük bir kısmında neoliberal düşüncenin etkileri hissedilmiş ve bunun bir tezahürü olarak da özelleştirme uygulamaları ve minimal devlet kavramları sıkça telaffuz edilmekle birlikte uygulamaya yönelik adımlar da atılmaya başlanmıştır (Karaer, 1987, s. 37).

Turgut Özal liderliğinde kurulan Anavatan Partisi (ANAP), 1983 yılı itibariyle Türkiye’de neoliberal politikaların destekçisi ve uygulayıcısı konumunda olan bir siyasi parti olmuştur. Yaklaşık sekiz yıl tek başına iktidar olan ANAP, devletin küçültülmesini ve özelleştirme uygulamalarını desteklemekle birlikte parti programında bürokrasiyi kırtasiyecilik olarak yorumlamış ve çözüm olarak merkezîyetçilik, hantallık, rüşvet, yolsuzluk, kayırmacılık, tutuculuk gibi hususlarla mücadele yolunu göstermiştir. Tüm bu gelişmeler ışığında kamu personeli sayısında bir azalma beklenirken bilakis artışın olduğu görülmektedir. 1983 yılında 1.281.176 olan memur sayısı (Eryılmaz, 2016, ss. 298-299) 1984 yılında 1.884.639’a (Güler, 1988, s. 79) çıkmıştır. 2000 yılında bu sayının 2.135.028’e (Eryılmaz, 2016, s. 299) çıktığı görülmüş olup takip edilen politikalar çerçevesinde beklenen memur sayılarındaki azalış tam tersine artışla neticelenmiştir. 2023 yılı itibariyle de Strateji ve Bütçe Başkanlığı’nın yayınlamış olduğu Kamu Sektörü İstihdam Sayıları Raporuna göre mevcut kamu personeli sayısı 5.036.795 olduğu görülmektedir.

Kamu personeline ilişkin çalışmalar yapmak ve yerli ve yabancı uzman raporlarında yer verilen görüşler çerçevesinde düzenlemeler yapmak amacıyla kurulan DPD, hedeflenen noktalara ulaşmak için yeterli bir performans

gösterememiştir. Daire yine de kamu personeline ilişkin merkezi bir örgütlenme konusunda başlangıç olarak ilk adımın baş aktörü olmuştur. 1980 sonrası yaşanan gelişmelere yukarıda da yer verildiği gibi kamu personel yönetimi özelinde de belli reformlar gerçekleştirmek suretiyle eşlik etme düşüncesi hem Milli Güvenlik Konseyi'nin hem de 1983 sonrası iktidar partisi olan ANAP'ın programlarında yer verilmiştir. Bu süreçte Türk kamu yönetimi'nin yapısal ve işlevsel bağlamda yeniden bir değerlendirmeye tabi tutulması, sağlanan kamu hizmetlerindeki aksaklıkların giderilerek daha etkin ve verimli bir hizmet anlayışının tesis edilmesi ve buna bağlı olarak çözüm odaklı, hızlı ve sade bir uygulama metotlarının ortaya konulması hedeflenmiştir. Tüm bu amaçlar doğrultusunda Milli Güvenlik Konseyi öncülüğünde DPD uzmanlarının ve diğer kamu kurumu temsilcilerinin de paydaşı olduğu bir komisyon kurulmuştur; Kamu Yönetimini Yeniden Düzenleme Komisyonu. Bu komisyonun çalışmaları neticesinde ortaya bir rapor konulmuştur ve bu rapor kamu yönetiminin sorunları ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerilerine yer verilmiştir. Daha sonrasında ise 1982 yılında 2680 sayılı "*Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Kuruluş, Görev ve Yetkilerinin Düzenlenmesi ile ilgili Yetki Kanunu*" kapsamında Bakanlar Kuruluna KHK çıkarma yetkisi tanınmış ve ilgili komisyonun çalışmaları neticesinde ortaya konulan önerilerin kanunlaşma süreci hızlanmıştır. Zira o dönem Anayasanın 91. Maddesinde tanımlanan KHK çıkarma yetkisi ilk olarak 1972 yılında 1589 sayılı Kanunla Devlet Memurları Kanunu için kullanılmıştı ve oldukça geniş bir yetki verilmiştir (Sayan, 2016:671). Yine bu yetki kapsamında 1984 yılında 217 sayılı KHK ile Devlet Personel Dairesi, Başbakanlığa bağlı Devlet Personel Başkanlığına dönüştürülmüştür (Kalkınma Bakanlığı Çalışma Grubu Raporu, 2018, s. 29-30). Bu kararnameye göre DPB; Başkan, ana hizmet, danışma hizmetleri ve yardımcı hizmet birimlerinin yönetim ve koordinasyonunda Başkana yardımcı olmak üzere üç Başkan yardımcısı ve ana hizmet, danışma ve yardımcı birimlerinin yönetiminden sorumlu Daire Başkanlarından oluşturulmuştur.

Devlet Personel Dairesinin, DPB'ye dönüşmesiyle birlikte kamu personelinin gelir düzeyinde iyileştirme çalışmaları yapılmış, kadrolar kanunlara bağlanmış ve sayısı 8000 olan kadro unvanları 900'e indirilmiştir. Bununla birlikte iş analizi ve çeşitli ölçütlerle kadro tespit ve talepleri için çalışmalar yapılarak kamu personel sayılarındaki şişkinliğin önüne geçilmek istenmiştir. 1990'lı yıllardan kamu personel politikalarına yönelik çalışmaların hızlanmıştır. 1998 yılında norm kadro tespitleri için kurulan komisyon ve 1999 yılında kamu personeli alımında yönelik getirilen merkezi sınav (DMS) önemli birer gelişme olmuştur (Acar, 2019, s. 130).

DPB ile DPD karşılaştırması yapıldığına 217 sayılı KHK'nın 160 sayılı Kanuna göre yetki ve sorumluluk bağlamında çok büyük değişikliklere sahip olduğu söylenemez. Bu düşünce en azından kuruluşunda ve belli bir müddet süregiden DPB'nin araştırma, inceleme, raporlama ve danışma gibi görevleri ifa eden fakat teknik donanımı yetersiz ve icra kabiliyeti zayıf bir örgütlenmeye sahip olmasından kaynaklanmaktadır. Daha sonraki süreçlerde Başkanlığa verilen insan

kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde planlanması gibi görevler, yetki ve sorumluluğun artmasının yanında rutin personel işlerinin yürütüldüğü bir teşkilat anlayışının dışına çıkılmasında etkili olmuştur (Kayar, 2016, s. 23).

Başbakanlığa bağlı olarak çalışmalarına devam eden DPB, kamu personel yönetimi alanında politika belirleme aşamasından koordinasyon ve uygulama aşamalarına kadar birçok görev ve sorumluluğu üstlenmiştir. Bu süreçte kamu personel yönetiminin iyileştirilme ve geliştirilmesi yönündeki çabalar devam ettirilmiştir. 1988 yılında TODAİE'den daha önceden yapılan reform çalışmaları ışığında planlanan hedefler ve pratikte olan uygulamaların birbirini ne kadar karşıladığı ve bu süreçteki eksikliklerin ve aksaklıkların tespiti ve Avrupa Birliği üyeliği yolunda atılacak olan AB idari uyum çalışmalarını içeren bir rapor hazırlanması istenilmiştir. Bu kapsamda üç yıllık bir çalışmanın sonunda 1991 yılında neticelenen ve hükümete sunulan Kamu Yönetimi Araştırma (KAYA) projesi raporu, idareye yapısal ve işlevsel bağlamda bir açıdan yaklaşılmış bir çalışma olmanın yanı sıra etkin ve verimli bir yönetim anlayışının tesis edilmesini önceleyen bir metin olma özelliği taşımaktadır (Acar, 2021, ss. 44-45).

1980'li yıllar küresel değişimin ve dönüşümün hızlanmaya başladığı bir dönem olma özelliği taşımaktadır. KAYA raporunda modern kamu yönetimi anlayışına uygun bir mekanizma geliştirilerek hem merkezi hem taşra teşkilatının kamu hizmeti sunumunda etkinliği sağlayabilmesi amacıyla tespit edilen sorunlara çeşitli çözüm önerileri getirilmiştir. Zira 1980 öncesi yapılan reform çalışmalarının çok istenilen ölçüde sonuçlar çıkarmadığı ifade edilmektedir. Bu durumun en temel sebebi olarak kamu yönetiminin dünya çapında yaşanan toplumsal ve ekonomik gelişmeler doğrultusunda kendisini yenilememesinden kaynaklandığı düşünülmektedir (Denek, 2022, s. 304). Bununla birlikte KAYA projesinde kamu personel yönetimine ilişkin hususlara da değinilmiş ve sistemin onarılmaya muhtaç yönlerine vurgu yapılmıştır. Genel olarak yeni bir sınıflandırma sisteminin geliştirilmesi, ücret çizelgelerinin yeniden gözden geçirilmesi, kamu personeli olmaya namzet kişilerin merkezi bir sınavla tek elden kadrolara atanması gibi konular raporda daha çok göze çarpmaktadır (Acar, 2021, s. 45).

KAYA projesinden sonraki süreçte Türk kamu yönetimine dâhil olan norm kadro çalışmaları ve 1998 yılı itibariyle kamu personeli alım sınavlarında başlatılan merkezi sınavlar bu süreçte atılan önemli adımlar olsa da planlanan idari reformlarla hayata geçirilen faaliyetler karşılaştırıldığında beklentinin altında bir görünümle karşılaşılmaktadır. Dolayısıyla 1980'li yıllardan 2000'li yıllara kadar birçok alanda takip edilmesi gereken gelişim, değişim ve dönüşüm yollarının takip edilmediği bir süreç yaşanmış olduğu aşikârdır. Neoliberal politikalar doğrultusunda Türkiye'de birçok alanda değişimler yaşandı fakat öncesinde yaşanması gereken gelişim ya da sonrasında olması gereken dönüşüm sürecinin sağlıklı ilerlememesi planlanan reform çalışmalarına erişilmesinde engeller oluşturmuştur.

3.3. Yeni Yüzyılda Türk Kamu Personel Yönetimi

Yirminci yüzyılın son çeyreği kamu personel yapısı özelinde değerlendirildiğinde neoliberal politikaların etkisinin hissedildiği bir dönem olmuştur. Refah devleti anlayışının bir yansıması olan tek tip istihdam biçimi yeni geliştirilen politikalarla birlikte parçalı istihdam biçimine evrilmiştir. Bu dönemde kamu kurum ve kuruluşlarında aynı işi farklı tip kadrolar eliyle de yürütölmeye başlandığı görölmektedir. Bununla birlikte yine kurumlarda kamu personelinin yerine getirdiği görevlerin bir kısmı özel sektörden hizmet alımıyla gördürölmüş ve kamu hizmetlerinin sunumunda görevlendirilen personelin daha esnek bir yapıya kavuştuğu görölmektedir (Aslan, 2012, s. 27). Ayrıca hiyerarşik, sınırları keskin bir şekilde çizilmiş, görev ve sorumluluk paylaşımının katı bir yapıya sahip olan kamu bürokrasisi, yeni politikalar ışığında daha yatay bir yapıya sahip, piyasa tabanlı ve vatandaşın hizmet alan müşteri konumuna getirildiği bir anlayışa dönüştürölmek istenmiştir.

Neoliberal politikalar ışığında geliştirölmek istenilen kamu personel sisteminde, kamu yönetimindeki korumacı ve güvenceli yapı ile birlikte özel sektöre yönetimindeki performansa dayalı ücret ve esnek çalışma koşulları gibi usuller transfer edilerek yeni bir yapı geliştirölmek istenilmiştir. Bu yapıda hem kamu yönetimi hem özel sektör personel sistemlerinin etkileşiminden mütecanis bir anlayış görölmektedir (Aykaç ve Urhan, 2012, s. 119).

Yirminci yüzyılın sonu ve yirmi birinci yüzyılın başlarında Türkiye'deki kamu personeline ilişkin durumun izahında kalkınma planları hayli yardımcı olmaktadır. 1990-1994 yılları arasını kapsayan Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında; kamu kurum ve kuruluşlarının yetki ve sorumluluklarına ilişkin eğitilmiş insan gücü planlamasının yapılması, öncelikli yörelerde kamu hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmaya yönelik tedbirlerin alınması ile birlikte kamu personelinin istihdamı ve yer değişikliğine ilişkin mevzuat hakkında yeni çalışmalar yürütölmesi gibi konulara değinilmiştir. Bununla birlikte yeniliğe ve gelişime açık bir anlayışla kamu kurum ve kuruluşlarının hedefleri doğrultusunda üstlendikleri görevlerin tanımı ve değerlendirmelerinin yapılarak liyakat sistemini önceleyen bir personel yönetimi hedeflenmektedir. Ayrıca kamu yöneticileri için iyi yönetim anlayışının benimsenmesinde etkili olacak modern yönetim tekniklerinin teorik ve pratik boyutta verilmesinin önemine değinilmiştir (DPT,1989).

Devlet Planlama Teşkilatının hazırlamış olduğu Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında, öncelikli olarak kamu personelinin değerişime ve dönüşüme uyumunu kolaylaştıracak mekanizmalara olan ihtiyacın altı çizilmiştir. Devletin, kamu hizmetlerinin sağlanmasındaki rolünün yeniden değerlendirilmesi ve buna bağlı olarak da minimal devlet anlayışı doğrultusunda daha fonksiyonel bir örgütlenme çalışmalarının yapılarak gereksiz personel istihdamının önüne geçilmesi konusuna vurgu yapılmıştır. Bununla birlikte kamu personelinin sahip olduğu özlük haklarına ilişkin bir dengenin sağlanması, aynı unvana sahip olup görev ve sorumluluk

bağlamında aynı işleri üstlenen fakat farklı kurumlarda yer alan personel arasında ücret farklılıklarının ortadan kaldırılması ve mevzuatta birlik sağlayacak bir ücret sisteminin ihdas edilmesine yönelik hedefler belirlenmiştir. Planda kamu personel sistemindeki aksaklıkların giderilmesi amacıyla bütün kamu kurum ve kuruluşlarının katkı sunacağı geniş çerçeveli bir reform çalışmasının yapılacağı ve çalışmanın çıktıları doğrultusunda hareket edileceği de belirtilmiştir. Ayrıca planda dikkat çeken bir diğer husus da 657 sayılı DMK'nın yürürlükten kaldırılarak diğer kanunlara tabi olan kamu personeli ile ilgilendiren kanunlarda yer alan mali ve sosyal hak ve yardımların ayıklanması suretiyle tüm kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan kamu personeli bağlayıcı ortak bir kanun planlamasına da yer verilmiştir (DPT, 1995).

Kuruluşunun 40. Yılında Devlet Planlama Teşkilatının hazırlamış olduğu 2001-2005 yıllarını kapsayan Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı çalışmasının başına "Uzun Vadeli Strateji" ifadesini eklemiştir. Öncelikli olarak kamu personel yönetimine ilişkin yapısal ve fonksiyonel bağlamda köklü ve etkili bir dönüşüm ihtiyacının devam ettiği konusunun altı çizilmiştir. Kamu yönetiminin yeniden yapılandırılmasında; verimliliğin, etkinliğin, ekonomikliğin ve performans artışının önemine işaret edilerek bunların nitelikli bir personel istihdamı ve mevcut personelin de bilimsel ve teknolojik gelişmeler çerçevesinde eğitimi sağlanarak mümkün olabileceğine değinilmiştir. Bir önceki döneme ait planda yer verilen kamu personeline ilişkin ortak bir kanun çalışmasının gerekliliği yinelenmekle birlikte böyle bir ortak kanunun olmamasından sebep çeşitli kadrolarda ve sınıflarda yapılan özel nitelikli düzenlemelerin ücret sistemindeki karmaşayı artırdığı ifade edilmiştir. Bununla birlikte 1999 yılında başlatılan Devlet Memurluğu Sınavı (DMS) ile merkezi bir giriş uygulamasını hedeflemiş fakat yine de kamu personeline ilişkin istihdam sorununu çözecek, maaşlar konusundaki dengesizlikleri ve adaletsizliği giderecek düzenlemelerin yapılamadığı belirtilmiştir (DPT, 2000).

Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013 arası döneme ilişkin çalışmaların yapıldığı bir metindir. Planın, "Kamu Kesiminde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi" adlı başlığının altında; kamu personeline yönelik verilen hizmet içi eğitimin yetersizliğinden mühlhem personelden beklenen performansın görülemediği ifade edilmiştir. Kamu personeline ilişkin etkili bir planlamanın yapılamadığı ve bu durumun yetkin bir personel sisteminin oluşumunu olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Ayrıca norm kadro çalışmalarının neticelenmemesinden ötürü kamu kurum ve kuruluşlarında görev yapan personel sayıları arasında dengesiz bir dağılım olduğuna da işaret edilmiştir. Son olarak bu kalkınma planında da 657 Sayılı Devlet Memuru Kanununun yerine geçecek bir kapsayıcı kanun çalışmalarının devam ettiğine yönelik bilgilere yer verilmiştir (DPT, 2006).

Türkiye'de 2011 yılında devlet bakanlıkları kaldırılmıştır. Bu durum kamu yönetiminde bir sadeleştirme hareketi olarak düşünülmüş fakat bu süreç içerisinde

Devlet Planlama Teşkilatı da kapatılarak teşkilatın görev ve sorumluluklarının büyük bir kısmını üstlenecek olan Kalkınma Bakanlığı kurulmuştur (Övgün, 2011, s. 264). Dolayısıyla Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018, yeni kurulan Kalkınma Bakanlığı koordinasyonunda hazırlanmıştır. Planın “Kamuda İnsan Kaynakları” adlı başlığı altında kamu personeline ilişkin toplu sözleşme hakkının tanınması, izin haklarında yapılan iyileştirmeler ve sözleşmeli personele yönelik sağlanan sendika kurma ve üye olma hakları gibi hususlardaki gelişmelere değinilmiştir. Bununla birlikte kamu personel yönetim sisteminde uygulanan istihdam türleri arasındaki farklılıkların giderilmesi, liyakat ilkesinin benimsenerek bireylerin tarafsız ve eşit koşullarla kamu hizmetine girme koşulları ve görevde yükselmelerinin sağlanması, hizmet içi eğitim konusundaki yetersizliklerinin giderilmesi, merkez ve taşra arasındaki personel sayılarının bir dengeye getirilmesi ve performans değerlendirme sisteminin işlerlik kazanması hususunda halen varlık gösteren sorunların aşılması gerektiği hususuna parmak basılmıştır. Ayrıca kamu personelinin verimliliğini artırabilmek adına ücret sisteminin daha sağlıklı koşullarda değerlendirilmesi gerektiği ve esnek çalışma modelinin geliştirilmesine yönelik adımların atılacağı da belirtilmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2013).

Türkiye’de 24 Haziran 2018 tarihinde yapılan Cumhurbaşkanlığı ve Milletvekili Genel Seçiminin ardından 9 Temmuz 2018 itibarıyla Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan’ın da yemin etmesiyle birlikte Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemine fiilen geçilmiştir. Yeni sistemle birlikte bakanlıkların ihdas edilmesi ve kaldırılması, üst düzey kamu yöneticilerinin atanması, görevden alınması ve bu konulara ilişkin usul ve esasların yanında Türk kamu yönetimine yeni dâhil olan örgütlenmeler gibi birtakım değişikliklerin olduğu görülmektedir. Yeni sistemle birlikte Kalkınma Bakanlığı da ilga edilmiş ve kurumun yetkilerinin bazıları yeni kurulan Strateji ve Bütçe Başkanlığına devredilmiştir. Bu yetkilerden kalkınma planını hazırlamak da SBB’nin görev alanına girmiştir ve On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023) Başkanlık tarafından hazırlanarak 18.07.2019’da onaylanmıştır.

Planda öncelikli olarak kamu personelinin daha verimli çalıştırılacağı, çalışan memnuniyetinin artırılacağı ve özlük haklarına ilişkin makroekonomik politikalarla uyumlu bir yapı oluşturulacağı belirtilmiştir. Ayrıca kamu hizmetlerinin sunumunda önemli rolü olan kamu personelinin etkinliğini ve verimliliğini artıracak hukuki düzenlemelerin de yapılacağına işaret edilmiştir. Dijital dönüşüm ve teknolojik yeniliklere uyum sağlamaları bakımından kamu personeline ilişkin dijital beceri gelişimine hizmet edecek çalışmaların yapılacağına da değinilerek önceki kalkınma planlarında olduğu gibi hizmet içi eğitim programlarına ve çeşitlendirilmesine bir kez daha vurgu yapılmıştır. Bununla birlikte kamu personelinin mesleki ve temel becerilerini geliştirmeleri adına hizmet içi eğitimlerin çevrimiçi yöntemlerle de sağlanabilmesine yönelik bir altyapı hazırlığının yapılacağı ifade edilmiştir. Bir diğer husus ise kamu kurum ve kuruluşlarındaki personele ilişkin birimlerinin benimsediği yönetim anlayışının, insan kaynakları

yönetim anlayışına evrilmesi ve bu birimlerde kapasitenin güçlendirilmesi konusuna da değinilmiştir (SBB, 2019).

Yukarıda yaklaşık otuz üç yıllık bir sürecin planlanması sırasıyla incelenmiştir. Öncelikli olarak kamu personeline beklenen etkin ve verimli çalışma performansına ilişkin istikrarlı beklenti, “ideal kamu personeli” anlayışına bir yöneliş fakat ulaşamama durumuna benzetilebilir. Zira hemen her planlamada bu konuya değinilmiş ve konu hakkında çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Bir diğer husus sonuçları itibariyle daha faydalı çıktılar olacak hizmet içi eğitimlerin artırılması konusu her beş yılda bir yinelenmiş son dönemlerde ise bundan farklı olarak eğitimlerin dijital ortamda da verilebileceği belirtilerek yalnızca eğitimlerin verilmiş şekillerine ilişkin çeşitlendirmenin olduğu görülmüştür. Yarım asra yakın bir süreçte hizmet içi eğitimlerin bir çözüme kavuşturulamaması ve halen bir yeknesaklığın oluşturulamaması izaha muhtaç bir husustur. Son olarak birçok planda vurgulanan nitelikli insan gücü ihtiyacı ve alanında uzman personelin kamuda istihdam edilmesine ilişkin çabalar halen devam etmektedir. Son kalkınma planında, kamu personeline ilişkin ortaya konulan bu tablo göz önüne alındığında çözümün geleneksel anlamdaki personel yönetimi anlayışından özel sektörün benimsediği insan kaynakları anlayışına evrilmede arandığı anlaşılmaktadır. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemiyle birlikte ihdas edilen ofislerin de daha çok özel sektör mantığı çerçevesinde faaliyet göstereceği düşünülmektedir. Kurulan bu ofislerden biri olan İnsan Kaynakları Ofisi de bu düşüncenin bir tezahürü olarak hem kamu personeline hem de özel sektörde görev yapan personele ilişkin daha kapsayıcı çalışmaların yürütüldüğü/yürütüleceği bir birim olarak karşımıza çıkmaktadır.

4. Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi

Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi; Devlet Personel Başkanlığı, Personel ve Prensipier Genel Müdürlüğü, Muhasebat ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü ve Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü gibi birimlerin geleneksel anlamda ifa ettiği kamu personeline ilişkin görev alanlarından farklı bir zemin üzerine inşa edilmiştir. Zira ofisin isminde yer alan “insan kaynakları” ifadesi birimin özel sektör yönetim anlayışı çerçevesinde bir düşünceden hareketle ihdas edildiği kanaatini uyandırmaktadır. Kamu personeline yönelik eğitim ve gelişim planlamaları hazırlamak, yöneticilerin becerilerini artırmak ve özel yeteneklere sahip bireylerin doğru alanlara yönlendirilmesini sağlamak gibi kritik görevler üstlenen Ofis’in alışlagelmiş personel yönetimi anlayışının dışında olduğu ilk bakışta fark edilmektedir.

Ofis, insan kaynakları envanterini çıkarmak, yetenek gelişimine yönelik faaliyetler yürütmek, Türkiye’nin öncelikleri ve hedefleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan insan kaynağının geliştirilmesi için çalışmalar yapmak, özel yeteneklerin keşfi ve bunların yönetilmesinde rol almak, kariyer ve performans yönetimi alanlarında projeler geliştirmek ve liyakatin artırılmasına yönelik üretim yapma gibi konularda

görevlendirilmiştir (1 Nolu CBK). İnsan Kaynakları Ofisi örgütlenme yapısında, İnsan Kaynağı ve Kariyer Planlama Dairesi Başkanlığı, Yetenek Kazanımı ve Organizasyon Dairesi Başkanlığı, Ölçme ve Değerleme Dairesi Başkanlığı, İnsan Kaynağı Eğitim ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı, Projeler ve Bilişim Teknolojileri Dairesi Başkanlığı, Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Hukuk Müşavirliği birimleri bulunmaktadır. Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisinin uhdesinde bulunan birimlerin görev ve sorumluluk dağılımları bir bütün olarak ele alındığında “insan odaklı yönetim kültürü” ve buna bağlı olarak “beşeri sermayenin geliştirilmesi” hedeflerinin hayata geçirilmesine yönelik çalışmaların yapılacağı bir yapının kurulmak istendiği fark edilmektedir. 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nde Ofis’in birimlerine verilen görevler maddeler halinde sıralanmıştır.

İnsan Kaynakları Ofisi, Türkiye’de etkili ve verimli insan kaynağının oluşturulması ve doğru insan gücünün doğru alanlara kanalize edilmesi yani beşeri sermayenin geliştirilmesi düşüncesinden hareketle ihdas edilmiştir. Bu düşüncenin gerçekleştirilmesinde örgütsel yapıların iyi incelenmesi ve girdi-çıkıtı ilişkilerinin doğru bir zeminde kurgulanması elzemdir. Örgütlerin, çevrelerinden aldıkları girdilerden insan gücü belki de bu girdiler arasındaki en önemlisidir (Ergun, 2015, s. 243). İnsan gücü (*manpower*), bir ülkede yaşayan ve yaşları 15 ile 64 arası olan mal ve hizmet üretiminde etkin olabilecek çalışanlar grubunu ifade etmektedir (Adem, 1987, s. 145). Bilginin ve teknolojinin her geçen gün önemini artırdığı bir dünyada, çağın zorlukları ile başa çıkmanın yollarından biri de insan gücünün stratejik yönetim anlayışı ile koordine edilmesi ve beşerî sermayenin gelişimine yönelik yapılan yatırımlardır.

4.1. Personel Yönetiminden Modern İnsan Kaynakları Anlayışına Dönüşüm

Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi, 10 Temmuz 2018’de 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile ihdas edilmiştir. Ofis Başkanlığına ilk olarak Cumhurbaşkanlığı kararı ile Doç. Dr. Salim Atay atanmıştır. 2019 yılı itibariyle ofis, “Yetenek Her Yerde Bölgesel Kariyer Fuarları” ile çalışmalarına başlamıştır. Daha sonra “TalentforBIZ” uluslararası kariyer etkinlikleri gerçekleştirilmiştir. Aynı yılın Haziran ayında mezunların işgücü piyasası performanslarını değerlendiren ÜNİ-VERİ hizmete sunulmuştur. Bununla birlikte Ofis’in hayata geçirdiği birçok projeler bulunmaktadır. 2023 yılında yayınlanan Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi Faaliyet Raporu 2018-2023 bu anlamda oldukça açıklayıcı ve derli toplu bir çalışma özelliği taşımaktadır.

Bilgi ve teknolojinin insan kaynakları yönetimi alanında etkin kullanımını önemseyen bir anlayışla ihdas edilen Ofis, rekabeti, erişilebilirliği, teknoloji odaklı olmayı, şeffaflığı, istihdam oranının artırılması ve fırsat eşitliği gibi noktalara önem vermektedir. Ayrıca Türk kamu personel yönetiminin gündeminde uzun yıllardır kendisine yer edinen reformların dijitalleşme, veriye dayalı yönetim, personel kültüründe yenilik gibi değişimlerle kalıcı gelişmelerin elde edilmesi Ofis’in

önemli gündemlerinden birisidir. Bu konuya ilişkin çalışmaların OECD raporlarında da yer edindiği ve uygulamalar bağlamında örnek teşkil ettiği ifade edilmektedir. Bu durumun gerçekleşmesindeki en önemli etken doğru stratejilerin belirlenmesi, dijitalleşme ve insan kaynakları yönetimi anlayışında çağın gerektirdiği ilkelerin tespit edilip uygulamaya konulmasıdır. Bununla birlikte Ofis'in 2023-2027 yılları arasında kariyer yönetimi, insan kaynakları yönetiminde stratejik çalışmalar, hayat boyu öğrenme ve yeteneklerin tespiti, eğitilmesi ve bu süreçlerin yönetimine ilişkin planlamaları bulunmaktadır (Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları, 2023, s. 9).

4.2. İnsan Kaynakları Ofisi Projeleri ve Beşerî Sermaye Üzerindeki Etkileri

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında ekonomik kalkınma ve istikrar özellikle gelişmekte olan ülkelerin temel hedeflerinden biridir. Hedeflere ulaşma noktasında iyi bir planlama, örgütlenme, koordinasyon ve stratejik kararların alınması büyük önem taşımaktadır. Yirmi birinci yüzyılın ilk çeyreği, bilimsel ve teknolojik gelişmeler bağlamında hayli mesafe kat edilen bir dönem olmuştur. Bu dönemde doğru kaynakları verimli bir şekilde kullanabilmek ayırt edici unsur olmuştur. Dolayısıyla ülkelerin sahip olduğu kaynakları doğru tespit etmesi ve bunları geliştirerek etkili kullanabilmeleri aralarındaki rekabet ortamından mülhem oldukça elzemdir. İşte bu noktada beşeri sermayenin önemi ve ülkelerin neden bu alana yatırım yapma gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Zira ekonomiden yönetime, hukuktan siyasete ve sağlıktan eğitime birçok alanda başarılı olmanın temel yollarından birisi de beşeri sermayenin güçlendirilmesinden geçmektedir.

Theodore W. Schultz, 1962 yılında "Reflection on Investment in Man" adlı makalesini yayınlamakla günümüzde anlamlandırdığımız beşeri sermaye kavramına temel teşkil edecek bir çalışma ortaya koymuştur. Çalışmasında az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ekonomik ve sosyal kalkınmanın önündeki engelin fiziki sermaye ve kaynak yetersizliğinden ziyade beşeri sermaye eksikliğinden kaynaklandığını altını çizmiştir. Bununla birlikte Schultz, teknolojinin insan marifeti ile geliştirildiği ve insan tarafından kullanıldığı göz önünde tutularak yine fiziki kaynakların etkin ve verimli kullanılmasında insan faktörünün öne çıktığını hatırlatmaktadır (Schultz, 1962; Altay ve Pazarlıoğlu, 2007, s. 99).

Beşeri sermaye esasında bireylere yapılan eğitim ve sağlık alanındaki yatırımlar neticesinde bireylerin kazandığı bilgi, beceri ve yeteneği ifade etmekle birlikte iyi bir yönetim anlayışının ve ekonomik kalkınmanın da önünü açan bir etkidir. Ekonomik gelişme ve sağlıklı toplum ancak eğitime ve sağlığa yatırım yapılmış bireylerin birikimlerinin doğru alanlara doğru zamanda kanalize edilmesi ile mümkün olmaktadır (Özyakışır, 2011, s. 64).

Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi, kuruluşunun ardından kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirmek için çeşitli faaliyet ve projeleri hayata geçirmiştir. Öncelikli olarak en büyük rekabet kaynağı olarak kabul edilen beşeri

sermayenin gerek kamuda gerek özel sektördeki gelişimlerine destek olacak e-insan uygulaması göze çarpmaktadır. Bu proje kapsamında bireylerin gençliklerinden emeklilik süreçlerine kadar olan zaman dilimi içerisinde tek noktadan erişebilecekleri, istihdam imkânlarını şeffaf bir şekilde takip edebilecekleri, yetilerini artırmaya yönelik eğitici içeriklere ulaşabilecekleri fırsat eşitliği çerçevesinde kullanılabilen bir uygulama hayata geçirilmiştir. Bu dijital platform, staj ve iş başvuru süreçlerinden mevcut çalışan personele yönelik geliştirici tüm imkânların tek bir uygulamada birleştirilmesinden oluşturulmuştur. Ayrıca OECD tarafından 2023 yılının Ocak ayında önde gelen yenilikçi proje olarak kabul edilmiştir (CBİKO, 2023, s. 80).

2020 Nisan ayı itibariyle *Uzaktan Eğitim Kapısı* kamu personelinin kullanımına sunulmuştur. 2021 yılı itibariyle bu platformla devlet memurluğuna ilk defa atanan personele yönelik aday memur eğitimi ve hazırlayıcı eğitimler bütün kamu kurum ve kuruluşlarının hizmetine açılmıştır (Özer, 2022b, s. 280). Böylelikle kamu personeline yönelik verilecek temel eğitimlerin hemen her kurum ve kuruluş bünyesinde görev yapan personele yönelik eşit şartlarda ve kalitede verilmesi, eğitimin yeknesaklaşması, zaman ve mekân yönünden tasarruf edilmesinin yanında ekonomik katkıları bağlamında da oldukça olumlu etki ettiği görülmektedir. Ayrıca bu platform üzerinde kamu yöneticilerine, risk alma, problem çözme ve karar verme gibi önemli yöneticilik becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler de verilmektedir (CBİKO, 2023, s. 54).

Ofis'in Türkiye'de üniversite mezunlarına yönelik istihdam oluşturma ve iş gücü piyasa performanslarını değerlendirmeye yönelik danışmanlık hizmeti veren bir diğer önemli projesi 2021 yılının Mart ayından itibaren hizmet veren *Danışman Bilgi Sistemi*'dir. Sistem, yükseköğretim mezunu bireylerin, işe girme süresi, başlangıç ücreti, nitelik uyumsuzluğu, kamuda işe yerleşme oranı, firma büyüklüğü ve sektör dağılımı gibi konularda yapılan araştırmalar neticesinde 81 Lisans Bölümü için elde edilen bulguların paylaşıldığı bir platform olma özelliği de taşımaktadır (Özer, 2022b, s. 281). Yine OECD tarafından örnek bir proje olarak gösterilen DABİS, yalnızca üniversite öğrencileri tarafından değil aynı zamanda ortaöğretimde eğitim-öğretim gören öğrencilerin de meslek seçimi ve kariyer planlaması bağlamında rehber öğretmen ve meslek danışmanlarından faydalandığı bir platform olmuştur (CBİKO, 2023, s. 65).

Kamu çalışanlarına yönelik bir proje olarak geliştirilen *Kamu Veri*, Ofis'in geliştirdiği kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanan insan kaynakları süreçlerine ilişkin personelin memnuniyetleri ölçme ve görüşlerini paylaştığı bir diğer önemli platformdur. Kamu Veri, daha çok kamuda etkinliğin, verimliliğin ve memnuniyetin artırılmasına ilişkin reform çalışmalarının yapılacağı alanların tespitine yönelik bir veri toplama aracı olma özelliği taşımakla birlikte elde edilecek veriler çerçevesinde doğru analizlerin yapılmasında önemli bir projedir (CBİKO, 2023, s. 47). Böylelikle bürokraside kronik bir sorun haline gelen ast-üst

hijerarşisinden mülhem yöneticiler ve çalışanlar arasındaki ilişki kopuklukları belli ölçülerde aşılabilecektir.

Kamu istihdamında fırsat eşitliğine dayanan, yetkinliği artırıcı ve liyakat temelli bir personel rejiminin kurgulanabilmesine yönelik Ofisin, e-devlet uygulamasıyla bütünleşmiş bir şekilde geliştirdiği diğer projesi *Kariyer Kapısı*'dır. Bu proje Nisan 2021 itibariyle temel olarak başta kamu kurum ve kuruluşları olmak üzere özel sektör, üniversite öğrencileri ve üniversite kariyer merkezlerini aynı düzlemde buluşturmayı amaçlamaktadır (Özer, 2022b, s. 283). Kamu kurum ve kuruluşlarında istihdam edilecek kişilere yönelik iş ilanları ve staj başvuruları Kariyer Kapısı- İşe Alım Platformu üzerinden şeffaf bir şekilde yürütülmektedir. 2023 yılına kadarki süreçte Kariyer Kapısı İşe Alım Platformu 17 Bakanlık dâhil olmak üzere 134 kamu kurumu tarafından kullanılmıştır ve kullanılmaya devam etmektedir. Bu süreç içerisinde 3.440 pozisyona ilişkin 751 ilan yayımlanmıştır. Söz konusu ilanlara yaklaşık 6 milyon kişi başvuru yapmak istemiş fakat ilgili ilana başvuru yapacak şartlara haiz 2,2 milyon başvuru yapılabilmektedir. Burada ışık tutulması gereken husus; bu projeye birlikte yeterli şartları sağlamayan 3.8 milyon başvurunun, dijital ortamda otomatikman engellenmiş olması ve bu durumun daha önceden bireysel başvurulara muhatap kamu kurum ve kuruluşların harcayacağı zamanı ve emeği diğer hizmetlere ayırmasını sağlamış olmasıdır (CBİKO, 2023, s. 73).

Kamu yönetiminde ve özel sektörde kariyer elde etmek isteyen bireylerin planlama süreçlerine ilişkin gerçekçi verilere dayandırılması ve buna bağlı olarak beşeri sermayenin geliştirilmesine yönelik ofisin bir diğer projesi *Kariyer Haritası*'dır. Bu platformda hem kamu yönetimi hem özel sektörde görev almak isteyen bireylere ilişkin unvan ve pozisyonlar için gerekli bilgilendirmeler ve ilgili süreçler hakkında dijital görseller yardımıyla bir hizmet sunulmaktadır (CBİKO, 2023, s. 39).

CBİKO, yükseköğretim aşamasında bulunan öğrencilere yönelik kariyer planlaması, kariyer farkındalığı yaratma, kariyer yolculuğunda doğru tercihler yapma hususlarında rehberlik hizmeti sunacak 14 haftalık bir *Kariyer Planlama Dersi* projesi geliştirmiştir. Proje, 2021-2022 Akademik yılından itibaren 185'ten fazla üniversitede yaklaşık 700.000 civarında öğrenciye hizmet verilmesini sağlamıştır. Bu dersle birlikte üniversite öğrencileri mezun olduktan sonra adım atacakları iş yaşamlarına ilişkin kodlar hakkında bilgi sahibi olacak ve beklentileri doğrultusunda bir planlama yapabileceklerdir. Ayrıca kariyer merkezinden faydalanma, sahip oldukları yeteneklerini keşfetme ve buna bağlı olarak varlık gösterebilecekleri sektörleri tanıma gibi fırsatlara sahip olmaları sağlanacaktır (CBİKO, 2023, s. 66). Geleceğin teminatı olarak görülen gençlere yönelik yapılan bu çalışmalar hem onların çalışma hayatına ilişkin bilgilendirmelerini sağlamakla birlikte bunun gibi projeler bireylerin sahip olduğu yetenekleri ortaya çıkarmalarında itici bir güç olmaktadır.

5. Sonuç

Cumhuriyet'in ilan edilmesiyle birlikte Türkiye'de kamu personel yönetimi, uzun bir süre Osmanlı Devleti'nden miras kalan bir anlayış çerçevesinde ifa edilmiştir. Belli bir süre sonra kamu personel yönetimine ilişkin sorunların artması ve başta yabancı uzman raporlarının da etkisiyle birlikte 1960 yılından sonra merkezi bir personel örgütü kurulması gerekliliği fikri artık hayata geçirilerek Devlet Personel Dairesi kurulmuştur. Daha sonraki süreçte Daire'nin örgütlenme yapısıyla birlikte yapısal değişiklikler de yapılarak kurumun adı 1984 yılında 217 sayılı KHK ile Devlet Personel Başkanlığı olarak değiştirilmiştir.

1980 sonrası dünyayı saran neoliberal politikalar kamu personel yönetimini de azımsanmayacak şekilde etkilemiştir. Kamu personeli özelinde genellikle katı ve hiyerarşik yapı, esnek ve piyasa tabanlı bir anlayışa doğru evrilmiştir. Türkiye'de de buna benzer gelişmeler yaşanmıştır. Sözleşmeli personel kadroları yaygınlaştırılmak istenmiş ve minimalist devlet anlayışının yerleşmesine yönelik özelleştirme uygulamaları gibi adımlar atılmıştır. TODAİE öncülüğüne kamu personeline yönelik reform çalışmaları içeren ve mevcut durumun iyileşmesi için çözüm üretilmeye çalışılan raporlar hazırlanmıştır. Tüm bu gelişmeler klasik kamu personel yönetimi anlayışından insanı merkeze koyan insan kaynakları anlayışına geçiş sürecini hızlandırmıştır.

Yaklaşık 34 yıllık bir süre zarfında kamu personeline ilişkin birçok görev ve sorumluluk Devlet Personel Başkanlığı tarafından yerine getirilmiştir. 2018 yılından itibaren Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ile birlikte Başkanlık, günün şartlarına ve çağın gerekliliklerine cevap veremediği düşüncesinden hareketle kaldırılmıştır. Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi de kapatılan DPB'nin görev alanında bulunan bazı sorumlulukların modern insan kaynakları anlayışına zaviyesinden bakıldığında üstlenilebilecek hususlarda yetkilendirilmiştir.

Bu çalışma ise Cumhurbaşkanlığı İnsan Kaynakları Ofisi'nin hizmet verdiği günden itibaren hayata geçirdiği projeler ve bu faaliyetlerin ülkenin beşeri sermayesine olan etkisini irdelemek için ortaya konulmuştur. Henüz yeni bir birim olması nedeniyle proje çıktılarına ilişkin analizlerin zamanla daha gerçekçi olabileceği beklenilmektedir. Nitekim çalışmanın başlığında yer alan "etki" ifadesi de bir ölçme ve değerlendirmeden ziyade kurulduğu günden itibaren kamu personeline ilişkin çalışmaları ve Türkiye'nin insan kaynağının gelişimine olan katkılarını ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Fakat hemen belirtmek gerekir ki ofisin projeleri, insanı merkeze koyan ve eğitime önem veren bir anlayışın ürünü olarak hayata geçirildiği söylenebilir. Yirmi birinci yüzyıl, bilginin, becerinin ve tecrübenin en etkili kullanılmasının yanında hızlı ve ekonomik olabilme beceresine sahip ülkelerin kazançlı çıkacağı bir asır olacaktır. Dolayısıyla beşeri sermayeye yapılan yatırımın önemi önceki dönemlere göre hayli artmaktadır.

Ofis, dar bir yaş aralığına sahip bireylere değil oldukça geniş bir kitleye hitap eden ve birçok vatandaşa yönelik çalışmalar yürütmektedir. Bununla birlikte yalnızca çalışan veya çalışmayan ayrımı yapılmaksızın; çalışmayanlara staj ve istihdam imkânları, çalışanlara ise kendini geliştirme ve becerilerini artırma fırsatları sunan bir anlayıştan hareketle hizmet verilen kişi sayısı hayli artırılmıştır. Bununla birlikte geleceğe yönelik planları, hedefleri ve amaçları olan öğrencilere rehberlik ve psikolojik destek sağlayıcı platformların ihdas edilmesi yine beşeri sermayenin gelişiminde oldukça önemli katkıları olacaktır.

Sokrates'in öğretilerinden birisi de kişinin kendini keşfetmesi ve tanınmasıdır Delphi tapınağının girişinde de bu özlü söz yazılıdır. Öyle görünüyor ki içinde yaşadığımız yüzyılda bireylerin kendilerini keşfetmeleri ve tanınmaları filozofların ve düşünürlerin ifadelerinin yanında çeşitli kuruluşlar ve birimler marifetiyle de yürütülecektir. CBİKO, gelecek çalışma planlarında var olan yeteneklerin değerlendirilmesinin yanında ortaya çıkabilecek yeteneklerin keşfi konusunda da projeler gerçekleştirmelidir.

Kaynakça

- Acar, A. (2021). *Kamu Personel Yönetiminde Değişim: 2000 Sonrası Memuriyet Rejiminin Genel Görünümü, içinde 21. Yüzyılda Türk Kamu Yönetiminin Değişimi*. A.Öcal ve Y. Hayta (Ed.), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Acar, O. K. (2021). Devlet Personel Başkanlığı'ndan İnsan Kaynakları Ofisine: Kamu Personel Yönetiminde Örgütsel Değişim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (78), 1026-1046.
- Adem, M. (1987). İnsangücü Planlaması. *AÜSBF Dergisi*, 42 (4), 143-160.
- Altay, A. ve Pazarlıoğlu, M. V. (2007). Uluslararası Rekabet Gücünde Beşeri Sermaye: Ekonometrik Yaklaşım. *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, 12 (1), 96-108.
- Aslan, O. E. (2012). *Kamu Personel Hukuku*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, No:2701 Eskişehir.
- Aykaç, B. ve Urhan, V. F. (2012). *1980 Sonrası Türk Kamu Personel Politikalarının Dönüşümünde Politika Aktörlerinin Etkisi, içinde, Kamu Politikalarında Dönüşüm*. B. Parlak (Ed.), Ankara: TODAİE Yayınları.
- Boz, S., Büyükyıldırım, G. E., İnce, A.K. ve Acar, E. (2021). *Kamu Personel Hukuku*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Denek, S. (2022). *Yeni Kamu Yönetimi Sonrası Türk Kamu Yönetiminde Değişim ve Yeni Arayışlar*. Ankara: Lykeion Yayıncılık.

- Ergun, T. (2015). *Kamu Yönetimi- Kuram Siyasa Uygulama*. Ankara: TODAİE Yayınları.
- Eroğlu, H. T. (2010). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışının Türk Kamu Personel Yönetimine Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (12), 225-233.
- Eryılmaz, B. (2016). *Kamu Yönetimi*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Farazmand, A. (2007). Strategic Public Personnel Administration: A Conceptual Framework for Building and Managing Human Capital Capacity in the 21st Century. <http://www.esadepublic.esade.edu> (Erişim Tarihi: 04 Ocak 2023).
- Güler, B. (1988). Devlet Personel Başkanlığı Üzerine Bir İnceleme. *Amme İdaresi Dergisi*, 12 (1), 79-99.
- Güler, B. (2005). *Kamu Personeli Sistem ve Yönetim*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Hines, W. D. (1936). *Türkiye'nin İktisadi Bakımdan Umumi Bir Tetkiki*. Mehmet Ankara: İhsan Matbaası.
- Karaer, T. (1987). 12 Eylül ve Türk Kamu Yönetiminin Yeniden Düzenlenmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 20 (3), 13-47.
- Kayar, N. (2016). *Kamu Personel Yönetimi*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Marume, S. B. M. (2016). Public Personnel Administration. *International Journal of Business and Management Invention*, 5 (6), 19-25.
- Mıhçıoğlu, C. (1987). Devlet Personel Dairesi'nin Kuruluş Yılları: Anımsamalar, Düşünceler, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 1 (42), 43-50.
- Oral, İ. (2019). *Merkezi Personel Yönetimi Örgütlenmesi: ABD ve Japonya Örnekleri ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ortaylı, İ. (2010). *Türkiye Teşkilat ve İdari Tarihi*. Ankara: Cedit Neşriyat.
- Övgün, B. (2011). Türk Kamu Yönetiminde Yeni Bir Örgütlenme Kalkınma Bakanlığı. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 66 (3), 263-281.
- Özer, M. A. (2022a). *Bürokrasi Dersleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Özer, M. A. (2022b). *İnsan Kaynakları Yönetimi Dersi*, Ankara: Lykeion Yayınları.
- Özyakışır, D. (2011). Beşeri Sermayenin Ekonomik Kalkınma Sürecindeki Rolü: Teorik Bir Değerlendirme. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 6 (1), 46-71.

Sayan, İ. Ö. (2016). Türkiye’de Kamu Personel Sisteminde Sorun Alanları ve Çözüm Önerileri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 71(3), 669-691.

Schultz T. W. (1962). Reflections on Investment in Man. *Journal of Political Economy*, LXX, (5), 1-8.

Sobacı, Z. M. (2009). *İdari Reform ve Politika Transferi*. Ankara: Turhan Kitabevi.

Usta, A. (2006). *Kamu ve Kamu Personeli*. Trabzon: Eser Ofset Matbaacılık.

Yayman, H. (2016). *Türkiye’de Devlet Reformu ve Başkanlık Sistemi*. İstanbul: Doğan Kitap.

Yılmazöz, M. (2009). Kamu Personel Yönetimi Sorunu. *Maliye Dergisi*, 157(1), 293-302.

Diğer Kaynaklar

İnsan Kaynakları Ofisi Faaliyet Raporu 2013, 2018-2023.

Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı 1989 Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı 1990-1994.

Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı 1995 Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 1996-2000.

Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı 2000 Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı 2001-2005.

Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı 2006 Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013.

Strateji ve Bütçe Başkanlığı 2019 On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023).

Kalkınma Bakanlığı 2013 Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018).

Kalkınma Bakanlığı 2018 On Birinci Kalkınma Planı (2019-2023), Kamuda İnsan Kaynakları Yönetimi Çalışma Grubu Raporu

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi’nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

The Impact of Turkish Public Staff Management and the Presidential Human Resources Office on Human Capital

Extended Abstract

1. Introduction

Public personnel management is related to all activities related to people in public organizations. From this point of view, it can be said that the desired result of the actions of a public organization in line with its goals and objectives is directly related to the effective and efficient performance of personnel management. The Republic of Türkiye tried to develop the understanding of public personnel management, which was largely inherited from the Ottoman Empire, by being influenced by the changes in the world over time. Respectively, the turning points such as the Second World War, the beginning of the multi-party period, military coups and the effects of Neoliberal policies on the world have affected the Turkish public personnel administration, at least in terms of imagination. Finally, with the Presidential Government System put into practice in 2018, the Human Resources Office, which is a new actor in Turkish public administration, was established and the organizational dimension of the transition from personnel management to human resources understanding was embodied. The duties and responsibilities undertaken by the office and the effects of the projects it develops on the human capital of the current century, which requires more investment, are important, at least in terms of the plans and the projects implemented.

2. Method

This study is a qualitative research. In the study, firstly, primary sources were used. In addition to this, the historical process of Turkish public personnel management has been discussed the paradigm shift on the subject has been examined and the current management approach has been examined.

3. Results and Discussion

It would not be wrong to state that there is at least one of the objectives of serving a social need, presenting a technological innovation to the public interest, or eliminating a deficiency in services, based on each organization established in public administration. Public personnel constitute the human dimension of the organizations assigned to provide public services that prioritize the public interest, consist of regular and continuous activities and are accepted as open to variability. When the personnel dimension of these organizations providing public services is considered, their structural and functional dimensions stand out, and the regulation of issues such as classification, wage regime, rules to which personnel are subject, planning, employment, training, punishment, assignment and relocation constitute the subject of public personnel management.

The Human Resources Office was established with the idea of creating effective and efficient human resources in Türkiye and channeling the right manpower to the right areas, that is, developing human capital. In the realization of this idea, it is essential to examine the organizational structures well and to construct the input-output relations on the right ground. Among the inputs that organizations receive from their environment, manpower is perhaps the most important of these inputs. Manpower refers to the group of workers aged between 15 and 64 who can be active in the production of goods and services living in a country. In a world where knowledge and technology increase its importance day by day, one of the ways to cope with the challenges of the age is to coordinate human power with a strategic management approach and to invest in the development of human capital.

4. Conclusion

It has been put forward to examine the projects that the Presidential Human Resources Office has implemented since the day it served and the impact of these activities on the country's human capital. Since it is a new unit, it is expected that the analysis of the project outputs will become more realistic over time. However, it should be noted right away that it can be said that the projects of the office were implemented as the product of an understanding that puts people at the center and attaches importance to education. The twenty-first century will be a century in which countries with the ability to be fast and economical, as well as the most effective use of knowledge, skills and experience, will gain. Therefore, the importance of investment in human capital has increased considerably compared to previous periods.

The office carries out studies that appeal to a wide audience and not to individuals with a narrow age range, but to many citizens. However, without distinction of only working or non-working; Based on an understanding that offers internship and employment opportunities to the unemployed, and opportunities for self-development and skill development for the employees, the number of people served has been considerably increased. In addition, the establishment of platforms that provide guidance and psychological support to students with future plans, goals and aims will also make significant contributions to the development of human capital.

Araştırma Makalesi

**Boreout Syndrome in Managers: A Qualitative Study on
Antecedents-Consequences and Solution Suggestions**

Filiz DEMİR

*Karamanoğlu Mehmetbey University, The School of Applied Sciences
filizdemir_yilmaz@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-5906-6982*

Abstract

The aim of the research is to reveal the antecedents and consequences of boreout syndrome in managers and to develop solution suggestions. In this context, qualitative research was designed and feelings and thoughts of individuals working as managers in Karaman were consulted. The data obtained from the interviews was examined with content and descriptive techniques and analyzed with the Maxqda software. As a result, additional antecedents and consequences different from those found in the literature were identified for the factors leading to boreout syndrome in managers. Antecedents were identified as seeing the same faces all the time, working at a desk/indoors, technical disruptions, environmental pressure, and virtuality while consequences were identified as daydreaming or planning. Finally, a model was developed based on the findings, some theoretical and practical contributions were presented, and recommendations were made.

Keywords: Boreout syndrome, managers, antecedents, consequences

JEL Classification Codes: M10, M12

**Yöneticilerde Boreout Sendromu: Öncül-Ardıl ve Çözüm Önerilerine Yönelik Nitel bir
Araştırma**

Öz

Bu araştırmanın amacı boreout sendromunun öncül ve ardıllarının yöneticiler özelinde ortaya konularak çözüm önerilerinin geliştirilmesidir. Bu kapsamda nitel bir araştırma tasarlanarak Karaman'da yöneticilik görevinde bulunan bireylerin boreout sendromuna yönelik duygu ve düşüncelerine başvurulmuştur. Mülakatlardan elde edilen veriler içerik analizi ve betimsel analiz tekniği ile incelenerek Maxqda programıyla analiz edilmiştir. Analizler sonucunda yöneticilerde boreout sendromuna yol açan etmenlere, literatürde bulunandan farklı ek öncül ve ardıllar saptanmıştır. Saptanan öncüller sürekli aynı yüzleri görme, masa başı/kapalı alanda çalışma, teknik aksaklıklar, çevre baskısı ve sanallık; ardıllar ise hayal kurma/planlama olarak belirlenmiştir. Son olarak araştırmada ortaya konulan sonuçlara dayalı bir model geliştirilmiş, birtakım teorik ve pratik katkılar sunulmuş ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Boreout sendromu, yöneticiler, öncüller, ardıllar

Jel Sınıflandırma Kodları: M10, M12

Geliş Tarihi (Received): 07.08.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 20.10.2023

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Demir, F. (2024). Boreout syndrome in managers: a qualitative study on antecedents-consequences and solution suggestions. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 61-87. doi: 10.18074/ckuiibfd.1339245

1. Introduction

In today's competitive environment and technological conditions, it has become much more difficult for institutions to ensure sustainability. In this case, managers have to use the strategic resources of organizations effectively. At the very beginning of strategic resources, human resources and the concepts that determine their effectiveness come first. Among these, concepts such as burnout and boredom at work are issues that need to be researched as they are important factors in terms of employee performance and organizational outputs (Sürücü and Yıkılmaz, 2022, p. 65). Burnout is a phenomenon known to everyone and has been extensively researched, but what about boreout? Boreout is a hidden danger arising from boredom, apathy, and under-utilization of one's capacity in the workplace. Individuals who are bored or employed below their capacity experience disappointment with their work and think that the monotonous workplace routine does not provide any contribution to them. This leads to a boredom syndrome defined as Boreout. Possible consequences of Boreout are dissatisfaction, constant fatigue, loss of joy in life, etc. (Rothlin and Werder, 2007, p. 14). Therefore, it would not be wrong to say that this research is "a product of boredom".

Introduced in 2007 by Rothlin and Werder, the concept of boreout is relatively new in the management literature. Studies conducted so far and information obtained about the syndrome indicate the importance of the concept in terms of organizations. The concept, which has gained importance especially in international literature in recent years, has been studied very little in domestic literature. Limited studies conducted on the concept of boreout in the literature are either conceptual framework and measures (Rothlin and Werder, 2007; Rothlin and Werder, 2008; Snijders, 2009; Probst, 2012; Prammer, 2012), related to scale development (Poirier, Gelin, and Mikolajczak, 2021; Ramírez Quiroz and Villanueva Cueva, 2021; Sürücü and Yıkılmaz, 2022), comparing the concept of boreout with burnout (Brühlmann, 2015; LeCunff, 2020; Radka, 2021), or aimed at investigating the relationship of the syndrome with different variables (Stock, 2015; Van Hooff and Van Hooft, 2017, Karadal, Abubakar, and Erdem, 2018; Abubakar, 2019; Acosta Vergara, Plaza Gómez, and Hernández Riaño, 2021). It is seen that correlational studies are generally conducted in quantitative study design on different samples such as service sector employees (Özsungur, 2020), financial companies and bank personnel (Abubakar, 2019), workers (García-González, Villavicencio-Ayub, and García., 2018; Moris and Nedosugova, 2019; Acosta Vergara et al., 2021), office personnel (Karadal et al., 2018), public officials (Maroto, 2019), and textile workers (Merdan, Erdem, and Gümüşsoy, 2022). From these examples obtained from the literature, it is seen that the studies on boreout are mostly focused on blue-collar workers (García-González et al., 2018; Moris and Nedosugova, 2019; Özsungur, 2020; Acosta Vergara et al., 2021; Merdan et al., 2022), and rarely studied on office staff (Karadal et al., 2018; Maroto, 2019; Abubakar, 2019). However, it is considered very appropriate to examine the boreout syndrome in terms of

individuals whose jobs are routinely repetitive by nature. This information indicates that there are missing aspects of the subject in the literature. Therefore, the necessity to investigate boreout syndrome in white-collar workers constitutes the starting point of this study. There is no qualitative study found that can help to investigate the stages of the boreout syndrome in depth, nor is there any research encountered that is specific to managers and reveals the antecedents and consequences of the boreout syndrome as a whole. However, managers, just like office workers, can also be subjected to routine work, overwhelmed by bureaucracy and have more skills than the job requires. Accordingly, the main purpose of this study is to contribute to the gap in the field by making the boreout syndrome clearer through a comprehensive and in-depth examination, revealing the antecedents and consequences of the concept specific to managers who experience the syndrome, and developing solution suggestions. In addition, it is among the objectives to subject the obtained data to content analysis so that it can be analyzed in more detail. It is thought that the current gap will be closed by providing a broad perspective on the concept of boreout with the findings of the research.

Conducting this study specifically for managers in public institutions will bring a different perspective to the subject. It is thought that factors affecting the boreout levels of managers, who play an important role in the public sector today, and the sensory and mental consequences that occur as a result of these factors will be determined. On the one hand, while trying to reveal why managers are exposed to such a situation, on the other hand, explaining how they are affected by it with examples reveals the importance of the study in terms of both contributing to the literature and offering solutions by creating meaningful scientific data. Based on the findings, it is predicted that there are many factors affecting the boredom of managers.

2. Conceptual Framework

2.1. The Boreout Syndrome

The term “Boreout” was first conceptualized in 2007 by Rothlin and Werder in their work “Diagnose Boreout: Warum Unterforderung im Job krank macht”. The consequences of the concept, which is associated with being demoralized at work, are similar to the burnout syndrome but arise from different factors (Rothlin and Werder, 2007, p. 12). While burnout is associated with overload and lack of vision, boreout is more closely related to boredom. More precisely, in burnout individuals complain of a constant and excessive workload and get sick, while in boreout boredom makes them sick. As a result, both syndromes result in the same complaints. The symptoms of both syndromes disrupt the balance of the individual’s body, mind and mental health and cause disease formation (Schneider, 2018, p. 9). It has been stated that the assignment of individuals outside their capacity in the work environment, light, or low workload causes boreout syndrome on the employees. Individuals who are employed below their capacity experience

frustration about their jobs and think that the monotonous workplace routine does not contribute to them in any way (Rothlin and Werder, 2008, p. 54).

Boreout is defined as a psychological state that arises as a result of a cognitive comparison process that employees perform and that results from the fact that the demands they expect from their work exceed the demands they perceive (Stock, 2015, p. 2). It is a state of psychological strain and occurs when a task lacks mental stimuli (Abubakar, Rezapouraghdam, Behraves, and Megeirhi, 2022, p. 458). The main effects of boredom, and hence the concept of boreout, can be explained by the resource conservation theory; as loss of meaning, lack of excitement and personal growth correspond to the loss of valuable resources. The resource conservation theory was proposed by Hobfoll (Hobfoll, 2001; Hobfoll, Halbesleben, Neveu, and Westman, 2018). According to this theory, the loss of valuable resources causes mental strain (Stock, 2016, p. 4). This is because the Euro-American understanding of employment is dominated by a “culture of presence”. In this context, the question of whether employees are effective in the workplace or whether they are “sitting there” all the time comes up every time (Misun and Hudakova, 2010, p. 2). For these reasons, boredom, weariness, and depression occur in employees with stress caused by concerns such as uselessness and dismissal (Stock, 2015, p. 3).

Boreout syndrome consists of three sub-dimensions: the crisis of meaning at work, job boredom, and the crisis of growth. According to the crisis of meaning at work dimension, the employee wants to believe that the work he or she does in the workplace and the value or resource produced in relation to it should have meaning. When the employee feels a lack of meaning and worthlessness in his/her work and work output, his/her effectiveness and productivity decrease. This situation causes a crisis of meaning in employees and this creates stress in them (Stock, 2015, p. 4). In the second dimension, job boredom, it is believed that the employee’s own resources (job performance, labor, time, etc.) make significant contributions to the organization. The employer expects to be appreciated both financially and spiritually in return for these contributions. In addition, as the employee's career path and position develop, the employee has the expectation of taking part in more qualified and important tasks. In the face of this belief and expectation, this relatively low arousal that the employee experiences when given a task that does not match his/her experience, resources, possibilities, and capabilities or is far below his/her capacity will cause the employee to be bored at work (Rothlin & Werder, 2008, p. 55). The third dimension crisis of growth, is the incompatibility between the expectations of the employee from the workplace and the expectations of the environment. In this situation, the employee offers his/her valuable resources to the organization within the scope of the Resource Conservation Theory (Hobfoll, 2001, p. 338) and wants to reach new resources by being promoted within the framework of compensation for the loss of resources. In the workplace environment, when the employee perceives being unable to develop opportunities and capabilities in accordance with his/her workplace identity and role or future

career expectations; in other words, when he or she cannot develop personal and task-oriented skills, he/she enters into a growth crisis. A growth crisis causes stress in the employee and thus boredom at work (Stock, 2015, p. 5).

Boreout Syndrome, the basic elements of which are underworking, apathy, and boredom, is closely related to behavioral strategies that the employee begins to develop in order to act as if he or she is working too hard (Misun and Hudakova, 2010, p. 3). Employees who are bored at work experience chronic feelings of inadequacy because they do not internally fulfill their tasks and cannot reconcile them with their qualifications. They develop their own strategies to prevent the emergence of this feeling (Reiche, 2019, p. 17). In the first case, people do the little work they have in a short time so that they have enough time for their private affairs during work because they are underchallenged. In the second case, they feign stress, are at work early in the morning until late at night, and give the impression that they will soon collapse from all the work. And finally- in the third case- the employees sit in front of their computers in such an underwhelmed state that they simply have to make a noise from time to time in order not to be suspected of inactivity. They randomly type in a blank email or scribble useless sketches on a piece of paper with a loud pen. These are all examples of strategies that are typical for boreout (Rothlin and Werder, 2008, p. 13).

A boreout phenomenon affects anyone who is dissatisfied at work due to chronic boredom and chronic under-challenge and has developed physical and/or psychological complaints as a result. These health complaints and problems are not fundamentally different from illnesses caused by excessive demands. Some of those affected by boreout also suffer from several symptoms such as back, stomach, or headaches; irritability, dissatisfaction, tiredness, sleep disorders, tinnitus, restlessness, drive disorders, loss of zest for life or self-esteem problems, and even depression. Many of those affected are no longer as resilient as they used to be and are reluctant to go to work (Cürten, 2013, p. 475). It is also stated that boredom at work, which creates an occupational exhaustion process, causes embarrassment in the employee in addition to the problems listed above (Jordana, 2017, p. 78).

In addition to its individual effects, boredom at work has negative organizational effects. The most important effect is the decrease in the effectiveness and efficiency of the organization. Research on the organizational consequences of workplace boredom has documented that the three main dimensions of workplace boredom damage customer-oriented behaviors based on customer satisfaction and reduce the employee's creative work behaviors (Stock, 2016, p. 1). In addition to these findings, the fact that bored employees come to the agenda with attendance problems and resignations (Guglielmi, Simbula, Mazzetti, Tabanelli, and Bonfiglioli, 2013, p. 319) also puts the organization in trouble. Considering that individual experiences in the organization spread throughout the organization over

time, it is obvious that all the problems caused by boreout in the employees will also harm the organization.

3. Methodology

3.1. Aim and Problem of the Research

The main purpose of the study is to determine the antecedents and consequences of Boreout syndrome in the scope of managers, and to offer solutions to prevent the occurrence of the syndrome by making use of manager's views. Subjecting the obtained data to content analysis in order to analyze them in more detail is among the sub-objectives of the research. When the relevant literature is examined, it is seen that there is a gap regarding the concept, and the focus is mostly on blue collar workers and subordinates on the basis of the sample. In this context, determining the factors that cause boreout on the basis of managers is important for the literature. Therefore, appropriate sampling was selected in line with the research problem and it was concluded that the research method supporting the purpose is qualitative research method. Within the scope of this purpose, answers to the following research questions are sought:

- Do managers experience feelings of Boreout syndrome?
- What behavioral and affective reactions do managers give to Boreout syndrome?
- What are the causes of Boreout in Managers?
- What are the consequences of Boreout for managers?
- What solutions do managers suggest to prevent Boreout syndrome?

3.2. Sample of the Study

Within the scope of the research, the purposive sampling method was utilized. In this context, interviews were conducted with 17 managers working in government institutions. In the sample selection, managers working in small units such as district directorates, which are considered to have the lowest work intensity, were preferred. Within the scope of determining the sample size, two basic factors such as data saturation (new data contributing low to existing information or not having any effect) and data sufficiency (the data obtained should be at a level that would be useful in answering the research problem) were taken into consideration (Baş and Akturan, 2017, p. 233). Within the scope of the research, 21 managers were reached, but 4 participants were excluded from the analysis as appropriate responses to the research could not be obtained due to their busy work life. Table 1 provides detailed information about the participants.

Table 1. Personal Information of the Participants in the Study (N: 17)

Gender	Age	Marital Status	Education al Status	Period of Managemen t	Management Department
Woman (4)	38-48 (7)	Married (14)	Associate Degree (1)	1-5 years (3)	HR Manager (2) School Principal (2) School Deputy Principal (1)
Man (13)	49-56 (10)	Single (3)	Bachelor (12)	6-9 years (9)	Town Clerk (1) Social Services Director (1) Finance Manager (1)
			Master's Degree (4)	10-16 years (5)	Accounting Manager (2) Financial Affairs Manager (1) Registrar (2) Population Director (1) Highways Chief (1) Land Registry Manager (1) Prison Director (1)

To determine the antecedents and consequences of the boreout syndrome experienced by managers, 4 of the participants interviewed were female and 13 were male. The ages of the participants varied between 38 and 56, and 14 of them were married, and 3 were single. The education levels were mainly at the undergraduate level (12), 1 of them was an associate degree, and 4 of them were graduates. The interviewed participants had between 1 to 16 years of managerial experience. In addition, the participants were working in relatively quiet and monotonous directorates of public offices.

3.3. Research Method

After determining the research problem and questions, it was decided that the most appropriate research design for the study was qualitative research. The phenomenology approach was used in the research because the results were reached by using the experiences of the participants. Thus, the semi-structured interview technique, which is an important data collection tool in qualitative research, was used and face-to-face interviews were conducted. At the stage of preparing the interview form, the literature and existing studies were examined and created with care to reflect multiple points of view. Thus, emotions, thoughts, and experiences of the participants towards the syndrome were tried to be determined in detail (Cürten, 2013; Brühlmann, 2015; Karadal et al., 2018; Karatepe and Kim, 2020; Tekindal and Uğuz Arsu, 2020). In addition, by taking the opinions of academicians who are experts in this field, care was taken to determine the appropriate questions for the purpose of the research and to direct them to the participants. The interview

form consists of 6 demographic questions, including gender, age, marital status, educational status, period of management, and management department, which determine the qualifications of the participants; and 9 open-ended questions about boreout syndrome. To determine the antecedents and consequences of the boreout syndrome in managerial dimension and to develop solution proposals, there were questions related to issues accepted as components of the syndrome and that may be useful for in-depth research on the subject. The interview questions directed to the participants are given below:

- What does your job mean to you?
- What kind of improvement opportunities do your job offer you?
- What are the factors that cause you to get bored at work?
- What are your thoughts and feelings when you are bored at work?
- What are your attitudes and behaviors when you are bored at work?
- What do you do to reduce boredom at work?
- Have you been experiencing health problems recently?
- What are your solutions to reduce boredom at work?
- What are your strategies to overcome the chronic feeling of inadequacy that can develop when you feel that your job is incompatible with your qualifications, or that you are intrinsically unable to fulfill your task?

Before starting the interviews, an application was made to Karamanoğlu Mehmetbey University Scientific Research and Publication Ethics Committee. It was determined that the research was in accordance with scientific research and publication ethics in the decision held on 24.03.2023, meeting numbered 06-2023/73. Before the interviews, an appointment was made with each participant and the interviews were conducted in their offices. Data obtained from the interviews were collected and transcribed between 28.04.2023 and 30.05.2023. The interviews lasted about 30 minutes on average. Care was taken to ensure that the interviewees voluntarily participated in the research, and due to the lack of consent of the participants, they were written down without using a voice recorder.

3.4. Data Analysis

To conduct a more detailed methodological analysis, the data obtained were subjected to content analysis and descriptive analysis, and for this purpose, the Maxqda program, which is one of the qualitative software programs, was used. Within the scope of content analysis, it was primarily aimed at conceptualizing the data obtained within the scope of the research, creating themes suitable for the concepts, and revealing the findings (Yıldırım and Şimşek, 2018, p. 162-163). Descriptive analysis, on the other hand, is the categorization of the obtained data according to the previously given themes. The framework for descriptive analysis consists of processing data according to the thematic framework, defining, and interpreting findings. (Maxwell, 2008, p. 608; Denzin and Lincoln, 2008, p. 394). Within this framework, the data obtained by keeping one-to-one notes in the

analysis of the research were examined in detail and clear codes were created in accordance with the purpose of the research. Following the explicit coding, main categories and subcategories were created and related codes were brought together. The data were subjected to selective coding and the sub-codes were narrowed down to be compatible with the main categories. In the last stage, research findings were interpreted and conclusions were expressed.

3.5. Validity and Reliability

As in every scientific research, it is expected that validity and reliability are high in qualitative research. In order to ensure validity and reliability in qualitative research, “credibility”, “transferability”, “consistency” and “confirmability” are important (Yıldırım & Şimşek, 2013, p. 257). The fact that the findings obtained as a result of the research are meaningful and consistent, that the findings are compatible with the conceptual framework, and that the generalizations made on the basis of the research findings are compatible with the data means that internal validity (credibility) is ensured. In addition, the fact that the research results are generalizable means that external validity (transferability) is high and it is possible to generalize indirectly in the research. To ensure the reliability of the research, the methodology was discussed in detail and the findings were reported in a manner free from assumptions and prejudices. In addition, the fact that the results of the research were compatible with the data, detailed data were accessed and unrealistic data were not included contributed to both internal reliability (consistency) and external reliability (confirmability) of the research (Merriam, 2018, p. 165; Creswell, 2018, p. 245).

4. Findings

Within the scope of the findings, the evaluations of the managers of public institutions regarding the perspectives and experiences of the boreout syndrome were described. The obtained data were analyzed with the Maxqda software program and the results of the analysis were given in detail with the help of figures, then a model was proposed for the antecedents and consequences of the boreout syndrome in particular for managers. Before interpreting the findings, demographic information was presented first. In accordance with ethical principles, sharing the names of the participants was not considered appropriate and each participant was coded as P1, P2, P3 ... P17. The data obtained from the participants were subjected to descriptive analysis. In order to present the analysis in a systematic way, main themes, sub-themes and codes for the concept of boreout were created based on the data obtained. It was tried to increase the comprehensibility of the analysis by giving explanations of the determined themes. The frequencies for each theme on the code system were shown and the themes on which the participants spoke the longest/shortest were identified through document portrait analysis. Based on this information, the data were interpreted and the participants' views on the themes were included. As a matter of fact, the Maxqda software program facilitated the

scientific, systematic, and detailed analysis of the data obtained. The code system determined within the scope of the research is given in Figure 1.

Code System	106
● Routine Work	0
● Recurring tasks for long periods	8
● Innovation barriers	4
● Working Under Capacity	0
● Low workload	4
● Easy work	7
● Early completion of work	6
● Socializing Issues	0
● Virtual activities	1
● Lone working	2
● Job Boredom	0
● Bored indoors	3
● Bored of desk job	1
● Bored with colleagues	8
● Technical Issues	0
● Complication and prolongation of work	2
● Lack of equipment	3
● Ethical Issues	0
● Criticism and judgement	1
● Interventions of politicians	1
● Mobbing	2
● Negative Emotions	0
● Feeling depressed	8
● Agitation	4
● Introversion	3
● Acceptance	4
● Psychosomatic Disorders	0
● Headache	2
● Intestinal problems	5
● Fatigue	2
● Sleep disorders	2
● Workplace Issues	0
● Low motivation/performance	6
● Alienation	8
● Desensitization	2
● Daydreaming and planning	2
● Low self-esteem	5

Figure 1: Code System for Boreout Syndrome Experienced by Managers

As can be seen in the code system above, regarding the antecedents of Boreout syndrome: The *Routine Work* main theme consists of the sub-themes Recurring tasks for long periods and Innovation barriers; *Working Under Capacity* consists of the sub-themes Low workload, Easy work, and Early completion of work. The main theme of *Socialization Issues* consists of the sub-themes of Virtual activities and Lone working; *Workplace Boredom* consists of the sub-themes of Bored indoors, Bored of desk job, Bored with colleagues; *Technical Issues* consists of the sub-themes of Complication and prolongation of work, Lack of equipment; and *Ethical Issues* consists of the sub-themes of Criticism and judgement, Interventions of politicians, and Mobbing. The main themes related to the consecutive items are *Negative Emotions* with Feeling depressed, Agitation, Introversion, Acceptance sub-themes; *Psychosomatic Disorders* with Headache, Intestinal problems, Fatigue, Sleep disorders; and *Workplace Issues* with Low motivation/performance, Alienation, Desensitization, Daydreaming and planning, Low self-esteem. Thus, the code system consists of 9 main themes, 28 sub-themes and 106 codes. Explanations about the themes are given in Table 2.

Table 2. Explanations on Themes Created to Identify the Antecedents and Consequences of Boreout Syndrome in Managers

Antecedents	
Routine Work	
Recurring tasks for long periods	It is stated that managers are bored because they have been in the same profession and job description for many years, and have been doing the same jobs and operations for a long time.
Innovation barriers	It is stated that managers are bored due to the inability to access new and up-to-date information and the inability to generate new and up-to-date ideas due to their constant routine work.
Working Beyond Capacity	
Low workload	It is stated that managers are tired of working with insufficient workload and low responsibility.
Easy work	It is stated that managers are bored because they do their job without difficulty and without mental stimuli.
Early completion of work	It is stated that managers finish the job early due to insufficient workload, and so they get bored in the remaining time.
Socializing Issues	
Virtual activities	It is stated that managers are bored because the seminars, workshops, and trainings they attend are conducted virtually.
Lone working	It is stated that managers are bored because they work alone in the office and sometimes even in the department.
Job Boredom	
Bored indoors	It is expressed that managers are bored of working indoors all the time.
Bored of desk job	It is expressed that managers are bored of working at a desk all the time.
Bored with colleagues	It is stated that managers are bored with problems such as constantly seeing the same individuals, dealing with too many individuals and working with unskilled employees.
Technical Issues	
Complication and prolongation of work	It is expressed that managers get bored of unnecessary complexity and prolongation of work.
Lack of equipment	It is expressed that managers are bored of waiting while carrying out their work due to lack of equipment.
Ethical Issues	
Criticism and judgement	It is stated that managers are bored with the criticism and judgments of those around them.
Interventions of politicians	It is expressed that managers are bored with the interventions of politicians.
Mobbing	It is expressed that managers are bored of the mobbing they receive from their superiors.

Table 2. Explanations on Themes Created to Identify the Antecedents and Consequences of Boreout Syndrome in Managers (continued)

Consequences	
Negative Emotions	
Feeling depressed	It is stated that managers feel constricted, distressed, bored excessively, depressed, and sometimes feel the need to breathe. Managers are said to be unhappy, unable to enjoy life, resentful, sensitive, and vulnerable.
Agitation	It is stated that managers are restless, anxious, aggressive, and nervous.
Introversion	It is stated that managers become silent and stop communicating with people.
Acceptance	It is stated that managers are initially uneasy about the low workload but accept it in time.
Psychosomatic Disorders	
Headache	It is stated that managers suffer from headaches from time to time.
Intestinal problems	It is stated that managers experience intestinal problems.
Fatigue	It is stated that managers suffer from chronic fatigue, and physical malaise.
Sleep disorders	It is stated that managers suffer from insomnia, oversleep, or grind their teeth at night.
Workplace Issues	
Low motivation/performance	It is stated that managers are not motivated at work and experience low performance.
Alienation	It is stated that managers are distancing themselves from their career goals and coworkers, they think that they are atrophying in their profession, think about a change of position at the workplace, or even a change of profession.
Desensitization	It is stated that managers no longer care about work-related issues.
Daydreaming and planning	It is stated that managers think about their private jobs and future plans during working hours.
Low self-esteem	It is stated that managers see themselves as redundant because they are idle at work, think that they do not deserve the received money, and feel guilty.

Explanations regarding the themes determined within the scope of the research were included and the elements to be expressed with each theme were clearly stated. Then, it was deemed appropriate to show separately the document portraits of the antecedents and consequences of the boreout syndrome experienced by the managers. Document portraits of the antecedents and consequences of the Boreout syndrome experienced by the managers are given in Figure 2 below.

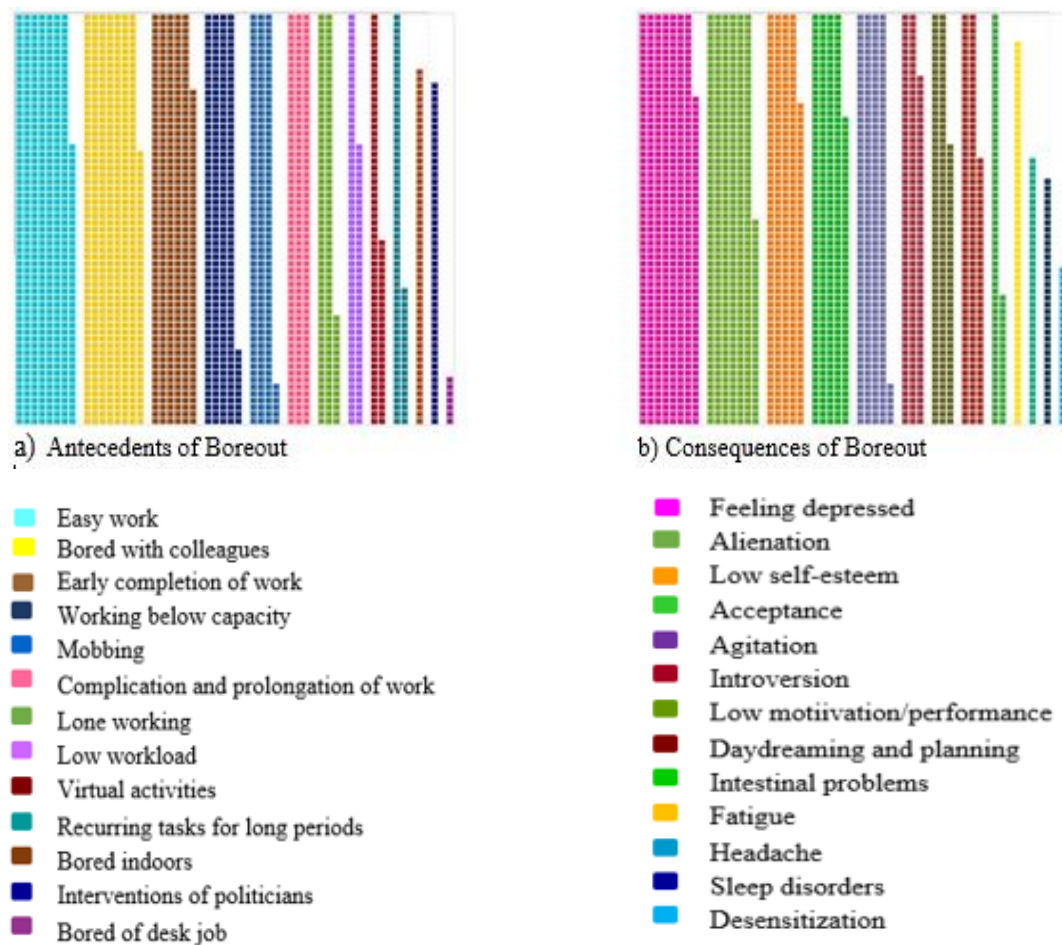


Figure 2: Document Portrait of the Antecedents and Consequences of the Boreout Syndrome Experienced by Managers

Unlike other analyses, the document portrait identifies the sub-themes that participants mentioned the longest. In the document portrait, all sub-themes are visualized in different colors and appear as square boxes. The length of the square boxes is directly related to the length of the participants' mentions of the sub-themes. The longest-mentioned sub-themes are shown with the most boxes. Therefore, in Figure 2, the sub-themes are sorted according to their length and visualized from the longest-mentioned sub-theme to the shortest-mentioned sub-theme. As a result of the answers given to the questions asked in the interview, among the antecedents, the sub-themes of *easy work*, *bored with colleagues* and *early completion of work* were mentioned for the longest time. *Easy work* and *early completion of work* were coded under the main theme of *working below capacity*, while *bored with colleagues* was coded under the main theme of *job boredom*. *Working below capacity* was also the most coded main theme in the antecedents category in the code system. Participant views on the theme are given below:

“If there were a few more of the same job, I could do it easily. My work is so easy that I can do it immediately and I am free early. Of course, this is because I handle the file of a single unit.” (P-6)

“Our work here is standardized, so the work is not intensive and remains simple, that is, working below capacity bores me, I think I remain passive because of this situation.” (P-9)

“I don’t think that my job improves me, on the contrary, I’m just standing still because the work I do doesn’t challenge me, it’s all easy and quick to do. Unfortunately, my work does not exceed my capacity. It ends immediately, and this time I am idle until the evening.” (P-10)

The participants stated that the work they do is quite easy and does not challenge them at all, and that their work is finished in the first hours of the shift due to the low workload. In addition, the participants stated that they could not develop themselves due to the simple and routine work, so they remained passive and could not produce innovative ideas.

Participant views on the *bored with colleagues* sub-theme, which is also among the longest-mentioned ones, are given below. *Bored with colleagues* is also among the most frequently coded sub-themes in the code system. Participant views on the subject are as follows:

“The human factor makes me bored, I think it’s best to stay away from people, too many crowds are not for me.” (P-4)

“Seeing the same people all the time is really boring after a while.” (P-8)

“My work environment and colleagues are boring. We don’t share much with them. It’s like everyone is bored with each other, people are hostile to each other. At every moment you have to watch out if someone has set a trap. That’s why we are in fake relationships and distant with our colleagues, our social relations are limited. This is one of the main reasons why I get bored in the workplace.” (P-12)

Participants expressed that they had to constantly deal with the same individuals at work and expressed their discomfort with this situation. Some of the participants, who spent every weekday with the same individuals, stated that they developed insincere and distant relationships with their colleagues and that they were bored at work due to insufficient social relations in the work environment.

The sub-themes mentioned in the shortest time are *bored of desk job*, *interventions of politicians*, and *bored indoors*, respectively. *Bored of desk job* and *bored indoors* are again included under the main theme of job boredom, while *interventions of politicians* is under the main theme of *ethical issues*. Sample participant views on the subject are as follows:

“Staying indoors is boring. We are always working indoors. Unfortunately, we don’t have field activities.” (P-17)

“We are always at the desk, it is boring to be indoors and at the desk all the time.” (P-18)

Although the majority of the participants mentioned that they were able to be flexible in the course of their duties and that they were able to move around, a few participants expressed that they were bored with doing desk work and staying indoors. This theme was reported to be particularly relevant for unfavorable weather conditions or for participants who isolated themselves from the environment. *Bored of desk job, bored indoors, and interventions of politicians* sub-themes are among the least coded sub-themes in the code system. This shows that the least common situations were also not mentioned for a very long time.

In the consequences, *feeling depressed* under the main theme of *negative emotions* and *alienation* and *low self-esteem* sub-themes under the main theme of *workplace issues* were mentioned the longest. Participant views on the theme of *feeling depressed* are given below:

“Coming here especially in the summer is very unpleasant, I become unhappy and vulnerable at work, especially as I get older, I can’t smile.” (P-1)

“My joy of life decreases, my enthusiasm and desire to work decreases, I don’t feel like doing anything, the longer one is idle, the lazier one becomes, the lazier one becomes, the more one can’t do anything, the more one doesn’t feel like doing anything, the more aimless and wasted one becomes.” (P-12)

In the sub-theme of *alienation*, the statements of the participants’ views are short but frequently repeated. Participants’ opinions are as follows:

“I wish I was a civil servant instead of an administrator. At least I could spend my time at home comfortably during the summer.” (P-1)

“Being at this position alienates me from my job, I get distant from my job and my work environment.” (P-3)

“The thought arises that I should take a leave and not come back for a week and get away from work.” (P-6)

“My desire to work decreases, I look for a different and more colorful working environment.” (P-11)

“I don’t know why I chose this job; I am completely distant from my profession. I want a job transfer; I am constantly looking for a job transition. This can be within the organization or also in a different organization.” (P-15)

Most of the participants expressed a common view on the sub-theme of *alienation*. Managers expressed that they have become disenchanted with their jobs and want to move away. Some of them seek the solution by taking a leave of absence and

temporarily moving away, while others seek to move between units, statuses, or even institutions.

Participants' views under the sub-theme of *low self-esteem* mostly reflect the guilty conscience that managers feel about the salary they receive due to idleness or underworking. Participants expressed their views on this issue as follows:

"I landed in a comfortable job after an intense work schedule. Therefore, I felt like I was in a gap. I feel like I am redundant here, after that pace, it is not for me to stay idle, I try to keep myself busy, I try to find different jobs so that I deserve the money I get." (P-5)

"Many times, I feel guilty about why I am idle. I think I don't deserve the salary I get. That's why I try to produce projects. As I research and produce something, I mentally feel relieved that I have fulfilled my duty." (P-9)

In the category of consequences, *headache* and *sleep disorders* under the main theme of psychosomatic disorders; and desensitization under the main theme of workplace issues were mentioned for the shortest period of time and were also among the least coded in the code system in direct relation. The majority of the participants mentioned that they did not have any health problems. In the *desensitization* sub-theme, the participants who had a guilty conscience due to being idle or underworked stated that they became sensitive and resentful as a result of this situation.

Since the concept of boreout is relatively new in the literature and is being evaluated by more and more researchers, it was deemed appropriate to propose a model for the antecedents and consequences of the syndrome experienced by managers within the scope of the study. A model proposal was designed to develop and test the syndrome in line with the antecedents and consequences obtained in the study. It is thought that the developed model will enable researchers to test the concept of boreout more clearly. In addition, the model will also reveal the missing aspects of the boreout concept. The model developed within the scope of antecedents and consequences of the boreout syndrome in managers is given in detail in Figure 3.

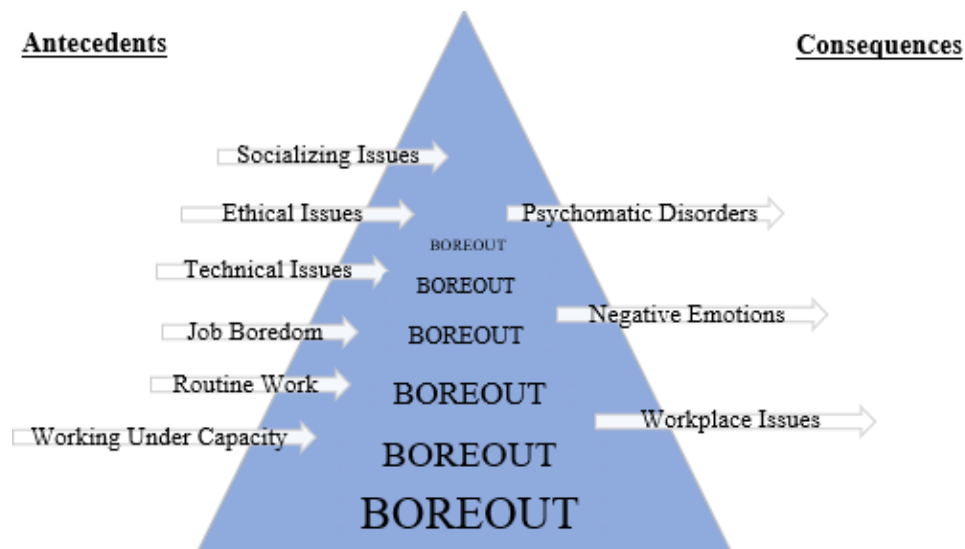


Figure 3: Model Proposal for the Antecedents and Consequences of the Boreout Syndrome Experienced by Managers
Source: Created by the author.

Looking at the figure, the triangle in the center represents the boreout syndrome. The wide base of the triangle is the area where boreout is felt intensely, as is the size of the letters on it. As moved upwards on the triangle, the boreout is felt less, just as the size of the letters gets smaller and the area narrows. Therefore, according to the responses received by the interviewees, the most coded main themes are at the bottom, and the coding of the themes decreases as moved up. The arrows drawn in one direction from the left of the figure to the concept of boreout represent the antecedents of boreout. These are respectively *Working Under Capacity* (17), *Routine Work* (12), *Job Boredom* (12), *Technical Issues* (5), *Ethical Issues* (4), and *Socializing Issues* (3). The one-way arrows drawn from the boreout triangle to the right of the figure represent the consequences of the syndrome. These are *Workplace Issues* (23), *Negative Emotions* (19), and *Psychomatic Disorders* (11). This model will allow researchers to gain a better understanding and explanation of the causes and consequences of boreout.

5. Conclusion, Discussion, and Recommendations

In the research, a comprehensive and in-depth examination was carried out to make the boreout concept understandable by examining the antecedents and consequences of the syndrome in terms of managers. For this purpose, the data obtained from the managers of public institutions, who have a relatively low workload in the districts of Karaman, were subjected to content analysis and descriptive analysis for detailed examination. Results of this study, which provides a different perspective on managers and the boreout syndrome, have been handled

and discussed in the light of theoretical and practical contributions, and solutions have been developed.

5.1. Theoretical Contributions

Within the scope of the research, the concept of boreout experienced by managers of public institutions was addressed and the antecedents and consequences of the syndrome were identified in the field of managers. When the literature is reviewed, it is seen that the studies on boreout are mostly conducted on employees. Therefore, it is thought that the greatest theoretical contribution of this research is to determine the antecedents and consequences of boreout syndrome in managers. The antecedents of the boreout syndrome experienced by managers are determined as *Working Under Capacity* (Low workload, Easy work, Early completion of work), *Routine Work* (Recurring tasks for long periods, Innovation barriers), *Job Boredom* (bored indoors, bored of desk job, bored with colleagues), *Technical Issues* (Complication and prolongation of work, Lack of equipment), *Ethical Issues* (Criticism and judgement, Interventions of politicians, Mobbing), and *Socializing Issues* (virtual activities, lone working) respectively, according to the coding frequency. The consequences of boreout syndrome experienced by managers are identified as *Workplace Issues* (Low motivation/performance, Alienation, Desensitization, Daydreaming and planning, Low self-esteem), *Negative Emotions* (Feeling depressed, Agitation, Introversion, Acceptance), and *Psychomatic Disorders* (Headache, Intestinal problems, Fatigue, Sleep disorders). These findings are in accordance with the results of general studies that define and explain the concept of boreout in the literature (Rothlin & Werder, 2007; Rothlin & Werder, 2008; Snijders, 2009; Probst, 2012; Prammer, 2012; Cürten, 2013; Stock, 2016; Karadal et al., 2018; García-González et al., 2018; Moris and Nedosugova, 2019; Karadal and Erdem, 2019; Özsungur, 2020; LeCunff, 2020; Radka, 2021; Acosta Vergara et al., 2021; Merdan et al., 2022).

When compared with studies in the literature, the similarities can be seen more closely. For example, Barmack (1938) explained boredom in a study as the continuation of the current situation and the desire to get rid of this tendency, which has become unpleasant, as an inadequate physiological result due to insufficient motivation. This definition overlaps with the concept of low motivation obtained as a consequence of boreout in the study. Also, in a study on mobbing, service innovation performance, and boreout; Özsungur's (2020) findings revealed that boreout and job boredom were positively associated with mobbing. This finding overlaps with the concept of mobbing, which was obtained as an antecedent of the boreout syndrome in the study. Cürten (2013) states that the triggering factors for the formation of boredom at work in the organizational environment are assigning tasks to employees below or outside of the education they receive, lack of developmental training, closed management style, and disapproval of the use of initiative and devolution. In the research on its antecedents, Cürten (2013) revealed

that individuals' pessimistic perception of their careers and their career incompatibility increase the boreout syndrome. These findings also coincide with the antecedent of *Innovation barriers* and the inability to improve oneself obtained in the study; and the consequence of *Alienation*, in which managers are alienated by the idea that they are moving away from their career goals and becoming atrophied in the profession. Again, Lyngdoh et al. (2021) referred to the concept of boreout among their findings in a study on negative psychological states within the organisation. In addition, Karadal et al.'s (2018) finding that being bored at work affects career compatibility negatively, and Karadal and Erdem's (2019) finding that being bored at work affects career optimism negatively and causes depression, stress, and anxiety in employees supports this information. Similar findings were stated by LeCunff (2020) in a comparative study between burnout and boreout. According to the findings, both syndromes cause demotivation, exhaustion, emptiness, low self-esteem, anxiety, depression, sadness, lesser creativity, unproductivity, a crisis of social identity, and conflict between work and life demands. All factors except a crisis of social identity and conflict between work and life demands are largely consistent with the findings of this study, so it can be said that almost all factors are consistent with each other.

Another important theoretical contribution of the study is that additional findings different from the findings in the literature were obtained. Information obtained from some participants indicated that managers were bored of seeing the same colleagues, working at a desk and working indoors. Again, the managers stated that they were bored due to the prolongation of work caused by technical problems and deficiencies, the judgment-criticism and pressure of stakeholders, and virtual activities. Therefore, it is thought that new antecedents have been identified in addition to the existing antecedents of the boreout syndrome. In the category of consequences of boreout syndrome, it can be said that the concept of *daydreaming and planning* is a newly identified successor. Some of the participants in the study stated that when they were bored at the workplace, they daydreamed about their private lives or made business plans for the following days. When the literature was reviewed, no consequences of daydreaming and planning were found among the consequences of boreout syndrome. In summary, it is seen that the results obtained in this study are consistent with the results of similar studies, and additional results that contribute to the literature are also revealed.

Another important contribution of the research is the proposal of a model that enables researchers to better understand and explain the factors and consequences of boreout syndrome in managers. The proposed model will play a guiding role for future research by providing a basis for developing new concepts, linkages and assessments of the causes and consequences of boreout syndrome in managers, as well as a basis for road mapping, scale development, and hypotheses for predicting future events or processes. To summarize, it is clear that although the concept of boreout has been emphasized, defined, and researched for about 16 years, there is

a lack of research in different disciplines and with different variables. The aforementioned contributions of this research will enable a better understanding and evaluation of the boreout syndrome in different aspects.

5.2. Practical Contributions

In addition to the theoretical contributions of this research, which identifies the antecedents and consequences of the boreout syndrome for managers, it also has practical contributions. Investigating the antecedents and consequences of Boreout syndrome can increase managers' awareness of this issue. Having information about symptoms such as workload, lack of interest, and low motivation can help managers to better understand the situation of employees as well as themselves and to develop methods to cope with its negative effects. In addition, by recognizing the early signs of Boreout syndrome, management can develop early prevention and intervention strategies in the workplace. In this way, the progression of boreout syndrome can be prevented or its effects can be minimized. Again, understanding the antecedents and consequences of the syndrome can help to make the necessary adjustments to increase productivity and performance in the workplace, thereby contributing to the identification of problems in the workplace and taking measures to improve the work environment. Finally, managers experiencing boreout syndrome may require a review of management strategies in organizations. It is assumed that research on this issue will provide guidance for reorganizing the duties and responsibilities of managers and providing them with appropriate incentives.

5.3. Solution Suggestions for Boreout Syndrome

During the interviews conducted within the scope of the study, in which the antecedents and consequences of Boreout syndrome as well as the solution suggestions were investigated, the managers were asked the question "What are your solution suggestions to reduce boredom at work?". Various recommendations were received from the participants that could prevent both managers and employees from being bored at work. Inspired by the answers obtained, the solution suggestions that can be used in practice are summarized under the headings below.

5.3.1. Solution Suggestions for Managers

The regulation of boreout syndrome, which is not revealed much or cannot be expressed specifically for managers nowadays, again falls on managers themselves or employers. Employers should be informed about the Boreout syndrome, managers should raise awareness about it, and necessary measures should be taken personally and administratively in advance. Solution suggestions of boreout syndrome specific to managers can be listed as follows.

Challenge and Autonomy: Managers should be given more control over their tasks and projects, allowing them to make decisions and exercise creativity. Autonomy and challenging projects can keep them engaged and interested in their work.

Rotate Responsibilities: Managers should be encouraged to take on new responsibilities or rotate tasks periodically. This can prevent monotony and provide opportunities to learn new skills.

Professional Development: Investment should be made in training and development programs that help managers expand their knowledge and skillset. Providing growth opportunities can make work more stimulating and exciting.

Encourage Innovation: A working culture should be created that values and rewards innovative thinking. Encouraging managers to come up with new ideas and implement them can keep them motivated and interested in their roles.

Recognize and Appreciate: The efforts and achievements of managers should be recognized and appreciated. Recognition can boost morale and make them feel valued, reducing the chances of boredom setting in.

Cross-functional Collaboration: Cooperation should be made with other departments or teams. Interacting with different colleagues and working on diverse projects can break the routine and add variety to work.

Flexible Work Environment: Whenever possible, flexibility should be offered in working hours or remote working options. A more flexible environment can help managers manage their work-life balance and reduce boreout.

Promote Open Communication: Open and honest communication should be encouraged within the organization. Managers should feel comfortable discussing their challenges and interests, leading to potential adjustments in their roles.

Support Work-Life Balance: It is necessary to make sure that managers are not overwhelmed with excessive workload. A balanced workload allows them to have time for personal interests outside of work, which can prevent boredom and boreout.

Organize Team-Building Activities: Team-building events and outings to foster camaraderie and create a positive work environment should be arranged. Building strong team dynamics can make work more enjoyable and fulfilling.

Regular Feedback and Evaluation: Managers should be provided with regular feedback on their performance. Constructive feedback helps them stay focused and continuously improve their skills.

Encourage Time for Creativity: Managers should be given time to brainstorm and explore new ideas. Having dedicated “innovation time” can inspire fresh thinking and enthusiasm for their work.

By implementing these solutions, organizations can help reduce managers' boredom at work and create a more engaged and productive workforce. It's crucial

to recognize that every manager's preferences and interests are unique, so it's essential to communicate openly and cater to individual needs whenever possible.

5.3.2. Solution Suggestions for Employees

Boreout is a low-stress but disruptive behavior in organizations that necessitates managerial intervention. It is a concealed threat to both employees on an individual level and employers on an organizational level (Abubakar, 2019, p. 68). As a result, a better understanding of the causes, mechanisms, results, and contextual variables surrounding boredom is required, allowing managers to rethink and/or reform their human resources policies and organize work in a more sustainable way to avoid undesirable job outcomes. Possible solutions for employee boreout are listed below.

Task Variety: Job rotation or task swapping among team members be encouraged. This allows employees to experience different aspects of their roles and prevents monotony.

Goal Setting: Clear and challenging goals for employees should be set. Having meaningful objectives can add a sense of purpose and motivation to their work.

Professional Development: Opportunities for training and skill development should be offered. Learning new skills or taking on new challenges can keep employees engaged and interested in their work.

Autonomy: Employees should be empowered by giving them some degree of autonomy in how they approach their tasks. Autonomy fosters creativity and a sense of ownership over their work.

Team Projects: Collaboration on team projects should be encouraged. Working together on interesting and meaningful initiatives can boost morale and reduce boredom.

Breaks and Flexible Scheduling: Regular breaks to refresh the mind should be encouraged. Additionally, offering flexible scheduling to allow employees to manage their work-life balance effectively should be considered.

Incentives and Rewards: a recognition and reward system to acknowledge employees' efforts and achievements should be implemented. Positive reinforcement can increase job satisfaction and reduce boredom.

Gamification: Gamification elements can be added to specific tasks or projects. This can make mundane tasks more enjoyable and create a sense of achievement through rewards and friendly competition.

Well-Designed Workspace: a pleasant and stimulating work environment should be created. An aesthetically pleasing workspace with natural light and comfortable furniture can improve mood and motivation.

Open Communication: A culture of open communication, where employees can share their ideas, concerns, and feedback should be fostered. Feeling heard and valued can enhance job satisfaction.

Encourage Hobbies and Interests: Employees should be allowed to pursue their hobbies or interests during breaks or after work. This can serve as a mental refresher and keep them motivated.

Employee Engagement Activities: Team-building events, workshops, or fun activities should be organized to break the routine and strengthen team bonds.

Meaningful Work: Employees should be helped to understand how their work contributes to the big picture and how it impacts the organization and its customers.

Wellness Programs: Wellness programs such as yoga, meditation, or mindfulness sessions should be offered to support mental well-being and reduce stress.

Rotation of Responsibilities: In order to avoid long-term monotony within the team, tasks or responsibilities should change periodically.

To summarize, based on the results of the study, it can be suggested that human resources should act jointly with employees and employers by providing job descriptions according to the qualifications of the employee, considering that it will be more efficient for both and the organization. It can be said that managers can strengthen employees' feelings of commitment and reduce their feelings of boreout by paying more attention to employees' personal needs.

5.4. Limitations of the Study and Recommendations for Future Research

The main limitation of the research is that while obtaining the data, the field research was limited to public directorates operating in the district centers of Karaman province. Therefore, the evaluations to be made could be considered valid on the scale of Karaman districts. Again, not all managers addressed could be included in the study because they were not suitable for the investigation of boreout syndrome. However, the results reveal important findings in terms of being conducted in areas with low work intensity and routine working life. As a result of the stated limitations, it is advisable to conduct larger and more comprehensive studies by collecting data in different provinces and districts and including employees of other organizations in the research population. It can be suggested to determine the causes of the effects of different variables such as job performance and job commitment on employees due to boreout syndrome. In addition, it is recommended that researchers who will study boreout should make comparisons regarding the perceptions of boreout of managers and employees in different sectors. As a matter of fact, it is seen that there are not enough studies in the literature on boreout syndrome and especially on the antecedents and consequences of the issue, so it is suggested that more comprehensive and deep research should be conducted. Finally, considering that boreout syndrome may have negative

consequences for the organization and its employees, it is recommended that multidimensional research should be conducted in every aspect.

References

- Abubakar, A. M. (2019). Using hybrid SEM – artificial intelligence: approach to examine the nexus between boreout, generation, career, life and job satisfaction. *Personnel Review*, 49(1), 67-86.
- Abubakar, A. M., Rezapouraghdam, H., Behraves, E. and Megeirhi, H. A. (2022). Burnout or boreout: a meta-analytic review and synthesis of burnout and boreout literature in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(4), 458-503.
- Acosta Vergara, J., Plaza Gómez, M. T. and Hernández Riaño, H. (2021). Clima organizacional, boreout e innovación en la agroindustria. *Dimensión Empresarial*, 19(4), 65-86.
- Barmack, J. E. (1938). The effect of benzedrine sulfate (benzyl methyl carbinamine) upon the report of boredom and other factors. *The Journal of Psychology*, 5(1), 125-133.
- Baş, T. and Akturan, U. (2017). *Sosyal bilimlerde bilgisayar destekli nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Brühlmann, T. (2015). Müdigkeit bei burnout und boreout. *Swiss Medical Forum*, 15(17), 387-390.
- Creswell, J. W. (2018). *Nitel araştırma yöntemleri*. (M. Bütün and S. B. Demir, Trans.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cürten, S. (2013). Boreout-syndrom und coaching. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 20(4), 473-478.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (2008). *The landscape of qualitative research* (C. 1). Sage.
- García-González, B. E., Villavicencio-Ayub, E. and García, M. (2018). Síndrome de boreout en trabajadores baby boomers, xy millennials de la ciudad de México. *Psicología Iberoamericana*, 26(2), 88-95.
- Guglielmi D., Simbula S., Mazzetti G., Tabanelli M. C. and Bonfiglioli, R. (2013). When the job is boring: the role of boredom in organizational contexts. *Work*, 45(3), 311-322.

- Hobfoll, St. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, St. E., Halbesleben, J., Neveu, J.P., and Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 5(1), 103-128.
- Jordana, H. (2017). Management et «bore-out» dans le secteur médicosocial. *Empan*, 1(3), 78–80.
- Karadal, H. and Erdem, A. T. (2019). Boreout sendromunun kariyer uyumluluğu ve kariyer iyimserliği arasındaki ilişki bağlamında analizi üzerine bir uygulama. *Journal of Academic Value Studies*, 4(18), 30-38.
- Karadal, H., Abubakar, A. M. and Erdem, A. T. (2018). Boreout, kariyer uyumluluğu ve aile-iş zenginleştirme etkileşimi: Selçuk üniversitesi örneği. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18(35), 41-63.
- Karatepe, O. M. and Kim, T. T. (2020). Investigating the selected consequences of boreout among cabin crew. *Journal of Air Transport Management*, 82, 101739.
- LeCunff, A. (2020). Burnout vs boreout, <https://nesslabs.com/burnout-vs-boreout>, (Acces Date: 02.10.2003).
- Lyngdoh, T., Chefor, E., Hochstein, B., Britton, B. P. and Amyx, D. (2021). A systematic literature review of negative psychological states and behaviors in sales. *Journal of Business Research*, 122, 518-533.
- Maroto, S. H. (2019). El síndrome de boreout y la STC 56/2019 sobre mobbing en la administración pública. *Diario La Ley*. 2(9458).
- Maxwell, J. A. (2008). Designing a qualitative study. in *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Merdan, E., Erdem, A. T. and Gümüşsoy, Y. (2022). Boreout sendromunun üretkenlik karştı iş davranışı üzerine etkisinde sanal kaytarmanın aracılık rolü. *Business & Management Studies: An International Journal*, 10(1), 176-191.
- Merriam, S. B. (2018). *Nitel araştırma desen ve uygulama için bir rehber*. (S. Turan, Trans.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.

- Misun, J. and Hudakova, I. (2010). *The bore out syndrome current knowledge*. University of Economics Faculty of Business Management, Department of Management.
- Moris, H. and Nedosugova, A. B. (2019). Coaching as instrument to identity and remedy for boreout syndrome with employees. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 298(138-141).
- Özsungur, F. (2020). The effects of mobbing in the workplace on service innovation performance: the mediating role of boreout. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 28-42.
- Poirier, C., Gelin, M. and Mikolajczak, M. (2021). Creation and validation of the first french scale for measuring bore-out in the workplace. *Frontiers in Psychology*, 12(697972).
- Prammer, E. (2012). *Boreout-biografien der unterforderung und langeweile: Eine soziologische analyse*. Springer-Verlag.
- Probst, M. (2012). *Boreout- ursachen, auswirkungen, massnahmen*. Dissertation Universität, Zürich.
- Radka, C. (2021). The relationship between burnout syndrome and boreout syndrome of secondary school teachers during COVID-19. *Journal of Pedagogical Research*, 5(2), 138-151.
- Ramírez Quiroz, K. R. and Villanueva Cueva, M. I. (2021). *Evidencias de validez y confiabilidad de la escala del síndrome de boreout-esb en colaboradores del sector público de trujillo*. Dissertation, Universidad César Vallejo.
- Reiche, J. (2019). *Boreout ist wie burnout... nur anders! Ein erfahrungsbericht*. Kindle Edition.
- Rothlin, P. and Werder, P. R. (2007). *Diagnose boreout: warum unterforderung im job krank macht*. Redline Wirtschaft.
- Rothlin, P. and Werder, P. R. (2008). *Die boreout-falle: Wie unternehmen langeweile und leerlauf vermeiden*. Redline Wirtschaft.
- Schneider, J. (2018). *Boreout: auftauchen aus der langeweile*. Kindle Edition.
- Snijders, M. (2009). *Boreout: A promising concept? An explorative study on the boreout phenomenon*. Dissertation, University of Amsterdam.
- Stock, R. M. (2015). Is boreout a threat to frontline employees' innovative work behavior?. *Journal of Product Innovation Management*, 2(4), 574-592.

Stock, R. M. (2016). Understanding the relationship between frontline employee boreout and customer orientation. *Journal of Business Research*, 69(10), 4259-4268.

Sürücü, L. and Yıkılmaz, İ. (2022). Boreout (iş yerinde sıkılma) ölçeğinin türkçe formu: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 72, 64-77.

Tekindal, M. and Uğuz Arsu, Ş. (2020). Nitel araştırma yöntemi olarak fenomenolojik yaklaşımın kapsamı ve sürecine yönelik bir derleme. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 20(1), 153-182.

Van Hooff, M. L. and Van Hooft, E. A. (2017). Boredom at work: towards a dynamic spillover model of need satisfaction, work motivation, and work-related boredom. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 133-148.

Yıldırım, A. and Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldırım, A. and Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Ethics Statement: The authors declare that ethical rules have been followed in all preparation processes of this study. Approval was given for the study at the meeting of Karamanoğlu Mehmetbey University Social And Human Sciences Scientific Research And Publication Ethics Board held on 24.03.2023. In case of a contrary situation regarding scientific ethics issues, all responsibility belongs to the authors of the study and Çankırı Karatekin University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences has no responsibility.

Araştırma Makalesi

Hizmet Sektöründe Etik Liderlik Algısının Politik Davranışa Etkisinde Örgüt Temelli Öz Saygının Aracılık Rolü

Mustafa ERBİR

*Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO
mus.erbir@gmail.com, ORCID: 0000-0002-6887-1561*

Öz

Bu araştırma hizmet sektöründe çalışan bireylerin etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık rolünü belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada nicel araştırma tekniklerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Toplanan veriler SPSS 22 programı ile analiz edilmiştir. Gerekli varsayımlar sağlandığı için verilerin analizi esnasında “doğrusal korelasyon analizi” ve “basit doğrusal regresyon analizi” yapılmıştır. Araştırmaya Kayseri ilinde, hizmet sektöründe çalışan 352 kişi katılmıştır. Araştırma örnekleme seçiminde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmış ve bireylerin beyanı esas alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre etik liderlik algısının politik davranışa negatif yönde bir etkisinin olduğu ve örgüt temelli özsaygının bu etkiye tam aracılık etkisinin bulunduğu görülmektedir. Ayrıca politik davranışın hem etik liderlik algısı hem de örgüt temelli özsaygı ile arasında negatif ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Etik liderlik, politik davranış, örgüt temelli özsaygı, hizmet sektörü

Jel Sınıflandırma Kodları: M10, M12, D23

The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem in the Effect of Ethical Leadership Perception on Political Behavior in the Service Sector¹

Abstract

This research was conducted to determine the mediating role of organization-based self-esteem in the effect of ethical leadership perception on political behavior of individuals working in the service sector. Relational survey model, one of the quantitative research methods, was used in the research. A questionnaire was used as the data collection method. Obtained data were analyzed with the SPSS.22 program. “Linear correlation analysis” and “simple linear regression analysis” were performed during the analysis of the data as the necessary assumptions were met. 352 people working in the service sector in the province of Kayseri participated in the research. Simple random sampling method was used in the selection of the research sample and the statements of the individuals were taken as basis. According to the results of the research, it is seen that the ethical leadership perception has a negative effect on the political behavior and the organization-based self-esteem has a full mediation effect on this effect. In addition, negative relationships were founded between political behavior and both ethical leadership perception and organizational-based self-esteem.

Keywords: Ethical leadership, political behavior, organization-based self-esteem, service industry

JEL Classification Codes: M10, M12, D23

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 17.08.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 03.01.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Erbir, M. (2024). Hizmet sektöründe etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli öz saygının aracılık rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 88-106. doi: 10.18074/ckuiibfd.1344867

1. Giriş

Politik davranış işyerinde sergilenen negatif (zararlı) davranışlardan biri olarak kabul edilmektedir (Demirel ve Seçkin, 2009). Zira kişi politik davranış sergileyerek bir çıkar elde etmeye çalışır ve bu çaba başkalarına zarar verebilecek bir potansiyele sahiptir. Bundan dolayı literatürde bulunan çoğu araştırmanın amacı politik davranışa negatif etki edebilecek etkenleri tespit edebilmektir. Araştırmadaki bir diğer değişken olan etik liderlik kavramı ise doğru davranış sergileyen (King, 2006) kişilerin liderlik faaliyetini sürdürmesi ile oluşmaktadır ve pozitif (faydalı) bir davranıştır. Araştırmanın aracı değişkeni olan örgüt temelli özsaygı, kişinin örgüte olan inanç düzeyi ile ilgilidir (Pierce ve Gardner, 2004). Dolayısıyla pozitif bir kavram olduğu söylenebilir.

Daha önce yapılan bazı bilimsel araştırmalarda etik liderlik kavramının politik davranış üzerindeki etkisi ve iki değişken arasındaki ilişki ele alınmıştır (Merdan, 2022; Kuru, 2017; Naiyananont ve Smuthranond, 2017; Akdoğan ve Demirtaş, 2014). Ancak literatür incelendiğinde “Etik liderlik”, “politik davranış” ve “örgüt temelli özsaygı” kavramlarının bir arada ele alındığı ulusal veya uluslararası bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma sayesinde bu üç kavram arasındaki ilişki durumu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Böylece çalışmanın yazındaki bir boşluğu doldurabileceği düşünülmektedir.

Örgüt temelli özsaygıya sahip çalışanların “iş bağlılığı, örgüte bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı” sergileme eğilimi yüksek olmaktadır. Buna karşın “devamsızlık, işgücü devri ve işten ayrılma niyeti” ise düşük olmaktadır (Talip, 2019). Bu yüzden aracı değişken olarak örgüt temelli özsaygı araştırmaya dâhil edilmiştir. Kavramın etik liderliğin politik davranışa etkisinde aracılık etkisinin görüleceği beklenmektedir.

Çalışmanın temel sorunsalı, çalışana ve işletmeye zarar verebilecek politik davranışların meydana gelmesini önlemek amacıyla sergilenebilecek alternatif davranışların ortaya konmasını sağlayabilmektir. Etik liderlik davranışı da bu yollardan bir tanesidir. Çalışmanın temel amacı, araştırmanın temelindeki asıl sorunsalı olan “Etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık etkisi var mıdır?” sorusuna cevap verebilmektir.

Araştırma hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan kişiler üzerinde yapılmıştır. Hizmet sektörü her geçen gün daha da önemli hale gelen bir sektördür. Teknolojik gelişmeler, otomasyonun artması ve küreselleşme süreçlerinin hızlanması hizmet sektörünün önemini artırmaktadır. İnsanları doğrudan veya dolaylı olarak ilgilendiren hemen hemen her konuda hizmetten söz edilebilmektedir. Eğitim, sağlık, turizm, haberleşme vb. faaliyetler bunlardan bazılarıdır. Literatürde, hizmet sektörü çalışanları örnekleminde yapılan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırmada ise hizmet sektöründe çalışanların etik

liderlik algısı, politik davranış düzeyleri ve örgüt temelli özsaygı durumları ele alınmıştır.

Araştırma kapsamında değişkenler teorik olarak ele alınmıştır. Daha sonra etik liderlik algısı ölçümü, politik davranış ölçümü ve örgüt temelli özsaygı düzeyi ölçümü ile ilgili toplanan verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda araştırma bulgular elde edilmiştir. Sonuç kısmında araştırma bulgular daha önce yapılan benzer çalışmalarla karşılaştırılarak araştırmacılara tavsiyelerde bulunulmuştur.

2. Kavramsal Çerçeve

Bu araştırma kapsamında çalışanların etik liderlik algıları, politik davranış düzeyleri ve örgüt temelli özsaygı düzeyleri ele alınmıştır. Kavramlar teorik olarak ana başlıklar halinde ele alınmıştır.

2.1. Etik liderlik

Etik kavramı kelime anlamı olarak kişinin doğru bir şekilde nasıl davranış sergilemesi gerektiğini açıklayan ilkeler ya da kurallar olarak tanımlanır (Altaş ve Kuzu, 2013). Etik davranış sergilemek zorunlu değildir ancak kişi vicdanı ve birey olarak iradesini kullanarak etik davranışa yönelebilir (Tütüncü ve Savran, 2007). Etik kavramı küresel olarak kabul edilen davranış kurallarını kapsamaktadır. Günümüzde işletmelerin ve çalışanların sosyal sorumlulukları gereği etik davranış sergilemesi beklenmektedir.

Etik liderlik kavramı ise liderlik literatüründe 2000’li yıllardan itibaren yer bulan bir kavramdır (Ko, Ma, Bartnik, Haney, ve Kang, 2018). Etik liderlik, Bandura’nın “Sosyal Öğrenme Teorisine” dayanır. Etik lider, doğru karar alan, dürüstlüğü önemseyen, ilkeleri dikkate alarak davranış sergileyen, yapılan işe özen gösteren kişidir (Özgen, 2003). King’e (2006) göre etik liderlik doğru davranış sergilemenin ötesinde üstün değer yargılarına sahip ruhsal bir liderlik anlayışıdır.

Etik liderler, disiplin, iletişim ve örnek olma yeteneklerini kullanarak etik bir yönetim tarzı uygulayabilirler. Bundan dolayı etik liderlik özelliğine sahip olanlar astlarını etik kapsamındaki konularda vicdani davranışları için bizzat etkilemekte ve çalışanları etik davranışa teşvik etmektedirler (Brown ve Trevino, 2006). Çoğu yönetici tarafından etik liderlik kavramı; bir liderin iyi bir kişiliğe sahip olması durumu olarak tanımlanmaktadır (Mete ve Demir, 2016). Pucetaite’e (2014) göre çalışanları güçlendiren, çalışanlarla arasına saygı bağı oluşan liderler etik lider olarak kabul edilir.

Etik liderlik davranışı bir işletmenin sürdürülebilirliği, büyümesi ve etkililiğini arttırması bakımından gereklidir (Pickeet, 2005). Etik lider çalışanlarına karşı dürüsttür ve karşısındakinin de dürüst olmasını bekler. Ayrıca yapılan her faaliyete

etik olma çerçevesinde değer verir (Sezgül, 2010). Trevino, Brown ve Hartman (2003) etik liderliğin yalnızca liderlikle ve etik davranışlarla ilgili olmadığını ayrıca değer temelli yönetim ile de bağlantılı olduğunu vurgulamaktadır. Bu tanıma göre iletişim ve ödüller ile etik standartlar ortaya koyma etik liderlik davranışına örnek olarak gösterilebilir. Etik liderlik özelliği taşıyan yöneticilerin çalışanlara ahlaki açıdan örnek olması beklenir.

2.2. Politik Davranış

Politik davranış, çalışanların bilinçli bir şekilde sergilediği, kişisel etkiyi ve kişisel çıkarları artırmak ya da muhafaza etmek amacıyla sergilenen davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Valle ve Perrewé, 2000). Bir başka tanıma göre politik davranış işletmenin kaynaklarının paylaşımı kapsamında atılan adımlar olarak ifade edilebilir (Mayes ve Allen, 1977). Ferris vd.'ne (2007) göre politik davranış, değişik çıkar grupları bünyesinde, kişilerin güçlenmek veya kişisel çıkarlarını muhafaza etmek için gösterdikleri davranış olarak ortaya konabilir.

Politik davranış kavramı ile ilgili tanımlar ele alındığında bu tanımların ortak noktaları şunlardır; çalışanın çıkarına hizmet eder, istenen sonuca daha hızlı ulaşılmasına hizmet eder, buna karşın bu davranış yöneticiler ve diğer çalışanlar tarafından hoş görülmeyen bir davranıştır (Demirel ve Seçkin, 2009). Tanımlardan yola çıkarak politik davranışın çalışan tarafından tercih edilebileceği ancak örgüt tarafından hoş görünmeyen bir davranış olduğu söylenebilir.

Eğer çalışanlar sahip olunandan daha fazla kaynak isterse, politik davranışın ortaya konması muhtemeldir (Robbins ve Judge, 2013). Politik davranış, bireysel algılamaya göre farklılık gösterebilir. Zira kişinin bir yöneticiyi ya da patronu etkilemesi yönündeki bir davranış, diğer çalışanlar tarafından normal davranış olarak karşılanabilir. Öte yandan aynı davranış başka çalışanlar tarafından hoş görünmeyen bir politik davranış olarak değerlendirilebilir (McShane ve Von Glinow, 2010). Bu bakımdan politik davranışın sonucunun tahmin edilebilmesi oldukça zordur.

Örgüt içerisinde sergilenen politik davranışlara sınırlı kaynağa sahip olma, şeffaf olmayan hedefler, göreceli terfi kriterleri, örgüte olan güven gibi birçok durum sebep olabilmektedir. (Demirel ve Seçkin, 2009; Karadal ve Özdevecioğlu, 2008). Politik davranışın “meşru ve meşru olmayan” boyutlarına değinen Robbins ve Judge’ye (2013) göre meşru sayılabilecek politik davranışlar, günlük olarak sergilenen normal politik davranışlardır. Örneğin üstlere yapılan şikâyetler, çalışanlar arasında kurulan koalisyonlar “meşru politik davranışa” örnektir. “Meşru olmayan politik davranışlar” ise, rutin içerisinde uyulması beklenen kuralları bozmaya yönelik davranışlardır. İhbar, sabotaj, birden fazla kişinin eşzamanlı olarak hastalanması vb. protestolar yapma “meşru olmayan politik davranışlara” örnektir.

Politik davranış kavramının alt boyutları İslamoğlu ve Börü'nün (2007) yapmış olduğu sınıflama dikkate alınarak ele alınmıştır. Buna göre “tavizci davranmak”, “ikiyüzlü davranmak”, “göze girmeye çalışmak”, “koalisyon kurmak”, “karşılıklı çıkar gözetmek” ve “üst yönetime yaranmaya çalışmak” politik davranış kavramının alt boyutlarıdır. Ancak araştırmada politik davranış her alt boyut özelinde değil bütüncül olarak ele alınmıştır.

2.3. Örgüt Temelli Özsaygı

Özsaygı kavramı kişinin kendi kendine saygı duyması anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle kişinin kendisini değerlendirmesinin ne derece olumlu olduğu durumudur (Arseven, 2016). Özsaygı kavramı önem derecesi yüksek bir kişilik değişkenidir. Özsaygının yüksek ya da düşük olması durumunda bireyin davranışının da değişmesi söz konusudur (Baumeister, Campbell, Krueger ve Vohs 2003). Öz saygı düzeyi yüksek bireylerin, “ben diğer insanlarla eşit değerde bir insanım” ve “kendimden memnunum” vb. ön kabulleri bulunmaktadır (Pierce ve Gardner, 2004). Kavramın tanımından yola çıkarak pozitif bir davranış olduğu söylenebilir.

Çalışmanın aracı değişkeni olan “örgüt temelli özsaygı” kavramı, çalışanın içinde bulunduğu işletmede farklı rollere bürünerek ifa ettiği görevler sonucunda kendisinin değerli, önemli ve anlamlı olduğunu düşünmesi ayrıca kişisel ihtiyaçlarını karşılamadaki inanç durumudur (Pierce, Gardner, Cummings ve Dunham, 1989). Bowling, Eschleman, Wang, Kirkendall ve Alarcon'e (2010) göre örgüt temelli özsaygı, çalışanın örgüt üyesi olarak kendisini değerleri görmesini ve kişisel kabiliyetleri ile ilgili inancını ifade eder.

Örgüt temelli özsaygı, “örgüt ortamında çeşitli rollerde bulunan insanların, örgütün bir üyesi olarak, kendisini önemli ve değerli bulma gibi ihtiyaçlarını karşıladığına dair inanç düzeyidir” (Pierce ve Gardner, 2004). Pierce vd. (1989) kavramı, çalışanların bir organizasyon bünyesindeki çeşitli rolleri üstlenerek gereksinimlerini karşılayabileceklerine inanma düzeyi olarak tanımlamıştır.

Yüksek düzeyde bir özsaygıya sahip çalışanlar, örgütsel üyeler olarak kişisel yeterlilik duygusuna sahiptir ve geçmişteki örgütsel rollerinden tatmin olacaktır (Pierce vd., 1989). Ayrıca “örgüt temelli özsaygı” algısı yüksek çalışan işletme içerisinde kendisinin yetkin, önemli ve işletmede çalışabilecek kabiliyette olduğunu düşünür. Bu tür çalışanlar, işletme içerisinde bir itibara sahip olduklarını düşünürler. Ayrıca çoğu zaman fark yarattıklarına ve işletme için önemli olduklarına inanırlar (Pierce ve Gardner, 2004). “Örgüt temelli özsaygı”, çalışanın bireysel yeterliliğini ve değerli olma duygusunu yansıttığı için bu özelliğe yüksek düzeyde sahip olan birey işletmede kendisinin değerli ve önemli olduğuna inanır (Royle, 2010). Dolayısıyla “örgüt temelli özsaygısı” daha yüksek çalışanların örgüte bağlılıklarının, “örgüt temelli özsaygısı” düşük olan bireylere göre daha yüksek düzeyde olduğu düşünülmektedir.

Örgüt temelli özsaygı; "iş tatmini, örgütsel bağlılık, motivasyon, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş performansı ve işten ayrılma niyeti gibi örgütle ilgili tutum ve davranışlar" ile ilgilidir (Pierce ve Gardner, 2004). Pierce ve Gardner (2004) kavramın sonuçları arasında şunları saymaktadır: "İçsel motivasyon, işle ilgili tutumlar, örgütsel değişime uyum, işte kalma niyeti, işten ayrılma niyeti, etik davranış gösterme niyeti, geribildirim arama davranışı, örgütsel vatandaşlık davranışı, performans, kariyer seviyesi çıktıları, mentorluk".

3. Yöntem

Bu araştırmada nicel araştırma teknikleri kapsamında "ilişkisel tarama modeli" kullanılmıştır. Araştırmada toplanan veriler birincil verilerdir ve anket yöntemiyle toplanmıştır. Anketler yüz yüze veya çevrimiçi olarak yapılmıştır. Örnekleme yöntemlerinden "basit tesadüfi örnekleme yöntemi" kullanılmıştır. Kayseri ilinde hizmet sektöründe (eğitim, sağlık, iletişim, ulaştırma ve teknoloji) farklı kademelerde çalışan 18-65 yaş arası bireyler araştırma ana kümesini oluşturmaktadır. Araştırmanın etik kurul izni "Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu" tarafından 10.04.2023 tarih ve 26/2023 numaralı kararıyla onaylanmıştır.

Araştırma kapsamında toplanan verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Veri analizi esnasında SPSS 22 programı kullanılmıştır. Araştırma verileri normal dağılım sergilediği için parametrik analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri arasında doğrusal bir ilişkinin olup olmadığını belirleyebilmek için "doğrusal korelasyon analizi" yapılmıştır. Ayrıca bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkisinin olup olmadığını tespit edebilmek için "doğrusal regresyon analizi" yapılmıştır.

3.1. Araştırma Örnekleme

Araştırma ana kümesini Kayseri il merkezinde hizmet sektöründe çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini eğitim, sağlık, iletişim ulaştırma ve teknoloji olmak üzere farklı meslek gruplarında hizmet sektöründe çalışan toplam 352 kişi oluşturmaktadır. Anket uygulamasının yapıldığı bölgede yaklaşık 5000 hizmet sektörü çalışanı olduğu tahmin edilmektedir. 5000 kişilik bir ana küleden seçilecek örneklem grubunun %95 güven aralığında en az 357 kişi olması gerekmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Araştırmaya katılan 352 kişi ile bu oran %98,5 oranında sağlanmıştır. Araştırma katılımcılarının dağılımı Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1'e göre katılımcıların yarısından çoğu kadındır (%56,25). Araştırmaya katılan bireylerin %61,93'ünün evli olduğu görülmektedir. Bu oran her 5 katılımcıdan yaklaşık 3'ünün evli olduğunu göstermektedir. Yaş değişkenine göre en yüksek oranda katılımın 31-40 yaş arasında olduğu (%30,4) görülmektedir. Öğrenim durumu değişkenine göre katılımcıların çok düşük bir oranı (%9,09) ilkokul/ortaokul, neredeyse yarısı (%44,89) lisans öğrenim düzeyine sahiptir.

Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Öğrenim D.	Frekans	Yüzde
Kadın	198	56,25	İlkokul/Ortaokul	32	9,09
Erkek	154	43,75	Lise	68	19,32
Medeni D.	Frekans	Yüzde	Ön Lisans	66	18,75
Bekâr	134	38,07	Lisans	158	44,89
Evli	218	61,93	Lisansüstü	30	8,52
Yaş	Frekans	Yüzde	Kıdem	Frekans	Yüzde
18-30	98	27,84	0-5 Yıl	105	29,83
31-40	107	30,40	6-10 Yıl	99	28,13
41-50	89	25,28	11-20 Yıl	88	25,00
51 ve üstü	58	16,48	21 ve üstü	60	17,05
Toplam	352	100	Toplam	352	100

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma anketi 4 bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde demografik bilgilere yönelik sorular bulunmaktadır. Anket formunun ikinci kısmında “etik liderlik ölçeği”, üçüncü kısmında “politik davranış ölçeği” ve dördüncü kısmında “örgüt temelli özsaygı ölçeği” bulunmaktadır.

Etik Liderlik Ölçeği: Araştırmada katılımcıların yöneticilerinin etik liderlik davranışı gösterip göstermedikleri algılarına yönelik Brown, Treviño and Harrison (2005) tarafından geliştirilen daha sonra Tuna vd. (2012) tarafından Türkçe diline uyarlanan “etik liderlik ölçeği” kullanılmıştır. 10 madde ve tek boyut olan ölçeğin bu hali ile güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir.

Politik Davranış Ölçeği: Katılımcıların hangi düzeyde politik davranış sergiledikleri konusunda kullanılan “politik davranış ölçeği” İslamoğlu ve Börü (2007) tarafından geliştirilmiştir, güvenilirlik ve geçerliliği test edilen ölçek, 5 alt boyuta sahip ve 38 sorudan oluşmaktadır.

Örgüt Temelli Özsaygı Ölçeği: Ölçek (Pierce vd., 1989) tarafından geliştirilmiştir. “Örgüt temelli özsaygı” ölçeği çalışanların işyerinde algıladıkları özsaygı düzeyini

ölçmeye yönelik olarak geliştirilmiştir. Ölçek tek boyutlu ve 10 sorudan oluşmaktadır.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezlerin Kurulması

Literatüre bakıldığında etik liderlik kavramının politik davranışa etkisinin ele alındığı benzer bilimsel araştırmaların sonuçlarına göre (Merdan, 2022; Kuru, 2017; Naiyananont ve Smuthranond, 2017; Akdoğan ve Demirtaş, 2014) kavramlar arasında negatif bir korelasyon olduğu ve etik liderlik davranışının politik davranış üzerinde negatif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bunun yanında etik liderliğin politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık rolünü ele alan bir bilimsel araştırmaya rastlanmamıştır. Ancak örgüt temelli özsaygısı yüksek kişiler kendisini örgüt içinde değerli görmekte, iş tatmini ve performansı artmaktadır (Pierce vd., 1989). Ayrıca iş güvencesi olmayan kişilerin örgüt temelli özsaygılarının düşük olduğu görülmektedir (Hui ve Lee, 2000). Bu sebepten dolayı örgüt temelli özsaygının politik davranış ile arasında negatif bir korelasyon olduğu ayrıca etik davranışın politik davranışa etkisinde aracılık rolüne sahip olduğu düşünülmektedir. Böylece araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi kurulmuştur.

H1: Etik liderlik algısı ile politik davranış arasında negatif ve anlamlı bir korelasyon vardır

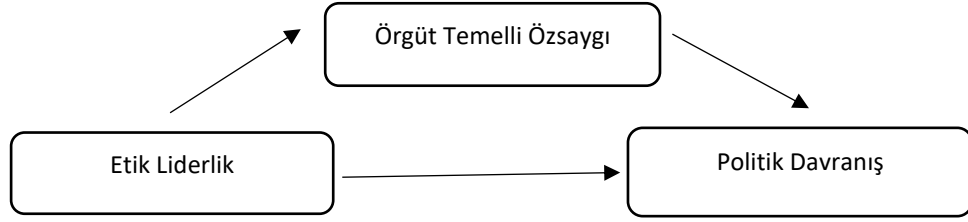
H2: Etik liderlik algısı ile örgüt temelli özsaygı arasında pozitif ve anlamlı bir korelasyon vardır

H3: Politik davranış ve örgüt temelli özsaygı arasında negatif ve anlamlı bir korelasyon vardır

H4: Etik liderlik algısının politik davranış üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

H5: Etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık rolü bulunmaktadır.

Araştırma hipotezleri kurulduktan sonra araştırma modeli Şekil 1'deki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3.4. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklere yönelik doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılarak yapı geçerliliği sağlanmıştır. Ölçeklere yönelik uyum değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: DFA Analizi Sonuçları

Ölçek Adı	X ²	X ² /DF	GFI	CFI	RMSEA
Etik Liderlik	228,720	1,971	0,903	0,932	0,061
Politik Davranış	337,870	2,938	0,944	0,960	0,073
Örgüt Temelli Özsaygı	253,049	1,977	0,908	0,918	0,064
Kabul Edilir Uyum		≤3	≥0,900	≥0,900	≤0,80

Tablo 2’ye göre araştırma ölçeklerinin uyum değerleri kabul edilebilir uyum içerisindedir (Çapık, 2014). Dolayısıyla ölçeklerin yapı geçerliliği sağlanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizi yapılmış ve Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek Adı	Güvenilirlik Katsayısı (α)
Etik Liderlik	0,754
Politik Davranış	0,915
Örgüt Temelli Özsaygı	0,639

Bir ölçeğin güvenilirlik düzeyinin $\alpha > 0,6$ olması yeterlidir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamının güvenilirlik katsayısı 0,6'nın üzerindedir.

3.5. Normal Dağılım Analizi

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analiz yönteminin belirlenebilmesi için gerekli varsayımlardan biri de verilerin normal dağılım sergileyip sergilemediği durumudur. Araştırma verilerine yönelik normal dağılım “kolmogorov-Smirnov” analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Normal Dağılım Analizi

Ölçekler	İstatistik değeri	Anlamlılık (p)	Çarpıklık	Basıklık
Etik Liderlik	0,249	0,000	-0,593 / 0,130	0,243 / 0,259
Politik Davranış	0,132	0,000	0,900 / 0,130	0,813 / 0,259
Örgüt Temelli Özsaygı	0,233	0,000	-0,012 / 0,130	0,524 / 0,259

Tablo 4’de görüldüğü gibi ölçeklerin “basıklık” ve “çarpıklık” değerlerinin “+1 ve -1” arasında bulunmasından dolayı (Tabachnick ve Fidell, 2001), toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir. Bundan dolayı hipotezlerin sınanabilmesi için parametrik testler kullanılmıştır.

4. Bulgular

Araştırma kapsamında toplanan veriler normal dağılım sergilediği için analiz sürecinde parametrik test yöntemleri kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığına yönelik “doğrusal korelasyon analizi”, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin tespiti ve aracı değişkenin etkisinin belirlenebilmesi için “regresyon analizi” yapılmıştır. İlk olarak araştırma değişkenleri arasında ilişkinin varlığına yönelik “doğrusal korelasyon analizi” yapılmış ve sonuçlar Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5: Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişki

Değişkenler	Ort.	Ss.	1	2	3
1. Etik Liderlik	3,89	0,32	1		
2. Politik Davranış	1,38	0,34	-0,170**	1	
3. Örgüt Temelli Özsaygı	3,98	0,25	0,215**	-0,211**	1

**Korelasyonlar 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 5’de görüldüğü gibi etik liderlik ile politik davranış arasında 0,01 düzeyinde anlamlı (0,170) negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki etik liderlik davranışında bir artış görünürken politik davranışta bir azalma görüldüğünü göstermektedir. Örgüt temelli özsaygı ile politik davranış arasında da 0,01 düzeyinde anlamlı (0,211) derecesinde negatif bir ilişki vardır. Buna karşın etik liderlik ile örgüt temelli özsaygı arasında 0,01 düzeyinde anlamlı (0,215) derecesinde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum araştırmanın bağımlı değişkeni olan politik davranışın hem etik liderlik ile hem de örgüt temelli özsaygı ile negatif bir doğrusal ilişki içerisinde bulunduğunu göstermektedir. Elde edilen sonuçlar araştırmanın H1, H2 ve H3 hipotezlerini doğrulamaktadır.

Araştırmada bağımsız değişken olarak ele alınan etik liderlik algısının politik davranış üzerindeki etkisini belirleyebilmek için “basit doğrusal regresyon analizi” yapılmıştır. Analiz sonucu Tablo 6’de verilmiştir.

Tablo 6: Etik Liderlik Algısının Politik Davranışa Etkisi

Katsayılar Tablosu					
Kavramlar	B	St. Hata	Beta	t	p
Sabit Terim	2,098	0,222		9,464	0,000
Bağımsız Değişken					
<i>Etik Liderlik</i>	-0,183	0,057	-0,170	-3,220	0,001
Model Özeti: R=0,170; R²=0,029; Adj.R²= 0,026; F= 10,369; p=0,001					
Bağımlı Değişken= “Politik Davranış” / *p<0,05					

Tablo 6’ya göre kurulan model anlamlıdır (p=0,001; p<0,05). Analiz sonucuna bakıldığında araştırmanın bağımsız değişkeni olan “etik liderlik algısının” bağımlı değişken “politik davranışa” negatif yönlü ve anlamlı düzeyde bir etkisinin

bulunduğu görülmektedir ($p=0,001$; $p<0,05$). Başka bir ifadeyle politik davranışta meydana gelen 1 birimlik azalışın %2,9'luk bir kısmı ($R^2=0,029$) etik liderlik algısındaki artış tarafından açıklanmaktadır. Elde edilen bu sonuç araştırmanın 4. Hipotezini (H4) doğrulamaktadır.

Araştırmanın temel sorunsalı olan “etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının bir aracılık etkisinin” olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Örgüt Temelli Özsaygının Aracılık Etkisi

Katsayılar Tablosu					
Kavramlar	B	St. Hata	Beta	t	p
Sabit Terim	2,920	0,324		9,025	0,000
Bağımsız Değişken					
<i>Etik Liderlik</i>	-0,140	0,057	-0,130	-2,455	0,015
Aracı Değişken					
<i>Örgüt Temelli Özsaygı</i>	-0,247	0,072	-0,183	-3,441	0,001
Model Özeti: R=0,246; R²=0,061; Adj.R²= 0,055; F= 11,264; p=0,000					
Bağımlı Değişken= “Politik Davranış” / *p<0,05					

Tablo 7’ye göre kurulan model anlamlıdır ($p=0,000$; $p<0,05$). Analiz sonucunda etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde “örgüt temelli özsaygının” tam bir aracılık etkisine sahip olduğu ($p=0,015$; $p<0,05$) görülmektedir. Başka bir ifadeyle etki liderlik algısındaki bir artışın politik davranışta bir azalma meydana getirmesi sürecinde örgüt temelli özsaygı düzeyindeki bir artış bu etkiye anlamlı bir şekilde aracılık etmektedir. Elde edilen bu sonuçla H5 doğrulanmaktadır.

5. Sonuç

Bu araştırma hizmet sektöründe çalışan bireyler üzerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamında çalışanların etik liderlik algıları, politik davranış durumları ve örgüt temelli özsaygı düzeyleri ele alınmıştır. Araştırma sorunsalı kapsamında kurulan araştırma modelinde etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının bir aracılık rolünün olup olmadığı sorusuna cevap aranmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre hizmet sektöründe çalışan bireylerin etik liderlik algıları ile politik davranış durumları arasında negatif bir korelasyon bulunmaktadır. Naiyananont ve Smuthranond (2017) ve Kuru (2017) yapmış oldukları çalışmalarda bu iki kavram arasında negatif bir ilişkinin varlığını tespit etmişlerdir dolayısıyla bu araştırmanın sonucu da desteklenmektedir. Buna karşın Merdan (2022) yapmış olduğu çalışmada etik liderlik algısı ile politik davranış arasında pozitif bir korelasyon tespit etmiştir. Zira sosyal bilimlerde benzer konularda farklı örneklem gruplarında yapılan çalışmalarda farklı sonuçların elde edilmesi muhtemeldir.

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuca göre etik liderlik algısının politik davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Yani bir kişinin etik liderlik algısı artarsa bu durum politik davranış sergilemesini azaltacak bir etkiye sahiptir. Literatürde farklı örneklem grupları üzerinde yapılan benzer çalışmalar Başar ve Filizöz (2015), Akdoğan ve Demirtaş (2014) bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir.

Araştırmanın asıl sorunsalı olan etik liderlik algısının politik davranışa etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık rolünün olup olmadığına dair yapılan analiz sonucunda araçlı değişkenin bağımlı değişkenin bağımsız değişkene etkisinde tam bir aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle bir çalışanın örgüt temelli özsaygısında meydana gelen bir artış o kişinin etik liderlik algısı ile doğrusal bir ilişki içerisindeyken politik davranış durumunun azalması konusunda aracılık etmektedir. Literatürde örgüt temelli özsaygının aracılık etkisinin veya düzenleyici etkisinin ele alındığı farklı çalışmalar bulunmaktadır Akyüz (2019) çalışmasında örgütsel desteğin iş tatminine etkisinde örgüt temelli özsaygının aracılık rolünün bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer araştırmalarda Acaray (2019) algılanan aşırı nitelikliliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde, Kaplan ve Keriman (2019) ise iş güvencesizliği ve iş erteleme arasında örgüt temelli özsaygının düzenleyici rolünün olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Araştırma değişkenlerinden olan politik davranışın mümkün olduğu kadar minimuma indirgenmesi işletmelerin daha sağlıklı çalışabilmesi ve örgüt içi iletişimin daha sağlıklı yürüyebilmesi için tercih edilir. Bu ve benzeri araştırmalarda politik davranış üzerinde negatif etkisi olabilecek değişkenler araştırmalara dâhil edilerek politik davranışın azami seviyeye çekilmesi hedeflenir. Bu araştırmada etik liderlik algısının artması durumunda çalışanın politik davranış sergilemesi durumunun bir azalma gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca örgüt temelli özsaygının bu etkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir. Bu tür bilimsel araştırmaları takip eden işletme yöneticilerinin araştırma sonuçlarından yola çıkarak politik davranışları azaltacak, özsaygıyı artıracak çalışmalarda bulunmaları tavsiye edilmektedir.

İş hayatı tüm çalışanlar için oldukça önemlidir. Sağlıklı bir örgütsel ortamın oluşabilmesi için her işyerinde daha az politik davranış sergilenmesi tercih edilmektedir. Bu araştırmadan yola çıkarak daha sonra yapılacak olan bilimsel

araştırmalarda politik davranışa etki edebilecek farklı bağımsız değişkenlerin modele dâhil edilerek test edilmesi düşünülebilir. Ayrıca bu araştırma hizmet sektöründe çalışan bireyler üzerinde yapılmıştır. Daha sonra yapılacak olan çalışmaların farklı örneklem gruplarında yapılması araştırmacılara tavsiye edilmektedir.

Kaynakça

- Acaray, A. (2019). Algılanan aşırı nitelikliliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: örgüt temelli özsaygının düzenleyici rolü. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), 447-46.
- Akdoğan, A. ve Demirtaş, Ö. (2014). Etik liderlik davranışlarının etik iklim üzerindeki etkisi: örgütsel politik algılamaların aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 107-124.
- Akyüz, M. (2019). Çalışma hayatının önemli kaldıraçları: örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde örgüt temelli öz-saygının aracılık rolü. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, Ekonomi ve Siyaset Özel Sayı, 1-14.
- Altaş, S.S. ve Kuzu, A. (2013). Örgütsel etik, örgütsel güven ve bireysel iş performansı arasındaki ilişki: okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 29-41.
- Arseven, A. (2016). Öz yeterlilik: bir kavram analizi. *Electronic Turkish Studies*, 11(19), 63-80.
- Başar, U. ve Filizöz, B. (2015). Can ethical leaders heal the wounds? An empirical research. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 8(15), 199-218.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I. ve Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles?. *Psychological science in the public interest*, 4(1), 1-44.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., Wang, Q., Kirkendall, C. ve Alarcon, G. (2010). A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), 601-626.
- Brown, M. E. ve Trevino, L. K. (2006). Ethical leadership: A review and future directions. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 595-616.
- Brown, M. E., Treviño, L. K. ve Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117-13.

- Çapık C. (2014). Geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3), 196-205
- Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgüt içi politik davranışların tespiti üzerine Kırgızistan'da sağlık sektöründe bir araştırma. *Orta Asya ve Kafkasya Araştırmalar Dergisi*, 4(7), 143-161.
- Ferris, G. R., Treadway, D. C., Perrewé, P. L., Brouer, R. L., Douglas, C. ve Lux., S. (2007). Political skill in organizations. *Journal of Management*, 33, 290-320.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hui, C. ve Lee, C. (2000), Moderating effects of organization-based self-esteem on organizational uncertainty: Employee response relationships. *Journal of Management*, 26(2), 215-232.
- İslamoğlu, G. ve Börü, D. (2007). Politik davranış boyutları: bir ölçek geliştirme çalışması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 14, 135-153
- Kaplan, M. ve Keriman, G. (2019). İş güvencesizliği ile iş erteleme arasındaki ilişkide örgüt temelli özsaygının düzenleyici rolü. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 9(2), 552-564.
- Karadal, H. ve Özdevecioğlu, M. (2008). *Örgütsel davranışta seçme konular*. Ankara: İlke Yayınları.
- King, M.T. (2006) *Ethical leadership: a case study exploring pedagogy and practical application*. doctoral dissertation, San Francisco University.
- Ko, C., Ma, J., Bartnik, R., Haney, M. H. ve Kang, M. (2018). Ethical leadership: An integrative review and future research agenda. *Ethics & Behavior*, 28(2), 104–132.
- Kuru. B. (2017). *Algılanan Etik liderlik, politik davranış ve örgütsel güven etkileşimi: Tuzla (İstanbul) ilçesinde resmi okullardaki öğretmenler üzerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mayes, B. T. ve Allen, R. W. (1977). Toward a definition of organizational politics. *Academy of Management Review*, 2(4), 672-678.

- McShane, S. L. ve Von Glinow M. A. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practise for the real world*. 5th Edition, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Merdan, E. (2022). Etik liderliğin politik davranış üzerine etkisinde işyeri maneviyatının aracılık rolü. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 38-52.
- Mete, B. ve Demir, H. (2016). Etik liderlik davranışının yöneticiye duyulan sadakat üzerine etkisi: Güvenin aracı rolü. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(14), 557-576.
- Naiyananont, P. ve Smuthranond, T. (2017). Relationships between ethical climate, political behavior, ethical leadership and job satisfaction of operational officers in a wholesale company. Bangkok metropolitan region. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 345-351.
- Özgen, E. (2003). İletişim ve liderlik. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 1(18), 10-12.
- Pickett, M. C. (2005). Understanding ethical leadership. *Asbbs E-Journal*, 1(1), 44-54.
- Pierce, J. ve Gardner, D. (2004). Self esteem within the work and organizational context: A review of organization-based self esteem literature. *Journal of Management*, 30(5), 591–622.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L. ve Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 32(3), 622–648.
- Pucetaite, R. (2014). Stimulating organizational innovativeness through ethical leadership practices: The mediating role of organizational trust, procedia. *Social and Behavioral Sciences* 156, 231-235.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Örgütsel davranış* (Çev. İ. Erdem, 14. baskı). Nobel Yayınları.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2011). *Organizational behavior*. 14th. ed., USA: Prentice Hall.
- Royle, M.T. (2010). An empirical investigation of the mediating role of organization-based selfesteem. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(2), 33-52.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (fourth edition). Boston: Ally and Bacon.

- Talip, M. (2019). *Etik Liderlik ve makyavelizmin ekip etkililiği üzerine etkileri: Örgüt temelli özsaygının düzenleyici rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Trevino, L. K., Brown, M. ve Hartman, L. P. (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. *Human Relations*, 56(1), 5–37.
- Tuna M., Bircan H. ve Yeşiltaş M. (2012). Etik liderlik ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Antalya örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(2), 143-155.
- Tütüncü, Ö. ve Savran, G. (2007). Etik iklim ve tükenmişlik sendromunun kalite yönetim sistemi üzerine etkileri: bir laboratuvar uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), 177-218.
- Sezgül İ. (2010). Liderlik ve etik: geleneksel, modern ve postmodern liderlik tanımları bağlamında bir değerlendirme. *Toplum Bilimleri Dergisi*, 4(7), 239-251.
- Valle, M. ve Perrewé, P. L. (2000). Do politics perceptions relate to political behaviors? Tests of an implicit assumption and expanded model. *Human Relations*, 53(3), 359-386.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Çalışma için, Kayseri Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 10.04.2023 tarihli toplantıda onay verilmiştir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem in the Effect of Ethical Leadership Perception on Political Behavior in the Service Sector

Extended Abstract

1. Introduction

This research was conducted on people working in companies operating in the service sector. In the literature, there are many studies conducted on the sample of service sector workers. In this study, ethical leadership perception, political behavior levels and organizational-based self-esteem status of employees in the service sector are discussed.

Political behavior is accepted as one of the negative (harmful) behaviors exhibited in the workplace. Because the person tries to gain an advantage by exhibiting political behavior and this effort has the potential to harm others (Demirel & Seçkin, 2009). Therefore, in some studies in the literature, there are studies that can negatively affect political behavior. The concept of ethical leadership, which is another variable in the research, consists of people who exhibit the right behavior (King, 2006) and it is a positive (beneficial) behavior. Organization-based self-esteem, which is the mediating variable of the research, is related to the individual's level of belief in the organization (Pierce & Gardner, 2004). Therefore, it can be said that it is a positive concept

The main problem of the study is to provide alternative behaviors that can be exhibited in order to prevent the occurrence of political behaviors that may harm the employee and the business. Ethical leadership behavior is one of these ways. The main purpose of the study is to determine whether the organizational-based self-esteem level has a mediating effect on the effect of ethical leadership perception on political behavior. Therefore, the main question of the research is "Is there a mediating effect of organizational-based self-esteem in the effect of ethical leadership perception on political behavior?" determined as.

2. Method

In this study, the "relational screening model" was used within the scope of quantitative research techniques. The data collected in the research are primary data and were collected by the survey method. Surveys were conducted face-to-face or online. One of the sampling methods, the "simple random sampling method" was used. Individuals between the ages of 18-65 working in the service sector in Kayseri constitute the main body of the research.

The validity and reliability analyses of the data collected within the scope of the research were made. SPSS 22 program was used during data analysis. Parametric analysis methods were used because the research data showed normal distribution. In order to determine whether there is a linear relationship between the research variables, "linear correlation analysis" was performed. In addition, "linear regression analysis" was performed to determine whether the independent variable had an effect on the dependent variable.

3. Result

According to the results of the research, it is seen that the ethical leadership perception has a negative effect on the political behavior and the organization-based self-esteem has a full mediation effect on this effect. In addition, negative relationships were founded between political behavior and both ethical leadership perception and organizational-based self-esteem.

4. Conclusion and Discussion

According to the results of the research, there is a negative correlation between the ethical leadership perceptions of individuals working in the service sector and their political behavior. Naiyananont and Smuthranond (2017) and Kuru (2017) determined the existence of a negative relationship between these two concepts in their studies, so the result of this research is also supported. On the other hand, Merdan (2022) found a positive correlation between ethical leadership perception and political behavior in his study. Because it is possible to obtain different results in studies conducted in different sample groups on similar subjects in social sciences.

According to another result obtained in the research, ethical leadership perception has a positive and significant effect on political behavior. In other words, if a person's perception of ethical leadership increases, this has the effect of reducing his or her political behavior. Similar studies conducted on different sample groups in the literature, Başar and Filizöz (2015), Akdoğan and Demirtaş (2014) support the result of this research.

As a result of the analysis of whether organizational-based self-esteem has a mediating role in the effect of ethical leadership perception on political behavior, which is the main problem of the research, it has been determined that the mediated variable has a full mediating effect in the effect of the independent variable on the independent variable. In other words, an increase in an employee's organizational-based self-esteem is in a linear relationship with that person's ethical leadership perception, while mediating the decrease in political behavior.

Araştırma Makalesi

Mobil Uygulama Pazarında Veri Zarflama Analizi

Ergül KISA TOĞRUL

Hitit Üniversitesi, İİBF

ergultogrul@gmail.com, ORCID: 0000-0002-7755-5173

Öz

Hızla büyüyen ve rekabetin oldukça yüksek olduğu mobil uygulama pazarında uygulamanın hangi fiyatla piyasaya sunulacağı oldukça kritik bir karardır. Bu çalışmanın amacı üç yönlüdür. Mobil uygulamaların göreceli etkinliklerinin ölçülmesi, en etkin birimlerin tespit edilmesi ve Veri Zarflama Analizi (VZA) yönteminin etkin/rekabetçi fiyat belirleme amacıyla da kullanılabileceğinin gösterilmesidir. Bu amaçlar doğrultusunda, dünya çapında en popüler mobil uygulama kategorilerinden 8 kategoride Google Play Store'daki ilk 20 ücretli mobil uygulamanın VZA ile göreceli etkinlikleri hesaplanmış, süper-etkinlik VZA ile her bir kategoride en etkin birimler belirlenmiş ve etkin olmayan birimlerin etkin olabilmeleri için ulaşmaları gereken hedef girdi değerleri saptanmıştır. VZA modeli sonucunda kategorilerin genelinde 57 uygulamanın etkin olduğu bulgusu elde edilmiştir. Süper-etkinlik VZA sonuçlarına göre ise tüm kategorilerde sıralamanın en başında yer alan 18 adet uygulama bulunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Veri zarflama analizi, VZA, etkinlik, fiyat, fiyat belirleme stratejisi, mobil uygulama, mobil uygulama pazarı

Jel Sınıflandırma Kodları: C02, C61, G14, P22

Data Envelopment Analysis as a Price Determination Tool in the Mobile Application Market¹

Abstract

In the fast-growing and highly competitive mobile application market, the price at which an application is offered to the market is a critical decision. The purpose of this study is threefold. This study aims to measure the relative efficiencies of mobile applications, identify the most efficient units, and demonstrate that Data Envelopment Analysis (DEA) can also be used for efficient/competitive price determination. For these purposes, the relative efficiencies of the top 20 paid mobile apps in the Google Play Store in 8 of the most popular mobile app categories worldwide were calculated with DEA, the most efficient units in each category were identified with super-efficiency DEA, and the target input values that inefficient units should reach in order to become efficient were determined. As a result of the DEA model, it was found that 57 applications were efficient in all categories. According to the super-efficiency DEA results, there are 18 applications at the top of the ranking in all categories.

Keywords: Data envelopment analysis, DEA, efficiency, price, price determination strategy, mobile application, mobile application market

JEL Classification Codes: C02, C61, G14, P22

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 15.09.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 07.02.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Kısa Toğrul, E. (2024). Mobil uygulama pazarında veri zarflama analizi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 107-134. doi: 10.18074/ckuiibfd.136095

1. Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, internete erişimde kolaylık, tüketicilerin yeni gelişmelerden çok hızlı bir sürede haberdar olması, cihazın kolaylıkla ve daima yanında taşınabilir olması, yer ve zamandan bağımsız yazılı, sesli ve görüntülü iletişim kurulabilmesine imkan tanınması vb. nedenlerden dolayı mobil cihazlar insanların günlük yaşamlarının birer parçası olmuş, yaşam, iletişim ve çalışma alışkanlıklarının büyük ölçüde değişmesine yol açmıştır. Kendi donanımsal ve yazılımsal özelliklerinin yanı sıra mobil cihazları daha da işlevsel kılan özelliği mobil uygulamalardır. IOS (iPhone Operating System) veya Android gibi işletim sistemleri kullanılarak cep telefonu, akıllı telefon, tablet vb. taşınabilir cihazlar için özel olarak kodlanmış ve tasarlanmış yazılımlara mobil uygulama denilmektedir (Uslu, Gür, Eren ve Özcan, 2020). Google Play Store ve Apple App Store gibi mobil uygulama mağazalarında sosyal medyadan oyuna, müzikten spora, alışverişten eğitime, sağlıktan harita ve navigasyona kadar daha birçok alanda milyonlarca ücretli ve ücretsiz olmak üzere mobil uygulama seçeneği bulunmaktadır.

Mobil cihazlar insanların yaşamında her geçen gün daha da büyük bir yer kaplamaktadır. Özellikle cep telefonları, zamanla insan bedeninin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Hulme ve Peters, 2001; akt. Uğur ve Turan, 2015). Amerika ve Avrupa da dahil olmak üzere gelişmiş ülkelerdeki insanların çoğu cep telefonu olmadan evden çıkmayı hayal bile edememektedir. Mobil cihazların kullanımındaki artışa paralel olarak hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde mobil uygulama kullanım oranı hızla büyümektedir (Islam, Islam ve Mazumder, 2010). İnsanlar artık hayatlarının hemen hemen her alanında mobil uygulamalar vasıtasıyla birçok işini kolaylıkla ve kısa sürede halledebilir durumdadır. Sosyal medya, alışveriş, bankacılık ve daha birçok alanda kullanım imkanı sunan mobil uygulamalar, bugünkü teknoloji ile eve varmadan klimayı uzaktan açabilme veya çamaşır makinesini çalıştırabilmeye dahi olanak tanımaktadır.

Mobil uygulamalar yalnızca bireysel kullanıcılara değil kurumsal kullanıcılara da hitap etmektedir. Bilgi teknolojilerini kullanan işletmeler daha yüksek satış hacmi, daha çok müşteriye ulaşma ve daha yüksek kar elde etme potansiyellerinden dolayı diğer işletmelere kıyasla rekabet avantajı elde etmede daha üstündürler (Akyol, 2014). Ayrıca, hızlı iletişim, zamandan tasarruf etme, verimliliği artırma, gelişmekte olan ülkelerde bilgi teknolojileri altyapılarını geliştirme, daha az bilgisayar kullanımı ile daha az enerji tüketimi, eğlence vb. insanlara sağladığı faydalar vasıtasıyla mobil uygulamalar toplum üzerinde de büyük bir etkiye sahiptir (Islam vd., 2010).

Her geçen gün yeni uygulamaların piyasaya sürülmesi veya var olanların güncellenmesi mobil uygulama sektörünü daha da rekabetçi kılmaktadır. Pazardaki bu büyük ve artan sayıda mobil uygulama, uygulama geliştiricilerini rekabet edebilmek için üstün kalitede uygulamalar geliştirmeye zorlamaktadır (Nayebi,

Desharnais ve Abran, 2012). Bu pazarda var olmanın ve yaşamını sürdürmenin yolu hedef kitlenin doğru tespit edilmesinden, tüketici beklentilerinin olabildiğince karşılanmasından ve doğru fiyatla piyasaya sunulmasından geçmektedir.

Her ne kadar literatürde fiyat belirlemeye yönelik kullanılabilir bir dizi analitik araç bulunsa da bunların birçoğu büyük ölçüde subjektif, karmaşık ve uygulaması pahalı olabilecek müşteri veya uzman anket araştırmalarına dayalıdır (Wang, Anderson ve Zehr, 2016). Görelilik etkinliğ ölçmenin yanı sıra fiyat belirleme amacıyla da kullanılabilir olan VZA tekniği (Boccali, Mariani, Visani ve Mora-Cruz, 2022; Visani ve Boccali 2020) subjektif anket tekniklerine veya yalnızca fiyat karşılaştırmalarına dayanmayan daha bilinçli karar vermemize yardımcı olabilecek güçlü analitik bir araçtır (Wang vd., 2016). VZA, veri dağılımına ilişkin herhangi bir varsayım olmaksızın birden fazla girdi ve çıktının aynı anda dikkate alınmasına izin vermektedir. Her durumda, etkinlik, girdi veya çıktılardaki orantılı bir değişim olarak ölçülmektedir (Ji ve Lee, 2010). VZA, değerlendirmeye tabi tutulan birimler arasında evrensel bir ilişki bulmaya odaklanmak yerine birimlerin kendi üretim fonksiyonuna sahip olmasına izin vermekte ve tek bir birimin etkinliğini veri setindeki diğer birimlerin etkinliği ile karşılaştırarak değerlendirmektedir. Böylece, VZA metodu çeşitli alanlarda bir karar analiz aracı olarak kullanılabilir.

VZA'nın bir türevi olan süper-etkinlik VZA yöntemi, KVB'leri süper-etkinlik skorlarına göre sıralamaya yaramaktadır. Andersen ve Petersen (1993) tarafından önerilmiş olan bu yöntem, VZA tekniğinin değerlendirme altındaki KVB'nin referans kümeyle dahil edilmeme yoluyla uyarlanmış halidir (Seiford ve Zhu, 1999; Zhu, 2009, s. 205)

Bu çalışma, VZA ile ilgili birçok sektörde sayısız araştırmanın yapılmasına rağmen mobil uygulama sektöründe yeterince çalışmanın olmayışı, VZA'nın genellikle görelilik etkinliğ ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilmesi, fiyat belirleme amacıyla yöntemin kullanıldığı çalışmaları neredeyse yok denecek kadar az sayıda olması motivasyonu ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, dünya çapında en popüler mobil uygulama kategorilerinden 8 kategoride Google Play Store'daki ilk 20 ücretli mobil uygulamanın VZA ile görelilikleri hesaplanmış, süper-etkinlik VZA ile her bir kategoride en etkin birimler belirlenmiş ve etkin olmayan birimlerin etkin olabilmeleri adına ulaşmaları gereken hedef girdi değerleri diğer bir deyişle etkin fiyat ve boyut değerlerinin ne olması gerektiği ortaya konmuştur.

Çalışma şu bölümlerden oluşmaktadır. Bölüm 2'de ilgili literatüre yönelik bilgi verilmektedir. Bölüm 3'te araştırmanın yöntemi olan VZA ve süper-etkinlik VZA'nın problem tanımları ve matematiksel modelleri sunulmaktadır. 4. bölümde uygulama çerçevesi detaylandırılmaktadır. Bölüm 5'te yapılan VZA ve süper-etkinlik VZA analizleri ve bunlara yönelik değerlendirmeler, son bölümde ise sonuçlar sunulmaktadır.

2. Literatür İncelemesi

VZA literatürde ilk kez Charnes, Cooper ve Rhodes (1978) tarafından kar amacı gütmeyen kamu kuruluşlarına uygulanmıştır (Zhu, 2000). Yöntem ile ilgili o günden günümüze birçok araştırmacı tarafından oldukça fazla sayıda çalışma yapılmıştır. Hemen hemen her sektörde yaygın uygulamaya sahip olan VZA ve türevlerine yönelik çalışmaları lojistik, telekomünikasyon, eğitim, enerji, bankacılık, sağlık, otomotiv ve daha birçok alanda görmek mümkündür². Örneğin, Cooper, Park ve Yu (2001) Kore mobil telekomünikasyon şirketlerinin etkinliklerini değerlendirmek üzere kesin olmayan verilerle VZA çalışması yapmışlardır. Çalışmalarında girdi olarak işgücü sayısını, işletme maliyetini, yönetim seviyesini; çıktı olarak ise geliri, tesis başarı oranını, çağrı tamamlama oranını belirlemiştirler. Xu, Li ve Wu (2009) Çin'deki mobilya imalat sanayinin tedarik zinciri performansını değerlendirmek amacıyla Kaba Kümeler Teorisi ile klasik VZA'yı birleştirerek "Kaba Veri Zarflama Analizi" yöntemini ortaya koymuşlardır. Çalışmaya 6 büyük mobilya işletmesi dahil edilmiştir. Asandului, Roman ve Fatulescu (2014) halk sağlığı sistemlerinin etkinliklerini ölçmek amacıyla 30 Avrupa ülkesini doktor sayısı, hastane yatak sayısı, GSYİH yüzdesi olarak kamu sağlık harcamaları girdileri ve doğumda beklenen yaşam süresi, sağlıkla ayarlanmış yaşam beklentisi ve bebek ölüm hızı çıktıları ile analiz etmişlerdir. Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan birçok ülkenin etkinlik sınırında olduğu (etkin olduğu), örneklemdeki ülkelerin büyük çoğunluğunun ise etkin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Wu, Hu, Xiao ve Mao (2016) iki-aşamalı VZA ile 42 adet büyük ölçekli rüzgar çiftliğinin üretken etkinliklerini analiz etmişlerdir. Birinci aşamada VZA ile etkinlik skorları belirlenmiş; ikinci aşamada Tobit regresyon vasıtasıyla etkinlik skorları ile çevre değişkenleri arasındaki ilişki irdelenmiştir. Ghimire, Amin ve Wardley (2021) Kanada'daki üniversitelerin göreceli etkinliklerini ortaya koymak amacıyla stokastik VZA modeli ile çalışmışlardır. Modelde harcamalar ve akademik personel sayısı olmak üzere 2 adet girdi; hibeler, öğrencilerin memnuniyet düzeyi, kayıtlı öğrenci sayısı ve yayın sayısı olmak üzere 4 adet çıktı kullanılmışlardır. Lin, Chiu, Lin, Chang ve Lin (2023) 2030'da Avrupa Birliği için optimal karbon emisyon dağıtımını tahmin etmek amacıyla VZA uygulamışlardır. Danimarka, Yunanistan, İrlanda, Lüksemburg, Malta, İsveç ve Birleşik Krallık'ın enerji tüketim ve karbon emisyon etkinliği açısından en iyi ülkeler olduğu sonucuna varmışlardır.

Literatürde VZA'nın fiyatlandırma amacıyla kullanıldığı çalışmalar da bulunmaktadır. Wang vd. (2016) rekabetçi pazarlarda ürünleri fiyatlandırmak için rakip ürün özellik ve fiyatlarını dikkate alan yeni bir teknik önermişlerdir. VZA yöntemine dayanan bu teknik VZA kullanan rekabetçi fiyatlandırma (CPDEA) olarak adlandırılmıştır. İlgili metotta fiyat bir performans özelliği olarak kabul edilmektedir. Bir diğer çalışma olan Visani ve Boccali (2020)'de "kaldıraç" kalemlerinin satın alma fiyatını değer özelliklerine göre değerlendirmek için üç

² Konu ile ilgili ayrıntılı bilgi için bkz. Adler, Friedman ve Sinuany-Stern (2002).

adımlı bir VZA tabanlı yaklaşım geliştirilmiştir. Fiyat değerlendirmesi VZA (PPA-DEA) modeli olarak anılan bu çalışmada müşteri tarafından satın alınan fiyat ve miktar girdi olarak; ürünün çeşitli teknik özellikleri ise çıktı olarak belirlenmiştir. Çalışmanın odağı, müşteriye sağlanan değere kıyasla fiyatın ne kadar iyi olduğunun değerlendirilmesidir. Boccali vd. (2022)'nin çalışmasında ise çevrimiçi incelemeler biçimindeki elektronik ağızdan ağıza (eWOM) ile ölçülen, müşteriler tarafından algılanan değere dayalı olarak satış fiyatlarını değerlendirmeyi amaçlayan yenilikçi bir yaklaşım sunulmaktadır. Fiyatın girdi, değer niteliklerinin çıktı olduğu ÖGSG VZA yaklaşımını, İtalya'nın önde gelen iki turizm destinasyonu olan Milano ve Roma'da bulunan 364 otelin hem fiyatlarını hem de hizmet özelliklerini (personel, konum, temizlik, konfor, tesisler ve ücretsiz wi-fi) dikkate alarak otel sektörüne uygulamışlardır.

Her ne kadar birçok sektöre yönelik oldukça fazla sayıda VZA ile görelilik ölçümü gerçekleştirilmiş olsa da mobil uygulamalar sektöründe Supçiller ve Bulak (2020)'nin çalışması dışında herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Söz konusu çalışmada 21 adet mobil uygulama çıktı odaklı Ölçeğe Göre Sabit Getirili (ÖGSG) VZA modeli ile görelilik ölçümüne tabi tutulmuştur. Çalışmada kullanıcı arayüzü, haftalık geçirilen süre ve uygulamanın kapladığı hafıza girdi; indirme sayısı, ciro, görünürlük ise çıktı parametreleri olarak kullanılmıştır. Bu çalışmada, ilgili çalışmadan farklı olarak, tüm KVB'lere yönelik genel bir etkinlik analizi yerine KVB'lerin etkinlikleri kategorilerine göre hesaplanmaktadır. Ayrıca, tüm mobil uygulamalar kategorilerine göre süper-etkinlik VZA yöntemi vasıtasıyla sıralanmaktadır. Girdi olarak fiyat ve boyut, çıktı olarak ise kullanıcı yorum sayısı ve kullanıcı puanı parametrelerinin dikkate alındığı analizlerde girdi odaklı ve ÖGDG modeller kullanılmaktadır.

3. Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde, mobil uygulamaların etkinliklerinin ölçülmesi, etkin olan ve olmayan uygulamaların saptanması, etkin olmayan uygulamaların etkin olabilmeleri için hedef girdi değerlerinin belirlenmesi (özellikle fiyat) ve ayrıca uygulamaların sıralamaya tabi tutulması amacıyla benimsenen VZA ve süper-etkinlik VZA yöntemlerinden bahsedilmekte ve ilgili yöntemlere yönelik matematiksel modeller açıklanmaktadır.

3.1. Veri Zarflama Analizi Modeli

Pratik ve yaygın olarak uygulanan Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) tekniklerinden biri olan VZA, birden fazla girdi ve çıktı parametresi ile homojen Karar Verme Birimlerinin (KVB) göreliliklerinin hesaplanmasında kullanılan bir matematiksel modelleme yaklaşımıdır (Rashidi ve Cullinane, 2019). Değerlendirilen birimler arasındaki homojenlik, tüm birimlerin aynı endüstrinin üyelerini oluşturduğu gibi, tüm birimlerin benzer girdileri tüketmesi ve benzer çıktılar üretmesi anlamına gelmektedir. VZA, birtakım kısıtları sağlayacak şekilde

optimizasyon yapmaya yönelik doğrusal programlama modeline dayalı bir yöntemdir. Girdi ve çıktılar arasında fonksiyonel bir ilişki olmasa dahi göreceli etkinlik hesaplaması yapabilmesi tekniğin en büyük avantajlarından biridir (Banker ve Morey, 1986; Seiford ve Thrall, 1990). VZA, değerlendirmeye tabi tutulan birimler arasında evrensel bir ilişki bulmaya odaklanmak yerine her bir birimin kendi üretim fonksiyonuna sahip olmasına izin vermekte ve tek bir birimin etkinliğini veri setindeki diğer birimlerin etkinliği ile karşılaştırarak değerlendirmektedir. Böylece, VZA metodu çeşitli alanlarda bir karar analiz aracı olarak kullanılabilir.

En temel haliyle çıktının girdiye oranı olan etkinlik ölçütü, Farrell tarafından 1957 yılında uygulanmış ve etkinlik sınırı analizi geliştirilmiştir. Bundan yaklaşık 20 yıl sonra, Charnes vd. (1978) Farrell'in grafik biçimine dayalı "zarflama" analizi kavramını, girdi ve çıktı sayısını kısıtlamayan doğrusal bir programlama modeline dönüştürmüşlerdir (Aldamak ve Zolfaghari, 2017). ÖGSG varsayımını kabul eden bu model literatürde CCR etkinlik modeli olarak bilinmektedir. ÖGSG varsayımını ÖGDG varsayımına bırakan BCC etkinlik modeli ise Banker, Charnes ve Cooper (1984) tarafından literatüre kazandırılmıştır (Coelli, Rao, O'Donnell ve Battese, 2005). CCR etkinlik modeli girdi ve çıktılar arasında tam oransallığın olduğunu bir başka deyişle girdi miktarındaki herhangi bir azalış veya artışın çıktı miktarında aynı oranda azalış veya artışa yol açtığını kabul etmekte iken; BCC etkinlik modeli bu varsayımı kabul etmemektedir.

VZA'da ölçeğin ve analizin türüne göre farklı modelleme yaklaşımları mevcuttur. Ölçeğin türüne göre yukarıda bahsedildiği üzere ÖGSG ve ÖGDG; yapılan analiz bağlamında ise girdi odaklı veya çıktı odaklı olmak üzere farklı biçimlerde modeller benimsenebilmektedir. Girdi odaklı modellerde KVB'lerin kullanmış oldukları girdi miktarlarına göre bir etkinlik sınırı çizilmekte ve etkin olan/olmayan KVB'ler de buna göre belirlenmektedir. Çıktı değerlerinde herhangi bir değişiklik yapılmaksızın tüm girdi değerlerinin minimize edilmesi amaçlanmaktadır. Çıktı odaklı modellerde ise KVB'lerin elde ettikleri çıktı miktarlarına göre göreceli etkinlik durumları belirlenmekte ve girdi miktarları sabit tutulurken çıktı değerlerinin maksimizasyonu amaçlanmaktadır (Cooper, Seiford ve Tone, 2006).

ÖGDG ve girdi odaklı VZA modeli aşağıda gösterilmektedir. Modele yönelik tüm sembol ve açıklamaları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: VZA Modeline Ait Küme, Parametre ve Karar Değişkenleri

Grup	Sembol	Tanım
Kümeler	$D = \{1,2,\dots,n\}$	KVB kümesi
	$I = \{1,2,\dots,m\}$	Girdi kümesi
	$O = \{1,2,\dots,s\}$	Çıktı kümesi
Parametreler	x_{ij}	j. KVB'ye ait i. girdi miktarı ($\forall i \in I, j \in D$)
	y_{rj}	j. KVB'ye ait r. çıktı miktarı ($\forall r \in O, j \in D$)
	x_{io}	Değerlendirme altındaki KVB'ye ait girdi miktarı ($\forall i \in I, o \in D$)
	y_{ro}	Değerlendirme altındaki KVB'ye ait çıktı miktarı ($\forall r \in O, o \in D$)
Karar Değişkenleri	θ^*	Değerlendirme altındaki KVB'ye ait optimal etkinlik skoru
	λ_j	Optimal ağırlıklar ($\forall j \in D$)

Kaynak: Zhu, 2009, s. 5

Aşağıdaki doğrusal modelin tüm KVB'ler için ayrı ayrı çözülmesiyle her bir KVB'ye yönelik etkinlik skoru elde edilmektedir. Modelin optimal amaç fonksiyonu olan θ^* değeri, etkinliği ölçülen birime yönelik etkinlik skorunu ifade etmekte ve 0 ile 1 arasında değer alabilmektedir. Etkinlik skorunun 1 olması KVB'nin etkin olduğunu; 1'den küçük olması ise söz konusu KVB'nin etkin olmadığını göstermektedir (Cooper vd., 2006). KVB'nin etkin olması, mevcut çıktı değerlerine ulaşabilmek için mümkün olan en az girdi değer(ler)ine sahip olduğunu; etkin olmaması ise mevcut çıktı değerlerinin daha az girdi kullanarak elde edebileceğini göstermektedir. (2) ile (3) kısıtlarının sol tarafı, sırasıyla, girdi ve çıktılarına yönelik hedef değerleri temsil etmekte iken sağ tarafı ise etkinliği ölçülen KVB'nin girdi ve çıktı değerlerini göstermektedir (Zhu, 2009). Girdi ile çıktılar arasında tam oransallık varsayımı olmayan ÖGDG modelindeki (4) konveksite kısıtıdır (Ali, Lerne ve Seiford, 1995; Zhu, 2000). (5) ile sunulan kısıtlar ise modeldeki karar değerşkenlerinin tanımına yöneliktir.

VZA yöntemi ile etkin olan ve olmayan birimlerin belirlenebilmesinin yanı sıra etkin olmayan birimlerin etkin olabilmeleri için hedef girdi ve çıktı (analizin türüne göre) değerlerinin belirlenmesi de mümkündür. Girdi odaklı modelde, hedef girdi değerleri θ^* ve x_{io} çarpımıyla hesaplanabilmektedir (Zhu, 2009, s. 13).

$$\text{Min } \theta \tag{1}$$

Kısıtlar:

$$\sum_{j \in D} \lambda_j x_{ij} \leq \theta x_{io} \quad i \in I \quad (2)$$

$$\sum_{j \in D} \lambda_j y_{rj} \geq y_{ro} \quad r \in O \quad (3)$$

$$\sum_{j \in D} \lambda_j = 1 \quad (4)$$

$$\lambda_j \geq 0 \quad j \in D \quad (5)$$

3.2. Süper-Etkinlik Veri Zarflama Analizi Modeli

Uygulamalarda karar vericiler sadece değerlendirme altındaki birimleri etkin ve etkin olmayan olarak sınıflandırmakla ilgilenmemekte ayrıca değerlendirme altındaki tüm birimleri sıralamak istemektedirler. Öte yandan, kimi durumlarda (özellikle değerlendirme altındaki KVB sayısının girdi ve çıktı sayısına nazaran az olduğu durumlarda) birimlerin çoğu etkin bulunabilmekte ve anlamlı sonuçlar elde edilememektedir. Süper-etkinlik VZA yöntemi, etkin birimlerin hangisinin en iyi olduğu bilgisine ulaşmak ve KVB'leri sıralamak için kullanılabilen yöntemlerden biridir (Aldamak ve Zolfaghari, 2017).

VZA modelinin değerlendirme altındaki KVB'nin referans kümeye dahil edilmeme yoluyla uyarlanmış hali olan süper-etkinlik VZA modeli Andersen ve Petersen (1993) tarafından önerilmiştir. ÖGDG ve girdi odaklı süper-etkinlik VZA modeli (6) - (10) aşağıda verilmektedir (Chen, 2004).

$$\text{Min } \theta^{\text{super}} \quad (6)$$

Kısıtlar:

$$\sum_{j \in D, j \neq o} \lambda_j x_{ij} \leq \theta^{\text{super}} x_{io} \quad i \in I \quad (7)$$

$$\sum_{j \in D, j \neq o} \lambda_j y_{rj} \geq y_{ro} \quad r \in O \quad (8)$$

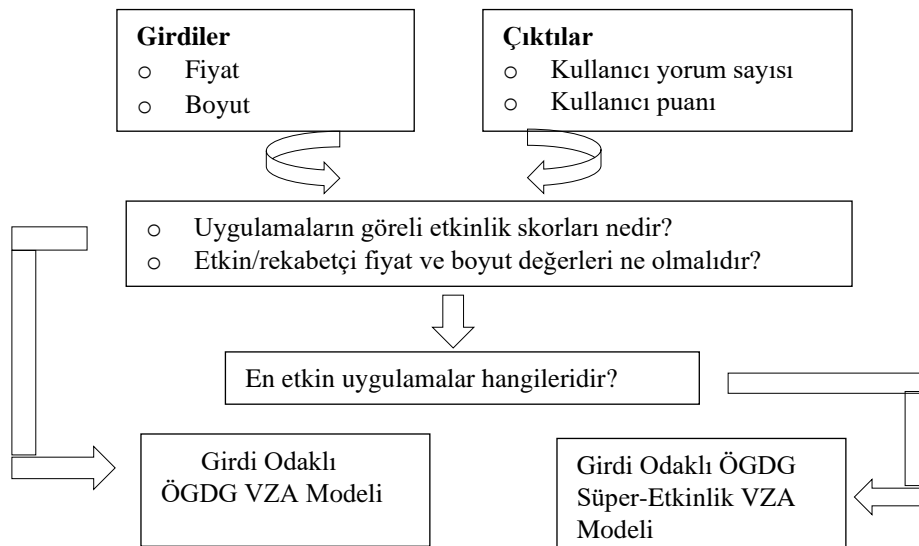
$$\sum_{j \in D, j \neq o} \lambda_j = 1 \quad (9)$$

$$\lambda_j \geq 0 \quad j \in D, j \neq o \quad (10)$$

Girdi ve çıktı parametreleri sıfır olmadığı müddetçe ÖGSG süper-etkinlik VZA modellerinden her zaman uygun çözüm (feasible solution) elde edilebilmektedir (Zhu, 1996). ÖGDG süper-etkinlik VZA modellerinden ise kimi zaman optimal çözüm elde edilememekte ve çözümsüz (infeasible) sonucuna ulaşılabilir. Böylece, etkin KVB'leri tümüyle sıralama şansı da bulunmamaktadır (Seiford ve Zhu, 1999). Öte yandan, ÖGDG süper-etkinlik VZA modelinde uygun çözüm elde edilememe durumu ile karşılaşılrsa dahi tüm gözlem kümesinin tam sıralamasını elde etmek hala mümkündür. VZA literatüründe etkin birimler güçlü etkin, etkin ve zayıf etkin olmak üzere üç sınıfta gruplandırılmaktadır. Bu birimlerin en yüksekte en düşüğe etkinlik sıralaması güçlü etkin→etkin→zayıf etkin olacak şekilde yapılmaktadır. ÖGDG süper-etkinlik VZA modelinde etkinlik skoru 1'den büyük olan ve uygun çözüm elde edilemeyen (çözümsüz) KVB'ler güçlü etkin sınıfta yer almaktadır (Xue ve Harker, 2002). Güçlü etkin sınıfta yer alan uygun çözüm elde edilemeyen bu birimler en etkin olan birimlerdir ve süper-etkinlik skorları $+\infty$ olarak temsil edilebilmektedir. Böylece, söz konusu birimler en yüksek süper-etkinlik skoruna sahip olan KVB'lerdir ve etkinlik sıralamasının en başında yer almaktadır (Chen, 2004; Xue ve Harker, 2002).

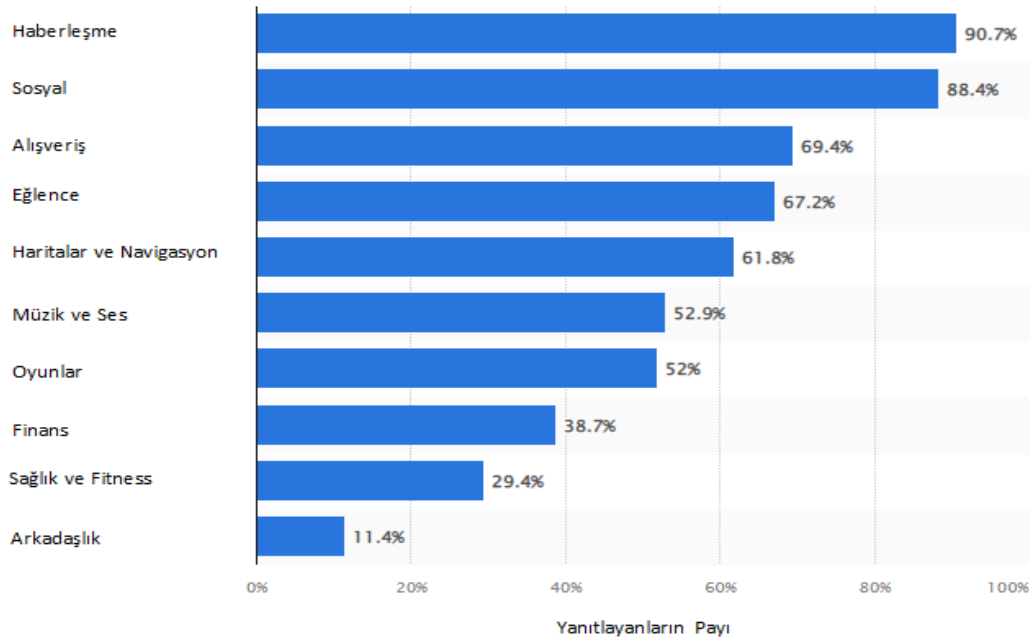
4. Uygulama

Bu çalışmada, insanların günlük yaşamlarının bir parçası olan mobil cihazlar ve bu cihazlarla birlikte hemen hemen her alanda insanların kullanımına sunulan mobil uygulamaların VZA yöntemi ile görelî etkinlik skorları hesaplanmış ve söz konusu yöntemin etkin/rekabetçi fiyat belirleme stratejisi amacıyla nasıl kullanılabileceği gösterilmiştir. Bu kapsamda, amaçlarına göre uygulanan VZA modelleri Görsel 1 ile sunulmaktadır.



Şekil 1: Uygulanan VZA Modelleri

VZA’da kıyaslanacak birimlerin (KVB’lerin) homojen (benzer) birimler olması analiz sonuçlarının anlamlı olması açısından önemlidir. Uygulamaların genel bir değerlendirmeye tabi tutulması yerine her birini kendi kategorisinde yer alan uygulamalarla kıyaslamamanın daha uygun olacağı aşikardır. Bu bağlamda, kıyaslamaya tabi tutulacak KVB’ler, Şekil 2 ile sunulan dünya çapında en popüler uygulama kategorilerindeki mobil uygulamalar olarak belirlenmiştir. Haberleşme, sosyal, alışveriş, eğlence, haritalar ve navigasyon, müzik ve ses, oyunlar, finans, sağlık ve fitness ve arkadaşlık olmak üzere toplamda on kategori bulunmaktadır. VZA yönteminde modelin anlamlı sonuçlar üretebilmesi için örnekleme KVB sayısının en az girdi ile çıktı sayılarının çarpımının 2 katı (2.m.s) kadar olması uygun görülmektedir (Dyson, Allen, Camanho, Podinovski, Sarrico ve Shale, 2001). Çalışmada, iki adet girdi ve iki adet çıktı kullanıldığından, her bir kategoride Google Play Store’da Türkiye’de üst sıralarda yer alan ilk 20 ücretli mobil uygulama çalışmaya dahil edilmiştir. Ancak, “alışveriş” ve “arkadaşlık” kategorilerinde yeterli sayıda (en az 8) uygulama bulunmadığından bu kategoriler çalışmadan çıkarılmıştır.



Şekil 2: Dünya Çapındaki En Popüler Uygulama Kategorileri³
Kaynak: Statista⁴

VZA’nın veriye dayalı bir yöntem olması ölçüm kriterlerinin de titizlikle belirlenmesini gerektirmektedir. Uygulama mağazalarından biri olan Google Play

³ 2020 yılının üçüncü çeyreğindeki verileri temsil etmektedir.

⁴<https://www.statista.com/statistics/1252652/top-apps-categories-by-global-usage-reach/>, Erişim Tarihi: Nisan, 2022.

uygulamalara yönelik değerlendirmelerde kullanıcı davranışlarını ve geri bildirimlerini dikkate almaktadır. Uygulamalar sıralanırken kullanıcı puanı, kullanıcı yorumu, indirme sayıları vb. verilerin kombinasyonu dikkate alınmaktadır⁵. Uygulamanın kapladığı alan da kullanıcılar tarafından dikkate alınan önemli bir parametredir (Supçiller ve Bulak, 2020). Bu bağlamda, çalışmada “fiyat” ve “boyut (uygulamanın kapladığı alan)” girdi; “kullanıcı yorum sayısı” ve “kullanıcı puanı” çıktı parametresi olarak kullanılmıştır. Diğer bir deyişle, söz konusu girdiler ile sunulan uygulamaların kullanıcıda ne ölçüde karşılık bulduğu ölçülmeye çalışılmaktadır. Uygulamalara ait girdi ve çıktı parametrelerine yönelik veriler Google Play sitesinden elde edilmiştir⁶.

Çalışmanın amaçlarından biri etkin fiyat belirlemek olduğundan girdi odaklı, girdi ve çıktı parametreleri arasında tam oransallığın olmaması nedeniyle de tüm kategorilerde ÖGDG VZA modeli ile çalışılmıştır. Böylece, sekiz kategorinin her birinde yirmişer mobil uygulamanın VZA ile görelilikleri irdelenmiş, etkin olmayanlar için hedef girdi değerleri saptanmış ve ayrıca uygulamaların sıralanabilmesi amacıyla süper-etkinlik VZA yöntemi uygulanmıştır.

5. Analizler ve Değerlendirmeler

Problemlere yönelik optimum sonuçlar akademik lisanslı Gurobi 9.5.1 programında yapılan kodlamalar vasıtasıyla elde edilmiştir.

5.1. VZA Sonuçları ve Sonuçların Değerlendirilmesi

Mobil uygulamaların kategorilerindeki diğer uygulamalara göre göreceli etkinlik skorları ve etkin olmayan uygulamaların etkin olabilmeleri adına ulaşmaları gereken girdi hedef değerleri önceki bölümde verilen Model (1)'in her bir kategori için ayrı ayrı çözülmesiyle elde edilmiştir. Söz konusu doğrusal programlama modellerinin optimum çözümleri Ek'te Tablo E1 ile ayrıntısıyla sunulmaktadır. Tablodaki (3.) – (6.) sütunlar uygulamalara ait girdi ve çıktı parametrelerini, diğer sütunlar ise sırasıyla etkinlik skorunu, fiyat ve boyut girdilerine yönelik hedef değerleri göstermektedir. Etkinlik skoru 1 olan uygulamalar etkin birimler, 1'den küçük etkinlik skoruna sahip uygulamalar ise etkin olmayan birimlerdir. Etkin birimler için 1 değeri, söz konusu KVB'nin mevcut çıktı değerlerine ulaşabilmek için mümkün olan minimum girdiyi kullandığını göstermektedir. Etkin olmayan birimlerin etkinlik skorları ise mevcut çıktı değerlerine ulaşabilmenin daha az girdi kullanılarak ta mümkün olduğu anlamı taşımaktadır.

Görelilik olarak etkin olmayan birimlerin mevcut çıktı değerlerinde herhangi bir değişiklik yapmaksızın her bir girdi değerini $(1 - \theta^*)$ oranında azaltması durumunda

⁵ <https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/4448378?hl=tr>, Erişim Tarihi: Nisan, 2022

⁶ <https://play.google.com/>, Erişim Tarihi: Nisan, 2022.

etkin olmaları mümkündür. Etkinlik skoru ne kadar küçükse bu birimin etkinlik sınırından o derece uzakta olduğunu ve dolayısıyla daha fazla girdilerini azaltması gerektiği anlamına gelmektedir. Örneğin, haberleşme kategorisinde yer alan H3 birimine yönelik etkinlik skoru 0,70'dir. Böylece, bu birimin etkin olabilmesi için hem fiyat hem de boyut girdilerinde %30'luk bir düşüşle fiyatta 5,56 TL, boyutta ise 22,29 MB değerlerine ulaşması gerekmektedir.

Çözümlere yönelik istatistiki verilerin sunulduğu Tablo 2 incelendiğinde, haberleşme, sosyal, eğlence, haritalar ve navigasyon, müzik ve ses, oyunlar, finans, sağlık ve fitness kategorilerinde sırasıyla 8, 7, 6, 8, 7, 11, 3 ve 7 adet uygulamanın etkin olduğu görülmektedir. En az etkin birimin bulunduğu kategori finans; en fazla etkin birimin bulunduğu kategori ise oyunlardır. Müzik ve ses en düşük ortalama etkinlik skoruna sahip iken en yüksek ortalama etkinlik skorunun olduğu kategori sosyaldir. Ayrıca, tüm kategorilerde (finans kategorisi hariç) oldukça fazla sayıda uygulamanın etkin birim olarak saptandığı ve ortalama etkinlik skorlarının da (özellikle sosyal, haritalar ve navigasyon, oyunlar, sağlık ve fitness kategorilerinde) düşük olmadığı görülmektedir.

Kendi kategorilerinde en düşük etkinlik skoruna sahip olan uygulamalar haberleşmede %4 etkinlik skoru ile H12, sosyalde %19 etkinlik skoru ile S19, eğlencede %7 etkinlik skoru ile E5, haritalar ve navigasyonda %13 etkinlik skoru ile HN16, müzik ve septe %4 etkinlik skoru ile MS19, oyunlarda %4 etkinlik skoru ile O15, finasta %12 etkinlik skoru ile F3 ve sağlık ve fitnessda %13 etkinlik skoru ile SF8'dir (bkz. Ekler Tablo E1). Söz konusu uygulamalar, değerlendirildikleri kategorilerde etkin olabilmesi için girdi değerlerinde en çok iyileştirme yapması gereken uygulamalardır. Diğer bir deyişle, fiyat ve boyut değerlerini en çok azaltması gereken uygulamalardır. Aslında, model içerdiği girdi ve çıktı parametreleri bağlamında ilgili uygulamaların kullanıcıya sunmuş olduğu özellik ve fiyatlandırmanın kullanıcılarda ne kadar karşılık bulduğunu ölçmektedir. Bu bağlamda, etkin olmayan uygulamalar hedef değerlere ulaşmadıkları sürece kullanıcılarda bir karşılık bulamayacak, kategorilerindeki diğer uygulamalar ile rekabet edemeyecek ve mobil uygulama pazarında yok olmaya mahkum olacaklardır. Rekabetin her geçen gün büyük bir hızla arttığı günümüzde, rakiplerini göz ardı ederek piyasada var olmaya çalışmak ve/veya lider konumda olmaya çalışmak mümkün olmayacaktır. Bu bağlamda, çalışmanın bulguları rakiplerine göre konumunu bilmeye ve onlarla rekabet edebilmek için neler yapılması gerektiğine yönelik sunulan bilgiler açısından önem arz etmektedir.

Her ne kadar her bir kategoride literatürde tavsiye edilen KVB sayısından daha fazla birim örnekleme dahil edilmiş olsa da uygulamalardan hangisinin en etkin olduğu bilgisine ulaşılamamış ve uygulamaların kendi içlerinde sıralanmasının da mümkün olmadığı sonucuna varılmıştır. Diğer bir deyişle, hangi uygulama(lar) kategorisinde görece olarak en etkindir sorusunun cevabına ulaşılamamıştır. Bu nedenle, sonuçlarından bir sonraki bölümde bahsedilecek olan, KVB'leri görece

etkinliklerine göre sıralamaya imkan tanıyan (ıstisnai durumlar hariç) ve literatürde de bu gibi durumlarda tercih edilebilen yöntemlerden biri olan süper-etkinlik VZA metodu uygulanmıştır.

Tablo 2: VZA Modeli zm Sonuçlarına Ait İstatistiki Veriler

Kategori	Etkin Birim Sayısı	Etkin Birim Yüzdesi	Ortalama Etkinlik Skoru	Etkin Uygulamalar
Haberleşme	8	%40	%57	H1, H2, H6, H7, H14, H16, H17, H20
Sosyal	7	%35	%67	S3, S4, S6, S8, S14, S16, S17
Eğlence	6	%30	%51	E1, E2, E4, E7, E14, E17

Tablo 2'nin devamı

Kategori	Etkin Birim Sayısı	Etkin Birim Yüzdesi	Ortalama Etkinlik Skoru	Etkin Uygulamalar
Haritalar ve Navigasyon	8	%40	%64	HN2, HN6, HN7, HN11, HN12, HN13, HN14, HN20
Müzik ve Ses	7	%35	%46	MS1, MS3, MS4, MS8, MS11, MS18, MS20
Oyunlar	11	%55	%64	O1, O2, O3, O4, O6, O7, O10, O11, O13, O17, O20
Finans	3	%15	%54	F6, F18, F19
Sağlık ve Fitness	7	%35	%63	SF1, SF6, SF10, SF12, SF14, SF15, SF18

5.2. Süper-Etkinlik VZA Sonuçları ve Sonuçların Değerlendirilmesi

Tüm kategorilerde Model (2) ile verilen girdi odaklı GDG süper-etkinlik VZA modeli uygulanmıştır. Sonuçlar Ek'te verilen Tablo E2 ile paylaşılmaktadır. Tabloda her bir uygulamanın kendi kategorisindeki süper-etkinlik skoru ve bu skora göre yapılan sıralamaları yer almaktadır. Tablodan da görülebileceği üzere VZA etkinlik skoru 1'den küçük olan KVB'lerin (etkin olmayan KVB'lerin) süper-etkinlik VZA etkinlik skoru da aynı olmaktadır. Bazı uygulamaların süper-etkinlik skorlarına yönelik optimum çözümler elde edilememiştir. Ancak, söz konusu uygulamalar en yüksek süper-etkinliğe (+∞) sahip uygulamalardır ve sıralamanın en başında yer almaktadır (Chen, 2004). Hemen hemen her kategoride birden fazla uygulamaya ait çözüm elde edilemediğinden bu uygulamalar birinci sırayı paylaşmaktadırlar. Her ne kadar tümüyle bir sıralama yapılması mümkün olmasa dahi çözüm elde edilemeyen uygulamalar sıralamanın en başında yer alacak şekilde en iyiden en kötüye doğru bir sıralama yapılmıştır. Etkinliğinin ölçüldüğü

kategorilerde sıralamanın en başında yer alan 18 uygulama aşağıda Tablo 3 ile özet bir şekilde gösterilmektedir. Öte yandan, H12, S19, E5, HN16, MS19, O15, F3 ve SF8 uygulamaları (kategorilerinde VZA etkinlik skoru en düşük olan uygulamalar), sırasıyla, haberleşme, sosyal, eğlence, haritalar ve navigasyon, müzik ve ses, oyunlar, finans, sağlık ve fitness kategorilerinde sıralamanın en sonunda yer alan uygulamalardır.

Tablo 3: Kategorilerine Göre Sıralamanın Başında Yer Alan Uygulamalar

Kategori	KVB
Haberleşme	H1, H2, H14
Sosyal	S3, S4, S8
Eğlence	E2, E14
Haritalar ve Navigasyon	HN6, HN14
Müzik ve Ses	MS18, MS20
Oyunlar	O2, O6
Finans	F6, F18
Sağlık ve Fitness	SF10, SF14

6. Sonuç

Çeşitli işletim sistemlerine yönelik her geçen gün yeni uygulamaların piyasaya sürülmesi veya var olanların güncellenmesi, hem bireysel hem de kurumsal kullanıcıların kullanımının giderek arttığı mobil uygulamalar sektörünü daha da rekabetçi hale getirmektedir. Uygulama geliştiricilerinin veya mobil uygulama şirketlerinin pazarda var olabilmelerinin, rekabet edebilmelerinin veya yaşamlarını sürdürebilmelerinin yolu hedef kitlenin doğru tespit edilmesinden, tüketici beklentilerinin olabildiğince karşılanmasından ve doğru fiyatla piyasaya sunulmasından geçmektedir. Ürün ya da hizmetlerin fiyatları, işletmelerin pazardaki rekabetçi konumlarını etkilemekte ve fiyatların titizlikle belirlenmesi gerekmektedir.

Literatürde VZA ile görelî etkinlik ölçümünün yapıldığı birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Ancak, alışlageldiğinin aksine VZA'nın fiyat belirleme amacıyla benimsendiği çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışma, bir değil birden çok kriterle etkinliğin hesaplandığı VZA yöntemi aracılığıyla, özellikle uygulama geliştiriciler, uygulama mağazaları ve reklam şirketleri için, rakip uygulamalar içindeki konumunun belirlenmesi, etkin olabilmeleri için hangi kriterlerde ne oranda gelişim sağlamaları gerektiği yönünde sunduğu bilgiler açısından öngörüler sağlamakta ve araştırmanın onlara rehberlik etmede yararlı olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca, sayısal modellerden olan ÇKKV tekniklerinin pazarlama karması elemanlarının önemli bir unsuru olan fiyat belirlemeye yönelik bir karar aracı olarak kullanılabilirliği de gösterilmektedir.

Çalışmada, dünya çapında en popüler mobil uygulama kategorilerinden 8 kategoride Google Play Store'daki ilk 20 ücretli mobil uygulamanın VZA ile görelilik etkinlik skorları hesaplanmış, süper-etkinlik VZA ile kategorilerindeki sıralamaları elde edilmiştir. VZA tekniğinin görelilik etkinlikleri hesaplamaya olanak sağlamasının yanı sıra etkin olmayan birimlerin etkin olabilmeleri için girdi veya çıktı miktarlarında (analiz türüne göre) ne oranda gelişim sağlamaları gerektiği bilgisini de sunuyor olması avantajlarından bir tanesidir. Bu sayede, VZA ile etkin olmayan uygulamalara yönelik etkin olabilmeleri adına ulaşmaları gereken girdi değerleri hesaplanmış ve bu değerler ayrıntısıyla sunulmuştur. Diğer bir deyişle, söz konusu uygulamaların etkin / rekabetçi olabilmeleri için hangi fiyatla ve hangi boyutla piyasaya sunulması gerektiği ortaya konmuştur. Yapılan analizlerin tümünde girdi olarak "fiyat" ve "boyut"; çıktı olarak ise "kullanıcı yorum sayısı" ve "kullanıcı puanı" dikkate alınmıştır. Her bir kategoride 20 mobil uygulamanın değerlendirildiği ÖGDG VZA modeli ile kategorilerine göre haberleşmede 8, sosyalde 7, eğlencede 6, haritalar ve navigasyonda 8, müzik ve sekte 7, oyunlarda 11, finasta 3, sağlık ve fitnessda 7 adet uygulama etkin birim olarak tespit edilmiştir. Hemen hemen tüm kategorilerde ortalama etkinlik skoru yüksektir. En düşük etkinlik skoruna sahip olan diğer bir deyişle değerlendirildikleri kategorilerde etkin olabilmesi için girdi değerlerinde en çok iyileştirme yapması gereken uygulamaların H12 (haberleşme), S19 (sosyal), E5 (eğlence), HN16 (haritalar ve navigasyon), MS19 (müzik ve ses), O15 (oyunlar), F3 (finans) ve SF8 (sağlık ve fitness) olduğu sonucuna varılmıştır. Kategorilerinde hangi uygulamaların en iyi olduğu sorusuna yanıt bulmak amacıyla ÖGDG süper-etkinlik VZA modelleri uygulanmıştır. Her bir kategoride birinci sırayı paylaşan birden fazla uygulamanın olduğu tespit edilmiştir.

Literatürde bu çalışmaya benzer Supçiller ve Bulak (2020)'nin 21 adet mobil uygulamanın değerlendirmeye tabi tutulduğu çalışmasında KVB'lerin %57'si etkin birimler olarak saptanmış ve ortalama etkinlik skoru %93 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ise KVB'lerin yaklaşık olarak %36'sının etkin olduğu ve ortalama etkinlik skorunun %58 olduğu sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın kısıtı, veriye erişimin sağlanamaması, ölçülebilir olmayan parametreler vb. sebeplerden dolayı çalışmaya dahil edilememiş ancak mobil uygulama sektöründe kullanıcıların uygulama tercihlerini etkileyen birçok faktörün bulunmasıdır. Bu bağlamda, çalışmanın bulguları söz konusu analizler ve ilgili veri kaynaklarından elde edilmiş parametre değerleri kapsamındadır.

Ekler

Tablo E1: VZA Modeline Yönelik Optimum Sonuçlar: Uygulamaların Etkinlik Skorları ve Hedef Girdi Değerleri

Kategori	KVB	Fiyat (TL)	Boyut (MB)	Yorum Sayısı (Adet)	Puan (En yüksek 5, En düşük 1)	Etkinlik Skoru	Hedef Fiyat Değeri	Hedef Boyut Değeri
Haberleşme	H1	36,99	23	69.457	4,3	1	-	-
	H2	10,75	16	70.244	3,4	1	-	-
	H3	7,99	32	42.618	2,9	0,70	5,56	22,29
	H4	50,99	56	64.809	4	0,47	23,97	26,33
	H5	51,99	26	23.580	3,7	0,08	4,22	2,11
	H6	53,99	0,06	14.166	3,6	1	-	-
	H7	4,99	1,90	39.557	4,1	1	-	-
	H8	44,99	18	1.467	4,3	0,22	10,06	4,03
	H9	98,99	2,80	5.026	3,6	0,29	28,86	0,82
	H10	59,99	2,30	513	2,5	0,33	19,68	0,75
	H11	47,99	19	23.184	4,5	0,50	24,18	9,57
	H12	87,99	54	425	3,3	0,04	3,46	2,12
	H13	15,14	16	490	3	0,19	2,88	3,05
	H14	35,99	11	2.093	4,8	1	-	-
	H15	19,99	1,70	34	2,1	0,55	10,96	0,93
	H16	2,69	1,10	232	2,9	1	-	-
	H17	29,99	2	1.230	4,3	1	-	-
	H18	22,99	11	20	3	0,13	2,88	1,38
	H19	61,99	54	1.070	3,5	0,06	3,84	3,35
	H20	17,99	8,50	1.895	4,7	1	-	-
Sosyal	S1	18,99	22	159	3	0,36	6,93	8,03
	S2	27,99	8,20	5.593	3,7	0,34	9,50	2,78
	S3	26,99	6,90	45.999	4,7	1	-	-
	S4	47,99	9,20	36.253	4,9	1	-	-
	S5	20,99	10	23.702	4,3	0,82	17,15	8,17
	S6	17,99	10	14.336	4,5	1	-	-
	S7	25,99	3,50	172	3,5	0,35	9,17	1,23
	S8	47,99	8,30	3.673	5	1	-	-
	S9	22,99	28	452	4,1	0,30	6,96	8,48
	S10	40,99	10	24.350	4,1	0,43	17,79	4,34
	S11	26,99	8,70	25	2,9	0,27	7,42	2,39
	S12	13,14	7,40	4.924	4,1	0,68	8,96	5,05
	S13	7,29	15	155	3,5	0,95	6,90	14,20
	S14	6,95	2,70	225	4,2	1	-	-
	S15	6,99	6,20	287	3,5	0,99	6,94	6,15

Tablo E1'in devamı

Kategori	KVB	Fiyat (TL)	Boyut (MB)	Yorum Sayısı (Adet)	Puan (En yüksek 5, En düşük 1)	Etkinlik Skoru	Hedef Fiyat Değeri	Hedef Boyut Değeri
Sosyal	S16	10,99	0,03	5.921	3,3	1	-	-
	S17	6,79	41	2.026	3,1	1	-	-
	S18	15,99	14	179	4	0,43	6,94	6,07
	S19	41,99	11	357	3,9	0,19	7,90	2,07
	S20	53,99	20	21.242	4,4	0,30	16,13	5,97
Eğlence	E1	1	12	184	4	1	-	-
	E2	1	9,90	21	5	1	-	-
	E3	13,99	81	19	3,1	0,09	1,33	7,68
	E4	23,99	6,10	4.052	4,6	1	-	-
	E5	31,99	36	58	3,8	0,07	2,11	2,37
	E6	5,19	11	97	1	0,36	1,87	3,97
	E7	33,99	8,90	7.700	4,8	1	-	-
	E8	11,99	52	4.590	4,7	0,29	3,48	15,07
	E9	12,99	11	306	1,4	0,17	2,18	1,85
	E10	2,50	8,40	73	1,4	0,66	1,64	5,52
	E11	54,99	79	7.687	4,6	0,14	7,46	10,71
	E12	32,99	7,60	6.087	4,2	0,48	15,96	3,68
	E13	3,99	26	345	4	0,31	1,25	8,17
	E14	27,99	34	41.149	4,3	1	-	-
	E15	12,99	40	2.141	4,7	0,19	2,52	7,75
	E16	27,99	14	1.018	4,9	0,64	17,89	8,95
	E17	2,22	1,60	5.154	4	1	-	-
E18	16,99	16	357	4,5	0,35	6,01	5,66	
E19	7,69	7,70	1.921	4,2	0,42	3,23	3,23	
E20	28,99	9,80	398	3	0,16	4,73	1,60	
Haritalar ve Navigasyon	HN1	29,99	6,50	9.602	3,9	0,93	27,95	6,06
	HN2	55	5,40	7.200	4,6	1	-	-
	HN3	54,99	48	5.662	3,9	0,18	9,98	8,71
	HN4	47,99	12	15.731	4,2	0,75	35,79	8,95
	HN5	43,99	7,50	1.350	4,4	0,49	21,70	3,70
	HN6	48,99	21	42.658	4,5	1	-	-
	HN7	8,69	4,70	4.440	4,1	1	-	-
	HN8	33,99	3,10	2.732	3,8	0,97	32,83	2,99
	HN9	219,99	19	5.302	4,2	0,23	50,11	4,33
	HN10	129,99	30	6.813	4,3	0,17	22,28	5,14
	HN11	4,36	12	288	3,7	1	-	-
	HN12	8,09	3,70	3.255	4,4	1	-	-
	HN13	149,9	4,50	1.433	4,7	1	-	-
	HN14	114,99	9,20	2.177	4,8	1	-	-

Tablo E1'in devamı

Kategori	KVB	Fiyat (TL)	Boyut (MB)	Yorum Sayısı (Adet)	Puan (En yüksek 5, En düşük 1)	Etkinlik Skoru	Hedef Fiyat Değeri	Hedef Boyut Değeri
Haritalar ve Navigasyon	HN15	23,99	33	240	3,1	0,21	4,97	6,84
	HN16	164,99	28	32	4,4	0,13	21,80	3,70
	HN17	129,99	15	3.480	4,5	0,29	38,05	4,39
	HN18	149,99	14	165	3,6	0,17	25,14	2,35
	HN19	14,99	12	8	3,9	0,44	6,53	5,23
	HN20	5,60	1,50	395	3,1	1	-	-
Müzik ve Ses	MS1	29	0,24	281.255	4,6	1	-	-
	MS2	48,99	227	31.672	4,2	0,05	2,61	12,10
	MS3	2,19	2,10	4.414	4,2	1	-	-
	MS4	2,19	3,10	10.691	4	1	-	-
	MS5	59,99	14	10.038	4,3	0,12	7,19	1,68
	MS6	144,99	77	8.700	4,8	0,16	23,08	12,26
	MS7	235	50	2.558	4,8	0,10	23,04	4,90
	MS8	19	0,30	9.991	4,3	1	-	-
	MS9	28,99	83	2.007	4,2	0,08	2,19	6,27
	MS10	30,99	11	879	4,5	0,41	12,62	4,48
	MS11	2,19	2,30	51.026	3,7	1	-	-
	MS12	74,99	7,70	12.570	4,1	0,15	11,23	1,15
	MS13	16,99	13	11.510	4,1	0,16	2,71	2,07
	MS14	38,99	41	648	4	0,06	2,19	2,30
	MS15	39,99	13	21.604	4,1	0,14	5,54	1,80
	MS16	10,99	4,20	7.394	4,4	0,83	9,17	3,50
	MS17	309,99	758	972	4,7	0,06	19,57	47,84
	MS18	11,99	8,90	629.344	4,3	1	-	-
	MS19	89,99	53	7.942	3,9	0,04	3,37	1,99
	MS20	29,99	0,04	4.491	5	1	-	-
Oyunlar	O1	0,59	52	93.983	4,6	1	-	-
	O2	68,99	133	4.533.590	4,6	1	-	-
	O3	22,99	1,50	180.741	4,1	1	-	-
	O4	2,99	637	888.739	4,4	1	-	-
	O5	2,79	108	112.731	4	0,47	1,32	50,9954
	O6	0,99	152	59.499	4,8	1	-	-
	O7	2,29	48	90.105	4,5	1	-	-
	O8	40,99	585	10.681	4,6	0,09	3,64	52
	O9	2,99	312	131.927	3,9	0,24	0,73	76,12
	O10	0,59	613	43.427	2,9	1	-	-
	O11	29,99	2,60	717.586	3	1	-	-
	O12	24,99	875	51.310	4,6	0,06	1,49	52
	O13	1,19	170	170.240	4,7	1	-	-

Tablo E1'in devamı

Kategori	KVB	Fiyat (TL)	Boyut (MB)	Yorum Sayısı (Adet)	Puan (En yüksek 5, En düşük 1)	Etkinlik Skoru	Hedef Fiyat Değeri	Hedef Boyut Değeri
Oyunlar	O14	2,39	278	61.588	3,8	0,25	0,59	68,63
	O15	119,99	1.024	19.738	4,1	0,04	4,93	42,07
	O16	2,59	109	40.537	4	0,46	1,20	50,56
	O17	6,19	87	839.400	4,5	1	-	-
	O18	2,99	253	13.506	4,2	0,21	0,61	51,94
	O19	7,70	588	12.766	4,1	0,09	0,68	51,79
	O20	0,59	317	11.446	4,3	1	-	-
Finans	F1	35,99	5,40	24.033	4,8	0,37	13,34	2,00
	F2	19,99	9,20	16.481	4,6	0,63	12,60	5,80
	F3	99,99	15	13.967	4,5	0,12	12,35	1,85
	F4	39,99	6,50	761	4,2	0,28	11,0479	1,80
	F5	38,99	8,90	142	4,6	0,28	10,99	2,51
	F6	39,99	12	183	5	1	-	-
	F7	39,87	4,50	1.032	2,2	0,29	11,61	1,31
	F8	13,99	2,10	473	4,8	0,79	11,0195	1,65
	F9	17,99	5,80	3.091	4,6	0,63	11,28	3,64
	F10	14,99	4	424	4,4	0,73	11,0147	2,94
	F11	62,99	2,30	226	3,9	0,57	35,62	1,30
	F12	24,99	17	14.814	4,7	0,50	12,43	8,46
	F13	36,99	10	88	4,5	0,30	10,99	2,97
	F14	29,99	29	212	3,8	0,37	10,9938	10,63
	F15	31,99	4,20	1.854	4,4	0,35	11,16	1,46
	F16	12,99	3,50	2.108	3,9	0,86	11,18	3,01
	F17	86,99	16	3.923	4,8	0,13	11,36	2,09
	F18	21,99	2,70	111.633	4,9	1	-	-
	F19	10,99	1,30	174	4,9	1	-	-
	F20	13,99	7,10	45	4,5	0,79	10,99	5,58
Sağlık ve Fitness	SF1	64,99	71	35.259	4,3	1	-	-
	SF2	43,99	18	444	3	0,25	11,19	4,58
	SF3	9,29	17	4.691	4,2	0,90	8,39	15,35
	SF4	49,99	87	15.316	4,5	0,23	11,65	20,27
	SF5	7,77	55	8.078	4,6	0,88	6,86	48,57
	SF6	6,29	61	17.139	4,7	1	-	-
	SF7	34,99	13	4.306	4,1	0,32	11,34	4,21
	SF8	99,99	8,80	923	3,7	0,13	12,60	1,11
	SF9	77,99	10	6.298	4,2	0,16	12,41	1,59
	SF10	11,99	37	24.212	4,9	1	-	-
	SF11	60,99	34	462	3,9	0,17	10,64	5,93
	SF12	34,99	13	19.470	3,5	1	34,99	13

Tablo E1'in devamı

Kategori	KVB	Fiyat (TL)	Boyut (MB)	Yorum Sayısı (Adet)	Puan (En yüksek 5, En düşük 1)	Etkinlik Skoru	Hedef Fiyat Değeri	Hedef Boyut Değeri
Sağlık ve Fitness	SF13	24,99	10	4.471	3,5	0,45	11,23	4,49
	SF14	55,99	1,20	1.039	5	1	-	-
	SF15	12,99	0,15	8.485	4,9	1	-	-
	SF16	11,99	136	2.845	3,8	0,52	6,29	71,35
	SF17	24,99	6,40	539	4,3	0,47	11,82	3,03
	SF18	8,59	11	4.049	4,6	1	-	-
	SF19	51,99	6,80	337	3,9	0,24	12,39	1,62
	SF20	12,99	2,90	119	3,8	0,92	11,9669	2,67

**Tablo E2. Süper-Etkinlik VZA Modeline Yönelik Optimum Sonuçlar:
Uygulamaların Süper-Etkinlik Skorları ve Sıralamaları**

Kategori	KVB	Süper-Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper-Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper-Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper-Etkinlik Skoru	Sıra No
Haberleşme	H1	$+\infty^7$	1.	Sosyal	S1	0,36	12.	Eğlence	E1	1,04	5.	Haritalar ve Navigasyon	HN1	0,93	9.
	H2	$+\infty$	1.		S2	0,34	14.		E2	$+\infty$	1.		HN2	1,40	6.
	H3	0,70	7.		S3	$+\infty$	1.		E3	0,09	18.		HN3	0,18	16.
	H4	0,47	10.		S4	$+\infty$	1.		E4	1,11	4.		HN4	0,75	10.
	H5	0,08	16.		S5	0,82	8.		E5	0,07	19.		HN5	0,49	11.
	H6	27,54	2.		S6	1	5.		E6	0,36	10.		HN6	$+\infty$	1.
	H7	6,40	3.		S7	0,35	13.		E7	1,47	3.		HN7	1,07	7.
	H8	0,22	13.		S8	$+\infty$	1.		E8	0,29	13.		HN8	0,97	8.
	H9	0,29	12.		S9	0,30	15.		E9	0,17	15.		HN9	0,23	14.
	H10	0,33	11.		S10	0,43	10.		E10	0,66	6.		HN10	0,17	17.
	H11	0,50	9.		S11	0,27	17.		E11	0,14	17.		HN11	1,55	5.
	H12	0,04	18.		S12	0,68	9.		E12	0,48	8.		HN12	4,51	2.
	H13	0,19	14.		S13	0,95	7.		E13	0,31	12.		HN13	1,62	4.
	H14	$+\infty$	1.		S14	2	3.		E14	$+\infty$	1.		HN14	$+\infty$	1.
	H15	0,55	8.		S15	0,99	6.		E15	0,19	14.		HN15	0,21	15.
	H16	1,86	5.		S16	114	2.		E16	0,64	7.		HN16	0,13	19.
	H17	2,05	4.		S17	1	4.		E17	5,74	2.		HN17	0,29	13.
	H18	0,13	15.		S18	0,43	11.		E18	0,35	11.		HN18	0,17	18.
	H19	0,06	17.		S19	0,19	18.		E19	0,42	9.		HN19	0,44	12.
	H20	1,75	6.		S20	0,30	16.		E20	0,16	16.		HN20	2,39	3.

ÖGDG süper-etkinlik VZA modeli ile uygun çözüm elde edilemeyen KVB'lerin süper-etkinlik skorları $+\infty$ 'dur ve iyiden kötüye doğru sıralamada sıralamanın en başında yer almaktadırlar (Chen, 2004; Xue ve Harker, 2002).

Tablo E2'nin devamı

Kategori	KVB	Süper- Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper- Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper- Etkinlik Skoru	Sıra No	Kategori	KVB	Süper- Etkinlik Skoru	Sıra No
Müzik ve Ses	MS1	16,84	2.	Oyunlar	O1	2,41	4.	Finans	F1	0,37	11.	Sağlık ve Fitness	SF1	+∞	1.
	MS2	0,05	18.		O2	+∞	1.		F2	0,63	7.		SF2	0,25	13.
	MS3	3,01	3.		O3	23,93	2.		F3	0,12	19.		SF3	0,90	7.
	MS4	1	6.		O4	2,35	5.		F4	0,28	17.		SF4	0,23	15.
	MS5	0,12	13.		O5	0,47	10.		F5	0,28	16.		SF5	0,88	8.
	MS6	0,16	10.		O6	+∞	1.		F6	+∞	1.		SF6	1,61	4.
	MS7	0,10	14.		O7	1,00	8.		F7	0,29	15.		SF7	0,32	12.
	MS8	1,32	4.		O8	0,09	15.		F8	0,79	4.		SF8	0,13	18.
	MS9	0,08	15.		O9	0,24	13.		F9	0,63	8.		SF9	0,16	17.
	MS10	0,41	8.		O10	1	9.		F10	0,73	6.		SF10	+∞	1.
	MS11	1,31	5.		O11	6,81	3.		F11	0,57	9.		SF11	0,17	16.
	MS12	0,15	11.		O12	0,06	17.		F12	0,50	10.		SF12	1,99	3.
	MS13	0,16	9.		O13	1,02	7.		F13	0,30	14.		SF13	0,45	11.
	MS14	0,06	17.		O14	0,25	12.		F14	0,37	12.		SF14	+∞	1.
	MS15	0,14	12.		O15	0,04	18.		F15	0,35	13.		SF15	80,21	2.
	MS16	0,83	7.		O16	0,46	11.		F16	0,86	3.		SF16	0,52	9.
	MS17	0,06	16.		O17	1,72	6.		F17	0,13	18.		SF17	0,47	10.
	MS18	+∞	1.		O18	0,21	14.		F18	+∞	1.		SF18	1,25	5.
	MS19	0,04	19.		O19	0,09	16.		F19	2,08	2.		SF19	0,24	14.
	MS20	+∞	1.		O20	1	9.		F20	0,79	5.		SF20	0,92	6.

Kaynakça

- Adler, N., Friedman, L. ve Sinuany-Stern, Z. (2002). Review of ranking methods in the data envelopment analysis context. *European Journal Of Operational Research*, 140(2), 249-265. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00068-1](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00068-1)
- Akyol, G. (2014). *Mobil uygulama arayüzlerinin incelenmesi üzerine bir çalışma*. ISITES2014, Karabuk.
- Aldamak, A. ve Zolfaghari, S. (2017). Review of efficiency ranking methods in data envelopment analysis. *Measurement*, 106, 161-172. <https://doi.org/10.1016/j.measurement.2017.04.028>
- Ali, A. I., Lerme, C. S. ve Seiford, L. M. (1995). Components of efficiency evaluation in data envelopment analysis. *European Journal of Operational Research*, 80(3), 462-473. [https://doi.org/10.1016/0377-2217\(94\)00131-U](https://doi.org/10.1016/0377-2217(94)00131-U)
- Andersen, P. ve Petersen, N. C. (1993). A procedure for ranking efficient units in data envelopment analysis. *Management Science*, 39(10), 1261-1264. <https://doi.org/10.1287/mnsc.39.10.1261>
- Asandului, L., Roman, M. ve Fatulescu, P. (2014). The efficiency of healthcare systems in Europe: A data envelopment analysis approach. *Procedia Economics and Finance*, 10, 261-268. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00301-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00301-3)
- Banker, R. D., Charnes, A. ve Cooper, W. W. (1984). Some models for estimating technical and scale inefficiencies in data envelopment analysis. *Management Science*, 30(9), 1078-1092. <https://doi.org/10.1287/mnsc.30.9.1078>
- Banker, R. D. ve Morey, R. C. (1986). Efficiency analysis for exogenously fixed inputs and outputs. *Operations Research*, 34(4), 513-521. <https://doi.org/10.1287/opre.34.4.513>
- Boccali, F., Mariani, M. M., Visani, F. ve Mora-Cruz, A. (2022). Innovative value-based price assessment in data-rich environments: Leveraging online review analytics through Data Envelopment Analysis to empower managers and entrepreneurs. *Technological Forecasting and Social Change*, 182, 121807. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121807>
- Charnes, A., Cooper, W. W. ve Rhodes, E. (1978). Measuring the efficiency of decision making units. *European Journal of Operational Research*, 2(6), 429-444. [https://doi.org/10.1016/0377-2217\(78\)90138-8](https://doi.org/10.1016/0377-2217(78)90138-8)

- Chen, Y. (2004). Ranking efficient units in DEA. *Omega*, 32(3), 213-219. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2003.11.001>
- Coelli, T. J., Rao, D. S. P., O'Donnell, C. J. ve Battese, G. E. (2005). *An introduction to efficiency and productivity analysis* (2nd edition). Newyork, Springer Science ve Business Media.
- Cooper, W. W., Park, K. S. ve Yu, G. (2001). An illustrative application of IDEA (imprecise data envelopment analysis) to a Korean mobile telecommunication company. *Operations Research*, 49(6), 807-820. <https://doi.org/10.1287/opre.49.6.807.10022>
- Cooper, W. W., Seiford, L. M. ve Tone, K. (2006). *Introduction to data envelopment analysis and its uses: with DEA-solver software and references*. Newyork, Springer Science ve Business Media.
- Dyson, R. G., Allen, R., Camanho, A. S., Podinovski, V. V., Sarrico, C. S. ve Shale, E. A. (2001). Pitfalls and protocols in DEA. *European Journal of Operational Research*, 132(2), 245-259. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(00\)00149-1](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(00)00149-1)
- Farrell, M. J. (1957). The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (General)*, 120(3), 253-281. <https://doi.org/10.2307/2343100>
- Ghimire, S., Amin, S. H. ve Wardley, L. J. (2021). Developing new data envelopment analysis models to evaluate the efficiency in Ontario Universities. *Journal of Informetrics*, 15(3), 101172. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2021.101172>
- Hulme, M. ve Peters, S. (2001). Me, my phone and I: The role of the mobile phone. Erişim tarihi: 19 Mart 2015, www.michaelhulme.co.uk .
- Islam, R., Islam, R. ve Mazumder, T. A. (2010). Mobile application and its global impact. *International Journal of Engineering ve Technology*, 10(6), 72-78.
- Ji, Y. B. ve Lee, C. (2010). Data envelopment analysis. *The Stata Journal*, 10(2), 267-280.
- Lin, T. Y., Chiu, Y. H., Lin, Y. N., Chang, T. H. ve Lin, P. Y. (2023). Greenhouse gas emission indicators, energy consumption efficiency, and optimal carbon emission allowance allocation of the EU countries in 2030. *Gas Science and Engineering*, 110, 204902. <https://doi.org/10.1016/j.jgsce.2023.204902>
- Nayebi, F., Desharnais, J. M. ve Abran, A. (2012, Nisan). *The state of the art of mobile application usability evaluation*. 25th IEEE Canadian Conference on

- Electrical and Computer Engineering (CCECE), 1-4.
<https://doi.org/10.1109/CCECE.2012.6334930>
- Rashidi, K. ve Cullinane, K. (2019). Evaluating the sustainability of national logistics performance using Data Envelopment Analysis. *Transport Policy*, 74, 35-46. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.11.014>
- Seiford, L. M. ve Thrall, R. M. (1990). Recent developments in DEA: The mathematical programming approach to frontier analysis. *Journal of Econometrics*, 46(1-2), 7-38. [https://doi.org/10.1016/0304-4076\(90\)90045-U](https://doi.org/10.1016/0304-4076(90)90045-U)
- Seiford, L. M. ve Zhu, J. (1999). Infeasibility of super-efficiency data envelopment analysis models. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 37(2), 174-187. <https://doi.org/10.1080/03155986.1999.11732379>
- Supçiller, A. A. ve Bulak, M. E. (2020). Mobil uygulamaların performanslarının veri zarflama analizi ile değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 10(3), 711-723. <https://doi.org/10.17714/gumusfenbil.621653>
- Uğur, N. G. ve Turan, A. H. (2015). Üniversite öğrencilerinin mobil uygulamaları kabulü ve kullanımı: Sakarya üniversitesi örneği. *Journal of Internet Applications and Management*, 6(2), 63-79. <https://doi.org/10.5505/iuyd.2015.50469>
- Uslu, B., Gür, Ş., Eren, T. ve Özcan, E. (2020). Mobil uygulama seçiminde etkili olan kriterlerin belirlenmesi ve örnek uygulama. *İstanbul İktisat Dergisi*, 70(1), 113-139. <https://doi.org/10.26650/ISTJECON2019-0022>
- Visani, F. ve Boccali, F. (2020). Purchasing price assessment of leverage items: A data envelopment analysis approach. *International Journal of Production Economics*, 223, 107521. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.107521>
- Wang, B., Anderson, T. R. ve Zehr, W. (2016). Competitive pricing using data envelopment analysis—pricing for oscilloscopes. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 13(01), 1650006. <https://doi.org/10.1142/S0219877016500061>
- Wu, Y., Hu, Y., Xiao, X. ve Mao, C. (2016). Efficiency assessment of wind farms in China using two-stage data envelopment analysis. *Energy Conversion and Management*, 123, 46-55. <https://doi.org/10.1016/j.enconman.2016.06.014>

- Xu, J., Li, B. ve Wu, D. (2009). Rough data envelopment analysis and its application to supply chain performance evaluation. *International Journal of Production Economics*, 122(2), 628-638.
<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.06.026>
- Xue, M. ve Harker, P. T. (2002). Note: Ranking DMUs with infeasible super-efficiency DEA models. *Management Science*, 48(5), 705-710.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.48.5.705.7805>
- Zhu, J. (1996). Robustness of the efficient DMUs in data envelopment analysis. *European Journal of Operational Research*, 90(3), 451-460.
[https://doi.org/10.1016/0377-2217\(95\)00054-2](https://doi.org/10.1016/0377-2217(95)00054-2)
- Zhu, J. (2000). Multi-factor performance measure model with an application to Fortune 500 companies. *European Journal of Operational Research*, 123(1), 105-124. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(99\)00096-X](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(99)00096-X)
- Zhu, J. (2009). *Quantitative models for performance evaluation and benchmarking: Data envelopment analysis with spreadsheets* (2nd edition). New York, Springer.

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Data Envelopment Analysis in the Mobile Application Market

Extended Abstract

1. Introduction

The introduction of new apps or updates to existing ones every day makes the mobile app industry even more competitive. This large and increasing number of mobile applications in the market forces application developers to develop high-quality applications in order to compete (Nayebi et al., 2012). The way to exist and survive in this market is to identify the target audience correctly, to meet consumer expectations as much as possible and to offer the right price to the market.

The purpose of this study is threefold. To measure the relative efficiencies of mobile applications, to identify the most efficient units, and to demonstrate that Data Envelopment Analysis (DEA) can be used for efficient/competitive price determination. For these purposes, the relative efficiencies of the top 20 paid mobile apps in the Google Play Store in 8 of the most popular mobile app categories worldwide were calculated with DEA, the most efficient units in each category were identified with super-efficiency DEA, and the target input values that inefficient units should reach in order to become efficient were determined.

2. Method

DEA, one of the practical and widely applied Multi-Criteria Decision Making (MCDM) techniques, is a mathematical modeling approach used to calculate the relative efficiencies of homogeneous Decision Making Units (DMUs) with multiple input and output parameters (Rashidi & Cullinane, 2019). One of the biggest advantages of the technique is that it can calculate relative efficiency even if there is no functional relationship between inputs and outputs (Banker and Morey, 1986; Seiford and Thrall, 1990). DEA method can be used as a decision analysis tool in various fields.

In practice, decision makers are not only interested in classifying the units under evaluation as efficient or inefficient, but also want to rank all units under evaluation. On the other hand, in some cases, the discriminative power of DEA models may be low and meaningful results cannot be obtained. The super-efficiency DEA method is one of the methods that can be used to overcome this discrimination problem and rank the DMUs (Aldamak and Zolfaghari, 2017).

3. Results and Discussion

As a result of DEA, it was determined that 8, 7, 6, 8, 7, 11, 3 and 7 applications were efficient in communication, social, entertainment, maps and navigation, music and sound, games, finance, health and fitness categories, respectively. The category with the fewest efficient units is finance, while the category with the most efficient units is games. Music and sound had the lowest average efficiency score, while social had the highest average efficiency score. In all categories (except finance), a large number of applications were found to be efficient units.

The apps with the lowest efficiency scores in their categories are H12 with 4% efficiency score in communication, S19 with 19% efficiency score in social, E5 with 7% efficiency score in entertainment, HN16 with 13% efficiency score in maps and navigation, MS19 with 4% efficiency score in music and sound, O15 with 4% efficiency score in games, F3 with 12% efficiency score in

finance and SF8 with 13% efficiency score in health and fitness. These applications are the ones that need the most improvement in input values to be effective in the categories they are evaluated in.

According to the super-efficiency DEA results, there are 18 applications at the top of the ranking in all categories. On the other hand, H12, S19, E5, HN16, MS19, MS19, O15, F3 and SF8 are at the bottom of the ranking in the categories of communication, social, entertainment, maps and navigation, music and sound, games, finance, health and fitness, respectively.

4. Conclusion

In the literature, it is possible to find many studies in which relative efficiency is measured by DEA. However, contrary to what is customary, studies in which DEA is adopted for price setting purposes are quite limited. This study provides insights for app developers, app stores and advertising companies in terms of determining their position among competing apps, and the information they need to improve in which criteria and at what rate in order to be effective through the DEA method, which calculates efficiency with not one but multiple criteria, and it is thought that the research may be useful in guiding them. In addition, it is also shown that MCDM techniques, which are quantitative models, can be used as a decision tool for price determination, which is an important element of marketing mix elements.

Araştırma Makalesi

**Aile Hekimliği Çalışanlarının COVID-19 Pandemi Sürecinde
Pandemik Tutum, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma
Niyetlerinin Belirlenmesi¹**

Melike AVAN

*Sorumlu Yazar, Kahramanmaraş Onikişubat İlçe Sağlık Müdürlüğü
avnmelike@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5181-339X*

Fatih ŞANTAŞ

*Yozgat Bozok Üniversitesi, İİBF
fatih.santas@bozok.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0595-4183*

Öz

Bu çalışma, aile sağlığı merkezlerinde görev yapan aile hekimi ve aile sağlığı çalışanlarının Covid-19 pandemi sürecinde mesleki tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve pandemik kaygı durumlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş ili merkezinde bulunan Aile Sağlığı Merkezinde çalışan 386 aile hekimi ve 355 aile sağlığı çalışanı olmak üzere toplamda 741 sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışma, 392 sağlık personeli ile yürütülmüştür. Çalışmada, katılımcıların pandemi ile ilgili bireysel olarak olumsuz tutumlarının ve pandemiye olumlu örgütsel tutumlarının yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşmanın orta, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetlerinin ise düşük olduğu saptanmıştır. Analizler sonucunda pandemiye olumsuz bireysel tutumun tükenme ve işten ayrılma niyetini artırdığı ve olumlu örgütsel tutumun ise tükenme ve işten ayrılma niyetini azalttığı saptanmıştır.

Anahtar kelimeler: Pandemik tutum, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, aile sağlığı merkezi
Jel Sınıflandırma Kodları: I10, I18, J20, M54

**Determination of Pandemic Attitudes, Occupational Burnout and Turnover Intentions of
Family Medicine Employees during COVID-19 Pandemic Process²**

Abstract

This study was conducted to determine the occupational burnout, turnover intention and pandemic anxiety of family physicians and family health workers working in family health centers during the Covid-19 pandemic process. The population of the study consists of a total of 741 health personnel, including 386 family physicians and 355 family health workers working at the Family Health Center in the center of Kahramanmaraş province. The study was conducted with 392 healthcare personnel. The study found that the participants had high levels of individual negative attitudes towards the pandemic and positive organizational attitudes towards the pandemic. It was found that sense of personal accomplishment and depersonalization were moderate, while emotional exhaustion and turnover intentions were low. As a result of the analyses, it was found that negative individual attitude increased exhaustion and turnover intention and positive organizational attitude decreased exhaustion and turnover intention in the pandemic.

Keywords: Pandemic anxiety, burnout, intention to leave, family health center
JEL Classification Codes: I10, I18, J20, M54

¹ Bu çalışma, Doç. Dr. Fatih ŞANTAŞ danışmanlığında Melike AVAN tarafından hazırlanan “Aile Hekimliği Çalışanlarının Covid-19 Pandemi Sürecinde Pandemik Kaygı, Mesleki Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Belirlenmesi” isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

² Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 18.09.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 04.03.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Avan, M. ve Şantaş, F. (2024). Aile hekimliği çalışanlarının Covid-19 pandemi sürecinde pandemik tutum, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 135-159 doi: 10.18074/ckuiibfd.1362530

1. Giriş

Salgın hastalıkların tarih boyunca küresel bir sorun halini alabildiği dönemler olmuştur (Çiçek ve Almalı, 2020). Bilindiği gibi salgın, bir bulaşıcı hastalığın belirli bir yerde olağan durumun üstünde görülmesi olarak ifade edilirken; salgının çeşitli toplum, bölge ya da ülkelere yayılımı “pandemi” adını almaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)’ne göre bir hastalığın pandemi olarak nitelenebilmesi için üç koşulu taşıması gerekir (Metintaş, 2020). Bir durumun pandemi olarak kabul edilebilmesi için hastalık veya enfeksiyonun yaygın olması, etkenin çok sayıda insan ölümüne neden olması ve bunlarla birlikte bulaşıcı olması da gerekmektedir (Sakaoğlu, Orbatu, Emiroğlu ve Çakır, 2020). Bu doğrultuda DSÖ koronavirüs salgınını uluslararası endişe verici bir halk sağlığı sorunu olarak görmüş ve 11 Mart 2020 tarihinde pandemi olarak ilan etmiştir (Güngör, Avan ve Arın, 2021). Pandemi; gelişmiş ülkelerin de içinde olduğu bütün kıtalar, ırklar ve sosyo-ekonomik gruplardan insanları etkilemiştir. Yaşanan bu sürecin, fiziksel sağlık yanında bireylerin ruhsal sağlığı açısından da akut ve uzun vadeli etkiler oluşturması söz konusudur (Çiçek vd., 2020). Hızlı yayılan bu hastalıkla mücadelede bireysel tutum, toplumsal bilinç ve devletin farklı kademelerinin iş birliği gereklidir (Arpacıoğlu, Baltacı ve Ünübol, 2021). Türkiye’de Cumhurbaşkanlığı başta olmak üzere devletin ilgili kurumları bu süreçte gerekli önlemlerin uygulanması adına aşamalı bir şekilde kararlar almıştır. Bu kararlar, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda çok önemli değişimlere neden olmuştur (Elden, 2020; Metintaş, 2020). Türkiye’de Covid-19 vakası ilk olarak 11 Mart 2020’de görülmüş, ilk vakanın görülmesi ile birlikte ülke genelinde sıkı tedbirler alınmıştır (Yılmaz ve Yılmaz, 2020; Güngör vd., 2021). Bu tedbirler kapsamında salgınla en ön safta mücadele eden sağlık çalışanlarının sayısının artırılması, yıllık izinlerinin iptal edilmesi, görevden istifa imkânlarının kapanması vb. uygulamalar devreye alınmıştır (Duygulu, Başaran Açıl, Kuruca Özdemir ve Erdat, 2020).

Pandemi gerçeği, toplumun sağlık personeline ve onların sağlıklı, mutlu ve özverili bir şekilde çalışabilmesine olan ihtiyacı zorunlu kılmıştır. Olağan dışı durum nedeniyle artan iş yükünün sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetindeki artışa yol açabileceği beklenebilir (Elden, 2020). Tükenmişlik, “*bireyin mesleki becerilerini yerine getirememesi, motivasyon kaybı ve stres gibi nedenlere bağlı olarak kişinin işinden psikolojik anlamda uzaklaşmasıdır*” şeklinde tanımlanmaktadır (Günüşen ve Üstün, 2010; Arpacıoğlu vd., 2021). Çalışanın işyerinde göreve devam etmek ya da ayrılmak için kendini değerlendirmesi ise işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır. İşten ayrılma niyetinin, gerçek anlamda işten ayrılmaya yol açtığı bilinmektedir (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013; Sökmen ve Erdoğan, 2019; Elden, 2020).

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Pandemi Korku

Salgının çıkış sebeplerinin tam olarak bilinmemesi, Covid-19 virüsünün gözle görülebilmesi ve tüm bireylerin ve toplumun risk altında olması salgını küresel bir sorun haline getirmiştir. Salgının ortaya çıkışı ve vaka sayılarındaki hızlı artışların yaşandığı dönemlerde bireylerde korku düzeyinde artış, endişe ve strese bağlı travmatik olumsuz etkiler olabilmektedir. Hasta olma korkusu ile birlikte belirsizlik, mutsuzluk, ümitsizlik ve çaresizlik gibi duygular da tıpkı salgın gibi toplumda yaygınlaşmıştır (Çiçek vd., 2020; Arpacıoğlu vd., 2021; Avan ve Güngör, 2021).

Pandeminin insan psikolojisine etkisi incelendiğinde bireysel farklılıklar öne çıkmaktadır. Küresel boyutuyla tüm dünyayı etkileyen ve bireylerin yaşamını tehdit eden pandemi sürecinin etkileri kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Ertek, Gazey, Çiçek ve Candansayar, 2022). Bu süreçte bireylerin farklı etkilenmesinin sebebi kişisel özellikleri, sosyo-kültürel özellikleri ve sosyo-ekonomik koşullarıdır. Pandemi sürecinde; bireylerin karantina süresinin uzaması, barınma, güvenlik ve beslenme gibi yerine getirilemeyen zorunlu ihtiyaçlarının olması, maddi kayıplar, süreçte eksik ya da yanlış bilgilendirmeler, sosyal destek anlamında eksiklik ve pozitif kişilerle temasın olması bireyleri psikolojik olarak yıpratmaktadır. Covid-19 hastalarıyla temas halinde bulunanlar ‘yüksek’ riskli olarak değerlendirilmektedir (Onan, Dinç ve Demir, 2022; Yılmaz, Demir, Kayalıoğlu ve Usta, 2022). Bu süreçte salgın ile baş etmeye çalışan sağlık personeli yüksek seviyede bulaşma riski ile karşı karşıya kalmıştır (Aşkın, Bozkurt ve Zeybek, 2020; SB, 2021). Sağlık çalışanları bu süreçte yüksek enfeksiyon riski, uzun çalışma saatleri, fiziksel yorgunluk, Kişisel Koruyucu Ekipman (KKE) sınırlılığı, ailelerinden ayrı kalma ve yalnızlık gibi hususlarla da mücadele etmek zorunda kalmıştır (Yılmaz vd., 2022). Sağlık çalışanlarında, mesleği gereği enfeksiyon riskini kabul etseler dahi aile üyelerine özellikle bağışıklığı zayıf ya da kronik hastalığı olan yaşlılara hastalığı bulaştırma korkusu yaşamaktadır (Arik ve Aydoğdu, 2021).

Pandemiden etkilenen sağlık çalışanları sayısı azımsanmayacak düzeydedir. Covid-19 ihtimaline karşı sağlık personeline uygulanan karantina, yakınlarından ayrı kalma ve çalışma koşullarındaki değişiklikler nedeniyle yüksek kaygı ile birlikte birçok ruhsal sorun oluşabilmektedir (Onan vd., 2022). Karantinaya alınmış bireylerle yapılan bir araştırmada kişilerde damgalanmışlık hissi, uyku problemleri ve depresyon tespit edilmiştir (Aşkın vd., 2020; Avan vd., 2021; Güngör vd., 2021). Yapılan bir başka araştırmada sosyal izolasyonun hapsedilme hissi, hayal kırıklığı, sıkıntı ve diğerlerinden soyutlanma hissine neden olduğu tespit edilmiştir. Ruhsal durumdaki değişiklikler sonucunda bireylerin iş doyumunda düşme, görev ve sorumluluklarını gerçekleştirememesi gibi çalışma hayatını olumsuz etkileyen durumlar ortaya çıkmaktadır (Oruç, 2020; Sakaoğlu vd., 2020).

Pandemide kişileri ruhsal yönden savunmasız bırakan diğer faktörün ise stigmatizasyon olduğu düşünülmektedir. Stigma; etiketlenme ve sosyal damgalama olarak bilinmektedir. Dışlama, yargılama, konuşmaktan kaçınma, şüpheyle yaklaşma, suçlama ve korku karakteristik stigma davranışlarıdır (Özmen ve Erdem, 2018; Aşkın vd., 2020; Duygulu vd., 2020; Enli Tuncay, Koyuncu ve Özel, 2020). Kendisi, ailesi veya tanıdıklarında Covid-19 testi pozitif çıkanlar, sağlık çalışanlarına benzer şekilde ayrımcılığa ve damgalanmaya maruz kalabilmektedir. Pandemi sürecinde damgalanma yaşayan sağlık çalışanlarının diğerlerine oranla daha fazla psikolojik sorunları olduğu ifade edilmektedir (Enli Tuncay vd., 2020; Türkili, Uysal, Tot ve Mert, 2021; Güdük, Vural ve Güdük, 2022). Sağlık çalışanlarında enfekte olma ve hastalığı yakınlarına bulaştırma korkusu, toplum geneline oranla daha yüksek düzeydedir. Bu korku nedeniyle sağlık çalışanları aile ve yakın çevresinden ayrı kalmayı, genellikle telefonla iletişime geçmeyi tercih etmiştir (Güdük vd., 2022). Bu sürecin, sağlık çalışanlarına ailesi tarafından sağlanan sosyal ve duygusal desteğin hissedilir bir biçimde azalmasına sebep olduğu düşünülmektedir (Enli Tuncay vd., 2020; Türkili vd., 2021).

Pandemi sürecinde sağlık çalışanları enfekte kişilere en yakın teması olan kişilerdir (Onan vd., 2022). Bu süreçte aktif rol oynayan ve mücadele eden bu çalışanlar yüksek seviyede bulaşma riski taşımışlardır. Vaka-ölüm oranlarına bakıldığında Türkiye, alt sıralarda yer almaktadır (Kıroğlu, 2020; Oygur vd., 2020). Buna rağmen 74 Covid-19 hastasından birinin sağlık çalışanı olduğu tespit edilmiştir. Pandemi sürecinde bu riskin yanı sıra artan yorgunluk, konsantrasyon ve karar verme güçlüğü yaşayan sağlık çalışanlarının %77,6'sı iş yükünün pandemi döneminde arttığını ve %67,9 ise performansının azaldığını belirtmiştir (Özer ve Özcan, 2020).

2.2. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik kavramının birçok tanımı bulunmaktadır. 1974 yılında Freudenberger, çalışanların iş ortamında yıpranma, başarısız olma, isteklerinin karşılanmaması veya enerji/güç kaybı gibi durumlar nedeniyle iç kaynaklarının olumsuz yönde etkilenmesini tükenme olarak tanımlamıştır. Günümüzde tükenmişlik sendromu yaygın şekilde Maslach'ın tükenmişlik modeli ile ifade edilmektedir. Maslach'a göre tükenmişlik; iş ortamında insanlarla fazla iletişim sağlayan bireylerde meydana gelen duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve yetersiz kişisel başarı olarak açıklanmaktadır (Öztürk, Avan ve Nacar, 2018; Çevik ve Özbacı, 2020; Öztürk, Çelik ve Örs, 2020).

Duygusal Tükenme: Maslach tükenmişlik sendromunun ilk dönemi duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme kavramı; kişilerin yaşam ve işlerinde yeterli enerjinin her geçen gün azalması olarak tanımlanır (Öztürk vd., 2018; Çevik vd., 2020; Öztürk vd., 2020).

Duyarsızlaşma: İş ortamında iletişim içinde olunan insanlara ve işe karşı ilgisiz, soğuk ve insanca olmayan davranışlarda bulunma tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu olan duyarsızlaşmayı oluşturmaktadır. Tükenmişliğin yoğun olduğu evrede gerçekleşen ve duygusal tükenmenin en üst seviyeye ulaşmasıyla ortaya çıkan duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun bireyler arası iletişimini belirleyen bileşenidir (İnce ve Şahin, 2015; Tatlıoğlu, 2019; Özkanan, 2021).

Düşük Kişisel Başarı: Düşük kişisel başarı hissi, tükenmişlik sendromunun son evresidir. Bu evrede birey yaptığı iş ve sosyal ilişkilerde kendini eksik hissetmekte ve kendisinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Birey, sürekli olumsuz düşünceler nedeniyle eleştirel ve negatif düşünce tarzına sahip olmaktadır. Bu düşünce ve yanlış davranışlar sebebiyle suçluluk duygusu yaşayan kişi, sonuç olarak kendisini başarısız olarak kabul etmektedir (İnce vd., 2015; Tatlıoğlu, 2019; Özkanan, 2021).

2.3. Pandemi Sürecinde Sağlık Personelinde Tükenmişlik

Dünya genelinde birçok ülkenin sağlık sistemleri üzerine baskı kuran, ekonomileri derinden etkileyen ve sosyal hayatı durdurma noktasına getiren pandemi sürecinde en fazla etkilenen meslek grupları arasında sağlık personeli yer almaktadır (Günüşen vd., 2010; Duygulu vd., 2020; Özkan, Yeşilirmak ve Yılık, 2022). Sağlık personelinin iş ortamında yaşadığı olumsuzluklar, sağlık hizmeti sunduğu insanları da etkilemektedir (Akbolat ve Işık, 2008; Çevik ve Özbalcı, 2020). Hastaların tedavi sürecindeki yaşayacağı problemler karşısında huzursuzluk hissi, korku, gün aşırı ve uzun çalışma sürelerinden kaynaklanan akut ve kronik yorgunluk, hastaların tedavi ve bakımında zaman zaman görülen belirsizlikler, sağlık personelinde tükenmişlik sendromunun oluşmasına sebep olabilmektedir (Çalışkan Pala vd., 2020; Elden, 2020; Avan vd., 2021). Sağlık hizmeti sunumu sırasında hastalarla etkileşimin artması, virüsten korunma amacıyla giyilen koruyucu giysiler, pek çok duygu yoğunluğunun bir arada yaşanması, virüse ilişkin belirsizlikler, artan vaka ve ölüm sayıları sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini artırarak, yalnızlık duygusunu yoğun bir şekilde hissetmelerine sebebiyet verebilmektedir (Çalışkan Pala vd., 2020; Göksu ve Kumcağız, 2020). Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, performans düşüklüğü ve işlerini aksatma eğiliminde olabilmektedir. Bu durum diğer çalışanların iş yükünün artmasına neden olarak iş yükü dağılımındaki adalete zarar verebilmektedir (Öztürk vd., 2018; Öztürk vd., 2020). Tükenmişlik yaşanması sonucu iletişim becerilerinde yetersizlik, hasta ve yakınlarına nesne gibi davranma durumu söz konusu olabilmektedir. Buna bağlı olarak hizmet kalitesinde ve hasta memnuniyetinde azalma kaçınılmazdır (Çevik vd., 2020; Çiçek vd., 2020; Öztürk vd., 2020).

2.4. İşten Ayrılma Niyeti

Bir çalışanın işi bırakma düşüncesi içerisinde olması işten ayrılma niyeti olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifade ile bireyler çalıştıkları işten ayrılmadan önce işten ayrılmaya yönelik bir niyet oluşturur. İşten ayrılmaya yönelik bilinçli bir karar

verme ve değerlendirme süreci işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Polat ve Meydan, 2010; Güllüce, Kaygın, Zengin, Sağbaş ve Karabal, 2019; Sökmen vd., 2019). Bireylerin işten ayrılma niyetinin, bir işten ayrılma davranışına dönüşmesi belirli bir süreci takip etmektedir. Bu süreçte bireyler birçok unsurdan etkilenebilmektedir. Çalışanların iş ile ilgili tatminsizlik ve memnuniyetsizlikleri sonucunda işten ayrılma seçeneğini tercih ettikleri düşünülmektedir (Güllüce vd., 2019; Göktepe Aydın, Tunç, Yıldırım ve Tetik, 2020; Güdük vd., 2022). İşten ayrılma niyetini belirleyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; çevresel, örgütsel ve kişisel faktörler olarak sınıflandırılmaktadır. Bireylerin içinde bulunduğu çevrenin işsizlik oranı ve alternatif iş olanakları çevresel faktörlere örnek olarak verilebilmektedir. Örgütsel faktörler bireyin çalışma ortamındaki yönetim tarzı, ödüllendirme ve ücret gibi örgütsel bağlılığı sağlayan unsurlardır. Kişisel faktörler ise yaş, cinsiyet, eğitim, medeni hal, görev süresi ve aile sorumlulukları gibi değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır (Örücü vd., 2013; Aypar, Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2018). Bireylerin işten ayrılma kararında sadece çevresel faktörler değil kişisel ve örgütsel faktörlerin de önemli etkisi olduğu bilinmektedir (Güllüce vd., 2019; Göktepe Aydın vd., 2020). Çalışan birey bu unsurların etkisi ile işini değerlendirerek memnun olup olmadığına karar vermek durumundadır. İşini değerlendiren bireyin memnuniyetsizliği söz konusu ise bu kişi başka bir iş aramanın kazançlı olup olmadığı, var olan iş koşulları ile şu anki işini değerlendirerek kararını oluşturur (Örücü vd., 2013; Aypar vd., 2018).

Sağlık kurumlarında personelin örgütsel amaç ve kurum değerlerini benimseyerek örgütte çalışma isteğinin artırılması, çalışanların işi ile ilgili olumlu duygular hissetmesi sağlanarak var ise yaşadıkları tükenmişliğin azaltılarak işten ayrılma niyetlerinin düşürülmesi önemli bir durum haline gelmektedir. Böylece hasta memnuniyetinin ve hizmetin kalitesinin artacağı ayrıca sağlık kurumunun başarısına katkı sağlanacağı söylenebilir (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008; Aypar vd., 2018; Sökmen vd., 2019; Güdük vd., 2022).

3. Gereç ve Yöntem

3.1. Araştırmanın Tipi

Bu araştırma, Kahramanmaraş il merkezinde Aile Sağlığı birimlerinde çalışan sağlık personelinin (aile hekimi, ebe, hemşire) kapsayan, kesitsel ve tanımlayıcı türdedir.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Araştırma, Kahramanmaraş ili merkezinde bulunan Aile Sağlığı Merkez'lerinde (ASM) çalışan personele, Sağlık Bakanlığı Bilimsel Araştırma Merkezi, Kahramanmaraş İl Sağlık Müdürlüğü ve bireylerden izin alınarak 01-Temmuz-30 Ağustos 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma birinci basamak sağlık hizmetlerinin sunulduğu kurumlardan biri olan aile sağlığı merkezlerinde çalışan sağlık personelinin Covid-19 pandemisi sürecinde mesleki tükenmişlik, işten ayrılma ve pandemik tutumlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Olağan koşullarda dahi sağlık sektörünün özellikleri nedeniyle yoğun tempoda ve stres altında çalışan sağlık personelinin çalışma koşulları pandemi sürecinde daha da ağırlaşmıştır. Bireylerin evlerinden çıkamadığı ve hemen hemen tüm işlerin evden ve uzaktan yürütüldüğü pandemi sürecinde sağlık personeli kurumlarına gitmeye ve yoğunluğu artarak çalışmaya devam etmiştir. Bu süreçte yüz yüze hizmet vermeye devam eden sağlık kurumları arasında aile sağlığı merkezleri de yer almıştır. Aile Sağlığı Merkezlerine (ASM) bu süreçte diğer görevlerinin yanında kendilerine kayıtlı olan kişilerin Covid-19 sürecindeki takipleri de verilmiştir. Böylece bu çalışmada sağlık sisteminde kapı tutucu (gate-keeper) işlevi de bulunan ASM çalışanlarının pandemi sürecinde pandemiye ilişkin tutumlarının, tükenmişlik ve işten ayrılma düşüncelerine etkisinin incelenerek alanyazına katkı sağlanması amaçlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın amaçları doğrultusunda bu çalışmada dört hipotez oluşturulmuştur. Bu hipotezler şu şekildedir:

H1: Pandemi karşısında tutum, tükenmişliği anlamlı şekilde etkilemektedir.

H2: Pandemi karşısında tutum, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

H3: Tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

H4: Pandemi karşısında tutum ve tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

3.5. Evren ve Örneklem

Kahramanmaraş ili merkezinde bulunan Aile Sağlığı Merkezlerinde 386 aile hekimi 355 aile sağlığı çalışanı olmak üzere toplamda 741 sağlık personeli yer almaktadır. Çalışmada örneklem seçilmemiş olup, tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışma, 195 aile hekimi 197 aile sağlığı çalışanı olmak üzere toplam 392 sağlık personeli ile yürütülmüştür. Böylece çalışmada evrenin yaklaşık %53'üne ulaşılmıştır. Araştırma sonunda post power analizi yapılmış 0,2 (Small) etki büyüklüğü %0,5 hata payı ve 392 örneklem büyüklüğü ile araştırmanın %98 güce sahip olduğu hesaplanmıştır.

3.6. Veri Toplama Araçları

Veri toplamak için sosyo-demografik bilgiler içeren Tanıtıcı Anket Formu, Pandemi Tutum Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ve Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (bkz. Ekler) kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından düzenlenen “Tanıtıcı Anket Formu”, bireylere ait sosyo-demografik özellikler içeren yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi bilgileri içeren sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler ise şu şekildedir:

Pandemi Tutum Ölçeği: Bu ölçek, Yılmaz (2020) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, 20 maddeden oluşmakta ve 5’li Likert şeklindedir. Ölçek iki boyuttan oluşmaktadır. Pandemi bireysel tutum boyutu olumsuz ifadelerden, pandemi örgütsel tutum boyutu ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Buna göre bireysel tutum ortalamasındaki artış pandemiye ilişkin olumsuz bireysel tutumu gösterirken, pandemi örgütsel tutum boyutunun ortalamasındaki artış olumlu olarak ifade edilmekte ve pandemi sürecinde örgütsel olarak alınan önlemlerin yeterliliğine işaret etmektedir (Yılmaz vd., 2020).

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Mobley, Horner ve Hollingsworth tarafından (1978) yılında geliştirilen bu ölçek, çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmeyi hedeflemiştir. Ölçekte, 5’li Likert tarzda toplam 3 madde ile işten ayrılma niyeti tek boyutta incelenmektedir. Ölçek, Örüçü vd. (2013) tarafından Türkçeye çevrilmiştir (Örüçü vd., 2013). Ölçekten alınan puanlardaki artış, işten ayrılma niyetinin artışına işaret etmektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Çalışma kapsamında kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin orijinal hali Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçek 3 boyut ve 22 ifadeden oluşmaktadır. Maslach’ın tükenmişlik ölçeğinin boyutları duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma şeklindedir. Buna göre duyarsızlaşma ve duygusal tükenme puanlardaki artış olumsuz durumu, kişisel başarı hissindeki artış ise olumlu durumu ifade etmektedir. Ölçek, “hiçbir zaman” ile “her gün” arasında yer alan 5’li Likert tipinde değerlendirilmektedir (Ergin, 1992).

3.7. Veri Toplama Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği

Kamu Çalışanlarının Pandemi Karşısındaki Tutum Ölçeği için yapılan keşfedici faktör analiz sonucuna göre ölçeğin 20 madde ve iki boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Ölçeğin açıklanan toplam varyansının %47 olduğu, Cronbach Alpha katsayısının ise ölçeğin geneli için 0,70 iken alt boyutlar için sırasıyla 0,82 ve 0,86 olduğu tespit edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 22 madde ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Açıklanan varyans %49 olup, ölçeğin tamamı için Cronbach Alpha katsayısı 0,80 iken alt boyutlar için 0,75 ile 0,80 arasında olduğu saptanmıştır. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği 3 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Açıklanan varyans

%73 olup, Cronbach Alpha katsayısı 0,81'dir. Analiz sonuçlarına göre ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

3.8. Verilerin Analizi

Verilerin analizlerine geçilmeden verilerin normallik incelemeleri yapılmıştır. Ölçek ortalamalarının basıklık-çarpıklık istatistiklerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olması (-2 ile +2) nedeniyle verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Bu nedenle analizlerde parametrik yöntemler kullanılmıştır. Verilerin analizinde, Pearson korelasyon analizi ve çok değişkenli regresyon analizinden yararlanılmıştır.

3.9. Sınırlılıklar ve Varsayımlar

Bu çalışma, Kahramanmaraş aile sağlığı merkezlerinde çalışan sağlık personeli, verilerin toplanmış olduğu örneklem, araştırmacının zamanı, bilgi, deneyimler ve maddi olanaklar ile sınırlıdır. Bu bağlamda çalışmanın bulgularının Kahramanmaraş ve Türkiye'nin geneli için geçerli olduğu söylenemez. Araştırmada kullanılan veri toplama formlarının yeterli sayıda ve içerikte soru bulundurduğu ve araştırmaya katılan bireylerin sorulara verdikleri yanıtların doğru olduğu varsayılmıştır.

3.10. Araştırma İzinleri

Araştırmanın uygulanabilmesi için 29.09.2021 tarih ve Karar No:25/5 olan etik izni alınmıştır. Araştırmanın yürütüldüğü Kahramanmaraş İl Sağlık Müdürlüğü'nden kurum izni alınmıştır. Ayrıca araştırma için Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Bilimsel Araştırma Çalışmaları platformundan izin alınmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde katılımcıların özellikleri, kamu çalışanlarının pandemi karşısındaki tutum ölçeği, Maslach tükenmişlik ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği için yapılan analizlerin sonuçları yer almaktadır.

4.1. Katılımcıların Temel Özellikler

Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (n=392)

DEĞİŞKENLER	Sayı	%
Yaş (yıl)		
≤33	133	33,9
34-43	125	31,9
≥44	134	34,2
Cinsiyet		
Kadın	240	61,2
Erkek	152	38,8
Eğitim		
Lise	33	8,4
Ön Lisans	38	9,7
Lisans ve Üstü	126	32,1
Tıp ve Uzmanlık	195	49,7
Medeni durum		
Evli	313	79,8
Bekâr	79	20,2
Kronik hastalık		
Evet	96	24,5
Hayır	296	75,5
Mevcut aile sağlığı merkezinde görev süresi (Yıl)		
1-3	127	32,4
4-6	147	37,5
≥7	118	30,1
Meslek		
Aile Hekimi	195	49,7
ASM Çalışanı	197	50,3
Toplam	392	100,0

Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların %65’i 34 yaş ve üzerindedir. Araştırmada katılımcıların %61,2’si kadın ve %38,8’i ise erkektir. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde %50’ye yakın tıp ve uzmanlık eğitim düzeyinde oldukları görülmüştür. Katılımcıların büyük kısmı (%79,8) evlidir. Katılımcıların %24,5’nin kronik hastalığı mevcutken %32,4’ünün 1-3 yıl arası, %37,5’inin 4-6 yıl arası ve %30,1’inin yedi ve üzeri yıl görev süresi olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %47,9’u aile hekimi, %50,3’ü ise aile sağlığı çalışanlarından oluşmaktadır.

Tablo 2: Katılımcıların Covid-19 Pandemisine Yönelik Durum ve Düşüncelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler (n=392)

DEĞİŞKENLER	Sayı	%
Covid-19 tanısı alma		
Evet	246	62,8
Hayır	146	37,2
Covid-19 nedeniyle idari izin kullanımı		
Evet	168	42,9
Hayır	224	57,1
Covid-19 pandemisinin yakın zamanda biteceğini düşünme		
Evet	177	45,2
Hayır	215	54,8
Covid-19 nedeniyle sağlığın (fiziksel, sosyal, ruhsal yönden) etkilenmesi		
Evet	357	91,1
Hayır	35	8,9
Toplam	392	100,0

Tablo 2’de katılımcıların Covid-19 pandemisine yönelik durum ve düşüncelerine ilişkin verilere bakıldığında, %62,8’inin Covid-19 tanısı almış olduğu, %57,1’inin idari izin kullanmamış olduğu ve %54,8’inin pandeminin yakın zamanda bitmeyeceğini düşündüğü görülmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin %91,1’i Covid-19 nedeniyle sağlığının etkilendiğini düşünmektedir.

Tablo 3: Boyutların Ortalama, Standart Sapma ve Minimum-Maksimum Değerleri (n=392)

Boyutlar	N	Min.	Max.	\bar{x}	S
Pandemi Karşısındaki Tutum Ölçeği					
Pandemide Bireysel Tutum	392	1,00	5,00	3,81	0,59
Pandemide Örgütsel Tutum	392	1,00	5,00	3,55	0,85
Maslach Tükenmişlik Ölçeği					
Duygusal Tükenme	392	1,00	5,00	3,02	0,75
Duyarsızlaşma	392	1,00	5,00	2,19	0,87
Kişisel Başarı Hissi	392	1,00	5,00	3,48	0,78
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	392	1,00	5,00	2,35	0,99

Tablo 3’te araştırma ölçeklerine ilişkin istatistiklere bakıldığında katılımcıların pandemi ile ilgili bireysel olarak olumsuz tutumlarının ve pandemide olumlu örgütsel tutumlarının orta-üst düzeyde olduğu söylenebilir. Tükenmişlik ölçek ortalamaları arasında en yüksek ortalama kişisel başarı hissi, en düşük ortalamanın ise duyarsızlaşma olduğu görülmektedir. Katılımcıların kişisel başarı hislerinin yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin ortalamasının düşük olduğu saptanmıştır.

4.2. Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi Amacıyla Yapılan Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 4: Araştırmanın Değişkenleri İçin Yapılan Korelasyon Analizi Sonuçları (n=392)

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
Pandemide Bireysel Tutum (1)	1					
Pandemide Örgütsel Tutum (2)	0,258**	1				
Duygusal Tükenme (3)	0,293**	-0,242**	1			
Duyarsızlaşma (4)	0,263**	0,054	0,484**	1		
Kişisel Başarı Hissi (5)	-0,209**	-0,100	0,164**	-0,157**	1	
İşten Ayrılma Niyeti (6)	0,186**	-0,047	0,385**	0,224**	-0,011	1

** p<0,01

Tablo 4 incelendiğinde değişkenler arasında anlamlı ilişkiler görülmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pandemide bireysel tutum arasında pozitif ve anlamlı; pandemide örgütsel tutum ile negatif ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Pandemide bireysel tutum, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmaktadır.

4.3. Araştırma Değişkenleri Arasındaki Etkinin Belirlenmesi Amacıyla Yapılan Çok Değişkenli Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 5: Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Etkinin Belirlenmesi İçin Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları (n=392)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	S.H.	β	t	p	R	R ²	F	p	Durbin- Watson	Çoklu Bağlantılılık		
												Tolerance	VIF	
İşten Ayrılma Niyeti	(Sabit)	1,426	0,343		4,158	0,000								
	Pandemide Bireysel Tutum	0,353	0,085	0,213	4,145	0,000								
	Pandemide Örgütsel Tutum	-0,118	0,060	-0,101	-1,978	0,049	0,211	0,044	9,034	0,000	0,082	0,933	1,071	

Tablo 5 (devam): Araştırmanın Değişkenleri Arasındaki Etkinin Belirlenmesi İçin Yapılan Regresyon Analizi Sonuçları (n=392)

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	S.H.	β	t	p	R	R ²	F	p	Durbin- Watson	Çoklu Bağlantılılık	
												Tolerance	VIF
İşten Ayrılma Niyeti	(Sabit)	1,074	0,273		3,928	0,000	0,393	0,154	23,566	0,000	0,277		
	Duygusal Tükenme	0,500	0,073	0,382	6,880	0,000						0,706	1,416
	Duyarsızlaşma	0,032	0,063	0,028	0,514	0,608						0,708	1,412
	Kişisel Başarı Hissi	-0,087	0,062	-0,069	-1,398	0,163						0,900	1,111
Duygusal Tükenme	(Sabit)	2,254	0,241		9,367	0,000	0,441	0,194	46,835	0,000	1,594		
	Pandemide Bireysel Tutum	0,484	0,060	,381	8,092	0,000						0,933	1,071
	Pandemide Örgütsel Tutum	-0,302	0,042	-,340	-7,219	0,000						0,933	1,071
Duyarsızlaşma	(Sabit)	0,748	0,299				0,264	0,070	14,560	0,000	1,806		
	Pandemide Bireysel Tutum	0,393	0,074	0,267	5,284	0,000						0,933	1,071
	Pandemide Örgütsel Tutum	-0,016	0,052	-0,015	-0,306	0,760						0,933	1,071
Kişisel Başarı Hissi	(Sabit)	4,629	0,271				0,214	0,046	9,333	0,000	1,516		
	Pandemide Bireysel Tutum	-0,257	0,067	-0,196	-3,822	0,000						0,933	1,071
	Pandemide Örgütsel Tutum	-0,045	0,047	-0,049	-0,960	0,388						0,933	1,071
İşten Ayrılma Niyeti	(Sabit)	0,630	0,438		1,439	0,151	0,397	0,158	14,469	0,000	0,283		
	Duygusal Tükenme	0,490	0,081	0,374	6,020	0,000						0,564	1,774
	Duyarsızlaşma	0,021	0,064	0,019	0,333	0,739						0,682	1,466
	Kişisel Başarı Hissi	-0,070	0,064	-0,055	-1,089	0,277						0,841	1,190
	Pandemide Bireysel Tutum	0,090	0,090	0,054	0,995	0,320						0,741	1,349
	Pandemide Örgütsel Tutum	0,027	0,061	0,023	0,448	0,655						0,796	1,256

Tablo 5 incelendiğinde regresyon analizleri için ön şart niteliğindeki Durbin-Watson değerlerinin 4'ün, çoklu bağlantıyı gösteren Tolerance ve VIF değerlerinin 10'un ve Condition Index değerlerinin ise 30'un altında olması (CI= 5,756 ile 14,009 arasında) koşullarının karşılandığı görülmektedir. Ayrıca regresyon analizi için ön koşullar arasında yer alan değişkenlerin tamamının sürekli değişken olması, değişkenlerin normal dağılması, değişkenler arasındaki doğrusallık, gözlem değerlerinde uç değerlerin olmaması, tahminlere ilişkin hataların normal dağılması ve eş varyanslılık koşulları incelenmiştir. Çoklu doğrusal regresyon analizi için gerekli olan koşulların sağlandığının tespit edilmesinin ardından regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Tablo 5'te yapılan beş regresyon analizi için hesaplanan F değerleri istatistiksel olarak anlamlıdır. Modeller için hesaplanan açıklayıcılık katsayısı (R^2) %4 ile %19 arasındadır. İşten ayrılma niyetinin bağımlı değişken olduğu regresyon modelleri incelendiğinde pandemiye bireysel tutum ve duygusal tükenmenin pozitif ve örgütsel tutumun negatif şekilde işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır. Pandemiye bireysel tutum duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı pozitif şekilde, kişisel başarı hissini ise negatif şekilde etkilemektedir. Buna göre pandemiye yönelik olumsuz bireysel tutum arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artmakta ve kişisel başarı hissi azalmaktadır. Pandemiye örgütsel tutumun duygusal tükenme üzerinde negatif etkisi bulunmakta olup, buna göre pandemiye örgüte yönelik olumlu tutum içerisinde olanlarda duygusal tükenme daha az görülmektedir.

Sonuç olarak pandemiye olumsuz bireysel tutum, tükenme ve işten ayrılma niyetini artırmakta ve olumlu örgütsel tutum ise tükenme ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır.

Tablo 6. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Hipotezler		Sonuç
H1	Pandemi karşısında tutum, tükenmişliği anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
H2	Pandemi karşısında tutum, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
H3	Tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul
H4	Pandemi karşısında tutum ve tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.	Kabul

Analiz sonuçlarından yola çıkarak araştırmanın hipotezlerinin Tablo 6'daki gibi sonuçlandığı söylenebilir. Tablo 6 incelendiğinde araştırma hipotezlerinin kabul edildiği görülmektedir.

5. Tartışma

Bulgu 1: Pandemi karşısında tutum, tükenmişliği anlamlı şekilde etkilemektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pandemide bireysel tutum arasında pozitif ve anlamlı; duygusal tükenmenin ise pandemide örgütsel tutum ile negatif ve anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Korelasyon analizinde saptanan anlamlı sonuçlara regresyon analizinde de ulaşılmıştır. Literatür çalışmaları incelendiğinde Lilja vd. (2022) yaptığı çalışmada örgütsel tutum ve tükenmişlik boyutları ile negatif yönde bir ilişki olduğunu bildirmiştir (Lilja vd., 2022). Buna göre pandemiye yönelik bireysel olarak olumsuz tutumda olanlarda ve pandemide sağlık kurumunun aldığı önlemleri yeterli bulmayanlarda tükenmişlik daha fazladır. Bu duruma pandeminin kendisine zarar verme düşüncesinin çalışanın tükenmişliğine neden olmasının etki ettiği düşünülmektedir. Aile sağlığı merkezinde çalışan personel ile yürütülen bir çalışmada; Covid-19 pandemisinin neden olduğu olumsuz durumları azaltmada doğru bir yönetim tarzı ve pozitif örgütsel davranış oluşturmak ile mümkün olacağını bildirmiştir (Hosseini ve Karimiankakolaki, 2022). Bu durum sağlık çalışanlarında artan duygusal tükenme düzeyi pandemi karşısındaki bireysel tutum düzeyinin de artmasına bununla birlikte pandemi karşısındaki örgütsel tutum düzeylerinin düşmesine neden olduğu şeklinde açıklanabilir. Buna göre sağlık personeline Sağlık Bakanlığı tarafından verilen her türlü desteğin personelin tükenmişlik düzeylerinin azalmasında etkili olacağı düşünülmektedir. *Duyarsızlaşmanın* bağımlı değişken olduğu regresyon modeli incelendiğinde; pandemide bireysel tutum pozitif şekilde duyarsızlaşma üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Model anlamlı olup açıklama oranı %7'dir. Zhou, Guan ve Sun (2021) COVID-19 pandemisi sırasında ön sıralarda görev yapan sağlık çalışanlarında travma sonrası stres bozukluğu bulgularını azaltmak için yeterli kurumsal destek sağlamanın önemini vurgulamaktadır (Zhou vd., 2021). Buna göre pandemi sürecinde ortaya çıkan duyarsızlaşma düzeyi arttıkça pandemi karşısındaki bireysel tutum düzeyinin de artmasına neden olduğu şeklinde açıklanabilir. *Kişisel başarı hissinin* bağımlı değişken olduğu regresyon modeli incelendiğinde; pandemide bireysel tutum negatif şekilde kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Model anlamlı olup açıklayıcılık katsayısı %4'tür. Buna göre pandemi karşısındaki düşük olumsuz bireysel tutum sağlık çalışanlarında kişisel başarı hissini artıracak şekilde açıklanabilir.

Bulgu 2: Pandemi karşısında tutum, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

Pandemiye yönelik olumsuz bireysel tutumda olanlarda ve pandemide kurumun aldığı önlemleri yeterli bulmayanlarda işten ayrılma niyeti daha fazladır. Buna göre

pandemik tutumun işten ayrılma niyetini artırdığı saptanmıştır. Pandemi sürecinde iş stresi, motivasyon kaybı ve sağlığının olumsuz etkileneceği düşüncesi bireyin işten ayrılma niyetini artırdığı düşünülmektedir. Literatür çalışmaları incelendiğinde örgütsel desteğin işe adanmışlığı olumlu etkilediği bildirilmiştir (Kılıçaslan Derin ve İlkım, 2022). Özel sektör çalışanları ile yapılan bir çalışmada örgütsel sinizm tutumlarının işten ayrılma niyetlerini etkilediği bildirilmiştir (Diktaş ve Özgeldi, 2020). Personelin örgütsel adalet algılarının işten ayrılma niyetleri ile pozitif yönde önemli ilişkisinin olduğu bildirilmektedir (Turan Demirel, Çetin ve Dengel, 2019). Hastanede çalışan hemşireler ile yapılan bir çalışmada örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerine önemli etkisinin olduğunu bildirmiştir (Sökmen vd., 2019). Sağlık hizmeti sunumu ekip çalışması gerektirmektedir. Sağlık ekibi doktor, sağlık personeli ve yöneticilerden oluşmaktadır. Sağlık yöneticilerinin performansı ve grup içi ilişkilerin zayıflığı, pandemi durumunda ekip çalışmasının önündeki en önemli engellerdir. Ayrıca pandemide sağlık çalışanlarının ön saflarda yer alması, psikososyal yönden olumsuz etkilenmesi ve koruyucu ekipmanlarla çalışması sağlık çalışanlarını bireysel anlamda etkilemektedir. Bu açıdan bakıldığında pandemide örgütsel ve bireysel tutum düzeyleri işten ayrılma niyetini anlamlı yönde etkilediği düşünülmektedir.

Bulgu 3: Tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulunmaktadır. Yapılan bir çalışmada işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik alt boyutlarının istatistikî açıdan pozitif yönde ve önemli bir ilişki içinde olduğu bildirilmiştir (Koçyiğit Poyraz ve Kılıçaslan, 2021). Aynı çalışmada duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutundaki değişiminin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu, bununla birlikte kişisel başarı boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğunu bildirmiştir (Koçyiğit Poyraz vd., 2021). Hemşireler ile yürütülen bir çalışmada tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu, kişisel başarı boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu bildirilmiştir (Bahar ve Köroğlu, 2021). Sağlık çalışanları ile yapılan bir çalışmada tükenmişlik düzeylerinin artmasının işten ayrılma niyetlerini artırdığı bildirilmiştir (Çalışkan ve Pekkan, 2019). Sağlık çalışanları ile yapılan bir çalışmada tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerine önemli bir etkisinin olduğu bildirilmiştir (Bal, Atıcı ve Danayiyen 2022). Hemşireler ile yapılan bir çalışmada tükenmişlik düzeylerinin artmasının işten ayrılma niyetlerini artırdığı bildirilmiştir (Sarıgül, 2022). Bu durumda bireylerde artan düzeylerdeki tükenmişlik seviyeleri işten ayrılma niyetlerini artırdığı şeklinde yorumlanmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan bireyler yorgun ve yıpranmış hissetme eğilimindedirler. Bu süreçte duygusal tükenmişliği yaşayan birey geçmişte olduğu kadar verimli ve sorumlu davranmadığı düşüncesine kapılabilmektedir. Enfekte olma korkusuyla daha da

artan işe gitme zorluğu büyük bir endişeye sebep olmaktadır. Bu durum duygusal tükenmeye dolayısıyla işten ayrılma niyetine neden olduğu şeklinde açıklanabilir.

Bulgu 4: Pandemi karşısında tutum ve tükenmişlik, işten ayrılma niyetini kısmen anlamlı şekilde etkilemektedir.

Pandemi karşısındaki tutum ve tükenmişlik, modele birlikte dâhil edildiğinde işten ayrılma niyeti üzerindeki etki sadece tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunda anlamlı iken pandemi karşısındaki bireysel ve örgütsel tutum anlamsız hale gelmiştir. Buna göre pandemi karşısındaki tutumun işten ayrılma niyeti üzerinde tükenmişliğin tam aracılık ettiği söylenebilir.

6. Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın bulguları doğrultusunda; pandemik tutum, tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilediği, tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilediği ve pandemi karşısında tutum ile tükenmişlik, işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir:

- ✓ Pandemi sürecinde ASM çalışanlarının görev tanımlarının açık ve net bir şekilde belirlenmesi ile bu süreçte yaşanan görev dağılımı eşitsizliği önlenerek bireysel ve örgütsel tutumun pozitif anlamda geliştirilmesi sağlanabilir.
- ✓ Pandemiye yönelik ASM çalışanlarına hizmet içi eğitimler ve sürekli bilgilendirmeler yapılarak belirsizliklerin bertaraf edilmesi, bireysel ve örgütsel anlamda olumlu tutumların geliştirilmesine katkıda bulunabilir.
- ✓ Mesai sürelerinin esnek biçimde uygulanmasıyla iş stresi ve bulaştırıcılık riskini azaltarak tükenmişliği ve buna bağlı olarak işten ayrılmaların önüne geçilebilmesi sağlanabilir.
- ✓ Direkt temas halinde olan ASM çalışanlarının kaygı düzeyini azaltmak amacıyla gerekli ekipman ve malzeme ihtiyaçların temin edilmesi önerilmektedir.
- ✓ ASM çalışanlarının psikososyal sorun yaşaması halinde sorunlarına çözüm bulabileceği, psikoterapi desteği alabileceği birimlerin oluşturularak tükenmişlik düzeylerinin azaltılması önerilir.
- ✓ ASM çalışanlarının stres, korku ve kaygılarını azaltacak önlemler alınarak güçlendirme uygulamaları (çalışanlara yardım programı vb. gibi) geliştirilmesi önerilmektedir.
- ✓ ASM çalışanlarının örgütsel davranışları (örgütsel bağlılık, iş doyumu, örgütsel adalet) olumlu yönde geliştirilerek işten ayrılmaların azaltılması önerilmektedir.
- ✓ Tükenmişlik ile mücadele kapsamında personelin kendini değerli hissetmesi için Sağlık Bakanlığı tarafından personele destek, ödül ve motivasyon sağlanması önerilmektedir.
- ✓ Aile hekimliği sisteminde çalışan aile sağlığı çalışanlarının ve ücretli çalışan personelin, özlük haklarının iyileştirilmesi ve pandemi kapsamında uygulanan ek

ödemelerin çalışan tüm personeli kapsamı ayrıca dağılımının eşit, çalışma huzurunu bozmayacak şekilde düzenlenmesi önerilmektedir.

✓ Gebelik, hastalıklar nedeniyle idari izin kullanan personele izin verilmesi durumunda idari izinli sayısı çok olan ASM'lerde iş yükü yoğunluğu göz önünde bulundurularak geçici görevlendirmelerin yapılması veya farklı alternatiflerin uygulanması önerilmektedir.

✓ Bu çalışma, ASM'lerde gerçekleştirilmiştir. Yapılacak yeni çalışmalar, kamu ve özel hastane örneğinde gerçekleştirilebilir.

✓ Bu çalışma pandemi döneminde gerçekleştirilmiştir. Yeni çalışmalarda pandeminin çalışan üzerindeki etkilerinin devam edip etmediği incelenebilir.

✓ Yeni çalışmalarda olağandışı durumların çalışanların işe bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş motivasyonuna etkisi gibi konular ele alınabilir.

✓ Çalışmalarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde çeşitli aracı ve düzenleyici değişkenlerin etkisi incelenebilir.

Kaynakça

Akbolat, M. ve Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2), 229–254.

Arık, Ö. ve Aydoğdu, A. (2021). Sağlık bakanlığı tarafından yapılan COVID-19 ek ödemesi hakkında sağlık personeli görüşlerinin incelenmesi. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies JAVS)*, 3(3), 231–242.

Arpacıoğlu, M. S., Baltacı, Z. ve Ünübol, B. (2021). COVID-19 pandemisinde sağlık çalışanlarında tükenmişlik, COVID korkusu, depresyon, mesleki doyum düzeyleri ve ilişkili faktörler. *Çukurova Medikal Journal*, 46(1), 88–100.

Aşkın, R., Bozkurt, Y. ve Zeybek, Z. (2020). COVID-19 pandemisi: psikolojik terapötik müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304–318.

Avan, H. ve Güngör, S. (2021). COVID-19 pandemisinin geç adölesanların duyu durumlarına ve yaşam kalitesine etkisi. *BANÜ Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 126–133.

Aypar, S., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2018). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116–124.

Bahar, E. ve Köroğlu, Ö. (2021). Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Journal of Business Research-Turk*, 4(13), 3453–3466.

- Bal, M. E., Atıcı, E. ve Danayıyen, A. (2022). Fizyoterapistlerin kişi örgüt uyumu ve tükenmişliklerinin işten ayrılma niyetine etkisi: Ankara ili kamu hastaneleri örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(4), 1320–1331.
- Çalışkan, A. ve Pekkan, N. Ü. (2019). Sağlık sektörü çalışanlarında tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi: kişi–örgüt uyumunun aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(2), 469–481.
- Çalışkan Pala, S. ve Metintaş, S. (2020). COVID-19 pandemisinde sağlık çalışanları. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 5(COVID-19 Özel Sayısı), 0–2.
- Çevik, O. ve Özbacı, A. A. (2020). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişki-Samsun ili örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 1773–1787.
- Çiçek, B. ve Almalı, V. (2020). COVID-19 pandemisi sürecinde kaygı öz-yeterlilik ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki: özel sektör ve kamu çalışanları karşılaştırması. *Journal of Turkish Studies*, Volume 15(Volume 15 Issue 4), 241–260.
- COVID-19 Pandemisinde Sağlık Kurumlarında Çalışma Rehberi ve Enfeksiyon Kontrol Önlemleri*. (2021). T.C. Sağlık Bakanlığı Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması. <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66532/saglik-kurumlarinda-calisma-rehberi-ve-enfeksiyon-kontrol-onlemleri.html>
- Diktaş, G. ve Özgeldi, M. (2020). Çalışan performansı ve işten ayrılma niyeti konularında örgütsel sinizm ve sosyal zekânın rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 18(2), 11–28.
- Duygulu, S., Başaran Açıl, S., Kuruca Özdemir, E. ve Erdat, Y. (2020). COVID-19 salgını: yönetici hemşirelerin rol ve sorumlulukları. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 7(Özel Sayı), 34–46.
- Elden, B. (2020). Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının karşılaştıkları aşırı iş yükü ve COVID-19 korkularının işten ayrılma niyetine ve örgüt depresyonuna etkisi. *Sosyal ve beşerî bilimlerde teori ve araştırmalar II* (Vol. 4, Issue 1, pp. 37–48). Gece Kitaplığı.
- Enli Tuncay, F., Koyuncu, E. ve Özel, Ş. (2020). Pandemielerde sağlık çalışanlarının psikososyal sağlığını etkileyen koruyucu ve risk faktörlerine ilişkin bir derleme. *Ankara Med J*, 2, 488–501.

- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeği'nin uyarlanması. *7. ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*, 143–154.
- Ertek, I. E., Gazey, H., Çiçek, S. ve Candansayar, S. (2022). Stress levels of healthcare workers in the COVID-19 pandemic in relation to gender roles: Is the problem limited to the work? *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 25(1), 5–14.
- Göksu, Ö. ve Kumcağız, H. (2020). COVID-19 salgınında bireylerde algılanan stres düzeyi ve kaygı düzeyleri. *Turkish Studies Journal*, 15(4), 463–479.
- Göktepe Aydın, E., Tunç, P., Yıldırım, O. ve Tetik, H. (2020). Çalışanların kişisel değerleri, algıladıkları örgütsel destek ve işten ayrılma niyetleri arasındaki etkileşim. *Turkish Studies-Economics, Finance, Politics*, 15(1), 69–84.
- Güdük, Ö., Vural, A. ve Güdük, Ö. (2022). COVID-19 salgını döneminde sağlık çalışanlarının iş doyumu. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(1), 54–62.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler; sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış*, 15(1), 1–15.
- Güler, S., Topuz, İ. ve Ulusoy, F. (2020). COVID-19 pandemisinde aile sağlığı merkezi çalışanlarının deneyimleri. *Halk Sağlığı Hemşireliği Dergisi*, 2(3), 143–151.
- Güllüce, A. Ç., Kaygın, E., Zengin, Y., Sağbaş, M. ve Karabal, C. (2019). Stratejik liderlik anlayışının örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: İstanbul ili örneği. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(7), 30–47.
- Güngör, S., Avan, H. ve Argın, V. (2021). COVID-19 salgını sonrası paramedik öğrencilerinin mesleğe bakış açılarının belirlenmesi. *Journal of Health Services and Education*, 5(1), 13–19.
- Günüşen, N. P. ve Üstün, B. (2010). Türkiye'de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik: literatür incelemesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1), 40–51.
- Hosseini, M. Z. ve Karimiankakolaki, Z. (2022). Investigating the relationship between leadership styles and positive organizational behavior and stress of COVID 19. *Journal of Social Behavior and Community Health*, 6(1), 794–801.

- İnce, N. B. ve Şahin, A. E. (2015). Maslach tükenmişlik envanteri-eğitimci formunu Türkçe' ye uyarlama çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6(2), 385–399.
- Kılıçaslan, S., Derin, N. ve İlkım, N. Ş. (2022). Algılanan örgütsel destek ile işe adanmışlık arasındaki ilişkide kişiliğin aracılık etkisi. *İzmir İktisat Dergisi*, 37(3), 607–629.
- Kıroğlu, F. (2020). COVID-19 pandemi ortamında çalışma koşulları ve genel sorunlar. *MEYAD Akademi*, 1(1), 79–90.
- Koçyiğit Poyraz, Ç. ve Kılıçaslan, M. (2021). Hastane öncesi sağlık hizmetlerine yönelik çalışan özel ambulans personellerinin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyeti. *European Journal of Science and Technology*, 22(Özel Sayı), 364–373.
- Lilja, J., Fladmark, S., Nuutinen, S., Bordi, L., Larjovuori, R.-L., Innstrand, S. T., ve diğerleri. (2022). COVID-19-related job demands and resources, organizational support, and employee well-being: a study of two nordic countries. *Challenges*, 13(1), 10-15.
- Metintaş, S. (2020). *COVID-19 pandemisinin yönetimi. COVID-19 pandemisinden öğrendiklerimiz, gelecek öngörüler ve yarının planlanması (1-23)*. Türkiye Solunum Araştırmaları Derneği.
- Onan, N., Dinç, S. ve Demir, Z. (2022). Pandemic process from the window of healthcare professionals. *Sağlık Bilimlerinde Değer*, 12(3), 474–482.
- Oruç, Ö. G. (2020). COVID-19 döneminde hemşirelik yetkinlikleri ve hemşirelik yönetimi. *4th ECLSS International Online Conference on Economics and Social Sciences*, 315–325.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel adaletin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti'nde bir uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335–358.
- Oygar, P. D., Büyükçam, A., Şahbudak Bal, Z., Dalgıç, N., Bozdemir, Ş. E., Karbuç, A., ve diğerleri. (2020). COVID-19 pandemisinde enfeksiyon kontrol çalışmaları çerçevesinde çocuk hastalarla çalışan sağlık personeli eğitimi. *Journal of Pediatric Infection*, 54(4), 195–200.
- Özer, Z. Y. ve Özcan, S. (2020). Birinci basamak sağlık hizmetlerinde COVID-19 enfeksiyonu: korunma ve kontrol önerileri. *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 29(Özel Sayı-1), 67–72.

- Özkan, E., Yeşilirmak, S. ve Yılık, P. (2022). COVID-19 sürecinde sağlık çalışanlarının algıladıkları sosyal desteğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 879–890.
- Özkanan, A. (2021). Çalışanların tükenmişlik algıları: Maslach modeli ve tükenmişlik dönemleri çerçevesinde bir analiz. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 24(45), 313–350.
- Özmen, S. ve Erdem, R. (2018). Damgalamanın kavramsal çerçevesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 185–208.
- Öztürk, H., Avan, H. ve Nacar, D. (2018). Acil sağlık hizmetleri personelinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi Kahramanmaraş ili örneği. *International Journal of Academic Value Studies*, 4(19), 304–310.
- Öztürk, Z., Çelik, G. ve Örs, E. (2020). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisi: bir kamu hastanesi örneği. *USAYSAD Derg*, 6(2), 328–349.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145–172.
- Sakaoğlu, H. H., Orbatu, D., Emiroglu, M. ve Çakır, Ö. (2020). COVID-19 salgını sırasında sağlık çalışanlarında Spielberger durumluk ve sürekli kaygı düzeyi: Tepecik Hastanesi örneği. *The Journal of Tepecik Education and Research Hospital*, 30(Ek sayı), 1–9.
- Sarıgül, S. S. (2022). *Değişim yorgunluğu ile algılanan örgüt kültürü, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin incelenmesi: sağlık sektöründe bir uygulama*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- Sezgin, E. E., Kaya, E. ve Tanyıldızı, İ. (2022). COVID-19 pandemisi sırasında hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeylerinin duygusal tükenmeleri üzerindeki etkisi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(1), 541–556.
- Sökmen, A. ve Erdoğan, F. B. (2019). Örgütsel bağlılık ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 244–264.

Tatlıoğlu, K. (2019). Maslach ve Jackons'un tükenmişlik modeli bağlamında tükenmişlik kavramı. *III. Taras Shevchenko International Congress On Social Sciences*, 20.

Turan, E., Demirel, Y., Çetin, S. ve Dengel, D. (2019). Örgütsel adaletin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: özel sektör çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(1), 394–414.

Türkili, S., Uysal, Y., Tot, Ş. ve Mert, E. (2021). Aile hekimlerinde korona virüs salgını nedeniyle yaşanan zorluklar, kaygı ve tükenmişlik durumlarının incelenmesi. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 15(2), 348–356.

Yılmaz, B. ve Yılmaz, Y. (2020). COVID-19 pandemi süreci ve çalışma hayatında normalleşme dönemi: tapu ve kadastro genel müdürlüğü çalışanları üzerine bir araştırma. *Turkish Studies*, 15(3), 1715–1733.

Yılmaz, D., Demir, Ş., Kayalıoğlu, M. ve Usta, Y. Y. (2022). COVID-19 sürecinde örgütsel güvenin hemşirelerin bakım verici rollerine ilişkin tutumları üzerine etkisi. *THDD*, 3(2), 99–112.

Zhou, T., Guan, R. ve Sun, L. (2021). Perceived organizational support and PTSD symptoms of frontline healthcare workers in the outbreak of COVID-19 in Wuhan: The mediating effects of self-efficacy and coping strategies. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 13(4), 745–760.

Etik Beyanı: Yazarlar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedirler. Çalışma için, Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 29.09.2021 tarihli toplantıda onay verilmiştir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Determination of Pandemic Attitudes, Occupational Burnout and Turnover Intentions of Family Medicine Employees during COVID-19 Pandemic Process

Extended Abstract

1. Introduction

The reality of the pandemic has necessitated the need for society's healthcare personnel and their ability to work healthily, happily and devotedly. It can be expected that the increased workload due to the extraordinary situation may lead to an increase in burnout and intention to quit amongst healthcare workers (Elden, 2020).

Healthcare workers, who are in the riskiest occupational group during the pandemic period, carry a high risk of contamination due to close contact during this period (SB 2020). For this reason, high levels of fear, anxiety and concern may occur in healthcare professionals (Enli Tuncay et al., 2020). For effective pandemic management, it is important to protect and strengthen healthcare workers from risks (Duygulu et al., 2020).

This study was carried out to determine the occupational burnout, turnover and pandemic anxiety attitudes of healthcare personnel working in family health centers, one of the institutions where primary healthcare services are provided, during the Covid-19 pandemic.

2. Method

The population of the research consists of a total of 741 health personnel, including 386 family physicians and 355 family health workers, working at the Family Health Center located in the center of Kahramanmaraş. This research is cross-sectional and descriptive, covering healthcare personnel (family physician, midwife, nurse) working in family health units. No sample was selected for the study, and an attempt was made to reach the entire universe. The study was conducted with 392 healthcare personnel. Three scales were used to collect data: Pandemic Attitude Scale, Intention to Leave Scale and Vocational Burnout Scale. Correlation analysis and multiple regression analysis were used to test the hypotheses of the research.

3. Results and Discussion

Burnout is higher in those who individually have a negative attitude towards the pandemic and those who do not find the precautions taken by the health institution during the pandemic sufficient. It is thought that this situation is caused by the fact that the thought of harming the pandemic itself causes employee burnout.

The intention to quit is higher among those who have a negative individual attitude towards the pandemic and those who do not find the measures taken by the institution during the pandemic sufficient. Accordingly, it has been determined that pandemic fear increases the intention to leave work. It is thought that work stress, loss of motivation and the thought that their health will be negatively affected during the pandemic process increase the individual's intention to leave work.

There is a positive and significant relationship between emotional exhaustion, depersonalization and intention to quit. The increasing difficulty of going to work due to fear of infection causes great

concern. This situation can be explained as causing emotional exhaustion and therefore the intention to leave the job.

When attitudes towards the pandemic and burnout were included in the model together, the effect on intention to leave was only significant in the emotional exhaustion dimension of burnout, while individual and organizational attitudes towards the pandemic became insignificant. Accordingly, it can be said that burnout fully mediates the attitude towards the pandemic on the intention to quit.

4. Conclusion

During the pandemic period, determining the job descriptions of Family Health Center employees clearly and eliminating any uncertainties that may arise by providing in-service training for Family Health Center employees and providing continuous information; It can be said that burnout and intention to leave work can be reduced by ensuring that the workload of the staff, which has increased especially during the pandemic period, is balanced and fair.

Araştırma Makalesi

**Real Effective Exchange Rate and Export Sophistication: A
Dynamic Panel Data Analysis**

Barbaros GÜNERİ

*Çankırı Karatekin University, Faculty of Economics and Administrative Sciences
barbarosguneri@karatekin.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1341-9380*

Abstract

In recent years, a new strand of the literature has argued that not the quantity, but the quality of exports is at the core of growth and development. One of the most important tools that could affect exports and their quality is the real effective exchange rate. However, connections between the quality of exports and the real effective exchange rate have not been fully explored. Based on a data from 57 countries for the years between 2005 and 2015, this paper investigates the relationship between export sophistication and real effective exchange rate. Using a novel database of export sophistication and utilizing a dynamic panel data methodology, this paper shows that an appreciation in the real effective exchange rate improves the sophistication of exports. In addition, the results also show that the initial income of countries, foreign direct investment, human capital, and domestic savings positively affect export sophistication.

Keywords: Export sophistication, real effective exchange rate, dynamic panel data

JEL Classification Codes: F10, F14, O24

Reel Efektif Döviz Kuru ve Sofistike Ürün İhracatı: Dinamik Panel Veri Analizi

Öz

Son yıllarda literatürde yeni bir akım, büyüme ve kalkınmanın temelinde ihracatın miktarından ziyade kalitesinin olduğunu vurgulamaktadır. İhracatı ve kalitesini etkileyebilecek en önemli araçlardan biri reel efektif döviz kuru. Ancak ihracatın kalitesi ile reel döviz kuru arasındaki bağlantılar yeterince analiz edilmemiştir. Bu makale, 2005 ile 2015 yılları arasında 57 ülke için, sofistike ürün ihracatı ile reel efektif döviz kuru arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Sofistike ürün ihracatına ilişkin yeni bir veri tabanı ve dinamik panel veri metodolojisi kullanan bu çalışma, reel döviz kurundaki değerlenmenin ihracatın niteliğini artırdığını göstermektedir. Ayrıca sonuçlar, başlangıç gelirlerinin, doğrudan yabancı yatırımların, beşeri sermayenin ve tasarrufların sofistike ürün ihracatını olumlu etkilediğini göstermektedir.

Anahtar kelimeler: Sofistike ürün ihracatı, reel efektif döviz kuru, dinamik panel veri

Jel Sınıflandırma Kodları: F10, F14, O24

Geliş Tarihi (Received): 24.11.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 23.02.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Güneri, B. (2024). Real effective exchange rate and export sophistication: a dynamic panel data analysis. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 160-175 doi: 10.18074/ckuibfd.1395437

1. Introduction

Increasing exports to accelerate the growth performance of a country has long been an important part of the growth and development literature. Known as the export-led growth, many countries around the world followed this strategy to gain from globalization by opening themselves to international trade. Historically, countries that followed an export-led growth strategy, such as the four Asian Tigers in the 1970s and 1980s and China in the 2000s, maintained an undervalued exchange rate. The main argument behind maintaining an undervalued exchange rate is that a decrease in real exchange rates lowers the relative price of local goods and increases exports because low domestic prices create an incentive for foreign firms to switch their spending. In addition, an undervalued real exchange lowers labor costs due to weaker domestic currency (Blecker, 1989) and increases the profitability of local firms by making domestic goods cheaper (Nucci and Pozzolo, 2001). Therefore, depreciation in domestic currency increases the competitiveness of exports of a country and contributes to the growth performance of an economy by allowing countries to export a higher volume of goods.

In recent years, a new strand of the literature argued that not the quantity, but the quality of exports is at the core of growth and development (Hausmann, Hwang and Rodrik, 2007; Hidalgo and Hausmann, 2009). This strand of the literature suggests that countries exporting goods that richer countries export and have higher productivity contributes significantly to economic performance and growth. To further investigate this phenomenon, Hausmann et al. (2007) created an index called EXPY, which measures the sophistication of exports in a country by controlling for the income level of countries. Afterwards, Hausmann et al. (2007) also empirically showed that countries with higher EXPY experience higher rates of growth. The idea of exporting a sophisticated basket of goods and the rationale behind the EXPY rapidly gained attention and several studies proved that there exists a positive link between export sophistication and growth (Jarreau and Poncet, 2012; Lin Weldemicael, and Wang, 2017; Poncet and Starosta de Waldemar, 2013). Furthermore, it is proved that export sophistication lowers income inequality (Hartmann, Guevara, Jara-Figueroa, Aristarán, and Hidalgo, 2017), helps countries to escape from middle income trap (Fortunato and Razo 2014), and improves the total factor energy efficiency (Liu, Xue, Mao, Irfan, and Wu, 2023). Therefore, strategies aiming at producing high tech goods and exporting them is at least as important as increasing the volume of exports. One of the striking results of the studies between real exchange rate and high technology exports is that high tech exports do not get affected by a devaluation in exchange rate. For example, according to the International Monetary Fund (2013), if a country's exports are mainly technologically advanced luxury brands and does not face a severe price competition, real exchange rate devaluation may not have a significant impact on exports. Similarly, Demir and Razmi (2022) showed that exports that require high skills and technology do not get affected by a depreciation in real exchange rate.

Therefore, it is crucial to analyze the link between export sophistication and real effective exchange rate. As mentioned earlier, it is widely accepted in the literature that a lower exchange rate increases total exports, however, the mechanisms between export sophistication and real exchange rate have not been addressed adequately and the studies examining the link between these two variables are relatively scarce.

Theoretically, real exchange rates could affect the sophistication of exports via various channels. Firstly, an increase in the real exchange rate implies a more powerful currency and thus allows firms to buy and invest in new and advanced technologies, as well as boosting research and development activities (Gan and Cheng, 2020). Moreover, an overvaluation of the real exchange rate decreases the cost of imported inputs and creates a more competitive environment for the traded goods sector (Demir and Razmi, 2022). In addition, an overvaluation in the exchange rate allows countries to produce goods with higher productivity, which are more technology-intensive, and as a result, boosts export sophistication and growth (Cimoli, Fleitas, and Porcile, 2013). Similarly, an appreciation in domestic currency enables firms to reach higher quality inputs from international markets and thus yields a rise in exported product quality (Hu, Parsley, and Tan, 2017). Last but not least, Eichengreen (2011) argued that an undervalued exchange rate makes it difficult to allocate resources through more technologically complex activities, therefore causing countries to get stuck with low productive and labor-intensive exports.

To our knowledge, only a few studies exist in the literature that empirically analyzes the relationship between the real exchange rate and export sophistication. Among these, Gan and Cheng (2020) examined this relationship from a micro perspective and showed that appreciation of the Renminbi in China between the years 2000 and 2010 significantly increased the export sophistication of Chinese firms. Correspondingly, Hu et al. (2017) took a micro perspective and showed that export quality in a country increases as the exchange rate appreciates. Cimoli et al. (2013), on the other hand, analyzed this relationship from a macro perspective and found that an increase in the real exchange rate causes a rise in export shares of high-tech products. Similarly, Gaur, Kant, and Verma (2020) also showed that an increase in real effective exchange rate yields an increase in high-tech exports for a sample of 15 countries.

The purpose of this paper is to examine the relationship between export sophistication and the real effective exchange rate. For this purpose, we collect data for a group of countries for the years between 2005 and 2015 and then empirically analyze the connections between the real exchange rate and export sophistication. This paper contributes to the literature in several ways. First of all, this paper is one of the few in the literature that analyzes the relationship between the real effective exchange rate and export sophistication. Secondly, this paper uses a novel export

sophistication data from Abdmoula (2023), which uses a relatively new Trade in Value-Added (TiVA) database. This database of Abdmoula (2023) covers a total of 35 sectors, of which 14 of them are services. Including 14 different sectors of services is one of the most significant contributions of this dataset since most of the previous datasets and thus empirical papers relatively neglected the importance of services in export sophistication. According to World Development Indicators (2023), the value of total exports of services is a little more than 7 trillion dollars, whereas the total value of exports of goods is around 24 trillion dollars. This suggests that approximately 25% of total trade around the world belongs to services, and neglecting their role might yield biased results. Thirdly, this paper considers the dynamic nature of the relationship by using a system GMM approach, which allows capturing the persistence of export sophistication as well as controlling for potential methodological problems such as endogeneity and serial correlation.

The remaining part of the paper is as follows: Chapter 2 briefly explains the data and discusses the methodology, and Chapter 3 presents the estimation results. Finally, Chapter 4 concludes and discusses policy implications.

2. Methodology and Data

The empirical methodology includes a panel of 57 countries for the years between 2005 and 2015. The dependent variable, namely export sophistication, is taken from Abdmoula (2023), since using this dataset provides several advantages. First of all, the data set uses the Trade in Value Added (Tiva) database, and the Tiva database takes into account the value added by each country in the production of goods and services, rather than the gross trade of goods and services. Secondly, this database allows to isolate double counting in global trade by accounting for the increasing divide between domestic productive structure and countries' foreign trade, as an increasing share of gross exports rely on imported goods and services. Last but not least, the Tiva database is one of the best that considers the role of services in export sophistication since it includes a broad sector of services. The empirical model used in this paper can be specified as follows:

$$\log (EXPY)_{it} = \beta_1 \log (EXPY)_{i,t-1} + \beta_2 REER_{it} + \beta_3 X_{it} + \varepsilon_{it} \quad (1)$$

In the equation above, $\log (EXPY)$ represents the logarithm of the export sophistication index, $REER$ represents the real effective exchange rate, X is a vector of control variables, and ε is the error term. Control variables are selected based on the previous literature of the determinants of export sophistication. Clearly, the easiest way to estimate the above equation is using simple OLS or fixed effects methodology; however, these methods might cause some problems. First and foremost, while estimating the equation above, the dynamic nature should be taken into account since past values of export sophistication could have an impact on current values of export sophistication. Thus, there might be a serial correlation problem due to the dynamic nature of export sophistication if the equation is

estimated by OLS or fixed effects. In addition, endogeneity bias might arise because a bi-directional relationship could exist between export sophistication and some control variables. These methodological problems can be solved by using a dynamic panel data estimator, namely generalized method of moments (GMM) estimator proposed by Arellano and Bond (1991), Arellano and Bover (1995), and Blundell and Bond (1998), since the GMM estimator uses lags of dependent variables as instruments to solve the endogeneity problem, and also makes the regressors time invariant by using lagged levels of the dependent variable as well as using regressors to remove country-fixed specific effects. This paper benefits from Kripfganz's (2019) version of dynamic panel data methodology due to its several advantages. First of all, it is possible in Kripfganz's (2019) version to combine linear and nonlinear moment conditions proposed by Ahn and Schmidt (1995), which allows substantial efficiency gains and increases finite sample performance. In addition, because of the non-linear moment conditions, this version allows solving a possible weak instrument problem that could appear in Arellano and Bond (1991) difference GMM estimator. Furthermore, this estimator is robust to deviations from mean stationary, which might be problematic in Blundell and Bond (1998) system GMM approach (Kripfganz, 2019). Moreover, this version of GMM has a global collapse option, which naturally solves the "too many instruments" problem. This problem refers to the idea that when the number of instruments is greater than the number of groups in a GMM setting, it might create biased estimates (Roodman, 2007). Introducing the collapse option automatically solves this problem.

The data for the real effective exchange rate is taken from Darvas (2021), which is one of the most comprehensive data sets among the real effective exchange rate databases. Other data sets such as the IMF, World Bank, OECD, and Bank for International Settlements, also publish real effective exchange rate data, but their coverage is not sufficient, and also these databases include fewer countries relative to Darvas (2021). Furthermore, Darvas (2021) database calculates exchange rate indices from a broader perspective (170 trading partners) as well as a narrower perspective (65 trading partners), which allows to check for the robustness of estimations using two different indices.

The first control variable used in the model is the logarithm of Gross Domestic Product (GDP) per capita in 2005, i.e. initial GDP, and is taken from Abdmoula (2023). Pioneers of the export sophistication index, namely Hausmann et al. (2007) showed that GDP per capita and the size of the economy are important determinants of export sophistication. Furthermore, it is well known in the literature that countries with low-income levels usually export simple products such as minerals or agriculture (Fortunato and Razo, 2014), whereas high income countries usually export complex and technologically intensive products, such as electronics and chemicals. Therefore, initial GDP of countries is expected to have a positive impact on export sophistication.

Another explanatory variable that has been used in the model is the rate of foreign direct investment inflows (FDI) to the GDP and taken from the World Bank World Development Indicators. According to Weldemicael (2012), FDI could affect export sophistication in two ways. The first one is the direct effect, which argues that domestic firms that collaborate with international firms are more prone to export sophisticated products to the global market. The second one is the indirect effect, which suggests that the existence of multinational companies and their investments in firms can increase productivity and innovation through spillover effects. Therefore, FDI is expected to have a positive effect on export sophistication.

The fourth explanatory variable is human capital, and it is proxied by primary school enrollment data taken from the World Bank. It is known that the production of sophisticated products requires better education as well as high skills, and human capital is crucial for population in gaining various skills and getting more education. Mincer (1984) argued that human capital is technically a factor of production, and a rise in education, training, and skills of individuals increases the level of productivity. Besides, Hausmann et al. (2007) showed that an increase in productivity results in an improvement in the sophistication of production. Moreover, Tebaldi (2011) stated that sophisticated exports are not capital intensive but human capital intensive, which suggests that export sophistication is directly linked to human capital. Thus, a positive relationship is expected between human capital and export sophistication.

Population growth is another variable included in the empirical model. There exist two opposite effects of population growth on export sophistication according to the theoretical literature: The first one argues that population growth harms the sophistication of production since a higher population means individuals have fewer productive factors per capita, thus productivity decreases. On the other hand, the second effect suggests that growth in population could increase productivity through innovation via specialization or creating greater economies of scale (Pritchett, 1996). Therefore, the relationship between export sophistication and the growth of the population seems ambiguous.

The last variable used in the empirical model is the domestic savings rate. A rise in the domestic savings rate results in lower interest rates, which boost investment opportunities (Majeed and Ahmad, 2006). Accordingly, the volume of exports as well as export sophistication is expected to rise since a rise in investment has a positive impact on labor productivity. However, there is a small catch: As Licandro, Maroto, Puch, Fiesolana, and Domenico (2004) show, productivity increases mostly happen in innovative firms, and more importantly, as Acemoglu and Üçer (2020) argue, it is not possible to experience productivity increases if this new investment created in the economy channels into nonproductive sectors. Although savings are expected to increase the sophistication of exports, if these conditions

are not met in savings and investment decisions, a negative impact is also possible. Table 1 below shows the summary statistics for the variables in the regression:

Table 1: Descriptive Statistics

Variable	Obs.	Mean	Std. Dev.	Min	Max
Log (EXPY)	627	10.1731	0.105807	9.788813	10.56733
REER	627	100.7063	9.803975	63.61	147.1
Log GDP PC 2005	627	9.624518	1.13519	6.418582	11.52664
FDI	627	10.05187	35.24751	-57.5323	449.0809
Pri. Enroll.	615	104.1206	6.375063	89.17204	133.2622
Pop. Growth	627	0.745717	0.858673	-2.25846	3.958797
Dom. Save	627	26.45389	9.515096	7.521804	68.49762

Among the sample used in this paper, Luxembourg has the highest value of export sophistication, whereas Cambodia has the lowest value. Interestingly, the averages of EXPY for the selected period (2005-2015) reveal that Luxembourg has the highest and Cambodia has the lowest value again. In line with the expectations, Luxembourg has the highest per capita income, and Cambodia has the lowest income in this period. Furthermore, it is evident from the data that countries with higher per capita income also have a high value of EXPY. This relationship can be clearly seen from the Table 2 below, which ranks the countries in terms of their export sophistication level and correspondingly shows income levels in the next column.

Table 2: Country Rankings Based on EXPY Values

Countries	Log (EXPY)	Log(GDP PC)	Countries	Log (EXPY)	Log(GDP PC)
Luxembourg	10.50548	11.59334	Greece	10.16866	10.10921
United Kingdom	10.35886	10.6884	Estonia	10.16388	9.680884
Switzerland	10.3586	11.22934	India	10.15685	7.075927
Ireland	10.33913	10.90189	Mexico	10.15579	9.180072
Cyprus	10.33558	10.27614	Russian Federation	10.15566	9.255882
Malta	10.31727	9.975981	Slovak Republic	10.15474	9.707456
Belgium	10.24854	10.6899	Iceland	10.1513	10.8562
Netherlands	10.23986	10.82464	Colombia	10.1492	8.678988
Brunei Darussalam	10.23911	10.47509	Malaysia	10.14828	9.043952
Sweden	10.23696	10.88586	Bulgaria	10.13622	8.782737

Table 3 (continued): Country Rankings Based on EXPY Values

Countries	Log (EXPY)	Log(GDP PC)	Countries	Log (EXPY)	Log(GDP PC)
Germany	10.23358	10.65217	Romania	10.13198	9.018778
Norway	10.23297	11.37421	Lithuania	10.13038	9.453257
Austria	10.2282	10.75868	New Zealand	10.12693	10.44714
France	10.22721	10.61091	Portugal	10.12594	9.982107
Israel	10.22696	10.31559	South Africa	10.12196	8.845003
Saudi Arabia	10.22688	9.834352	Thailand	10.12149	8.441242
Finland	10.22621	10.75635	Costa Rica	10.1177	8.962854
Denmark	10.2144	10.96357	Morocco	10.11185	7.931408
Spain	10.19267	10.30474	Indonesia	10.11153	7.843846
Slovenia	10.18901	10.04054	Australia	10.1111	10.83698
Croatia	10.18884	9.511635	Tunisia	10.10258	8.283336
Canada	10.18284	10.73503	Brazil	10.09732	9.119459
Italy	10.18121	10.47967	Argentina	10.08461	9.166386
Kazakhstan	10.18044	9.064101	Turkiye	10.07907	9.231978
Korea, Rep.	10.17666	10.07823	Vietnam	10.00465	7.306682
Hungary	10.17441	9.493727	Chile	9.933714	9.392514
Czechia	10.17339	9.84378	Peru	9.919954	8.464676
Latvia	10.17325	9.453713	Cambodia	9.914762	6.672656
Poland	10.16989	9.388825			

Table 2 above represents the powerful connections between export sophistication and economic growth. Countries that have a high income per capita, such as Luxembourg, the United Kingdom, and Switzerland, also have a high export sophistication index, whereas relatively poor countries such as Chile, Peru, and Cambodia have a low export sophistication index. To further investigate this connection, Table 3 below shows the correlation between variables:

Table 4: Correlations Between Variables

	Log (EXPY)	REER	Log GDP PC 2005	FDI	Pri. Enroll.	Pop. Growth	Dom. Save
Log (EXPY)	1						
REER	-0.1455	1					
Log GDP PC 2005	0.6667	-0.2735	1				
FDI	0.2221	-0.0296	0.0855	1			
Pri. Enroll.	-0.3501	0.1641	-0.4006	-0.0686	1		
Pop. Growth	0.0623	0.0891	-0.0169	0.028	0.2755	1	
Dom. Save	0.2807	0.0602	0.2031	-0.0785	-0.148	0.3862	1

According to the Table 3 above, the correlation between initial GDP and the logarithm of export sophistication is relatively high. Although a high value of correlation is expected, this might create multicollinearity problem and yield biased estimates. To control for the multicollinearity and thus robustness of the estimation results, the paper also checks for variance inflation factor (VIF), and the results can be found in Table 4 below:

Table 5: VIF Test

VIF	
Variable	VIF 1/VIF
Pri. Enroll.	1.38 0.723935
Pop. Growth	1.37 0.729332
Dom. Save	1.34 0.746171
Log GDP PC 2005	1.31 0.762465
REER	1.10 0.906160
FDI	1.03 0.971731
Mean VIF	1.26

According to the literature, a value of VIF greater than 5 is concerning, and a value greater than 10 means there exists a serious collinearity problem (Witten and James, 2013). As can be seen from Table 4, VIF value is 1.26, which indicates there is no problem of multicollinearity among variables.

3. Estimation Results

The empirical results are presented in the Table 5 below. To control for the robustness of empirical results, both one-step GMM and two-step GMM estimation techniques are used. The first and second columns show the results for one-step GMM, and the third and fourth ones represent the results for two-step GMM, respectively. Although both estimators are asymptotically normal under the conventional assumptions, asymptotic variance of the two-step GMM estimator is lower and is considered to be more powerful than one-step GMM (Hwang and Sun, 2018). Therefore, the preferred estimations are columns 3 and 4, respectively; however, the results of the one-step estimation will also be discussed. In addition, to check for robustness, two types of calculations of the real effective exchange rate are also taken into account. Accordingly, the first and third columns use the broad Real Effective Exchange Rate (170 trading partners), whereas the second and fourth columns use narrow Real Effective Exchange Rate data (65 trading partners).

Table 6: Estimation Results

VARIABLES	(1) Log Expy (one step)	(2) Log Expy (one step)	(3) Log Expy (two step)	(4) Log Expy (two step)
L. Log (EXPY)	0.5942*** (0.1359)	0.5253*** (0.1886)	0.6726*** (0.0864)	0.6210*** (0.1071)
REER1	0.0053** (0.0026)		0.0043*** (0.0014)	
Log GDP PC 2005	0.1027*** (0.0366)	0.1201** (0.0501)	0.0835*** (0.0232)	0.0963*** (0.0285)
FDI	0.0006** (0.0003)	0.0007* (0.0004)	0.0004** (0.0002)	0.0005** (0.0002)
Pri. Enroll.	0.0245*** (0.0080)	0.0289*** (0.0110)	0.0198*** (0.0053)	0.0231*** (0.0065)
Pop. Growth	-0.0820*** (0.0301)	-0.0969** (0.0400)	-0.0679*** (0.0190)	-0.0795*** (0.0231)
Dom. Save	0.0043 (0.0027)	0.0052 (0.0033)	0.0034** (0.0016)	0.0041** (0.0019)
REER2		0.0059* (0.0033)		0.0046*** (0.0016)
AR(2) Test z value	-0.8862 (0.3755)	-0.5742 (0.5659)	-1.7885 (0.0737)	-0.9936 (0.3204)
Sargan Test chi2 value	1.7252 (0.1890)	1.4089 (0.2352)	0.3049 (0.5808)	1.8401 (0.1749)
Observations	559	559	559	559
Number of country	57	57	57	57

Robust Standard errors in parentheses

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

There are two post-estimation tests that should be checked to control for the efficiency of the GMM methodology. These tests are Sargan/Hansen test to control

for over-identifying restrictions and a serial correlation (AR2) test. In case of the Sargan test, the null hypothesis is that there exists independence among instruments and error term, and in case of the serial correlation test, the null hypothesis suggests that there is no serial correlation (Yalta and Yalta, 2012). Furthermore, as Roodman (2007) shows, using more instruments relative to observations yields problematic results. However, as it has been argued before, one of the significant advantages of Kripfganz (2019) version is that it automatically controls for the number of instruments. Table 5 above also shows Hansen over-identification test results as well as second-order autocorrelation values. According to these post estimation test results, the instruments are valid, and there is no serial correlation.

The results of the estimations show that the real effective exchange rate has a positive effect on export sophistication, and this effect is present for all four different specifications. Although the significance of the real exchange rate is low in 2nd column, which uses one-step GMM estimation technique as well as a narrower real exchange data, it still positively contributes to export sophistication. Furthermore, the significance of REER improves in two-step estimations and becomes significant at the 1% level, while the coefficients almost stay the same. These results are in line with the findings of previous papers such as Gan and Cheng (2020) and Gaur et al. (2020) and show that an appreciation in real effective exchange rates improves the sophistication of exports.

In all regressions, lagged level of export sophistication has a significant and positive coefficient, which indicates that the previous year's sophistication positively affects the current level of sophistication, and this result is clear evidence of persistency in export sophistication. In addition to REER and lagged values of sophistication, initial level of GDP per capita positively affects export sophistication. Similar to the effects of initial income, an increase in human capital and foreign direct investment also contributes to an improvement in the sophistication of exports. These findings are also mostly consistent with the literature. For example, Hausmann et al. (2007), and Weldemicael (2012) showed that human capital and initial GDP or GDP per capita positively affect export sophistication, and (Harding and Javorcik, 2012; Weldemicael, 2012) showed that foreign direct investment promotes export sophistication. The coefficients of domestic savings are found to be positive in all four specifications; however, domestic savings does not have a significant impact on export sophistication in the case of one-step GMM estimation. On the other hand, it becomes significant when two-step estimation technique is used. Considering the fact that two-step GMM is preferred to one-step GMM, it can be concluded that domestic savings are also expected to have a positive impact on export sophistication. In terms of population growth, the coefficient for all four specifications is found to be negative and significant. Thus, it can be concluded that a rise in population growth decreases productivity due to the diminishing returns (Becker, Glaeser, and Murphy, 1999) and harms the sophistication of exports.

4. Conclusion and Policy Implications

The importance of exporting a sophisticated and highly productive basket of goods has increasingly gained attention in the literature and has become one of the main factors in reaching sustainable growth. Historically, one of the most important determinants of exports is the real effective exchange rate; however, connections between export sophistication and the real exchange rate have not been fully addressed. The main argument about the link between sophistication and exchange rate is that an appreciation in domestic currency increases the sophistication of exports by allowing firms to reach high quality and more productive inputs as well as decreasing the cost of these inputs, which would be harder with a relatively low real effective exchange rate. Therefore, this paper tries to analyze the effects of fluctuations in the real effective exchange rate on the export sophistication of countries.

To analyze the link between the real effective exchange rate and the sophistication of exports, we use export sophistication data from Abdmoula (2023), which applies the same methodology in calculating EXPY as Hausmann et al. (2007). However, Abdmoula (2023) uses the TiVa database, which brings two significant advantages. The trade in services is gradually increasing around the world, and this database puts an emphasis on service exports by introducing several service sectors as well as taking into account goods trade in the database. Secondly, the database also controls for possible double-counting in the data. In addition, this paper uses real effective exchange rate data from Darvas (2021), which is the most comprehensive exchange rate database and calculates the real exchange rate by considering a narrower (65 countries) and a broader (170 countries) trade partners of countries. Furthermore, to consider the dynamic nature of export sophistication and to control for possible estimation problems, such as endogeneity or autocorrelation, dynamic panel data methodology is utilized. Besides, several control variables that are expected to have an impact on export sophistication are also included in the empirical model.

The estimation results show that an appreciation in the real exchange rate contributes to the sophistication of exports, and these results are robust to different specifications as well as different calculation methods of the real exchange rate. Our results are in line with the findings of other papers that examine the relationship between exchange rate and sophistication, such as Cimoli et al. (2013), Gan and Cheng (2020), and Gaur et al. (2020). These papers also showed that a rise in the value of domestic currency relative to foreign currencies yields an increase in export sophistication. In addition, the findings also showed that initial GDP, human capital, FDI, and domestic savings contribute to the sophistication of exports, whereas population growth hinders export sophistication.

Most of the empirical literature about the nexus between exchange rate and exports showed that a depreciation in the exchange rate causes a rise in the export volumes

of countries. This idea might be true, and an undervalued exchange rate provides additional gains and improves the economic performance of countries by allowing them to export a higher volume of goods for a period of time. However, an undervalued exchange rate is found as a barrier in producing and exporting sophisticated and complex goods. Eichengreen (2011) argued a very similar fact: According to him and in parallel with the findings of this paper, a low and undervalued exchange rate prevents countries from moving into more technologically advanced economic activities and eventually suppresses total factor productivity growth. Therefore, maintaining a low and undervalued exchange rate to boost exports for a long period of time will eventually cause a growth and productivity slowdown by preventing the production of countries from jumping simple and low-productive sectors to sophisticated and high-productive sectors. Hence, climbing to the technological ladder requires exchange rate to fluctuate freely at some point and even an appreciation in domestic currency. With a relatively overvalued exchange rate, it would be easier for countries to transform their production and export baskets from low-productivity ones to high-productivity sectors, by capturing the advantages of relatively low-cost imports and investing a higher amount of resources into research and development activities.

This study has potential limitations. For example, the period covered in this study (2005-2015) is relatively short and does not cover current years; however, this limitation exists due to the data availability. Therefore, future studies can use a more current dataset and also employ various empirical methodologies that allow reporting country-specific estimates.

References

- Abdmoula, W. (2023). Export sophistication and economic performance, new evidence using TiVA database. *International Review of Applied Economics*, 37(1), 113–137. <https://doi.org/10.1080/02692171.2022.2026299>
- Acemoğlu, D., & Üçer, E. M. (2020). High-quality versus low-quality growth in Turkey: Causes and consequences. *Turkish Economy At The Crossroads: Facing The Challenges Ahead*, 37–89. https://doi.org/10.1142/9789811214899_0003
- Ahn, S. C., & Schmidt, P. (1995). Efficient estimation of models for dynamic panel data. *Journal of econometrics*, 68(1), 5-27.
- Arellano, M., & Bond, S. (1991). Some tests of specification for panel data: Monte Carlo evidence and an application to employment equations. *The review of economic studies*, 58(2), 277-297.
- Arellano, M., & Bover, O. (1995). Another look at the instrumental variable

- estimation of error-components models. *Journal of Econometrics*, 68(1), 29–51. [https://doi.org/10.1016/0304-4076\(94\)01642-D](https://doi.org/10.1016/0304-4076(94)01642-D)
- Becker, G. S., Glaeser, E. L., & Murphy, K. M. (1999). Population and economic growth. *American Economic Review*, 89(2), 145-149.
- Blecker, R. A. (1989). International competition, income distribution and economic growth. *Cambridge Journal of Economics*, 13(3), 395–412. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.cje.a035100>
- Blundell, R., & Bond, S. (1998). Initial conditions and moment restrictions in dynamic panel data models. *Journal of econometrics*, 87(1), 115-143.
- Cimoli, M., Fleitas, S., & Porcile, G. (2013). Technological intensity of the export structure and the real exchange rate. *Economics of Innovation and New Technology*, 22(4), 353–372. <https://doi.org/10.1080/10438599.2012.748504>
- Darvas, Z. M. (2021). *Timely measurement of real effective exchange rates* (No. 15/2021). Bruegel Working Paper.
- Demir, F., & Razmi, A. (2022). the Real Exchange Rate and Development Theory, Evidence, Issues and Challenges. *Journal of Economic Surveys*, 36(2), 386–428. <https://doi.org/10.1111/joes.12418>
- Eichengreen, B. (2011). Escaping the Middle-Income Trap. *Proceedings - Economic Policy Symposium - Jackson Hole*, 409–419.
- Fortunato, P., & Razo, C. (2014). Export sophistication, growth and the middle-income trap. *Transforming Economies—Making industrial policy work for growth, jobs and development*, 267-287.
- Gan, S., & Cheng, D. (2020). Exchange rate appreciation, R&D, and export sophistication: Evidence from China. *Journal of International Trade and Economic Development*, 29(2), 237–246. <https://doi.org/10.1080/09638199.2019.1657171>
- Gaur, M., Kant, R., & Verma, N. (2020). Macro-Economic Determinants of High Technology Exports. *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–6. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.506>
- Harding, T., & Javorcik, B. S. (2012). Foreign direct investment and export upgrading. *Review of Economics and Statistics*, 94(4), 964–980. https://doi.org/10.1162/REST_a_00226
- Hartmann, D., Guevara, M. R., Jara-Figueroa, C., Aristarán, M., & Hidalgo, C. A.

- (2017). Linking Economic Complexity, Institutions, and Income Inequality. *World Development*. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2016.12.020>
- Hausmann, R., Hwang, J., & Rodrik, D. (2007). What you export matters. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 1–25. <https://doi.org/10.1007/s10887-006-9009-4>
- Hidalgo, C. A., & Hausmann, R. (2009). The building blocks of economic complexity. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 106(26), 10570–10575. <https://doi.org/10.1073/pnas.0900943106>
- Hu, C., Parsley, D. C., & Tan, Y. (2017). Exchange Rate Induced Export Quality Upgrading: A Firm-Level Perspective. *SSRN Electronic Journal*, 80506. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3011013>
- Hwang, J., & Sun, Y. (2018). Should we go one step further? An accurate comparison of one-step and two-step procedures in a generalized method of moments framework. *Journal of Econometrics*, 207(2), 381–405. <https://doi.org/10.1016/j.jeconom.2018.07.006>
- International Monetary Fund. (2013). Switzerland: Selected Issues Paper. *IMF Staff Country Reports*, 13(129), 1. <https://doi.org/10.5089/9781484310496.002>
- Jarreau, J., & Poncet, S. (2012). Export sophistication and economic growth: Evidence from China. *Journal of Development Economics*, 97(2), 281–292. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2011.04.001>
- Kripfganz, S. (2019). Generalized method of moments estimation of linear dynamic panel data models. *London Stata Conference*, 1–128. <http://www.kripfganz.de/stata/>
- Licandro, O., Maroto, R., Puch, L. A., Fiesolana, B., & Domenico, S. (2004). Innovation, Investment and Productivity: Evidence from Spanish Firms. *Research Paper in Economics ECO2004/07*, European University Institute. <http://www.iue.it/Personal/Licandro/>
- Lin, F., Weldemicael, E. O., & Wang, X. (2017). Export sophistication increases income in sub-Saharan Africa: evidence from 1981–2000. *Empirical Economics*, 52(4), 1627–1649. <https://doi.org/10.1007/s00181-016-1103-7>
- Liu, J., Xue, Y., Mao, Z., Irfan, M., & Wu, H. (2023). How to improve total factor energy efficiency under climate change: does export sophistication matter? *Environmental Science and Pollution Research*, 30(10), 28162–28172. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-24175-2>

- Majeed, M. T., & Ahmad, E. (2006). Determinants of exports in developing countries. *Pakistan Development Review*, 45(4). <https://doi.org/10.30541/v45i4iipp.1265-1276>
- Mincer, J. (1984). Human capital and economic growth. *Economics of Education Review*, 3(3), 195–205. [https://doi.org/10.1016/0272-7757\(84\)90032-3](https://doi.org/10.1016/0272-7757(84)90032-3)
- Nucci, F., & Pozzolo, A. F. (2001). Investment and the exchange rate: An analysis with firm-level panel data. *European Economic Review*, 45(2), 259–283. [https://doi.org/10.1016/S0014-2921\(00\)00050-7](https://doi.org/10.1016/S0014-2921(00)00050-7)
- Poncet, S., & Starosta de Waldemar, F. (2013). Export upgrading and growth: The prerequisite of domestic embeddedness. *World Development*, 51, 104–118. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2013.05.010>
- Pritchett, L. (1996). *Population growth, factor accumulation, and productivity*. World Bank Publications.
- Roodman, B. D. (2007). A Short Note on the Theme of Too Many Instruments. *Center for Global Development*, 125, 0–32.
- Tebaldi, E. (2011). The Determinants of High-Technology Exports: A Panel Data Analysis. *Atlantic Economic Journal*, 39(4), 343–353. <https://doi.org/10.1007/s11293-011-9288-9>
- Weldemicael, E. O. (2012). Determinants of Export Sophistication. *The University of Melbourne*, 0–44.
- Witten, D., & James, G. (2013). *An introduction to statistical learning with applications in R*. Springer Publication, New York, USA.
- Yalta, A. Y., & Yalta, A. T. (2012). Does financial liberalization decrease capital flight? A panel causality analysis. *International Review of Economics and Finance*, 22(1), 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2011.09.003>

Ethics Statement: The author declares that ethical rules have been followed in all the preparation processes for this study. In case of a contrary situation regarding scientific ethics issues, all responsibility belongs to the authors of the study and Çankırı Karatekin University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences has no responsibility.

Araştırma Makalesi

**The Effect of Selected Variables on External Debt Stock: The
Case of Türkiye**

Ahmet KADİROĞLU

Bingöl University, Rectorate

ahmetkadiroglu0@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0818-5324

Abstract

In this study, the long-term relationship between trade openness rate, fixed capital creation, GDP per capita and general government final consumption expenditures on the external debt stock in Türkiye was investigated by using annual data for the period 1994–2021 together with Johansen co-integration analysis. Long-term correlations between variables were determined by analyzing FMOLS and CCR coefficient estimators. According to the findings obtained from the FMOLS and CCR coefficient estimators, the general government final consumption expenditures affected the external debt stock the most among the variables examined in Türkiye in the 1994-2021 period. It was followed by GDP per capita, fixed capital formation, and trade openness. In summary, while fixed capital formation, trade openness, and general government final consumption expenditures increase Türkiye's external debt stock, GDP per capita decreases the external debt stock in the same economy.

Keywords: External debt stock, fixed capital formation, GDP per capita, trade openness ratio.

JEL Classification Codes: F6, F34.

Seçilmiş Değişkenlerin Dış Borç Stoku Üzerine Etkisi: Türkiye Örneği

Öz

Bu çalışmada, 1994–2021 dönemine ait yıllık verileri Johansen eşbütünlük analiziyle birlikte kullanarak Türkiye'deki dış borç stoku üzerinde ticari açıklık oranı, sabit sermaye yaratımı, kişi başına GSYİH ve genel devlet nihai tüketim harcamaları arasındaki uzun vadeli ilişki araştırılmıştır. Değişkenler arasındaki uzun dönemli korelasyonlar FMOLS ve CCR katsayı tahmin edicileri analiz edilerek tespit edilmiştir. FMOLS ve CCR katsayı tahmincilerinden elde edilen bulgulara göre, Türkiye'de 1994-2021 döneminde incelenen değişkenler arasında dış borç stokunu en çok genel devlet nihai tüketim harcamaları etkilemiştir. Onu kişi başına GSYH, sabit sermaye oluşumu ve ticari açıklık oranı takip etmiştir. Özetle, sabit sermaye oluşumu, ticari açıklık oranı ve genel devlet nihai tüketim harcamaları Türkiye'nin dış borç stokunu artırırken, kişi başına GSYH aynı ekonomide dış borç stokunu azaltmaktadır.

Anahtar kelimeler: Dış borç stoku, sabit sermaye oluşumu, kişi başına GSYH, ticari açıklık oranı.

Jel Sınıflandırma Kodları: F6, F34.

Geliş Tarihi (Received): 18.09.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 26.02.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Kadiroğlu, A. (2024). The effect of selected variables on external debt stock: The case of Türkiye. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 176-196. doi: 10.18074/ckuiibfd.1362338

1. Introduction

The external debt ratio has increased significantly due to problems such as current account deficit and budget balance, especially in underdeveloped and developing countries. The increasing burden of external debt and payment costs remains a constant concern for developing economies (Waheed, 2017, p. 234). Basically, foreign indebtedness is used to finance the gap between a nation's mandatory investments and its national savings. External debt is acknowledged as a key resource for financing countries' economic growth and improving the living standards of society. Foreign indebtedness at a lower interest rate than the local interest rate gives a country a considerable benefit. Obtaining inexpensive additional resources is an important factor in making priority projects and infrastructure investments. In addition, it facilitates economic growth by spreading the maturity of external debt over longer periods (Lau and Lee, 2016, p. 1973; Gokmenoglu and Rafik, 2018, p. 16).

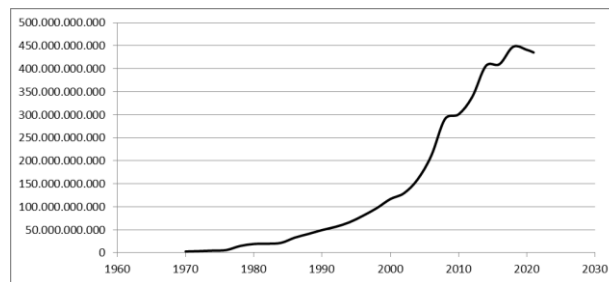
Debt can be obtained from within a country's borders or from outside. External debt, as defined by the World Bank (2023), is debt owed to non-residents in the form of food, services, or foreign currency. Public debt is the name given to the indebtedness of businesses to finance businesses because their own resources are insufficient to meet their needs. Public debt is a global phenomenon maintained within certain controls and limits. However, if external indebtedness goes beyond these controls and exceeds this limit, it can become a serious problem. On the other hand, it can turn into a debt crisis and cause great risks and negative effects for the country's economy and public money. External debt is seen as a significant primary source of finance for countries and governments in order to achieve public objectives and contribute to their development. In this direction, governments resort to external indebtedness, especially in cases of foreign exchange need and national savings (Siddique, Selvanathan and Selvanathan, 2016, p. 874-875).

External indebtedness not only contributes to the growth of a country, but also causes the country to be dragged into a deep debt crisis. Therefore, external indebtedness has always been a controversial issue for researchers and analysts. External debt supports developing country economies suffering from scarce capital stock. However, when these countries do not manage their external finances correctly, external debt causes more debt and creates a vicious circle of external debt. This situation increases the country's debt obligations and hinders its economic growth. Generally, in the early stages of development, developing countries seek financial aid from donor countries in the form of debts and foreign aid due to limited capital stock and current account deficits (Awan, Anjum and Rahim, 2014, p. 382-383). When a country goes into external indebtedness, sometimes it can import goods and services from abroad as much as the value of the loan without having to export anything in exchange for barter. On the other hand, in the repayment of interest and capital, the same country can reduce its costs

by exporting goods and services. However, these two types of debt must cover the principal and interest payments of the debtor country's term savings. For this reason, external debt investments should be directed to sectors with high added value and should obtain a higher rate of return than the external debt service payment cost (Ajayi, 2012, p. 299).

Capital accumulation, according to Muinga (2018), is essential for economic development. The implications of external debt on macroeconomic parameters divide academics and policymakers. External indebtedness has both positive and negative consequences. Some analysts are of the opinion that external debt contributes positively to economic growth as capital increases accelerate the expansion rate. On the other hand, external debt that exceeds certain measures can reduce economic growth by reducing investment (Khalif, 2022, p. 8).

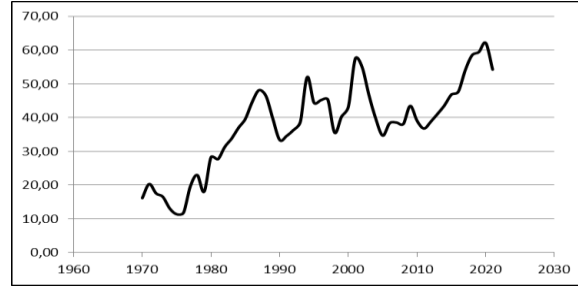
In the development process, Türkiye did not go to external indebtedness in the first years, as it assumed the responsibility of the external debts remaining from the Ottoman state and due to bad experience. In the 1930s, Türkiye resorted to external indebtedness both to pay the external debts of the Ottoman state and to use it in investment activities, especially in transportation. However, the external indebtedness process started mainly after the 1950s. After the 1950s, the deterioration of the balance of payments in Türkiye led to financial problems in the repayment of external debt. External indebtedness in Türkiye increased by 410 percent in the 1930-1960 period (Adıyaman, 2006, p. 26; Karagöz, 2007, p. 102). The effect of the oil crises in 1973-1974 led to deterioration in the economic structure of Türkiye, and again in this period, external indebtedness was resorted to. When it comes to the 1980s, it has been observed that external indebtedness has increased with the opening up of movements and the participation of new actors in the economy in the 1990s (Peker and Bölükbaşı, 2013, p. 290). The values of Türkiye's external debt over time can be monitored with the help of Graph 1.



Graph 1: Türkiye's External Debt Stock (Billion Dollars)

In Graph 1, Türkiye's external debt stock is presented over the years. Türkiye's external debt stock, which started to increase in the 1980s, started to decrease partially in the 1994, 2001 and 2008 crises, but increased very rapidly in the post-2002 period. Particularly during the 2004-2007 and 2010-2011 eras, when economic growth accelerated, the pace of increase in external debt increased

significantly (Uslu, 2019, p. 355). The economic downturn induced by the COVID-19 pandemic in the 2020-2021 era resulted in a reduction in the level of external indebtedness. Graph 2 displays the ratio of external debt stock to GDP because it is likely that interpreting merely the amount of external debt is inaccurate.



Graph 2: Ratio of Türkiye's External Debt Stock to GDP (%)

The ratio of Türkiye's external debt stock to GDP is shown in Graph 2 over the years. The ratio of Türkiye's external debt to national income started to increase rapidly in the post-1975 period, decreased with the 1980 military coup, but increased rapidly afterwards, reaching up to 58% in 2001. The external debt stock, which seemed low compared to the increasing national income in the 2004-2007 period, started to increase again as of 2011. In the third quarter of 2018, this rate was 48%, which is not a small value. Given that the World Bank and IMF consider nations with an external debt stock/GDP ratio of more than 50% to be extremely indebted, Türkiye has approached this threshold. There is a thought in the public opinion that the total amount of external debt is not very important and that the majority of Türkiye's external debt belongs to the private sector. Whereas, foreign companies give debts to domestic companies and public institutions, mostly relying on the guarantor of the state. In cases where the private sector is in crisis, they act on the assumption that the government will somehow support these companies and that they can get the money they give (Uslu, 2019, p. 355). In 2017 and the following periods, the external debt ratio is above 50%. Türkiye's external debt, which was 19.1 billion US dollars in 1980, rose to 49.4 billion US dollars at the end of 1990. Its external debt was \$116.7 billion in 2000 and \$300.8 billion in 2010. In 2021, this amount was 435 billion dollars. In the period of 1994-2021 examined by the study, the external debt in Türkiye increased by approximately 557 percent. The current study examines the many causes of external debt in Türkiye by using additional variables such as General government final consumption expenditures and Fixed capital formation. It also investigates the series' long-run and short-run relationships.

External debt is expected to benefit emerging countries' growth processes. There is a wealth of practical research on the determinants of external debt stock in the literature, particularly for emerging economies. Applied studies on the causes of external debt stock may produce variable-specific results. Due to the decline in

social welfare and living standards caused by external indebtedness, it is necessary to determine the main determinants of the external indebtedness of countries. Identifying key determinants helps to eliminate such negative consequences. The study aimed to analyze the main macroeconomic factors that cause external indebtedness by using a new model and data set for the Turkish economy. In this context, in the study, firstly, the relevant theoretical background and empirical studies were briefly discussed, and then an application was made on the example of Türkiye. In this study, in which time series analysis was performed, the relationships between the variables were examined with the Johansen cointegration approach. Thus, it has become possible to compare the results of the studies presented in the literature summary section with the results obtained from this study. In addition, based on the results of the application, the relative importance of the macroeconomic variables on external indebtedness can be understood. As a result, various policy inferences were made from the findings obtained.

2. Literature Summary

Researchers employed time series and panel data with various econometric tools to explore the determinants determining external debt in the literature. The findings obtained as a result of the research differ. There is a substantial body of study on the relationship between external debt and macroeconomic factors. In chronological order, examples of countries researched on the drivers of external debt and studies covering Türkiye are summarized.

Koyuncu and Tekeli (2010) examined the macroeconomic variables affecting external indebtedness in Türkiye for the period 1990-2009. They analyzed the effects of domestic debt stock, current account deficit, public expenditures and domestic savings variables on external indebtedness with Johansen cointegration analysis. The research indicates that the stock of external debt is significantly impacted by domestic savings and the current account deficit. Peker and Bölükbaşı (2013) examined the variables that cause external borrowing in Türkiye using quarterly data for the periods 1994-2010 and 2001-2010. The balance of payments, public expenditures, domestic debt, and external debt were all considered independent variables in the study, and their impact on external indebtedness was calculated using causality analysis and EKK. In the study, while domestic borrowing caused external debt in the period of 1994-2010; It has been determined that public expenditures cause external indebtedness in the period 2001-2010.

In their 2015 study, Lau et al. looked at Malaysia's external debt from 1970 to 2013. The results of causality analysis show that there is a causal relationship between variables in the short term in Malaysia. On the other hand, it has been determined that the real interest rate is the variable expected to have the most impact on the external debt stock in the long run.

Yamaçlı (2015), using Relative Sensitivity and Vector Autoregressive analysis, examined the causes of external indebtedness in Türkiye during the period 1991-2010. According to the results, there is a substantial association between external debt and economic development. However, during economic crisis periods with a current account deficit and a high budget, the sensitivity coefficients between all variables that drive external indebtedness rose. Al-Fawwaz (2016) investigated the macroeconomic variables influencing Jordan's external debt. The effects of trade openness, exchange rate, GDP per capita, terms of trade, and budget deficit on external indebtedness were examined using the ARDL approach for the period 1990-2014. The results show that trade openness has a positive impact on foreign debt. Conversely, it is found that the stock of external debt is negatively impacted by GDP per capita.

In their 2016 study, Adamu and Rasiah looked at Nigeria's external debt from 1970 to 2013. The ARDL method analysis yielded substantial conclusions about the impact of oil price, debt service, and gross domestic savings on Nigeria's external debt. Furthermore, it has been established that the budget deficit and exchange rate have a major impact on external indebtedness.

Waheed (2017) investigated the macroeconomic factors of external debt in nations that export and import oil and gas. Panel data analysis was used to examine the effects of GDP, central government income, general government expenditures, current account balance, and fixed capital formation on external indebtedness from 2004 to 2013. According to the findings, rising economic growth, oil prices, foreign exchange reserves, domestic investment, and government revenues are all essential factors in reducing external debt. On the other hand, Adane et al. (2018) analyzed the determinants of external debt in Ethiopia during the 1981-2016 period. They analyzed the effects of inflation rate, GDP, primary budget deficit, exchange rate and current account balance on external indebtedness using the ARDL method. While domestic savings and budget deficits increased external indebtedness in Ethiopia; resource balance and the inflation rate reduced external indebtedness.

Sa'ad et al. (2017) looked at the economic variables that affect Nigeria's external debt stock between 1973 and 2013. The results of the study's application of the Autoregressive Distributed Lag (ARDL) Cointegration Technique show that there is a short- and long-term cointegration between external debt and the consumer price index, interest rate on external debt, gross domestic product, and money supply.

In their 2019 study, Brafu-Insaidoo et al. looked at the macroeconomic variables influencing Ghana's external debt from 1970 to 2012. The analysis's findings demonstrate that a number of factors, such as the easing of regulatory constraints on external indebtedness, the widening of the interest rate differential between domestic and foreign markets, the performance of economic growth, and the

advancement of domestic financial systems, have contributed to the growth of the stock of short-term external debt, both short- and long-term.

Using the ARDL approach, Beyene and Kotosz (2020) investigated the macroeconomic factors influencing Ethiopia's external debt during the years 1981–2016. The findings demonstrate that the trade deficit, savings-investment gap, fiscal deficit, and debt service have a positive and considerable long-term influence on external indebtedness. On the other hand, the nation's foreign debt is negatively impacted by the pace of trade openness and the rate of inflation increase.

Saxena and Shanker (2020) examined the variables affecting external debt in India for the period 1991-2017. They examined the effects of net domestic savings, gross fiscal deficit, exchange rate, net domestic capital formation, imports, exports, terms of trade, foreign exchange reserves, debt service payments, consumer price index, interest rates, and GDP on external debt. The findings revealed that all of the variables considered in the study had a substantial impact on external debt. Omar and Ibrahim (2021) investigated the factors influencing Somalia's external debt. They analyzed the effects of the exchange rate, exports, GDP per capita, general government final consumption expenditures and domestic investment variables on external debt for the period 1980-2018 using the ARDL method. The findings show that domestic investment and the exchange rate have a positive effect on external debt in the long run, while government final consumption expenditures and GDP per capita have a negative relationship on external debt.

Karaş (2022) investigated the factors influencing Türkiye's external debt stock from 1974 to 2020. The effects of balance of payments, consumer price index, growth rate, deposit interest rate and budget balance on external indebtedness were tested by Johansen cointegration analysis. The result showed that the budget balance, inflation and growth rate have adverse effects on the external debt stock in Türkiye. On the other hand, the interest rate has the same effect on the external debt stock. Khalif (2022) looked at several aspects of Somalia's external debt between 1974 and 2018. The influence on external debt was examined using the ARDL technique, which included final government consumption spending components, GDP, exports, domestic investment, and foreign aid. In the short term, exports and GDP have a negative impact on Somalia's external debt stock, but both foreign and domestic investments have a positive impact.

Danish et al. (2022) aimed to explore the variables affecting external debt in four SAARC countries (India, Bangladesh, Sri Lanka and Pakistan) for the period 1984-2019. Panel data analysis was used to examine the effects of external indebtedness on the balance of payments, budget deficit, corruption, exchange rate, foreign direct investments, financial development, and production value added variables. According to the findings, negative balance of payments, budget deficit, corruption

and devaluation of national currency increase the external debt stock in SAARC countries.

When the literature is evaluated in general, each study reveals different results due to the different economic and geographical conditions of the examined countries. On the other hand, it is observed that each factor affecting external indebtedness has a different degree of impact. In the studies in the national literature, public debt, domestic debt, domestic savings amount, consumer price index, balance of payments, growth rate, interest rate, budget balance and trade openness ratio are discussed. There is little empirical evidence to support the relationship between government consumption expenditures, GDP per capita, fixed capital production, and external debt. Further research is required to close the knowledge gap in the literature regarding the macroeconomic factors that influence external indebtedness within the framework of the Turkish economy throughout the studied period. This research seeks to close this gap in the body of knowledge. When the methods utilized in the studies are analyzed, time series analyses are most prominent. In this study, parallel to the literature, after examining the long-term relationship of trade openness, fixed capital formation, GDP per capita and general government final consumption expenditures on external debt stock in Türkiye with Johansen cointegration analysis, the variables obtained by FMOLS and CCR methods in the long run. It was tried to determine to what extent and in which direction it was affected.

3. Dataset and Method

In this section, the model created for the research, the variables used, the empirical analysis and the findings obtained are included. In the study, the long-term relationship between annual data for the years 1994-2021 was analyzed with FMOLS and CCR methods. The model variables were derived from the EDS (2022) Electronic Data Distribution System and the World Bank World Development Indicators. In this direction, the value of the series in each period should be regressed with its value in the preceding period to determine what kind of process the series goes through. For this, the stationarity levels of the series can be determined by the method known as unit root analysis. The stationarity levels of the series can be determined using the Augmented Dickey-Fuller (ADF) and PhillipsPerron (PP) unit root tests (Dickey and Fuller, 1979, p. 427; Phillips and Perron, 1988, p. 337; Tarı, Koç and Abasız, 2019, p. 387). The Perron test, which relies on an exogenously determined structural break date, was modified into an unconditional unit root test by Zivot and Andrews (1993), wherein the break date is approximated. Consequently, the Zivot Andrews test relies on the intersection of time series data and a single trend break. Based on the most significant t-test of an intersection, the break date is determined at the location where the ADF unit root test is the smallest (Perron, 1989, p. 1361; Zivot and Andrews, 1992, p. 253; Mert and Çağlar, 2019, p. 135). The stationarity levels of the variables used in the study

were tested and it was determined that they were stationary at the first difference level values. Whether there was cointegration between the variables was investigated with the Johansen cointegration test. Cointegration is a technique used to model and estimate the long-term relationship between time series by ensuring that linear combinations of non-stationary variables are stationary over the long term. Indicating a genuine long-term relationship between variables is cointegration (Johansen, 1988, p. 232; Johansen ve Juselius, 1990, p.169-210).

FMOLS, recommended by Phillips and Hansen (1990), and CCR methods, developed by Park (1992), are preferred due to the endogeneity problem that occurs in the estimation phase and the inability to interpret the long-term coefficients obtained. In order to use the mentioned methods, the condition that they are stationary in difference must be met. The study aims to both verify the results obtained and increase the reliability of the findings by using FMOLS and CCR methods. On the other hand, FMOLS and CCR methods can produce reliable findings in small samples. Related methods can solve the endogeneity problem with kernel estimators. Additionally, FMOLS uses the co-variance matrix of error terms to solve problems arising from long-term correlations between stochastic processes and cointegration equations. On the other hand, CCR, allows the Chi-Square test to be performed asymptotically (Erdoğan et al., 2018, p.47).

While the explanatory variables were trade openness, fixed capital formation, GDP per capita and general government final consumption expenditures, the model was created by using external debt stock as the dependent variable. The functional equation below shows the variables used.

Mathematically;

$$EDS = f (TA, GCF, GDP, GGFC) \quad (1)$$

In order to make the mathematical expression predictable, the dependent variable EDS and the logarithmic transformations of the independent variables TA, GCF, GDP and GGFC were taken and converted to the following equation (2):

$$\log EDS = \alpha + \beta_1 \log TA + \beta_2 \log GGFC + \beta_3 \log GCF + \beta_4 \log GDP + \mu_i \quad (2)$$

Where:

$\log EDS$ = External Debt Stock,

$\log TA$ = Trade Openness Ratio,

$\log GGFC$ = General Government Final Consumption Expenditures,

$\log GCF$ = Fixed Capital Formation,

$\log\text{GDP} = \text{GDP per capita}$.

Fixed capital formation as a percentage of GDP is also known as gross domestic fixed investment. Gross Fixed Capital Formation, land improvements, machinery, equipment, and plant purchases; includes highway, railway, and other infrastructure projects. An increase in gross fixed capital creation is projected to improve the nation's overall livelihoods by creating opportunities for temporary or permanent absorption of the unemployed in a country's workforce. This situation will indirectly increase the welfare of the nation by increasing the income, as well as the improvement in the facilities will lead to an improvement in social welfare (Oageng and Boitumelo, 2017, p. 75). While trying to revive the economy by doing fixed capital formation activities in order to maintain the economic growth of a country, it affects the country's external debt stock in various dimensions (Swamy, 2015, p. 9). The trade openness ratio can increase the volatility of external debt shocks by improving resource allocation at the national and international levels. In addition, since the increase in foreign direct investment and net exports increases foreign exchange reserves, it also positively affects the debt repayment capacity of countries, as it is a cheaper source of foreign capital than external indebtedness (Zakaria, 2012, p. 162). GDP per capita is related to both fixed capital formation and the amount of external debt. GDP per capita reflects social welfare and investment social reflections (Ekren, Fındıkçı and Bildik, 2020, p. 494). The total government's final consumption expenditure includes all current government expenditure on goods and services. It also includes the majority of national security and defense budget at current prices (Omar and Ibrahim, 2021, p. 38).

Table 1: Descriptive Statistics

Features of the Series	logEDS	logGCF	logGDP	logGGFC	logTA
Mean	11.32683	11.09550	3.827566	10.79967	1.620819
Median	11.43018	11.24811	3.943132	10.98365	1.685326
Maximum	11.66018	11.45284	4.097174	11.12797	2.160383
Minimum	10.82118	10.44504	3.350498	10.18284	0.837303
Std. Dev.	0.286352	0.330874	0.235788	0.317434	0.391617
Observations	28	28	28	28	28

Descriptive statistics of the variables subject to the study are presented in Table 1. Accordingly, the mean of the external debt stock data is 11.32 and the standard deviation is 0.28; mean of trade openness ratio, 1.62 and standard deviation 0.39;

mean of fixed capital formation 11.09 and standard deviation 0.33; mean of per capita GDP was 3.82 and standard deviation 0.23; mean of the general government final consumption expenditures variable was determined as 10.79 and the standard deviation value was determined as 0.31.

3.1. Analysis of Data

The stationarity levels of the variables used in the study were tested and the analysis results for the unit root tests are presented in Table 2.

Table 2: Stationarity Levels of Variables

Variables	ADF Test		Phillips-Perron Test	
	Level	First difference	Level	Firs difference
logEds	t-Statistic 0.1998 (0.9967)	t-Statistic -4.5527 (0.0064**)	t-Statistic 0.1998 (0.9967)	t-Statistic -4.5527 (0.0064**)
	t-Statistic -1.8687 (0.6426)	t-Statistic -5.7340 (0.0004**)	t-Statistic -1.8724 (0.6408)	t-Statistic -5.7340 (0.0004**)
lnGdp	t-Statistic -1.1788 (0.8949)	t-Statistic -5.0087 (0.0023**)	t-Statistic -1.2066 (0.8889)	t-Statistic -5.0099 (0.0023**)
	t-Statistic -0.1477 (0.9910)	t-Statistic -3.8818 (0.0278**)	t-Statistic -0.3418 (0.9848)	t-Statistic -3.8932 (0.0272**)
lnTa	t-Statistic -0.4122 (0.9805)	t-Statistic -5.7648 (0.0006**)	t-Statistic -2.1482 (0.4975)	t-Statistic -3.9391 (0.0023**)

Note: The expressions *, ** and *** indicate their significance at the 1%, 5% and 10% significance level, respectively. It also states that all variables are stationary at the I(1) level.

The result of the unit root test is presented as shown in Table 2 above. According to the results obtained, when all the variables used in the model are considered in their level forms, it shows that it has a unit root problem, but becomes stationary after the first difference. This was determined by prob. values corresponding to Phillips-Perron (PP) and Augmented Dickey Fuller (ADF) statistics for each variable. For all variables used, prob. values were greater at 5% and 10% significance levels compared to ADF and PP unit root tests ($p > 0.05$; $p > 0.10$). On the other hand, when the prob. values of ADF and PP statistics in the first differences of the variables were compared, they were found to be lower than the rates of 5% and 10%.

Table 3: Zivot-Andrews Unit Root Test Results

Variables	Model A	Model A Time Break	Model C	Model C Time Break
Eds	-1.3061	2006	-3.0647	2006
Ta	-3.8779	2002	-3.5947	2004
Gcf	-4.1137	2004	-4.0272	2004
Gdp	-3.1870	2004	-3.2460	2004
Ggfc	-2.3733	2003	-2.5354	2007

Note: Model A critical values for the Zivot and Andrews test are -5.34, -4.93, and -4.58 at the 1%, 5%, and 10% levels, respectively. Model C critical values are -5.57, -5.08 and -4.82 at the 1%, 5% and 10% levels, respectively.

Zivot-Andrews unit root test results are presented in Table 3. In this section, the stability levels of the external debt stock (Eds), trade openness ratio (Ta), fixed capital formation (Gcf), GDP per capita (GDP) and general government final consumption expenditures (Ggfc) series are tested by considering structural breaks. According to the findings, nonstationarity was determined as the critical values remained below the Zivot-Andrews unit root test critical values despite the structural break at 1%, 5% and 10% significance levels.

The Johansen Cointegration Test was used to assess the variables' long-term connection. Table 4 displays the variables' optimal lag length.

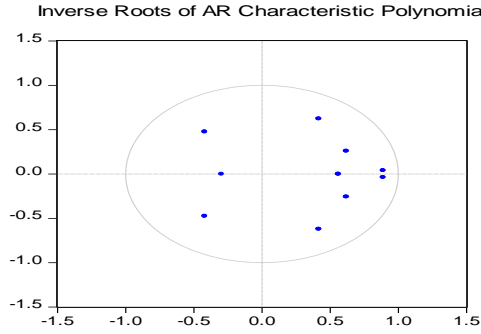
Table 4: VAR Model Optimal Lag Length

k	FPE	SC	HQ
0	5.80e-13	-13.74415	-13.91642
1	5.58e-16*	-19.52397*	-20.55759*
2	6.84e-16	-18.35163	-20.24661

Note: * indicates the most appropriate lag length for the model.

The optimal lag length was established using the VAR model after determining the eligibility of the data set for cointegration using the stationarity test. Final Prediction Error (FPE), Schwarz Information Criteria (SC), and Hannan-Quin Information Criteria (HQ), which are frequently utilized in the literature, were employed to identify the optimum lag time in the research. The examination of the Lag-length Criteria revealed that the first lag length was the most optimal lag length. On the other hand, the problems of autocorrelation and varying variance in the VAR model disappeared at the third lag (k=3). Accordingly, the analysis was applied considering the second lag length.

This model, created by choosing the optimal lag length, may still not be a suitable model. To understand this, it is necessary to look at other conditions in the later stages. The first of these is the condition of stability, in other words, the "test of stability" (Hendry and Juselius, 2001, p. 88).



Graph 3: Inverse Roots Plot of AR Characteristic Polynomial

In this direction, the developed VAR model's stability was investigated, and the outcomes are displayed in Graph 3. This demonstrates that the VAR model satisfies the stability criteria since the Inverse Roots of the AR Characteristic Polynomial are distributed within the unit circle and do not lie outside the reference range (-1 to +1).

Table 5: Diagnostic Tests for VAR (3)

Test	Autocorrelation (LM-İst.)	Heteroscedasticity (χ^2 -İst.)	Normality (JB-İst.)
Statistic	0.7711	302.6661	3.6336
Prob.	0.7384**	0.4460**	0.9624**

Note: The expressions *, ** and *** indicate their significance at the 1%, 5% and 10% significance level, respectively.

Diagnostic tests were performed for the VAR(3) of the variables and the findings are presented in Table 5. Significance values show that the variables do not have autocorrelation and varying variance problems and exhibit normal distribution ($p > 0.05$).

Table 6: Johansen Co-Integration Test

Eigen Value	Trace Statistic	5% Critical Value	Prob.
0.971429	188.1039	69.81889	0.0000
0.894199	99.22006	47.85613	0.0000
0.624869	43.06509	29.79707	0.0009
0.518943	18.55308	15.49471	0.0167
0.010300	0.258837	3.841466	0.6109

Table 6 (continued): Johansen Co-Integration Test

Eigen Value	Max. Eigen Statistic	5% Critical Value	Prob.
0.971429	88.88384	33.87687	0.0000
0.894199	56.15498	27.58434	0.0000
0.624869	24.51201	21.13162	0.0161
0.518943	18.29424	14.26460	0.0109
0.010300	0.258837	3.841466	0.6109

Table 6 displays the variables' findings of the Johansen cointegration test. In comparison to the critical values, the co-integrated vector was present at the 5% significance level, as indicated by the computed maximum trace and eigenvalue statistics. As a result of the Johansen cointegration analysis, the trace statistics were found to be 188.1039 and the eigenvalue statistics to be 88.8838. These values are higher than the critical values of 69.8188 for the trace test and 33.8768 for the eigenvalue test at the 5% significance level. Therefore, the null hypothesis of "there are no cointegrated vectors between the variables" was rejected by both trace and self-test statistics. This indicates that there is at least 1 cointegration.

Following the analysis that showed a long-term association between the variables, the focus shifted to figuring out how and to what extent Ta, Gcf, GDP, and Ggfc affect Eds. Here, the long-term associations between the variables were ascertained through the application of FMOLS and CCR techniques. According to FMOLS and CCR analysis, significant findings were observed between the variables, as shown in Table 7.

Table 7: Coefficient Estimations for FMOLS and CCR Method

Variable	Coefficient	Standard error	t-Statistic	Prob.
FMOLS				
logGcf	0.275635	0.111174	2.479312	0.0213
logGdp	-1.176816	0.229237	-5.133619	0.0000
logGgfc	1.178398	0.155210	7.592266	0.0000
logTa	0.239406	0.058854	4.067782	0.0005
C	-0.339872	1.496667	-0.227086	0.8225
CCR				
logGcf	0.274480	0.128584	2.134629	0.0442
logGdp	-1.175187	0.255830	-4.593630	0.0001
logGgfc	1.176320	0.181788	6.470836	0.0000
logTa	0.242403	0.063402	3.823251	0.0009
C	-0.316007	1.655107	-0.190929	0.8503

Note: The expressions *, ** and *** indicate their significance at the 1%, 5% and 10% significance level, respectively.

The study's conclusions indicate that the trade openness ratio, fixed capital creation, and overall government final consumption expenditures have positive coefficients and are significant at the 5% significance level. When the results are evaluated together, when the fixed capital formation increases by 1%, the external debt stock, FMOLS and CCR coefficients increase by 0.27% on average. The external debt stock rises by 1.17% on average when general government final consumption expenditures increase by 1%. Furthermore, a 1% increase in the trade openness ratio is accompanied by an average 0.24% increase in the external debt stock. These findings are consistent with the findings in (Mahdavi, 2004; Kızılgöl and Evren, 2014; Saheed, Sani and Idakwoji, 2015; Ogunbiyi and Okunlola, 2015; Bölükbaş, 2016; Chaudhry, Iffat and Farooq, 2017; Kocha, Iwedi and Sarakiri, 2021; Omar and Ibrahim, 2021; Çolak and Özkaya, 2021) reporting the positive effects of trade openness, fixed capital formation and general government final consumption expenditures on external debt stock. The FMOLS and CCR coefficients show that the external debt stock falls by an average of -1.17% for every 1% growth in GDP per capita. These results are consistent with those of Presbitero (2006) and Fida, Khan, and Sohail (2012), which found a negative relationship between GDP per capita and the stock of external debt.

According to these results, Among the examined variables during 1994-2021, general government final consumption expenditures had the most significant impact on Türkiye's external debt stock. It was followed by GDP per capita, fixed capital formation and trade openness. In summary, while fixed capital formation, trade openness and general government final consumption expenditures increase Türkiye's external debt stock, GDP per capita decreases the external debt stock in the same economy.

4. Conclusion and Recommendations

For developing countries like Türkiye, external indebtedness is an important tool to ensure sustainable economic development. Countries use external debt as a tool to finance capital formation. It also serves as a policy tool to address budget deficits and bridge the investment-savings gap (Umaru, Hamidu and Musa, 2013, p. 71). External debt is important for this study, as the global debt crisis exists and is a popular topic of discussion. Today, especially developing countries' economies are faced with the problem of indebtedness due to budget deficits, low savings and investments, an increasing population and the inadequacy of infrastructure. This study was examined the long-term relationship between trade openness, fixed capital formation, GDP per capita and general government final consumption expenditures on external debt stock, using annual data for the period 1994-2021 in Türkiye. In addition, it has been tried to determine to what extent and in which

direction the variables obtained by FMOLS and CCR methods affect in the long term.

The results show that the trade openness ratio, fixed capital formation, GDP per capita and general government final consumption expenditures are statistically significant factors in the amount of external debt stock. The specific findings are summarized as follows: Firstly, the fixed capital formation affects the external debt stock in the same direction in Türkiye. It can be concluded that the fixed capital investments created in order to contribute to Türkiye's economic growth are financed by foreign indebtedness, and therefore, each increase in fixed capital formation affects external indebtedness positively. Secondly, the trade openness ratio positively affects the external debt stock in Türkiye. The increase in the external debt stock is expected to be positively related to the trade openness ratio. As a factor in improving productivity and resource allocation, trade liberalization can have a positive impact on the solvency of economies, as it can lead to increased foreign exchange resources such as net exports and foreign direct investment (Zafar and Butt, 2008, p. 3). Third, general government final consumption expenditures have a statistically positive effect on the external debt stock. Most developing countries are characterized by the inadequacy of capital resources to meet the increasing public expenditures (Saheed et al., 2015, p. 51). In Türkiye, indebtedness can be used to close the capital deficit and support domestic savings. On the other hand, external indebtedness in Türkiye as an additional resource tool for investment activities can be considered another factor. Reducing the government's consumption expenditures and increasing tax revenues will facilitate access to sustainable debt. Finally, per capita GDP has a negative effect on external indebtedness in Türkiye. Especially in developing countries, due to the low GDP per capita, the savings-investment gap is quite high. Due to the low savings problem, developing countries resort to external indebtedness to finance their investment activities.

In light of these estimated results, Türkiye should direct its external debt to sectors with high returns in order to minimize both government expenditures and foreign dependency. The primary goal of governments is to ensure fiscal discipline by minimizing external debt costs. In this context, the Ministry of Finance and the central bank should be in close coordination. On the other hand, in order to reduce external indebtedness, Türkiye needs to increase its capital investments and increase its domestic savings to sufficient levels. The government should develop a simple tax base system and increase its non-tax revenues by encouraging voluntary taxes to ensure fiscal discipline by controlling budget deficits. In addition, by eliminating the dependence of public expenditures on financial stability, a fiscal balance can be achieved in terms of external debt.

This study is limited to the Turkish economy. The model of this study can be applied to economic and political group countries and developing countries. Finally, this

study is limited to certain macroeconomic variables. Furthermore, only the long-term link between macroeconomic factors was explored in this study, eliminating causality. In this direction, future studies can improve the study by taking the mentioned factors into account.

References

- Adamu, I. & Rasiyah, R. (2016): On the Determinants of External Debt in Nigeria. *African Development Review*, 28(3), 291–303.
- Adane, O., Mulugeta, W., & Melaku, T. (2018). Determinants of External Debt in Ethiopia. *Horn of African Journal of Business and Economics (HAJBE)*, 2(1), 128-131.
- Adıyaman, A. T. (2006). Dış borçlarımız ve ekonomik etkileri. *Sayıştay Dergisi*, (62), 21-45.
- Ajayi, L. B., & Oke, M. O. (2012). Effect of external debt on economic growth and development of Nigeria. *International Journal of Business and Social Science*, 3(12), 297-304.
- Al-Fawwaz, T. M. (2016). Determinants of external debt in Jordan: An empirical study (1990–2014). *International Business Research*, 9(7), 116-123.
- Awan, R. U., Anjum, A., & Rahim, S. (2015). An econometric analysis of determinants of external debt in Pakistan. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 5(4), 382-391.
- Beyene, S. D., & Kotosz, B. (2020). Macroeconomic determinants of external indebtedness of Ethiopia: ARDL approach to co-integration. *Society and Economy*, 42(3), 313-332.
- Brafu-Insaidoo, W. G., Ahiakpor, F., Vera Ogeh, F., & William G, C. (2019). Macro-determinants of short-term foreign debt in Ghana. *Cogent Economics & Finance*, 7(1), 1630161.
- Bölükbaş, M. (2016). The relationship between trade openness and external debt in Turkey: A Cointegration Analysis. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 2(4), 43-48.
- Chaudhry, I. S., Iffat, S., & Farooq, F. (2017). Foreign direct investment, external debt and economic growth: Evidence from some selected developing countries. *Review of Economics and Development Studies*, 3(2), 111-124.

- Çolak, O., & Özkaya, M. H. (2021). The nexus between external debts and military expenditures for the selected transition economies: a panel threshold regression approach. *Defence and Peace Economics*, 32(7), 882-898.
- Danish, M. H., Jamshaid, F., & Shahzadi, S. (2022). Macroeconomic determinants of external debt in selected SAARC countries: A panel data analysis. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 12(1), 341-357.
- Dickey, D. and W. Fuller (1979). Distribution of the Estimators for Autoregressive Time Series with a Unit Root. *Journal of the American Statistical Association*, 74, 427-431.
- Ekren, N., Fındıkçı, M., & Bildik, K. (2020). Makroekonomik performansın kişi başına düşen göstergelerle alternatif analizi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 493-514.
- Erdoğan, L., Tiryaki, A., & Ceylan, R. (2018). Türkiye’de uzun dönem ekonomik büyümenin belirleyicilerinin ARDL, FMOLS, DOLS ve CCR yöntemleriyle tahmini. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36(4), 39-57.
- Fida, B. A., Khan, M. M., & Sohail, M. K. (2012). Analysis of exchange rate fluctuations and external debt: Empirical evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(4), 1760.
- Gokmenoglu, K., & Rafik, R. A. M. (2018). Determinants of external debt: The case of Malaysia. In *Emerging Trends in Banking and Finance: 3rd International Conference on Banking and Finance Perspectives* (16-33). Springer International Publishing.
- Hendry, D.F. & Juselius, K.(2001). Explaining Cointegration Analysis:Part-II. *The Energy Journal*, 22 (1), 75-120.
- Johansen, S. (1988). Statistical Analysis of Cointegration Vectors. *Journal of Economic Dynamics and Control*, Vol. 12, No. 2–3, 231–254.
- Johansen, S. and Juselius, K. (1990). Maximum Likelihood Estimation and Inference on Cointegration with Applications to the Demand for Money. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 52, 2, 169–210.
- Karagöz, K. (2007). Türkiye’de dış borçlanmanın nedenleri ekonometrik bir değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*, (66), 99-110.
- Karaş, G. (2022). Türkiye’de Kamu Dış Borç Yüküne Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi (1974-2020). *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, 9(29), 42-57.

- Khalif, M. A. (2022). Macroeconomic determinants of external debt in Somalia. *IOSR Journal of Humanities And Social Science*, 27(7), 8-16.
- Kızılgöl, Ö. A., & Evren, İ. (2014). An empirical evaluation of the relationship between trade openness and external debt: Turkish case. *International Econometric Review*, 6(1), 42-58.
- Kocha, C. N., Iwedi, M., & Sarakiri, J. (2021). The dynamic impact of public external debt on capital formation in Sub-Saharan Africa: The Pooled Mean Group Approach. *Journal of Contemporary Research in Business, Economics and Finance*, 3(4), 144-157.
- Koyuncu, F. T., & Tekeli, S. (2010). 1990 sonrası dönemde Türkiye’de dış borç stoku üzerinde etkili olan ekonomik faktörlerin analizi. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-130.
- Lau, E., Lee, A. S. Y., & Arip, M. A. (2015). Macroeconomics determinants of external debt in Malaysia. *International Journal of Economic Sciences*, 4(4), 14-26.
- Lau E. and Lee, S. (2016). Determinants of external debt in Thailand and the Philippines. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(4), 1973- 1980. ISSN: 2146-4138.
- Mahdavi, S. (2004). Shifts in the composition of government spending in response to external debt burden. *World Development*, 32(7), 1139-1157.
- Mert, M. & Çağlar, A. E. (2019). *Eviews ve Gauss uygulamalı zaman serileri analizi*. Detay Publishing.
- Oageng, M., & Boitumelo, M. (2017). Effects of external debt on national savings in Botswana. *African Journal of Economic Review*, 5(1), 69-83.
- Ogunbiyi, S. S., & Okunlola, F. A. (2015). External debt burden and the capital accumulation of Nigeria: A cointegration approach (1980-2012). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(11), 182-191.
- Omar, Z. M., & Ibrahim, M. I. (2021). Determinants of external debt: The case of Somalia. *Asian Development Policy Review*, 9(1), 33-43.
- Park, J. (1992), Canonical cointegrating regressions. *Econometrica*, 60, 119-143.
- Peker, O., & Bölükbaş, M. (2013). Türkiye’de dış borçlanmanın belirleyicileri: Ekonometrik bir analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2), 289-302.

- Perron, P. (1989). The great crash, the oil price shock, and the unit root hypothesis, *Econometrica*, 57, 1361-1401.
- Phillips, P.C.B. and P. Perron (1988). Testing for Unit Roots in Time Series Regression. *Biometrika*, 75, 335-346.
- Phillips, P. C., and Hansen, B. E. (1990). Statistical inference in instrumental variables regression with I (1) processes. *The Review of Economic Studies*, 57(1), 99-125.
- Presbitero, A. F. (2006). The debt-growth nexus: A dynamic panel data estimation. *Rivista italiana degli economisti*, 11(3), 417-462.
- Sa'ad, S. A., Umar, A. T., Waziri, S. I., & Maniam, G. S. (2017). External debt burden and its determinants in Nigeria: An ARDL cointegration technique. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 8(12), 31-37.
- Saheed, Z. S., Sani, I. E., & Idakwoji, B. O. (2015). Impact of public external debt on exchange rate in Nigeria. *International Finance and Banking*, 2(1), 15-26.
- Saxena, S., & Shanker, I. (2020). Determinants of external debt in India. *Business Analyst, A Refereed Journal of SRCC (ISSN 0973-211X)*, 41(1), 81-94.
- Siddique, A., Selvanathan, E., & Selvanathan, S. (2016). The impact of external debt on growth: Evidence from highly indebted poor countries. *Journal of Policy Modeling*, 38(5), 874-894.
<https://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2016.03.011>
- Swamy, V. (2015). Government debt and its macroeconomic determinants an empirical investigation. *Munich Personal RePEc Archive*, 64106, 1-27.
- Tarı, R., Koç, S., & Abasız, T. (2019). *Ekonometri*. Umuttepe Publishing.
- Umaru, A., Hamidu, A., & Musa, S. (2013). External debt and domestic debt impact on the growth of the Nigerian economy. *International Journal of Educational Research*, 1(2), 70-85.
- Uslu, H. (2019). Türkiye'de dış borçların sürdürülebilirliği: yapısal kırılmalı bir analiz. *Sakarya Journal of Economics*, 8(4).
- Yamaçlı, D. S. (2015). Türkiye'de dış borçlanmanın belirleyicileri: Bazı kritik makroekonomik göstergelerin rolü. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 605, 19-40.

Zafar, S., & Butt, M. S. (2008). Impact of trade liberalization on external debt burden: Econometric evidence from Pakistan. *MPRA Paper No. 9548*, 1-17.

Zivot, E. and Andrews, K. (1992). Further Evidence on The Great Crash, The Oil Price Shock, and The Unit Root Hypothesis, *Journal of Business and Economic Statistics*, 10 (10), pp. 251–70.

Zakaria, M. (2012). Interlinkages between openness and foreign debt in Pakistan. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(1), 161-170.

Waheed, A. (2017). Determinants of external debt: A panel data analysis for oil & gas exporting and importing countries. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7(1), 234-240.

Ethics Statement: The author declares that ethical rules have been followed in all the preparation processes for this study. In case of a contrary situation regarding scientific ethics issues, all responsibility belongs to the authors of the study and Çankırı Karatekin University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences has no responsibility.

Araştırma Makalesi

The Digital Transformation: The Forty Years of Marketing Communication Research

Hafize Nurgül DURMUŞ ŞENYAPAR

Gazi University, Coordination Office of Quality
nurguld@gazi.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0927-1643

Abstract

This in-depth analysis provides insight into the evolution and trends in marketing communication research using data from the Web of Science database. The study reveals a steady annual growth rate of 6.09% in publications, with the United States, China, and the United Kingdom as leading contributors. The field is characterized by its collaborative and interdisciplinary nature, with 71,630 authors contributing significantly. The thematic evaluation highlights the shift to contemporary themes like social media, digital marketing, and ICT. Advanced concepts like blockchain and artificial intelligence suggest future research directions. Keyword analysis highlights the prevalence of digital technologies. IEEE, Elsevier, and Springer Nature are found to be the most productive publishers. Influential authors, including Bacik, Radovan, Fedorko, Richard, and Gil Saura, provide insights into the field's key contributors. This study offers significant insights for academics, professionals, and policymakers to comprehend the historical, current, and prospective marketing communication pathways.

Keywords: Marketing communication, social media, artificial intelligence, digital marketing

JEL Classification Codes: M31, D83

Dijital Dönüşüm: Pazarlama İletişimi Araştırmalarının Kırk Yılı

Öz

Bu derinlemesine analiz, Web of Science veri tabanındaki verileri kullanarak pazarlama iletişimi araştırmalarındaki evrim ve eğilimler hakkında bilgi sağlamayı amaçlamaktadır. Yayınlar ABD, Çin ve Birleşik Krallık'ın temel olarak katkıda bulunduğu yıllık %6,09'luk istikrarlı bir büyüme oranı ortaya koymaktadır. Alanın iş birliği ve disiplinlerarası doğası, katkıda bulunan yazar sayısının 71.630 olmasından anlaşılmaktadır. Tematik değerlendirme, sosyal medya, dijital pazarlama ve BİT gibi çağdaş temalara geçişi vurgularken blockchain ve yapay zekâ gibi gelişmiş kavramlar gelecekteki araştırma yönelimlerini göstermektedir. Anahtar kelime analizi, dijital teknolojilerin yaygınlığını vurgulamaktadır. IEEE, Elsevier ve Springer Nature en üretken yayıncılar; Bacik, Radovan, Fedorko, Richard ve Gil Saura gibi etkili yazarlar, alana katkıda bulunmaktadır. Çalışma; akademisyenlere, profesyonellere ve politika yapıcılara tarihsel, güncel ve ileriye dönük pazarlama iletişimi yollarını anlama konusunda önemli bilgiler sunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Pazarlama iletişimi, sosyal medya, yapay zekâ, dijital pazarlama

Jel Sınıflandırma Kodları: M31, D83

Geliş Tarihi (Received): 17.10.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 09.01.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Durmuş Şenyapar, H. N. (2024). Digital transformation in marketing communication: a four-decade bibliometric perspective. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 197-229 doi: 10.18074/ckuibfd.1377357

1. Introduction

Marketing communication, a vital pillar for businesses and institutions, is crucial in achieving their goals and fostering growth. It involves strategically conveying information about products, services, or the brand to the target audience in a way that evokes a strong emotional response and prompts action. This communication is about reaching the market, shaping brand identity, influencing consumer behavior, and ultimately driving organizational goals and expansion. The significance of marketing communication has surged, reflecting the market's increasing complexity and consumers' evolving expectations. This field is central to establishing, nurturing, and fortifying the relationship between companies and their customers through a blend of diverse tools, strategies, and tactics, allowing companies to highlight their strengths, narrate their stories, and position their offerings in a competitive marketplace (Weichselbraun, Steixner, Braşoveanu, Scharl, Göbel & Nixon, 2022). Historically, marketing communication strategies like traditional advertising, including billboards, print ads, and radio spots, were predominant. Focusing on media relations and reputation management, public relations gave brands a platform to shape public perception. However, with the advent of the digital era, many new channels and strategies have emerged (Belch & Belch, 2018; Raghani, 2021). These range from social media marketing, facilitating real-time audience engagement, to content marketing, where brands act as narrative publishers, significantly broadening the spectrum of marketing communication methods. The evolution of marketing communication is marked by its adaptation to technological advancements and changing consumer behaviors (Omar & Atteya, 2020). The early stages of marketing communication were characterized by one-way communication channels, where the interaction was primarily from the brand to the consumer. The introduction of television and radio advertising revolutionized this landscape, allowing for a broader reach and more creative storytelling (Sama, 2019). As the internet gained prominence, the late 20th and early 21st centuries shifted towards digital marketing. This era introduced email marketing, search engine optimization, and online advertising, marking a significant transition from traditional methods (Olson et al., 2021). Over the past few years, the popularity of social media influencers has been growing exponentially, making influencer marketing prevalent in firm strategies. These have become vital strategies, reflecting the shift towards more authentic and relatable marketing efforts (Vrontis et al., 2021). Today, marketing communication is a hybrid of traditional and digital methods, with companies leveraging various channels to create a comprehensive and cohesive strategy. However, social media marketing is found to be most effective for brands in their endeavor to maximize customer experience. It is because of the personalization, customization, and interaction that this digital strategy offers to the customers (Nuseir et al., 2023). The focus has expanded from mere selling to building long-term relationships with consumers, emphasizing values, social responsibility, and community involvement. The academic interest in

marketing communication, as evidenced by scholars and researchers, continues to grow. Studies are delving into the effectiveness of different communication channels, the impact of digital transformation on consumer behavior, and the strategic integration of traditional and modern methods. Exploring these themes is critical for understanding the evolving dynamics of the field and guiding future marketing strategies (Subramaniam & Nair, 2013; Rossiter, Percy & Bergkvist, 2018; Arora & Sanni, 2019). Marketing communication has evolved from simple message dissemination to a complex, multi-channel strategic endeavor. It remains a vibrant and essential field of study and practice, adapting to technological advancements and changing societal norms while maintaining its core objective of forging meaningful connections between brands and their audiences.

Bibliometric analysis stands as a powerful and sophisticated tool in the field of academic research. Rooted in the principles of quantitative analysis and statistics, this method searches into the intricate patterns and trends evident within publications of a specific field or discipline (Li & Li, 2022; Araújo Vila, Otegui Carles & Fraiz Brea, 2023; Mahmud & Ali, 2023). Bibliometric analysis of marketing communication is essential for understanding the scholarly view, identifying trends, assessing research impact, fostering collaborations, and making informed decisions within the field (Xie, Li, Hu & Hu, 2020; Dong et al., 2022). It provides a systematic and evidence-based approach to navigating the vast body of literature and contributes to advancing knowledge in marketing communication (Rovira-Esteva, Olalla-Soler and Aixelá, 2019; Humboldt-Dachroeden, Rubin & Frid-Nielsen., 2020). It plays a crucial role in discerning patterns and shifts in study subjects, methodologies, and ideas within marketing communication over different historical periods. Gaining an understanding of the evolution of the field enables academics and practitioners to remain up to date with growing topics of interest. Discerning highly productive writers and prominent organizations within the area of marketing communication holds significant value in terms of fostering collaboration opportunities and identifying individuals who are considered thought leaders. A comprehensive understanding of the collaborative networks among researchers and institutions facilitates the acquisition of valuable insights into the distribution of knowledge. It has the potential to cultivate collaborations across different disciplines. Examining the publication trends and effects of journals in the field of marketing communication aids in comprehending the most influential avenues for disseminating research (Eren & Eren, 2020). Discriminating articles and journals that receive significant citations facilitates the identification of reputable publishing venues, whereas comprehending collaboration networks and interdisciplinary connections may introduce novel avenues for research (Maltseva & Batagelj, 2019). Analyzing citations across different areas through bibliometrics might provide insights into interdisciplinary links and influences (Jalal, 2019; Lozano, Calzada-Infante, Adenso-Díaz & García, 2019).

The primary objective of this thorough bibliometric analysis of scholarly literature concerning marketing communications is to uncover and illuminate the intricate mechanisms that influence the advancement of research within this area. Researchers and practitioners can employ this bibliometric analysis to enhance their decision-making processes, ensuring their work is grounded on an in-depth understanding of the prevailing literature and research patterns. In addition to facilitating strategic planning and resource allocation, benchmarking against other institutions assists academic institutions and departments in determining their productivity and impact. Practitioners and industry experts can influence marketing strategy decisions by aligning their practices and strategies with academic discourse, and the findings of the study can serve as a valuable tool for policymakers to inform their funding allocations, research priorities, and the formulation of marketing communication policies.

2. Literature Review

Marketing communications, an integral part of marketing strategy, encompasses various methods and channels companies use to relay their messages to consumers. The evolution of this field, as highlighted in Limna et al. (2022), demonstrates a shift from traditional media to a more integrated approach combining digital platforms. Key areas of focus in contemporary research include the effectiveness of different communication channels, the impact of technological advancements, and the role of consumer behavior in shaping marketing strategies. Much of the literature, including Kurdi et al.'s (2022) comprehensive study, contrasts traditional marketing channels like television and print media with digital platforms like social media and email marketing. These works often emphasize the increased personalization and interactivity of digital channels, as discussed in Chandra et al.'s (2022) analysis of social media marketing strategies. Understanding consumer behavior is critical in shaping effective marketing communications. Ghorbani et al. (2022) research how consumer preferences and decision-making processes have evolved in the digital age, highlighting the need for more personalized and targeted communication strategies. This is further corroborated by Thomas et al.'s (2022) study on consumer response to personalized email marketing campaigns, which illustrates the significant impact of customization on consumer engagement and brand loyalty. The advent of new technologies has dramatically transformed marketing communications. Studies like those by De Mauro et al. (2022) investigate the role of emerging technologies, such as artificial intelligence and machine learning, in predicting consumer behavior and optimizing marketing messages. Additionally, research on virtual reality, as in Thompson and Zhang's (2022) work, suggests that these technologies that consumers use are changing their minds. A growing body of literature, including Thompson et al. (2021), addresses the challenges and responsibilities of marketing communications. This includes concerns over consumer privacy, data protection, and the ethical implications of

targeted advertising. As defined by Kotler and Keller (2016), marketing communication is a fundamental aspect of a business strategy encompassing how companies inform, persuade, and remind consumers about their products and brands. It includes various methods such as advertising, public relations, sales promotions, and more, each uniquely shaping consumer perceptions and building brand awareness (Schultz, Tannenbaum, & Lauterborn, 1993). The importance of marketing communication lies in its ability to influence customer behavior and foster loyalty. Marketing communication literature is a valuable resource that contributes to the growth and sustainability of an organization by informing effective decision-making, influencing consumer behavior, and aiding in the development of successful marketing strategies. Numerous scholarly investigations have employed bibliometric analysis, a methodological approach to investigating research trends and patterns of marketing communication, and offer valuable insights into the field's development organization and influence (Verma & Gustafsson, 2020).

Bibliometric analysis is valuable for examining research trends and patterns in various fields, including marketing communication. By analyzing the literature and publications in a specific area, the bibliometric analysis provides insights into the evolution, structure, and impact of research in that field. Several studies have utilized bibliometric analysis to explore different aspects of marketing communication. The study conducted by Rossi, Bortoli, and Castilhos (2014) investigated the extent to which marketing contributes to several areas of knowledge, highlighting its restricted impact beyond the area of management. Edgar, Huhman, and Miller (2015) aimed to clarify the conceptualization and operationalization of the place strategy in social marketing. Popa, Țarcă, Bodog, Sasu, and Roșca (2022) examined the inclination of marketing professionals toward employing bibliometric analysis to investigate subjects on marketing. The field has evolved significantly over the past decade, with the digital revolution essential in reshaping the environment. Kim, Kang, and Lee (2021) explored the evolution of digital marketing communication through a bibliometric analysis and network visualization of critical articles. The research emphasized the transformative role of digital platforms in marketing communication strategies. İnan (2023) conducted a bibliometric analysis of digital marketing communication (DMC) that analyzed articles in journals related to digital marketing communication and provided valuable insights into the research trends and patterns in digital marketing communication. The prevalence of empirical studies, diverse players, the variety of methodological designs, and the range of analysis units within the field will contribute to advancing new research in digital communication inside digital environments. Bibliometric analyses provide insights into the prevailing research patterns within a specific topic and offer valuable practical consequences for relevant marketing communication professionals and policymakers. Maggon (2022) highlighted the importance of internal communication, trust, commitment, and loyalty in relationship marketing. Pahlevi and Nurcahyo (2022) emphasized the

integration of marketing communications with customer relationship management and the value-added role of communication. The study by Cuevas-Molano, Sánchez-Cid, and Matosas-López (2020) focused on the brand content strategy employed in social media platforms. It emphasized the presence of methodological diversity and maturity within this particular field of study. In the study conducted by Pang, Wu, Ji, and Quan (2020), an analysis is performed on the progress and quantitative dimensions of research in social media marketing. The study highlighted the importance of achieving a more equitable distribution of attention across various academic fields.

The bibliometric studies are crucial for academic researchers and practitioners, providing a comprehensive overview of marketing communication research development, current state, and future directions by examining a wide range of studies. This is particularly evident in Kim, Kang, and Lee's (2021) work, which explores the transformation brought about by digital platforms. Such analyses help academics and practitioners understand the historical context and anticipate future trends in the field. Bibliometric analysis is instrumental in uncovering major themes within marketing communication research. For example, Edgar, Huhman, and Miller (2015) offer insights into conceptualizing place strategy in social marketing. These studies highlight prevalent themes and reveal research gaps, guiding future studies and helping researchers focus on under-explored areas. Rossi, Bortoli, and Castilhos (2014) demonstrate how marketing contributes to various knowledge areas, emphasizing the field's interdisciplinary nature. Such insights are crucial for academics exploring cross-disciplinary research opportunities and practitioners aiming to apply diverse perspectives in their strategies. Popa et al. (2022) and Cuevas-Molano et al. (2020) illustrate the methodological diversity in marketing communication research. Understanding these trends helps researchers and students in the field choose appropriate methodologies for their work and critically evaluate existing studies. Bibliometric studies often have practical implications for professionals and policymakers. Maggon (2022) and Pahlevi and Nurcahyo (2022) delve into internal communication and customer relationship management, offering actionable insights for improving marketing strategies and enhancing customer relations. The study by Pang et al. (2020) highlights the need for equitable attention across various academic fields within social media marketing. This highlights the importance of a balanced approach in research, ensuring that all relevant aspects of marketing communication receive adequate scholarly attention. Many of these studies encompass a global perspective, providing insights into how marketing communication is approached and understood in different cultural contexts. This global view is essential for academics and practitioners in an increasingly interconnected world.

Health has been a commonly addressed subject within the area of marketing communications. Winardi, Rohman, Rasyid, Putra, and Dharma (2022) explored

the influence of social marketing communication on health protocols, especially during the COVID-19 pandemic. The study utilized bibliometric analysis to understand the impact of communication strategies on new adaptations during the pandemic. Verma and Gustafsson (2020) also focused on investigating the emerging COVID-19 research trends in business and management, including marketing communication. Through bibliometric analysis, the study identified four significant discourses related to the impact of COVID-19 on overall business, technologies, supply chain management, and the service industry (Verma & Gustafsson, 2020). A bibliometric analysis of obesity in marketing research conducted by Onjewu, Sadraei, and Jafari Sadeghi (2022) revealed the influence of persuasive communication and advertising on human well-being and child health. The study emphasized the need for ethical considerations in marketing strategies targeting vulnerable populations. Sports marketing also has been recognized as a vital tool in communication, leveraging the universal appeal of sports to connect with global audiences.

These studies demonstrate the application of bibliometric analysis in understanding the research trends, patterns, and priorities in marketing communication. The literature on marketing communication emphasizes the transformative role of digital platforms, the ethical considerations in targeting specific populations, and the significance of integrated marketing strategies. Influenced by technological advancements and changing consumer behaviors, the evolution of marketing communication strategies offers rich insights for academics and practitioners alike. By analyzing the literature and publications in the field, bibliometric analysis provides valuable insights that can inform future research directions and contribute to advancing marketing communication as a discipline. These papers also demonstrate the growing interest in bibliometric analysis in marketing communication and highlight the need for further research and interdisciplinary collaboration. In summary, bibliometric analyses in marketing communication contribute significantly to the academic community by providing a structured and comprehensive overview of research trends, methodological approaches, and thematic developments. They are instrumental in shaping future research directions, informing practice, and guiding policy in the dynamic and ever-evolving field of marketing communication.

2.1. Methodology

2.2. Data Collection

The data for this study was gathered from the Web of Science (WoS) database. WoS is renowned for its comprehensive collection of research articles across various disciplines and serves as an essential resource for academic researchers worldwide. A targeted search was executed within the database using the keyword “marketing communication.” The search aimed to retrieve all academic articles related to this

subject to gain an in-depth understanding of the current environment and the historical evolution of research in this field.

2.3. Bibliometric Analysis

Bibliometric analysis is a quantitative method to study and interpret publication patterns within a particular field or discipline. It offers the opportunity to discover the progression of academic research, popular research themes, collaboration networks, influential authors, and journals. Specifically, this study used bibliometric analysis to evaluate the retrieved articles on several parameters, including:

- Publication year distribution to ascertain the growth trend of research in the field.
- Most frequently cited articles to determine landmark studies.
- Analysis of co-collaboration networks to understand collaboration patterns.
- Journal distribution to highlight the leading journals in marketing communication.
- Keyword analysis to identify significant themes and trends within the research.

2.4. Tools and Software

The 'Bibliometrix' library for R Studio was used for the bibliometric analysis. The Bibliometrix library is a comprehensive tool designed for quantitative research synthesis and offers a variety of functions that facilitate the extraction and analysis of bibliometric data. The following steps were followed using this tool:

- Data Importation: The articles downloaded from WoS were imported into R Studio in a compatible format.
- Data Cleaning: Preliminary data cleaning was executed to ensure the removal of duplicates and irrelevant records.
- Descriptive Analysis: An initial exploration of the data was conducted to obtain fundamental information and find out the publication trends, distribution among journals, and authorship patterns.
- Matrix Construction: Co-citation, bibliographic coupling, and co-word matrices were constructed as a foundation for subsequent analyses.
- Network Analysis: Utilizing the matrices from the previous step, various network analyses were performed to identify connections between authors, journals, and keywords.
- Visualization: Graphs, charts, and network maps were generated to visually represent and interpret the derived findings. Using R Studio and the Bibliometrix library ensured a rigorous and systematic approach to the analysis, allowing for reproducibility and transparency in the research process.

2.5. Limitations

While WoS is a comprehensive database, it is worth noting that not all journals or publications may be indexed therein. As such, there might be relevant articles from non-indexed journals that were not included in this study. Furthermore, the analysis is bound by the accuracy and consistency of metadata provided by WoS. Despite these limitations, the methodology adopted ensures a broad and in-depth exploration of the academic environment of marketing communication research.

3. Results

3.1. Main Information Analysis

From the Web of Science (WoS) database, a total of 32,343 documents related to marketing communication were retrieved, spanning four decades from 1983 to 2023. No filtering was done when determining the years, and all publications were examined, starting from 1983, the first publication year reached by using the relevant keyword in the Web of Science search, until the last study of the current year, 2023. These documents have been published across 12,752 sources, encompassing journals, books, and other academic publications. The collection has witnessed steady growth over the years, with an annual growth rate of 6.09%. This indicates a consistent and burgeoning interest in the field of marketing communication. The average age of the documents stands at 9.02 years, reflecting the mixture of historical and contemporary research within the dataset. A significant number of authors, totaling 71,630, have contributed to these documents. 6,952 are single-authored documents, underscoring the range of individual scholarly pursuits and collaborative efforts in the field. The author's keywords, numbering 60,961, suggest a rich and multifaceted exploration of topics, trends, and niches within the broader umbrella of marketing communication. The comprehensive volume of documents and the vast array of sources illustrate the expansive nature of research in marketing communication. The growth rate showcases a consistent interest and expanding research in the field, ensuring its relevance and importance in contemporary academic discourse. The extensive number of authors and their diverse contributions highlight the interdisciplinary and collaborative nature of the subject. At the same time, the significant number of single-authored documents also highlight individual scholarly depth. The variety of the author's keywords provides a testament to the evolving and multifarious dimensions of marketing communication research over the last 40 years. The leading information results derived from the Web of Science database offer a robust and panoramic view of the academic environment of marketing communication. The data serves as a foundation for further bibliometric analysis and can provide valuable insight into the trajectory, evolution, and focal points of research in this field. The main information is given in Table 1.

Table 1: Main Information

No	Description	Results	No	Description	Results
	Main Information			Document Contents	
1	Timespan	1983:2023	1	Keywords Plus (ID)	16744
2	Sources	12752	2	Author's Keywords (DE)	60961
3	Documents	32343		Authors	
4	Annual Growth Rate %	%6.09	1	Authors	71630
5	Document Average Age	9.02	2	Authors of Single-Authored Docs	6952
6	Average Citations Per Doc	14.76		Authors Collaboration	
7	References	856763	1	Single Authored Docs	7689
	Authors Collaboration			Authors Collaboration	
2	Co-Authors Per Doc	2.87	3	International Co-Authorships %	17.65
	Document Types			Document Types	
1	Article	19332	13	Editorial Material: Early Access	5
2	Article; Book Chapter	629	14	Letter	2
3	Article; Data Paper	5	15	Meeting Abstract	1
4	Article: Early Access	426	16	News Item	5
5	Article; Proceedings Paper	704	17	Note	10
6	Article; Retracted Publication	4	18	Proceedings Paper	9985
7	Biographical Item	2	19	Review: Book Chapter	11
8	Book Review	7	20	Review: Early Access	19
9	Correction	1	21	Proceedings Paper; Retracted Publication	1
10	Discussion	2	22	Reprint	3
11	Editorial Material	197	23	Retraction	1
12	Editorial Material; Book Chapter	13	24	Review	978

The academic field of “marketing communication” has witnessed a dynamic growth in the number of articles published over the years. An analysis of the data showcases the progression and amplification of research activity from 1991 to 2022. In the early 1990s, the research output was relatively modest, with only six articles in 1991, gradually increasing to 28 by 1994. The latter half of the decade observed a more pronounced growth, evidenced by the leap from 51 articles in 1995 to 170 articles by the turn of the millennium in 2000. The onset of the 21st century marked a new phase of intensified research, with a consistent uptrend in the number of publications. From 212 articles in 2001, the count almost doubled to 412 by 2005. In the subsequent years, they continued to experience an escalation, with the numbers crossing the thousand mark in 2010, showcasing 1,010 articles. A remarkable acceleration in research output became evident post-2010. Between 2010 and 2020, the period saw more than a fourfold increase, culminating in 4,686 articles in 2020. The last two years of the dataset, 2021 and 2022, exhibited the most significant annual outputs with 5,753 and 6,087 articles, respectively. The temporal analysis of academic articles on “Marketing Communication” from 1991 to 2022 illuminates the field’s burgeoning interest and profound expansion over three decades. The consistent growth in research activity highlights the subject’s relevance and reflects the evolving marketing communication paradigms, techniques, and discourses. The data is a testament to the field’s dynamism, emphasizing its significance in contemporary academic and practical contexts. The annual production of academic articles is illustrated in Figure 1.

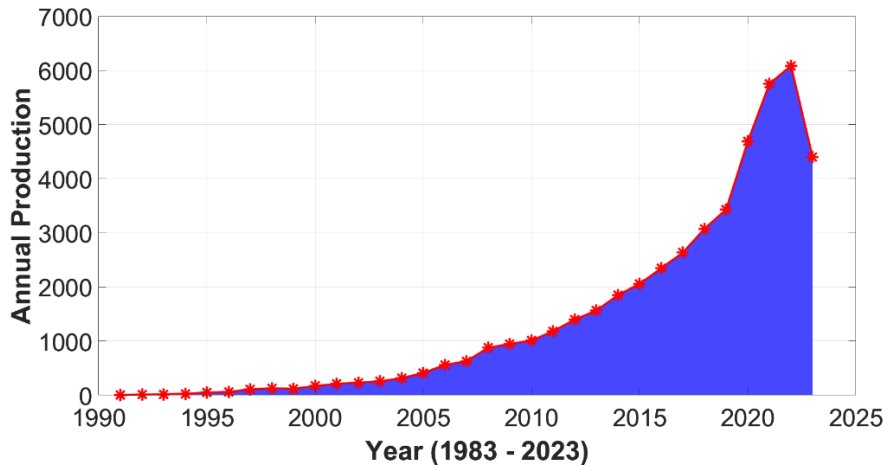


Figure 1: Annual Scientific Production

3.2. Geographical Analysis

The “marketing communications” field has attracted global scholarly attention, as evidenced by the diverse range of countries contributing to the academic discourse. A detailed analysis of the distribution of articles by country reveals a stratification in the volume of contributions, highlighting both dominant players and emerging contributors in the field. The United States stands at the forefront, with an impressive count of 11,490 articles, underlining its central role in driving research on the topic. With 5,698 articles, China manifests its growing influence in global academic circles. The United Kingdom follows closely with 3,703 articles, consolidating its position as a critical research hub. Other significant contributors in the top echelon include Spain (2,766), Germany (2,744), Australia (2,186), India (1,864), Italy (1,841), Russia (1,464) and Canada (1,450). These nations consistently demonstrate a strong commitment to advancing research in marketing communications. A robust middle tier of countries, such as South Korea (1,216), Portugal (1,124), Netherlands (1,082), Romania (961), and Poland (862), indicate a thriving research ecosystem. Japan, Malaysia, Ukraine, and Sweden also fall within this category, each producing between 700 and 900 articles. Countries like Argentina, Chile, Egypt, Bangladesh, and Ghana represent emerging contributors, with their article counts ranging from 100 to 150. This diversity in contribution underlines the universal relevance of the field, attracting attention even from countries with nascent academic infrastructures. Several countries, including Angola, Bahamas, Barbados, El Salvador, and Vanuatu, have contributed with a single article. While these numbers are modest, they emphasize the global reach and resonance of the topic. The geographical distribution of academic articles on “marketing communications” portrays a diverse and inclusive environment. From leading academic powerhouses to emerging research hubs, countries across the globe are contributing to the rich tapestry of knowledge in the field. The widespread interest and varied levels of contributions emphasize the subject’s global relevance and importance and the myriad cultural, economic, and technological contexts in which marketing communications are studied and practiced. This distribution by country is given visually in Figure 2.

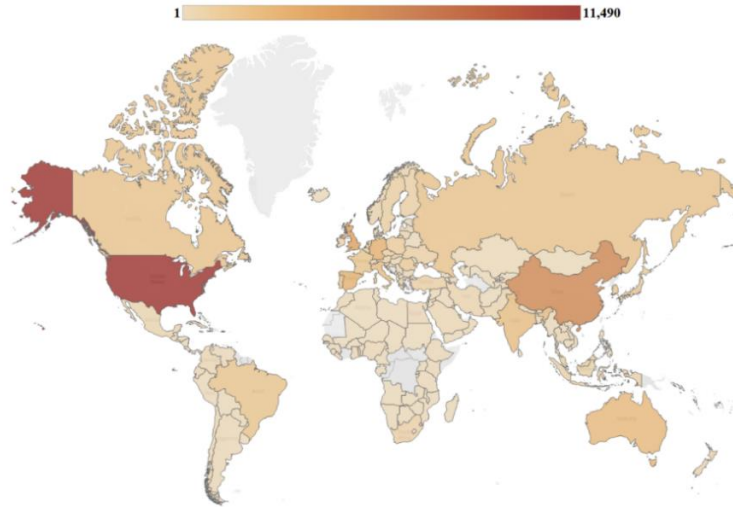


Figure 2: Scientific Production by Country

In Figure 3, cluster 1 predominantly comprises European countries, indicating a robust regional collaboration. This cluster includes the United Kingdom, Spain, Netherlands, Romania, Russia, Portugal, Germany, France, Slovakia, Italy and Poland. Interestingly, Brazil, a South American country, also aligns with this European-centric cluster. This inclusion suggests Brazil's academic synergy with European nations, likely driven by shared research interests or historic academic ties. The presence of multiple European countries in this cluster underlines the strong intra-European research collaborations, possibly influenced by shared cultural, economic, and social contexts, as well as joint academic initiatives and funding opportunities within the region. Cluster 2 embodies a more geographically diverse set of countries, representing North America, Asia, and Oceania. This includes the United States of America, China, Japan, Canada, India, Malaysia, Korea and Australia. The composition of this cluster suggests transcontinental collaborations, emphasizing the merging of Eastern and Western perspectives in the field of Marketing Communications. The academic interactions between powerhouse nations like the USA, China, and India, juxtaposed with contributions from countries like Malaysia, Korea, and Australia, hint at a rich interplay of diverse cultural, economic, and technological viewpoints. This result elucidates the international collaborative nature of research in “marketing communications.” While Cluster 1 showcases strong regional ties within Europe and a unique connection with Brazil, Cluster 2 represents a broader tapestry of global collaborations. These patterns emphasize the interconnectedness of the academic world and highlight the richness of perspectives contributing to the field's dynamism. Such collaborations are instrumental in fostering comprehensive insights, sharing best practices, and navigating the multifaceted challenges of contemporary marketing communications.

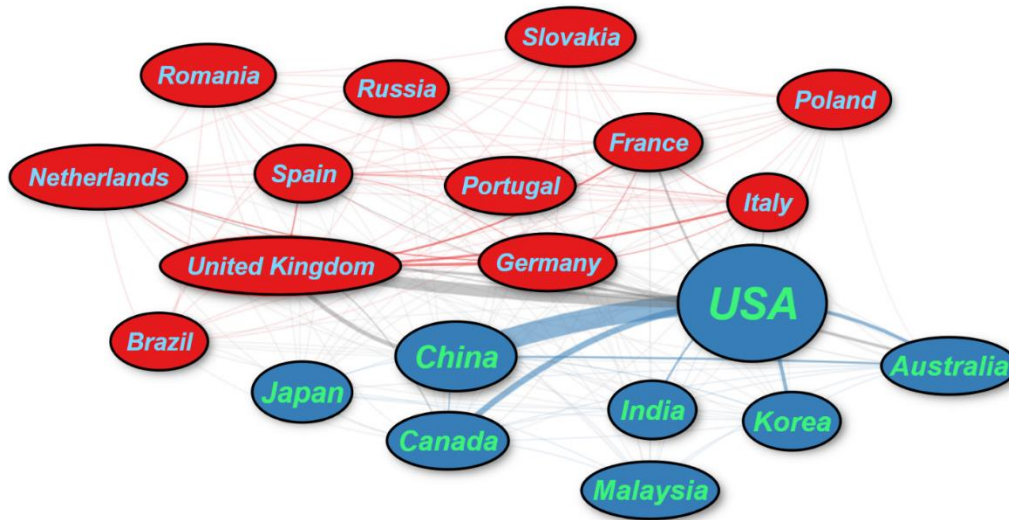


Figure 3: Collaboration of the Most Productive Countries

3.3. Text Analysis According to Author's Keywords, Abstracts, and Titles of Articles

3.3.1. Author's Keywords Analysis

An analysis of author keywords used in academic articles within the field of marketing communications provides an essential finding of the prevailing trends, focal points, and evolving research paths in the field. The most used author keywords are given in Table 2.

Table 2: Most Used Author Keywords

Words	Occurrences	Words	Occurrences
Social media	911	Security	177
Communication	873	Digital Marketing	172
Marketing	823	Facebook	172
Innovation	445	Relationship marketing	171
Advertising	419	Public relations	170
Internet	415	Consumer behaviour	162
ICT	330	Branding	153
Sustainability	285	Management	151
Social networks	270	Marketing strategy	141
Education	256	Twitter	141
Higher education	248	Strategy	139
Consumer behavior	243	Information technology	136
Trust	217	Media	135
Globalization	215	Regulation	134
Social marketing	214	Sustainable development	127
Internet of things	211	Big data	125
Covid 19	208	Culture	120
Tourism	206	Digitalization	120
E-commerce	204	Customer satisfaction	119
Technology	201	Information and communication technology	119
Corporate social responsibility	189	Knowledge management	119
Smart grid	184	SME	117

The prominence of “social media” with 911 occurrences, followed by “internet” (415), “ICT” (330), “social networks” (270), “digital marketing” (172), and “Facebook” (172) underscores the ascent of digital platforms and technologies in shaping modern marketing communication paradigms. Furthermore, “e-commerce” (204) and “internet of things” (211) emphasize the convergent role of technology and commerce in this discipline. Keywords such as “communication” (873), “marketing” (823), and “advertising” (419) reflect the foundational pillars of the subject, reiterating their undiminished significance. The emphasis on “innovation” (445), “sustainability” (285), and “corporate social responsibility” (189) indicates

a progressive orientation towards socially responsible and forward-looking marketing practices. Additionally, “COVID-19” (208) highlights the contemporary challenges and implications of global events on marketing communications. The focus on “consumer behavior” (243), “consumer behaviour” (162), “trust” (217), and “customer satisfaction” (119) signals the field’s dedication to understanding and addressing consumer perspectives, attitudes, and needs. Keywords such as “higher education” (248), “tourism” (206), “globalization” (215), and “SME” (small and medium-sized enterprises) (117) point to the interdisciplinary nature of the research, integrating diverse sectors and global contexts. “Branding” (153), “management” (151), “marketing strategy” (141), and “relationship marketing” (171) highlight the strategic dimensions of marketing communications, emphasizing both the creation and management of brand narratives and relationships. The presence of “media” (135), “public relations” (170), and “digitalization” (120) underscores the multifaceted channels and modalities used in disseminating marketing messages. The author’s keywords offer a panoramic view of the marketing communications environment. From embracing digital disruptions and championing consumer-centric approaches to addressing global challenges and integrating ethical practices, the field showcases a dynamic and holistic approach. These keywords serve as guideposts, delineating the current state and potential future research directions in this field.

3.3.2. Abstract Analysis

Examining the terms most frequently cited in the articles’ abstracts within the marketing communication field unveils a multifaceted environment of research priorities and focal fields. “Social media” stands out with a frequency of 5,533, echoing the transformative role of digital platforms in modern marketing. This is further buttressed by terms like “communication technologies” (2,143), “communication technology” (1,669), and “technology ICT” (856). The emergence of “mobile communication” (629) and “digital marketing” (572) point out the evolving digital channels reshaping the way brands communicate. Terms such as “social networks” (1,194) and “social marketing” (1,003) emphasize the importance of interconnectedness and community-centric approaches in marketing. The mention of “communication strategies” (951), “marketing strategies” (895), “public relations” (875), “marketing strategy” (594), and “communication strategy” (490) signals persistent attention to the strategic facets of communication. Words like “supply chain” (1,092), “labor market” (811), and “global market” (448) provide insight into the broader economic and global contexts in which marketing communications operate. “Product development” (729) and “competitive advantage” (684) hint at the intertwining of product innovation and strategic positioning. The appearance of “public health” (660) and “health care” (648) indicates a cross-sectoral application of marketing communication principles, possibly highlighting public health campaigns or health-focused product marketing.

This is complemented by mentions of “service providers” (644), reflecting the service industry’s relevance. “Communication channels” (606), “communication tools” (543), and “mobile phone” (480) elucidate various mediums and tools facilitating communication. “Social responsibility” (591) underlines the ethical considerations and corporate responsibilities in marketing endeavors. The term “developing countries” (539) hints at research focusing on marketing communication practices and challenges in emerging economies. “Customer satisfaction” (523), “relationship marketing” (477), “brand equity” (453), and “marketing activities” (472) shed light on the intricate dynamics between brands and their audiences. The thematic concentrations from abstracts offer a comprehensive snapshot of the evolving and expansive field of Marketing Communication. From leveraging digital disruptions to understanding global supply chains, from ethical considerations to brand-consumer dynamics, the research environment is diverse and interconnected, reflecting the multifarious challenges and opportunities in the field. The important word groups obtained from the analysis are presented visually in Figure 4.



Figure 4: The Most-Used Word Groups

3.3.3. Title Analysis

Analyzing the terms used in the titles of academic articles in the Marketing Communication field yields vital findings of the prevalent research themes, reflecting the emphasis and directions the academic community is exploring. Leading the charge is “social media,” with 828 mentions, followed closely by related terms such as “social networks” (189), “social network” (91) and “mobile communications” (90). This highlights the overwhelming influence of digital and social platforms in contemporary marketing discourse. Key terms like “integrated marketing” (188), “marketing strategy” (112), and “digital marketing” (109) amplify the emphasis on holistic and strategic marketing approaches. The prominence of “social responsibility” (147), “public relations” (145), “corporate social” (127), and “public health” (62) points towards a growing acknowledgment of the broader societal role and ethical considerations in marketing communications. “Smart grid” (143), “communication technology” (148),

“information technology” (99), and “wireless communication” (75) signify the critical role of evolving technologies in reshaping marketing practices. Terms like “supply chain” (174), “product development” (104), “factors affecting” (89), and “purchase intention” (76) reflect the nuanced understanding of market dynamics and consumer behavior. The mention of “exploratory study” (85) suggests a commitment to rigorous and in-depth analyses, possibly aiming to uncover novel insights or validate existing theories. The term “COVID pandemic” (84) highlights the academic response to global events and their implications on marketing practices. Mentions of “South Africa” (84) and “European Union” (67) indicate region-specific research, offering localized findings of global phenomena. The appearance of “brand equity” (83) emphasizes the importance of brand value and its determinants in the research arena. The emergence of terms like “artificial intelligence” (65) hints at the intersection of modern technology with marketing, showcasing future paths and potential research fields. The word groups are visually presented in Figure 5. Title analysis offers a bird’s eye view of marketing communication’s diverse and evolving research environment. From leveraging digital platforms and emphasizing strategic approaches to acknowledging the societal role and responding to global events, the titles mirror the multifaceted challenges and opportunities in the ever-evolving field of marketing communication.

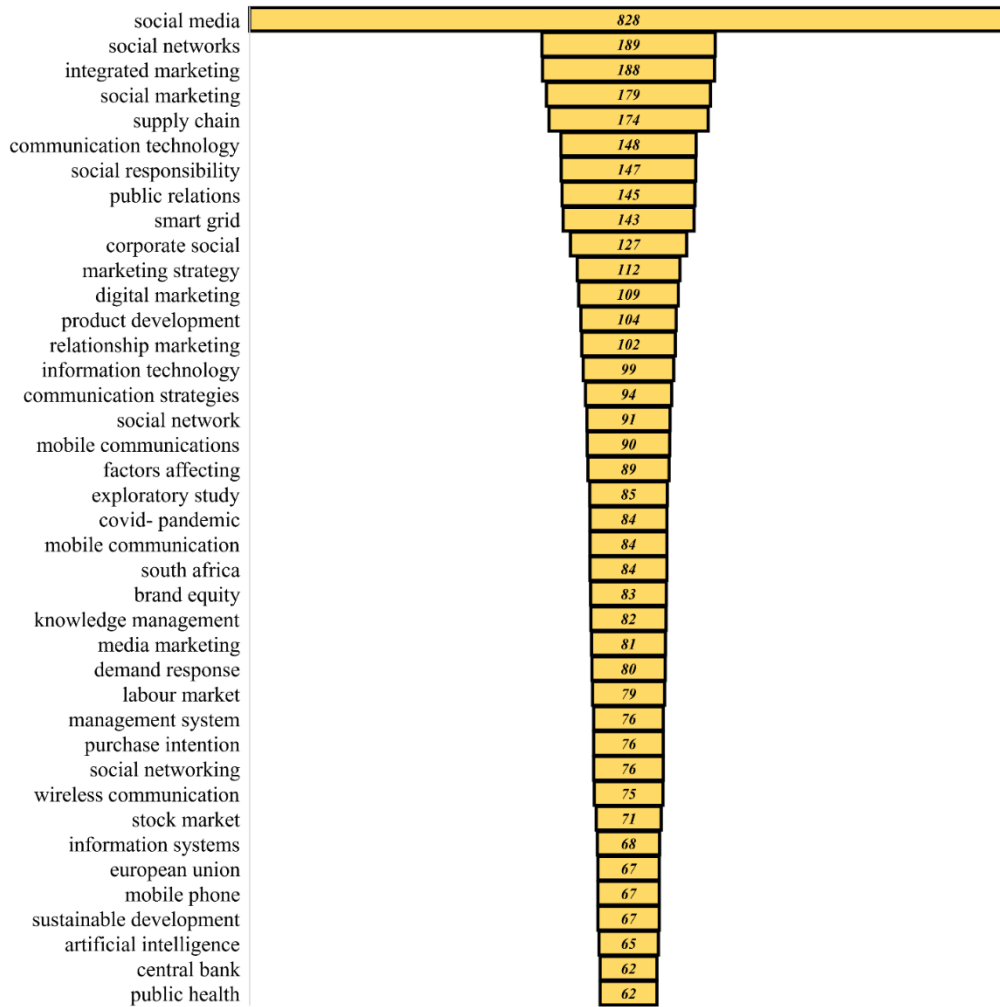


Figure 5: The Most-Used Word Groups

3.4. Thematic Evaluation Analysis

Among the more advanced methods used in bibliometric studies, thematic evolution analysis uses the keywords provided by authors in scholarly works to track and elucidate the evolution of study topics over time. This research is based on carefully evaluating many critical factors, including the frequency with which specific keywords appear, their co-occurrence with other phrases, and their distribution across specified time intervals. By researching these aspects, researchers may create a comprehensive historical narrative of challenges within a subject. This narrative examines the beginnings and growth of individual ideas and identifies watershed events when specific issues acquired or lost popularity. This type of chronology allows for finding key issues that have consistently anchored the research and newer, emergent subjects that signal alterations in academic interest or societal necessity. Furthermore, the interwoven web of term co-occurrence reveals the

interdisciplinary character of growing research by displaying how diverse subjects affect and intersect. This interconnection might indicate possible collaboration possibilities, research gaps, or the merger of previously different study topics. This deep dive into topic progression is a goldmine of discoveries for researchers. It explains how a subject has evolved, what historical events or technical advances may have prompted changes, and where the field may be heading. Such discoveries are critical for politicians and academic strategists. They guide funding allocation choices, research emphasis fields, and collaboration actions, ensuring that activities are linked with the rich heritage of prior research and prospective pathways of future inquiry. Examining topic development indicates a dynamic and developing environment of research interests across time. The topic evolutions obtained from the analysis are visually given in Figure 6.

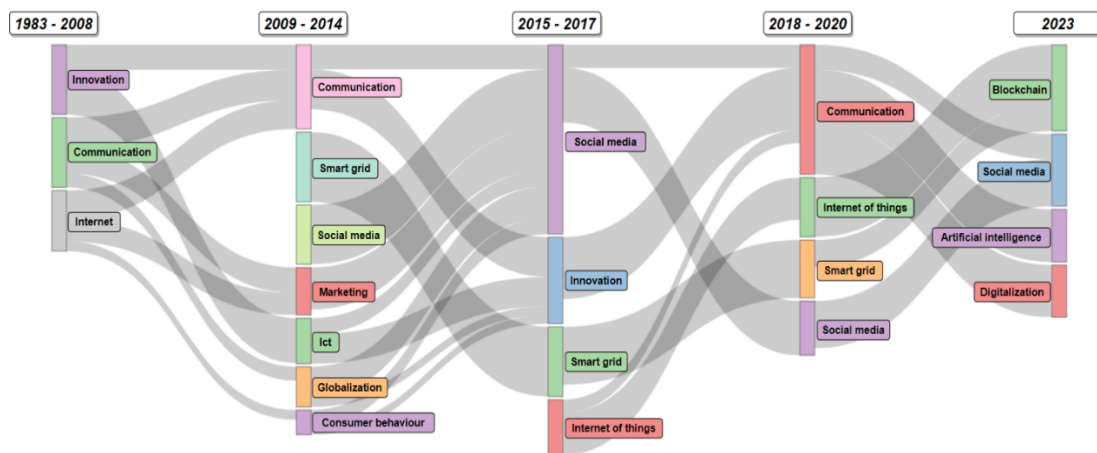


Figure 6: Topic Evolutions

The thematic evaluation of academic articles from 1983 to 2023 offers a rich tapestry of evolving research interests in marketing communication. Between 1983 and 2008, the focus predominantly revolved around the nascent influences of “Innovation,” the core tenets of “Communication,” and the burgeoning impact of the “Internet.” This period marked the dawn of the digital age, characterized by technological advancements and foundational inquiries into online communication platforms. Moving to the period from 2009 to 2014, the environment diversified, emphasizing not just “communication” but also the integration of “smart grid” technologies, the pervasive reach of “social media,” the foundational aspects of “marketing,” and the integration of “ICT” (Information and Communication Technology), the expansive field of “globalization” and the intricate nuances of “consumer behavior.” This period highlighted the confluence of technology and globalized communication in shaping consumer interactions. The subsequent phase, from 2015 to 2017, saw the continued dominance of “social media” but also

introduced themes like “innovation” and the “Internet of Things,” with “smart grid” technology still holding significant attention. These themes promote the shift towards interconnected devices and platforms in marketing. The period from 2018 to 2020 retained a focus on “communication” but placed pronounced emphasis on the “Internet of Things,” “smart grid,” and “social media,” signaling an era of integrated innovative communication ecosystems. Projecting forward, the themes for 2023 herald a new age of exploration with the introduction of “blockchain” and “artificial intelligence,” while “social media” remains relevant, complemented by the overarching theme of “digitalization.” This forecast suggests a future environment where decentralized technologies and intelligent systems will reshape marketing communication paradigms.

3.5. Most Productive Publishers and Authors

Analyzing the most productive publishers in academic articles reveals diverse entities significantly contributing to the body of knowledge. Dominating the list is the “IEEE,” with an impressive record count of 5,371, highlighting its central role in fostering and disseminating research. Close behind, “Elsevier” and “Springer Nature” have made substantial contributions, with record counts of 4,936 and 3,436, respectively, affirming their positions as leading players in the academic publishing environment. Other notable publishers, such as “Emerald Group Publishing,” “Taylor & Francis” and “Sage,” have also provided substantial platforms for academic discourse with their substantial record counts. Moving down the list, publishers like “Oxford University Press” and “IGI Global” further demonstrate the breadth of sources available to researchers. Additionally, specialized entities like “Spie Int Soc Optical Engineering” and “Assoc Computing Machinery” emphasize the variety and niche focus fields within the academic community. The presence of “Walter De Gruyter” rounding off the top 20 demonstrates the comprehensive nature of this analysis, capturing both prominent and emerging players in the publishing field. Overall, this evaluation provides a panoramic view of the critical publishers instrumental in shaping the academic discourse and draws attention to the diverse platforms available for scholars to share and access knowledge. General results are given in Table 3.

Table 3: Top 10 Journals with the Most Articles on Healthcare Management

No	Publisher	Record Count	No	Publisher	Record Count
1	IEEE	5371	11	Atlantis Press	279
2	Elsevier	4936	12	Int Business Information Management Assoc Ibima	286
3	Springer Nature	3436	13	Inderscience Enterprises Ltd	258
4	Emerald Group Publishing	3335	14	Spie Int Soc Optical Engineering	258
5	Taylor & Francis	2906	15	Assoc Computing Machinery	257
6	Sage	1720	16	Frontiers Media Sa	227
7	Wiley	1676	17	Univ Ss Cyril & Methodius Trnava Ucm Trnava	219
8	MDPI	1206	18	Acad Conferences Ltd	207
9	Oxford University Press	355	19	Rated Int Assoc Technology Education A & Development	199
10	IGI Global	330	20	Walter De Gruyter	177

The examination of the most productive authors in the collection of academic articles presents a compilation of scholars who have notably shaped the field with their substantial contributions. Radovan Bacik leads the list, with a record count of 35, establishing him as a central figure in this academic field. He is closely followed by Richard Fedorko and Gil Saura Irene, with record counts of 28 and 25,

respectively, echoing their significant contributions and impact on the subject. Scholars like Anna Zauskova, Pantea Foroudi, and Šerić Maja have also left indelible marks with their respectable record counts, further enriching the academic tapestry. As we venture further into the list, researchers such as Jana Majerova, Alena Kusa, and Lubica Gajanova accentuate the breadth and diversity of thought leaders, each making substantial contributions. Notably, the record counts amongst these authors are competitively close, indicating the dynamic and active nature of contributions in this field of study. This evaluation showcases the leading voices in the academic sphere and offers to discover the scholars driving the discourse, debates, and advancements in the field. Their cumulative works provide a rich foundation and are instrumental in furthering the academic dialogue, offering depth and breadth to the collective understanding. The general results of the most productive authors are given in Table 4.

Table 4: Most Productive Authors

No	Author	WoS Researcher ID	Record Count	No	Author	WoS Researcher ID	Record Count
1	Bacik, Radovan	C 7920 2018	35	11	Majerova, Jana	N 8126 2015	17
2	Fedorko, Richard	C 9553 2018	28	12	Cornwell, T. Bettina	AAC 7009 2019	16
3	Gil Saura, Irene	P 7180 2015	25	13	Law, Rob	Y 3608 2019	16
4	Zaušková, Anna	AAB 6648 2020	24	14	Porcu, Lucia	H 8147 2015	15
5	Foroudi, Pantea	AAR 4562 2020	23	15	Balmer, John M. T.	EKV 9104 2022	15
6	Šerić, Maja	F 4181 2016	23	16	Jiménez Marín, Gloria	E 5845 2010	15
7	Verbeke, Wim	F 8373 2010	21	17	Duffett, Rodney	L 8210 2016	15
8	Nadanyiova, Margareta	O 5872 2015	19	18	Chan, Kara	L 9112 2014	14
9	Kusa, Alena	DCY 7030 2022	18	19	Hamm, Ulrich	F 7886 2013	14
10	Buhalis, Dimitrios	C 2045 2008	17	20	Gajanova, Lubica	P 2726 2015	14

4. Conclusion

This study's exhaustive bibliometric analysis of marketing communication research provides an insightful and comprehensive overview of the field's historical trajectory, topography, and potential future directions. By analyzing a vast corpus of literature spanning over four decades, we have gained a deeper understanding of how marketing communication has grown and transformed in academic inquiry and practical application. The data demonstrates a remarkable and steady growth in marketing communication research since the early 1980s. This increasing volume of scholarly work is a testament to the field's rising significance, capturing the attention and resources of academics and practitioners alike. The early years of the study period were characterized by an exploration of traditional media, such as print and broadcast advertising, which laid the foundational principles of marketing communication. Over time, these traditional mediums have been complemented and, in some cases, overtaken by digital platforms, signaling a significant shift in how communication strategies are conceptualized and executed. One of the most striking findings from this analysis is the profound impact of digitalization on marketing communication. The last two decades have seen an accelerated transition from traditional media to digital platforms. This shift is not merely a change in communication channels but represents a fundamental transformation in marketing communication. Digital platforms, with their interactive capabilities and vast reach, have opened up new avenues for customer engagement, personalized messaging, and real-time feedback. This evolution reflects the field's agility in adapting to the fast-paced digital area, where social media, mobile technologies, and online communities have become central to marketing strategies. This study also highlights the increasing integration of cutting-edge technologies in marketing communication. Artificial Intelligence and the Internet of Things are emerging as pivotal elements in contemporary marketing strategies. Artificial intelligence's role in predictive analytics, customer segmentation, and personalized content creation revolutionizes marketers' understanding and engagement with their audiences. Similarly, the contribution of the Internet of Things to creating interconnected consumer experiences opens new frontiers for interactive marketing. These technological integrations point towards a future where marketing communication strategies are increasingly data-driven, automated, and seamlessly integrated into consumers' daily lives. Another significant trend in this analysis is the growing emphasis on ethical and socially responsible marketing practices. This shift reflects a broader societal expectation for brands to communicate effectively and responsibly. Consumer privacy, data security, and ethical advertising have become increasingly important. The rise in research focusing on these aspects indicates a conscious effort to align marketing practices with ethical standards and social values. The study indicates several potential directions for future research and practice in marketing communication. Staying abreast of these changes will be crucial for marketers as digital technologies evolve. There is a clear need for

ongoing research into the implications of emerging technologies like artificial intelligence and the Internet of Things, not only from a technical standpoint but also considering their ethical and societal impacts. Additionally, understanding the changing consumer behavior in the digital age, especially in the context of data privacy and ethical marketing, will be essential.

The geographical analysis of this bibliometric study in marketing communication has revealed fascinating insights into the global habitat of academic research in this field. This analysis draws attention to marketing communication's universal relevance and applicability across different cultural, economic, and technological contexts. The findings indicate that the United States, China, and the United Kingdom are at the forefront of marketing communication research. These countries have historically been hubs of academic and corporate innovation, reflected in their substantial contributions to the field. The convergence of advanced technological infrastructure, a dynamic corporate sector, and a robust academic environment in the United States has fostered significant research output. Similarly, China's rapid economic growth and investment in higher education and technology have made it a key player in recent years. The United Kingdom's long-standing tradition of academic excellence and its focus on media and communication studies have also significantly influenced global research trends in marketing communication. However, the study also highlights the increasing academic output from other countries, signaling a shift towards a more diversified and globally inclusive research environment. Nations such as Germany, Australia, India, and Canada are rapidly increasing their contributions, driven by growing academic infrastructures and heightened interest in the field. These countries bring unique perspectives and approaches to marketing communication, influenced by their distinct cultural and economic contexts. The wide range of research in marketing communication across different geographical areas demonstrates the global interest in this field. It also highlights the common challenges and solutions that it deals with. As a discipline, marketing communication transcends geographic boundaries and is pertinent to various global markets. This universality is reflected in the shared research themes across countries, such as digital transformation, consumer behavior analysis, and integrating new media platforms. Moreover, this global distribution of research points out the field's ability to adapt and respond to localized challenges while maintaining a universal appeal. For instance, studies from Asian countries might focus more on mobile marketing and social media, reflecting the high penetration of smartphones and digital media in these regions. Conversely, European research might emphasize regulatory frameworks and ethical aspects of marketing communication, mirroring the region's focus on consumer rights and data protection. An exciting aspect of this geographical spread is the potential for international collaboration and cross-cultural insights. The involvement of diverse countries in marketing communication research fosters a rich exchange of ideas and methodologies. This collaborative environment can lead to a more comprehensive and culturally nuanced understanding of global marketing trends. The global

distribution of marketing communication research presents opportunities for comparative studies and cross-cultural analyses. Understanding how different cultural and economic contexts influence marketing strategies and consumer responses could be immensely beneficial. Moreover, the increasing participation of emerging economies in this research field could provide fresh insights into how marketing communication is evolving in these rapidly changing markets.

The thematic evaluation of bibliometric analysis in marketing communication demonstrates an intriguing and dynamic evolution of research interests and methodologies in recent decades. This evolution reflects the field's continuous adaptation to technological advancements, changing market dynamics, and evolving societal norms. Initially, the research predominantly centered on traditional communication strategies. This included studies on print advertising, television and radio commercials, and other forms of mass media. The focus was mainly on reach, frequency, and message crafting for broad audiences. However, as the digital revolution took hold, a significant shift occurred. Research began to explore more complex and integrated communication strategies, encompassing the message and medium and the interactivity and engagement that digital platforms facilitate. This transition emphasizes a broader trend in marketing communication from a one-way broadcast model to a two-way interaction model. The rise of social media platforms and digital marketing tools has been a game-changer for the field. The analysis indicates a surge in studies focusing on these areas, mirroring their growing significance in real-world marketing practices. Research in social media marketing searches into how platforms like Facebook, Twitter, Instagram, and LinkedIn can be leveraged for brand building, customer engagement, and targeted advertising. Similarly, digital marketing research explores the efficacy of various online marketing tactics, including search engine optimization, pay-per-click advertising, email marketing, and content marketing. Another prominent theme in recent research is the study of consumer behavior in the digital area. This includes understanding how consumers interact with brands online, their decision-making processes in e-commerce settings, and the impact of online reviews and social media recommendations. The focus here is deciphering the digital consumer's psyche, which is critical for tailoring effective online marketing strategies. The analysis also highlights a significant increase in research related to corporate social responsibility and ethical marketing. This shift reflects a growing societal demand for businesses to operate responsibly and ethically. Studies in this area examine how companies can integrate corporate social responsibility into their marketing strategies, the impact of ethical marketing on brand image and customer loyalty, and the role of transparency and authenticity in corporate communications. Overall, the thematic evolution in marketing communication research indicates the field's adaptability and responsiveness to the ever-changing market demands and societal expectations. As the digital area continues to evolve, so does the complexity of marketing communication strategies. Academics emphasize integrating traditional

and digital marketing methods, using data analytics for targeted campaigns, and developing personal and ethical consumer engagement. Looking to the future, this thematic evaluation suggests several potential avenues for research. As new technologies like artificial intelligence, augmented reality, and virtual reality become more mainstream, their implications for marketing communication will likely be a focal point of study. Additionally, with the increasing importance of sustainability and social responsibility, future research might explore how these concepts can be further integrated into comprehensive marketing strategies.

The bibliometric study of marketing communication research provides valuable insights into the contributions of publishers and authors, highlighting the diversity and richness within the field. The analysis demonstrates the pivotal role of leading publishers and productive authors in shaping the discourse and development of marketing communication as an academic discipline. IEEE, known primarily for its focus on engineering and technology, has made a noteworthy contribution to marketing communication research. IEEE publications have been instrumental in bridging the gap between technological innovation and marketing strategies, particularly in areas like digital communication, data analytics, and the Internet of Things. Their journals and conference proceedings have provided a platform for interdisciplinary research, integrating technical expertise with marketing insights. As one of the world's leading scientific publishers, Elsevier has significantly impacted marketing communication. Through its vast array of journals, including those specifically dedicated to marketing and business, Elsevier has facilitated the dissemination of cutting-edge research. Their platforms have enabled discussions on topics ranging from consumer behavior and digital marketing to strategic communication and brand management. Springer Nature has been a critical player in publishing comprehensive research in marketing communication. Their portfolio includes a variety of journals that address both the theoretical and practical aspects of marketing. Springer's publications often explore the intersection of marketing with other disciplines, offering insights into how psychology, sociology, and data science developments can inform marketing strategies. This study examines the contributions of influential authors in marketing communication. It explores how their works have shaped and influenced the field's development. These authors have extensively researched various facets of marketing communication, contributing to its depth and breadth. As a leading voice in the field, Bacik's contributions have spanned various aspects of marketing communication, with a particular emphasis on consumer behavior and the impact of digital media. His research has provided valuable insights into how businesses can adapt their communication strategies in the ever-changing digital area. Fedorko and Irene have made notable contributions to understanding the role of information technology in marketing communication. Their research has been pivotal in exploring how digital tools and platforms can be harnessed for more effective and engaging marketing practices. Other authors like Zauskova, Foroudi, and Šerić Maja have enriched the field with diverse perspectives. Their works cover various topics, including branding, online

marketing, and integrating traditional and digital marketing methods. These authors have contributed to a broader understanding of the complexities and dynamics of modern marketing communication. The diversity of publishers and the range of topics these productive authors cover illustrate the multidimensional nature of marketing communication research. The contributions from these entities have facilitated a deeper understanding of the theoretical underpinnings and practical applications of marketing strategies in various contexts. Moreover, the involvement of leading publishers in disseminating this research has ensured that the latest findings and innovative approaches in marketing communication reach a broad audience spanning academia and industry. This dissemination plays a crucial role in shaping the future of marketing practices and strategies. Analyzing the most productive publishers and authors in marketing communication research focuses on these entities' vital role in the field's development. Their contributions have advanced the understanding of marketing communication and set the stage for future research directions. By continuously pushing the boundaries of knowledge and exploring new methodologies and approaches, these publishers and authors keep the field dynamic, relevant, and forward-looking.

In conclusion, the study confirms that marketing communication is a vibrant and ever-evolving field, adapting to technological advancements and changing societal norms. It remains a critical area of study and practice, influencing consumer behavior, shaping brand identities, and driving organizational goals. The insights derived from this bibliometric analysis are invaluable for academics, practitioners, and policymakers, guiding future research directions, informing marketing strategies, and shaping policy decisions in the dynamic field of marketing communication. As the field evolves, staying abreast of new technologies, consumer preferences, and ethical considerations will ensure that marketing communication remains practical, relevant, and responsible.

References

- Araújo Vila, N., Otegui Carles, A. & Fraiz Brea, J. A. (2023). Bibliometric Analysis of Academic Research in Education for Sustainable Development in the Field of Tourism. *International Journal of Social Ecology and Sustainable Development (IJSESD)*, 14(1), 1–17.
<https://doi.org/10.4018/IJSESD.326280>.
- Arora, A. S. & Sanni, S. A. (2019). Ten Years of ‘Social Media Marketing’ Research in the Journal of Promotion Management: Research Synthesis, Emerging Themes and New Directions. *Journal of Promotion Management*, 25(4), 476–499. <https://doi.org/10.1080/10496491.2018.1448322>.
- Belch, G. E. & Belch, M. A. (2018). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. McGraw Hill.
<https://thuvienshoasen.edu.vn/handle/123456789/8039>.
- Chandra, S., Verma, S., Lim, W. M., Kumar, S. & Donthu, N. (2022). Personalization in personalized marketing: Trends and ways forward. *Psychology & Marketing*, 39(8), 1529–1562.
<https://doi.org/10.1002/mar.21670>
- Cuevas-Molano, E., Sánchez-Cid, M. & Matosas-López, L. (2019). Bibliometric analysis within studies of brand content strategy in social media. *Comunicación y sociedad*, 16.
- De Mauro, A., Sestino, A. & Bacconi, A. (2022). Machine learning and artificial intelligence use in marketing: A general taxonomy. *Italian Journal of Marketing*, 2022(4), 439–457. <https://doi.org/10.1007/s43039-022-00057-w>
- Dong, X., Wei, X., Shu, F., Su, Q., Wang, J., Liu, N. & Qiu, J. (2022). A Bibliometric Analysis on Global Psychological and Behavioral Research Environment on COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2), 879. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020879>.
- Edgar, T., Huhman, M. & Miller, G. A. (2015). Understanding “Place” in Social Marketing: A Systematic Review. *Social Marketing Quarterly*, 21(4), 230–248. <https://doi.org/10.1177/1524500415607453>.
- Eren, D. & Eren, A. (2020). Pazarlama Literatüründe Elektronik Ağızdan Ağıza İletişimin Bibliyometrik Analizi (Bibliometric Analysis of Electronic Word Of Mouth Communication in Marketing Literature). *Journal of Business Research Turk*, 12(3), 2515–2530.
<https://doi.org/10.20491/isarder.2020.990>.

- Ghorbani, M., Karampela, M. & Tonner, A. (2022). Consumers' brand personality perceptions in a digital world: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 46(5), 1960–1991. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12791>
- Humboldt Dachroeden, S., Rubin, O. & Sylvester Frid Nielsen, S. (2020). The state of One Health research across disciplines and sectors – a bibliometric analysis. *One Health*, 10, 100146. <https://doi.org/10.1016/j.onehlt.2020.100146>.
- İnan, Ü. (2023). Evaluation of digital marketing from a bibliometric analysis perspective. *Socialis Series in Social Science*, 4, 45–58. <https://doi.org/10.20319/socv4.4558>
- Jalal, S. K. (2019). Co-authorship and co-occurrences analysis using Bibliometrix R package: A casestudy of India and Bangladesh. *Annals of Library and Information Studies (ALIS)*, 66(2), Article 2. <https://doi.org/10.56042/alis.v66i2.22404>.
- Kim, J., Kang, S. & Lee, K. H. (2021). Evolution of digital marketing communication: Bibliometric analysis and network visualization from key articles. *Journal of Business Research*, 130, 552–563. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.043>.
- Kurdi, B., Alshurideh, M., Akour, I., Alzoubi, H., Obeidat, B. & AlHamad, A. (2022). The role of digital marketing channels on consumer buying decisions through eWOM in the Jordanian markets. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1175–1186.
- Li, N. & Li, R. Y. M. (2022). A bibliometric analysis of six decades of academic research on housing prices. *International Journal of Housing Markets and Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJHMA-05-2022-0080>.
- Limna, P., Siripipatthanakul, S., Jaipong, P., Sitthipon, T. & Auttawechasakoon, P. (2022). *A Review of Digital Marketing and Service Marketing during the COVID-19 and the Digital Economy* (SSRN Scholarly Paper 4177509). <https://papers.ssrn.com/abstract=4177509>
- Lozano, S., Calzada Infante, L., Adenso Díaz, B. & García, S. (2019). Complex network analysis of keywords co-occurrence in the recent efficiency analysis literature. *Scientometrics*, 120(2), 609–629. <https://doi.org/10.1007/s11192-019-03132-w>.

- Maggon, M. (2022). A Bibliometric Analysis of Journal of Relationship Marketing (2002–2019). *Journal of Relationship Marketing*, 21(4), 324–351. <https://doi.org/10.1080/15332667.2022.2080465>.
- Mahmud, S. & Ali, I. (2023). Evolution of research on honesty and dishonesty in academic work: A bibliometric analysis of two decades. *Ethics & Behavior*, 33(1), 55–69. <https://doi.org/10.1080/10508422.2021.2015598>.
- Maltseva, D. & Batagelj, V. (2019). Social Network Analysis: Bibliographic Network Analysis of the Field and its Evolution / Part 1. Basic Statistics and Citation Network Analysis. *Scientometrics*, 121(2), 1085–1128. <https://doi.org/10.1007/s11192-019-03193>.
- Nuseir, M. T., El Refae, G. A., Aljumah, A., Alshurideh, M., Urabi, S. & Kurdi, B. A. (2023). Digital Marketing Strategies and the Impact on Customer Experience: A Systematic Review. In M. Alshurideh, B. H. Al Kurdi, R. Masa'deh, H. M. Alzoubi, & S. Salloum (Eds.), *The Effect of Information Technology on Business and Marketing Intelligence Systems* (pp. 21–44). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-12382-5_2
- Olson, E. M., Olson, K. M., Czaplewski, A. J. & Key, T. M. (2021). Business strategy and the management of digital marketing. *Business Horizons*, 64(2), 285–293. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.12.004>
- Omar, A. M., & Atteya, N. (2020). The Impact of Digital Marketing on Consumer Buying Decision Process in the Egyptian Market. *International Journal of Business and Management*, 15(7), 120. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n7p120>
- Onjewu, A. K., Sadraei, R. & Jafari Sadeghi, V. (2022). A bibliometric analysis of obesity in marketing research. *EuroMed Journal of Business*, ahead of print(ahead of print). <https://doi.org/10.1108/EMJB-03-2022-0051>.
- Pahlevi, R. W. & Nurcahyo, N. (2022). Systematic Analysis of Integrated Marketing Communication Research. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), Article 2. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.104-114>.
- Pang, C., Wu, X., Ji, X. & Quan, V. (2020, October). Bibliometrics of Social Media Marketing: The Development Status and Quantitative Analysis. In *2020 IEEE 11th International Conference on Software Engineering and Service Science (ICSESS)* (pp. 449-452). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICSESS49938.2020.9237686>

- Popa, A. L., Țarcă, N., Bodog, S. A., Sasu, D. V. & Roșca, R. D. (2022). The Notoriety Of Bibliometric Analysis In The Field Of Marketing. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 31(2).
[https://doi.org/10.47535/1991auoes31\(2\)024](https://doi.org/10.47535/1991auoes31(2)024)
- Raghani, K. (2021). Emergence Of Integrated Marketing Communications As An Impactful Tool In Shifting Consumer Behavior. *Information Technology In Industry*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.17762/itii.v9i1.202>.
- Rossi, C. A. V., Bortoli, L. V. & Castilhos, R. B. (2014). Análise bibliométrica da contribuição de marketing para outras ciências. *Revista de Ciências da Administração*, 16(40), 29-44.
- Rossiter, J. R., Percy, L. & Bergkvist, L. (2018). *Marketing Communications: Objectives, Strategy, Tactics*. SAGE.
- Rovira, Esteva Sara, Aixela, J. F. & Olalla, Soler Christian. (2019). Citation patterns in translation studies: A format dependent bibliometric analysis. *Translation & Interpreting: The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 11(1), 147–171.
<https://doi.org/10.3316/informit.417551957741590>.
- Sama, R. (2019). Impact of Media Advertisements on Consumer Behaviour. *Journal of Creative Communications*, 14(1), 54–68.
<https://doi.org/10.1177/0973258618822624>
- Subramaniam, K. & Nair, T. R. G. (2013). Transitions in marketing communications from traditional architectures to social network patterns. *International Journal of Internet Marketing and Advertising*, 8(2), 69–85.
<https://doi.org/10.1504/IJIMA.2013.058585>.
- Thomas, J. S., Chen, C. & Iacobucci, D. (2022). Email Marketing as a Tool for Strategic Persuasion. *Journal of Interactive Marketing*, 57(3), 377–392.
<https://doi.org/10.1177/10949968221095552>
- Thompson, A., Stringfellow, L., Maclean, M. & Nazzal, A. (2021). Ethical considerations and challenges for using digital ethnography to research vulnerable populations. *Journal of Business Research*, 124, 676–683.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.025>
- Verma, S. & Gustafsson, A. (2020). Investigating the emerging COVID-19 research trends in the field of business and management: a bibliometric analysis approach. *Journal of Business Research*, 118, 253-261.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.057>

- Vrontis, D., Makrides, A., Christofi, M. & Thrassou, A. (2021). Social media influencer marketing: A systematic review, integrative framework and future research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 45(4), 617–644. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12647>
- Weichselbraun, A., Steixner, J., Braşoveanu, A. M. P., Scharl, A., Göbel, M. & Nixon, L. J. B. (2022). Automatic Expansion of Field Specific Affective Models for Web Intelligence Applications. *Cognitive Computation*, 14(1), 228–245. <https://doi.org/10.1007/s12559-021-098394>.
- Winardi, M. B. S., Rohman, M. C., Rasyid, M. Y. R., Putra, A. A. & Dharma, F. A. (2022). Bibliometric Analysis The Effect of Health Protocol Social Marketing Communications on New Adaptations Covid 19 Pandemic: *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.21070/kanal.v10i2.1670>.
- Xie, Y., Li, X., Hu, X. & Hu, X. (2020). The environment of academic articles in environmental footprint family research: A bibliometric analysis during 1996–2018. *Ecological Indicators*, 118, 106733. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2020.106733>.

Ethics Statement: The author declares that ethical rules have been followed in all the preparation processes for this study. In case of a contrary situation regarding scientific ethics issues, all responsibility belongs to the authors of the study and Çankırı Karatekin University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences has no responsibility.

Araştırma Makalesi

Avrupa Birliği'nin Koşulluluk İlkesi Perspektifinden Sırbistan-Kosova Krizinin Değerlendirilmesi

Osman ŞAŞKIN

Serbest Araştırmacı

osman_saskn@outlook.com, ORCID: 0000-0002-1376-9068

Ali Samir MERDAN

Sorumlu Yazar, Çankırı Karatekin Üniversitesi, İİBF

samirmardanov@karatekin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0699-0549

Öz

Bu çalışma, Avrupa Birliği'nin Sırbistan'la olan üyelik sürecindeki ilişkilerini ve bu ilişkileri yürütürken koşulluluk ilkesini, Sırbistan-Kosova krizinin çözümünde ve iki taraf arasındaki diyalogun sürdürülmesinde kullanma yöntemini ele almayı amaçlamıştır. Avrupa Birliği, üyelik sürecinde koşulluluk ilkesini her devlete özgü farklılıklar arz ederek bu ilkeyi devletler nezdinde farklılaştırmıştır. Dolayısıyla koşulluluk ilkesi, üyelik sürecindeki her bir aday devlet için ayrı ayrı işletilmiştir. Bu noktada çalışmanın üzerinde durduğu temel varsayım, 1980'lerin sonlarında ortaya çıkan Sırbistan-Kosova krizinin, 2009'da Sırbistan'ın AB'ye üyelik başvurusunda bulunmasından sonra koşulluluk ilkesi bağlamında çatışmaya dönüştürmediği ve taraflar arasındaki diyalog sürecinin yaşandığı yönündedir. Sonuç olarak 2009'dan bugüne kadar olan süreçte Avrupa Birliği'nin koşulluluk ilkesinin, Sırbistan-Kosova krizinin çözümünde etkili olduğu, ara sıra taraflar arasında sorunlar yaşansa da en azından bu sorunları çatışmaya dönüştürmediği söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Avrupa Birliği, koşulluluk ilkesi, Sırbistan, Kosova
Jel Sınıflandırma Kodları: F50, F53, F59

The Evaluation of the Serbia-Kosovo Crisis from the Perspective of the European Union's Conditionality Principle¹

Abstract

This study aims to examine the European Union's relations with Serbia in the accession process and its use of the principle of conditionality in the resolution of the Serbia-Kosovo crisis. The European Union has differentiated the principle of conditionality in the accession process by introducing differences specific to each state. Therefore, the principle of conditionality has been applied separately for each candidate country in the accession process. The main assumption of the study is that the Serbia-Kosovo crisis in the 1980's, did not turn into a conflict after Serbia's application for European Union membership in 2009, and that the dialogue process between the parties took place. In conclusion, it can be said that the European Union's principle of conditionality has been effective in resolving the Serbia-Kosovo crisis in the period from 2009 until today, and although there have been occasional problems between the parties, these problems have not turned into conflicts.

Keywords: European Union, principle of conditionality, Serbia, Kosovo
JEL Classification Codes: F50, F53, F59

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 14.11.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 04.12.2023

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Şaşkın, O. ve Merdan, A. S. (2024). Avrupa Birliği'nin koşulluluk ilkesi perspektifinden Sırbistan-Kosova krizinin değerlendirilmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 230-246. doi: 10.18074/ckuiibfd.1390943

1. Giriş

1980'lerin sonlarına doğru Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nin (SSCB) dağılma süreciyle başlayan gelişmeler, Kafkasya ve Balkanlar gibi bölgelerde politik ve ekonomik istikrarsızlıklar şeklinde yansımıştır. Bu durum, Kafkasya ve Balkanlar gibi bölgelerde güç boşluğunun meydana gelmesinden kaynaklanmıştır. Bundan dolayı Kafkasya ve Balkanlar gibi bölgelerdeki devletlerde ortaya çıkan politik ve ekonomik istikrarsızlıklar da zamanla bu bölgelerde etnik çatışmalara, savaflara ve katliamlara yol açmıştır. Güç boşluğunun ortaya çıktığı bölgelerde ve özellikle de Balkanlar'da yaşanan çatışmalar ve katliamlar uzun süre devam etmiş ve ancak 2000'lerde sonlandırılabilmiştir. Uzun süre devam eden çatışmaların ve katliamların Balkanlar'ı kanlı bir coğrafyaya dönüştürmesinin temel sebebiyse bölgede ortaya çıkan güç boşluğunun 1990'larda bir türlü doldurulamamasından kaynaklanmıştır. Öte yandan, bu dönemde güç boşluğunu doldurmaya aday olan küresel güçlerle uluslararası örgütlerin de çatışmaları sonlandırmak ve katliamları durdurmak bağlamında gösterdikleri çabalar yalnızca diplomatik düzeyde kalmıştır. 2000'lerden itibaren Avrupa Birliği (AB), bölge devletleriyle daha güçlü ilişkiler kurmaya başlamış ve böylece Balkan devletleri de hem Birliğe katılım hem de kronik sorunlarını çözmek adına birtakım adımlar atmaya başlamıştır. Atılan bu adımlarda ve bölge devletleriyle kurulan ilişkilerde AB'nin koşulluluk ilkesinin büyük bir payı olmuştur.

AB'ye üyelik süreci, aday ülkelerin birtakım şartları yerine getirme sürecidir. AB, üyelik sürecinde aday ülkelerin insan hakları, hukukun üstünlüğü gibi alanlardaki standart şartlarını yerine getirmesini talep etmekle birlikte ayrıca bu aday ülkelerin etnik, kültürel, sosyal ve benzeri yapılarına göre değişiklik gösteren koşulluluk ilkesini de uygulamaktadır. Başka bir deyişle, koşulluluk ilkesi, aday ülkelerin kendilerine özgü sorunlarını çözmek adına işletilmektedir. Son dönemde aday ülkelerin kronik sorunları, genellikle koşulluluk ilkesinin konusu olmuştur. AB açısından standart şartlarla birlikte uygulanan ve aynı zamanda bu son dönemde çok daha ön planda olan koşulluluk ilkesi, üyelik sürecindeki aday ülkelere sürekli hatırlatılmış ve bu yönde bir baskı uygulanmıştır.

Dolayısıyla bu çalışmada, koşulluluk ilkesinin Balkan devletlerinden Sırbistan'ın AB'ye katılım sürecine ne ölçüde etkide bulunabildiği ortaya konulacaktır. Ancak bunu yapmak adına Sırbistan-Kosova krizinin çözümü üzerinden hareket etmek tercih edilmiştir. Burada "koşulluluk ilkesi" kavramı tanımlandıktan sonra Sırbistan-Kosova krizinin dayanağı ve bu krizin ortaya çıkışıyla gelişimi incelenecek; daha sonraysa koşulluluk ilkesinin, bu krizin çözümüne ve buna paralel olarak da Sırbistan'ın üyelik sürecine etkisi değerlendirilecektir.

Bu anlamıyla çalışmada ileri sürülen varsayım, koşulluluk ilkesinin aday ülke olan Sırbistan'la potansiyel aday Kosova'ya üyelik sürecinde motivasyon sağladığı ve Sırbistan-Kosova krizinin çözümünde az da olsa mesafe kat edilmesine yol açtığı

yönündedir. Burada görüldüğü üzere kronikleşen Sırbistan-Kosova krizinin çözümünde, AB'nin üyelik için olmazsa olmaz biçimde nitelendirdiği koşulluluk ilkesi yerine getirilerek aşılması gereken bazı zorluklara rağmen bir ilerleme kaydedildiğini ve bunun kısmi bir başarı olduğunu söylemek mümkündür.

2. Kavramsal Çerçeve: Koşulluluk İlkesi

“Koşulluluk”, bir devlet veya uluslararası örgüt tarafından vaat edilen bir eylemin gerçekleştirilmesi için karşı tarafın yerine getirmek durumunda olduğu bazı yükümlülükleri ifade etmektedir (Schimmelfennig ve Sedelmeier, 2007, ss. 88-89). Avrupa Birliği (AB) terminolojisine göreyse koşulluluk, “AB’ye ve diğer uluslararası kuruluşlara üye olabilmek için ülkelerin gerekli koşulları (kriterleri) yerine getirmesi gerektiğine işaret eden kavram” olarak tanımlanmaktadır (Yazgan, 2021, s. 741). Buradan hareketle AB ve uluslararası örgütler, tam üye olmak isteyen aday ülkelere bu üyelik sürecinde yerine getirilmesi gereken bazı yükümlülükler vermekte, yerine getirildiği takdirde başta mali olmak üzere söz konusu bu ülkelere ödüller vermektedir. Bu bağlamda koşulluluk, taraflar arasında bir hiyerarşiyi de beraberinde getirmektedir. Zira bir taraf bazı şartları öne çıkarırken diğer taraf ise hedefe ulaşmak için öne sürülen şartları yerine getirmek durumundadır.

AB'nin genişleme politikasının neredeyse temelini oluşturan ve üyelik sürecinin her aşamasında uygulanan koşulluluk ilkesi (Yazgan, 2021, s. 741), ilk olarak Aralık 1961’de yayınlanan Birkelbach Raporu’nda yer almıştır. Buna göre bu dönemde koşulluluk ilkesi, aday ülkelerin anayasa ve yasalarındaki gerekli düzenlemeleri yapması şeklinde daha ılımlı bir çerçeve çizmiştir. Koşulluluk ilkesi çerçevesinde üyelik şartı oluşturulurken herhangi bir izleme süreci olmaksızın bir anayasanın varlığı, serbest seçimlerin yapılması ve rekabetçi bir parti düzenine sahip olması yeterli görülmüştür. Zira bu koşulluluk ilkesi çerçevesindeki üyelik şartları bağlamında Yunanistan, Portekiz ve İspanya anayasa ve yasalarında gerekli düzenlemeleri yaptıktan sonra 1980’lerde Avrupa Topluluklarına (AT) üye olmuşlardır. Nitekim 1960’larda Birkelbach Raporu’nda yer bulan koşulluluk ilkesi, üyelik şartlarında 1990’larda yapılan değişikliklerin de temelini oluşturmuştur (Pridham, 2007, s. 451).

1960’lardan itibaren AT, koşulluluk ilkesi bağlamında üye olmak isteyen aday ülkelere ticari imtiyazlar, mali yardımlar, ortaklık anlaşmaları gibi ikili temas şeklinde politikalar yürütmüştür. 1990’lardaysa koşulluluk ilkesi, hem aday ülkelere hem de değişen uluslararası konjonktüre göre gelişim göstermiştir. Zira Soğuk Savaş’ın sona ermesi ve SSCB’nin önderliğini yaptığı Doğu Blokunun dağılmasıyla birlikte yönünü AB’ye çeviren Merkezî ve Doğu Avrupa ülkeleri, Birliğe yakın politikalar izleyerek üye olma gayreti içinde olmuşlardır. AB her ne kadar ilk başlarda bu duruma pek sıcak bakmasa da daha sonraları ve özellikle de Yugoslavya’daki gelişmeler, Birliğin politikasını değiştirmesine yol açmıştır (Grabbe, 1999, s. 3; Usul, 2008, s. 110).

AB, Soğuk Savaş sonrası değişen uluslararası konjonktüre kayıtsız kalmayarak üyelik şartlarında yeni kriterler belirlemiştir. Akademik literatürde “Kopenhag Kriterleri” olarak ifade edilen bu yeni kriterler; politik, ekonomik ve AB müktesebatına uyum olmak üzere üç ana başlıkta toplanmıştır (Yazgan, 2012, s. 126). Bu çerçevede üyelik şartlarında belirlenen bu yeni kriterler, AB’nin genişleme politikasının ana omurgasını oluşturduğu gibi aynı zamanda koşulluluk ilkesinin de daha katı bir hâle dönüşmesine yol açmıştır (İba Gürsoy ve Ülgen Türedi, 2020, ss. 366-367). Başka bir deyişle, yeni kriterlerle birlikte koşulluluk ilkesi, görev ve yükümlülükler açısından daha önceki dönemdeki kadar ılımlı değildir. Burada daha derin bir demokrasi, katı denetim ve daha net olarak belirlenmiş bir üyelik perspektifi vardır. Bunlara ek olarak demokratik kurumların istikrarı, hukukun üstünlüğü, insan ve azınlık haklarını da içermektedir (Usul, 2008, s. 110; Pridham, 2007, s. 451).

Bugün de AB, genişleme politikasıyla koşulluluk ilkesini üye olmak isteyen aday ülkelere bir “baskı aracı” olarak kullanmaktadır. Bu durum üye olmak isteyen aday ülkeler açısından genellikle pozitif, nadiren de olsa negatif bir etki yaratabilmektedir. Başka bir deyişle, üye olmak isteyen aday ülkelere üyelik sürecinde bazı görevler veren AB, bu görevleri yerine getiren ülkelere genellikle ödüller verirken yerine getiremeyenleriyse nadiren de olsa yaptırımlara maruz bırakabilmektedir. Burada bir nevi “havuç ve sopa” mantığıyla hareket edilmektedir. Üyelik sürecinde üye olmak isteyen aday ülkelerin yerine getirmek durumunda olduğu yükümlülükleri ifade eden koşulluluk ilkesi bağlamında ödüller ve yaptırımlar, AB’nin genişleme politikasında elini güçlendirmektedir (Mattelaer, 2018, s. 2; Veebel, 2012, s. 15).

AB’nin, üye olmak isteyen aday ülkelere uyguladığı koşulluluğun zorlayıcı mı yoksa rızaya mı dayalı olduğu konusunda çeşitli görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Bu bağlamda “zorlayıcı” olduğunu açıkça reddeden Geoffrey Pridham, demokratik koşulluluk sınırlarını işaret ederek aslında zorlamanın olmadığını, bunun yerine daha çok, ikna ve buna bağlı etkinin söz konusu olduğunu öne sürmektedir. Öte yandan Tanja Börzel ve Thomas Risse ise koşulluluğu gönüllü uyum olarak görmekten kaçınarak bu ilkenin üye olmak isteyen ülkelerin maliyet fayda hesaplarını manipüle ettiğini ifade etmektedirler. Wojciech Sadurski de koşulluluk ilkesini zorlayıcı olarak tanımlayanların tarafında yer almaktadır. Ona göre söz konusu ilke dayatma, dikte etme ve aday ülkelere zorla kabul ettirmenin bir aracıdır (Aktaran: Agné, 2009, ss. 4-6).

3. Sırbistan-Kosova Krizi

3.1. Krizin Tarihsel Dayanağı

1946’da, Josip Broz Tito tarafından Federal Yugoslavya Halk Cumhuriyeti adı altında altı cumhuriyet (Sırbistan, Hırvatistan, Slovenya, Makedonya, Karadağ ve Bosna-Hersek) ve iki özerk birimden (Kosova ve Voyvodina) oluşan bir anayasa hazırlanmıştı. Fakat anayasada Kosova’nın cumhuriyet statüsünde yer almamış olması hem İkinci Dünya Savaşı sırasında Josip Broz Tito’nun yanında yer almış olan Kosovalı Arnavutların

hem de Kosova'nın bağımsızlığı için mücadele vermiş olan aydınların tepkilerine yol açmıştı (Aksoy, Polisi ve Büyükçiçek, 2014, s. 262; Tatar, 2017, s. 235).

Ortaya çıkmış olan tepkilere kayıtsız kalamayan Josip Broz Tito, Kosovalı Arnavutlarla ilgili bazı düzenlemeler yapma kararı aldı. Bu kapsamda Arnavutlar ulusal bir grup olarak tanındı ve dilleri Yugoslavya resmî dillerinden biri hâline getirildi. Ancak Kosovalı Arnavutlara Josip Broz Tito tarafından tanınan haklar, bu dönemde Devlet Güvenlik Politikaları Başkanı Alexander Rankoviç'in baskıcı politikaları nedeniyle neredeyse kullanılmayacak hâle getirildi (Poulton, 1993, s. 73).

Nitekim Alexander Rankoviç'in Kosovalı Arnavutlara karşı şiddet, terör ve taciz gibi acımasız politikaları, 1953-1963 döneminde doruk noktasına ulaştı. Bu dönemde uygulanan baskıcı politikalara karşı çıkanların tutuklanması ve Kosovalı Arnavutlara her fırsatta gözdağı verilmesi, Kosovalı Arnavutların büyük tepkisine yol açtı. Yaşanan bu durum, Kosovalı Arnavutlar arasında milliyetçiliğin artmasına ve baskıcı politikalara karşı direnişin örgütlü bir şekilde bütün halk tabanına yayılmasına sebep oldu. Durumun giderek kötüleştiğini gören Yugoslavya yönetimiye yaşanan sorunları demokratik yollardan çözmek için 7 Nisan 1963 tarihinde yeni bir anayasa hazırladı (Daskalovski, 2003, s. 18; Karatay, 1998, s. 96).

Daha önceki anayasada Sırbistan içinde özerk bir birim olarak yer alan Kosova'nın yetkileri 1963 Anayasası'yla genişletildi. Bu anayasaya göre "Kosova Özerk Birimi" ifadesi yerine "Kosova Özerk Bölgesi" olarak tanımlandı. Böylece her ne kadar Sırbistan'a bağlı kalsa da Kosova, "otonom-federal" bir yapı elde etti. Fakat yapılan bu anayasal düzenlemeler de Kosovalı Arnavutları tatmin etmedi. Zira onlar diğer halklar gibi kendilerine de cumhuriyet statüsü verilmesini istiyordu (Arslan, 2009, s. 51; Ülger, 2003, s. 72). Bundan dolayı 1963'te Kosovalı Arnavutlarla ilgili yapılan anayasa düzenlemeleri 1974'e kadar devam etti.

1966'da Kosova'daki milliyetçiliğin artması ve direniş örgütlerinin daha güçlü bir şekilde ortaya çıkması, Alexander Rankoviç'in görevinden alınmasına sebep oldu. Bu durum, Kosovalı Arnavutlar için oldukça olumlu bir gelişmeydi. Çünkü Alexander Rankoviç'in görevden alınmasıyla birlikte Sırpların, Kosovalı Arnavutlar üzerindeki baskıları görece azalmaya başladı. Sırp etkinliğinin azalmasına bağlı olarak Kosovalı Arnavutlar daha rahat hareket etmeye ve cumhuriyet olma isteklerini daha yüksek sesten dile getirmeye başladı. Bunun sonucunda Yugoslavya yönetimi, ortaokullarda Arnavutça ders verilmesi, Hırvatça ve Sırpçanın yanında Arnavutçanın resmî dil olarak kabul edilmesi gibi düzenlemeler de yaptı (Clark, 2000, s. 12).

1968'e gelindiğindeyse bütün Avrupa'da etkili olan öğrenci hareketleri Kosova'da da etkisini göstermeye başladı. Bu bağlamda Kosova'da gösteri ve protesto yapan Arnavut öğrenciler, daha fazla özgürlük istemekteydi. "Yaşasın Arnavutluk!", "Üniversite istiyoruz!" ve "Kosova Cumhuriyeti" gibi sloganlar atarak isteklerini

açıkça dile getirmekteydiler. Öğrenciler tarafından düzenlenen protesto ve gösteriler her ne kadar şiddetli bir şekilde bastırılrsa da Kosovalı Arnavutların bazı taleplerinin yerine getirilmesi konusunda başarılı oldu (The Independent, 2000, s. 35).

Kosovalı Arnavutların gayretleri sonucu 1963 ve 1968'deki anayasal düzenlemelerle elde ettikleri haklar, 1974 Anayasası'yla daha da ileri bir noktaya taşındı. Bu anayasa kapsamında yapılan yeni düzenlemeler sonucunda Kosova, federe cumhuriyetlere yakın bir statüye kavuştu. Ancak 1974 Anayasası'nda federasyonu oluşturan altı cumhuriyete verilen ayrılma hakkının Kosova'ya verilmemesi, özellikle cumhuriyet olmayı arzulayan Kosovalı Arnavutları tatmin etmedi. Bu durumdan tatmin olmayan Arnavutlar, bağımsızlık taleplerinden vazgeçmeden mücadele etmeye devam etti (Birgül, 2010, s. 57; Ural, 2014, s. 160).

3.2. Krizin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Josip Broz Tito döneminde Kosovalı Arnavutlara sağlanan haklar Kosova'da kısmen sükûneti sağlasa da onun ölümünden sonra taraflar arasındaki gerginlik başladığı noktaya geri döndü. Tam da bu dönemde, 1987'de, Sırbistan'da Slobodan Miloseviç'in başa gelmesiyle Kosova'da çatışmalar kaldığı yerden şiddetlenerek devam etti. Slobodan Miloseviç, uygulamaya koyduğu politikalarla Josip Broz Tito döneminde Kosovalı Arnavutlara verilen hakları geri almak istiyordu. Buna karşılık Kosovalı Arnavutlarsa hakların geri alınmasından ziyade daha da genişletilmesini istiyordu. Bu durum aslında hem krizin ortaya çıkışını hem de taraflar arasındaki çatışmaların temel noktasını oluşturmaktaydı (Daskalovski, 2003, s. 18; Karakoç, 2006, s. 229). Taraflar arasında çatışmaların şiddetlenmesi, Kosova'da olağanüstü hâl ilan edilmesine yol açtı. 1989'a gelindiğindeyse Slobodan Miloseviç, Josip Broz Tito döneminde Kosova'ya verilmiş olan özerkliği kaldırdığını ilan etti. Bununla da yetinmeyen Slobodan Miloseviç, 1963 ve 1974'te yapılan anayasal düzenlemelerle Kosovalı Arnavutlara verilen bütün hakları da geri aldığını duyurdu (Singh, 2008, s. 76; Savaş, 2001, s. 104).

Daha önce verilmiş olan hakları Slobodan Miloseviç tarafından haksız yere elinden alınan Kosovalı Arnavutlar, bu duruma daha fazla sessiz kalamayarak 2 Temmuz 1990 tarihinde aldıkları kararlarla Kosova'nın diğer altı cumhuriyetle aynı statüde olduğunu ilan etti. Bunun üzerine harekete geçen Slobodan Miloseviç, Kosova Parlamentosunu dağıtma kararı aldı. Ancak alınan karar, Kosovalı Arnavutları bağımsızlık mücadelesinden vazgeçiremediği gibi onların daha da örgütlü bir şekilde hareket etmesine ve Yugoslavya içinde bir cumhuriyet olmaktan ziyade artık tam bağımsız bir Kosova için mücadele vermelerine olanak tanıdı (Judah, 2008, s. 69). Ayrıca bu dönemde Yugoslavya cumhuriyetlerinden Slovenya, Bosna-Hersek ve Hırvatistan'ın bağımsızlıklarını ilan etmeleri, Kosovalı Arnavutları da bu yönde adım atma konusunda cesaretlendirdi. Bu bağlamda Eylül 1991'de, Kosova'nın bağımsızlığı için halk referandumuna gitti. Referandumda %87 oranında bir katılım oldu ve katılımcıların %99'u Kosova'nın bağımsız olması yönünde oy kullandı. Referandum sonrası 24 Mayıs 1992 tarihinde yapılan genel seçimleri Kosova Demokratik Birliği lideri olan İbrahim Rugova kazanarak Kosova'nın cumhurbaşkanı oldu (Ker-Lindsay, 2009, ss. 10-11).

Cumhurbaşkanı seçildikten sonra İbrahim Rugova, içeride kendi kurumlarını oluşturmak için çalışmalara başlarken öte yandan uluslararası alandaysa Sırp'ların Kosovalı Arnavutlara karşı haksız uygulamalarını ve şiddet eylemlerini anlatma gayretinde oldu. İbrahim Rugova, taraflar arasındaki krizin barışçıl ve diyalogla çözülmesinden yanaydı. Bundan dolayı da politikalarını çatışmadan uzak daha çok diyalog ve müzakere üzerine kurmaktaydı (Daltveit, 2004, s. 59; Oktay ve Rrapaj, 2016, s. 48). İbrahim Rugova'nın krizi diplomatik ve müzakerelerle çözmek için uyguladığı politikaları 1995'e kadar devam etti. Nitekim 1995'e kadar Kosova'da taraflar arasında mahallî çatışmalar olsa da topyekûn bir çatışmaya dönüşmedi. Ancak İbrahim Rugova'nın diyalog ve müzakere yanlısı politikalarına karşılık Sırp'ların şiddet ve baskıcı politikalarından geri adım atmaması, zamanla taraflar arasında çatışmaların artmasına yol açtı. Çatışmaların artması ve bu dönemde yapılan Dayton Anlaşması'nda Kosova'ya yer verilmemesi, İbrahim Rugova'nın politikalarına karşı olan Kosovalı Arnavutları harekete geçirdi. İbrahim Rugova karşıtları pasif direnişle bağımsızlığın kazanılamayacağını, Sırp'lara karşı bağımsızlığın silahlı direnişle kazanılacağı düşüncesi ağırlık kazandı ve bu düşünceyle hareket edenler bir araya gelerek Kosova Kurtuluş Ordusunu kurdu (Ülger, 2016, s. 47; Şahin, 2015, s. 522).

Kosova Kurtuluş Ordusunun girişimlerine karşı Sırp güçleri sert önlemler almaya başladı ve bu önlemler zamanla şiddetlenerek etnik temizliğe dönüştü. Bu bağlamda 4 Mart 1998 tarihinde Kosova'nın orta kesiminde yer alan Prekaz köyüne baskın düzenleyen Sırp güçleri, aralarında çocuk ve kadınların da bulunduğu 58 kişiyi öldürdü. Kısaca 1998-1999 döneminde Kosova'da yaşanan çatışmalarda, 400.000 kişi yerinden edildi ve 2500'den fazla kişiye yaşamını yitirdi (Murphy, 2007, ss. 71-72; Woehrel ve Kim, 2005, s. 7).

Kosova'da taraflar arasında yaşanan çatışmalar her ne kadar uluslararası toplumu endişelendirse de krizin barışçıl yollardan çözümü için gerekli adımlar atılmadı. Ancak 15 Ocak 1999 tarihinde Sırp'lar tarafından yapılan Racak katliamı, uluslararası toplumun harekete geçmesine yol açtı. Taraflar arasındaki krizin barışçıl ve diplomatik yollardan çözülmesi için uluslararası toplumun başlattığı müzakere süreci, Sırp tarafının uzlaşmaz tutumu ve öne sürdüğü şartlar sebebiyle başarısız oldu. Bunun üzerine Sırp'lar şiddet eylemlerine devam edince 24 Mart 1999 tarihinde Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü (North Atlantic Treaty Organization-NATO), tek taraflı olarak hava harekâtı düzenlemek zorunda kaldı (Kamil ve Şaşkın, 2019, ss. 201-203).

NATO'nun askerî harekâtından sonra Birleşmiş Milletler (BM), Kosova'yla ilgili 1244 sayılı Karar'ı aldı. Alınan kararlar Kosova her ne kadar Sırbistan'a bağlı kalsa da Sırbistan'ın Kosova üzerindeki kontrolü son buldu. Bu kapsamda Kosova, 2008'e kadar BM yönetiminde kaldı ve bu süreç zarfında oluşturulan Temas Grubu, Sırp tarafıyla müzakereler yürüttü ancak istenilen sonuç elde edilemedi. Müzakerelerin tıkandığı ve uluslararası toplumun desteğinin had safhada olduğu 17 Şubat 2008 tarihinde Kosova resmen bağımsızlığını ilan etti (Ayhan, 2008, s. 116).

Kosova'nın bağımsızlığını ilan etmesinden sonra da sorunlar çözüme kavuşmadı. Sırbistan, Kosova'nın bölgesel ve uluslararası örgütlere katılımını engellemek için her yolu denedi. Ayrıca özellikle Kosova'nın kuzeyindeki Kosovalı Sırp'ları destekleyerek onların Kosova hükümetinin kontrolü dışında hareket etmesini ve kendi paralel yapılarını oluşturmasını istedi. Bu durum, iki devlet arasındaki sorunların tekrar gündeme gelmesine ve mevcut krizin devam etmesine yol açtı. Bu bağlamda taraflar arasındaki en son sorun da 2022'de yaşandı. AB, bu sorunun çatışmaya dönüşmeden önlenmesi için iki devlet arasında arabuluculuk faaliyetlerinde bulunarak krizi çözmeye çalıştı (Lehne, 2012, s. 1).

4. Sırbistan-Kosova Krizinin Çözümünde Koşulluluk İlkesinin Etkisi

Kosova'nın bağımsızlığı Sırbistan tarafından tanınmamasından dolayı taraflar arasındaki kriz de çözüme kavuşmadı. Kosova'nın bağımsızlığından sonra, Aralık 2009'da AB'ye üyelik başvurusunda bulunan Sırbistan'ı Birliğe katılım yolunda Kosova ile mevcut krizin çözümü için teşvik amacıyla (Zweers ve Boon, 2022, s. 1), daha önceleri bölge ülkelerine yönelik istikrar ve ortaklık sürecini başlatmış olan AB 2010'da arabuluculuk rolünü üstlendi (Şahin, 2021, ss. 335-336). Hem Sırbistan hem de Kosova, diğer Balkan devletleri gibi AB'ye üye olmak istediklerinden Birliğin taraflar arasındaki arabuluculuğunu kabul ettiler. İki devletin üyelik isteklerini bilen AB de iki tarafın arasındaki ilişkilerin normalleşmesini üyelik için bir ön koşul olarak ileri sürüp iki tarafın aralarındaki krizi çözmelerini ve diyalogu sürdürmelerini buna bağladı (Keşvelioğlu, 2019, s. 8).

AB'nin arabuluculuğunda, taraflar arasında 2013'te Sırp azınlığın Kosova kurumlarıyla bütünleşmesini içeren Brüksel Anlaşması imzalandı ki bu, iki devlet arasındaki diyalogun başlaması açısından önemli bir gelişmeydi. AB tarafından başlatılan bu diyalog sürecinin ilk başlarında daha çok teknik konular görüşülürken daha sonralarıysa siyasi konuları kapsamaya başladı. Taraflar arasında görüşülen teknik konularda önemli ilerlemeler kaydedilirken siyasi konulardaysa istenilen seviyeye ulaşılamadı. Bu nedenle 2016'dan sonra iki devletin liderleri arasında yapılacak olan birçok toplantı ya ertelendi ya da iptal edilmeye başlandı (Russell, 2019, s. 3).

Brüksel Anlaşması'nın ardından iki devlet arasında farklı alanlardaki teknik konuları içeren anlaşmalar imzalandı ancak iki tarafın da öne sürdüğü sınır değişikliği ve gümrük vergisi gibi konular görüşmelerin tıkanmasına, 2018'e gelindiğindeyse durmasına neden oldu. İki devlet arasındaki görüşmeler, AB Özel Temsilcisi başkanlığında 2020'de tekrar başlatıldı. Fakat taraflar arasında 2021'de ortak sınır noktasında araç plakalarının tanınması ve kimlik kartlarıyla ilgili ortaya çıkan anlaşmazlık, iki devlet arasındaki yapısal istikrarsızlığı bir kez daha su yüzüne çıkardı (Zweers ve Boon, 2022, s. 7).

Kosova'da yaşayan Sırp azınlık, Kosova'nın bağımsızlığından sonra Sırbistan'la yaşanan krizin en temel konusudur. Nitekim AB arabuluculuğunda taraflar arasında başlatılan diyaloga dair görüşmelerin tıkanmasınaysa söz konusu bu azınlıkla ilgili meseleler neden olmaktadır. Kosova'da yaşayan Sırp azınlığın yarısından fazlası ülkenin güney ve doğusunda iken geri kalanıysa Kosova'nın kuzeyinde, Sırbistan sınırına yakın bir bölgede yaşamını sürdürmektedir. Söz konusu bu bölge uzun süredir hem Kosovalı

Arnavutların hem de Sırpların egemenlik iddiasında bulunduğu bir yerdir ki bugün iki taraf arasındaki mevcut krizin de merkezi durumundadır (Marković ve Perović, 2023, s. 3).

Kosova'yla Sırbistan arasında 2022'de yaşanan krizin temelinde, Kosova hükümetinin kuzeyde yaşayan Kosovalı Sırp'ların karşı çıktığı kimlik ve araç plakalarıyla ilgili aldığı kararı yürürlüğe koyması bulunmaktadır. Kuzeyde yaşayan Kosovalı Sırp'lar kendi kimlik ve araç plakalarını kullanma konusunda geri adım atmayınca taraflar arasındaki kriz kısa sürede tırmanmaya başlamıştır. 2022'de yaşanan kriz Kosova'nın kuzeyinde küçük çaplı gösteriler şeklinde cereyan ederken 2023'teyse ülke sınırları dışına taşmıştır. Kosovalı Sırp'lar sınır bölgesine barikatlar kurup yolları kapatırken Sırbistan Cumhurbaşkanı Aleksandar Vucic, Sırp ordusuna sınıra yaklaşma emri vermiştir (Morina, 2023, s. 2).

Aslında krizin ülke sınırları dışına taşması, Kosova'daki Sırp azınlığın hükümet kurumlarından çekilmesiyle başlamıştır. Bu tür krizlerde erken müdahalenin öneminin farkında olan ve krizin giderek tırmandığını gören AB'ye taraflar arasındaki sorunun çatışmaya dönüşmeden önlenmesi için daha öncesinde yaptığı gibi arabuluculuk faaliyetlerini hızlandırmıştır. Bu bağlamda ilk başta Kosovalı Sırp'lar tarafından düzenlenen protestolarla kurulan barikatlar ortadan kaldırılmaya başlanmıştır. Sonrasındaysa 27 Şubat 2023 tarihinde Kosova Başbakanı, Sırbistan Cumhurbaşkanı, AB Yüksek Temsilcisi ile Sırbistan-Kosova diyalogunu sürdüren AB Özel Temsilcisinin öncülüğünde iki taraf arasındaki krizin çözülmesi ve ilişkilerin normalleşmesi için bir anlaşmanın ana hatları oluşturulmaya çalışılmıştır (International Crisis Group, 2023).

AB'nin taraflar arasındaki krizi çözme konusundaki etkisi, onun genişleme politikasıyla, yani aday ülkelerin üyelik süreciyle doğrudan bağlantılıdır. Bu çerçevede AB, aday devlet olan Sırbistan'la potansiyel aday Kosova arasındaki krizin çözümünü üyelik sürecinde taraflara bir koşul olarak sunmuştur. Başka bir ifadeyle, gerek Kosova'ya gerekse de Sırbistan'a ters gelen bazı durumları söz konusu üyelik sürecini öne sürerek koşulluluk ilkesi bağlamında kabul ettirmeye çalışmıştır. Burada AB, taraflar arasındaki krizin çözüme kavuşması konusunda üyelik sürecini bir "havuç" olarak kullanmıştır. Nitekim Sırbistan her ne kadar Kosova'yla yaşadığı sorunları üyelik sürecinin dışında tutmaya çalışsa da AB, Sırbistan'ın katılım yolunda ilerlemesini Kosova'yla ilişkilerinin normalleşmesi ve mevcut krizin çözülmesi koşuluna bağlamıştır. Kısaca Sırbistan'ın AB'ye katılması, ne kadar direktse de ancak Kosova'yla ilişkilerinin normalleşmesiyle mümkün olacaktır (Zweers ve Boon, 2022, s. 7; Lehne, 2012, s. 1).

AB üyesi devletlerin Sırbistan ve Kosova'ya yaklaşımıysa aralarındaki sorunları çözerek ilişkilerini normalleştirdikten sonra Birliğe katılımı şeklindedir. Hem AB hem de üyesi ülkeler açısından burada üzerinde durulması gereken temel olgu, AB'nin genişleme politikasında komşularla iyi ilişkiler geliştirilmesinin daima önemsenmesidir (Morina, 2023, ss. 8-9). Ayrıca AB üyesi ülkeler, mevcutta devam eden bir krizi Birliğin içine alma konusuna daima karşı gelmişlerdir ve iki devlet arasında devam eden

krizin AB'nin bölgeye yönelik yatırım politikalarını da olumsuz yönde etkilediğini düşünmüşlerdir. Dolayısıyla AB üyesi ülkeler, Birliğe üyelik yolunda ilerlemeyi öncelikle mevcut krizin çözülmesine ve diyalog yolunun tekrar açılmasına bağlamışlardır (Lehne, 2012, s. 7).

Bu çerçevede AB üyeliği yolunda ilerleme kaydedilebilmesi için Sırbistan'la Kosova arasında yaşanan krizin çözülmesi ve taraflar arasında diyalogun sağlanması hayati önem taşımıştır. Zira AB'nin yayınladığı ilerleme raporlarında bu konuya özel bir önem verilmiştir. Bu bağlamda yayınlanan hemen hemen bütün raporlarda iki devlet arasındaki ilişkilerin normalleşmesinin Birlik yolunda ilerlemeyle paralellik arz ettiği açıkça ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra Sırbistan'ın AB'ye katılımın bir ön koşulu olarak da 35. Fasılda Kosova'yla ilişkilerin geliştirilmesi yer almıştır (Kosova Democratic Institute, 2018, s. 22). AB, Sırbistan'la Kosova arasındaki mevcut krizin çözülerek ilişkilerin normalleşmesiyle üyeliği eş zamanlı ele alıp bu süreçlerin birbirini destekler nitelikte olduğunu düşünmüştür (European Council, 2023; European Parliament, 2023).

5. Sonuç

AB, üyelik sürecinde aday ülke olan Sırbistan'la potansiyel aday Kosova için kendilerine özgü sorunlarının çözümüne yönelik koşulluluk ilkesini ileri sürmüştür. Bu çerçevede üyelik şartlarında Kopenhag Kriterleri'nin benimsenip uygulanmasıyla birlikte Sırbistan ve Kosova için asıl kriter, kendilerine özgü sorunlarının çözümüne yönelik olmuştur. Bu durumun da Sırbistan'la Kosova'daki istikrarsızlığı ve iki taraf arasındaki sorunların çözülmesi suretiyle mevcut krizi ortadan kaldırmak adına olumlu gelişmelere yol açtığı söylenebilir.

Özellikle aday ülke olan Sırbistan, AB'ye üyelik sürecinde Kosova'yla diyalogun sürdürülmesi ve iki taraf arasındaki ilişkilerde normalleşmenin sağlanmasına bağlıdır. Sırbistan, AB'yle ilişkilerini yürütürken genel olarak Kosova'yla ilişkilerin normalleştirilmesi ve mevcut krizin sonlandırılması üzerinden ilerlemiştir. 2010'da AB'nin arabuluculuk rolünü üstlenmesinden sonra dönem dönem iki devlet arasındaki diyalog sürecinin devam ettiği ve hatta farklı alanlarda teknik konuları içeren anlaşmalar imzalandığı bilinmesine rağmen tam anlamıyla iki taraf arasındaki krizin çözülmediği görülmüştür. Bunun temel nedeniyse Sırbistan'da aktif bir milliyetçi kesimin var olması ve bu kesimin, Kosova'daki Sırp azınlıkla bağlantısının bulunmasıdır. Bazı dönemlerde Sırbistan Cumhurbaşkanı Aleksandar Vucic tarafından iyimser mesajlar verilse bile özellikle AB'nin kendi sorunlarından dolayı içine kapandığı son dönemde, Birliğin üyelik sürecindeki koşulluluk ilkesini benimseterek uygulatma gücü de epeyce düşmüştür. Siyasi belirsizliklere çok açık olan bölgede AB'nin bu temassızlığı, bir kez daha bölgede güç boşluğu yaratmıştır. Son dönemde, müzakerelere başlayan Sırbistan'ın üyelik sürecinde belli noktalarda ilerlemeler kaydedilmişken Kosova'yla ilişkilerin normalleşmesi ise hâlâ AB'nin ilk sıradaki temel koşullarından biri durumundadır. Buradan hareketle Sırbistan'ın Kosova'yla ilişkilerinin normalleşerek gelişmesi durumunda hem Sırbistan'la Kosova'ya hem de AB ve üyesi devletlere olumlu yansıtacağı söylenebilir.

Bunun dışında AB, bulunduğu coğrafi konumundan dolayı Sırbistan'ı stratejik ortak olarak da görmektedir. İnsan hakları, hukukun üstünlüğü ve serbest piyasa ekonomisinin benimsenmesinin yanında bölgedeki politik ve ekonomik sorunlarını da çözmesi durumunda Sırbistan, hem AB hem de üyesi devletler açısından stratejik bir konuma ulaşacaktır.

Sonuçta üyelik sürecinde koşulluluk ilkesinin her bir aday devlet için ayrı ayrı işletilmesi, devletlerin kendine özgü sorunlarına odaklaşmalarını gerekli kılmıştır. AB, üyelik sürecinde ilerleme iradesini gösteren ülkeler için ileri sürdüğü koşulluluk ilkesi, ülkelerin AB'ye tam üyelik yolunda adımlar atmasını amaçlamıştır. Çalışmada, koşulluluk ilkesinin işletilmesinin AB'ye aday ülke olan Sırbistan'la potansiyel aday Kosova arasındaki mevcut krizin çözümü yönünde etkileri ve olası sonuçları ele alınmıştır. Bu çerçevede aday ülke olan Sırbistan'ın AB'ye üyelik sürecinde koşulluluk ilkesini nasıl kullandığı tartışılmış ve bu ilkenin, mevcut krizin çözümünde etkili olduğu, en azından 2009'da Sırbistan'ın AB'ye üyelik başvurusundan sonra krizi çatışmaya dönüştürmediği argümanı ileri sürülmüştür. AB'nin koşulluluk ilkesinin üyelik sürecinde en temel şart olarak ortaya konulması, Sırbistan'ın normalleşmesine katkı sağlamıştır. Bu normalleşme, yolsuzlukla mücadele, ifade özgürlüğü, yargı bağımsızlığı gibi ülke içindeki alanlarda olduğu gibi Kosova'yla mevcut krizin çözümü için diyalogun devam ettirilmesi gibi uluslararası alandaki dış politik aktifliğine ve devletlerle ikili ilişkilerin gelişimine katkı sağlamıştır.

Kaynakça

- Agné, H. (2009). European Union conditionality: Coercion or voluntary adaptation?. *Alternatives: Turkish Journal of International Relations*, 8(1), 1-18.
- Aksoy, M., Polisi, A. ve Büyükçiçek, M. (2014). Kosova: Kimin barışı. N. Akyeşilmen (Ed.). *Barışı konuşmak teori ve pratikte çatışma yöntemi* (261-276). Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- Arslan, İ. (2009). Kosova sorunu: Tarihsel perspektiften bir değerlendirme. *Güneydoğu Avrupa Araştırmaları Dergisi*, (15), 45-67.
- Ayhan, H. (2008). Kosova'nın bağımsızlığı sürecinde uluslararası güçlerin ve Türkiye'nin tutumu. *Avrasya Etüdler*, 33(1), 113-134.
- Birgül, D. C. (2010). Kosova'nın bağımsızlığı ve Türk dış politikası (1990-2008). *Uluslararası İlişkiler*, 7(27), 51-86.
- Clark, H. (2000). *Civil resistance in Kosovo*. London: Pluto Press.

- Daltveit, M. E. (2007, 14 December). *The March 2004 riots in Kosovo: A failure of the international community*. (Unpublished master's thesis). United States Army Command and General Staff College, Fort Leavenworth, Kansas. https://ia802807.us.archive.org/22/items/DTIC_ADA594379/DTIC_ADA594379.pdf (Erişim Tarihi: 20 Eylül 2023)
- Daskalovski, Ž. (2003). Claims to Kosovo: Nationalism and self-determination. F. Bieber ve Ž. Daskalovski (Ed.). *Understanding the war in Kosovo* (11-28). London: Frank Cass.
- European Council. (2023, 19 September). Belgrade-Pristina dialogue: Statement by the high representative on behalf of the European Union on expectations from Serbia and Kosovo. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2023/09/19/belgrade-pristina-dialogue-statement-by-the-high-representative-on-behalf-of-the-european-union-on-expectations-from-serbia-and-kosovo/> (Erişim Tarihi: 27 Kasım 2023)
- European Parliament. (2023, 18 October). *Resolution on the recent developments in the Serbia-Kosovo dialogue, including the situation in the northern municipalities in Kosovo* (Joint Motion for a Resolution: B9-0437/2023). https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/RC-9-2023-0437_EN.html (Erişim Tarihi: 27 Kasım 2023)
- Grabbe, H. (1999). *A partnership for accession? The implications of EU conditionality for the central and east european applicants* (Rapor No: 1999/12). Florence: European University Institute.
- International Crisis Group. (2023, 12 May). Kosovo-Serbia: Finding a way forward. <https://www.crisisgroup.org/europe-central-asia/balkans/kosovo-serbia/kosovo-serbia-finding-way-forward> (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2023)
- İba Gürsoy, S. ve Ülgen Türedi, G. (2020). Avrupa Birliği genişlemesi'nde koşulluluk ilkesi: Batı Balkanlar ve Türkiye. *Balkan Araştırma Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 363-399.
- Judah, T. (2008). *Kosovo what everyone needs to know*. New York: Oxford University Press.
- Kamil, İ. ve Şaşkın, O. (2019). The Kosovo crisis and United Nations deadlock. M. H. Özev ve A. Erdoğan (Ed.). *The United Nations and its conflict resolution role* (189-211). Istanbul: Istanbul University Press.
- Karakoç, J. (2006). ABD'nin Soğuk Savaş sonrası hegemonya çabaları etkisinde NATO'nun Kosova müdahalesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 227-242.

- Karatay, O. (1998). *Kosova kanlı ova*. İstanbul: İz Yayıncılık.
- Ker-Lindsay, J. (2009). *Kosovo the path to contested statehood in the Balkans*. London: I. B. Tauris.
- Keşvelioğlu, A. (2019). *The future of Serbia-Kosovo relations: Prospects for normalisation*. İstanbul: TRT World Research Centre. <https://researchcentre.trtworld.com/wp-content/uploads/2020/11/Serbia-Kosovo-Discussion-Paper-AK.pdf> (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2023)
- Kosova Democratic Institute. (2018). *Kosovo-Serbia dialogue challenges and the way forward*. Prishtina: Kosova Democratic Institute. <https://kdi-kosova.org/wp-content/uploads/2018/04/18-Sfidat-ENG-04.pdf> (Erişim Tarihi: 13 Ekim 2023)
- Lehne, S. (2012). *Kosovo and Serbia: Toward a normal relationship*. Bruxelles: Carnegie Endowment for International Peace. https://carnegieendowment.org/files/Kosovo_and_Serbia.pdf (Erişim Tarihi: 30 Eylül 2023)
- Marković, A. ve Perović, J. (2023). *Hotspot Balkans: Serbia and Kosovo* (Rapor No: 325). Zürich: Center for Security Studies.
- Mattelaer, A. (2018). *Exploring the boundaries of conditionality in the EU* (Rapor No: 51). Brussels: EGMONT-Royal Institute for International Relations.
- Morina, E. (2023). *The politics of dialogue: How the EU can change the conversation in Kosovo and Serbia* (Rapor No: 485). Berlin: European Council on Foreign Relations. <https://ecfr.eu/wp-content/uploads/2023/03/The-politics-of-dialogue-How-the-EU-can-change-the-conversation-in-Kosovo-and-Serbia.pdf> (Erişim Tarihi: 15 Eylül 2023).
- Murphy, R. (2007). *UN peacekeeping in Lebanon, Somalia, and Kosovo*. New York: Cambridge University Press.
- Oktay, E. G. ve Rrapaj, J. (2016). Sosyal inşacılık açısından Kosova'nın kimliği: Bağımsızlık sonrasında ortak bir "Kosovalı" kimliği oluşturmak mümkün mü?. *Uluslararası İlişkiler*, 13(49), 43-59.
- Poulton, H. (1993). *Balkanlar-çatışan azlıklar, çatışan devletler*. (Y. Alagon, Çev.). İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Pridham, G. (2007). Change and continuity in the European Union's political conditionality: Aims, approach, and priorities. *Democratization*, 14(3), 446-471.

- Russell, M. (2019). *Serbia-Kosovo relations (Confrontation or normalisation?)*. Brussels: European Parliamentary Research Service. [https://www.europa.eu/regdata/etudes/BRIE/2019/635512/EPRS_BRI\(2019\)635512_EN.pdf](https://www.europa.eu/regdata/etudes/BRIE/2019/635512/EPRS_BRI(2019)635512_EN.pdf) (Erişim Tarihi: 23 Ekim 2023).
- Savaş, H. (2001). Dünü ve bugünüyle Kosova sorunu-II. *Cumhuriyet Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 101-111.
- Schimmelfennig, F. ve Sedelmeier, U. (2007). Candidate countries and conditionality. P. Graziano ve M. P. Vink (Ed.). *Europeanization: New Research Agendas* (88-101). New York: Palgrave Macmillan.
- Singh, J. (2008). *Problem of ethnicity: The United Nations and Kosovo crisis*. Jodhpur: Unistar.
- Şahin, S. (2015). Kosova'nın bağımsızlık ilanının Uluslararası Adalet Divanı kararı ve self determinasyon ilkesi çerçevesinde incelenmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, (3), 520-533.
- Şahin, Y. (2021). Batı Balkanlar (Western Balkans). İ. Ersoy, T. M. Eren, H. Yazgan, İ. Göçmen ve Ç. İleri (Ed.). *Avrupa Birliği ansiklopedisi* (741-742). İstanbul: İstanbul Kalkınma Vakfı Yayınları. https://www.ikv.org.tr/images/files/avrupa_birligi_ansiklopedisi.pdf (Erişim Tarihi: 25 Kasım 2023)
- Tatar, V. (2017). Kosova'nın bağımsızlık süreci ve Birleşmiş Milletler. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (59), 232-246.
- The Independent International Commission on Kosovo (2000). *The Kosovo report*. Oxford: Oxford University Press.
- Ural, S. (2014). Balkanlarda aşırı milliyetçiliğin gölgesinde Kosova ve bağımsızlık. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 149-180.
- Usul, A. R. (2008). Avrupa Birliği'nin demokrasi/siyasi şartlılığında çekme-itme dengesi ve bu dengenin bozulması. *Uluslararası İlişkiler*, 5(19), 105-125.
- Ülger, İ. K. (2003). *Yugoslavya neden parçalandı?*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Ülger, İ. K. (2016). Kosova'nın bağımsızlığının self determinasyon çerçevesinde analizi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (31), 39-64.
- Veebel, V. (2012). *The role and impact of positive conditionality in the EU pre-accession policy*. Tartu: Tartu University Press.

Woehrel, S. J. ve Kim, J. (2005). *Kosovo and U.S. policy*. Washington: Library of Congress. https://www.everycrsreport.com/files/20050609_RL31053_28bf4e7511072f150f8e5e861aba5f2c5cb1168e.pdf (Erişim Tarihi: 23 Ağustos 2023)

Yazgan, H. (2012). Bir kavramsal çerçeve olarak “Avrupalılaşıma: Kapsam, gereklilik ve sınırlar. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(4), 123-140.

Yazgan, H. (2021). Koşulluluk (Conditionality). İ. Ersoy, T. M. Eren, H. Yazgan, İ. Göçmen ve Ç. İleri (Ed.). *Avrupa Birliği ansiklopedisi* (741-742). İstanbul: İstanbul Kalkınma Vakfı Yayınları. https://www.ikv.org.tr/ima/ges/files/avrupa_birligi_ansiklopedisi.pdf (Erişim Tarihi: 25 Kasım 2023)

Zweers, W. ve Boon, M. (2022). *Overcoming EU internal dividing policy brief lines in the Belgrade-Pristina dialogue*. Lahey: Clingendael Institute. https://www.clingendael.org/sites/default/files/202204/Policy_brief_Overcoming_EU_internal_dividing_lines_Belgrado_Pristine_Dialogue.pdf (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2023)

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

The Evaluation of the Serbia-Kosovo Crisis from the Perspective of the European Union's Conditionality Principle

Extended Abstract

1. Introduction

After the Cold War, political and economic instability in the Balkans led to ethnic conflicts, wars, and massacres. The dissolution of Yugoslavia, particularly in Kosovo, triggered conflicts of ethnic origin. These disputes escalated due to oppressive policies, resulting in violent conflicts. The long-lasting conflicts and massacres that turned the Balkans into a turbulent region were primarily fueled by the power vacuum emerging in the 1990s. Global efforts to end conflicts and stop massacres remained mainly at the diplomatic level. Since the 2000s, the European Union (EU) has strengthened relations with Balkan states, prompting steps to join the Union and address chronic problems. The EU's conditionality principle has played a crucial role, demanding candidate countries meet standard requirements in areas like human rights and the rule of law. This study analyzes the impact of the conditionality principle on Serbia's EU accession, focusing on the resolution of the Serbia-Kosovo crisis. It assesses the development of the crisis, followed by an evaluation of the conditionality principle's impact on crisis resolution and, concurrently, Serbia's accession process.

2. Methodology

This study analyses the ongoing Serbia-Kosovo crisis and the EU's initiatives regarding the crisis through a detailed literature review. Although most of the sources used in the study are primary, secondary sources are also included. These include journals, books, articles, reports and EU decisions on the crisis. In addition, due to the scarcity of Turkish resources related to the study, foreign resources were accessed from libraries and archives open to online access and included. After a detailed review of the literature on the subject, with the sources obtained, the initiatives taken by the EU to resolve the crisis and the conditions offered to the parties were determined, and it was also suggested what the EU should do to be more effective in resolving the crisis.

3. Discussion and Evaluation

After the disintegration of Yugoslavia, the Balkans were and still are plagued by political instability, economic problems and ethnic conflicts. Many international actors, in particular the EU, initially failed to prevent the crises in the region from turning into conflicts. Since the 2000s, however, the EU has sought to exert influence in the region by supporting democratic reforms in the countries of the region, promoting regional cooperation and encouraging states to adapt to EU norms and standards. It has been observed that the EU's principle of conditionality has played an important role in the resolution of the crises between the parties and in the relations established with the states in the region. Indeed, it is the assumption of this study that the principle of conditionality motivates Serbia as a candidate country and Kosovo as a potential candidate country in the accession process and leads to some progress in resolving the Serbia-Kosovo crisis. For effective crisis resolution, the EU must reevaluate its Balkans policy, considering the region's specific conditions. It should take initiatives to enhance countries' readiness to join the Union.

4. Conclusion

The EU has put forward the principle of conditionality to resolve the crisis between Serbia, a candidate country in the accession process, and Kosovo, a potential candidate. In particular, Serbia, as a candidate country, has made its accession to the EU conditional on the continuation of the dialogue with Kosovo and the normalization of relations between the two sides. Indeed, in its relations with the EU, Serbia has generally proceeded on the basis of normalizing relations with Kosovo and ending the current crisis. In this context, although it is known that the dialogue process between the two states continued from time

to time after the EU took over the mediation role in 2010, and even agreements were signed on technical issues in various fields, it was seen that the crisis between the two sides could not be fully resolved. The nationalist discourses of the current Serbian government and its support for the Kosovo Serbs in northern Kosovo have been effective in this regard. As a result, the EU has made both Serbia's and Kosovo's progress towards unity conditional on the normalization of their relations by resolving the problems between them. The assertion of the principle of conditionality as the most basic condition for the accession process was seen to have motivated Serbia and potential candidate Kosovo in the accession process and led to some progress in resolving the Serbia-Kosovo crisis.

Araştırma Makalesi

**Finansal Gelişmişlik Ekonomik Özgürlüğün Bir Nedeni Midir?:
OECD Ülkeleri Üzerine Bir Uygulama**

Abdulkadir KAYA

*Bursa Teknik Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
abdulkadir.kaya@btu.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7789-5461*

Tuba ÖZKAN

*Sorumlu Yazar, Atatürk Üniversitesi, Oltu Beşeri ve Sosyal Bilimler Fakültesi
tuba.ozkan@atauni.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9510-2963*

Öz

Bu çalışmada, ülkelerin finansal gelişmişlik düzeyleri ile ekonomik özgürlükleri arasındaki nedensellik ilişkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla OECD'ye üye 27 ülkenin 1995-2018 yılları arasındaki finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlük endeksleri verileriyle Dumitrescu Hurlin nedensellik testi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki Granger nedensellik incelemesi yapılmadan önce veriler için homojenlik ve yatay kesit bağımlılığı testleri yapılmış ve değişkenlerin yatay kesit bağımlı olduğu ve parametrelerinin heterojen olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bulgularla değişkenlerin birim kök testleri için ikinci nesil birim kök testi yapılmış ve değişkenlerin seviye değerlerinde durağan oldukları belirlenmiştir. Yapılan Dumitrescu Hurlin nedensellik testi sonucunda finansal gelişmişlikten ekonomik özgürlüğe doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar kelimeler: Finansal gelişmişlik, ekonomik özgürlük, granger nedensellik testi, dumitrescu hurlin nedensellik testi

Jel Sınıflandırma Kodları: C58, O47, O57

Is Financial Sophistication A Cause of Economic Freedom?: An Application on OECD Countries¹

Abstract

In this study, the aim is to determine the causal relationship between the financial development levels of countries and their economic freedoms. To achieve this objective, the Dumitrescu Hurlin causality test was conducted using the financial development and economic freedom index data of 27 OECD member countries between the years 1995 and 2018. Before the Granger causality examination between variables, tests for homogeneity and cross-sectional dependence were conducted on the data, revealing that there is cross-sectional dependence among variables and their parameters are heterogeneous. Based on these findings, second-generation unit root tests were performed for the unit root tests of variables, and it was determined that the variables are stationary at the level values. The results of the Dumitrescu Hurlin causality test indicate the existence of a unidirectional causality relationship from financial development to economic freedom.

Keywords: Financial sophistication, economic freedom, granger causality test, dumitrescu hurlin causality test

JEL Classification Codes: C58, O47, O57

¹ Extended abstract is presented at the end of the article

Geliş Tarihi (Received): 18.04.2022 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 15.03.2024

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Kaya, A. ve Özkan, T. (2024). Finansal gelişmişlik ekonomik özgürlüğün bir nedeni midir?: OECD ülkeleri üzerine bir uygulama. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 247-265. doi: 10.18074/ckuiibfd.1104589

1. Giriş

Ekonomik özgürlük kavramı, her insanın temel hakkı olarak kendi mülkiyetini ve emeğini kontrol etmesi olarak açıklanabilir. Ekonomik anlamda özgür olan bir toplumda insanlar istedikleri şekilde çalışmakta, tüketmekte, üretmekte ve yatırım yapmakta özgürdür. Hükümetler ise, sermayenin, malların ve emeğin serbestçe dolaşımına izin vermekte, bu özgür ortamın oluşmasına ve sürdürülebilir olmasına dikkat etmektedirler (Heritage Vakfı, <https://www.heritage.org/index/about>, Erişim Tarihi: 20.05.2021).

Ekonomik özgürlük, insanların serbest bir şekilde ekonomik faaliyetlerde bulunarak kendi kaynaklarına serbest olarak yön verebilmeleri olanağıdır (Acar, 2010, s.2). Başka bir tanımla ekonomik özgürlük insanların baskı ve müdahalelere maruz kalmadan ekonomik faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleridir. (Tunçsiper ve Biçen, 2014, s.28). Ekonomik özgürlüğün temelinde; kişilik ve mülkiyet haklarının korunması, rekabet edebilme özgürlüğü, gönüllü mübadele ve bireysel seçim bulunmaktadır (Fraser Enstitüsü, <https://www.fraserinstitute.org/economic-freedom/economic-freedom-basics>, Erişim Tarihi: 20.05.2021). Bununla beraber ekonomik özgürlük devletin olmadığı bir ekonominin aksine, devletin toplumdaki düzenlemelerinin ve müdahalelerinin asgari seviyede olmasını ifade etmektedir (Tunçsiper ve Biçen, 2014, s.28).

Finans sektörü, kalkınma sürecinin temel unsurlarından biri olarak bilinmektedir. Finansal gelişme ve ekonomik özgürlük ekonomik büyümeyi maksimize etmek için önemli ön koşullardır. Elde edilen bulgular, insanların yaşamlarını kontrol etme noktasında daha özgür olmalarının ve ekonomi üzerinde devlet etkisinin daha az olmasının ekonomik büyümeyi artıracaklarını ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada; ekonomik özgürlük ile finansal gelişmişlik arasındaki nedensellik ilişkisi araştırılmaktadır. OECD, ülkelerin finansal istikrarlarının korunmasına, ekonomik ve sosyokültürel şartlarının iyileştirilebilmesine katkı sağlayan bir örgüt olduğundan bu çalışmada daha başarılı tespitler elde edilmesi adına bu örgüte üye ülkeler incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada, 1995-2018 dönemi için, OECD'ye üye 27 ülkenin finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlükleri arasında nedensellik ilişkisi incelenecektir. Sonraki bölümlerde ekonomik özgürlüklerin ölçülmesi ile ilgili bilgi sunulacak, konuya ilişkin literatür çalışması sonrasında veri, yöntem ve bulgulardan bahsedilecektir.

1.1. Ekonomik Özgürlüklerin Ölçülmesi

Ekonomik özgürlük endeksi, hükümetlerin özel mülkiyet haklarını ne ölçüde azalttıklarının ve fiyatlara müdahale etme derecelerinin bileşik bir ölçüsünü sunar.

Yüksek endeks değerleri, ekonomik hedeflerine ulaşmakta bir ülkenin vatandaşlarının diğer ülkelerin vatandaşlarına nazaran daha özgür olduklarını ifade etmektedir (Easton ve Walker, 1997, s.330). Özgürlüklerin bir ülkenin gelişmesinde ne derecede etkili olduğunun belirlenmesi ve ülkenin özgürlük düzeyinin diğer ülkelerle kıyaslanabilmesi için sayısal olarak özgürlüklerin ölçülebilmesi gerekmektedir (Tunçsiper ve Biçen, 2014, s.26). Günümüzde, ekonomik özgürlük ölçümü üzerine çalışan üç farklı kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşlar tarafından ekonomik özgürlük derecelerinin belirlenmesinde kullanılan endeksler aşağıdaki gibidir (Gündüz ve Soyer, 2019, ss.1912-1913);

- ABD’de faaliyet gösteren Wall Street Journal ve Heritage Vakfı (Heritage Foundation) tarafından birlikte düzenlenen Index of Economic Freedom (Ekonomik Özgürlük Endeksi - IEF),

- Kanada’da bulunan Fraser Enstitüsü tarafından hazırlanan Economic Freedom of the World (Dünya Ekonomik Özgürlük - EFW) Endeksi ve

- ABD’de bulunan Freedom House adlı düşünce kuruluşu tarafından düzenlenen Index of Freedom House (Özgürlük Evi Endeksi - IFH).

Bu kuruluşlardan Heritage Vakfı ve Fraser Enstitüsü ekonomik özgürlüğü endekslerinde doğrudan ölçerlerken, Freedom House özgürlük endeksinin bir bileşeni olarak ekonomik özgürlüğü kullanmaktadır (Sucu, 2017, s.140). Dolayısıyla çalışmada, Fraser Enstitüsü ve Heritage Vakfı ekonomik özgürlük endeksleri açıklanmıştır.

1.1.1. Heritage Vakfı Tarafından Ölçülen Ekonomik Özgürlük Endeksi

ABD merkezli bir düşünce kuruluşu olan Heritage Vakfı, 1995’ten günümüze kadar her yıl Heritage Vakfı ve Wall Street Journal tarafınca ortaklaşa yayınlanan Ekonomik Özgürlük Endeksinde 184 ülkeyi ekonomik özgürlükler yönünden değerlendirmektedir. Heritage Vakfı ekonomik özgürlüğü dört kategoride gruplandırarak ve bu dört kategorinin içerdiği 12 nicel ya da nitel faktöre dayanarak ekonomik özgürlüğü ölçmektedir.

- Hukukun Üstünlüğü (yargı etkinliği, devlet bütünlüğü, mülkiyet hakları)
- Devletin Ekonomideki Büyüklüğü (finansal güçlülük, kamu harcamaları ve vergi yükü)
- Düzenleyici Kuralların Verimliliği (parasal özgürlük, emek özgürlüğü, iş kurma özgürlüğü)
- Piyasanın Açıklığı (finansal özgürlük, yatırım özgürlüğü, ticaret özgürlüğü)

Ülkelerin genel ekonomik özgürlük puanı belirlenirken, yukarıda belirtilen 12 ekonomik özgürlük bileşenlerinin her biri 0-100 arasında derecelendirilir ve bu 12 bileşenin her biri eşit ağırlıklandırılarak ortalaması alınır. Elde edilen puan o ülkenin ekonomik özgürlük düzeyi hakkında bilgi verir (Heritage Vakfı, <https://www.heritage.org/index/about>, Erişim Tarihi: 20.05.2021). Ülkelerin ekonomik özgürlük endeksinde aldıkları puan aralıklarına bağlı olarak özgürlük dereceleri Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Ülkelerin Özgürlük Puanlarına Göre Özgürlük Dereceleri

Puan	Özgürlük Derecesi
49,9 dan küçük	Bastırılmış
50 ile 59,9 arası	Büyük Ölçüde Özgür Değil
60 ile 69,9 arası	Kısmen Özgür
70 ile 79,9 arası	Büyük Ölçüde Özgür
80 ve büyük	Özgür

Kaynak: (Miller, Kim ve Roberts, 2021, s.2).

Tablo 1’de görüldüğü üzere, Heritage Vakfı tarafından yayınlanan ekonomik özgürlük sınıflandırmasına göre 0-100 puan arasında belirlenen özgürlük dereceleri, bastırılmış özgürlükten tam özgürlüğe doğru sıralanmaktadır.

1.1.2. Fraser Enstitüsü Tarafından Ölçülen Ekonomik Özgürlük Endeksi

Fraser Enstitüsü tarafından hazırlanmakta olan ekonomik özgürlük endeksi ise, ülkelerin kurum ve politikalarının ekonomik özgürlükle ne ölçüde uyumlu olduğunu ölçmektedir (Gwartney, Lawson, Hall ve Murph, 2020, s.2). 162 ülke için ölçülen bu endeks; 1970 yılından 2000 yılına kadar beşer yıllık, 2000 yılından sonra da yıllık olarak yayınlanmaktadır. Endeks;

- Devletin Büyüklüğü,
- Mülkiyet Haklarının Güvenliği ve Hukuk Sistemi,
- Güçlü Para,
- Uluslararası Ticaret Yapma Özgürlüğü ve
- Düzenlemeler olmak üzere beş ana başlıktan, bu başlıkları oluşturan 24 bileşenden ve bu bileşenleri oluşturan alt bileşenlerle birlikte 42 farklı değişkenden oluşmaktadır.

Endekste yer alan tüm bileşen ve alt bileşenler 0 ile 10 arasında bir puanlamayla değerlendirilir. Alt bileşenlere ait puanlar belirlendikten sonra bu alt bileşenlerin ortalamaları alınarak 24 bileşenin değeri belirlenir, daha sonra 24 bileşenin

ortalaması alınarak beş ana bileşene ait puanlar oluşturulur Sırayla, her ülke için beş ana bileşene ait puanların ortalaması alınarak özet derecelendirme elde edilir (Gwartney vd., 2020, s.3). Her bileşen 0 ile 10 puan arasında ölçülmektedir. Skor 0 ekonomik özgürlüğün hiç olmadığını, skor 10 ise tam olarak ekonomik özgürlüğe sahip olduğunu ifade etmektedir (Berggren, 2003, s.194).

2. Literatür Taraması

Yapılan literatür taraması sonucunda, finansal piyasalar ile ekonomik özgürlük arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalarda, genel olarak ekonomik özgürlüğün menkul kıymet borsaları üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisi ise genel olarak ülke bazlı olarak ele alınmıştır. Ekonomik özgürlük ve menkul kıymet piyasaları arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yapılan çalışmalardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Chen ve Huang (2009), ekonomik özgürlükleri Heritage Vakfı tarafından hesaplanan 157 ülke ekonomisinin 1995-2006 yılları arasındaki verilerinden faydalanarak, ekonomik özgürlüğün borsa oynaklığı ve hisse senedi üzerindeki etkisini regresyon analizi yöntemini kullanarak araştırmışlardır. Çalışma sonucunda, ekonomik özgürlüğün borsa oynaklığı ve hisse senedi üzerinde çok az etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Smimou ve Karabegovic (2010) çalışmalarında, Orta Doğu ve Kuzey Afrika (MENA) bölgesi ekonomileri için hisse senedi getirileri ile ekonomik özgürlük arasındaki ilişkiyi 2000-2007 dönemi verilerden faydalanarak ve regresyon analizi yöntemini kullanarak analiz etmişlerdir. Yapılan analiz sonucunda, ekonomik özgürlüğün hisse senedi getirisi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Polat, Satti ve Rehman (2013) borsa gelişimi ile ekonomik özgürlük arasındaki nedensellik ilişkisini araştırdıkları çalışmalarında, Malezya ekonomisini 1995-2011 dönemi verilerden yararlanarak Yapısal Eşitlik Modeli ile incelemişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda, borsa gelişimi ile ekonomik özgürlük arasında tek yönlü bir nedensellik ilişkisinin olduğu görülmüştür.

Blau vd. (2014), bireysel menkul kıymetlerin fiyat istikrarı ile ekonomik özgürlük arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. İncelemede 327 ADR'nin volatilitesi ile, ADR'lere yatırım gerçekleştiren 41 ülkenin ekonomik özgürlüğü arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu negatif korelasyon, yatırım yapan ülkedeki serbest ticaret düzeyi, paranın sağlamlığı ve mülkiyet hakkının korunmasını da temsil eden ekonomik özgürlüğü oluşturan farklı bileşenlere yönlendirilmiştir. Bu ülkelerdeki uygulanmakta olan piyasa regülasyonları ve devlet denetiminin azaltılmasının daha istikrarlı ADR fiyatlarını oluşturduğu gözlemlenmiştir.

Eldomiatty, Al Qassemi, Mabrouk ve Abdelghany (2016) çalışmalarında; ekonomik özgürlük, borsa oynaklığı ve kurumsal kalite arasındaki ilişkiyi 13 MENA ülkesinin 1996-2013 yılları arasındaki verileri kullanarak panel veri analizi yöntemiyle analiz etmişlerdir. Yapılan analiz sonucu, ekonomik özgürlük boyutlarının etkili yasal uygulama ve düzenlemeler ile ilişkilendirildiğinde borsa oynaklığının azaltılabileceğini ortaya koymuştur.

Qiu (2016) çalışmasında, hisse senedi fiyatlarının istikrarı ve ekonomik özgürlük arasındaki ilişkiyi 2003-2007 yılları arasındaki ABD ekonomisi verilerinden faydalanarak, EKK regresyon analiziyle analiz etmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, ekonomik özgürlüğün hisse senedi getirileri üzerinde önemli ölçüde etkinin varlığını tespit etmiştir.

Rasiah, Ying ve Solarin (2016) yaptıkları çalışmada, hisse senedi getirisi ile ekonomik özgürlük arasındaki ilişkiyi Malezya Kuala Lumpur Menkul Kıymetler Borsası üzerinde 1995-2013 dönemi verilerini kullanarak panel veri analizi yöntemiyle araştırmışlardır. Yapılan araştırma sonucunda, menkul kıymet borsası ile ekonomik özgürlüğü arasında eşbütünleşme etkisinin olmadığı fakat kısa vadede değişkenler arasında önemli derecede etki olduğu belirlenmiştir.

Paramati, Roca ve Gupta (2016), 1996-2013 dönemi verilerini kullanarak, ekonomik özgürlük ve menkul kıymet borsası arasındaki ilişkiyi Avustralya ile on Asya ülkesi (Çin, Japonya, Hong Kong, Güney Kore, Endonezya, Hindistan, Filipinler, Malezya, Tayland ve Singapur) özelinde panel veri analizi kullanarak analiz etmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, ekonomik özgürlüğün alt boyutlarından olan iş yapma özgürlüğünün, hükümet harcama politikalarının ve yatırım yapma özgürlüğünün, Avustralya ve seçilen Asya ülkeleri arasındaki borsa bağımlılığını önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca bu sonuçların yatırımcılar kadar politika yapıcıları için de önemli etkileri olduğu belirtilmiştir.

Kılıcı (2019) hisse senedi piyasası ve ekonomik özgürlük arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, 1995-2018 dönemine ait yıllık verileri üzerinden BIST 100 endeksi ile ekonomik özgürlük arasındaki nedensellik ilişkisini incelemiştir. Nedensellik ilişkisinin Fourier Granger nedensellik testi ve Fourier KPSS Testi ile ölçüldüğü çalışmada, BIST 100 endeksi ile ekonomik özgürlük arasında bir nedensellik ilişkisinin olmadığı görülmüştür.

Le ve Kim (2020), ekonomik özgürlüğün alt bileşenleri olan sermaye özgürlüğü ve yerel kredi özgürlüğünün Vietnam'daki firma yatırımlarını nasıl etkilediğini incelemiştir. Çalışmada, iki büyük borsada işlem gören firmalar ve Halka Açık Şirketler Pazarı'nda işlem görmeyen şirketlerin 2006-2016 yılları arasındaki verileri analiz edilmiştir. Analiz sonucu, Vietnam firmaları için yatırımlarda yerli kredi özgürlüğü ve sermaye özgürlüğünün önemli bir rol oynadığını göstermiştir.

Burnie (2021) yaptığı çalışmada, 1995 Aralık-2016 Haziran dönemi arasındaki verilerden faydalanarak, borsa performansı üzerinde; ekonomik özgürlük, diktatörlük ve demokrasi faktörlerinin etkisini Dünya genelindeki 87 borsa üzerinde panel regresyon yöntemiyle analiz etmiştir. Analiz sonucunda, ekonomik özgürlük faktörünün ekonomik özgürlük üzerinde olumlu etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Khan vd. (2021), 87 gelişmekte olan ülke ekonomisinin 1984-2018 yılları arasındaki verilerini kullanarak ekonomik özgürlüğün finansal gelişme üzerindeki etkisini panel eşik analizi ile incelemiştir. Elde edilen sonuçlar, ekonomik özgürlüğün, gelişmekte olan ekonomilerde finansal sistemi önemli ölçüde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca çalışmada, optimal finansal faydalar elde edilmesi için politika yapımcıların yüksek özgürlük ortamı sağlamaları gerektiği önerisinde bulunulmuştur.

Şit (2022) çalışmasında, 1996-2021 dönemi verilerini kullanarak MIST ülke grubunda yer alan ülkelerin ekonomik özgürlük endeksinin borsa üzerindeki etkisini araştırmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, ekonomik özgürlük endeksi skorlarının ülke borsalarının gelişiminde etkili olduğu sonucuna varmıştır.

Bu çalışmada OECD'ye üye 27 ülkeye ait 24 yıllık verilerle oluşturulan panel veri seti ile değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin tespit edilmesi ile literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

3. Veri Seti, Yöntem ve Bulgular

3.1. Veri Seti

Bu çalışmada, ülkelerin finansal gelişmişlik düzeyleri ile ekonomik özgürlükleri arasındaki nedensellik ilişkisinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla, Tablo 2'de isimleri yer alan OECD'ye üye 27 ülkeye ait 1995-2018 dönemi Finansal Gelişmişlik (FG) ve Ekonomik Özgürlük (EO) verileri kullanılmıştır. Ekonomik Özgürlük Endeksi'nin 1995 yılından itibaren hesaplanarak yayımlanması sebebiyle analiz dönemi, 1995 yılı ile verilere en son ulaşılan yıl olan 2018 yılını kapsamıştır. Ükelere ait finansal gelişmişlik endeksi verileri Uluslararası Para Fonu (International Monetary Fund) ve ekonomik özgürlük endeksi verileri ise Heritage Vakfı (The Heritage Foundation) resmi web sitelerinden elde edilmiştir. İlgili değişkenlerle yapılan analizlerde verilerin ham halleri kullanılmıştır.

Tablo 2: Araştırmaya Konu Ülke Listesi

Sıra No	Ülke İsmi
1-	Avusturalya
2-	Kanada
3-	Belçika
4-	Avusturya
5-	Danimarka
6-	Fransa
7-	Finlandiya
8-	Macaristan
9-	Almanya
10-	Yunanistan
11-	İrlanda
12-	İzlanda
13-	Japonya
14-	Güney Kore
15-	Hollanda
16-	Meksika
17-	Lüksemburg
18-	Yeni Zelenda
19-	Norveç
20-	Polonya
21-	İspanya
22-	Slovakya
23-	İsveç
24-	İsviçre
25-	Türkiye
26-	İngiltere
27-	Amerika Birleşik Devletleri

3.2. Yöntem

Finansal gelişmişlik ile ekonomik özgürlük arasındaki uzun dönemli ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pedroni Eşbütünleşme testi kullanılacaktır. Eşbütünleşme analizi Pedroni (1999) tarafından (1) numaralı panel regresyonundan modeli ile geliştirilmiştir.

$$Y_{it} = \alpha_{it} + \delta_{it}t + X_{it}\beta_i + e_{it} \quad (1)$$

(1) numaralı denklemdeki Y_{it} ve X_{it} sırasıyla $(N*T) \times 1$ ve $(N*T) \times m$ boyutunda yer alan gözlemlenebilir değişkenleri ifade etmektedir. Pedroni eşbütünleşme analizinde panel serilerinde eşbütünleşik bir ilişkinin olmadığını sınavan sıfır hipotezi asimptotik ve sonlu gözlem özellikleri varsayımlarına dayanmaktadır.

Pedroni (1999) tarafından; panel ve panel grup olarak iki grup şeklinde ifade edilen test istatistikleri, (1) numaralı panel modele ilaveten sırası ile (2), (3), (4), (5), (6), (7) ve (8) numaralı aşağıda belirtilen denklemler kullanılarak tespit edilmektedir (Pedroni, 1999, s.660).

Panel v-istatistiği:

$$Z_v = \left(\sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} \hat{e}_{i,t-1}^2 \right)^{-1} \quad (2)$$

Panel ρ -istatistiği:

$$Z_\rho = \left(\sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} \hat{e}_{i,t-1}^2 \right)^{-1} \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} (\hat{e}_{i,t-1} \Delta \hat{e}_{it} - \hat{\lambda}_i) \quad (3)$$

Panel PP-istatistiği:

$$Z_t = \left(\hat{\sigma}^2 \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} \hat{e}_{i,t-1}^2 \right)^{-1/2} \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} (\hat{e}_{i,t-1} \Delta \hat{e}_{it} - \hat{\lambda}_i) \quad (4)$$

Panel ADF-istatistiği:

$$Z_t^* = \left(\hat{s}^{*2} \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} \hat{e}_{i,t-1}^{*2} \right)^{-1/2} \sum_{i=1}^N \sum_{t=1}^T \hat{L}_{11i}^{-2} \hat{e}_{i,t-1}^* \Delta \hat{e}_{it}^* \quad (5)$$

Grup ρ -istatistiği:

$$\tilde{Z}_\rho = \sum_{i=1}^N \left(\sum_{t=1}^T \hat{e}_{i,t-1}^2 \right)^{-1} \sum_{t=1}^T (\hat{e}_{i,t-1} \Delta \hat{e}_{it} - \hat{\lambda}_i) \quad (6)$$

Grup PP-istatistiği:

$$\tilde{Z}_t = \sum_{i=1}^N \left(\hat{\sigma}^2 \sum_{t=1}^T \hat{e}_{i,t-1}^2 \right)^{-1/2} \sum_{t=1}^T (\hat{e}_{i,t-1} \Delta \hat{e}_{it} - \hat{\lambda}_i) \quad (7)$$

Grup ADF-istatistiği:

$$\tilde{Z}_t^* = \sum_{i=1}^N \left(\hat{s}_i^{*2} \sum_{t=1}^T \hat{e}_{i,t-1}^{*2} \right)^{-1/2} \sum_{t=1}^T (\hat{e}_{i,t-1}^* \Delta \hat{e}_{it}^*) \quad (8)$$

Yukarıdaki denklemlerde bulunan \hat{e}_{it} , (2) numaralı denklem sonucunda ortaya çıkan kalıntı, değerlerini, \hat{L}_{11i}^2 değeri ise $\Delta \hat{e}_{it}$ değeri için tahmin edilen uzun dönemli kovaryans matrislerini temsil etmektedir. Ayrıca $\hat{\sigma}_i^2$ değeri bireysel i için uzun dönem varyansını, \hat{s}_i^2 (\hat{s}_i^{*2}) değerleri ise zamansal varyansları ifade etmektedir. Bu yedi test asimptotik standart normal dağılım özelliklerini bünyesinde barındırmaktadır. Panel v -istatistiğinden belirlenen büyük pozitif değerler uzun dönem ilişkinin olmadığını ifade eden sıfır hipotezini reddetmektedir. Diğer istatistiklerde de tespit edile büyük negatif değerler sonucunda sıfır hipotezi aynı şekilde reddedilebilmektedir.

Dumitrescu Hurlin nedensellik testi kullanılarak finansal gelişmişlik ile ekonomik özgürlük arasındaki nedensellik ilişkisi tespit edilmeye çalışılacaktır. Analizde 27 ülkeye ait 24 yıllık verilerden oluşan panel veri analizi kullanılacaktır. Dumitrescu Hurlin (2012) heterojen panel verilerle yapılacak analizler için basit bir Granger (1969) nedensellik testi ileri sürmüşlerdir. Analizde öncelikli olarak, Granger nedenselsizliği Wald istatistiğinin standart bir normal dağılımı yakınsadığını ortaya koymuşlardır. Daha sonra ortalama istatistiğinin yarı asimptotik dağılımının sabit bir T örneği için karakterize ederek, Wald istatistiğinin momentlerine dayanan standart bir istatistik önermişlerdir. Son olarak ise Monte Carlo deneyleriyle, standartlaştırılmış panel istatistiklerinin, yatay kesit bağımlılığının var olduğu durumlarda bile etkili sonuçlar ortaya koyduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca veri setinde kesit sayısı ile zaman serisi arasındaki farklılıklar durumunda da yöntemin kullanılabilir olduğunu ifade etmişlerdir (Dumitrescu ve Hurlin, 2012).

Dumitrescu Hurlin nedensellik testinde durağan olan Y ve X değişkenleri arasındaki nedenselliğin testinde (9) numaralı model kullanılmaktadır.

$$Y_{i,t} = a_i + \sum_{k+1}^k Y_i^{(k)} Y_{i,t-k} + \sum_{k+1}^k \beta_i^{(k)} X_{i,t-k} + e_{i,t} \quad (9)$$

Nedensellik testinde, tüm birimler için Y değişkeninden X değişkenine doğru nedensellik ilişkisinin olmadığı H_0 , nedensellik ilişkisinin var olduğu ise H_1 hipotezleri şeklinde ifade edilmiş ve hipotezler (10) numaralı modellerde gösterilmiştir.

$$H_0 = \beta_i = 0 \quad \forall i = 1, \dots, N$$

$$H_1 = \beta_i = 0 \quad \forall i = 1, \dots, N \quad 0 \leq \frac{N_1}{N} < 1 \quad (10)$$

$$\beta_i \neq 0 \quad \forall i = N_1 + 1, \dots, N$$

İlgili hipotezler üç temel varsayım altında test edilmektedir. Bunlardan ilki, her bir kesit birimi için $i = 1, \dots, N$, bireysel hata terimleri $\epsilon_{i,t}, \forall t = 1, \dots, T$ bağımsız ve normal olarak $E(\epsilon_{i,t})=0$ ve sonlu heterojen varyanslar $E(\epsilon_{i,t}^2) = \sigma_{\epsilon,i}^2$ ile dağıtılır. İkinci varsayım, bireysel hata terimleri $\epsilon_i = \epsilon_{i,1}, \dots, \epsilon_{i,T}$ gruplar arasında bağımsız bir şekilde dağıtılır. Sonuç olarak $E(\epsilon_{i,t}\epsilon_{j,s}) = 0, \forall i \neq j$ ve $\forall (t,s)$ olarak kabul edilmektedir. Son varsayımda ise her iki bireysel değişken X_i ve $Y_i, E(Y_{i,t}^2) > \infty$ ve $E(X_{i,t}^2) > \infty$ ile kovaryans durağandır. Ayrıca $E(X_{i,t}X_{j,z})$ ve $E(Y_{i,t}Y_{j,z})$ sadece $t-z$ nin farkının fonksiyonudur. Oysa $E(X_{i,t})$ ve $E(Y_{i,t})$ t 'den bağımsız olduğu kabul edilir.

Nedenselliğin olmadığını kabul eden boş hipotez (HNC) ile ilişkili ortalama istatistik değeri (WN) aşağıdaki (11) numaralı formül ile hesaplanmaktadır ve $W_{i,T}$, i ülkesi için Granger nedenselliğin var olup olmadığını testi için gerekli olan Wald istatistik değeridir.

$$W_{N,T}^{Hnc} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N W_{i,T} \quad (11)$$

Hipotezin yukarıda bahsedilen ikinci varsayımında, $i=1, \dots, N$ için bireysel $W_{i,T}$ istatistikleri, $T \rightarrow \infty$ olarak sonlu ikinci mertebeden momentlerle özdeş ve bağımsız olarak dağıtılır ve bu nedenle, HNC sıfır hipotezi altındaki Lindberg-Levy merkezi limit teoremi ile, ortalama istatistik $W_{N,T}^{Hnc}$ dağılımında sırayla yakınsar. Bu durumda (12) numaralı formülde gösterilen $Z_{N,T}^{Hnc}$ ortalama istatistiği kullanılmaktadır.

$$Z_{N,T}^{Hnc} = \sqrt{\frac{N}{2K}} (W_{N,T}^{Hnc} - K) \frac{d}{T, N \rightarrow \infty} N(0,1) \quad (12)$$

3.3. Bulgular

Dumitrescu Hurlin nedensellik testinin temel varsayımı serilerin durağan olması gerekliliğinden analize geçilmeden önce serilerin durağanlıkları test edilecektir. Çalışmada panel veri kullanıldığı için serilerin durağanlık testi için öncelikli olarak oluşturulan modelin yatay kesit bağımlılığı ve homojenlik testleri gerçekleştirilecektir. Analizlerde kullanılan FG ve EO değişkenlerine ait yatay kesit bağımlılıkları Pesaran (2015) tarafından geliştirilen CD-Test ile yapılmış ve sonuçlar Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3: Yatay Kesit Bağımlılığı Sonuçları

Değişkenler	CD Test istatistiği	Olasılık
FG	40,758	0,000
EO	30,504	0,000
e	6,702	0,000

Yatay kesit bağımlılığı sonuçları incelendiğinde birimler arasında korelasyon olduğu, diğer bir ifadeyle modelde yatay kesit bağımlılığı problemi olduğu görülmektedir.

Parametrelerin homojenliğini tespit edilmek için oluşturulan H_0 : Parametreler homojendir hipotezi test edilmiş ve test sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Homojenlik Testi

tdEO	Katsayı	Standart Hata	z Değeri	P > IzI
TdFG	8,386	5,639	1,49	0,137
tddFG	3,912	5,448	0,72	0,473
TddlFG	-9,151	5,277	-1,73	0,083
Sabit	0,412	1,185	0,35	0,728
Chi2 (104) = 5923,19		Prob > chi2 0,000		

Tablo 4 incelendiğinde oluşturulan panel regresyonun parametrelerinin homojen olduğunu ifade eden sıfır hipotezi reddedilerek, panelin heterojen olduğu kabul edilir.

Modelin yatay kesit bağımlılığı içermesi ve heterojen olması sebebiyle, değişkenlerin birim kök sınamalarında 2. nesil birim kök testlerinin kullanılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu nedenle analizde kullanılacak FG ve EO değişkenlerinin durağanlık testleri için Im-Pesaran-Shin birim kök testi kullanılmış ve sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5: Birim Kök Testi Sonuçları

Değişken	w-t-bar istatistik değeri	Olasılık
FG	-3,3132	0,005
EO	-3,1609	0,0008

FG ve EO değişkenlerine ait birim kök testi sonuçları incelendiğinde her iki değişkeninde istatistiksel olarak % 1 önem düzeyinde, seviye değerinde durağan

oldukları belirlenmiştir. Değişkenler seviye değerlerinde durağan oldukları için analize seviye değerleri ile dâhil edilecektir.

Seviye değerlerinde durağan oldukları tespit edilen FG ve EO değişkenlerinin tanımlayıcı istatistik verileri Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Tanımlayıcı İstatistikler

	EO	FG
Ortalama	70,500	0,665
Medyan	70,800	0,696
Maksimum	84,200	1,000
Minimum	50,600	0,170
Standart Hata	7,036	0,181
Çarpıklık	-0,305	-0,505
Basıklık	2,472	2,509
Jarque-Bera	17,289	33,497
Anlamlılık	0,000	0,000
Gözlem Sayısı	638	638

FG ve EO değişkenlerinin uzun dönem ilişkisini belirlemek amacıyla Pedroni Eşbütünleşme testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Pedroni Eşbütünleşme Testi Sonuçları

Test	İstatistik Değeri	Olasılık
Panel- ν - İstatistik	-2,308	0,989
Panel- ρ - İstatistik	-4,433	0,000
Panel- PP - İstatistik	-6,360	0,000
Panel- ADF - İstatistik	-7,140	0,000
Grup- ρ - İstatistik	-1,389	0,082
Grup- PP - İstatistik	-8,464	0,000
Grup- ADF - İstatistik	-9,833	0,000

Tablo 7 incelendiğinde ülkelerin finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlük düzeylerinin uzun dönemde birlikte hareket ettikleri, değişkenler arasında uzun dönemli bir ilişki olduğu diğer bir ifadeyle değişkenlerin eşbütünleşik oldukları görülmektedir.

FG ve EO değişkenlerinin eşbütünleşik olmaları sebebiyle yapılan Dumitrescu Hurlin nedensellik testi sonucunda değişkenler arasında nedensellik ilişkisi tespit edilmiş ve Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8: Nedensellik Testi Sonuçları

Değişken Çifti	Wbar istatistik değeri	Zbar istatistik değeri	Olasılık
FG → EO	2,5652	5,7511	0,0000
EO → FG	1,3276	1,2035	0,2288

Uzun dönemli ilişkiye sahip olan finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlük değişkenleri arasındaki nedensellik ilişkisi sonuçlarını gösteren Tablo 8'e göre FG değişkeninden EO değişkenine doğru istatistiksel olarak % 1 önem düzeyinde bir nedensellik ilişkisi belirlenmiştir. Ayrıca, EO değişkeninden FG değişkenine doğru bir nedensellik ilişkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Diğer bir ifadeyle, ülkelerin finansal gelişmişliklerinden ekonomik özgürlüklerine doğru bir nedensellik olduğu şeklinde ifade edilebilir. Uzun dönemde birlikte hareket eden finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlük değişkenlerinden, ekonomik özgürlük seviyelerini yükseltmek isteyen ülkelerin, finansal gelişmişliklerini artırmaya yönelik faaliyet, uygulama ve düzenlemeler gerçekleştirmeleri faydalı olacaktır.

4. Sonuç

Bireysel olarak serbestçe ekonomik faaliyetlerde bulunabilme, makro açıdan ise sermayenin ve üretim faktörlerinin serbestçe dolaşımının sağlanmasına yönelik bir ortamın oluşturulması ve sürdürülebilmesi olarak ölçülebilen ekonomik özgürlük aynı zamanda bir ülkenin diğer ülkeler ile olan etkileşimini de yansıtan bir ölçüttür.

Bir ülkede ihtiyaç duyulan fonların hızlı, etkin ve düşük maliyetlerle temin edilebilmesi, dolayısıyla reel sektörün, milli gelirin ve bireysel getirinin artması finansal piyasaların gelişmişliğine bağlıdır. Bu nedenle, bir ülkenin finansal gelişmişlik düzeyi ile ekonomik özgürlüğü arasında bir ilişki mevcuttur. Bu çalışmada ülkelerin finansal gelişmişlikleri ile ekonomik özgürlükleri arasındaki nedensellik ilişkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla OECD'ye üye 27 ülkenin 1995-2018 dönemi, finansal gelişmişlik ve ekonomik özgürlük endeksleri verileri kullanılmıştır. Yapılacak olan nedensellik analizi için değişkenlerin durağan olmaları gerekmektedir. Bu nedenle Pesaran (2012) tarafından geliştirilen ikinci nesil birim kök teste olan CD test ile yapılan birim kök sınaması sonucunda değişkenlerin seviye değerlerinde durağan oldukları sonucuna varılmıştır.

Dumitrescu Hurlin nedensellik testi ile değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisi belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda ekonomik özgürlükten finansal gelişmeye doğru bir nedensellik bulunamazken, finansal gelişmişlikten ekonomik özgürlüğe doğru istatistiksel olarak % 1 önem düzeyinde tek yönlü bir nedensellik olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada elde edilen sonuç, literatürle benzerlik göstermektedir.

Temelinde, kişilik ve mülkiyet haklarının korunması, rekabet edebilme özgürlüğü, gönüllü mücadele ve bireysel seçimi bulunduran, devletin ekonomik ve toplumsal

faaliyetler üzerindeki müdahalesinin bir ölçütü olarak kabul edilen ekonomik özgürlüğünü geliştirmek isteyen ülkelerin, finansal gelişmişliğine etki eden uygulama, faaliyet ve düzenlemelere daha fazla ağırlık vermeleri faydalı olacaktır. Bu çalışmada kullanılan analiz döneminin, ekonomik özgürlük değişkeninin 1995 yılında hesaplanmaya ve yayımlanmaya başlamış olması analiz döneminin düşük tutulmasına yol açmıştır. Bu durum analiz döneminin düşük olması kısıtını ortaya çıkarmıştır. Araştırmacılar tarafından yapılacak çalışmalarda, değişkenlerin farklı dönem ve veri biçimleriyle aynı değişkenler üzerinden, gelişmiş ve gelişmekte olan ülke grupları ayrılarak bir farklılık olup olmadığı yönünde ve ilgili değişkenler ile ilişkili farklı değişkenler de dahil edilerek farklı inceleme ve araştırmalar yapılabilir.

Kaynakça

- Acar, M. (2010). Serbest Ticaret, Ekonomik Özgürlükler ve Refah. *Bilig*, 53, 1-28.
- Berggren, N. (2003). The Benefits of Economic Freedom: A Survey. *The Independent Review*, 8(2), 193-211.
- Blau, B. M., Brough, T. J. ve Thomas, D. W. (2014). Economic Freedom and the Stability of Stock Prices: A Cross-Country Analysis. *Journal of International Money and Finance*, 41, 182-196.
- Burnie, D. A. (2021). Democracy, Dictatorship and Economic Freedom Signals in Stock Market. *International Journal of Finance & Economics*, 26(1), 375-390.
- Chen, C.R. ve Huang, Y.S. (2009). Economic Freedom, Equity Performance and Market Volatility. *International Journal of Accounting and Information Management*, 17(2), 189-197.
- Dumitrescu, E. I. ve Hurlin, C. (2012). Testing for Granger Noncausality in Heterogeneous Panels. *Economic Modelling*, 29(4), 1450-1460.
- Easton, S. T. ve Walker, M. A. (1997). Income, Growth, and Economic Freedom. *The American Economic Review*, 87(2), 328-332.
- Eldomiaty, T. I., Al Qassemi, T. B. F., Mabrouk, A. F. ve Abdelghany, L.S. (2016). Institutional Quality, Economic Freedom and Stock Market Volatility in the MENA Region. *Macroeconomics and Finance in Emerging Market Economies*, 9(3), 262-283.
- Fraser Enstitüsü, Erişim Tarihi: 20.05.2021.
<https://www.fraserinstitute.org/economic-freedom/economic-freedom-basics>.

- Granger, C.W.J., (1969). Investigating Causal Relations by Econometric Models and Crossspectral Methods. *Econometrica*, 37(3), 424-438.
- Gündüz, M. ve Soyer, M. (2019). Küresel Rekabetçilik ile Ekonomik Özgürlük Arasındaki İlişkinin Binary Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(3), 1906-1930.
- Gwartney, J., Lawson, R., Hall, J. ve Murph, R. (2020). *Economic Freedom of the World: 2020 Annual Report*. Fraser Institute.
- Heritage Vakfı, Erişim Tarihi: 20.05.2021, <https://www.heritage.org/index/about>.
- Khan, M. A., Islam, M. A. ve Akbar, U. (2021). Do Economic Freedom Matters for Finance in Developing Economies: A Panel Threshold Analysis. *Applied Economics Letters*, 28(10), 840-843.
- Kılıcı, E.N. (2019). Analysis of the Relationship between Economic Freedom Index and Stock Market Indices; Evidence from Turkey. *Maliye ve Finans Yazıları*, 111, 117-134.
- Le Anh, H. ve Kim, T. (2020). The Effects of Economic Freedom on Firm Investment in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(3), 9-15.
- Miller, T., Kim, A.B. ve Roberts, J. M. (2021). *2021 Index of Economic Freedom*, Washington: The Heritage Foundation.
- Paramati, S. R., Roca, E. ve Gupta, R. (2016). *Economic Freedom and Stock Market Interdependence: Evidence from the Australasian Region*. Proceedings of Academics World 17th International Conference, Tokyo, Japan.
- Polat, A., Satti, S. L. ve Rehman, I. (2013). On the Causal Chan of Economic Freedom and Stock Market Development in Malaysia: Structural Equation Modeling Approach. *Actual Problems of Economics*, 8(146), 351-362.
- Qiu, J. (2016). *Analysis of the Relationship between Economic Freedom and the Stability of Stock Prices*. All Graduate Plan B and other Reports, 784.
- Rasiah, D., Ying, T.L. ve Solarin, S.A. (2016). Economic Freedom Index and Stock Returns in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*, 23(1), 213-236.
- Smimou, K. ve Karabegovic, A. (2010). On the Relationship Between Economic Freedom and Equity Returns in the Emerging Markets: Evidence from the

Middle East and North Africa (MENA) Stock Market. *Emerging Markets Review*, 11(2), 119-151.

Sucu, M. B. (2017). Yükselen Piyasa Ekonomilerinde Ekonomik Özgürlük, Büyüme ve Kalkınma İlişkisi: Bir Panel Veri Analizi. *Bulletin of Economic Theory and Analysis*, 2(2), 135-167.

Şit, A. (2022). Ekonomik Özgürlük Endeksi Borsa İlişkisinin Değerlendirilmesi: MIST Ülkeleri Üzerine Bir Araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 94-102.

Tunçsiper, B. ve Biçen, Ö. F. (2014). Ekonomik Özgürlükler ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişkinin Panel Regresyon Yöntemiyle İncelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 25-45.

Etik Beyanı: Yazar, bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan etmektedir. Bilimsel etik konuları ile ilgili aksi bir durumun tespiti halinde tüm sorumluluk çalışmanın yazarlarına ait olup, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Is Financial Sophistication a Cause of Economic Freedom? An Application on OECD Countries

Extended Abstract

1. Introduction

The concept of economic freedom can be explained as the fundamental right of every person to control their own property and labor. In an economically free society, people are free to work, produce, consume, and invest as they wish. Governments, on the other hand, allow the free movement of capital, goods, and labor, paying attention to ensure that this free environment is created and sustained. Economic freedom, however, does not mean an economy without the government, but rather a minimum level of government regulation and intervention in society.

The economic freedom index provides a composite measure of the extent to which governments reduce private property rights and intervene in prices. Higher index values indicate that the citizens of a country are freer than the citizens of other countries in achieving their economic goals. To determine the extent to which freedoms are effective in the development of a country and to compare the level of freedom of a country with other countries, it is necessary to measure freedoms quantitatively. Today, there are three different organizations working on the measurement of economic freedoms. While the Heritage Foundation and the Fraser Institute directly measure economic freedom in their indices, Freedom House uses economic freedom as a component of the freedom index. Therefore, in this study, the Heritage Foundation and the Fraser Institute economic freedom indices were explained.

The financial sector is known as one of the fundamental elements of the development process. Financial development and economic freedom are important preconditions for maximizing economic growth. Evidence suggests that more freedom for people and less government influence on the economy increase economic growth.

This study investigates the causal relationship between economic freedom and financial development. Since the OECD is an organization that contributes to the protection of countries' financial stability and the improvement of their economic and sociocultural conditions, this study investigates the member countries of this organization to obtain more successful determinations. For this purpose, the study examines the causal relationship between financial development and economic freedom in 27 OECD member countries for the period 1995-2018.

2. Data and Methodology

This study aims to determine the causal relationship between countries' financial development levels and their economic freedom. For this purpose, Financial Development (FD) and Economic Freedom (EO) data of 27 OECD member countries for the period from 1995-2018 were used. Since the Economic Freedom Index has been calculated and published since 1995, the analysis period covers 1995 and 2018, which is the last year for which data is available. Financial development index data for countries was obtained from the International Monetary Fund and economic freedom index data was obtained from the official website of the Heritage Foundation. The raw data were used in the analyses with the relevant variables.

The Pedroni cointegration test was used to determine the long-run relationship between financial development and economic freedom. The Dumitrescu Hurlin panel causality test was used to

determine the causal relationship between financial development and economic freedom. Moreover, panel data analysis consisting of 24 years of data from 27 countries was used in the analysis.

3. Findings

According to the results of the causality relationship between the variables of financial development and economic freedom, which have a long-run relationship, a causality relationship was statistically determined from the FG variable to the EO variable at the 1% significance level. Moreover, it was concluded that there is no causal relationship between the EO variable the FG variable. In other words, it can be stated that there is a causality between countries' financial development and their economic freedom. Since financial development and economic freedom act together in the long run, it would be beneficial for countries that want to increase their economic freedom levels to carry out activities, practices, and regulations to increase their financial development.

4. Results and Conclusion

The ability to obtain the funds needed in a country quickly, efficiently, and at low costs, thus increasing the real sector, national income, and individual returns, depends on the development of financial markets. Therefore, there is a relationship between a country's level of financial development and its economic freedom. This study aims to determine the causal relationship between the financial development and economic freedom of countries. For this purpose, financial development and economic freedom indices data from 27 OECD member countries for the period 1995-2018 were used. For the causality analysis, the variables should be stationary. Hence, as a result of the unit root test performed with the CD test, which is the second-generation unit root test developed by Pesaran (2012), it was concluded that the variables are stable at their level values.

The causal relationship between the variables was determined by the Dumitrescu Hurlin panel causality test. As a result of the analysis, while there is no causality from economic freedom to financial development, there is unidirectional causality from financial development to economic freedom at the 1% significance level. The result obtained at this point is similar to that in the literature.

Countries that want to improve their economic freedom, which is considered a measure of the government's intervention in economic and social activities and is based on the protection of personal and property rights, freedom to compete, voluntary exchange, and individual choice, should give more weight to practices, activities, and regulations that affect their financial development. The analysis period used in this study was kept low because the economic freedom variable started to be calculated and published in 1995. This led to the limitation of having a short analysis period. In future studies, researchers can conduct different examinations and studies on the same variables with different periods and data formats by separating developed and developing country groups and by including different variables related to the relevant variables.

Araştırma Makalesi

**Evaluation of Consumer Complaints: A Case Study Using
MAXQDA 2020 Data Analysis Software¹**

Mahmut KOÇAN

*Corresponding Author, Recep Tayyip Erdoğan University
mahmutkocan@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-6358-0127*

Emel YILDIZ

*Gümüşhane University
emel.yildiz@yahoo.com, ORCID: 0000-0001-7190-593X*

Abstract

This case study examines consumer satisfaction levels and the number of complaints about the Trendyol brand posted on the sikayetvar.com website. This research presents an approach to analyzing the content of electronic complaints and categorizing them via the MAXQDA 2020 data analysis software. The results concur with published research that has observed that the lesser-known brands with low trade volume have high satisfaction levels and a small number of complaints, while well-known brands with high trade volume have high complaints and low satisfaction levels. Consumer dissatisfaction and negative brand image categories account for 54.76% of the complaints. In addition, it has been concluded that supply and cargo problems cause consumer dissatisfaction, and consumer dissatisfaction can negatively affect the brand image. In this context, the consumer-based equity of the brand may increase when the reproach and distrust of the brand decrease. The complaints of other electronic commerce companies can also be examined in prospective studies, and their code-related maps can be created, compared, and partially combined in working towards producing a canonical theme, code, and exemplary expressions.

Keywords: Code map, content analysis, complaint, electronic commerce

JEL Classification Codes: M30, M31

**Tüketici Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: MAXQDA 2020 Veri Analiz Programı
Kullanılarak Yapılan Bir Vaka Çalışması**

Öz

Bu vaka çalışması, sikayetvar.com web sitesinde Trendyol markası hakkında yayınlanan şikayetlerin sayısını ve tüketici memnuniyet düzeylerini incelemektedir. Bu araştırma, MAXQDA 2020 veri analizi yazılımı aracılığıyla elektronik şikayetlerin içeriğini analiz etme ve bunları kategorize etme yaklaşımını sunmaktadır. Sonuçlar, düşük ticaret hacmine sahip az bilinen markaların yüksek memnuniyet seviyelerine ve az sayıda şikayete sahip olduğu, yüksek ticaret hacmine sahip tanınmış markaların ise yüksek şikayet ve düşük memnuniyet seviyelerine sahip olduğunu gözlemleyen yayınlanmış araştırmalarla uyumludur. Tüketici memnuniyetsizliği ve olumsuz marka imajı kategorileri şikayetlerin %54,76'sını oluşturmaktadır. Ayrıca, tedarik ve kargo sorunlarının tüketici memnuniyetsizliğine neden olduğu ve tüketici memnuniyetsizliğinin marka imajını olumsuz etkileyebileceği sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda markaya yönelik sitem ve güvensizlik azaldığında markanın tüketici temelli marka değeri artabilir. İleriye dönük çalışmalarda diğer elektronik ticaret şirketlerinin şikayetleri de incelenerek, kodlara ilişkin haritaları oluşturulabilir, karşılaştırılabilir ve kısmen birleştirilerek kanonik bir tema, kod ve örnek ifadeler üretilmeye çalışılabilir.

Anahtar kelimeler: Kod haritası, içerik analizi, şikayet, elektronik ticaret

Jel Sınıflandırma Kodları: M30, M31

¹ This study was presented as an online oral presentation at the International Scientific Researches Congress 2020 held in Gümüşhane, Türkiye on 03-05 December 2020.

Geliş Tarihi (Received): 22.06.2023 – Kabul Edilme Tarihi (Accepted): 07.11.2023

Atıfta bulunmak için / Cite this paper:

Koçan, M. ve Yıldız, E. (2024). Evaluation of consumer complaints: A case study using MAXQDA 2020 data analysis software. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 266-289 doi: 10.18074/ckuiibfd.1318853

1. Introduction

Businesses analyze consumer research and customer data to learn and understand the needs, wants, and demands of their consumers. At the same time, businesses observe consumers as they shop and interact online and offline. Consumers who have expectations in terms of value and satisfaction for various products in the market buy the product, and satisfied consumers buy the product again. Consumers share their beautiful experiences with others. Unsatisfied consumers, on the other hand, prefer other businesses and express the negative aspects of the product and the business to others (Kotler and Armstrong, 2018).

In general terms, satisfaction is the emotional consumer state resulting from a global assessment of all aspects that make up the consumer relationship (Flavian, Guinaliu and Gurrea, 2006). In other words, consumer satisfaction is the effect of the difference between pre-purchase expectations and post-purchase performance of the product/service on consumers' repurchase intentions (Hu, Rabinovich and Hou, 2015). Consumer satisfaction is the congruence of the consumer's expectations with the perceived performance of the product (Kotler and Armstrong, 2018). Consumer dissatisfaction is also a perceived or confirmed discrepancy between previous expectations and actual perceived performance (Anggraini, Shalihati, Bachtiar and Suhendi, 2020). In short, satisfaction is the positive emotion that the consumer feels after trying the product or service for the first time, while dissatisfaction is the negative emotion (Ertemel and Çudin, 2018). Satisfaction is seen as an important tool for performance measurement, financial performance indicators, continuous improvement, and managing competitive advantage. Today, satisfaction research is the most common type of research conducted by businesses. Various tools (relationship surveys, transaction surveys, customer complaints, aggregate market research, focus groups, in-depth interviews, and observation) are used to help find perceptions of consumers' preferences, needs, and business performance (Garver, 2001).

Complaining behavior is the result of the consumer's satisfaction, dissatisfaction or expectation of performance (Erickson and Eckrich, 2001). The fact that the product or service used by consumers is not in line with their wishes creates a complaint (Anggraini et al., 2020). The tendency of consumers to complain is a mechanism offered to consumers to correct cognitive dissonance when the consumption experience is not satisfactory. At the same time, the complaint is expressed as a mechanism to release anger and frustration and to initiate or compensate for failed consumption experiences (Szymanski and Henard, 2001). Complaint behavior is the negative feedback from the consumer (Bell, Mengüç and Stefani, 2004) and the failure to satisfy consumer expectations (Kim and Boo, 2011; Vasquez, 2011). The dissatisfaction of the consumer can provide a motivational basis for complaint behaviors (Day, 1984). In cases of dissatisfaction, consumers do not make a complaint as a precaution, do not buy the product of the relevant enterprise, and do

not use its services or make a complaint (Anggraini et al., 2020). Consumers often complain to express their dissatisfaction with the product or service (Wu and Zhao, 2023). Consumers expect that the complaint will be answered within the standard time, that the employees will be responsible, courteous, understanding, and fast, and that the solution will satisfy the consumer (Sarıdaldı and Sevim, 2009). Complaints are the most useful and meaningful source of information to increase satisfaction (Sanes, 1993; Heung and Lam, 2003). Complaints include product and/or service deficiencies, rework requests, and returned products. The consumer's personal experiences can help discover the value of complaints. Complaints about the current needs of consumers can provide information to businesses (Sanes, 1993). Businesses understand the consumers and anticipate their requests when they examine the sources of the complaints, create the necessary correct solutions in a short time, and listen to them. When these are done, consumer satisfaction is ensured (Alabay, 2012).

Complaints have become an important issue and success factor in today's business environment (Wu and Zhao, 2023). Businesses that adopt customer-oriented management styles strive to establish long-term customer relationships. In this respect, businesses need to learn customer behaviors, establish and manage effective customer relations, and develop strategies and tactics for customer satisfaction and loyalty. With complaints, it can be understood whether these strategies and tactics are successful or not (Şahin Perçin and Yiğit, 2020). At the same time, complaints are critical for the profitability and sustainability of the business. In this context, effective complaints increase repurchase intention and positive word of mouth and can lead to customer loyalty and satisfaction (Schwab, 2015). In addition, using complaint management as a tactic for a defensive marketing strategy can reduce the marketing spending of the business. With effective complaint management, businesses can positively change the perceptions and attitudes of affected consumers and establish initial trust with potential customers. Resolving the issue at the service failure point is also the most effective way to handle a complaint (Chen, Law and Yan, 2022). Customers who take the time to complain still have some trust in the business, and those who complain show some degree of loyalty (Barlow and Moller, 1996). Customers who complain can have the potential to provide valuable information and become loyal customers (Garver, 2001). Customer complaints can generate ideas to identify product concepts and increase the number of new ideas and the quality of innovation during new product development (Joung, Jung, Ko and Kim, 2019). In many businesses, customer complaint data is collected as a standard (Garver, 2001). A well-designed and implemented complaint management system can greatly affect satisfaction, loyalty, and internal well-being (Hansen et al., 2010).

The complaint is an important signal for the business that points to major future dangers and an opportunity to rectify the compromised relationship between the

customer and the business (Alabay, 2012). Businesses can turn their complaints into an opportunity. These opportunities are as follows (Sarıdaldı and Sevim, 2009):

- ✓ The complaint offers efforts such as returnable advertising and sales increase,
- ✓ The complaint shows what needs to be done to increase the quality of the product or service,
- ✓ Deficiencies related to the product or service are learned,
- ✓ Complaints provide information about consumers' business preferences,
- ✓ Changing market conditions and consumer needs are understood,
- ✓ It allows applying the idea of customer-oriented continuous improvement,
- ✓ Businesses form stronger bonds with their customers.

Consumer complaints are common in online environments (Johnen and Schnittka, 2019). Complaint management is an excellent competitive tool for electronic businesses and affects product and service quality, website design, and operational policies. At the same time, online complaint management facilitates customer loyalty. Online customer complaints illuminate the root and cause of dissatisfaction. These complaints also show how electronic businesses handle complaints and are a reflection of how much they value their customers (Cho, Im, Hiltz and Fjermestad, 2002). Online consumer complaints spread faster through electronic wordofmouth than offline communication. Handling these complaints and managing electronic customer relations for customer satisfaction is an important strategy for retaining customers (Fan, Miao and Wu, 2013). Despite the branding of websites in the electronic service environment, consumers may face some positive or negative situations in their shopping. Consumers convey their satisfaction and complaints regarding electronic commerce to the website and/or other consumers through different platforms. Electronic commerce accounts for 16% of total global retail spending, and the global annual online spending average is \$2594 per B2C (Business to Consumer) consumer. The total value of global B2C electronic commerce was \$3.43 trillion in 2019, with the value of B2C electronic commerce spending increasing by 18% annually (Datareportal, 2021). According to the E-Commerce 2019 Market Size Report of TÜBİSAD (Informatics Industry Association), electronic commerce has grown by 39% compared to the previous year and reached 83.1 billion TL. In addition, only the online retail marketplace (Gittigidiyor, N11, etc.) grew by 50%, reaching 29.3 billion TL (TÜBİSAD, 2021). Trendyol, Hepsiburada, Gittigidiyor, and N11, which have become brands in this context, are Turkey's leading electronic commerce platforms. Trendyol operates in many countries, primarily in Turkey and Germany, and has approximately 30 million customers, 240,000 sellers, and more than 170 million products (Trendyol, 2023).

In the long-term B2C relationship, not only the factors that encourage the consumer's first purchase but also the results of the purchasing decision have an

impact (Kim, Ferrin and Rao, 2009). The expectation-Confirmation Theory (ECT) has been widely used in online consumer behavior studies with the development of electronic commerce. Online consumer satisfaction is expressed as the difference between what consumers want and what they get (Hu et al., 2015). Expectation-confirmation theory puts forward that the primary source of product or service satisfaction is motivation. While satisfied consumers continue to use products or services, dissatisfied ones stop using them and/or evaluate alternatives (Bhattacharjee, 2001a). In short, satisfaction and dissatisfaction have a significant effect on post-purchase behavior. ECT theory expresses how consumer satisfaction occurs and how consumer satisfaction is related to the post-purchase behaviors of the consumer. Expectation-confirmation theory provides background to understand the relationship between consumer satisfaction and post-purchase behavior (Hu et al., 2015). It is the relationship between the consumer's expectations of post-purchase, satisfaction and repurchase probability, and the perceived value of the product or service. ECT states that the benefits or usefulness that an individual feels about the product is related to their level of satisfaction (Thong, Hong and Tam, 2006). Expectation-confirmation theory has been widely used to examine electronic commerce and has been expanded to include complaint behavior (Wu, 2013).

In theory, it is assumed that the consumer's level of satisfaction with the product/service determines his repurchase intention. The consumer's level of satisfaction with the product/service is determined by their initial expectations of the product/service (pre-purchase expectations) and inconsistencies (confirmation) between expectations and product/service performance. Before making a purchase decision, the consumer develops expectations about the product/service. After purchasing, the consumer gains the experience of using the product/service, and perceptions about the performance of these products/services are formed in the consumer. Perceived performance against the previous reference is evaluated and leads to the consumer's approval or disapproval of their pre-purchase expectations. The product/service is approved when it performs as expected and not approved when it performs worse than expected (Churchill and Surprenant, 1982). In other words, ECT is defined in five stages. In the first stage, the consumer creates an expectation for a particular product/service before the transaction. In the second, the consumer's perception of the performance of the product/service emerges after the consumption period. In the third, the consumer evaluates the perceived performance of the product/service according to their initial expectations and determines to what extent their expectations are confirmed. Fourth, the level of satisfaction develops based on consumer expectations. In the final stage, the consumer determines the repurchase intention according to the level of satisfaction (Kim et al., 2009).

The complaint is part of the consumer satisfaction or dissatisfaction process. Whether a dissatisfied consumer complains depends primarily on the degree or intensity of the dissatisfaction felt. The more intense the degree of dissatisfaction felt by the consumer, the higher his or her complaint may be (Day, 1984). In this context, the ŞikayetVar website, Turkey's first and largest complaint platform, is a reference site where consumers look for solutions to their complaints about brands and read other consumer comments before shopping. At the same time, it is the place where research is done about brands before purchasing, and where brands find solutions to complaints to win back their customers, acquire new customers, and protect brand reputation. Shortly, the website of ŞikayetVar acts as a bridge between the consumer and the brand. The possibilities of the website in question are as follows:.

- ✓ 2400 leading corporate member brands in its sector,
- ✓ More than 105,000 registered brands,
- ✓ All brands of banking, automotive, GSM, and white goods sectors,
- ✓ Almost all companies and electronic commerce sites operating in the media, communication, insurance sectors,
- ✓ The majority of companies operating in other sectors and directing the Turkish economy,
- ✓ A total of 5.5 million individual members,
- ✓ 15 million monthly visitors,
- ✓ There are 80 million page views per month (ŞikayetVar, 2020). The complaint process of the ŞikayetVar website is seen in Figure 1.

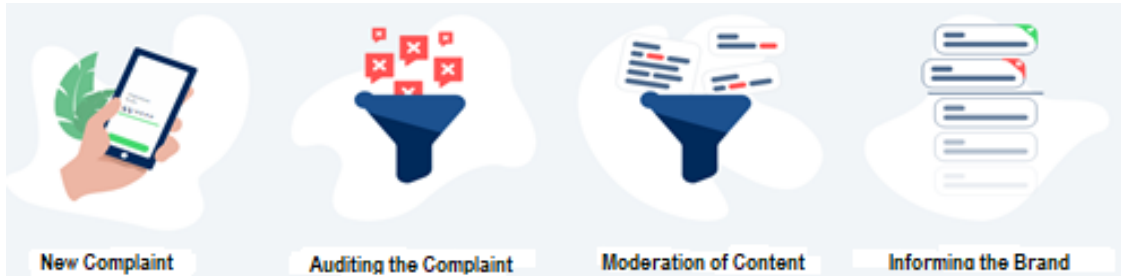


Figure 1: Complaint Process of ŞikayetVar Web Site

(Source: ŞikayetVar, 2020)

When a new complaint is received during the complaint process of the ŞikayetVar website, it first checks the complaint, then checks the content, and finally informs the brand. To be able to process the complaint the supervision of the complaint, the problems arising from the product or service exchange that are the subject of the complaint and for which no results can be obtained are created. Complaints that do not conform to the truth are audited at this stage. When the content is audited, the complaint is conveyed to a compiler who works following the instructions of the lawyer. Compilers audit if the complaint is contrary to trade and competition law and trademark rights or not. In addition, the compilers make the complaint ready

for publication by correcting the spelling mistakes to eliminate possible misunderstandings and removing the words that constitute a crime, if any. At the stage of informing the brand, the brand in question is informed so that it can offer a solution to the complaint as soon as possible (Arpacı, Uğurlu and Batman, 2015). In addition, brands are listed on the website of ŞikayetVar according to the number of complaints, acknowledgments, responses, and satisfaction rates on a sector basis.

Content analysis, which is a widely used and qualitative method, has three different approaches (traditional, directed, and summative). In these approaches, meaning is interpreted from the content of text data. However, coding schemes, code origins, and threats to reliability make up the biggest differences in approaches. Encoding categories are derived directly from text data in traditional content analysis (Hsieh and Shannon, 2005). In this context, MAXQDA is professional data analysis software for qualitative or mixed methods. Interviews, focus groups, online surveys, web pages, images, audio and video files, etc. are transferred to the said software. At the same time, materials are organized into groups in MAXQDA and similar citations are linked together (MAXQDA, 2023).

The purpose of this case study is to examine consumer satisfaction levels and the number of complaints about the Trendyol brand published on the ŞikayetVar website. This research presents an approach to analyzing the content of electronic complaints and categorizing them through the MAXQDA 2020 data analysis software. More specifically, answers will be sought to the following questions:

- ✓ What are the consumer satisfaction levels and the number of complaints about the Trendyol brand?
- ✓ What are the complaints about the Trendyol brand through the MAXQDA 2020 data analysis software, and what categories do they consist of?
- ✓ What is the relationship between complaint categories through MAXQDA 2020 data analysis software?

To find answers to these research questions, first the literature review, then the research method and findings, and finally the discussion and results will be included.

2. Literature Review

When the literature on satisfaction and complaint is examined, Schwab (2015) found that the practice most strongly associated with satisfaction after the complaint is providing evidence that the complainant's problem has been resolved or is about to be resolved. Fornell and Wernerfelt (1987) concluded in their research that complaints from dissatisfied customers should be maximized subject to certain cost constraints. Çekici and Yüregir (2020) stated that it is not enough to start evaluating

customer complaints quickly, but it is also important to find a fast and correct solution to the complaint. In addition, it has been seen that it is necessary to provide continuous training to the personnel working in the system to evaluate the complaints and to include the customers in the complaint evaluation processes. Heung and Lam (2003) found that most customers are more likely to engage in word-of-mouth-specific complaint behaviors. At the same time, they do not convey their dissatisfaction to the businesses that the intention of the customers to complain is quite low. Uzun and Aygün Özgöz (2022) determined the significant effect of customer complaint management on customer satisfaction. Sarıaldı and Sevim (2009) determined the reasons why customer complaint management does not work effectively and found the factors that reduce customer complaint management performance. Hansen et al. (2010) revealed from the cluster profiles they developed in their research that moderately active complaint solvers perceive higher levels of customer dissatisfaction than inactive complaint solvers and that a larger portion of customers complain.

In the literature, there are studies (Au, Buhalis and Law 2009, Çolakoğlu, Çulha and Efendi 2009, Çulha, Hacıoğlu and Kurt 2009, Zheng, Youn and Kincaid 2009, Kayabaşı 2010, Unur, Çakıcı and Taştan 2010, Vasquez 2011, Selvi, Yıldırım Saçılık, Çevik and Cavlak 2012, Özer Sarı, Alikılıç and Onat 2013, Akay and Türkay 2014, Çetin Gürkan and Dönmez Polat 2014, Arpacı et al. 2015, Aylan, Arpacı and Celiloğlu 2016, Cevher 2016, Kutluk and Arpacı 2016, Dinçer and Alrawadieh 2017, Lertputtarak and Samokhin 2017, Sürücü, Kıroğlu, Kargiglioğlu and Karaçağa 2017, Şahin, Kazoğlu and Sönmez 2017, Yanar Gürce and Tosun 2017, Avcı and Doğan 2018, Alrawadieh and Law 2019, Aslan, Tosun and Arslan Kurtuluş 2019, Kanlı 2019, Pajo and Selvi 2019, Tokay Argan and Arıcı 2019, Burucuoğlu and Erdoğan Yazar 2020, Nazlı 2020, Şahin Perçin and Yiğit 2020, Bozpolat and Çopur 2021, Çimenci and Yazıcı Ayyıldız 2021, Durna and Taşçioğlu Baysal 2021, Efendi 2021, Keskin, Bilgiç and Yazıcı Ayyıldız 2021, Kütük 2021, Mancı and Tengilimoğlu 2021, Mutlubaş 2021, Özsoy 2021) in which content analysis is used using qualitative methods in different sectors.

Fan et al. (2013) took customer complaint data from an electronic commerce customer service database and divided complaints into six types (product defects, packaging defects, compliance, pricing, customer cognitive differentiation, and delivery delay). They concluded that the main causes of complaints are customer cognitive differentiation and product defects, as customers are mainly concerned with product quality. They also found that some customers were dishonest and benefited from recovery policies. Turkmen Barutcu and Basak (2018) examined the complaints about electronic commerce websites and found that the most common complaints of consumers were defective products, product returns, refunds, and the behavior of call center employees. At the same time, it has been seen that the most important problems related to order processing are order cancellation and delivery problems. Tehci and Ersoy (2020) found that the majority of electronic commerce

food retail consumer complaints were about product and fee refunds, and delays in product delivery. Güven (2020) analyzed the complaints of three electronic commerce sites and determined that the most problematic issues for customers, respectively, are customer service/live support and complaints about the delivery process. It has been determined that the least complained-about main theme is the order process.

In this context, the purpose of the case study is to examine consumer satisfaction levels and the number of complaints about the Trendyol brand published on the sikayetvar.com website. This research presents an approach to analyzing the content of electronic complaints and categorizing them via the MAXQDA 2020 data analysis software.

3. Method

3.1. Sample and Study Design

Content analysis, which is an inductive analysis type, aims to understand the case being studied and obtain information about that case. At the same time, content analysis focuses on the subject or the coming of the word as a method and emphasizes the similarities and differences within the categories or codes. In addition, content analysis deals with the content of the text, both overt and hidden. Hidden content is what the themes or texts are talking about, and clear content is what the text usually says. In this context, clear content was used in the method of the study. The data obtained in content analysis is first coded. In the second and third stages, categories and themes are found and organized. Finally, the findings are defined and interpreted (Seggie and Bayyurt, 2017; Baltacı, 2019).

In the research, data on the number of complaints and satisfaction rates of the Trendyol brand, which is among the electronic commerce sector of the ŞikayetVar website, were obtained. At the same time, 200 online consumer comments about the Trendyol brand were collected on 17 December 2019 in order and uploaded to the MAXQDA 2020 program. The online complaints uploaded to the program in question were coded by focusing on the main complaints of the consumers.

Online complaints from consumers regarding the Trendyol brand were uploaded to the MAXQDA 2020 program as separate files. A total of 767 coding processes were carried out, focusing on the main complaints of consumers. Twenty-three codes were initially determined in the code system, five themes were formed by reviewing the codes that are close to each other. This theme and codes are as below:

- a) Negative Brand Image (Reproach the Brand, Distrust of the Brand),

- b) Product Issues (Wrong Product, Defective Product, Imitation Product, Non-Invoiced Product, Second-Hand Product, Expired Product, Imperfect Produce, Incomplete Product, Cancellation of the Product),
- c) Consumer Dissatisfaction (Customer Service Dissatisfaction, Not Solving Problems, Concealment of Negative Comments, Deception of Consumer),
- d) Return Issues (Return of a Product, Return of Payment),
- e) Supply and Shipment Challenges (Supply Process, Unsent Products, Late Delivery, Shipment Information, Undelivered Products, Dissatisfaction with the Cargo Company).

4. Results

4.1. Satisfaction and Complaint Information

By categorizing the complaints based on certain sectors, the www.sikayetvar.com website has identified 75 brands in the electronic commerce sector. The complaints and satisfaction information of the brands in the electronic commerce sector is shown in Table 1.

Table 1: Complaint and Satisfaction Information (2019)

Item No	Brand	Complaint	Satisfaction
		f	%
1		35	93.4
2		53	93.2
3		246	92.6
4		35	91.3
5		198	91.0
14		2062	73.5
19		5178	61.1
22		9539	60.2
31		44479	50.0
37		12217	47.0
43		40885	42.4

Source: ŞikayetVar, (2019)

In this context, brands with low levels of satisfaction and number of complaints are in the first place, while brands with high levels are in the middle. While the total

number of complaints from Hepsiburada and Trendyol brands is 85.364, their satisfaction level is 50% or below. Despite being 43rd in terms of satisfaction level, Trendyol brand ranks 2nd in terms of the number of complaints. The number of complaints about the Trendyol brand increased from 1143 to 40885, increasing about 36 times between 2013 and 2019. It was determined that the highest number of complaints was in 2019 (40885), and the highest increase was in 2018 (20263). It is observed that the number of complaints intensified in the last months of the year, and the number of complaints reached nearly three times more compared to the previous month (3188) in November (8512). Besides, 60.53% of the complaints were made in September, October, November, and December. The seven-year satisfaction level of the Trendyol brand is 42% (ŞikayetVar, 2019).

4.2. Coding Information

Content analysis is summarizing, classifying, comparing, and digitizing text contents. In short, it is the classification and digitization of large data sets and making them more meaningful (Mancı and Tengilimoğlu, 2021: 1127). It has been observed that categories/themes/codes were determined, and prominent categories/themes/codes were identified in many content analysis studies in the literature. The frequency and rate information of the five themes and 23 codes included within the framework of research are given in Table 2.

Table 2: Distribution of Themes and Codes

THEMES/Codes	f	%
NEGATIVE BRAND IMAGE	209	27.25
Reproach The Brand	134	17.47
Distrust of the Brand	75	9.78
PRODUCT ISSUES	76	9.90
Wrong Product	12	1.56
Defective Product	16	2.09
Imitation Product	3	0.39
Non-Invoiced Product	4	0.52
Second-Hand Product	1	0.13
Expired Product	2	0.26
Imperfect Produce	12	1.56
Incomplete Product	12	1.56
Cancellation of a Product	14	1.83
CUSTOMER DISSATISFACTION	211	27.51
Customer Services Dissatisfaction	85	11.08
Not Solving Problems	69	9.00
Concealment of Negative Comments	13	1.69
Deception of Consumer	44	5.74

Table 2 (continued): Distribution of Themes and Codes

THEMES/Codes	f	%
RETURN ISSUES	86	11.21
Return of a Product	61	7.95
Return of Payment	25	3.26
SUPPLY AND SHIPMENT CHALLENGES	185	24.11
Supply Process	35	4.56
Unsent Products	80	10.43
Late Delivery	9	1.17
Shipment Information	10	1.30
Undelivered Products	30	3.91
Dissatisfaction with the Cargo Company	21	2.74
Total	767	100

The highest code was seen in "Customer Dissatisfaction" while the lowest code was in "Product Issues". "Reproach The Brand", "Customer Services Dissatisfaction" and "Unsent Products" codes come to the fore with a code distribution of 38,98% in total. "Customer Dissatisfaction" and "Negative Brand Image" constitute 54,76% of the total code distribution. Exemplary expressions for codes are given in Table 3.

Table 3: Exemplary Expressions for Codes

Themes	Codes	Exemplary Expressions
Negative Brand Image	Reproach The Brand	"...your brand is against the code of shopping..." (C-188)
	Distrust of the Brand	"...now I think twice before shopping, and I recommend no one Trendyol ..." (C-120)
Product Issues	Wrong Product	"...they sent me a chandelier instead of spice containers I ordered. Last days they sent me eye shadow instead of concealer..." (C-61)
	Defective Product	"...the product I bought arrived broken..." (C-11)
	Imitation Product	"...product is imitated, fairly an outlet product, too thin and too faded, I am shocked..." (C-103)
	Non-Invoiced Product	"...I didn't receive an invoice for the product." (C-157).
	Second-Hand Product	"...you once send me a second-hand product..." (C-153)
	Expired Product	"...when the product arrived, I figured out one year passed since its expiration date was due..." (C-147)
	Imperfect Produce	"...Even though it is designed to last for 4 hours, it can barely survive for 4 minutes..." (C-89)
	Incomplete Product	"...I ordered 2 packages with 24 pieces. Only one package contains 24 pieces, the other does not..." (C-197)
	Cancellation of a Product	"...Trendyol does not allow the cancellation of our orders..." (C-195)

Table 3 (continued): Exemplary Expressions for Codes

Themes	Codes	Exemplary Expressions
Customer Dissatisfaction	Customer Services Dissatisfaction	"...I called Trendyol Customer Services on 17th of December, and they told me they would handle the issue, but no update and feedback were provided..." (C-159)
	Not Solving Problems	"...It is quite an irresponsible company and far from creating a solution, they give me the same answer for all my complaints and assistance requests, granting no help..." (C-101)
	Concealment of Negative Comments	"...I received a notification from the application telling me to write a comment. When I wrote that the product is not original, they did not show my post...." (C-104)
	Deception of Consumer	"...I feel like I was deceived..." (C-145)
Return Issues	Return of a Product	"...they returned their product to themselves..." (C-174)
	Return of Payment	"...they have not returned the payment of the product for 3 months..." (C-44)
Supply and Shipment Challenges	Supply Process	"...PlayStation 4 500 GB video game console, has been pending at the supply step for 3 weeks..." (C-107)
	Unsent Products	"...my product has yet to be loaded for shipment even though 12 days have already passed..." (C-114)
	Late Delivery	"...they sent me my product one month later even though its delivery date is 16th of November, I received it on 2nd of December..." (C-140)
	Shipment Information	"...they update me saying that your product was given to delivery, but I can't access any shipment tracking number..." (C-176)
	Undelivered Products	"...my...tracking numbered order was taken to the return process without arriving at my door. I wished to receive our cargo by hand, however, they said the cargo was returned..." (C-183)
	Dissatisfaction with the Cargo Company	"...I like to take a statement down for this company, but they don't answer my call..." (C-45)

*Case: (C-1): Consumer with the Number 1

4.3. Similarity Analysis and Intercode Analysis

To test the reliability of the data obtained from 200 online consumer comments included in the research, the similarity rate among each other was created according to the method of Kuckartz & Radiker zeta analysis through the MAXQDA 2020 program, and the similarity rate was found to be 68.31%. A code relationship scanner and code map were used for the results of intercode interaction and correlation. The intensity/effect between the five codes was determined using a code relationship browser. When the situation between the codes was examined, it was seen that "Customer Dissatisfaction" and "Negative Brand Image" with "Customer Dissatisfaction" and "Supply and Shipping Problems" could affect one

another substantially. The studies conducted by Ögçe (2020) and Ögçe and Demir (2020) were used in the evaluation of the intercoder correlations in the present research, and within the scope of the objective of this research, the code map determined through the MAXQDA 2020 program is shown in Figure 2.

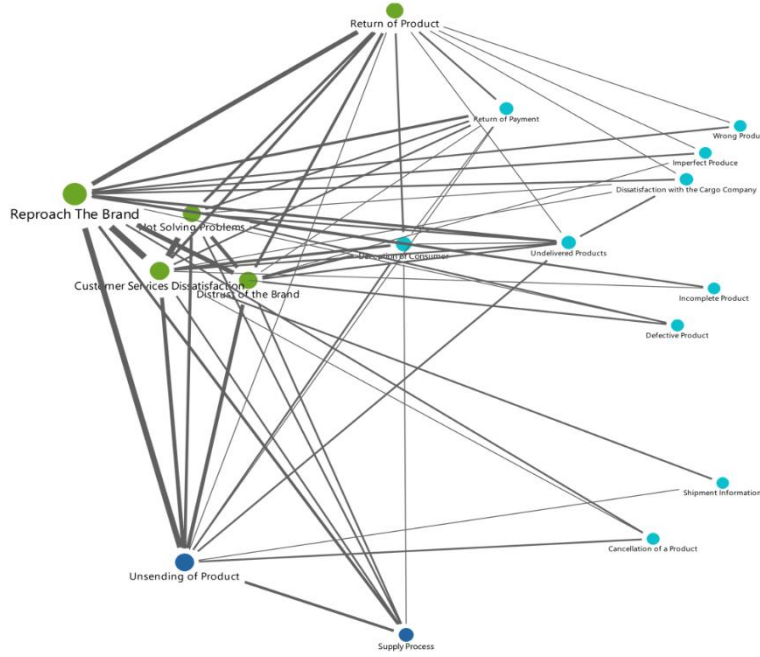


Figure 2: Code Map

The codes "Imitated Product", "Non-Invoiced Product", "Second-Hand Product", "Expired Products", "Late Delivery", and "Concealment of Negative Comments" are not included in the map to create the map of the research more clearly and understandably. In the map, large-small codes, the intensity of the number of complaints, thick-fine lines among codes, and high or low states in relationship levels express that they are similar.

It is seen that the complaints were mainly concentrated on the codes notably, "Reproach the Brand", "Customer Services Dissatisfaction", "Distrust of the Brand", "Unsent Product", "Not Solving Problems", and "Return of Products". Codes in the code map were collected in three clusters (blue, green, and turquoise). The blue cluster comprises the codes "Unsent Products" and "Supply Process", and the green cluster includes "Reproach The Brand", "Not Solving Problems", "Customer Services Dissatisfaction", "Distrust of the Brand", and "Return of the Product", and the turquoise cluster has the codes "Deception of Consumer", "Return of Payment", "Undelivered Products", "Wrong Product", "Imperfect Produce", "Dissatisfaction with the Cargo Company", "Incomplete Product", "Defective Product", "Shipment Information", and "Cancellation of Products".

A high correlation was determined between the codes of the green cluster, including "Reproach The Brand", "Not Solving Problems", "Customer Services Dissatisfaction", "Distrust of the Brand", and "Return of the Product" and the code of the blue cluster "Unsent Products". In this context, "Reproach of the Brand", "Customer Services Dissatisfaction", "Not Solving Problems", "Unsent Products", "Return of the Product", and "Distrust of the Brand" were determined to be highly correlated. A high correlation was detected among the "Customer Services Dissatisfaction" and "Distrust of the Brand", "Not Solving Problems", "Unsent Products" codes. Additionally, a high correlation was detected among "Distrust of the Brand" and "Not Solving Problems" and "Unsent Products" codes. "Reproach The Brand", "Not Solving Problems", "Customer Services Dissatisfaction", and "Distrust of the Brand" codes were proximate to one another, and this indicates that there is the same directional correlation among these codes as well.

5. Discussion and Conclusion

As a result of the research, it has been observed that lesser-known brands with low trade volume have high satisfaction levels and a small number of complaints, while well-known brands with high trade volume have high complaints and low satisfaction levels. Consumer dissatisfaction and negative brand image categories constitute 54.6% of the complaints, while product, return, supply, and cargo problems categories constitute 45.4%. In addition, it has been concluded that supply and cargo problems cause consumer dissatisfaction, and consumer dissatisfaction can negatively affect the brand image. It has been indicated that many problems, notably reproach against the brand, distrust of the brand, and customer services dissatisfaction, arise in the case of unsent products purchased by the consumer. Reproaching the brand, distrust of the brand, customer services dissatisfaction and not solving problems come to the fore as the most problematic issues related to the brand. The studies of Fan et al. (2013), Türkmen Barutçu and Başak (2018), Güven (2020), and Tehci and Ersoy (2020) support the results of the product research, return, supply and cargo problems, and consumer dissatisfaction categories. In this context, it is observed that the problems faced by the consumer in pre-sale and post-sale processes affect the brand negatively. Particularly, it can be said that customer service dissatisfaction with the brand leads to reproach against the brand and distrust of the brand. At the same time, failure to solve consumer problems may lead to customer service dissatisfaction, reproach of the brand, and mistrust. Briefly, all the problems faced by the consumer reduce the consumer-based value of the brand. It can be suggested that the discount campaign implemented by said brand in November 2019 had a significant effect on this case. During this discount campaign, it was observed that the capacity of the company in both the electronic commerce sector and logistical infrastructure was not satisfying. In line with these results, it can be suggested that the discount campaigns to be planned will be advantageous for the brand if they are implemented by taking notable customer

services, products, supply and shipment, and other processes into consideration. Additionally, if brands target solving the problems of their customers by focusing on their complaints, whether posted directly at the brand's website or published on different platforms, the level of customer dissatisfaction and the number of complaints of the brand can be reduced since perceived assurance that the problem will be resolved and satisfaction with handling complaints have a direct impact on trust and commitment (Su and Bowen, 2001; Tax, Brown and Chandrashekar, 1998). In other words, the consumer-based equity of the brand may increase as the brand reproach and distrust decrease.

While the present case study has demonstrated the usefulness of MAXQDA 2020 data analysis software, the most significant restriction is related to the required time-consuming examination of customer complaints. In this context, complaints of other electronic commerce companies can also be examined in prospective studies, and their code-related maps can be created, compared, and partially combined in working towards producing a canonical theme, code, and exemplary expressions. It is hoped that artificial intelligence lexical approaches can then be used to automatically categorize complaints, much like MAXQDA 2020 already does with sentiment analysis of Twitter data.

References

- Akay, B., & Türkay, O. (2014). Analysis of the customer complaints against car rental companies. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 4(4), 138-146.
- Alabay, M. N. (2012). Customer complaint management. *Int. Journal of Management Economics and Business*, 8(16), 137-157.
- Alrawadieh, Z., & Law, R. (2019). Determinants of hotel guests' satisfaction from the perspective of online hotel reviewers. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(1), 84-97.
- Anggraini, R. I., Shalihati, F., Bachtiar, M., & Suhendi. (2020). Communication strategy in handling customer complaints in PDAM tirta pakuan bogor. *Business Review and Case Studies*, 1(1), 32-41.
<https://doi.org/10.17358/brcs.1.1.32>
- Apaydın, F. (2020). *Customer complaint management*. Ankara: Nobel Academic Publishing.
- Arpacı, Ö., Uğurlu, K., & Batman, O. (2015). A research on customers' complaints towards halal hotel concept establishments. *Bartın University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 6(11), 181-198.

- Aslan, S., Tosun, N., & Arslan Kurtuluş, S. (2019). A content analysis for complaints related to child-friendly hotels. *Journal of Business Science (JOBS)*, 7(2), 451-475. <https://doi.org/10.22139/jobs.492839>
- Au, N., Buhalis, D., & Law, R. (2009, January). Complaints on the online environment-The case of Hong Kong hotels. In: *Höpken W., Gretzel U., Law R. (eds) Information and Communication Technologies in Tourism*, (pp. 73-85). https://doi.org/10.1007/978-3-211-93971-0_7
- Avcı, E., & Doğan, S. (2018). What do E-complaints tell about tourist guides? *Journal of Travel and Hospitality Management*, 15(1), 133-148.
- Aylan, S., Arpacı, Ö., & Celiloğlu, F. K. (2016). A research on e-complaints towards thermal hotels from an internet complaint forum. *Çankırı Karatekin University Journal of Institute of Social Sciences*, 7(1), 49-68.
- Baltacı, A. (2019). The qualitative research process: How to conduct a qualitative research? *Journal of Ahi Evran University Institute of Social Sciences*, 5(2), 368-388. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.598299>
- Barlow, J. & Moller, C. (1996). *A complaint is a gift: Using customer feedback as a strategic tool*. San Francisco: Barrett-Koehler Publishers.
- Bell, S. J., Mengüç, B., & Stefani, S. L. (2004). When customers disappoint: A model of relational internal marketing and customer complaints. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(2), 112-126. <https://doi.org/10.1177/0092070303261467>
- Bhattacharjee, A. (2001a). An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance. *Decision Support Systems*, 32, 201-214. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(01\)00111-7](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(01)00111-7)
- Bhattacharjee, A. (2001b). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *Management Information Systems Quarterly*, 25(3), 351-370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Bozpolat, C., & Çopur, F. (2021). Analyzing bank customers' e-complaints over the complaint forum site. *Journal of Business Research-TURK*, 13(3), 2056-2071. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1246>
- Burucuoğlu, M., & Erdoğan Yazar, E. (2020). Content analysis of customer complaints to cargo companies in a third party platform. *The International Journal of Economic and Social Research*, 16(1), 99-114.

- Cevher, E. (2016). An investigation of the complaints made towards the universities in terms of the service quality. *Journal of Yasar University*, 11(43), 163-171.
- Chen, Y-F., Law, R., & Yan, K. K. (2022). Negative eWOM management: How do hotels turn challenges into opportunities? *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 692-715.
<https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1911729>
- Cho, Y., Im, I., Hiltz, R., & Fjermestad, J. (2002, January). An analysis of online customer complaints: Implications for web complaint management. In R. H. Sprague (Ed.), *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, (HICSS 2002)* (pp. 2308-2317). IEEE Computer Society. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2002.994162>
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Çekici, V. & Yüregir, O. H. (2020). Investigation and analysis of customer complaints handling system of the companies in Turkey. *Çukurova University Journal of the Faculty of Engineering and Architecture*, 35(3), 753-768. <https://doi.org/10.21605/cukurovaummfd.846733>
- Çetin Gürkan, G., & Dönmez Polat, D. (2014). A qualitative analysis on complaints about resort accommodation enterprises operating in aegean and mediterranean region. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 11(2), 45-61.
- Çimenci, M., & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). The analysis of e-complaints directed to four-star and five-star thermal hotels in Pamukkale, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(3), 1945-1960.
<https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.828>
- Çolakoğlu, O. E., Çulha, O., & Efendi, E. (2009, October). A content analysis on customer e-complaints regarding package tour complaints. *10. National Tourism Congress*, (pp. 1401-1416).
- Çulha, O., Hacıoğlu, G., & Kurt, G. (2009). A content analysis of hotel customers' e-complaints. *Journal of Travel and Hotel Management*, 6(4), 42-48.
- Datareportal (2021, September 18). *Digital 2020: Global digital overview*. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-global-digital-overview>
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *ACR North American Advances*, 496-499.

- Dinçer, M. Z., & Alrawadieh, Z. (2017). Negative word of mouse in the hotel industry: A content analysis of online reviews on luxury hotels in Jordan, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(8), 785-804. <https://doi.org/10.1080/19368623.2017.1320258>
- Durna, E. C., & Taşçıoğlu Baysal, H. (2021). Examining visitors' comments and complaints against hotel businesses: The example of the world's first robotic hotel "Henn na Hotel". *Journal of Tourism and Business Sciences*, 1(2), 85-102.
- Efendi, M. (2021). Small-scale accommodation facilities in Çeşme; Covid-19 process and the investigation of e-complaints. *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1), 103-118. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.654>
- Erickson, G. S., & Eckrich, D. W. (2001). Consumer affairs responses to unsolicited customer compliments. *Journal of Marketing Management*, 17(3-4), 321-340. <https://doi.org/10.1362/0267257012652078>
- Ertemel, A. V., & Çudin, D. (2018). Factors affecting intention of smartphone users' paid application purchase. *Istanbul Commerce University Journal of Social Sciences*, 33(1), 153-171.
- Fan, Y-W., Miao, Y-F., & Wu, S-C. (2013). Customer complaints and service policy in electronic commerce. *S.Afr.J.Bus.Manage.*, 44(3), 15-19.
- Flavian, C., Guinaliu, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management*, 43(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.01.002>
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1987). Defensive marketing strategy by customer complaint management: A theoretical analysis. *Journal of Marketing Research*, 24(4), 337-346.
- Garver, M.S. (2001). Listening to customers. *American Journal of Business*, 16(2), 41-54. <https://doi.org/10.1108/19355181200100011>
- Güven, H. (2020). Investigation of customer complaints directed to e-commerce sites in Covid-19 process. *Turkish Studies*, 15(4), 511-530. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44354>
- Hansen, T., Wilke, R. & Zaichkowsky, J. (2010). Managing consumer complaints: Differences and similarities among heterogeneous retailers. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 38(1), 6-23. <https://doi.org/10.1108/09590551011016304>

- Heung, V.C.S. & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283-289. <https://doi.org/10.1108/09596110310482209>
- Hsieh H-F., & Shannon, E.S. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>.
- Hu, M., Rabinovich, E., & Hou, H. (2015). Customers complaints in online shopping: The role of signal credibility. *Journal of Electronic Commerce Research*, 16(2), 95-108.
- Johnen, M., & Schnittka, O. (2019). When pushing back is good: The effectiveness of brand responses to social media complaints. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47, 858-878. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00661-x>
- Joung, J., Jung, K., Ko, S., & Kim, K. (2019). Customer complaints analysis using text mining and outcome-driven innovation method for market-oriented product development. *Sustainability*, 11(1), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su11010040>
- Kanlı, K. (2019). Examination of e-complaints with content analysis for tourist guides. *Journal of Tour Guiding (JOTOG)*, 2(1), 10-17.
- Kayabaşı, A. (2010). analysis of customer complaints and a field research on the logistics in electronic (online) shopping. *Journal of Business Research-TURK*, 2(2), 21-42.
- Keskin, G., Bilgiç, M. Y., & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021, June-July). Investigating e-complaints against hotel establishments in the Covid-19 pandemic period. *25th Marketing Congress*, (pp. 1-12).
- Kim, J., & Boo, S. (2011). Influencing factors on customers' intention to complain in a franchise restaurant. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(2), 217-237. <https://doi.org/10.1080/19368623.2010.514559>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, R. (2009). Trust and satisfaction, two stepping stones for successful e-commerce relationships: A longitudinal exploration. *Information Systems Research*, 20, 237-257. <https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing (Translated by E. Gegez)*. İstanbul: Beta.

- Kozak, M. (2007). Consumers' intentions to report their complaints in the tourism industry. *Journal of Management and Economics*, 14(1). 137-151.
- Kutluk, A., & Arpacı, Ö. (2016). Investigation of e-complaints with grounded theory and content analysis towards travel agencies in the context of e-wom. *Balikesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 19(35), 367-386. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.645303>
- Kütük, A. (2021). E-customer satisfaction in digital travel intermediaries and a content analysis intended for e-complaints. *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1), 407-421. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.671>
- Lertputtarak, S., & Samokhin, D. (2017). Customer complaints about four star hotels in Pattaya, Thailand. *e-Review of Tourism Research (eRTR)*, 14(5/6), 214-240.
- Mancı, A. R., & Tengilimoğlu, E. (2021). Content analysis of online negative comments associated with accommodation companies in Sanliurfa. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(2), 1123-1148. <https://doi.org/10.21325/jotags.2021.832>
- MAXQDA (2023, February 20). *Key Features of MAXQDA*. <https://www.maxqda.com/tr>
- Mutlubaş, I. (2021). *Online customer complaints regarding hotel businesses: Expectation management and behavioral intention assessment* [Unpublished PhD thesis]. Necmettin Erbakan University.
- Nazlı, M. (2020). Tourists' e-complaints about online travel agencies. *Saffron Journal of Culture and Tourism Researches*, 3(1), 99-111.
- Ögçe, H. (2020). *Image of city: A case study on historic peninsula of Istanbul* [Unpublished master thesis]. Düzce University.
- Ögçe, H., & Demir, Z. (2020). Evaluating the city image of Istanbul historic peninsula through academicians' perspective. *Chinese Journal of Urban and Environmental Studies*, 8(3), 1-16. <https://doi.org/10.1142/S2345748120500165>
- Özer Sarı, F. Ö., Alikılıç, Ö. & Onat, F. (2013). E-complaining: Analysis of lodging customers' e-complaints from a Turkish internet website. *International Conference on Information, Business and Education Technology*, 561-565. <https://doi.org/10.2991/icibet.2013.183>

- Özsoy, T. (2021). Consumer complaints toward service providers of telecommunications sector in Turkey: Problems and solution suggestions. *ARTIBILIM Adana Alparslan Türkiye Science and Technology University Journal of Social Science*, 4(1), 1-19.
- Pajo, A., & Selvi, M. S. (2019). Analysis of complaints about smart phones: sikayetvar.com website example. *Electronic Journal of Vocational Colleges (Ejovoc)*, 9(1), 34-43.
- Sanes, C. (1993). Complaints are hidden treasures. *The Journal for Quality and Participation*, 16(5), 78-83.
- Sarıdaldı, E., & Sevim, Ş. (2009). Evaluation of customer complaint management performance: An application in 3rd regional directorate of TCDD. *Balıkesir University Journal of Social Sciences Institute*, 12(22), 110-126.
- Schwab, P-N. (2015). Online complaint handling practices: Company strategies and their effects upon post-complaint satisfaction. *Working Papers CEB 15-005*, Universite Libre de Bruxelles.
- Seggie, F. N. & Bayyurt, Y. (2017). *Qualitative research methods, techniques, analysis and approaches*. Ankara: ANI publishing.
- Selvi, M. S., Yıldırım Saçılık, M., Çevik, S., & Cavlak, N. (2012). A content analysis regarding the consumer complaints about timeshare systems. *Journal of Tourism and Research*, 2(2), 15-35.
- Singh, J., & Widing, R. E. (1991). What occurs once consumers complain? A theoretical model for understanding satisfaction/dissatisfaction outcomes of complaint responses. *European Journal of Marketing*, 25(5), 30-46. <https://doi.org/10.1108/03090569110140489>
- Singh, J., & Wilkes, R. E. (1996). When consumers complain: A path analysis of the key antecedents of consumer complaint response estimates. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(4), 350-365. <https://doi.org/10.1177/0092070396244006>
- Su, W-Y., & Bowen, J. T. (2001). Restaurant customer complaint behavior. *Journal of Restaurant & Foodservice Marketing*, 4(2), 35-65. https://doi.org/10.1300/J061v04n02_03
- Sürücü, Ö. A., Kıroğlu, H. S., Kargiglioğlu, Ş., & Karaçağa, S. (2017, April). Evaluating halal tourism and islamic sensitivities: Halal hotels. *1th International Halal Tourism Congress Proceedings Books*, (pp. 995-1006).

- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 16-35. <https://doi.org/10.1177/009207030102900102>
- Şahin, B., Kazoğlu, İ. H., & Sönmez, B. (2017). The research of the complaints on the travel sites for accommodation businesses: An example of Bishkek. *MANAS Journal of Social Studies*, 6(5), 163-177.
- Şahin Perçin, N., & Yiğit, S. (2020). Evaluation of e-complaints about food and beverage enterprises in tripadvisor: The case of cappadocia region. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 2985-3001. <https://doi.org/10.21325/jotags.2020.747>
- ŞikayetVar (2019, December 17-18). *ŞikayetVar Website*. <https://www.sikayetvar.com>
- ŞikayetVar (2020, November 06). *ŞikayetVar Website*. <https://www.sikayetvar.com/hakkimizda>
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60-76. <https://doi.org/10.2307/1252161>
- Tehci, A., & Ersoy, Y. (2020). Investigation of digital retail consumer complaints in the food industry during COVID-19: Market chain example of Turkey. *The Journal of International Scientific Researches*, 5(AI), 22-27. <https://doi.org/10.23834/isrjournal.814543>
- Thong, J. Y. L., Hong, S-J., & Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64, 799-810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Tokay Argan, M., & Arıcı, A. (2019). E-complaint in health communication: A study on patients and patients' relatives on sikayetvar.com. *The Journal of Akdeniz University's Faculty of Communication*, 31, 339-355. <https://doi.org/10.31123/akil.533612>
- Trendyol (2023, February 18). *Who we are*. <https://www.trendyol.com/whoweare>
- Turkmen Barutcu, M., & Basak, B. (2018, April-May). Customer complaints about e-commerce sites: Content analysis. *International Conference on Research in Education and Science*, (pp. 238-243). ICRES.

- TÜBİSAD (2021, October 10). *E-commerce 2019 market size in Turkey*.
https://www.tubisad.org.tr/tr/images/pdf/tubisad_eticaret_2019_pazar_buyuklugu_raporu.pdf
- Unur, K., Çakıcı, C., & Taştan, H. (2010). Customer complaints on package tours and a research on the frequency of the complaints faced by the travel agents. *Journal of Çukurova University Institute of Social Sciences*, 19(3), 391-408.
- Uzun, M., & Aygün Özgöz, A. (2022). Effect of customer complaint management on customer satisfaction. *19 May Journal of Social Sciences*, 3(3), 231-249.
<https://doi.org/10.52835/19maysbd.1067740>
- Vasquez, C. (2011). Complaints online: The case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics*, 43, 1707-1717.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2010.11.007>
- Wu, I-L. (2013). The antecedents of customer satisfaction and its link to complaint intentions in online shopping: An integration of justice, technology, and trust. *International Journal of Information Management*, 33, 166-176.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.09.001>
- Wu, J., & Zhao, N. (2023). What consumer complaints should hoteliers prioritize? Analysis of online reviews under different market segments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(1), 1-28.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2119187>
- Yanar Gürce, M., & Tosun, P. (2017). Consumer complaints about shipment services: A content analysis. *Journal of Business Research-TURK*, 9(3), 177-196. <https://doi.org/10.20491/isarder.2017.294>
- Zheng, T., Youn, H., & Kincaid, C. S. (2009). An analysis of customers' e-complaints for luxury resort properties. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 718-729. <https://doi.org/10.1080/19368620903170240>

Ethics Statement: The author declare that ethical rules have been followed in all preparation processes of this study. Approval was given for the study at the meeting of Gümüşhane University Scientific Research And Publication Ethics Board. In case of a contrary situation regarding scientific ethics issues, all responsibility belongs to the authors of the study and Çankırı Karatekin University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences has no responsibility.