



ATATÜRK
UNIVERSITY
PUBLICATIONS

Trends in Business *and* Economics


Formerly: Atatürk University Journal of Economics and Administrative Sciences
Official journal of Atatürk University Faculty of Economics and Administrative Sciences

Volume 38 • Issue 3 • July 2024

EISSN 2822-2652
dergipark.org.tr/en/pub/trendbusecon


Trends in Business *and* Economics

Editor

Vedat Kaya 


Department of Economic Policy, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Associate Editors


Ömer Yalçinkaya 

Department of Economic Policy, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey


Section Editors

Abdullah Emre Çağlar 

Department of Statistics, Atatürk University, Faculty of Science, Erzurum, Turkey

Bekir Elmas 

Department of Accounting and Finance, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Atılhan Naktiyok 

Department of Management and Organization, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Dilek Özdemir 


Department of Economic Policy, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Hulusi Ertuğrul Umudum 

Department of International Law, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey


Şükrü Yapraklı 

Department of Production Management and Marketing, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey


Ömer Yılmaz 

Department of Econometrics, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey


Editorial Staff

Faruk Şahin 

Department of Economic Policy, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Bekir Emre Aşkın 

Department of Economic History, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Osman Can Barakalı 

Department of Accounting and Finance, Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

Trends in Business *and* Economics

AIMS AND SCOPE

Trends in Business and Economics (Trend Bus Econ) is an international, scientific, open access, online-only periodical published in accordance with independent, unbiased, and double-blinded peer-review principles. The journal is official publication of the Ataturk University Faculty of Economics and Administrative Sciences and published quarterly publication in January, April, July, and October. The publication languages of the journal are Turkish and English.

Trends in Business and Economics aims to contribute to the literature by publishing articles at the highest scientific level in economics. The journal publishes original articles, reviews and letters to editors prepared in accordance with ethical rules. The scope of the journal includes economics and business writings. Trends in Business and Economics deals with original articles that have theoretical foundations and are supported by empirical findings.

The target audience of the journal includes academicians, researchers, professionals, students, related professional and academic bodies and institutions.

Trends in Business and Economics is currently indexed in DOAJ, ERIH Plus, TUBITAK ULAKBIM TR Index, Directory of Research Journals Indexing, Ebsco, EbscoBusiness and China National Knowledge Infrastructure (CNKI).

The editorial and publication processes of the journal are shaped in accordance with the guidelines of Council of Science Editors (CSE), Committee on Publication Ethics (COPE), European Association of Science Editors (EASE), and National Information Standards Organization (NISO). The journal is in conformity with the Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing (doaj.org/bestpractice).

Disclaimer

Statements or opinions expressed in the manuscripts published in the journal reflect the views of the author(s) and not the opinions of the editors, editorial board, and/or publisher; the editors, editorial board, and publisher disclaim any responsibility or liability for such materials.

Open Access Statement

Trends in Business and Economics is an open access publication, and the journal's publication model is based on Budapest Open Access Initiative (BOAI) declaration. Authors retain the copyright of their published work in the Trends in Business and Economics. The journal's content is licensed under a Creative Commons Attribution (CC BY) 4.0 International License which permits third parties to share and adapt the content for any purpose by giving the appropriate credit to the original work.

You can find the current version of the Instructions to Authors at <https://dergipark.org.tr/en/pub/trendbusecon>

Editor in Chief: Vedat Kaya

Address: Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Erzurum, Turkey

E-mail: ataunijournals@atauni.edu.tr

Publisher: Atatürk University

Address: Atatürk University, Yakutiye, Erzurum, Turkey

Trends in Business *and* Economics

CONTENTS

RESEARCH ARTICLES

- 138 Analysis of Behavioral Biases Affecting Investment Decisions of Individual Investors using Analytical Hierarchy Process
Bekir ELMAS, Beyza DEMİR, Salih AYDIN
- 147 The Mediating Role of Presenteeism in the Effect of Mental Workload on Emotional Exhaustion and Depersonalisation: A Study of Professional Accountants
Göknur ERSARI TAŞKESEN, Filiz ÖZŞAHİN KOÇ, Korhan KARACAOĞLU
- 156 The Effect of Customer Relations Management on Patient Loyalty Within The Framework of The Current Management Approach
Ebrar İlman YALTAGİL
- 166 Evaluation of Ottoman Waqf Managers from the Perspective of Entrepreneurial and Machiavellian Leadership
Cemre CANKURT, Yasin BAYAR
- 177 Does Globalization Reduce Youth Unemployment? Augmented ARDL Approach
Süleyman UĞURLU

Analysis of Behavioral Biases Affecting Investment Decisions of Individual Investors using Analytical Hierarchy Process

Bireysel Yatırımcıların Yatırım Kararlarına Etki Eden Davranışsal Eğilimlerin Analitik Hiyerarşi Süreci İle Analizi

Bekir ELMAS¹



Beyza DEMİR¹



¹Atatürk University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Erzurum, Türkiye

Salih AYDIN²



²Artvin Çoruh University, Borçka Acarlar Vocational School, Finance, Artvin, Türkiye

ABSTRACT

Individual investors exhibiting irrational behaviors may encounter a difficult situation in financial markets. Investor trends, also known as behavioral trends, have been introduced under different headlines in different studies. Overconfidence, representation, anchoring, regret aversion, and herding were included in the research study. In this study, it was aimed to determine the order of importance of investor biases of individual investors trading in Borsa İstanbul. For this purpose, a survey questionnaire was applied to individual investors trading in BIST. Analytical Hierarchy Process was utilized in testing the research model. A total of 411 participants contributed to the study. As a result of the study, regret aversion bias and overconfidence bias were the leading biases to which individual investors attached importance. However, the criterion (C41) "I feel sorrow for the long-losing stocks I hold." was found to rank highest among all sub-criteria. This sub-criterion is part of regret aversion bias. Regret aversion bias was also the main criterion ranking highest among all criteria. Upon considering the other sub-criteria of regret aversion bias; C42, C43, and C44 sub-criteria were found to rank second, fourth, and eleventh, respectively. C12 criterion, which ranked third, was seen to belong to overconfidence bias, and this bias ranked second among the main criteria. This research would contribute to a better comprehension of the behavioral biases that affect the decision-making of individual investors trading in BIST. The obtained results of the study are thought to contribute to the behavioral finance literature.

JEL Codes: G40, G41, C91

Keywords: Behavioral Finance, Behavioral Biases, Individual Investor, Analytical Hierarchy Process

ÖZ

İrrasyonel davranışlar sergileyen bireysel yatırımcılar finansal piyasalarda zor durumlarla karşılaşabilmektedir. Davranışsal eğilimler olarak da bilinen yatırımcı eğilimleri, farklı çalışmalarda farklı başlıklar altında tanımlanmıştır. Aşırı güven, temsiliyet, çıpalama, pişmanlıktan kaçınma ve sürü eğilimi araştırma çalışmasına dâhil edilmiştir. Bu çalışmada Borsa İstanbul'da işlem gören bireysel yatırımcıların yatırımcı önyargılarının önem sırasının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla BIST'te işlem yapan bireysel yatırımcılara anket uygulanmıştır. Araştırma modelinin test edilmesinde Analitik Hiyerarşi Sürecinden yararlanılmıştır. Araştırmaya toplam 411 katılımcı katkı sağlamıştır. Araştırma sonucunda bireysel yatırımcıların önem verdiği önyargıların başında pişmanlıktan kaçınma eğilimi ve aşırı güven eğilimi gelmektedir. Ancak (C41) kriteri "Uzun süredir kayıpta olan hisse senetlerim için üzüntü duyuyorum." tüm alt kriterler arasında en üst sırada yer aldığı görülmüştür. Bu alt kriter pişmanlıktan kaçınma yanlılığının bir parçasıdır. Pişmanlıktan kaçınma yanlılığı da tüm kriterler arasında en yüksek sırayı alan ana kriter olmuştur. Pişmanlıktan kaçınma yanlılığının diğer alt kriterleri de dikkate alındığında; C42, C43 ve C44 alt kriterlerinin sırasıyla ikinci, dördüncü ve onbirinci sırada yer aldığı görüldü. Üçüncü sırada yer alan C12 kriterinin aşırı güven yanlılığına ait olduğu görüldü ve bu yanlılık ana kriterler arasında ikinci sırada yer aldı. Bu araştırma, BIST'te işlem yapan bireysel yatırımcıların karar vermelerini etkileyen davranışsal önyargıların daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunacaktır. Araştırmadan elde edilen sonuçların davranışsal finans literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

JEL Kodları: G40, G41, C91

Anahtar Kelimeler: Davranışsal Finans, Yatırımcı Eğilimleri, Bireysel Yatırımcı, Analitik Hiyerarşi Süreci

Introduction

Conventional finance theories assume that participants in financial markets tend to act rationally (Ahmad and Shah, 2020). According to conventional finance, financial markets are information-efficient. Therefore, investors maintain their transactions in financial markets through abiding by simple rules and taking rational actions (Jain et al., 2019). Conventional financial theories assert that the prices of securities reflect the intrinsic value, and the stock prices in the market are correctly determined by the investors. Behavioral finance explains that, unlike conventional finance, financial markets would never be information-efficient (Ritter, 2003)

Since behavioral finance relies on psychological factors that affect investors' decision-making process, it attributes the inefficiency of markets to these factors. Behavioral finance elucidates investor emotions and cognitive biases that affect investment performance (Quddoos et al., 2020).

Geliş Tarihi/Received 30.11.2023
Kabul Tarihi/Accepted 05.01.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

E-mail: salihaydin@artvin.edu.tr

Cite this article: Elmas, B., Demir, B. & Aydın, S. (2024). Analysis of Behavioral Biases Affecting Investment Decisions of Individual Investors using Analytical Hierarchy Process. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 138-146.



There are various biases that affect investors' decision-making in investment processes. These biases have the feature of affecting all the strategies of the investors in the investment processes. Biases are pertinent to the extent to which individuals process information to render an investment decision (Shefrin, 2000). There are different irrational approaches that measure investor biases. These approaches are divided into different groups as cognitive approaches, emotional approaches and social approaches. In the study, among these biases, overconfidence bias, representation bias, anchoring bias, regret aversion bias and herd bias were used.

In this study, it is tried to determine the order of importance of the behavioral biases that affect the investment decisions of the individual investor. In other words, it is desired to rank investment decisions for individual investors from the most important to the least important.

Upon examining studies in the literature, studies on investor biases under different market conditions and characteristics are, in general, study to prove the existence of behavioral biases in the markets. However, the number of studies on the order of importance of these biases for investors is quite limited in the literature. Jain et al., (2019), in their study conducted in India, listed the irrational investor biases of individual investors regarding their investment decisions. As a result of the study, the three most effective criteria for investors were determined such as herding bias, loss aversion bias, and overconfidence bias. This study constitutes the basis of our research. Upon examining the national literature, the shortcomings of studies in this field are noteworthy.

Investor tendencies have been classified and diversified in different ways in different studies of the behavioral finance literature. In this study, the overconfidence bias, the representativeness bias, the anchoring bias, the regret aversion bias, and the herding bias are taken into account among investor biases.

In this study, it is tried to determine the order of significance for investors of the investor biases exhibited by the investors in Borsa Istanbul. With this study, it is thought to make different contributions to the discipline. With this study, investors would be able to better comprehend the behavioral biases that affect their investment decisions and act accordingly upon trading in Borsa Istanbul. This study would provide them with a guide to the different behavioral biases they should consider upon making investment decisions. The results obtained in the study are the first for Borsa Istanbul, which is in the status of an emerging stock market. It is thought that the results obtained in this context will contribute significantly to the literature.

Literature Review

Studies on Behavioral Biases

Overconfidence is the bias to attribute more meaning to the knowledge and skills of individuals (Ackert & Deaves, 2010). Investors with overconfidence biases may ignore the risks of investments upon making investment decisions (Armansyah, 2021). According to Kufepaksi (2007), the overconfidence bias causes investors to make wrong decisions upon making investment estimates. Abbes et al., (2019) stated that individual investors with overconfidence biases ignore institutional evaluations, instead, they act according to their own evaluations.

Representativeness bias is the tendency to judge the probability of a hypothesis by the extent to which the available data are similar to it (Clegg et al., 2015). The representativeness bias is one of the cognitive biases that affect the investment decision. Influencing the investment decision also causes the stock prices to be affected. An investor who

connects a single representation factor to a growing stock may ignore other factors and make wrong decisions by overreacting (Irshad et al., 2016). Mokoaleli-Mokoteli et al., (2009) stated that investors tended to exhibit representative bias towards new recommendations made in stock investment decisions.

Anchoring bias is the situation in which investors primarily use the information they have upon making an assessment regarding any subject (Epley & Gilovich, 2006). Anchoring bias is the tendency of investors to use previous ideas and thoughts in their investments rather than new ideas. This bias indicates that investors remain attached to their past values and are reluctant to change these values (Bouteska and Regaieg, 2020). Anchoring is a psychological heuristic that can be claimed to occur when investors place undue emphasis on statistically random and psychologically determined 'anchors' and lead them to investment decisions that are essentially 'irrational'. When it is necessary to predict a good buy price for a stock, the investor would probably begin to invest using an initial value called an "anchor" without much analysis (Subash, 2012).

Regret aversion is a term used to describe the feeling of remorse that occurs when a bad choice is made and is experienced after making a choice. Regret aversion is primarily concerned with the extent to which anticipation of possible remorse may affect decision-making. This bias is a psychological theory suggesting that individuals feel remorse when they realize that the decisions they believed to be correct with their previous knowledge are wrong (Gazel, 2015). The regret aversion bias causes investors to adopt conservative attitudes. Because the bad investment experiences of investors in the past make them think about new investments in many cases. Investors who wish to invest in a narrow framework with a tendency of conservatism are only interested in certain assets (Awais & Estes, 2019: 754).

The herding bias is one of the behavioral biases witnessed in financial markets among investors in almost all asset categories. Therefore, researchers have been intensely interested in this bias. Especially the financial crisis in the 1990s caused this bias to be witnessed intensely in the markets (Mand et al., 2021). Devenow and Welch (1996) stated that investors felt more secure when they followed other investors. Kataria and Choudhary (2015) determined that herding biases among investors caused their securities to diverge from their fair value and led to market instability. Dong et al., (2010), Park and Sabourian (2011) found a relationship between herding behavior and prices and proved that herding bias rendered prices more volatile.

Studies on Ranking Behavioral Biases and Conceptual Research Model

Antony and Joseph (2017) determined the order of significance of these biases for investors by taking into account the overconfidence bias, representativeness bias, regret aversion bias, mental accounting bias, and herding bias among the irrational investor biases exhibited by investors in financial markets. As a result of the study, it was determined that the overconfidence bias and the regret aversion bias were the most crucial behaviors for investors.

Jain et al., (2019) listed the irrational investor biases of individual investors in their investment decisions. Questions measuring certain biases by which investors have been affected were asked of the investors. As a result of the study, the three most effective criteria for investors were determined such as the herding bias, loss aversion bias, and overconfidence bias.

Jain et al., (2021), in their study, conducted to determine the priorities of 168 investors trading in the Indian stock exchange, concluded that the stock selection methods, behavioral factors, commercial opportunities, and accounting knowledge level were the

three top priority factors among the findings.

Upon examining the studies in the literature, it is observed that a deficiency in determining the significance of the irrational investor behaviors exhibited by investors in the national literature. It is thought that this study would fill this gap in the national literature. In this context, the hierarchical structure of the investor biases exhibited by

the investors and included in the study is illustrated in Figure 1. Among the investor biases, the overconfidence bias, the representativeness bias, the anchoring bias, the regret aversion bias, and the herding bias are taken into consideration. For each of the 5 biases, 4 questions are sent to the investors and the responses are analyzed by employing the AHP method. The variables used in the study were obtained from studies made in the literature and proven to measure groups.

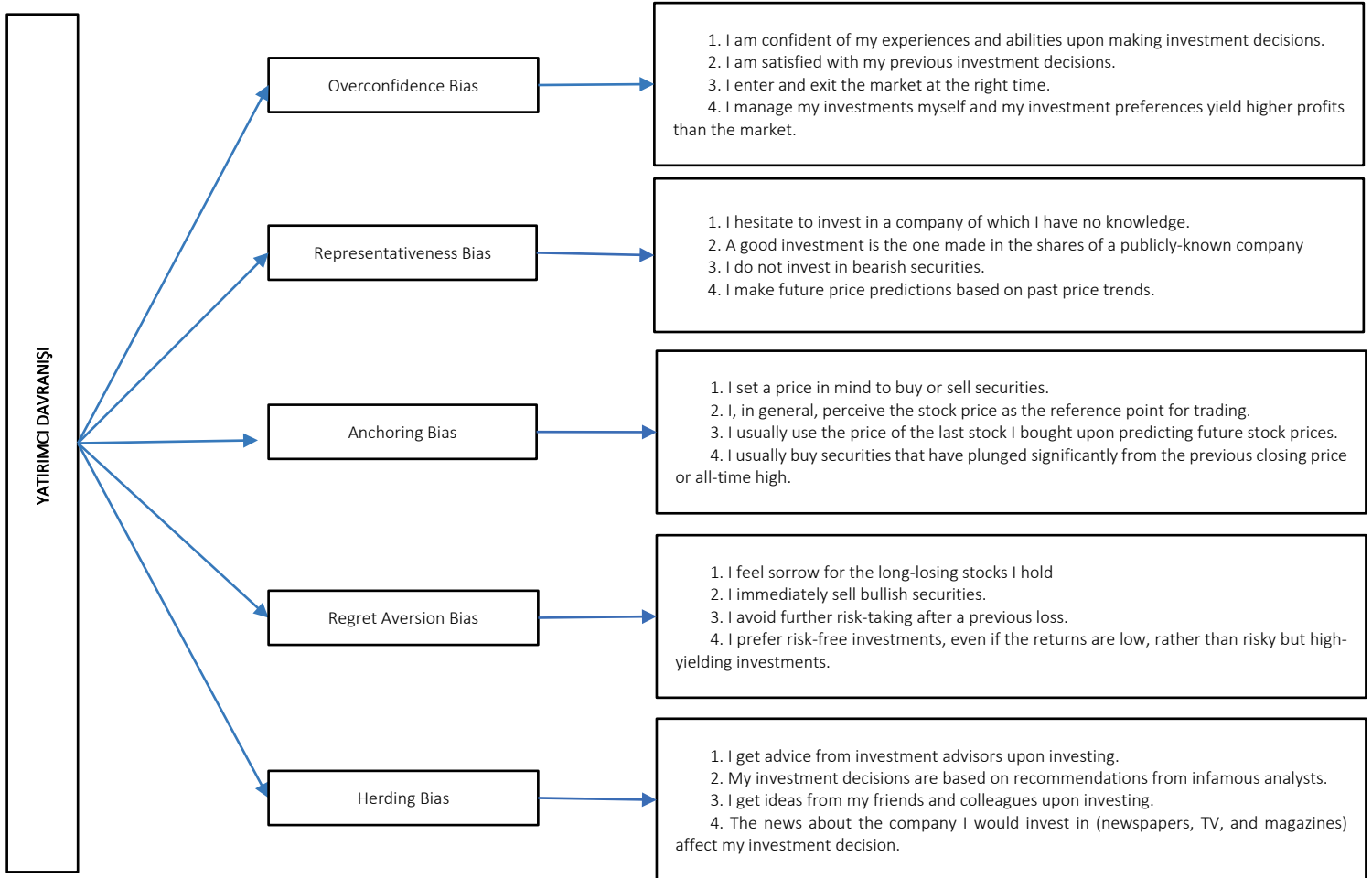


Figure 1. Hierarchical Structure of Behavioral Biases Affecting Investment Decisions

Method

Data Collection Tool and Process

A survey questionnaire is selected as the data collection tool in the study. The questionnaire form is delivered to investors who conduct their individual investment activities in BIST, and 411 questionnaires are responded to by the investors. The SPSS and Microsoft Excel software programs are used in the analysis of the obtained data. Due to the pandemic, investors are reached with the help of the snowball sampling method and different social media communication tools.

Permission was received for the research from Atatürk University Social and Human Sciences Ethics Committee (Decision Date: 31.08.2021, Decision Number: 88656144-000.E.2100228241). The purpose of the research was clearly explained to individual investors, and their verbal and written consent was obtained on a voluntary basis. It was also declared that they could withdraw from the research at any time.

Objective and Methodology of Research

The aim is to determine the relative significance of the irrational investor biases of individual investors trading in Borsa Istanbul (BIST) in shaping the investment behaviors of individual investors. 5 factors are taken into account for the study. These factors are; overconfidence bias, representativeness bias, anchoring bias, regret aversion bias, and herding bias.

Results

Descriptive Statistics

In this study, which is conducted to determine the relative significance of the irrational investor biases of individual investors in forming the investment behavior of individual investors, a survey questionnaire is applied to individual investors trading in BIST. In this part, descriptive statistics of 411 individual investors trading in BIST are presented. Descriptive statistics consist of two sections. In the first section, questions to determine the demographic variables of the investors are included, whereas, in the second section, questions to determine the investor profiles of individual investors are asked of the investors.

Table 1: Descriptive Statistics of Individual Investors' Demographic Variables

Variable	Type	Frequency	Percentage (%)
Gender	Women	146	35.5
	Men	265	64.5
Age	Under 25 years of age	80	19.5
	25-34 years of age	175	42.6
	35-44 years of age	72	17.5
	45-54 years of age	46	11.2
	55 and older	38	9.2
Marital Status	Married	199	48.4
	Single	212	51.6
Educational Status	High School Diploma	81	19.7
	Associate Degree	41	10.0
	Undergraduate Degree	210	51.1
	Graduate Degree	60	14.6
	Ph.D. Degree	19	4.6
Profession Group	Private Sector Employee	113	27.5
	Public Sector Employee	135	32.8
	Retired	19	4.6
	Unemployed	78	19.0
	Self-Employed	66	16.1

According to Table 1, 35.5% of the individual investors trading in the BIST are female, whereas 64.5% are male investors. According to Table 1, 19.5% of the individual investors trading in BIST within the sample are investors under the age of 25; 42.6% are between 25-34 years of age; 17.5% are between 35-44 years of age; 11.2% are between 45-54 years of age; and 9.2% are 55 years of age and older. According to Table 1, 48.4% of individual investors trading in BIST are married, whereas 51.6% are single investors. According to Table 1, 19.7% of the individual investors trading in BIST within the sample acquire high school diplomas at most; 10.0% acquire associate degrees; 51.1% acquire undergraduate degrees; 14.6% acquire graduate degrees; and 4.6% acquire Ph.D. degrees. According to Table 1, within the sample, 27.5% of the individual investors trading in BIST are private sector employees; 32.8% are public sector employees; 4.6% are retired; 19.0% are unemployed; and 16.1% consist of professional groups such as self-employed. The majority of the participants maintain their livelihood as public or private sector employees.

Table 2: Descriptive Statistics of Investor Profiles of Individual Investors

Variable	Type	Frequency	Percentage (%)
Transaction Frequency	Daily	115	28.0
	More than Once a Week	66	16.1
	Once a Week	48	11.7
	Once a Month	36	8.8
	Occasionally	146	35.5
Do you like risk-taking?	Always	78	19.0
	Usually	124	30.2
	Sometimes	143	34.8
	Rarely	54	13.1
	Never	12	2.9
Capital Allocation	Lower than 10%	228	55.5
	10%-29%	81	19.7
	30%-49%	49	11.9
	50%-69%	28	6.8
	Higher than 70%	25	6.1
Duration of Investment	Less than 3 years	280	68.1
	3-7 years	71	17.3
	8-12 years	29	7.1
	13-17 years	13	3.2
	Over 17 years	18	4.4

According to Table 2, 28% of the individual investors trading in BIST within the sample conduct daily transactions; 16.1% conduct transactions more than once a week; 11.7% once a week; 8.8% once a month; and 35.5% consist of occasional traders. According to Table 2, 19% of the individual investors trading in BIST are always risk-takers; 30.2% are usually risk-takers; 34.8% are sometimes risk-takers; 13.1% are rarely risk-takers; and 2.9% never take risks. According to Table 2, 55.5% of the individual investors trading in BIST within the sample allocate less than 10% of their capital for investment; 19.7% allocate 10%-29% of their capital; 11.9% allocate 30%-49% of their capital; 6.8% invest with 50%-69% of their capitals; and 6.1% invest with more than 70% of their capitals. According to Table 2, 68.1% of the individual investors trading in BIST within the sample invest for less than 3 years; 17.3% invest for 3-7 years; 7.1% invest for 8-12 years; 3.2% invest for 13-17 years; and 4.4% invest for more than 17 years. This situation can be explained by the rise in the number of investors trading in BIST within recent years, as well as the participation of new investors in the market.

Analytical Hierarchy Process (AHP)

AHP is the analysis method employed in the study. AHP is employed to find the relative degrees of significance for behavioral biases of individual investors upon making investment decisions. AHP is one of the multi-criteria decision-making methods that were developed by Prof. Thomas L. Saaty in the 1970s. AHP is a method through which a decision is rendered by expert assessments, including subjective judgments as well as objective judgments. In the study, 5 distinct biases, namely, overconfidence, representativeness, anchoring, regret aversion, and herding biases which have impacts on investors, are taken into account. The questions prepared in the form of survey questionnaires are directed to experts in their fields who have been investing in BIST. In the survey, 5 biases constitute the main criteria, and each main criterion has 4 sub-criteria. The weights of the main criteria and sub-criteria are determined by the experts using Saaty's 1 - 9 scale with pairwise comparisons (Yıldırım and Önder, 2015). The obtained data are modeled in Microsoft Excel software and AHP is employed. The application phases of AHP are as follows.

Phase 1: The process is commenced with the generation of a hierarchical network. The hierarchical network consists of objectives, main criteria, and sub-criteria (Table 3). The primary objective for the AHP is determined and a hierarchical structure is formed with the biases (criteria) and 4 sub-criteria representing these biases in compliance with the objective. [Table 3 near here]

Table 3. Main Criteria and Sub-Criteria

Main Criteria	Sub-Criteria	
Overconfidence Bias (C1)	C11	I am confident in my experiences and abilities upon making investment decisions.
	C12	I am satisfied with my previous investment decisions.
	C13	I enter and exit the market at the right time.
	C14	I manage my investments myself and my investment preferences yield higher profits than the market.
Representativeness Bias (C2)	C21	I hesitate to invest in a company of which I have no knowledge.
	C22	A good investment is the one made in the shares of a publicly-known company.
	C23	I do not invest in bearish securities.
	C24	I make future price predictions based on past price trends.
Anchoring Bias (C3)	C31	I set a price in mind to buy or sell securities.
	C32	I, in general, perceive the stock price as the reference point for trading.
	C33	Upon predicting future stock prices, in general, I base my last purchase price on the stock price.
	C34	I usually buy securities that have plunged significantly from the previous closing price or all-time high.

Table 3 Cont. Main Criteria and Sub-Criteria

Regret Aversion Bias (C4)	C41	I feel sorrow for the long-losing securities I hold.
	C42	I immediately sell bullish securities.
	C43	I avoid further risk-taking after a previous loss.
	C44	I prefer risk-free investments, even if the returns are low, rather than risky but high-yielding investments.
Herding Bias (C5)	C51	I get advice from investment advisors upon investing.
	C52	My investment decisions are based on advice from infamous analysts.
	C53	Upon investing, I get ideas from my friends and colleagues.
	C54	The news about the company I would invest in (newspapers, TV, and magazines) affects my investment decision.

Step 2: The weights (w) of the criteria are obtained as a result of pairwise comparisons. Pairwise comparisons are made using Saaty's 1-9 scale. A square matrix is developed with the criteria graded by the values in this scale. Since the diagonal components in the matrices are evaluated by themselves, they all assume the value of 1.

The comparison of n criteria by their relative significance weights, with the criteria a1,a2,...,an and their weights w1,w2,...,wn, is shown below (Yıldırım and Önder, 2015: 24):

$$A=(a_{ij})= \begin{vmatrix} a_{11} & \dots & a_{1j} & \dots & a_{1n} \\ \vdots & & \vdots & & \vdots \\ a_{i1} & \dots & a_{ij} & \dots & a_{in} \\ \vdots & & \vdots & & \vdots \\ a_{n1} & \dots & a_{nj} & \dots & a_{nn} \end{vmatrix}$$

In the A square matrix (A), the value aij value indicates how significant the criteria in the ith row are according to the criteria in the jth column. Upon making these comparisons, the relative degrees of significance developed by Saaty presented in Table 4 are utilized. A normalized matrix is formed by dividing each component in the matrix by its column sum. By calculating the mean values of the rows in the normalized matrix, the relative weights (w) in each row are determined (Okan, Sarı, Peker, 2016: 184).

Table 4. Table of Relative Degrees of Significance

Degree of Significance	Definition	Explanation
1	Equally Significant	Both factors are equally significant.
3	Moderately Significant	One factor is slightly more significant than the other, based on experience and judgment.
5	Strongly Significant	One factor is strongly more significant than the other.
7	Very Strongly Significant	One factor is very strongly more significant than the other.
9	Absolutely Significant	One of the factors is absolutely more significant than the other.
2,4,6,8	Represent Intermediate Values	They are the intermediate values of the degrees of significance found in the explanations above in the preference between the two factors.
Mutual Values	If a value (x) is assigned upon comparing i with j; the value to be assigned would be (1/x) upon comparing j with i.	

Source: Yıldırım and Önder, 2015

Decision makers utilize 2,4,6,8 values as intermediate values. For instance, if decision-makers remain between 3 and 5, they may utilize the value of 4.

Phase 3: Consistency is considered to determine whether the decision makers are consistent upon making comparisons among criteria. Consistency Index (CI) and Consistency Ratio (CR) coefficients

are utilized for determining consistency. The calculation of the consistency index is shown in the following formula:

$$CI=(\lambda_{max}-n)/((n-1))$$

The eigenvalues (λ_{max}) of binary matrices are determined with the formula below:

$$\lambda_{max}=Aw/w$$

This value is calculated by multiplying the weight values of each component in the A matrix and dividing the new values by the weight values. The calculation of the CR value, which is another coefficient, is shown in the formula below:

$$CR=CI/RI$$

Lastly, the consistency ratio (CR) is considered. The consistency ratio is calculated by dividing the Consistency Index by the Random Index (RI). RI assumes a standard value determined by Saaty. RI assumes value according to the number of criteria. These values are presented in Table 5. If $CR \leq .10$, the comparisons are consistent. If $CR > .10$, the comparisons are inconsistent and AHP does not yield significant results.

Table 5: Random Index Value

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	.52	.89	1.11	1.25	1.35	1.40	1.45	1.40

Analysis Results of AHP

In this study, it is aimed to list the individual stock investors' irrational behavioral tendencies that are influenced by the psychological, sociological, and anthropological factors upon making an investment decision. Behavioral tendencies constitute the main criteria. The 5 criteria included in the study consist of overconfidence, representativeness, anchoring, regret aversion, and herding biases. Each bias has 4 sub-criteria. The determined main and sub-criteria are compared and responded to by the field experts in compliance with the scale developed by Saaty. AHP is applied by obtaining the mean values of the responses. The following steps are followed in the application of AHP:

Step 1: Matrices are developed for the main and sub-criteria along with the given responses.

Step 2: The values in each row of the matrices are divided by their column sums and the matrix is normalized.

Step 3: In order to calculate the weight value (w), the components in each row of the normalized matrices are summed and averaged, and their priority values are determined.

Step 4: The weighted sum vector (Aw) is obtained by multiplying the weights (w) of the components in each row of the matrix formed in the first place.

Step 5: CI and CR are examined to determine whether or not the comparisons are consistent. If $CR \leq .10$, it is concluded that the comparisons are consistent.

In Table 6, a comparison process is made for the behavioral biases that constitute the main criteria.

Table 6. Degrees of Significance of the Main Criteria (Behavioral Biases)

Behavioral Biases	C1	C2	C3	C4	C5	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C1	1.00	3.00	2.00	.50	2.00	.24	1.25	5.26
C2	.33	1.00	.50	.33	.20	.08	.40	5.08
C3	.50	2.00	1.00	.25	3.00	.17	.90	5.24
C4	2.00	3.00	4.00	1.00	3.00	.40	2.14	5.39
C5	.50	2.00	.33	.33	1.00	.12	.58	4.95
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 5.18$ CI = .05 and CR = .04 \leq .10.								

• C1: Overconfidence Bias, C2: Representativeness Bias, C3: Anchoring Bias, C4: Regret Aversion Bias, C5: Herding Bias

In Table 6, a matrix is established among the 5 behavioral biases, which constitute the main criteria. Upon considering the priority values, it is determined that individual investors are mostly prone to regret aversion bias, followed by overconfidence, and least prone to representativeness bias. Since the consistency ratio is $CR \leq .10$, the comparison is seen to be consistent.

At the other application step, the sub-criteria representing each behavioral bias are compared and the priority order is determined. In Table 7, a matrix is established for the sub-criteria of the overconfidence bias.

Table 7: Degrees of Significance of Sub-Criteria Associated with Overconfidence Bias

Overconfidence Bias	C11	C12	C13	C14	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C11	1.00	.50	4.00	3.00	.29	1.21	4.22
C12	2.00	1.00	7.00	5.00	.53	2.23	4.21
C13	.25	.14	1.00	2.00	.10	.41	4.06
C14	.33	.20	.50	1.00	.08	.33	4.03
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 4.13$ CI = .04 and CR = .05 ≤ .10.							

- C11: I am confident with my experience and abilities upon making investment decisions.
- C12: I am satisfied with my previous investment decisions.
- C13: I enter and exit the market at the right time.
- C14: I manage my investments myself and my investment preferences yield higher profits than the market.

Considering Table 7, the sub-criterion (C12) "I am satisfied with my previous investment decisions" is selected with the highest priority value of .53. It is determined that the C12 criterion is more significant for the overconfidence bias. In Table 8, a comparison is made for the sub-criteria of the representativeness bias.

Table 8: Degrees of Significance of Sub-Criteria Associated with Representativeness Bias

Representativeness Bias	C21	C22	C23	C24	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C21	1.00	3.00	.20	.14	.09	.38	4.03
C22	.33	1.00	.17	.11	.05	.19	4.03
C23	5.00	6.00	1.00	.50	.32	1.34	4.21
C24	7.00	9.00	2.00	1.00	.54	2.26	4.17
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 4.11$ CI = .04 and CR = .04 ≤ .10.							

- C21: I hesitate to invest in a company of which I have no knowledge.
- C22: A good investment is the one made in the shares of a publicly-known company.
- C23: I do not invest in bearish securities.
- C24: I make future price predictions based on past price trends.

Considering Table 8, with the highest priority value of .54, the C24 sub-criterion "I make future price predictions based on past price trends." With a priority value of .05, the C22 sub-criterion "A good investment is the one made in the shares of a publicly-known company." has the least priority value. The C24 criterion is the most significant for representativeness bias; whereas the C22 criterion is found to be of the least significance. A consistency ratio that is lower than .10 indicates the consistency of the comparison. In Table 9, a comparison is made for the sub-criteria of anchoring bias.

Table 9. Degrees of Significance of Sub-Criteria Associated with Anchoring Bias

Anchoring Bias	C31	C32	C33	C34	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C31	1.00	4.00	3.00	2.00	.46	1.92	4.20
C32	.25	1.00	2.00	.50	.14	.60	4.18
C33	.33	.50	1.00	.20	.09	.38	4.06
C34	.50	2.00	5.00	1.00	.31	1.28	4.17
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 4.15$ CI = .05 and CR = .06 ≤ .10.							

- C31: I set a price in mind to buy or sell securities.
- C32: I, in general, perceive the stock price as the reference point for trading.
- C33: I usually use the price of the last stock I bought upon predicting future stock prices.
- C34: I usually buy securities that plunge significantly from the previous closing or all-time high price

Upon considering Table 9, the C31 sub-criterion "I set a price in mind to buy or sell securities" is seen to be highly significant for the anchoring bias; whereas the C33 sub-criterion, "I usually use the price of the last stock I bought upon predicting future stock prices" has the least significance. A consistency ratio (CR) of .06 indicates that the comparison is consistent. In Table 10, a comparison is made for regret aversion bias.

Table 10. Degrees of Significance of Sub-Criteria Associated with Regret Aversion Bias

Regret Aversion Bias	C41	C42	C43	C44	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C41	1.00	4.00	2.00	8.00	.53	2.30	4.37
C42	.25	1.00	2.00	4.00	.23	.97	4.14
C43	.50	.50	1.00	3.00	.18	.74	4.06
C44	.13	.25	.33	1.00	.06	.25	4.15
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 4.18$ CI = .06 and CR = .07 ≤ .10.							

- C41: I feel sorrow for the long-losing securities I hold.
- C42: I immediately sell bullish securities.
- C43: I avoid further risk-taking after a previous loss.
- C44: I prefer risk-free investments, even with low returns, over risky but high-yielding investments

In Table 10, the most significant sub-criterion in the regret aversion bias is (C41) "I feel sorrow for the long-losing securities I hold" with a value of .53; whereas the sub-criterion C44 "I prefer risk-free investments, even if they are risky but high-yielding investments have low returns" is seen to be the least significant one with the value of .06. A consistency ratio lower than .10 indicates that the comparison is consistent. Comparisons of the herding bias sub-criteria are shown in Table 11.

Table 11. Degrees of Significance of Sub-Criteria Associated with Herding Bias

Herding Bias	C51	C52	C53	C54	Priority Value (w)	Weighted Sum Vector (Aw)	Aw / w
C51	1.00	3.00	6.00	.17	.20	.87	4.26
C52	.33	1.00	3.00	.13	.09	.38	4.07
C53	.17	.33	1.00	.11	.05	.18	4.06
C54	6.00	8.00	9.00	1.00	.66	3.03	4.61
The comparison is consistent since $\lambda_{max} = 4.25$, CI = .08, and CR = .09 ≤ .10.							

- C51: I get advice from investment advisors upon investing.
- C52: My investment decisions are based on recommendations from infamous analysts.
- C53: I get ideas from my friends and colleagues upon investing.
- C54: News about the company I would invest in (newspapers, TV, and magazines) affect my investment decision.

Considering Table 11, the highest degree of significance for herding bias is seen as the C54 sub-criterion "News about the company I would invest in (newspapers, TV, and magazines) affect my investment decision."; whereas the C53 sub-criterion "I get ideas from my friends and colleagues upon investing" is observed to be the least significant one. It is seen that the consistency ratio (CR=.09) is lower than .10 and the comparison is consistent.

The tables created as a result of the AHP application in determining the priority degrees of the main and sub-criteria are presented above and the degree of significance of all criteria is presented in Table 12.

Table 12. Priority Degrees of the Main and Sub-Criteria

Main Criteria	Priority Value	Sub-Criteria	Priority Value	Integrated Priority Values	Degrees of Significance	Degrees of Significance
C1: Overconfidence Bias	.24	C11: I am confident in my experiences and abilities upon making investment decisions.	.29	.0551	7	2
		C12: I am satisfied with my previous investment decisions.	.53	.1007	3	
		C13: I enter and exit the market at the right time.	.10	.0190	14	
		C14: I manage my investments myself and my investment preferences yield higher profits than the market.	.08	.0152	15	
C2: Representativeness Bias	.08	C21: I hesitate to invest in a company of which I have no knowledge.	.09	.0081	18	5
		C22: A good investment is the one made in the shares of a publicly-known company	.05	.0045	20	
		C23: A good investment is the one made in the shares of a publicly-known company	.32	.0288	10	
		C24: I make future price predictions based on past price trends.	.54	.0486	8	
C3: Anchoring Bias	.17	C31: I set a price in mind to buy or sell securities.	.46	.0644	6	3
		C32: I, in general, perceive the stock price as the reference point for trading.	.14	.0196	13	
		C33: I usually use the price of the last stock I bought upon predicting future stock prices.	.09	.0126	16	
		C34: I usually buy securities that plunge significantly from the previous closing or all-time high price.	.31	.0434	9	
C4: Regret Aversion Bias	.40	C41: I feel sorrow for the long-losing stocks I hold	.53	.2385	1	1
		C42: I immediately sell bullish securities.	.23	.1035	2	
		C43: I avoid further risk-taking after a previous loss.	.18	.0810	4	
		C44: I prefer risk-free investments, even if the returns are low, rather than risky but high-yielding investments.	.06	.0270	11	
C5: Herding Bias	.12	C51: I get advice from investment advisors upon investing.	.20	.0240	12	4
		C52: My investment decisions are based on recommendations from infamous analysts.	.09	.0108	17	
		C53: I get ideas from my friends and colleagues upon investing.	.05	.0060	19	
		C54: The news about the company I would invest in (newspapers, TV, and magazines) affects my investment decision.	.66	.0792	5	

In Table 12, the degrees of importance of the main criteria and sub-criteria are determined, but for better understanding, the priority values of the main criteria and sub-criteria are multiplied to obtain integrated priority and integrated ranking.

The criterion (C41) "I feel sorrow for the long-losing stocks I hold." is found to have the highest rank among all sub-criteria. This sub-criterion is a part of regret aversion bias. Regret aversion bias is also the main criterion ranking highest among all criteria. Upon considering the other sub-criteria of regret aversion bias, it is seen that C42, C43, and C44 sub-criteria rank second, fourth, and eleventh, respectively.

It is seen that C12 criterion, which ranks third, belongs to the overconfidence bias, and this bias ranks second among the main criteria. In the study, it is determined that the vast majority of investors are satisfied with their investment decisions and confident in their skills and experiences.

The main criterion that ranks third is the anchoring bias. The majority of the investors seem to set a price in mind to purchase or sell stocks. Among the main criteria, herding and representativeness biases are found to be the criteria that least affect the investment decision of the investors.

Individual investors are affected by various behavioral biases upon making investment decisions. The impact of behavioral biases is analyzed using the AHP. The most common behavioral biases that affect

investors' investment decisions are regret aversion, overconfidence, anchoring, herding, and representativeness biases, respectively. Among all behavioral biases, regret aversion bias has been identified as the bias that has the greatest impact on the investment decisions of investors.

Discussion and Conclusion

Contrary to conventional finance, which cannot explain the behavior of individuals in the event of risk and uncertainty, behavioral finance emphasizes that individuals are entities that exhibit irrational behaviors affected by psychological, sociological, and anthropological factors. Behavioral finance is a sub-discipline of finance that studies the extent to which behavioral factors generate differences in the investment decisions of individuals.

There are various investor biases, also known as irrational investment behaviors of individual investors. In this study, five factors such as overconfidence, representativeness, anchoring, regret aversion, and herding biases are taken into consideration. The aim of this study is to determine the relative significance of these five factors that affect the investment decision of individual investors.

The AHP method is employed to determine the relative weights of behavioral biases that affect the investment decision of individual investors. A hierarchical network model consisting of objective, main criteria, and sub-criteria is established for AHP, which is a multi-criteria decision-making method. While the objective of the model, behavioral

biases, and the main criteria consist of overconfidence, representativeness, anchoring, regret aversion, and herding biases; each bias consists of 4 sub-criteria. Once the AHP method is employed; in order to determine the degree of significance, a survey questionnaire, with a pairwise comparison between the scale developed by Saaty and the criteria, is prepared. Weight grades are determined by experts in the field of financial investment who invested in BIST. Binary matrices are established for each main and sub-criteria whose weights are averaged so that the matrices would become normalized. The degrees of significance are determined on the normalized matrices and the criteria are listed. At the same time, the consistency ratio is calculated to determine whether or not the survey questionnaire is solved consistently by the experts. The consistency rate is lower than .10. In other words, it is concluded that the data of the survey questionnaire are consistent.

As a result of AHP calculations, the degrees of significance of the main criteria whose priority values have been calculated are determined. The regret aversion bias mostly affects the investment behavior of individual investors trading in BIST, followed by the overconfidence bias, and the representativeness bias is determined as the least affecting one. Antony and Joseph (2017), in their study, identified the two most important biases among investors such as overconfidence and regret aversion. It is in compliance with the result obtained in the research. The priority values of each sub-criteria and the priority values of the main criteria are multiplied by each other and the integrated value is obtained. The sub-criterion with the highest significance among all the sub-criteria with integrated values, and the sub-criterion of regret aversion bias, which is also the highest of the main criteria, is identified as the criterion C41: "I feel sorrow for the long-losing securities." Jain et al., (2019) mentioned the existence of overconfidence bias among the most important biases for investors.

Although it is thought that the number of samples to represent the population has been reached in this study, the inability to obtain higher sample numbers can be perceived as a limitation of the research. Nonetheless, excluding other factors other than the five factors selected among investor biases involves another limitation of the research study. This study, which is thought to make a serious contribution to the behavioral finance literature, especially on a national basis, has produced outputs that can make serious inferences for policymakers and interested parties. Upon considering that different outputs can be obtained once this study is conducted on individual or institutional investors trading in different countries' stock exchanges, especially developed stock markets, it is assumed that studies in this field can be put forward in the future.

Statement of Research and Publication Ethics: This study has been prepared in accordance with the rules of scientific research and publication ethics. Ethics Committee approval of the research was received by the decision of Atatürk University Social and Human Sciences Ethics Committee Presidency dated 31.08.2021 and numbered 88656144-000.E.2100228241.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Concept-B.E.; Design-B.E.-B.D.; Supervision-B.E.-S.A.; Resources-B.D.; Data Collection and/or Processing-B.D.-S.A.; Analysis and/or Interpretation-B.D.-S.A.; Literature Search-B.D.; Writing Manuscript-B.D.-S.A.; Critical Review-B.E.-S.A.

Conflict of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The authors declared that this study has received no financial support.

Araştırma ve yayın etiği beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Başkanlığı 31.08.2021 tarihli ve 88656144-000.E.2100228241 sayılı kararıyla alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Fikir-B.E.; Tasarım-B.E.-B.D.; Denetleme-B.E.-S.A.; Kaynaklar- B.D.; Veri Toplanması ve/veya İşlemesi- B.D.-S.A.; Analiz ve/veya Yorum- B.D.-S.A.; Literatür Taraması- B.D.; Yazıyı Yazan- B.D.-S.A.; Eleştirel İnceleme- B.E.-S.A.

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazarlar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

References

- Abbes, M.B., Boujelbene, Y., and Bouri, A. (2009), Overconfidence bias: explanation of market anomalies French market case. *Journal of Applied Economic Sciences*, 4(7), 12-25.
- Ackert, L., & Deaves, R. (2010). Behavioral Finance: Psychology, Decision-Making and Markets. Cengage Learning: South-Western, USA.
- Ahmad, M., & Shah, S. Z. A. (2020). Overconfidence heuristic-driven bias in investment decision-making and performance: mediating effects of risk perception and moderating effects of financial literacy. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 38(1), 60-90. [\[CrossRef\]](#)
- Antony, A., & Joseph, A. I. (2017). Influence of behavioural factors affecting investment decision—An AHP analysis. *Metamorphosis*, 16(2), 107-114. [\[CrossRef\]](#)
- Armansyah, R. F. (2021). Overconfidence, mental accounting, and loss aversion in investment decision. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, 9(1), 44-53. [\[CrossRef\]](#)
- Awais, M., & Estes, J. (2019). Antecedents of Regret Aversion Bias of Investors in the Stock Market of Pakistan (PSX) along with the Scale Development on Regret Aversion Bias. *City University Research Journal*, 9(4), 750-763.
- Bouteska, A., & Regaieg, B. (2020). Psychology and Behavioral Finance: Anchoring Bias by Financial Analysts on the Tunisian Stock Market". *EuroMed Journal of Business*, 15(1), 39-64. [\[CrossRef\]](#)
- Clegg, B. A., McKernan, B., Martey, R. M., Taylor, S. M., Stromer-Galley, J., Kenski, K., & Strzalkowski, T. (2015). "Effective Mitigation of Anchoring Bias, Projection Bias, and Representativeness Bias from Serious Game-Based Training". *Procedia Manufacturing*, 3, 1558-1565. [\[CrossRef\]](#)
- Devenow, A., & Welch, I. (1996). Rational herding in financial economics. *European Economic Review*, 40(3-5), 603-615. [\[CrossRef\]](#)
- Dong, Z., Gu, Q., & Han, X. (2010). Ambiguity aversion and rational herd behaviour. *Applied Financial Economics*, 20(4), 331-343. [\[CrossRef\]](#)
- Epley, N., & Gilovich, T. (2006). The Anchoring-and-Adjustment Heuristic: Why The Adjustments are Insufficient. *Psychological Science*, 17(4), 311-318. [\[CrossRef\]](#)
- Gazel, S. (2015). The Regret Aversion as an Investor Bias. *International Journal of Business and Management Studies*, 4(2), 419-424.
- Irshad, S., Badshah, W., & Hakam, U. (2016). Effect of Representativeness Bias on Investment Decision Making. *Management and Administrative Sciences Review*, 5(1), 26-30.
- Jain, J., Wallia, N., & Gupta, S. (2019). Evaluation of behavioral biases affecting investment decision-making of individual equity investors by fuzzy analytic hierarchy process. *Review of Behavioral Finance*, 12(3), 297-314.
- Jain, J., Wallia, N., Gupta, S., Aggarwal, K., & Singh, S. (2021). A fuzzy analytical hierarchy process framework for stock selection in the Indian stock market. *Journal of Public Affairs*, 22(4), e2710. [\[CrossRef\]](#)
- Kataria, C. D., & Choudhary, S. (2015). Herding behavior in financial market: critical literature review. *International Research Journal of Commerce Arts and Science*, 6(12), 16-26.
- Kufepaksi, M. (2007). The Contribution of Self-Deceptive Behavior on

- Price Discovery: An Experimental Approach, *Proceedings of the 13th Asia Pacific Management Conference*, Melbourne, Australia, 56-66. [\[CrossRef\]](#)
- Mand, A. A., Janor, H., Rahim, R. A., & Sarmidi, T. (2021). Herding behavior and stock market conditions. *PSU Research Review*, 7(2), 105-116 [\[CrossRef\]](#)
- Mokoaleli-Mokoteli T., Taffler R. J., & Agarwal V. (2009). Behavioral Bias and Conflicts of Interest in Analyst Stock Recommendations. *Journal of Business Finance & Accounting*, 36,(3-4), 384-418. [\[CrossRef\]](#)
- Okan, T., Sarı, S., & Peker, İ. (2016). Girişimcilik Başarı Faktörü Olarak Sosyal Sermaye Kriterlerinin Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) İle Ağırlıklandırılması ve Bir Ölçek Önerisi. *International Journal of Economic & Social Research*, 12(1), 177-194.
- Quddoos, M. U., Rafique, A., Kalim, U., & Sheikh, M. R. (2020). Impact of behavioral biases on investment performance in Pakistan: The moderating role of financial literacy. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(4), 1199-1205. [\[CrossRef\]](#)
- Park, A., & Sabourian, H. (2011). Herding and contrarian behavior in financial markets. *Econometrica*, 79(4), 973-1026. [\[CrossRef\]](#)
- Ritter, J. R. (2003). Behavioral Finance. *Pacific-Basin Finance Journal*, 11(4), 429-437. [\[CrossRef\]](#)
- Shefrin, H. (2000). Beyond Greed and Fear: Finance and the Psychology of Investing. Chapters 1-3.
- Subash, R. (2012). Role of behavioral finance in portfolio investment decisions: Evidence from India.
- Yıldırım, B.F. & Önder, E. (2015). Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri (2.Baskı). Dora Basın Yayın Dağıtım.

Extended Abstract

Bireysel yatırımcıların irrasyonel yatırım davranışları olarak da bilinen birçok yatırımcı eğilimi bulunmaktadır. Bu çalışmada aşırı güven, temsiliyet, çapalama, pişmanlıktan kaçınma ve sürü eğilimi olarak beş faktör dikkate alınmıştır. Bu çalışmanın amacı bireysel yatırımcıların yatırım kararını etkileyen bu beş faktörün yatırımcılar açısından göreceli önem derecelerini tespit etmektir.

Bireysel yatırımcıların yatırım kararını etkileyen davranışsal eğilimlerin göreceli ağırlık derecelerinin tespitinde AHS yöntemi kullanılmıştır. Çok kriterli karar verme yöntemi olan AHS için amaç, ana kriter ve alt kriterlerden oluşan hiyerarşik bir ağ modeli kurulmuştur. Modelin amacı, davranışsal eğilimler ve ana kriterleri, aşırı güven, temsiliyet, çapalama, pişmanlıktan kaçınma ve sürü eğiliminden oluşurken; her eğilim 4 alt kriterden oluşmaktadır. AHS yöntemi uygulanmaya başlandığında; önem derecelerini belirlemek için Saaty tarafından geliştirilen ölçek ile kriterler arasında ikili karşılaştırmanın olduğu bir anket hazırlanmıştır. BIST’te yatırım yapan finansal yatırımcı konusunda alanında uzman olan kişiler tarafından ağırlık dereceleri belirlenmiştir. Ağırlık derecelerinin ortalamaları alınan her bir ana kriter ve alt kriter için ikili matrisler oluşturulmuş daha sonra matrisler normalleştirilmiştir. Normalleştirilen matrisler üzerinde önem dereceleri belirlenmiş ve kriterler sıralanmıştır. Aynı zamanda anketin uzmanlar tarafından tutarlı çözümlenip çözümlenmediğinin tespiti için tutarlılık oranı hesaplanmıştır. Tutarlılık oranı 0.10’nun altında çıkmıştır. Başka bir ifadeyle anket verilerinin tutarlı olduğu sonucuna varılmıştır.

AHS hesaplamaları sonucunda öncelik değerleri hesaplanan ana kriterlerin önem dereceleri tespit edilmiştir. BIST bireysel yatırımcıların yatırım davranışını en çok etkileyen pişmanlıktan kaçınma eğilimi ardından aşırı güven eğilimi; en az etkileyenin temsiliyet eğilimi olduğu tespit edilmiştir. Antony ve Joseph (2017), yaptıkları çalışmada yatırımcılar için yatırımcı eğilimleri arasında en önemli iki eğilimi aşırı güven ve pişmanlıktan kaçınma eğilimi olarak tespit etmiştir. Araştırmada elde edilen sonuç ile paralellik taşımaktadır. Her alt kriterin öncelik değerleri ile ana kriterlerin öncelik değerleri birbirleriyle çarpılıp entegre değer elde edilmiştir. Entegre değerleri belirlenen tüm alt kriterlerin, önem dereceleri arasında en yüksek önem derecesine sahip alt kriter, aynı zamanda ana kriterlerin de en yüksek olan pişmanlıktan kaçınma eğiliminin alt kriteri olan “C41: Elimde tuttuğum uzun süre kaybeden hisse senetleri için üzülürüm.” kriteri olarak tespit edilmiştir. Jain vd., (2019), yaptığı çalışmada yatırımcılar için en önemli eğilimler arasında aşırı güven eğiliminin varlığına değinmiştir.

Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolü: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma

The Mediating Role of Presenteeism in the Effect of Mental Workload on Emotional Exhaustion and Depersonalisation: A Study of Professional Accountants

ÖZ

Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, işyerinde ve örgütsel psikolojide kötü ruh sağlığının önemli bir göstergesidir. Bu makalede, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya yol açan öncüllerden zihinsel iş yükü ve presenteeisme odaklanılmaktadır. Araştırmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya etki edeceği ve bu etkide presenteeism'in aracılık rolü üstleneceği varsayılmıştır. Bu araştırmanın amacı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünün, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda Kayseri Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı 318 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 24 ve IBM AMOS 24 programları ile analiz edilmiştir. Araştırmanın sunucunda muhasebe meslek mensuplarının maruz kaldığı zihinsel iş yükünün nispeten yüksek olduğu ve zihinsel iş yükünün presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca presenteeism'in, hem zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiye hem de zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür.

Jel Kodları: M54, D23, L29

Anahtar Kelimeler: Zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme, duyarsızlaşma

ABSTRACT

Emotional exhaustion and depersonalisation are sub-dimensions of burnout and important indicators of poor mental health in workplace and organisational psychology. This article focuses on mental workload and presenteeism as antecedents of emotional exhaustion and depersonalisation. The hypothesis is that mental workload affects emotional exhaustion and depersonalisation, and presenteeism plays a mediating role in this effect. The aim of this study is to investigate the impact of mental workload on presenteeism, emotional exhaustion, and depersonalisation among accounting professionals. A questionnaire was administered to 318 accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants for this purpose. The data collected were analysed using SPSS 24 and IBM AMOS 24 software. The study found that accounting professionals experience a relatively high mental workload, which leads to increased presenteeism, emotional exhaustion, and depersonalisation. Presenteeism was also found to mediate the relationship between mental workload and both emotional exhaustion and depersonalisation.

Jel Codes: M54, D23, L29

Key Words: Mental workload, presenteeism, emotional exhaustion, depersonalisation

Giriş

Günümüzde küreselleşme ile birlikte iş dünyası daha değişken ve rekabetçi hale gelmiştir. Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, organizasyon yapılarındaki hızlı değişimler, değişen müşteri tutumları vb. durumlar örgütlerin kendilerini yenilemelerini gerektirmektedir. Ancak örgütler, sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde etmek için sadece müşteri memnuniyetine odaklanmamalı, aynı zamanda çalışanlarının sağlıklı bir ortamda çalışmasını da sağlamalıdır. Bununla birlikte her bir çalışana fiziksel ya da zihinsel olarak kaldırabileceği kadar iş yükü verilmelidir. Çalışanın kapasitesinin üstündeki iş yükü, fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyecektir. Literatürde zihinsel iş yükünün, çalışanların ruh sağlığı (örneğin, stres, kaygı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ve presenteeism davranışı (örneğin işe hasta gelme) üzerindeki etkisi çok az incelenmiştir (Baeriswyl ve ark., 2017). Bu araştırmada da muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü, presenteeism davranışı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sendromu arasındaki ilişki incelenmektedir.

Presenteeism, ilk tanımlandığı andan itibaren bilim insanları bu kavramı olumsuz bir örgütsel davranış terimi olarak görmüştür (Demerouti ve ark., 2009). Ancak Ma ve ark., (2018) presenteeism'in hasta iken işe gitmek olarak tanımlanmasını eleştirmektedir. Bu araştırmacılar, literatürde bu aşırı genelleştirilmiş tanımla presenteeism'in altında yatan nedenlerin göz ardı edildiğini ve uygulamada presenteeism davranışının teşvik edilmesi mi yoksa caydırılması mı gerektiği sorusunun ele alınmadığını ileri sürmüşlerdir.

Göknur ERSARI TAŞKESEN¹

Filiz ÖZSAHİN KOÇ¹

Korhan KARACAOĞLU¹



¹ Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Nevşehir, Türkiye



Geliş Tarihi/Received 08.03.2024
Kabul Tarihi/Accepted 01.04.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

E-mail: gersari@nevsehir.edu.tr

Cite this article: Ersari Taşkesen, G., Özşahin Koç, F. & Karacaoğlu K., (2024). Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolü: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 147-155.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Ma ve ark., (2018)'na göre farklı nedenler farklı davranışsal sonuçlara yol açabilir. Örneğin İşyerinde yaşanan fiziksel ve zihinsel yorgunluk zamanla presenteeism ve tükenmişlik gibi uzun vadeli olumsuz sonuçlara neden olabilir. Araştırmalar muhasebe meslek mensupları gibi zaman baskısı altında çalışan (Çelik, 2016) ve teknolojiye maruz kalan çalışanların strese, duygusal tükenmeye ve psikolojik sıkıntıya daha yatkın olduklarını göstermiştir. İşyerinde yeni teknolojinin uygulamaya geçmesi, bir iş yükü olarak algılanıp çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir, hatta tükenmişliğe ve presenteeisme yol açabilir (Knani, 2013). Zihinsel iş yükü açısından bakıldığında bu kavramın, presenteeism ve tükenmişliğin sadece bir öncülü olmadığı aynı zamanda süreci hızlandıran bir etkiye de sahip olduğu düşünülmektedir (Wang ve ark., 2018).

Muhasebecilik mesleği icra edilirken ağırlıklı olarak bilgisayar tabanlı programlar kullanılmakta ve dolayısıyla teknolojiden yararlanılmaktadır (Savsar, 2023). Bununla birlikte muhasebe meslek mensupları günlük faaliyetlerini sürdürürken mükellefler, Vergi Dairesi memurları, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) memurları ve İş Sağlığı ve Güvenliği Kurumu memurları gibi çeşitli sayıda insanla iletişim halindedir. Bu bağlamda insanlarla yoğun iletişim kuran meslek gruplarında görülen tükenmişlik olgusu, muhasebe meslek mensuplarının da yaşadıkları bir sendrom olarak ortaya çıkmakta ve meslek mensuplarının iş performansını olumsuz bir biçimde etkilemektedir (Öztürk ve ark., 2011). Diğer meslek gruplarıyla kıyaslandığında muhasebe meslek mensuplarının daha fazla duygusal yorgunluk yaşadığı gözlenmektedir (Savsar, 2023). Çünkü muhasebe mesleğini sürdürürken karşılaşılan insan sayısının çokluğu, yapılan işin yoğunluğu, işin gerekliliği olarak sürekli bir biçimde güncel mevzuatın takip edilmesi ve ayrıca mükellef gibi gerçek kişilere ve banka, Vergi Dairesi ile SGK gibi özel ve devlet kurum-kuruluşlarına raporlama yapma ve açıklamalarda bulunma durumları da muhasebe meslek mensuplarında stres ve bunun sonucunda da tükenmişlik olgusu yaratmaktadır (Deran & Beller, 2015).

Bu makalede zaman baskısı, karmaşık iş görevi ve yeni teknolojiye uyum sağlamak zorunda kalması nedeniyle zihinsel iş yüküne maruz kalan muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı tükenmişliğe odaklanılmıştır. İşyerinde artan iş yükü, çalışanı zihinsel ve fiziksel olarak yormaktadır. Bu durumun zamanla çalışanda presenteeisme, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya sebep olacağı öngörülmektedir. Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism aracılık rolünün olup olmadığı incelenmektedir.

Yukarıda vurgulanan kavramsal ilişkiler ve konunun öneme binaen duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya sebep olan zihinsel iş yükü ve presenteeism gibi davranışsal kavramlardan oluşan teorik bir model geliştirmiştir. Bahse konu araştırma modelinden hareketle bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde zihinsel iş yükünün etkisi ve bu etkide presenteeism aracılık rolünün belirlenmesidir. Çalışma; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, zihinsel iş yükü ve presenteeismden oluşan kavramsal açıklamaların yer aldığı bir bölüm ile ampirik araştırma bulgularının yer aldığı diğer bölüm ve sonuç ile tartışma kısımlarından oluşmaktadır.

Kavramsal Çerçeve

Bu başlık altında zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kavramları ele alınmıştır.

Zihinsel İş Yükü

Örgütsel davranış literatüründe iş yükü birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Araştırmalarda iş yükünün kaynağı,

mekanizması ve ölçümü farklı şekillerde açıklanmıştır. İş yükü, çalışanın iş görevlerini yerine getirirken yaşadığı fiziksel ve zihinsel zorluklardır (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). Literatürde iş yükü niceliksel ve niteliksel iş yükü (Tetric ve ark., 2000) veya zihinsel ve fiziksel iş yükü (Young ve ark., 2015) olarak sınıflandırılmaktadır. Bu çalışmada zihinsel iş yükü kavramı ele alınmıştır.

Zihinsel iş yükü, insan beyninin aynı anda işleyebileceği yeni bilgi miktarının bir sınırı olduğunu savunan bilişsel yük teorisine dayanmaktadır (Sweller, 2020). Bu teoriye göre, eğer bir insan aşırı fazla veya çok az iş yüküne sahipse yeni şeyler öğrenmesi ve görevleri yerine getirmesi olumsuz yönde etkilenir (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). İşyerindeki talepler çalışanın kapasitesini aşmaya başlarsa, vasıflı çalışanlar ya stratejilerini bu durumu idare edecek şekilde ayarlar ya da performanslarında düşüş olur. Zihinsel iş yükü; işin gereklilikleri ile çalışanın algısı, yetenekleri ve duyguları arasındaki uyum veya etkileşim olarak tanımlanabilir (Akca & Küçüköğlü, 2020). Bu bağlamda zaman baskısı, işin doğası gereği karmaşık olması, görev talebi ve çalışan kapasitesi arasındaki dengesizlik vb. durumlar zihinsel iş yüküne sebep olmaktadır (Young ve ark., 2015). Başka bir deyişle zihinsel iş yükü; hesaplama, araştırma yapma, karar verme, yoğun iletişim içinde olma, sürekli hatırlama zorunluluğu gibi zihinsel faaliyetlerin yapıldığı iş yükünü kapsamaktadır (Karadağ & Cankul, 2015). Bu durum özellikle yılsonunda ve yılbaşında yaşadıkları zaman baskısı ve işlerinin doğası gereği karmaşıklığı sebebiyle muhasebe meslek mensuplarının da önemli bir zihinsel iş yükü altında kalma olasılığını güçlendirmektedir.

Presenteeism

Presenteeism, 1990'ların sonunda literatüre giren güncel sayılabilecek bir kavramdır (Knani, 2013). Presenteeism, kişinin hasta olmasına rağmen işe gelmesi durumudur. Bir başka ifadeyle presenteeism, kişinin kendini iyi hissetmese bile işte bulunması olarak tanımlanabilir (Omar ve ark., 2016). Presenteeism, çalışanın hastalığından dolayı kendisini iş yapacak halde hissetmemesi ve bu durumuna rağmen işe gelmesi ve uzun saatler işyerinde bulunması durumudur (Karagöz & Bektaş, 2020). Presenteeism birçok meslekte görülür. Ancak özellikle eğitim, sağlık, yönetim ve mali işler (muhasebe) gibi bazı meslek gruplarında görevin önemi, yüksek sorumlulukların var olması, işin sürekliliği ve zaman baskısı, çalışanların işte hem öznel hem de nesnel olarak yeri doldurulamaz hissetmeleri ve sosyal beklentileri ihmal etmekten korkmaları gibi sebeplerden dolayı presenteeism olgusu daha yüksektir (Omar ve ark., 2016).

Ulusal ve uluslararası akademik çalışmalar incelendiğinde presenteeism olgusunun örgütsel sessizlik, örgütsel bağlılık, örgütsel destek, örgütsel adalet, sinizm, özdeşleşme, stres, iş tatmini, tükenmişlik gibi birçok kavramla ilişkilendirilerek araştırıldığı görülmektedir (Çelik, 2018; Knani, 2013; Omar ve ark., 2016; Ma ve ark., 2018; Alar Erkal & Naktiyok, 2021). Bu çalışmada da zihinsel iş yükünün tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerine etkisi ve bu etkide presenteeism aracılık rolü araştırılmıştır. Burada muhasebe meslek mensuplarının işlerinin özellikle belirli tarihlerde yoğunluk kazanması onların hasta bile olsalar işlerin yetişmesi için işyerine gelmelerini zorunlu kılabilmektedir.

Tükenmişlik

Tükenmişlik, genellikle kişinin işyerinde yaşadığı sorunlar sonucunda ortaya çıkan ve uzun süreli strese sebep olan olumsuz bir duygusal tepkiyi ifade eder (Demerouti ve ark., 2009). İş tükenmişliği genel olarak yorgunluk, duygusal kaygı, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığı içeren psikolojik bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Abareshi, 2022). Tükenmişlik örgütler için oldukça önemli bir konudur. Çalışanın yaşadığı tükenmişlik hissi verimlilik, performans ve etkinliği azaltmaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar devamsızlık ve işten

ayrılma gibi olumsuz davranışlar sergileyebilirler (Ferreira & Martinez, 2012). Araştırmalar tükenmişliğin öz saygının azalması, madde bağımlılığı, performansın azalması, kaygı, depresyon ve sağlık sorunlarının artmasına neden olabileceğini göstermiştir (Baeriswyl ve ark., 2017).

Maslach & Jackson (1986) tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç boyuta ayırmıştır. Duygusal tükenme, enerjinin azalmasını; duyarsızlaşma, etrafındakileri umursamama ve kişisel aktivitenin azalmasını ifade etmektedir. Son olarak kişisel başarısızlık ise yeterlilik duygusunu, iş tatminini ve pozitifliği azaltan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Abareshi, 2022). Bu çalışmada tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları incelenmiştir. Öyle ki muhasebe meslek mensuplarının işleri esnasında farklı; mükellef, kişi, kurum ve kuruluşlarla etkileşim içinde bulunmaları onların bir süre sonra duygusal tükenme ve de son tahlilde muhatap oldukları kişilere karşı duyarsız kalmaya kadar varan bir tükenmişlik olgusu ile karşı karşıya kalabilme ihtimalini kuvvetlendirmektedir.

Değişkenler Arası İlişkiler ve Araştırma Hipotezleri

Zihinsel İş Yükü ve Tükenmişlik İlişkisi

Tükenmişlik, muhasebe meslek gruplarının yoğun yaşadığı bir duygu durumudur. İşlerin belirli bir zamanda yapılması zorunluluğundan kaynaklanan zaman baskısı, işveren ya da mükellef talepleri gibi sebeplerden dolayı stres altında kalan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşamalarında iş yükleri etkili olmaktadır (Çelik, 2016). Aşırı düzeydeki zihinsel iş yükü, özellikle sunulan bilgi miktarı çalışanın kapasitesini aşarsa, hatalara veya bilgi işlemede gecikmelere neden olabilir (DiDomenico & Nussbaum, 2011).

İşyerinde performansı, üretkenliği, verimliliği ve refahı olumsuz yönde etkilediği için mesleki risk faktörü olarak dikkat çeken zihinsel iş yükü, duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya da sebep olabilir (Tetrick ve ark., 2000). Literatür incelendiğinde iş yükünün duygusal tükenmenin güçlü bir yordayıcısı olduğu önceki araştırmalarda gösterilmiştir (Alarcon, 2011; Sonnentag ve ark., 2010; Van Ruyseveldt ve ark., 2011). Akca & Küçüköğlü (2020) Türkiye’de akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda, zihinsel iş yükünün tükenmişliği artırdığını ve performansı azalttığını söylemiştir. Baeriswyl ve ark., (2017) iş yükünün tükenmişliğe sebep olduğunu belirtmiştir. Zanabazar & Jigjiddorj (2022) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda, zihinsel iş yükünün tükenmişliği artırırken örgütsel bağlılığı azalttığını tespit etmiştir. Çelik’in (2016) muhasebe meslek grupları üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda, iş yükünün tükenmişliği artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Abareshi (2022) yaptığı araştırmanın sonucunda, tükenmişlik ile zihinsel iş yükü arasında anlamlı bir istatistiksel ilişki olduğunu ve genel iş yükü ile tükenmişliğin alt boyutlarından, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında da anlamlı bir istatistiksel ilişki olduğunu göstermiştir.

Yukarıda belirtilen ampirik bulgulara dayanarak, zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı etkilemesi beklenmektedir. Buradan hareketle “H₁: Zihinsel iş yükü, duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir ve H₂: Zihinsel iş yükü, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.” biçimindeki hipotezler geliştirilmiştir.

Zihinsel İş Yükü ve Presenteeism İlişkisi

İş yükü, kişi veya kişiler tarafından belirli bir süre içerisinde yapılması gereken iş miktarının tamamı olarak tanımlanır (Jalali ve ark., 2023). Literatür incelendiğinde iş yükü, fiziksel ve zihinsel iş yükü olarak karşımıza çıkmaktadır (DiDomenico & Nussbaum, 2011). Zihinsel iş yükü, çalışanın görevini yapmak için katlandığı zihinsel çabayı veya zihinsel zorlanmayı ifade eder (Erdoğan, 2020). Muhasebecilerin iş yükü, yalnızca fiziksel görevlerle sınırlı değildir; aynı zamanda bilişsel veya zihinsel görevleri de iş yükünün oluşmasında etkili rol

oynamaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarının çalışma saatlerinin uzatılması ve yoğunlaştırılması presenteeisme neden olabilir. İş yükünün presenteeism’in en önemli belirleyicilerinden biri olduğu kanıtlanmıştır (Baeriswyl ve ark., 2017). Örnek olarak Claes (2011), dört Avrupa ülkesinde yaptığı çalışmada, iş yükünün presenteeisme sebep olabileceğini göstermiştir. Çelik (2018) çalışmasında presenteeisme neden olan problemlerin başında ağır iş yükü, iş doyum eksikliği ve ekonomik sorunların geldiğini belirtmiş ve araştırmanın sonucunda presenteeism ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Carvalho ve ark., (2021) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda iş yükü (fiziksel-zihinsel iş yükü) ile presenteeism arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Wang ve ark., (2018) Çin’deki hizmet kuruluşlarındaki 277 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda iş yükü arttıkça presenteeism’in de arttığını göstermişlerdir. Literatürdeki bu ilişkilerden yola çıkılarak “H₃: Zihinsel iş yükü presenteeismi pozitif yönde etkiler.” şeklindeki hipotez geliştirilmiştir.

Presenteeism ve Tükenmişlik İlişkisi

Araştırmalara göre başkalarıyla sürekli temas içinde olmak, yönetim işi yapmak ve bilgisayarla uğraşıp sürekli hesap işleri yapmak zamanla çalışanda tükenmişliğe sebep olmaktadır (Ferreira & Martinez, 2012). Örneğin bilgisayarla çalışan ve hesap işleri ile uğraşan muhasebe meslek gruplarının da zamanla tükenmişlik sendromu yaşanması beklenmektedir. Bireysel bir sıkıntı gibi görünen tükenmişlik hem işgöreni hem de işvereni etkileyen toplumsal bir sorundur (Karagöz & Bektaş, 2020). İşyerinde yaşanan kronikleşmiş stres durumunu ifade eden tükenmişlik sendromu (Öztürk & Öztürk, 2023) bu çalışmada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla ele alınmıştır. Duygusal tükenme, duygusal ve fiziksel olarak aşırı gerginlik hissini ifade eder (Ferreira & Martinez, 2012). Duyarsızlaşma, çalışanın işe ve müşterilere karşı ilgisiz, duyarsız ve soğuk davranışlar göstermesidir (Açıkel & Esen, 2023). İşyerinde tükenmişliğe sebep olacak önemli etkenlerden biri de presenteeismdir. Presenteeism, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları nedeniyle işte verimli bir şekilde var olamamasını ve üretkenliğinin azalmasını ifade eder (Kim ve ark., 2023).

Literatür incelendiğinde presenteeism’in zamanla çalışanda tükenmişliğe sebep olacağını gösteren birçok araştırmaya rastlanmıştır. Örneğin Demerouti ve ark., (2009) yaptığı araştırmanın sonucunda, iş taleplerinin presenteeisme neden olduğunu ve presenteeism’in de duyarsızlaşmaya neden olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada presenteeism arttıkça tükenmişliğin arttığı ifade edilmiştir (Demerouti ve ark., 2009). Panari & Simbula (2016) tarafından yapılan Kuzey İtalya’da 264 ortaokul öğretmeni üzerinde yapılan çalışmada presenteeism ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü orta derecede bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Alar Erkal & Naktiyok (2021) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda presenteeism ile tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Ferreira & Martinez (2012) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmanın sonucunda presenteeism’in arttıkça tükenmişliğin de arttığını göstermiştir. Benzer şekilde Karagöz & Bektaş (2020) öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda, presenteeism ile tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Literatürdeki bu ilişkilere dayanarak bu araştırma için “H₄: Presenteeism duygusal tükenmişliği pozitif yönde etkiler ve H₅: Presenteeism duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkiler.” şeklindeki hipotezler kurulmuştur.

İş Yükünün, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma ile İlişkisinde Presenteeism’in Aracı Rolü

Presenteeism, çalışanın hastalanmasına rağmen işe gelmesi ancak işyerinde etkin ve verimli çalışmaması durumudur. Başka bir ifadeyle

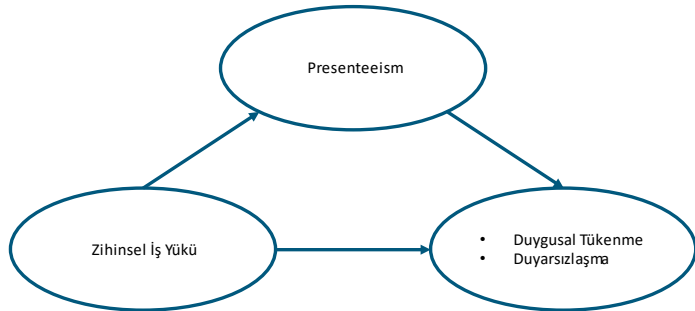
presenteeism, işte görünürde var olmayı ifade etmektedir. İşyerinde presenteeism davranışının nedeni sadece sağlık sorunları değildir, aynı zamanda iş ortamı ve bireysel özellikler de buna neden olabilir (Hasan ve ark., 2024). Presenteeism nedenleri arasında, fiziksel ve zihinsel iş yükü, kaynak eksikliği, stres, zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, iş güvencesinin olmaması, çalışanın özel hayatındaki problemler gibi etkenlerde sayılabilir (Mumlu Karanfil & Doğan, 2023). Bununla birlikte presenteeism yaşanması sonucunda verimlilik kaybı, işe devamsızlığın artması, performans düşüklüğü, sinizm ve tükenmişlik sendromu gibi işyerinde istenmeyen olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Pei ve ark., 2020). Bu çalışmada da zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ilişki olduğu ve bu ilişkide de presenteeism aracı rol üstlendiği varsayımı üzerine odaklanılmıştır.

Literatür incelendiğinde zihinsel iş yükünün tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (Alarcon, 2011; Sonnentag ve ark., 2010; Van Ruyseveldt ve ark., 2011). Bununla birlikte zihinsel iş yükünün presenteeism üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır (Carvalho ve ark., 2021; Wang ve ark., 2018; Claes, 2011). Ayrıca presenteeism de tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (Demerouti ve ark., 2009; Panari & Simbula, 2016; Karagöz & Bektaş, 2020). Bu bağlamda zihinsel iş yükünün tükenmişlik (alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) üzerindeki etkisinde presenteeism aracı etkisi olabilir. Yani zihinsel iş yükü, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya doğrudan etki ederken; burada presenteeism vasıtasıyla duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortaya çıkabileceği ileri sürülebilir. Başka bir ifadeyle zihinsel iş yükü duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı hem doğrudan hem de presenteeism aracılığıyla dolaylı yoldan etkileyebilir. Bu varsayımlardan yola çıkılarak "H₆: Presenteeism, zihinsel iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiye aracılık eder ve H₇: Presenteeism, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye aracılık eder." biçimindeki hipotezler geliştirilmiştir.

Metodoloji

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde etkisi olduğu ve bu etkiye presenteeism aracılık yaptığı varsayılmıştır. Bu varsayımdan yola çıkılarak zihinsel iş yükünün bağımsız değişken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın bağımlı değişken ve presenteeism ise aracı değişken olduğu basit aracılık modeli aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evreni Kayseri Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na (SMMM) kayıtlı muhasebe meslek mensuplarından oluşmaktadır. Bu kapsamda Kayseri SMMM'dan edinilen bilgilere göre Kayseri'de faaliyette bulunan odaya kayıtlı 1960 meslek mensubu olduğu tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının bürolarına gidilerek yüz

yüze görüşme yapılmış ve hazırlanan anket formlarının 371 tanesinin doldurulması sağlanmıştır. Ancak geri dönen anketlerin 53 tanesi eksik doldurulduğu için 318 anket analizlerde kullanılmıştır. Meslek mensuplarının birçoğu iş yoğunluklarından dolayı zamanları olmadığını belirterek anketi doldurmayı reddetmiştir.

Veri Toplama Araçları ve Ölçekler

Bu araştırma Muhasebe Meslek Mensuplarına yapılmış ve oluşturulan anketle kolayca örneklem yöntemi kullanılmıştır. Anketler dağıtımdan önce yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörlüğü, Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulunun 19.12.2023 tarihli ve 2300091863 sayılı kararıyla alınmıştır.

Araştırma ölçeği toplamda dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm demografik değişkenlere (cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş, medeni durum, mesleki unvan, çalışma süresi, çalışma şekli, mükellef sayısı, çalışan sayısı gibi) ait 9 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölüm Presenteeism (İşte Var Olamama) olgusuna yönelik 6 sorudan oluşmaktadır. Presenteeism olgusunu ölçmek için Koopman ve ark., (2002)'nin geliştirmiş olduğu "Standford Presenteeism Ölçeği (SPS 6)"den yararlanılmıştır. Söz konusu ölçek maddelerinin araştırma verileri ile desteklenip desteklenmediğini ortaya koymak için yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda üç maddenin faktör yüklerinin düşük ve uyum iyiliğinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığı görülmüştür. Bu sebeple üç madde analiz dışı bırakılmış geriye kalan altı madde ile arzu edilen uyum iyiliği istatistiklerine ulaşılabilmektedir. Söz konusu istatistikler ($X^2 = [40, N=318] = 21.232$; $X^2/sd = 3.718$; CFI= 1.00; RMSEA= .594; SRMR= .001) şeklindedir.

Anketin üçüncü bölümü meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik olarak tasarlanmıştır. Bu bölümde Maslach & Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden faydalanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği, "Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı" olmak üzere üç boyut ve 22 maddeden oluşmaktadır. Ancak bu çalışmada tükenmişliği ölçmek için iki boyut "Duygusal Tükenme (9 madde) ve Duyarsızlaşma (5 madde)" kullanılmış olup "Kişisel Başarı (8 madde)" boyutu kullanılmamıştır. İlgili literatüre bakıldığında da tükenmişliğin belirli bir boyutunu araştırmalarında değişken olarak kullanan çeşitli çalışmalara rastlanmaktadır (Weisberg & Sagie; 1999; Lambert ve ark., 2015; Jeong & Han 2015; West ve ark., 2012). Muhasebe meslek mensuplarında oluşan tükenmişlik olgusunun arka planında kişilerin kendini performanslarına ilişkin düşük kişisel başarı algısına sahip olma olasılığının zayıflığı da bu boyutun ihmal edilmesinin nedenlerindedir. Gerek duygusal tükenme gerekse duyarsızlaşma ile ilgili ölçeklere uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçek maddelerinin veri ile doğrulandığı sonucuna ulaşılmıştır. Her iki boyut içinde arzu edilen uyum iyiliği istatistiklerine ulaşıldığı görülmüştür. Duygusal tükenmeye ilişkin uyum iyiliği istatistikleri ($X^2 = [30, N=318] = 111.582$; $X^2/sd = 4.649$; CFI= .964; RMSEA= .107; SRMR= .0361) gibidir. Duyarsızlaşma ile ilgili uyum iyiliği istatistikleri de ($X^2 = [16, N=318] = 22.313$; $X^2/sd = 5.578$; CFI= .977; RMSEA= .120; SRMR= .0347) şeklindedir.

Anketin dördüncü bölümünde meslek mensuplarının zihinsel iş yükünü belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu bağlamda zihinsel iş yükünü ölçmek için ABD Hava Kuvvetleri Medikal Araştırma Laboratuvarı tarafından geliştirilen "The Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)" (Potter & Bressler, 1989) ölçeği kullanılmıştır. SWAT ölçeği toplam 9 ifadeden oluşmaktadır. Zihinsel iş yükü ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda bazı maddelerin faktör yüklerinin düşük olduğu ve ölçeğin uyum iyiliğinin kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığı görülmüştür. Bu sebeplerle faktör yükü düşük olan ve uyum iyiliğini bozan altı madde ölçekten çıkarılmıştır. Böylece zihinsel iş yükü ölçek maddelerinden üç tanesi ile

istenilen sonuca ulaşılmıştır. Ölçeğe ilişkin uyum iyiliği sonuçları ($X^2= [40, N=318] = 16.232$; $X^2/sd= 4.022$; CFI= .961; RMSEA= .389; SRMR= .002) şeklindedir.

Bulgular

Araştırmada ilk önce demografik değişkenlere ilişkin bulgular incelenmiştir. Demografik değişkenler incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun %90.88'i SMMM'lerden oluştuğu tespit edilmiştir. Cinsiyet açısından bakıldığında katılımcıların %86.16'sının erkeklerden oluştuğu görülmüştür. Medeni durumlarına bakıldığında katılımcıların %85.22'si evli ve %14.78'i bekârlardan oluşmaktadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun %76.42'sinin lisans mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Bununla birlikte çalışma süresine bakıldığında katılımcıların %42.15'inin 16 yıldan fazladır bu işi yaptığı anlaşılmıştır. Mükellef sayıları incelendiğinde %37.11'inin 50-99 arasında ve %34.59'unun 0-49 arasında mükellefi olduğu anlaşılmıştır. Çalışan sayısına baktığımızda %65.77'sin 1-3 arasında çalışan olduğu tespit edilmiştir. Son olarak yaşları incelendiğinde katılımcıların %41.19'unun 31-40 yaş arasında, %27.36'sının 41-50 yaş arasında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1: Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	α	CR	AVE	ASV	MSV	\sqrt{AVE}
Presenteeism	.82	.71	.60	.16	.29	.77
Duyusal Tükenme	.94	.94	.69	.31	.47	.83
Duyarsızlaşma	.87	.87	.57	.23	.47	.75
Zihinsel İş Yükü	.67	.65	.52	.10	.17	.72

Presenteeism, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve zihinsel iş yükü ölçeklerine ait güvenilirlik değerleri için yaygın kabul gören cronbach alpha katsayısının yanında son dönemlerde CR değerlerine de bakılmaktadır. Alpha değerinin .70 olması istenmektedir. Ancak literatürde söz konusu değerler .60 $\leq\alpha$.70 arasında olması da uygun görülmekte ya da orta derecede güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Özdamar, 2002; George & Mallery, 2003). Kavramlara dair ölçeklerin alpha değerleri zihinsel iş yükü değişkeni dışında söz konusu değerler üzerindedir. Zihinsel iş yükü değeri ise .67 değeri ile kabul edilebilir veya orta güvenilirlikte bir değerdir. Ölçeklerin birleşim ve ayrışım geçerliliği için AVE, MSV ve ASV değerlerine bakılmıştır. Bu bağlamda birleşim geçerliliği açısından AVE>.50; CR>.70 ve CR>AVE şartının sağlanması, ayrışım geçerliliği bakımından MSV<AVE, ASV<AVE ve $\sqrt{AVE} >$ faktörler arası korelasyon şartının sağlanması gerektiği ileri sürülmektedir (Gürbüz, 2019; Hair ve ark., 2014). Değişkenlere veya ölçeklere ait CR, AVE, MSV ve ASV değerleri Tablo 1'de korelasyon değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 1'deki değişkenlere ait gerek alpha gerekse CR değerlerinin biri haricinde .70 kesme değerinin üzerinde olduğunu görülmektedir. Fornell & Larcker (1981), AVE değerinin .50'den küçük ancak CR'nin .60'dan büyük olması durumunda yapının birleşim geçerliliğinin hâlâ yeterli olduğunu belirtmiştir. Değişkenlere ilişkin AVE değerlerinin CR değerlerinden düşük ve AVE'nin .50'nin üstünde olması birleşim geçerliliğinin bulunduğu işaretlerdir. Söz konusu AVE değerlerinin gerek MSV ve gerekse ASV değerlerinden yüksek çıkması ayrışım geçerliliğinin olduğunu göstermektedir. Öte yandan değişkenlerin \sqrt{AVE} sonuçlarının değişkenler arası korelasyonlardan yüksek olması ayrışım geçerliliğinin bir başka göstergesidir.

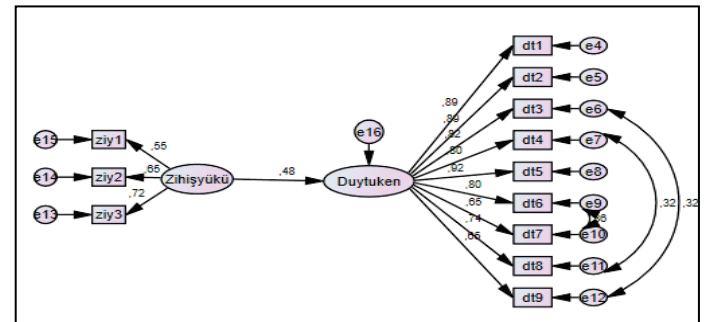
Tablo 2: Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	SS	1	2	3
Duyusal Tükenme	2.90	1,076	1		
Duyarsızlaşma	2.50	1,029	.685**	1	
Zihinsel İş Yükü	3.67	.988	.414**	.295**	1
Presenteeism	2.87	1,087	.538**	.376**	.246**

Not: N=318 * p <.05, ** p <.01.

Tablo 2'deki ortalama değerlerine bakıldığında muhasebe meslek gruplarının (3.67) ortalamaları üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum beklenildiği gibi muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü yaşadıklarını göstermektedir. Tablo 2'deki diğer değişkenlere bakıldığında duygusal tükenmenin (2.90), duyarsızlaşmanın (2.50) ve presenteeism (2.42) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu değerler muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve presenteeism düzeylerinin ortalamasının altında olduğunu göstermektedir.

Ayrıca Tablo 2'de zihinsel iş yükü, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve presenteeism arasındaki korelasyon ilişkilerine de yer verilmiştir. Buna göre zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ($r= .414, p<.01$) arasında orta şiddetli pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır. Zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma ($r= .295, p<.01$) arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır. Zihinsel iş yükü ile presenteeism ($r= .416, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır. Finansal memnuniyet ile görel finansal yoksunluk ($r= .246, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlıdır. Presenteeism ile duygusal tükenme ($r= .538, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır. Benzer şekilde presenteeism ile duyarsızlaşma ($r= .346, p<.01$) arasındaki ilişki orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlıdır.



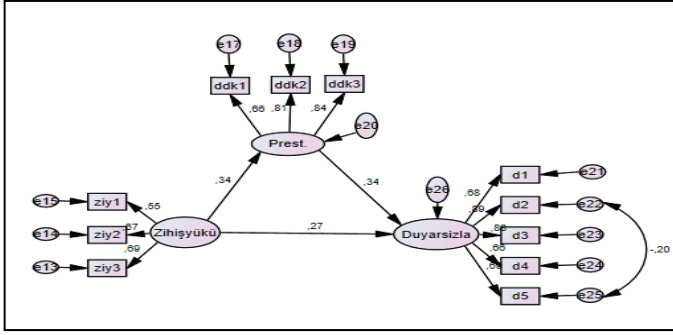
Şekil 2: Zihinsel İş Yükünün Duyusal Tükenme Üzerindeki Etkisine İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Araştırma için geliştirilen hipotezler uygun istatistiksel yazılımlar kullanılarak test edilmiştir. Veriler normal dağılım sergilediğinden Maximum Likelihood yöntemi ile kovaryans matrisleri oluşturulmuştur. Öncelikle presenteeism, duygusal tükenme ve zihinsel iş yükü değişkenlerinden oluşan ölçüm modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2= [84, N=318] = 238.850$; $X^2/sd= 2.843$; CFI= .951 RMSEA= .076; SRMR=.0530).

Ölçme modelinin doğrulanmış ve akabinde araştırmanın hipotezleri yapısal model üzerinde test edilmiştir. İlk olarak H1 (Zihinsel İş Yükü→Duyusal Tükenme) hipotezini test etmek için Şekil 2'de yer alan yapısal model analiz edilmiştir. Şekil 2'deki YEM sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duygusal tükenmeyi yordadığı ($\beta= .48; p<.01$) anlaşılmıştır. Bu sonuca bakıldığında H₁ hipotezinin desteklendiği anlaşılmıştır. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2=[50, N=318] = 210.232$; $X^2/sd= 4.205$; CFI= .941; RMSEA= .10; SRMR= .0623).

Araştırmanın diğer hipotezlerinin desteklenip desteklenmediğini test etmek amacıyla ise presenteeism aracı değişken olarak eklendiği Şekil 3'de yer alan ayrı bir yapısal model kurulmuştur. Aracı değişkenin modele dâhil edildiği analiz sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeismi yordadığı ($\beta= .34; p<.01$) görülmüştür. Bu sonuçlara göre H₃ desteklenmiştir. Benzer şekilde aracı değişken olan presenteeism, duygusal tükenme üzerindeki ($\beta= .50; p<.01$) etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Buna göre H₄ hipotezi desteklenmiştir. Bununla birlikte aracı değişken olan presenteeism modele dahil

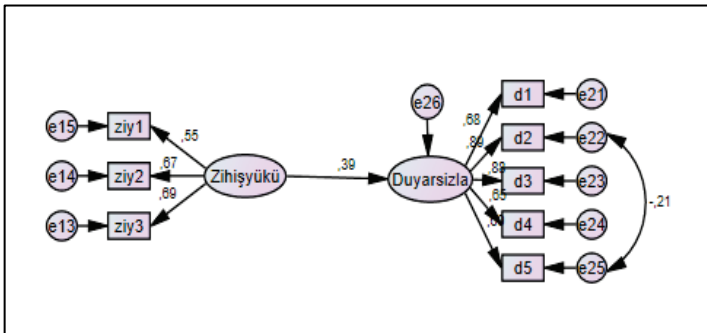
edilmesi ile zihinsel iş yükünden duygusal tükenmeye giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür ($\beta = .32$; $p < .01$). Böylece H_6 hipotezi de desteklenmiştir.



Şekil 3: Zihinsel İş Yükünün Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolüne İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Zihinsel iş yükü, presenteeism ile birlikte duygusal tükenme üzerindeki değişimin (varyansın) %50'ini açıklamıştır. Analizler neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeksleri, literatürde kabul edilebilir sınırlar içindedir. Bu durum modelin veri ile uyumlu olduğunu göstermektedir ($X^2 [84, N=318] = 238.850$; $p < .01$; $X^2/sd = 2.843$; $CFI = .951$; $RMSEA = .076$; $SRMR = .0530$). Zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık rolü olup olmadığını ortaya koymak amacıyla bootstrap yöntemi ile yol analizine başvurulmuştur. İlgili literatürde çağdaş yaklaşım olarak ifade edilen Bootstrap yönteminin, geleneksel yöntem olan Baron & Kenny'nin (1986) nedensel adımlar yaklaşımından ve Sobel Testinden daha güçlü ve güvenilir sonuçlar verdiği ileri sürülmektedir (Gürbüz, 2019; Hayes, 2018). Bootstrap tekniğinde 5000 yeniden örneklem seçeneğinden yararlanılmıştır. Bootstrap tekniğinin kullanıldığı aracılık modellerinin test edilmesinde hipotezlerin desteklenebilmesi için %95 güven aralığında yapılan analizlerde elde edilen değerlerin güven aralığının alt ve üst sınırları arasında sıfır değeri yer almamalıdır (Gürbüz, 2019). Bootstrap sonuçlarına dayanak ise zihinsel iş yükünün presenteeism aracılığıyla duygusal tükenme üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu söylenebilir ($\beta = .168$, %95 [.095, .245]). Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, 0(sıfır) değerini içermemektedir. Bu sonuçlar, zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Bu durumda H_6 hipotezi desteklenmektedir.

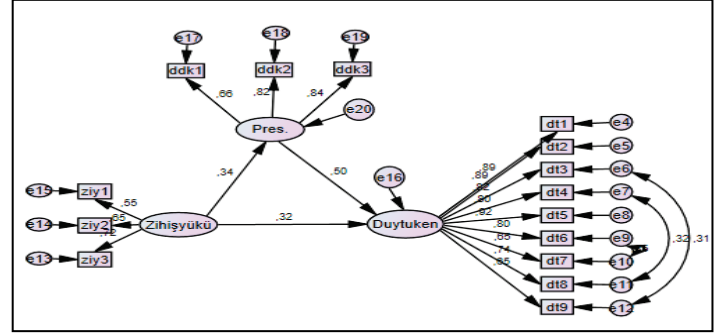
Bir sonraki aşamada zihinsel iş yükü, duyarsızlaşma ve presenteeism değişkenlerinden oluşan ölçme modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde elde edilen uyum iyiliği indeks değerleri ölçme modelinin doğrulandığına işaret etmiştir ($X^2 = [40, N=318] = 71.800$; $X^2/sd = 1.795$; $CFI = .977$; $RMSEA = .050$; $SRMR = .0436$).



Şekil 4: Zihinsel İş Yükünün Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Ölçme modelinin doğrulanmasının ardından araştırma hipotezlerini

test etmek için yapısal model üzerinde analizler yapılmaya devam edilmiştir. İlk olarak H_2 (Zihinsel İş Yükü \rightarrow Duyarsızlaşma) hipotezini test etmek amacıyla Şekil 4'de yer alan modelin analizi yapılmıştır. Şekil 4'deki YEM sonuçlarından zihinsel iş yükünün duyarsızlaşmayı yordadığı ($\beta = .39$; $p < .01$) anlaşılmıştır. Bu durumda H_2 hipotezi desteklenmiştir.



Şekil 5: Zihinsel İş Yükünün Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Presenteeism'in Aracılık Rolüne İlişkin Yapısal Model Sonuçları

Araştırmanın geri kalan hipotezlerini test etmek amacıyla ise presenteeism'in aracı değişken olduğu Şekil 5'de yer alan ayrı bir yapısal model kurulmuştur. Aracı değişken olan presenteeism'in duyarsızlaşma üzerindeki ($\beta = .34$; $p < .01$) etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Buna göre H_5 hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükü değişkeninden duyarsızlaşmaya giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür ($\beta = .27$; $p < .01$). Böylece H_7 hipotezi de desteklenmiştir.

Zihinsel iş yükü, presenteeism ile birlikte duyarsızlaşma üzerindeki değişimin (varyansın) %40'ını açıklamıştır. Analizler neticesinde elde edilen uyum iyiliği indekslerinin literatürde kabul edilebilir sınırlar içinde olması, modelin veri ile uyumlu olduğunu kanıtlamıştır ($X^2 = [40, N=318] = 71.800$; $X^2/sd = 1.795$; $CFI = .977$; $RMSEA = .050$; $SRMR = .0436$).

Bootstrap tekniği ile yapılan yol analizi sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeism aracılığıyla duyarsızlaşma üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu saptanmıştır ($\beta = .119$, %95 [.058, .203]). Zira Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, 0(sıfır) değerini kapsamamaktadır. Bu sonuçlara göre, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda H_7 hipotezi desteklenmektedir.

Tartışma

Küreselleşmenin etkisi ile birlikte sürekli olarak bilgi ve teknolojinin gelişmesi, insan ihtiyaçlarının değişmesi, örgütlerin çevresel değişimlere uyum sağlamak zorunda kalması çalışanlar üzerinde ciddi bir zihinsel iş yükü oluşturmakta ve bu durumda beraberinde tükenmişliği getirmektedir. Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sorunu ile karşı karşıya kalabilecekleri değerlendirilmektedir. Mevcut çalışmada zihinsel iş yükünün duygusal tükenmeye ve duyarsızlaşmaya etki edeceği ve bu etkide presenteeism'in aracı rol üstleneceğini gösteren bir model geliştirilmiştir. Araştırmada modele dayalı olarak değişkenlerle ilgili çeşitli hipotezler geliştirilmiştir. Bu hipotezler Kayseri SMMMO'ya kayıtlı muhasebe meslek mensuplarına yapılan anket sonucunda elde edilen verilerle test edilmiştir.

Bu makalenin amacı, Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünün, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı nasıl etkilediğini ortaya koyarak mevcut

literatürü güçlendirmektedir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki doğrudan ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracı etkisi test edilmiştir.

Araştırmanın bulgularına genel olarak bakıldığında, Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yüküne maruz kaldıkları söylenebilir. Zira zaman baskısı ve karmaşık iş görevi nedeniyle muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yükü yaşayacakları beklenmekteydi. Bununla birlikte araştırmaya katılanların, presenteeisme ve tükenmişliğe maruz kaldıkları da söylenebilir. Bu bağlamda zihinsel iş yükünün presenteeisme duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya sebep olacağını varsaydığımız bu araştırmada, belirlediğimiz hipotezlerin tamamının desteklenmiş olması da dikkat çekicidir.

Yapılan analizlerin sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Aracı değişkenin modele dahil edildiği analiz sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün presenteeismi yordadığı görülmüştür. Bu sonuçlara göre zihinsel iş yükünün presenteeismi pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in duygusal tükenme üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür. Bununla birlikte aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükünden duygusal tükenmeye giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür. Buna göre zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğunu iddia eden araştırma hipotezi desteklenmiştir. YEM sonuçlarına göre zihinsel iş yükünün, duyarsızlaşmayı yordadığı tespit edilmiştir. Bu durumda zihinsel iş yükünün, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkileyeceğini varsayan hipotez desteklenmiştir. Aracı değişken olan presenteeism'in duyarsızlaşma üzerindeki etkisine bakıldığında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Ayrıca aracı değişken olan presenteeism'in modele dahil edilmesi ile zihinsel iş yükü değişkeninden duyarsızlaşmaya giden yol katsayısının hâlâ anlamlı olduğu ancak etkisinin azaldığı görülmüştür. Bu sonuçlar, zihinsel iş yükü ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide presenteeism'in aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmanın bulguları, muhasebe meslek mensupları ile ilgili olan veya olmayan örneklere dayanan önceki bulgularla tutarlıdır. Alarcon (2011), Sonnentag vd., (2010) ve Van Ruyseveldt ve ark., (2011) yaptıkları araştırmaların sonucunda zihinsel iş yükü ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Carvalho ve ark., (2021), Wang ve ark., (2018) ve Claes (2011) zihinsel iş yükünün presenteeismi pozitif yönde etkilediğini destekler nitelikte çalışmalar yapmışlardır. Ayrıca Demerouti ve ark., (2009), Panari ve Simbula (2016) ile Karagöz ve Bektaş (2020) presenteeism'in duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı etkileyeceğini ortaya koymuşlardır.

Yapılan bu çalışma literatüre çeşitli katkılar sağlamaktadır. İlk olarak, çalışmanın sonuçları Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı zihinsel iş yükünü ve beraberinde getirdiği psikolojik sıkıntıları dile getirerek literatüre katkıda bulunmuştur. İkincisi, kullanılan gelişmiş istatistiksel yöntemlerle, daha önce literatürde modellenmeyen zihinsel iş yükü, presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerini bir araya getirerek karmaşık ilişkilerin modellenmesine olanak sağlamıştır.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak zihinsel iş yükü, presenteeismi, duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı artıran olumsuz bir etkidir. Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensuplarının zihinsel iş yüklerinin yüksek olduğu ve bu durumda çalışanların presenteeism, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma sendromlarını artırdığı anlaşılmıştır. Bu durum

onların zihinsel iş yüklerinin fazla olduğunu ve psikolojik sıkıntılar yaşadığını göstermektedir. Bu problemin acil bir şekilde çözülmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda yapılması gereken ilk şey muhasebe meslek mensuplarının çalışma koşullarının düzeltilmesidir. Ancak kişinin yaşadığı tükenmişlik görevlerdeki veya çalışma koşullarındaki yeterli iyileşme ile hemen düzeltilebilecek bir durum değildir (Demerouti ve ark., 2009). Bu sebeple, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin yanı sıra tükenmişlik yaşayan çalışanların psikoloji konusunda uzman kişilerden destek alması sağlanmalıdır.

Tükenmişlik; duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı da içeren çok yönlü bir sendromdur (Knani, 2013). Bu çalışmada anket soruları hazırlanırken kişisel başarıyı içeren boyut araştırmacıların kararıyla ölçüğe dahil edilmemiştir. Bu durum çalışmanın sınırlılıkları arasında sayılabilir. Bununla birlikte araştırmaya sadece Kayseri SMMMO'da kayıtlı muhasebe meslek mensupları dahil edilmiştir. Araştırmamızın diğer bir sınırı verilerin tek bir ilden toplanmış olmasıdır. Gelecekte bu tarz çalışma yapmak isteyen araştırmacılara önerimiz farklı il veya illeri çalışmalarına dahil etmeleridir. Ayrıca bu araştırma diğer bir kısıtı katılımcıların anlık duygularını içeren kesitsel yöntemle verilerin toplanmış olmasıdır. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının farklı zamanlardaki duygu ve düşünceleri göz ardı edilmiştir. Gelecekte benzer bir araştırma yapmak isteyenlere boylamsal olarak konuyu incelemeleri önerilebilir. Nitel metodoloji gibi farklı metodolojik yaklaşımlarla konu incelenebilir ve bu böylece ilgili yazının zenginlik ve derinlik kazanması sağlanabilir.

Araştırma ve yayın etiği beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Rektörlüğü, Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulunun 19.12.2023 tarihli ve 2300091863 sayılı kararıyla alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar katkıları: Bu araştırma üç yazar tarafından hazırlanmıştır. Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkıda bulunmuştur.

Çıkar çatışması: Bu araştırmada yazarlar veya üçüncü taraflar açısından çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek beyanı: Bu çalışma için herhangi bir destek alınmamıştır.

Statement of research and publication ethics: This study was prepared in accordance with the rules of scientific research and publication ethics. The Ethics Committee approval of the research was obtained with the decision of Nevşehir Hacı Bektaş Veli University Rectorate, Scientific Research and Publication Ethics Committee dated 19.12.2023 and numbered 2300091863.

Peer Review: External independent.

Author contributions: This research was prepared by three authors. The authors contributed equally to the study.

Conflict of interest: There are no conflicts of interest for the authors or third parties in this research.

Declaration of support: No support was received for this study.

Kaynaklar

- Abareshi, F., Salimi, F., Farnia, F., Fallahi, M., & Rastaghi, S. (2022). The impact of mental workload, work-related and socio-demographic factors on job burnout among emergency medical staff. *Work*, 72(4), 1269-1277. [\[CrossRef\]](#)
- Açıkel, A., & Esen Ş., (2023). Covid-19 pandemisinin iş yükü algısı ve tükenmişlik üzerindeki rolü: Bartın Üniversitesi akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 271-297. [\[CrossRef\]](#)
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands,

- resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior*, 79(2), 549-562. [\[CrossRef\]](#)
- Alar Erkal, E. & Naktiyok, A. (2021). İşte var olamama bağlamında örgütsel sinizmin tükenmişlik üzerine etkisi: Atatürk Üniversitesi Helitam Örneği. *Journal of Life Economics*, 8 (4), 443-454. [\[CrossRef\]](#)
- Akca, M., & Küçükoğlu, M. T. (2020). Relationships between mental workload, burnout, and job performance: A research among academicians. In *Evaluating mental workload for improved workplace performance*, 49-68. IGI Global. [\[CrossRef\]](#)
- Baeriswyl, S., Krause, A., Elfering, A., & Berset, M. (2017). How workload and coworker support relate to emotional exhaustion: The mediating role of sickness presenteeism. *International Journal of Stress Management*, 24(S1), 52-73. [\[CrossRef\]](#)
- Carvalho, D. P. D., Rocha, L. P., Brum, A. N., Brum, R. G., Bordignon, S. S., Barlem, E. L. D., & Tomaschewski-Barlem, J. G. (2021). Relationship between workloads and presenteeism among nursing workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74(6), 1-7. [\[CrossRef\]](#)
- Claes, R. (2011). Employee correlates of sickness presence: A study across four European countries. *Work & Stress*, 25, 224-242. [\[CrossRef\]](#)
- Çelik, H. (2018). Presenteeizm'in iş doyumu ve tükenmişlik düzeyine etkisi. Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik yaşam doyumu ve iş yükü ilişkisi: Denizli'de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152. [\[CrossRef\]](#)
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50-68. [\[CrossRef\]](#)
- Deran, A., & Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (45), 69-93. [\[CrossRef\]](#)
- DiDomenico, A., & Nussbaum, M. A. (2011). Effects of different physical workload parameters on mental workload and performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41(3), 255-260. [\[CrossRef\]](#)
- Eroğlu, A. (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227. [\[CrossRef\]](#)
- Ferreira, A. I., & Martinez, L. F. (2012). Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390. [\[CrossRef\]](#)
- Fornell, C. D., & Lacker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50. [\[CrossRef\]](#)
- Hasan, S. A., Naseem, A., Mahmood, M., Sajjad, Z., & Mirza, M. Z. (2024). Impact of supervisor phubbing on workplace incivility and workplace presenteeism: mediation and moderation effect of self-esteem and power distance. *Journal of Management Development*, 43(1), 68-86. [\[CrossRef\]](#)
- Jalali, M., Esmaili, R., Habibi, E., Alizadeh, M., & Karimi, A. (2023). Mental workload profile and its relationship with presenteeism, absenteeism and job performance among surgeons: The mediating role of occupational fatigue. *Heliyon*, 9(9), 1-10. [\[CrossRef\]](#)
- Jeong, K. Y., & Han, O. S. (2015). A study on emotional labor, emotional burnout, turnover intention of dental hygienist. *Journal of dental Hygiene Science*, 15(3), 280-286. [\[CrossRef\]](#)
- Karadağ, M., & Cankul, İ. H. (2015). Hekimlerde zihinsel iş yükü değerlendirmesi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 35, 361-370. [\[CrossRef\]](#)
- Karagöz, Ş., & Bektaş, M. (2020). Presenteeism'in tükenmişliğe etkisi: Bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(4), 385-401. [\[CrossRef\]](#)
- Kim, Y. S., Shin, D. J., & Kim, B. K. (2023). Effect of COVID-19-Induced Changes on Job Insecurity, Presenteeism, and Turnover Intention in the Workplace—An Investigation of Generalized Anxiety Disorder among Hotel Employees Using the GAD-7 Scale. *Sustainability*, 15(6), 5377. [\[CrossRef\]](#)
- Knani, M. (2013). Exploratory study of the impacts of new technology implementation on burnout and presenteeism. *International Journal of Business and Management*, 8(22), 92-97. [\[CrossRef\]](#)
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., ve Hackleman, P. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 44, 14-20. [\[CrossRef\]](#)
- Lambert, E. G., Barton-Bellessa, S. M., & Hogan, N. L. (2015). The consequences of emotional burnout among correctional staff. *Sage Open*, 5(2), 1-15. [\[CrossRef\]](#)
- Ma, J., Meltzer, D. P., Yang, L. Q., & Liu, C. (2018). Motivation and presenteeism: The whys and whats. *Presenteeism at work*, 97-122. [\[CrossRef\]](#)
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. [\[CrossRef\]](#)
- Mumlu Karanfil, S., & Doğan, A. (2023). İş Güvencesizliğinin Presenteeism (İşyerinde Görünürde Var Olma) Davranışına Etkisinde İş yaşam dengelinin aracı rolü. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (58), 379-401. [\[CrossRef\]](#)
- Omar, M. K., Rusdi, S. D., Huseein, N., & TKM, T. B. (2016). Presenteeism and its effect towards academic burnout and life satisfaction: A study in a public university of Malaysia. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 2(2), 85-90. [\[CrossRef\]](#)
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S. & Çına Bal, E. (2011). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara ili örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1) 2011, 84-98. [\[CrossRef\]](#)
- George, D. & Mallery P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. [\[CrossRef\]](#)
- Özdamar K. (2002). Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi. [\[CrossRef\]](#)
- Gürbüz, S. (2019). AMOS ile Yapısal Eşitlik Modellemesi. Ankara: Seçkin Yayınevi. [\[CrossRef\]](#)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares, Structural Equation Modeling (PLS-SEM). [\[CrossRef\]](#)
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis second edition: A regression-based approach. New York: The Guilford Press. [\[CrossRef\]](#)
- Panari, C., & Simbula, S. (2016). Presenteeism "on the desk".

- International Journal of Workplace Health Management*, 9(1), 84–95. [\[CrossRef\]](#).
- Pei, P., Lin, G., Li, G., Zhu, Y., & Xi, X. (2020). The association between doctors' presenteeism and job burnout: a cross-sectional survey study in China. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-7. [\[CrossRef\]](#)
- Potter, S. S., & Bressler, J. R. (1989). Subjective workload assessment technique (swat): a user's guide. *Wright-Patterson Air Force Base: Armstrong Aerospace Medical Research Laboratory*.
- Savsar, C. (2023). Muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik düzeyinin saptanmasına yönelik bir araştırma: Çorum ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 2371-2385. [\[CrossRef\]](#)
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365. [\[CrossRef\]](#)
- Sweller, J. (2020). Cognitive load theory and educational technology. *Educational Technology Research and Development*, 68(1), 1-16. [\[CrossRef\]](#)
- Tetrick, L. E., Slack, K. J., Da Silva, N., & Sinclair, R. R. (2000). A comparison of the stress-strain process for business owners and nonowners: Differences in job demands, emotional exhaustion, satisfaction, and social support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(4), 464. [\[CrossRef\]](#)
- Van Ruysseveldt, J., Verboon, P., & Smulders, P. (2011). Job resources and emotional exhaustion: The mediating role of learning opportunities. *Work & Stress*, 25(3), 205-223. [\[CrossRef\]](#)
- Wang, Y., Chen, C. C., Lu, L., Eisenberger, R., & Fosh, P. (2018). Effects of leader-member exchange and workload on presenteeism. *Journal of Managerial Psychology*, 33(7/8), 511-523. [\[CrossRef\]](#)
- Weisberg J.& Sagie A. (1999). Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit, *The Journal of Psychology*, 133(3), 333-339. [\[CrossRef\]](#)
- West, C. P., Dyrbye, L. N., Satele, D. V., Sloan, J. A., & Shanafelt, T. D. (2012). Concurrent validity of single-item measures of emotional exhaustion and depersonalization in burnout assessment. *Journal of General Internal Medicine*, 27, 1445-1452. [\[CrossRef\]](#)
- Young, M. S., Brookhuis, K. A., Wickens, C. D., & Hancock, P. A. (2015). State of science: mental workload in ergonomics. *Ergonomics*, 58(1), 1-17. [\[CrossRef\]](#)
- Zanabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2022). Relationships between mental workload, job burnout, and organizational commitment. In *SHS Web of Conferences*, 132, 1-11. EDP Sciences. [\[CrossRef\]](#)

Extended Abstract

Objective: The aim of this article is to investigate the correlation between mental workload, emotional exhaustion, and depersonalisation among accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants. Additionally, it aims to determine whether presenteeism plays a mediating role in this relationship.

Research Questions: What is the relationship between mental workload and emotional exhaustion and depersonalisation? Does presenteeism mediate this relationship?

Literature Review: Mental workload is determined by the cognitive load theory, which posits that the human brain can only process a limited amount of new information at once (Sweller, 2020). The theory suggests that excessive or insufficient workload can have negative effects on learning and task performance (Zanabazar & Jigjiddorj, 2022). Mental workload is the interaction between job requirements and an employee's perception, abilities, and emotions (Akca & Küçüköğlü, 2020). Experiencing high mental workload can lead to burnout and presenteeism.

This study discusses burnout syndrome (Öztürk & Öztürk, 2023), which is a chronic stress state experienced in the workplace and is characterized by emotional exhaustion and depersonalisation. Emotional exhaustion is the sensation of emotional and physical overstrain (Ferreira & Martinez, 2012). Depersonalisation is characterised by an employee's indifferent, insensitive, and cold behaviour towards work and customers (Açikel & Esen, 2023). Presenteeism, which refers to the inability of employees to be productive at work due to physical and mental health problems, is one of the significant factors that can cause burnout in the workplace (Kim et al., 2023).

Methodology: The study population comprises accounting professionals registered with the Kayseri Chamber of Certified Public Accountants. According to information obtained from the Chamber, there are 1960 registered professional members operating in Kayseri. The professionals were interviewed face-to-face in their offices and asked to complete a prepared questionnaire. The analyses were conducted using SPSS 24 and IBM AMOS 24 programmes on 318 questionnaires.

Result and Conclusion: The research revealed that accounting professionals experience a high mental workload, which leads to an increase in emotional exhaustion and depersonalisation syndromes. Presenteeism was found to mediate both the relationship between mental workload and emotional exhaustion, and the relationship between mental workload and depersonalisation.

Güncel Yönetim Yaklaşımı Çerçevesinde Müşteri İlişkileri Yönetiminin Hasta Bağlılığına Etkisi

The Effect of Customer Relations Management on Patient Loyalty Within The Framework of The Current Management Approach

Ebrar İLİMAN YALTAGIL¹



¹Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Cumhuriyet Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sağlık Turizmi İşletmeciliği, Sivas, Türkiye

ÖZ

Araştırma sağlık kurumlarına başvuran hastaların müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin, hasta bağlılıklarına etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Aynı zamanda hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin ve hasta bağlılıklarının sağlık kurumu türüne göre farklılaşma durumu da belirlenmek istenmiştir. Çalışmanın evreni Sivas merkezde son altı ay içerisinde sağlık hizmeti almış 18-65 yaş aralığında okuma yazma bilen bireyler olarak belirlenmiştir. Gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden 630 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırma verileri yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Araştırma sonucunda; hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri orta seviyede çıkmıştır. Bunun yanında hastaların sağlık kurumuna bağlılık düzeyleri de orta seviyede bulunmuştur. Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri ve bağlılık düzeyleri sağlık kurumu temelinde incelendiğinde, ölçek genelinde ve alt boyutlarda istatistiksel olarak farklılık olduğu tespit edilmiştir. En yüksek puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu eğitim araştırma hastanesi iken, en düşük puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu özel hastanedir. Son olarak, MİY uygulamalarının etkin olmasının hasta bağlılığına önemli ölçüde artırdığı sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda; sağlık hizmet sunucularının müşteri ilişkileri yönetimi noktasında var olan eksiklerini tespit ederek bu noktalarda gelişim göstermeleri önem arz etmektedir. Araştırma, tek bir şehirde sınırlı örneklem ile yapılmış olması sebebiyle genellenemez.

JEL Kodları: I1. I11

Anahtar Kelimeler: Sağlık kurumları, yönetim, müşteri ilişkileri yönetimi, hasta bağlılığı

ABSTRACT

The research was conducted to determine the effect of the perception levels of patients applying to health institutions regarding customer relationship management (CRM) practices on patient loyalty. At the same time, we wanted to determine whether patients' perception levels of CRM practices and patient loyalty differ according to the type of health institution. The population of the study was determined as literate individuals between the ages of 18-65 who received health services in the last six months in Sivas center. 630 patients who voluntarily agreed to participate in the study constituted the sample of the study. Research data were tested with structural equation model. As a result of the research conducted patients' perception levels regarding CRM practices were found to be at a medium level. In addition, the patients' level of commitment to the health institution was found to be at a medium level. When patients' perception levels and commitment levels regarding CRM practices were examined on the basis of the healthcare institution, it was determined that there was a statistical difference in the overall scale and sub-dimensions. While the health institution with the highest average score is the training and research hospital, the health institution with the lowest average score is a private hospital. Finally, it was concluded that effective customer relationship management practices significantly increase patient loyalty. In this context; It is important for health service providers to identify their existing deficiencies in customer relationship management and improve on these points. The research cannot be generalized because it was conducted in a single city with a limited sample.

JEL Codes: I1. I11

Keywords: Healthcare institutions, management, customer relationship management, patient loyalty.

Giriş

Sağlık kurumları gerek arz ve talep noktasında diğer sektörlere göre farklılık göstermesi gerekse devlet yoğun bir hizmet olması sebebi ile güncel yönetim yaklaşımları üzerinde çok odaklanmamış, klasik yönetim anlayışı ile yürütülmüştür. Günümüz rekabet koşulları, sağlıkta özelleştirme, gelişen yönetim yaklaşımları sağlık kurumlarını bu alana yöneltmiştir. Kalite ile başlayan süreç günümüzde pazarlama, müşteri ilişkileri yönetimi kavramlarını sağlık kurumlarında önemli nokta haline getirmiştir. Hastanın bakımı, ihtiyaçları ve hastalarla ilişki kurmak bir sağlık kuruluşunda günlük rutin faaliyetlerdendir. Bunun arka planında ise müşteri ilişkileri yönetimi esastır; müşteri memnuniyeti, müşterinin algıladığı değer ve müşteri ilişkileri yönetimi, müşteri ile kurum ilişkilerini güçlendirerek hastanenin genel performansını güçlü bir şekilde artırmaktadır (Lecturer ve ark., 2018, s. 12). Sağlık kurumları, insanların hayatını doğrudan etkileyen ve sağlık hizmeti sunan hassas bir sektördür. Bu nedenle, sağlık kurumlarının müşteri portföyleri arasında hastalar ve hasta yakınları ile olan ilişkileri, kurumun başarısı ve itibarı açısından büyük önem taşımaktadır. Sağlık kurumlarında müşteri ilişkileri yönetimi (MİY), sağlık hizmeti sunan kuruluşların müşterilerine karşı tutum ve davranışlarını planlama, uygulama ve değerlendirme sürecidir (Soysal ve ark., 2017, s. 44). Sağlık kurumlarının müşteri portföyleri iç ve dış müşteri boyutunda oldukça geniş olmakla beraber dış müşterilerinin temelinde hastalar vardır. Bu bağlamda; sağlık kurumlarında MİY, hastaların memnuniyetini, sadakatini ve güvenini artırmak, sağlık hizmeti kalitesini yükseltmek, kurumun rekabet avantajını



Geliş Tarihi/Received 03.04.2024
Kabul Tarihi/Accepted 07.05.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

E-mail: ebrar@cumhuriyet.edu.tr

Cite this article: İlman Yaltagil, E., (2024). The Effect of Customer Relations Management on Patient Loyalty Within The Framework of The Current Management Approach. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 156-165.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

sağlamak ve olası şikayetleri önlemek veya çözmek için uygulanan bir yönetim anlayışıdır (Korkmaz, 201. s. 21).

MİY' nin temel amaçları; müşterilere kişiselleştirilmiş teklifler, öneriler ve kampanyalar sunmak için kullanılacak müşteri veri tabanı oluşturmak; müşterilerin profillerini, değerlerini, sadakatlerini, memnuniyetlerini ve davranışlarını belirlemek amacıyla müşteri analizi yapmak; müşterilere nasıl değer yaratılacağını, nasıl farklılaştırılacağını ve nasıl rekabet avantajı sağlanacağını belirlemek için stratejiler oluşturmak olarak sıralanabilir (Çiçek, 2017; Winer, 2001).

Sağlık kurumlarında ise MİY, şu temel unsurları içermektedir (Anshari & Almunawar, 2012; Özer Canarlan, 2022; Soysal ve ark., 2017, s. 42):

☐ Müşteri tanıma: Sağlık kurumlarının hedef müşterilerini belirlemesi, ihtiyaç ve beklentilerini anlaması, müşteri analizi yapması ve müşteri profillerini oluşturmasıdır. Bu kapsamda iç müşteri olarak çalışanlar, ortaklar; dış müşteri olarak hastalar ve hasta yakınları, devlet, sigorta şirketleri, medikal işletmeler ve diğer paydaşlar sayılabilir.

☐ Müşteri iletişimi: Sağlık kurumlarının müşterilerine uygun kanallarla ulaşması, etkili bir iletişim stratejisi geliştirmesi, müşterilerin bilgilendirilmesi, eğitilmesi ve ikna edilmesidir.

☐ Müşteri değeri yaratma: Sağlık kurumlarının müşterilerine sunduğu sağlık hizmetlerinin kalitesini ve faydasını artırması, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak ürün ve hizmetler geliştirmesi, müşterilere özel çözümler sunmasıdır.

☐ Müşteri memnuniyeti ölçme: Sağlık kurumlarının müşterilerinin sağlık hizmetlerinden ne derece memnun olduklarını belirlemesi, memnuniyet düzeyini takip etmesi, memnuniyeti etkileyen faktörleri analiz etmesi ve iyileştirme eylemleri almasıdır.

☐ Müşteri sadakati geliştirme: Sağlık kurumlarının müşterilerinin tekrar sağlık hizmeti almalarını sağlaması, müşterilerin bağlılığını artırması, müşterilerin tavsiye etmelerini ve referans olmalarını teşvik etmesidir.

Sağlık kurumlarında MİY, hem kurum hem de müşteri açısından pek çok fayda sağlamaktadır. Bu nedenle, sağlık kurumları, müşteri ilişkileri yönetimine yatırım yaparak, sağlık hizmetinin kalitesini ve verimliliğini artırmalıdır. Sağlık kurumlarında müşteri ilişkileri yönetiminin önemi, şu noktalarda özetlenebilir (Çobanoğlu, 2012; Duran, 2021; Korkmaz, 2010; Soysal, 2017; Zablak ve ark., 2004, s. 24; Zineldin, 2006):

☐ Sağlık kurumları, müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini anlayarak, onlara uygun ve kaliteli sağlık hizmeti sunabileceklerdir. Bu sayede, müşterilerin memnuniyeti artacak ve kuruma olan bağlılıkları güçlenecektir. Ayrıca, memnun müşteriler, kurumu çevrelerine tavsiye ederek, kurumun tanıtımına ve yeni müşteri kazanımına katkı sağlayacaklardır.

☐ Sağlık kurumları, müşterilerinin sağlık durumlarına göre kişiselleştirilmiş hizmetler sunarak, onlara değer verdiklerini hissettirmelidir. Bu sayede, müşterilerin güven duygusu artacak ve kuruma olan sadakatleri pekişecektir. Ayrıca, kişiselleştirilmiş hizmetler, müşterilerin ihtiyaç duydukları bilgi ve desteği alarak, sağlık hizmetinden daha fazla faydalanmalarını sağlamaktadır.

☐ Sağlık kurumları, müşterilerinin görüş ve önerilerini dinleyerek, onlara geri bildirimde bulunmalıdır. Bu sayede, müşterilerin beklentilerine uygun hizmet sunulduğunu göstererek, onların tatminini artıracaktır. Ayrıca, müşterilerin görüş ve önerileri, sağlık hizmetinin kalitesini ve verimliliğini artırmak için bir fırsat olarak değerlendirilmelidir.

☐ Sağlık kurumları, müşterilerinin karşılaştıkları sorun veya şikayetleri hızlı ve etkin bir şekilde çözmelidir. Bu sayede, müşterilerin mağduriyeti giderilerek, memnuniyetleri artırılabilir. Ayrıca, sorun veya şikayetleri çözmek, kurumun imajını ve prestijini korumak için de

önemlidir.

Sağlık kurumlarında MİY, profesyonel bir yaklaşımla gerçekleştirilmelidir. Sağlık kurumları müşterilerine saygılı; güvenilir; samimi ve empatik davranmalı; müşterilerin haklarına ve mahremiyetine riayet etmeli; müşterilerin şikayet ve önerilerine dikkat etmeli ve çözüm odaklı olmalıdır. Müşteri ilişkileri yönetimi, sağlık sektörünün gelişimine ve kalitesine katkı sağlayan önemli bir faktördür. Sağlık kurumları, bu konuda stratejik bir vizyon sahibi olmalı ve sürekli iyileştirme yapmalıdır.

Hasta bağlılığı ise; hastaların sağlık kurumlarına karşı geliştirdiği olumlu tutumlar, güven, tekrarlanan hastane tercihleri ve sağlık kurumunu yakınlarına önerme eğilimleri ile ilişkilidir (Liu ve ark., 2021, s. 2). Bu kavram, hastaların aynı sağlık kurumuna genel olarak bağlılık göstermeleri yanı sıra, bazı hizmetler için belirli kurumlara yönelmelerini de içermektedir (Aladwan ve ark., 2021, s. 28). Hasta bağlılığı, hastaların sağlık kurumlarına olan güveni ve tatmini artırarak, hasta-sağlık kurumu ilişkisini güçlendirerek sağlık hizmetlerinin daha verimli sunulmasına katkı sağlamaktadır. Bağlı hastalar, düzenli sağlık kontrollerine katılmakta, tedavilerini aksatmamakta ve sağlık personelinin önerilerini dikkate almaktadır. Bu da daha etkili bir tedavi sürecini beraberinde getirmektedir.

Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin sağlık kurumuna olan bağlılıkları üzerindeki etkisinin önemi, sağlık sektöründe rekabet avantajı sağlamak için göz ardı edilemez bir faktördür. Müşteri ilişkileri yönetimi anlatılan özelliklerinden görüleceği üzere; hastaların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak, memnuniyetlerini artırmak ve sadakatlerini kazanmak için tasarlanmıştır. Bu uygulamalar, hastaların sağlık kurumuna olan güven ve bağlılık duygularını pekiştirmektedir. Hastaların algı düzeyleri ise, MİY uygulamalarının etkinliğini ve sonuçlarını belirlemektedir (Atıgan, 2020; Koukiaris, 2019). Hastaların algı düzeyleri yüksek olduğunda, sağlık kurumuna olan bağlılıkları da artmaktadır. Bu bağlılık, sağlık kurumunun pazar payını, gelirini ve karlılığını yükseltmektedir. Bu sayede sağlık hizmeti sunan kurumlar, müşteri ilişkileri aracılığıyla hastaların ihtiyaç duyduğu tüm hizmetleri sunarak yaşamlarını kolaylaştırabilmektedir. Bu yaklaşım, memnuniyet ifade eden müşterilerin kuruma olan sadakatini artırmakta ve kar oranını olumlu yönde etkimektedir (Bulut ve ark., 2023, s. 290). Yani, sağlık hizmeti alan müşteriler, kuruma daha bağlı hale gelmekte ve kurumun başarısına katkıda bulunmaktadır.

Bu bağlamda, hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri ve sağlık kurumuna bağlılıkları arasındaki ilişkiyi araştırmak, sağlık yönetimi alanında önemli bir konudur. Bu kapsamda alan yazında yapılan çalışmalar ise sınırlı düzeydedir.

Benzer Araştırmalar

Konu ile ilgili olarak; Chhangani (2013), Hindistan halkının sağlık ve hastane bilincinde olağanüstü bir gelişme yaşandığını, halkın artık sağlıkları konusunda daha bilinçli olduğunu ve hastanelerin günlük yaşamlarındaki rolünü kabul ettiklerini, yavaş yavaş eski önyargılarından kurtulduklarını belirtmektedir. Buna bağlı olarak sağlık kurumları için MİY kavramının önemli olduğunu belirtmiş ve alan yazın taraması yapmıştır. Agariya & Singh (2013) ise Hindistan'daki kamu hastanelerine yönelik güvenilir ve geçerli bir müşteri ilişkileri yönetimi ölçeği geliştirmiştir.

Diğer bir çalışma Bişkin (2011) tarafından yapılmıştır. Çalışma; sağlık hizmeti alan bireylerin memnuniyetini belirleyen unsurları ve bu unsurların ne kadar önemli olduğunu ortaya koymak için gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, bu faktörlerin kamu ve özel sağlık kuruluşlarına olan etkisinin birbirinden farklı olup olmadığını belirlemek de çalışmanın hedefleri arasındadır. Çalışma sonucunda kamu ve özel sağlık kurumlarında faktörlerin farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Çobanoğlu (2012)'nin, bir devlet hastanesinde çalışan ve başvuran

hastalar ile yaptığı saha çalışmasında ise müşteri ilişkileri yönetiminin kamu sektöründe nasıl uygulanabileceğini ve bu uygulamanın sonuçlarının neler olabileceğini belirlemeyi hedeflemektedir. Yazar, MİY uygulamalarının hastane yönetimi tarafından ciddi bir şekilde ele alındığında önemli ölçüde pozitif etkileri olacağı sonucuna ulaşmıştır.

Atalay (2015), özel bir hastanede müşteri ilişkileri yönetimini temel olarak hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin ölçülmesine yönelik Servqual ölçeği kullanarak bir çalışma yürütmüştür. Çalışma ile hizmetin müşteriler tarafından nasıl algılandığı ve çalışanların memnuniyet boyutlarının neler olduğu bu bağlamda; hastanenin nasıl olması gerektiği incelenmiştir. Araştırma sonucunda, hizmet kalitesi orta düzeyde çıkmıştır.

Diğer bir araştırma ise Kayacan (2015) tarafından yapılmıştır. İlgili araştırma sağlık kurumlarında MİY uygulamalarının hasta memnuniyetine olan etkisinin belirlenmesi amacıyla, bir araştırma ve uygulama hastanesinden sağlık hizmeti alan hastalar ile yapılmıştır. Araştırmada SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda MİY uygulamalarının hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediği bulunmuştur.

Soysal (2017) ise özel hastanelerden hizmet almış hastalar ile MİY üzerine bir çalışma yapmış ve hizmet sunumunda yapılan iyileştirmelerin hasta tatminini önemli ölçüde etkilediğini belirlemiştir.

Lecturer ve ark. (2018)'nin yaptığı çalışma da özel hastanelerdeki MİY uygulamalarının müşteri memnuniyeti ve sadakati ile ilişkisini incelemekte ve daha iyi MİY uygulamalarına yönelik öneriler sunmaktadır. Araştırma sonucunda, MİY uygulamalarının müşteri memnuniyeti ve sadakatini etkilediği görülmüştür.

Benzer şekilde; Koukiaris 2019 yılında İstanbul' da bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesine başvuran 1681 hastaya anket uygulanmıştır. Bu çalışmada; hasta ilişkileri yönetimi (HIY) ile algılanan hizmet kalitesi, hasta değeri, hasta memnuniyeti ve hasta bağlılığı değişkenlerinden oluşan bir model geliştirmiş ve araştırma sonucunda hasta ilişkileri yönetiminin tüm bu değişkenlere olumlu etkisi olduğunu belirlemiştir (Koukiaris, 2019).

Atıgan (2021) bir eğitim ve araştırma hastanesine başvuran 1674 hastadan topladığı verilerle, HIY uygulamalarının hastaların memnuniyetleri üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda, hasta ilişkileri yönetimi uygulamalarının hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini belirlemiştir.

Abekah-Nkrumah ve ark.(2021), MİY'nin hasta memnuniyeti ve hasta bağlılığı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Gana'nın Büyük Accra kentindeki üç sağlık tesisinden (kamu, yarı kamu ve özel) 788 hastadan veri toplamıştır. Araştırma sonucunda, MİY'nin hasta memnuniyeti ve hasta bağlılığı ile pozitif ve önemli bir ilişkisi olduğu bulunmuştur.

Amal ve ark. (2021) ise Makassar Ibnu Sina Hastanesi'nde, MİY ile yatan hasta sadakati arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla, 391 hasta ile yaptıkları araştırma sonucunda, MİY ile hasta bağlılığı arasında anlamlı bir korelasyonun ($p=.090$) olmadığını belirtmişlerdir.

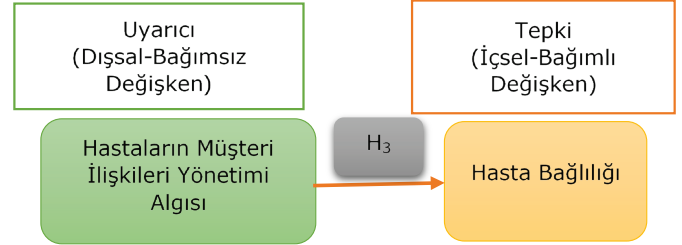
En güncel olarak Mbuwel ve ark. (2023) Buea, Kamerun'da faaliyet gösteren hastanelerde 371 hasta ile yaptıkları çalışmada, aracı değişken olarak hasta memnuniyetine odaklanarak, hasta ilişkileri yönetiminin (HIY) hasta bağlılığı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda, HIY'nin hasta memnuniyetini ve hasta bağlılığını olumlu yönde etkilediği bulunmuştur. Ayrıca hasta memnuniyetinin HIY ile hasta bağlılığı arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği bulunmuştur.

Alan yazın incelendiğinde, sağlık kurumlarında MİY uygulamalarını değerlendiren az çalışmaya rastlanmıştır, ilgili çalışmaların bir kısmı ise SERVQUAL ölçeği ile temelde kalite boyutuna ağırlık vermiştir. Ayrıca

araştırmalar yoğun olarak bir hastane türü çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. MİY'in hasta bağlılığı ile ilişkisini inceleyen araştırma sayısı ise kısıtlıdır. Bu bağlamda alan yazında Lecturer ve ark. (2018), Koukiaris (2019), Amal ve ark. (2021), Abekah-Nkrumah ve ark. (2021) ile Mbuwel ve ark. (2023)' nin yaptığı araştırmalara rastlanmıştır. Bunlar göz önüne alındığında bu çalışmada hastane türlerine göre MİY'nin boyutunun incelenmesi ve MİY'nin hasta bağlılığına etkisinin araştırılması çalışmayı önemli ve özgün kılmaktadır.

Araştırma Deseni

Nicel yöntemle yapılan bu araştırmada dışsal ve içsel değişkenin yer aldığı iki değişkenli bir model tasarlanmıştır. Araştırma modeli Şekil 1' de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Bu model kapsamında, hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin sağlık kurumuna olan bağlılıkları üzerinde etkisi olup olmadığı test edilmiştir.

Araştırmanın Amacı

Araştırma, sağlık kurumlarına başvuran hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin, hasta bağlılıklarına etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Ayrıca hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin ve hasta bağlılıklarının sağlık kurumu türüne göre farklılaşma durumu da belirlenmek istenmiştir.

Araştırmanın amacı ışığında açığa çıkan problem cümleleri ve hipotezler şöyledir:

P₁: Sağlık kurumlarına başvuran hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri nasıldır?

P₂: Sağlık kurumlarına başvuran hastaların kuruma bağlılıkları ne düzeydedir?

H₁: Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri sağlık kurumu türüne göre farklılaşmaktadır.

H₂: Hastaların kuruma bağlılık düzeyleri sağlık kurumu türüne göre farklılaşmaktadır.

H₃: Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin sağlık kurumuna olan bağlılıkları üzerinde pozitif etkisi vardır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. İlk bölümde kişilerin tanımlayıcı özelliklerini içeren veriler, ikinci bölümde ise Biçer (2020) tarafından geliştirilen "Hastaların MİY Uygulamalarına İlişkin Algı Düzeyleri" ölçeği kullanılmıştır. İlgili ölçek on dokuz madde ve 6 faktörden oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan on dokuz iken en yüksek puan doksan beş olarak belirlenmiştir. Anket formunun üçüncü bölümünde ise Harris ve ark. (2004) tarafından geliştirilen ve uzman kişilerin fikirleri alınarak, araştırmacı tarafından revize edilen "Hasta Bağlılığı" ölçeği kullanılmıştır. Beşli likert tipindeki ölçeğin ön testi daha önce araştırmacının da içinde bulunduğu bir araştırmada yapılmış ve bildiri olarak (Biçer & İlman, 2019) sunulmuştur. 13 maddeden oluşan ölçekte ters yargı ifadesi olan bir madde çıkarılmış ve analizlere 12 madde tek faktör üzerinden devam edilmiştir. Bu kapsamda, ölçekten alınabilecek en düşük puan 12 olarak,

en yüksek puan ise 60 olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda; ölçeğin kesme noktası 36 olarak belirlenmiştir. Ölçekten ortalama 36 puan altında alan hastaların bağıllık düzeyleri düşük, 36 ve üzeri puan alan hastaların bağıllık düzeyleri yüksek olarak değerlendirilmektedir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni Sivas merkezde son altı ay içerisinde sağlık hizmeti almış 18-65 yaş aralığında okuma yazma bilen bireyler olarak belirlenmiştir. Araştırma kolayda örnekleme yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmaya katılma kriterleri, katılımcıların çalışmaya katılmayı kabul etmesi ve anket ifadelerinin tümünü doldurması olarak belirlenmiş olup, işaretlemeyiniz şeklinde olan deneme sorusunu işaretleyen bireyler çalışma dışında tutulmuştur. Örneklemin ölçek madde sayısının en az beş veya 10 katı olması (Tezbaşaran, 1997; DeVellis & Thorpe, 2022, s. 65) önerilmekte olup, çalışmada bu koşula bağlı olarak en az 310 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden 650 kişiye ulaşılmış, 20 anket okunmadan işaretlendiği anlaşıldığı için analizden çıkarılmıştır. 630 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin analizi SPSS istatistik paketi ve Amos programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek için Cronbach Alfa güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Tüm testlerde, istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < .005$ olarak belirlenmiştir. Problem cümlelerinin cevaplanabilmesi, hipotezlerin doğrulanabilmesi için frekans, ortalama değerler, anova analizleri ve yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Etik Değerlendirme Kurulu'ndan izin alınmıştır (Karar Tarihi: 25.12.2023, Karar Sayısı: E-99711239-050.01.04-375384). Hastalara araştırmanın amacı net bir şekilde açıklanmış, gönüllülük ölçütünde sözlü ve yazılı

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	n	Ca	Min.	Max.	Ort.	SH	Skewness	Kurtosis
MİY Toplam	630	.90	19.00	95.00	60.50	12.71	-.35	.10
Fiziksel Şartlar Toplam	630	.81	4.00	20.00	12.47	3.65	-.30	.10
Hizmet Kalitesi Toplam	630	.85	6.00	30.00	19.47	4.98	-.42	.10
Kullanılabilirlik Toplam	630	.71	3.00	15.00	9.39	2.72	-.42	.10
Erişebilirlik Toplam	630	.59	3.00	15.00	9.16	2.65	-.33	.10
Güven Toplam	630	.73	3.00	15.00	10.01	2.55	-.58	.10
Bağıllık Toplam	630	.91	12.00	60.00	34.38	9.91	-.13	.10

Tablo 2'de MİY uygulamaları ölçeği ve alt boyutları ile hasta bağıllığı ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğu (.90-.91), basıklık ve çarpıklık değerlerinin ± 1.5 aralığında olması sebebi ile normal dağılımdan geldiği görülmektedir. Ölçek puan ortalamaları incelendiğinde MİY uygulamaları ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 19 iken en yüksek puan 95'tir. Ölçeğin puan ortalaması ise orta düzeyde çıkmıştır (60.50 ± 12.71). Bu bağlamda hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin orta seviyede olduğu söylenebilir. En yüksek faktör ortalaması ise hizmet kalitesi ve güven faktörlerine ait olduğu görülmektedir. Hasta bağıllığı ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 12 iken en yüksek puan 60'tır. Bu bağlamda hastaların bağıllık düzeyleri de orta seviyededir (34.38 ± 9.91).

olarak onamları alınmıştır. Ayrıca istedikleri zaman araştırmadan çekilebilecekleri beyan edilmiştir.

Bulgular

Yapılan analizler ile elde edilen tüm bulgular bu bölümde paylaşılmıştır.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Veriler

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Kadın	317	50.3	Evli	278	44.1
Erkek	313	49.7	Bekar	352	55.9
Yaş	Meslek				
18-29	299	47.5	Çalışmıyor	370	58.7
30-41	142	22.5	Kamu Çalışanı	139	22.1
42-53	106	16.8	Özel Sektör Çalışanı	121	19.2
54-65	83	13.2	Gelir		
Eğitim	Düşük				
İlköğretim	51	8.1	Orta	93	14.8
Lise	145	23.0	Yüksek	55	8.7
Ön Lisans	134	21.3	Sigorta Durumu		
Lisans	261	41.4	GSS	398	63.2
Lisansüstü	39	6.2	Özel Sigorta	152	24.1
TOPLAM	630	100	Güvencem yok	80	12.7

Tablo 1' de katılımcılara ait demografik veriler verilmiştir. Araştırmaya katılan sağlık hizmeti almış hastaların % 50.3' ü kadınlardan oluşmaktadır. Hastaların % 55.9'u bekadır. Çoğunluğu genç yaş grubundan oluşmaktadır. % 76.5' i gelirini düşük olarak belirtmiştir. Eğitim durumu ise ön lisans ve lisans düzeyinde yoğunlaşmaktadır.

Tablo 3'te hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri sağlık kurumu temelinde incelendiğinde, ölçek genelinde ve alt boyutlarda sağlık kurumları arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < .005$). Bu farklılığın sebebinin eğitim araştırma hastanesinin ortalamasının diğer sağlık kurumlarından yüksek olmasından kaynaklı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; en yüksek puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu eğitim araştırma hastanesi (63.59 ± 12.51) iken, en düşük puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu özel hastanedir (56.71 ± 14.48). Araştırmanın yapıldığı özel hastanenin şehrin tek özel hastanesi olması ve standartlarının düşük olmasının bu sebebi etkilediği düşünülmektedir. Bu sonuçlara göre, H_1 "Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri sağlık kurumu türüne göre farklılaşmaktadır" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklerin ve Alt Boyutlarının Sağlık Kurumu Türüne Göre Farklılaşma Durumuna Ait Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları

	Sağlık Kurumu Türü	n	x	s.s	F	p	Fark
Müşteri İlişkileri	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	63.59	12.51	7.843	.000*	1-2 1-3
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	59.35	11.98			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	56.71	14.48			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	57.81	13.21			
Fiziksel Şartlar	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	13.21	3.60	6.074	.000*	1-2 1-3
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	12.22	3.41			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	11.28	4.34			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	12.09	3.90			
Hizmet Kalitesi	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	20.41	4.94	4.282	.005*	1-2 1-3
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	19.01	4.91			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	18.58	5.34			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	19.30	4.23			
Kullanılabilirlik	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	9.93	2.61	5.042	.002*	1-2 1-3
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	9.20	2.65			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	8.80	2.99			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	8.79	3.08			
Erişebilirlik	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	9.54	2.72	2.527	.056	-
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	8.98	2.48			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	8.83	2.97			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	8.82	2.97			
Güven	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	10.50	2.59	7.440	.000*	1-3 1-4
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	9.94	2.31			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	9.23	2.83			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	8.82	2.99			
Hasta Bağlılığı	Eğitim Araştırma Hastanesi ⁽¹⁾	221	37.44	10.08	11.578	.000*	1-2 1-3
	Devlet Hastanesi ⁽²⁾	312	32.70	9.09			
	Özel Hastane ⁽³⁾	64	32.23	11.12			
	Aile Hekimliği ⁽⁴⁾	33	34.00	9.12			

*p<.005

Tablo 3'te hastaların bağlılık düzeyleri sağlık kurumu temelinde incelendiğinde, sağlık kurumları arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<.005$). Bu farklılığın sebebinin eğitim araştırma hastanesinin ortalamasının diğer sağlık kurumlarından yüksek olmasından kaynaklı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; en yüksek puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu eğitim araştırma hastanesi (37.44 ± 10.08) iken, en düşük puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu özel hastanedir (32.23 ± 11.12). Bu sonuçlara göre, H₂ "Hastaların kuruma bağlılık düzeyleri sağlık kurumu türüne göre farklılaşmaktadır" hipotezi kabul edilmiştir.

Hasta Bağlılığı Ölçeğine Ait Geçerlilik Güvenilirlik Sonuçları

Hastaların sağlık kurumlarına olan bağlılık düzeylerini ölçme amacı taşıyan, ön testi daha önce Biçer & İlman (2019) tarafından yapılmış olan ve tam metin bildiri olarak sunulan, 12 adet değişkenden oluşan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğinin tespit edilebilmesi için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Daha sonra açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu bağlamda, tüm maddeler testlere dahil edilmiştir. Bu doğrultuda, hasta bağlılığı ölçeğine ait açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi bulguları sırası ile Tablo 4, Tablo 5 ve şekil 2'de sunulmuştur.

Tablo 4. Hasta Bağlılığı Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

Yargı İfadelerinin Numarası	Faktör Yükleri
S1.Bu hastaneyi tercih etmemin nedeni diğerlerine göre daha kaliteli hizmet vermesidir.	.669
S2.Arkadaşlarıma ve çevremdeki diğer insanlara bu hastaneyi tavsiye ederim.	.719
S3.Hastaneden aldığım hizmetlerden şimdiye kadar bir hoşnutsuzluğum olmadı.	.657
S4.Fazla para verecek olsam bile yine bu hastaneyi tercih ederim	.724
S5.Bu hastanede kendimi evimde gibi hissediyorum.	.743
S6.Hastane çalışanlarının hastalara özel ilgi gösterdiklerini hissediyorum.	.726
S7.Tekrar sağlık hizmeti ihtiyacım olsa yine bu hastaneyi tercih ederim.	.762
S8.Diğer hastaneler daha iyi hizmet sunmuş olsalar bile bu hastaneyi kolay kolay bırakmam.	.730
S9.Bu hastane beklentilerimi en iyi şekilde karşılar.	.687
S10.Bana en uygun sağlık hizmetini bu hastanenin verdiğini düşünüyorum.	.684
S11.Kendimi bu hastanenin sadık bir müşterisi olarak sınıflandırıyorum.	.665
S12.Gelecekte yine bu hastaneden sağlık hizmeti alacak olursam aynı şekilde memnun olacağımı tahmin etmekteyim.	.745
TVA %	50.40
Cronbach Alfa (Ca)	.910
KMO = .93 Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 3482.023 sd= 66 p< .05	

* * TVA (Toplam Varyans Açıklayıcılığı), KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), sd (serbestlik derecesi)

Tablo 4 incelendiğinde; ölçekte yer alan 12 değişkene ait yargı ifadelerinin faktör yükleri .65 ile .76 arasında yer almaktadır. KMO değeri .93 iken Barlett's testinin ($p < .001$) olarak anlamlı çıkması toplanan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ölçeğin %50.40'lık TVA oranı ile tek boyutlu olduğu tespit edilmiştir.

Ölçeğin Cronbach Alpha (α) katsayısının .910 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda ölçeğin yüksek düzeyde bir iç güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgular verilerin doğru ölçüldüğünü göstermektedir.

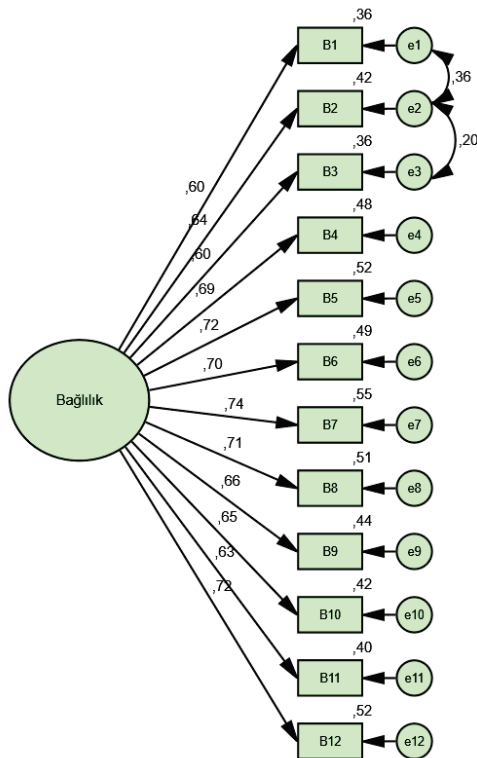
Hasta Bağlılığı Ölçeğine Ait DFA Sonuçları

Yapısal geçerliliğin Açıklayıcı Faktör Analizi ile test edilmesinin ardından, ölçeğin örnekle uyumunu değerlendirmek için, ölçekteki tüm gözlemlenebilir değişkenlerin tek bir faktör altında gruplandığı birinci düzey tek faktörlü Doğrulayıcı Faktör Analizi modeli kullanılmıştır. Hasta Bağlılığı ölçeğine ait model uyum değerleri Tablo 5'te verilmiştir. Modele ilişkin uyum diyagramı ise Şekil 2'de sunulmuştur.

Tablo 5. Hasta Bağlılığı Ölçeğinin Ölçüm Modeli Uyum İndeksleri

Ölçüm Modeli	p	χ^2/sd	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Referans Değerler		≤ 5	$\geq .850$	$\geq .850$	$\geq .900$	$\geq .900$	$\geq .900$	$\leq .080$
Hasta Bağlılığı Ölçek Değerleri (Modifikasyonlu)	.000	4.857	.856	.905	.928	.942	.912	.078

Tablo 5'te yer alan sağlık kurumlarında hasta bağlılığı değişkenlerinin ölçüm modeli uyum iyiliği indeksleri incelendiğinde tüm değerlerin referans değerlerinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda; modifikasyonlu DFA sonrasında modelin iyi düzeyde bir uyuma sahip olduğu ifade edilebilir.



Şekil 2. Hasta Bağlılığı Ölçeğine Ait DFA Diyagramı.

Şekil 2'deki ölçüm modelinin parametre değerlerine bakıldığında, SRA değerlerinin .60 ile .74 arasında olduğu ve bu nedenle .30'un altında bir SRA değeri bulunmadığı görülmektedir. Bu durum, modelden herhangi bir değişkenin çıkarılmasını gerektirmemektedir.

Sonuçların topluca değerlendirilmesi, kullanılan ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğunu göstermektedir (Tablo 4-5, Şekil 2).

Yapısal Eşitlik Modelinin (YEM) Test Edilmesi

Bu araştırmada, Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kullanılarak, önceden belirlenen teorik beklentiler ve literatür doğrultusunda bir istatistiksel model oluşturulmuştur. İlk olarak, ölçüm modeli (Doğrulayıcı Faktör Analizi - DFA) ile verilerin modelle uyumlu olup olmadığı istatistiksel olarak test edilmiştir. Daha sonra, verilerin normal dağılım gösterdiği görüldükçe, maksimum olabilirlik yöntemiyle kovaryans matrisi hesaplanmış ve IBM AMOS 23 programı aracılığıyla örtük değişkenler içeren yapısal model üzerinden araştırma hipotezleri değerlendirilmiştir. Geliştirilen yapısal eşitlik modeli ve hipotez sonuçları sırası ile sunulmuştur.

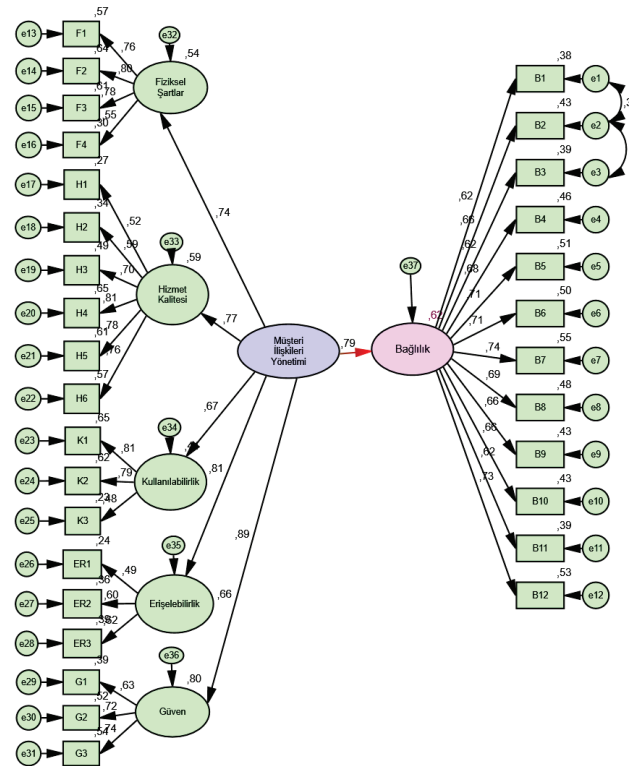
Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Hasta Bağlılığı Ölçeğine Ait YEM Modeli

H₃: "Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin sağlık kurumuna olan bağlılıkları üzerinde olumlu etkisi vardır." hipotezini test etmek için geliştirilmiş olan modele ilişkin sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Tablo 6. Model Uyum İndeksleri

Ölçüm Modeli	p	χ^2/sd	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMSEA
Referans Değerler		≤ 5	$\geq .850$	$\geq .850$	$\geq .900$	$\geq .900$	$\geq .900$	$\leq .080$
Model Değerleri (Modifikasyonlu)	.000	2.588	.896	.878	.910	.921	.912	.050

Tablo 6 incelendiğinde, modelde yer alan değişkenlerin modifikasyon sonucu, tüm indeks değerlerinin kabul edilebilir eşik değerlerde olduğu için modelin veri ile uyumlu olduğu söylenebilir.



Şekil 3. Model Diyagramı

Tablo 7. Model Parametre Değerleri

			Tahmin	SRA	SH	T	p
Hizmet Kalitesi	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	.724	.766	.077	9.390	***
Kullanılabilirlik	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	1.009	.667	.093	10.866	***
Fiziksel Şartlar	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	1.084	.737	.095	11.430	***
Erişilebilirlik	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	.771	.813	.087	8.840	***
Güven	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	1.000	.895			
Bağlılık	<---	Müşteri İlişkileri Yönetimi	.935	.787	.087	10.771	***
B1	<---	Bağlılık	1.000	.615			
B2	<---	Bağlılık	1.044	.659	.061	17.222	***
B3	<---	Bağlılık	1.060	.623	.080	13.304	***
B4	<---	Bağlılık	1.146	.679	.081	14.214	***
B5	<---	Bağlılık	1.187	.713	.081	14.649	***
B6	<---	Bağlılık	1.180	.708	.081	14.569	***
B7	<---	Bağlılık	1.197	.739	.079	15.191	***
B8	<---	Bağlılık	1.128	.692	.079	14.325	***
B9	<---	Bağlılık	1.046	.656	.076	13.778	***
B10	<---	Bağlılık	1.041	.657	.075	13.813	***
B11	<---	Bağlılık	1.036	.622	.078	13.292	***
B12	<---	Bağlılık	1.145	.728	.077	14.893	***
F1	<---	Fiziksel Şartlar	1.000	.755			
F2	<---	Fiziksel Şartlar	.940	.799	.050	18.876	***
F3	<---	Fiziksel Şartlar	1.042	.780	.058	18.103	***
F4	<---	Fiziksel Şartlar	.749	.549	.058	12.962	***
H1	<---	Hizmet Kalitesi	1.000	.519			
H2	<---	Hizmet Kalitesi	1.089	.585	.099	11.011	***
H3	<---	Hizmet Kalitesi	1.422	.702	.118	12.016	***
H4	<---	Hizmet Kalitesi	1.657	.809	.130	12.712	***
H5	<---	Hizmet Kalitesi	1.491	.782	.120	12.423	***
H6	<---	Hizmet Kalitesi	1.444	.756	.117	12.345	***
K1	<---	Kullanılabilirlik	1.000	.807			
K2	<---	Kullanılabilirlik	.980	.786	.058	16.999	***
K3	<---	Kullanılabilirlik	.610	.481	.058	10.590	***
ER1	<---	Erişilebilirlik	1.000	.494			
ER2	<---	Erişilebilirlik	1.290	.597	.140	9.193	***
ER3	<---	Erişilebilirlik	1.307	.622	.142	9.225	***
G1	<---	Güven	1.000	.627			
G2	<---	Güven	1.129	.721	.081	13.937	***
G3	<---	Güven	1.133	.738	.083	13.652	***

Şekil 3, H₃ hipotezini (Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algılarının sağlık kurumuna olan bağlılıkları üzerinde olumlu bir etkisi vardır) test etmek için kullanılmıştır. MİY uygulamaları dışsal, hastaların bağlılıkları ise içsel değişken olarak kabul edilmiş ve bu örtük değişkenli yapısal model test edilmiştir. Şekil 3 ve Tablo 6-7'deki verilere göre, MİY uygulamalarının, yol katsayısını (β) gösteren toplam etkisi sonucunda, hastaların kuruma bağlılıklarını yordadığı (β=.79; p<.001) belirlenmiştir. Bu sonuçla, H₃ hipotezi kabul edilmiştir. Dolayısıyla, MİY uygulamalarının etkinliğinin, hasta bağlılığını önemli ölçüde artırdığı ifade edilebilir.

Sonuç ve Tartışma

Sağlık kurumlarına başvuran hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin hasta bağlılıklarına etkisinin belirlenmesi amacıyla; farklı sağlık kurumlarında yapılan araştırma sonucunda; hastaların MİY

uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri orta seviyede çıkmıştır. Araştırma kapsamında MİY uygulamaları; fiziksel şartları, hizmet kalitesini, kullanılabilirliği, erişimi ve güveni kapsamaktadır. En yüksek faktör ortalaması ise hizmet kalitesi ve güven faktörlerine aittir. Bunun yanında hastaların sağlık kurumuna bağlılık düzeyleri de orta seviyede bulunmuştur. Bu bağlamda; hastanelerin bu noktada daha fazla çalışması gerektiği belirlenmiştir.

Hastaların MİY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri sağlık kurumu temelinde incelendiğinde, ölçek genelinde ve alt boyutlarda sağlık kurumları arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<.005). Bu bağlamda; en yüksek puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu eğitim araştırma hastanesi (63.59±12.51) iken, en düşük puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu özel hastanedir (56.71±14.48). Araştırmanın yapıldığı özel hastanenin şehrin tek özel hastanesi olması ve standartlarının düşük olmasının bu sebebi etkilediği

düşünülmektedir.

Hastaların bağlılık düzeyleri sağlık kurumu temelinde incelendiğinde, sağlık kurumları arasında istatistiksel olarak farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < .005$). Bu bağlamda; en yüksek puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu eğitim araştırma hastanesi (37.44 ± 10.08) iken, en düşük puan ortalamasına sahip olan sağlık kurumu özel hastanedir (32.23 ± 11.12).

Araştırmadan farklı olarak, Bişkin (2011) araştırmasında, hastaların algıladıkları hizmet kalitesinin özel sağlık işletmelerinde daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Fakat, memnuniyet seviyeleri incelendiğinde, kamu ve özel sağlık kuruluşları arasında istatistiksel olarak belirgin bir memnuniyet farkının bulunmadığı görülmüştür. Bu durum kişilerin beklentileri ile de ilişki olabileceğinden farklı bir araştırma ile değerlendirilmesi alan yazına katkı sunabilir. Nitekim; başka bir çalışmada, hastaların memnuniyet seviyelerinin en çok hizmet sağlama ve insan kaynakları (doktorlar, hemşireler ve diğer personel) ile ilgili yapılan geliştirmelerden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır (Sosyal ve ark., 2017).

Son olarak çalışmada müşteri ilişkileri yönetimi algısının bağlılığa olan ilişkisi incelendiğinde, MİY uygulamalarının etkin olmasının hasta bağlılığını önemli ölçüde artırdığı sonucuna varılmıştır. Alan yazın da bu sonucu desteklemektedir. Nitekim; araştırma bulguları, doktor hizmetlerinin, muayene öncesinde sunulan hizmetlerin, kişisel ihtiyaçların karşılanmasının ve hastane hakkındaki değerlendirmelerin hasta bağlılığı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermektedir (Öter & Südaş, 2017). Bayın & Önder (2015) ise çalışmalarında kurum imajının hasta bağlılığını etkilediğini bulmuştur.

Çobanoğlu (2012)'nin devlet hastanesinde çalışanlar ve hastalar ile yaptığı araştırma sonucunda, MİY'nin, dikkatli ve ciddi bir şekilde uygulanması durumunda, hem hastaların hem de çalışanların memnuniyet seviyelerinin arttığı gözlemlenmiştir. Özellikle hastane çalışanları, hastaların talep ve beklentilerini karşılamak için yapılan yeniliklere olumlu bir bakış açısıyla yaklaşmışlar ve bu durum, onların hastane ortamı ve çalışma koşullarından memnun olmalarını sağlamıştır. Ayrıca MİY uygulamalarının, hastaların aynı hastaneyi tekrar seçmelerini ve hatta başkalarına önermelerini teşvik ettiği tespit edilmiştir. Memnuniyetin yüksek olması ise beraberinde kuruma bağlılığı getirmektedir. Bu kapsamda, Erdem ve ark. (2015) çalışması da hasta memnuniyet düzeyinin hasta bağlılığı üzerinde de olumlu birçok etkisinin olduğunu göstermektedir. Başka bir çalışmanın sonucu da hasta memnuniyetinin hasta güvenini ve hasta bağlılığını etkilediğini desteklemektedir (Durmuş & Akpolat, 2020).

Yine araştırma sonuçlarını destekler nitelikte; Zineldin (2006) ile Lecturer ve ark. (2018) MİY'nin müşteri bağlılığı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varmıştır. Koukiaris (2019) çalışmasında; hasta ilişkileri yönetiminin; algılanan hizmet kalitesi, hasta memnuniyeti, hasta bağlılığı ve hasta değeri değişkenlerinin tümüne olumlu etkisi olduğunu belirlemiştir. Atıgan (2021) da eğitim araştırma hastanesinde yaptığı araştırma sonucunda, hasta ilişkileri yönetimi uygulamalarının hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bir başka çalışmadan elde edilen sonuçlar hasta bağlılığında algılanan hizmetin ve hastanın sağladığı önemli değişkenlerin olduğunu göstermektedir (Ünal, 2021). Aladwan ve ark. (2021) araştırma bulguları, hizmet kalitesinin hasta bağlılığı ve hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir; Akob ve ark. (2021) da hasta sadakatinde hizmet kalitesi ve memnuniyetin önemli olduğunu belirlemiştir. Amal ve ark. (2021) ise müşteri ilişkileri yönetimi ile hasta bağlılığı ilişkisini incelemiş ve anlamlı farklılık tespit etmiştir. Yapılan başka bir araştırma da MİY'nin hasta memnuniyeti ve hasta sadakati ile önemli ölçüde pozitif yönde ilişkili olduğunu bulmuştur (Abekah-Nkrumah ve ark., 2021). Huang ve ark. (2021) çalışması da tıbbi

hizmetlerin algılanan değeri, hasta-hizmet sunucusu ilişkisine bağlılık ve hasta sadakati arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Yakın zamanda yapılan bir araştırma ise hastaların fiziksel çevreden memnuniyetinin hasta bağlılığını ve başkalarına tavsiye etme niyetini olumlu şekilde ve önemli ölçüde etkilediğini ortaya çıkarmıştır (Lacap & Alfonso, 2022). Yine aynı yıl yapılan bir çalışmada hastanenin hizmet kalitesi arttıkça müşteri güveninin ve doktor-hasta bağlılığının da arttığı sonucuna varılmıştır (Shie ve ark., 2022).

Son olarak Mbuwel ve arkalarının 2023 yılında yaptığı çalışma da hasta ilişkileri yönetiminin (HİY) hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ve hasta memnuniyetinin hasta bağlılığını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu bağlamda; HİY, hasta memnuniyeti ve hasta bağlılığı arasındaki incelikli ilişkiyi anlamak, kişiselleştirilmiş iletişim, hedeflenen hizmet sunumu ve proaktif hasta katılımı yoluyla hizmet kalitesini artırmak ve hastalarıyla uzun vadeli ilişkileri geliştirmek isteyen sağlık kuruluşları için hayati önem taşımaktadır (Mbuwel ve ark., 2023).

Alan yazından ve araştırma sonuçlarından çıkarılan bulgulara göre; diğer işletmelerde olduğu gibi MİY insanların sağlığını iyileştirilmesine ve korunmasına yardımcı olan sağlık hizmetleri için de oldukça önemlidir. Sağlık hizmet sunucularının müşteri memnuniyetine, müşterinin algıladığı değere ve MİY'ye odaklanması, müşteri bağlılığı oluşturmada temel etkenlerdir. MİY sistemi, müşterilerle ilişkiler edinme, geliştirme ve sürdürme sürecini daha etkili ve verimli hale getiren yenilikçi bir teknolojidir. MİY'nin faydaları arasında müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, maliyetlerin azaltılması ve müşterilerin daha iyi elde tutulması sayılabilir. Bu sebeplerle sağlık hizmet sunucularının, müşterilerin hizmete yönelik güven ve bağlılık düzeylerini artırmaları; hizmet kalitesini yükseltmeye yardımcı olacak MİY uygulamalarını da bağlıdır.

Bu bağlamda; sağlık hizmeti sunucuları, personeli için müşteri bağlılığı düzeylerini artıracak ve sonuçta daha fazla müşteriye erişim sağlayacak eğitim bölümleri sunmalıdır.

Sağlık hizmet sunucularının MİY noktasında var olan eksiklerini tespit ederek bu noktalarda gelişim göstermeleri önem arz etmektedir.

Farkındalık sağlanabilmesi açısından; bundan sonra araştırma yapacak araştırmacıların, hasta memnuniyeti, kalite, davranışsal niyet gibi değişkenleri de araştırmalarına dahil ederek aracılı modeller üzerinde farklı bölgelerde ve daha fazla örneklem ile çalışmalarının da alan yazına katkı sunacağı düşünülmektedir.

Araştırma ve yayın etiği beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır. Araştırmanın Etik Kurul onayı Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü, Sosyal Bilimler Etik Değerlendirme Kurulunun 25.12.2023 tarihli ve E-99711239-050.01.04-375384 sayılı kararıyla alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız

Çıkar Çatışması: Yazar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Statement of Research and Publication Ethics: This study was prepared in accordance with the rules of scientific research and publication ethics. The Ethics Committee approval of the research was obtained with the decision of Sivas Cumhuriyet University Rectorate, Social Sciences Ethics Evaluation Board dated 25.12.2023 and numbered E-99711239-050.01.04-375384.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The author declared that this study has received no financial support.

Kaynaklar

- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2021). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251-268. [\[CrossRef\]](#)
- Agariya, A.K. & Singh, D. (2013). CRM scale development and validation in indian public hospitals., *Journal of Health Management*, 15(2) 275–291. [\[CrossRef\]](#)
- Akob, M., Yantahin, M., Ilyas, G. B., Hala, Y., & Putra, A. H. P. K. (2021). Element of marketing: SERVQUAL toward patient loyalty in the private hospital sector. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 419-430. [\[CrossRef\]](#)
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafrq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(53), 27-40. [\[CrossRef\]](#)
- Amal, R. A., Aeni, S., Syarfaini, S., & Adha, A. S. (2021). The correlation between customer relationship management and the inpatients loyalty. *Homes Journal: Hospital Management Studies Journal*, 2(1), 43-50. [\[CrossRef\]](#)
- Anshari, M., & Almunawar, M.N. (2012). Evaluating CRM implementation in healthcare organization. *Ö nbaski, ArXiv:1204.3689*.
- Atalay, E. (2015, October). *Affecting factors for the hospital selection of patients in terms of customer relationship management: a research in Özel Kocaeli Akademi Hospital*, [Master Thesis, Okan University] Institute Of Social Sciences. [\[CrossRef\]](#)
- Atıgan, F. (2021). Hasta ilişkileri yönetimi uygulamalarının hasta memnuniyetine etkisi, ayakta ve yatarak tedavi gören hastalar üzerine bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (30), 259-274. [\[CrossRef\]](#)
- Bayın, G., & Önder, R. (2015). Determination of the effect of corporate image of health institutions on patient loyalty. *Ege Akademik Bakış*, 15(4): 577-585.
- Biçer, D. F., İlman, E. (2019). Hastaların hastane tercih öncelikleri ve hasta bağlılıklarının değerlendirilmesi (Sivas Cumhuriyet Üniversitesi örneği), 3. *Uluslararası 13. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*, Sakarya, Türkiye, 10 Ekim - 13 Kasım.
- Biçer, D. (2020). Hastaların müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarına ilişkin algı düzeylerinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(3), 829-851.
- Bişkin, F., (2011). *Sağlık işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi: Kamu ve özel sağlık işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi uygulamaları araştırması*, [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi], Sosyal Bilimler Enstitüsü. [\[CrossRef\]](#)
- Bulut, C., Sönel, T., & Kolca, D. (2023). Sağlık hizmetlerinde pazarlama araştırmalarında uygulanan teknikler. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 9(3), 284-294.
- Chhangani, A. (2013). Investigating customer relationship management (CRM) in indian hospitals, *International Journal of Research in Advent Technology*, 1 (5): 405-408.
- Çiçek, E. (2017). Pazarlamada ve rekabette başarının anahtarı müşteri ilişkileri yönetimi, Eğitim Yayınevi.
- Çobanoğlu, V. (2012). *Kamu hastanelerinde müşteri ilişkileri yönetimi: Balıkesir Atatürk Devlet Hastanesi örneği*, [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi] Sosyal Bilimler Enstitüsü. [\[CrossRef\]](#)
- DeVellis R.F., & Thorpe, C. T. (2022) Scale development: Theory and applications. *An Overview of Item Response Theory, Fifth Edition*. Sage Publications, 58-75.
- Duran, C. (2021). Özel hastanelerde müşteri deneyimi yönetimi üzerine bir değerlendirme. *İzmir Demokrasi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 1-16.
- Durmuş, A., & Akbolat, M. (2020). The impact of patient satisfaction on patient commitment and the mediating role of patient trust. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1642-1647. [\[CrossRef\]](#)
- Erdem, R., Rahman, S., Avcı, L., Demirel, B., Köseoğlu, S., Fırat, G., Kubat, C. (2015). Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi, *Erciyes Üniversitesi*, 31: 95-110.
- Harris, Lloyd, C. & Mark, M.H. Goode (2004), The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: A study of online service dynamics, *JR*, 80 (2), 139-158.
- Huang, I. C., Du, P. L., Lin, L. S., Liu, T. Y., Lin, T. F., & Huang, W. C. (2021). The effect of perceived value, trust, and commitment on patient loyalty in Taiwan. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, [\[CrossRef\]](#)
- Kayacan, İ. (2015). *Sağlık işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetiminin hasta memnuniyetine etkisi üzerine bir araştırma*, [Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi] Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta. [\[CrossRef\]](#)
- Korkmaz, Ö., (2010). *Müşteri ilişkileri yönetiminin (CRM) önemi: Bir Hastane uygulaması*, [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi], Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. [\[CrossRef\]](#)
- Koukiaris, Z. (2019). *Hasta ilişkileri yönetimi uygulamalarının tatmin ve bağlılık üzerindeki etkisi: Bir sağlık işletmesinde uygulama*, [Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi] Sosyal Bilimler Enstitüsü. [\[CrossRef\]](#)
- Lacap, J. P., & Alfonso, K. J. (2022). The mediating role of patient loyalty on the relationship between satisfaction on physical environment and intention to recommend. *Asia-Pacific Social Science Review*, 22(2).
- Lecturer, S.K. Kumar, D.K. & Sarala, K.S. (2018). Customer relationship management practices: in health care sectors in karnataka (selected healthcare unit), *International Journal Of Research In Commerce & Management*, 9 (10): 12-17.
- Liu, S., Li, G., Liu, N. & Hongwei, W. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 1–11, [\[CrossRef\]](#)
- Mbuwel, D., Ahmed, J., Nwosu, L., & Aigbiremhon, J. (2023). The effect of patient relationship management on patient loyalty in buea, cameroon: Mediating role of patient satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(6), 1240-1251. [\[CrossRef\]](#)
- Öter, V., & Doğan Südaş, H. (2017). Algılanan hizmet kalitesinin hasta bağlılığı üzerine etkisi: Devlet hastanesi üzerine bir inceleme. *Çukurova Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 43-57.
- Özer Canarslan, N. (2022). Sağlık kurumlarında müşteri ilişkileri yönetimi, In B. Çelik & C. Tor Kadioğlu (Eds.) Sağlık kurumlarında güncel pazarlama araştırmaları, (ss. 283-305), Efe Akademi Yayınları.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., ... & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, 1. 876266. [\[CrossRef\]](#)

- Soysal, A, Doğan, S, & Baynal, T. (2017). Özel sağlık kurumlarında müşteri ilişkileri yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 39-66.
- Tezbaşaran A. (1997). *Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 63-78.
- Ünal, Ö. (2021). Algılanan hekim kalitesinin hekim ve hastane bağlılığının etkisinde hastaneden memnuniyetin aracı rolü. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23(41), 431-442.
- Winer, R. S. (2001). A framework for customer relationship managment. *California Management Review*, 43(4), 89-105. [\[CrossRef\]](#)
- Zablah, A. R., Bellenger, D. N. & Johnston, W. J. (2004). Customer relationship management implementatipon GAPS. *The Journal of Personel Selling and Sales Management*, 24(4), 279-295. [\[CrossRef\]](#)
- Zineldin, M. (2006). The royalty of loyalty: CRM, quality and retention. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 430-437. [\[CrossRef\]](#)

Extended Abstract

Health institutions are a sensitive sector that directly affects people's lives and provides health services. For this reason, the relationships of healthcare institutions with patients and their relatives from their customer portfolio are of great importance for the success and reputation of the institution. Customer relationship management (CRM) in healthcare institutions is the process of planning, implementing and evaluating the attitudes and behaviors of healthcare providers towards their customers (Soysal et al., 2017, p. 44). In this respect, in today's world, customer relationship management contributes to healthcare institutions gaining competitive advantage, increasing customer satisfaction, gaining customer loyalty and reducing customer complaints.

In the research conducted to determine the effect of the perception levels of patients applying to health institutions regarding customer relationship management practices on patient loyalty, it was also desired to determine the differentiation of patients' perception levels regarding customer relationship management practices and patient loyalty according to the type of health institution. The population of the study was determined as literate individuals between the ages of 18-65 who received health services in the last six months in Sivas center. 630 patients who voluntarily agreed to participate in the study constituted the sample of the study.

The data collection tool used in the research consists of three parts. In the first part, data containing the descriptive characteristics of the people were used, and in the second part, the "Patients' Perception Levels on Customer Relationship Management Applications" scale developed by Biçer (2020) was used. The relevant scale consists of 19 items and 6 factors. The lowest score that can be obtained from the scale is 19 and the highest score is 95. In the third part of the survey form, Harris et al. (2004) and revised by the researcher by taking the opinions of experts, the 12-item "Patient Loyalty" scale was used. The lowest score that can be obtained from the scale is 12 and the highest score is 60. In this context; The cut-off point of the scale was determined as 36. Patients who score an average of 36 points or less on the scale are considered to have low commitment levels, and patients who score 36 or more points are considered to have high commitment levels.

Research data were tested with structural equation model. As a result of the research conducted patients' perception levels regarding customer relationship management practices were found to be at a medium level. In addition, the patients' level of commitment to the health institution was found to be at a medium level. When patients' perception levels and commitment levels regarding customer relationship management practices were examined on the basis of the healthcare institution, it was determined that there was a statistical difference in the overall scale and sub-dimensions. While the health institution with the highest average score is the Training and Research Hospital, the health institution with the lowest average score is a private hospital. Finally, it was concluded that effective customer relationship management practices significantly increase patient loyalty. In this context; It is important for health service providers to identify their existing deficiencies in customer relationship management and improve on these points.

When the literature was examined, few studies were found evaluating CRM practices in health institutions, and some of the relevant studies mainly focused on the quality dimension with the SERVQUAL scale. In addition, the research was carried out intensively within the framework of one type of hospital. Only Lecturer et al. examined the relationship between CRM and patient adherence. (2018), Koukiaris (2019), Amal et al. (2021), Abekah-Nkrumah et al. (2021) and Mbuwel et al. (2023). Considering these, this study is important in terms of examining the dimension of customer relationship management according to hospital types and also investigating the effect of CRM on patient loyalty. All these reasons make the research important and original.

Osmanlı Vakıf Yöneticilerinin Girişimci ve Makyavelist Liderlik Perspektifinden Değerlendirilmesi

Evaluation of Ottoman Waqf Managers from the Perspective of Entrepreneurial and Machiavellian Leadership

Cemre CANKURT¹



¹Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, Gaziantep, Türkiye

Yasin BAYAR²



²Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Gaziantep, Türkiye

ÖZ

Çalışmanın amacı, Osmanlı Devleti'nde vakıfların yöneticisi konumunda bulunan mütevellilerin yürüttükleri faaliyetlerin girişimci ve makyavelist liderlik tipolojileriyle ilişkilendirilerek açıklamaktır. Bu bağlamda mütevellilerin vakıf işlemleri yoluyla kazanç sağlama amaçlarının arkasında yatan temel motivasyon güdüsünün hangi liderlik tipolojisi altında ele alınacağı tartışılmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda nitel araştırma tekniklerinden yorumlayıcı fenomenolojik yaklaşım benimsenerek tarihsel kaynaklar incelenmiştir. Bu kapsamda yöneticilerin belirlenen liderlik tipolojileri bağlamında analiz edilmesi için mevcut literatürden faydalanarak liderlik, girişimci liderlik ve makyavelist liderlik hakkında teorik bir arka plan oluşturulmuştur. Elde edilen bulguların, belirlenen tipolojiler ekseninde değerlendirilmesi ile vakıf mütevellilerinin, bir liderde bulunması gereken inisiyatif alma, analitik düşünme, riski üstlenme, cesaret vb. özellikleri taşıdığı tespit edilmiştir. Nihai olarak tarihi süreç içerisinde vakıf kurumunda ve ekonomide meydana gelen değişimlerin de etkisiyle mütevellilerin hem girişimci lider hem de makyavelist lider tipolojileri ekseninde hareket ettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

JEL Kodları: M21, M10, N30, N45

Anahtar Kelimeler: Osmanlı Devleti, Vakıf Yöneticisi, Liderlik, Girişimcilik, Makyavelizm

ABSTRACT

The aim of this study is to explain the activities of trustees, who were the managers of foundations in the Ottoman Empire, in relation to entrepreneurial and Machiavellian leadership typologies. In this context, it is discussed under which leadership typology the main motivation motive behind the trustees' aim of making profit through foundation transactions will be handled. In line with the purpose of the study, historical sources were analyzed by adopting an interpretative phenomenological approach from qualitative research techniques. In this context, a theoretical background on leadership, entrepreneurial leadership and Machiavellian leadership was created by making use of the existing literature to analyze managers in the context of the identified leadership typologies. With the evaluation of the findings obtained on the axis of the typologies, it was determined that foundation trustees have the characteristics such as initiative, analytical thinking, risk-taking, courage, etc. that a leader should have. Finally, it has been concluded that the trustees act on the axis of both entrepreneurial leader and Machiavellian leader typologies with the effect of the changes in the foundation institution and the economy in the historical process.

JEL Codes: M21, M10, N30, N45

Keywords: Ottoman Empire, Waqf, Leadership, Entrepreneurial, Machiavellian

Giriş

Vakıflar, şahsi mülkiyete sahip mal veya paranın sürekli olarak fayda sağlayacak bir amaca yönelik olarak bağışlanması ile oluşturulan kurumsal yapılanmalardır (Cansel, 1988, s.321). Vakıflar, sosyal hizmetleri karşılayan yapılar ve gelir getiren menkuller aracılığıyla kendi içinde gelir ve gider dengesini sürdüren kurumsal yapılar olarak şekillenmiştir (İnalçık, 2019, s.245). Osmanlı Devleti'nde vakıf kurumu mali sistemin temel yapı taşlarından birini oluşturmaktadır. Osmanlılar vakıf kurumu aracılığıyla sosyal yardımlar, kültürel faaliyetler, sağlık harcamaları, bayındırlık vb. uygulamaları gerçekleştirmişlerdir. Bu bağlamda sosyal, iktisadi ve siyasi işleyişin sağlanmasında vakıfların devlet içerisindeki merkezi rolü kurumun geliştirilmesi ve uzun soluklu olmasında da etkili olmuştur (Şensoy, 2016, s.42-43). Vakıflar aynı zamanda kurucular, faydalananlar, yönetim ve denetim alanında görevli olan kişiler itibarıyla toplumsal tabakaların büyük bir kısmı ile de etkileşim halindedir (Deguilhem, 2008, s. 928).

Vakfın kuruluş aşamasında, vakfiyelerin hazırlanması esastır. Vakfiye defterlerinde, vakfın harcama ve gelir kaynakları, idaresinin nasıl sağlanacağı, çalışacak personel ve maaşları, vakıf gelirlerinden yapılacak yardımlar gibi işleyiş dinamikleri belirlenmektedir (Özgüdenli, 2012, s.465). Vakfiyelerde belirlenen koşullara uygun olarak vakıf kurumunun işletilmesinde başat rol ise "mütevellî" olarak adlandırılan vakıf yöneticilerine aittir. Mütevellîlerden, vakıflar oluşturulurken hazırlanan vakfiye defterlerinde belirlenen koşullar ekseninde vakfın işleyişini yürütmeleri beklenmektedir (Çizakça, 2006, s.23). Vakıf yöneticilerinin; vakıf malını olası zararlara karşı koruma, yönetimi ve idareyi sağlama, vakıf personellerinin ücretini ödeme, vakfa ait malları sürekli üretim sürecinde olacak şekilde kullanma ve gelirlerini artırarak bunları idare etme gibi görevleri bulunmaktadır (Yediyıldız, 2003). Ancak vakfiyede her işlemin somut olarak belirtilmemesi, yöneticilere vakıf menkul/gayrimenkullerini değerlendirme ve yatırımları şekillendirme konusunda yetki mercii olarak esneklikler sağlandığını da göstermektedir (Arslanboğa, 2018). Bu bağlamda vakıf yöneticileri tarafından alınan kararların ve yürütülen faaliyetlerin girişimcilik veya makyavelist liderlik bağlamında değerlendirilip değerlendirilemeyeceği bu çalışmanın temel sorunsalını

Geliş Tarihi/Received 03.04.2024
Kabul Tarihi/Accepted 07.05.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

E-mail: yasinbayar@gantep.edu.tr

Cite this article: Cankurt, C., & Bayar, Y., (2024). Evaluation of Ottoman Waqf Managers from the Perspective of Entrepreneurial and Machiavellian Leadership. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 166-176.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License [Trends in Business and Economics](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

oluşturmaktadır.

Literatürde yöneticilerin girişimci liderlik özellikleriyle ilgili çalışmalar (Bjerke ve Hultman, 2003; Darling vd., 2007; Hmieleski ve Ensley, 2007; Mattare, 2008) ve makyavelist liderlik özellikleriyle ilgili çalışmalar (Belschak vd., 2018; Drory ve Gluskinos, 1980; Gkorezis vd., 2015; Stradovnik, ve Stare, 2018) yer almaktadır. Aynı zamanda Osmanlı Devleti'nde vezir, ayan, mütezim, esnaf vb. çeşitli zümrelerin girişimci lider ekseninde ele alındığı çeşitli araştırmalar (Akkuş ve Menteş, 2018; Candan, 2011; Güven, 2016; Karademir, 2023; Kunt, 1997; Şenyurt, 2013) bulunmasına rağmen vakıf mütevellilerinin liderlik bağlamında analiz edildiği spesifik bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Literatürdeki boşluğun doldurulması ve vakıf yöneticilerinin yürüttükleri faaliyetlerin liderlik tipolojilerinden girişimci liderlik ve makyavelist liderlik bağlamında değerlendirilmesi, çalışmanın amacı olarak belirlenmiştir. Bu araştırmada vakıf yönetici faaliyetlerinin değerlendirilmesinde girişimci ve makyavelist liderlik tipolojilerinin seçilmesinde önemli olan faktör Osmanlı yönetici profilinin sahip olduğu özelliklerdir. Yöneticilerin yenilikçilik, risk alma ve fırsatları değerlendirme gibi özelliklere sahip olması girişimci liderlikle, güç hırsı ve hükmetme istenci, manipülasyon, etik olguları arka plana iten stratejik düşüncelere sahip olması ise makyavelist liderlikle ilişkili olduğu düşünüldüğü için bu kavramlar üzerinden araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yöntem olarak nitel araştırma tekniklerinden fenomenolojik araştırma deseni benimsenmiştir. Araştırmanın bulgularını ortaya koymak için arşivden elde edilen belgeler transkripsiyonları yapılarak ilgili teoriler ekseninde değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Çalışma kapsamında, vakıf mütevellilerinin belirlenen liderlik tipolojileri üzerinden analiz edilmesi için öncelikle mevcut literatürden faydalanarak liderlik, girişimci liderlik ve makyavelist liderlik hakkında teorik bir arka plan oluşturulmuştur. Yöneticilerin vakıf işlemleri yoluyla kazanç sağlama amaçlarının arkasında yatan temel amaçlarının toplumsal veya bireysel olması ekseninde hangi liderlik tipolojisi altında ele alınabileceği tartışılmıştır. Bu bağlamda Osmanlı Devleti'nde vakıf mütevellilerinin liderlik tipolojilerini anlamak, girişimci ve makyavelist liderlik özelliklerini değerlendirerek literatüre katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Kavramsal Çerçeve

Vakıf Kurumu ve Yöneticileri

Vakıflar devletlerin temel sosyal güvenlik, eğitim, bayındırlık gibi temel kamu hizmetlerinin ve yatırımlarının yürütülmesini sağlayan kuruluşlardır. Kurumun menşei hakkında net bir bilgi olmamasına rağmen İslam devletleri tarafından geliştirildiği kabul edilmektedir. Osmanlılar, İslamiyet'ten miras aldıkları vakıf kurumunu geliştirerek yaygınlaştırmışlardır (Tabakoğlu, 2016, s.444-445). Devletin temel iktisadi prensipleri olan provizyonizm, fiskalizm ve tradisyonizm ilkelerinin sürdürülmesinde önemli bir bileşen olan vakıflar, Osmanlı şehirlerinde sosyal ve iktisadi işleyişin sağlanmasında merkezi bir öneme sahip olmuştur. Osmanlı döneminde vakıf kurumuna yapılan temel yenilikler (meşruluğu tartışmalı olmasına rağmen) para vakıflarının kurulması ve vakıf mülklerinin uzun süreli kiralınması (icareteyn) uygulamalarıdır (Genç, 2014).

Vakıflar oluşturulurken öncelikle "vakıf hukukunun senedi" olarak tanımlanan, vakfın işleyiş şartlarının belirlendiği vakfiyeler hazırlanmaktadır. Vakfiye defterlerinde, vakfın gelir ve gider kaynaklarının nasıl işletilmesi gerektiği ayrıntılı olarak belirtilmektedir (Kazıcı, 2003, s.103). Vakıfların vakfiyelerde belirlenen şartlar, dini ve siyasi mevzuat ekseninde işleyişinin sağlanmasında temel yetki ise "mütevelli" olarak adlandırılan vakıf yöneticilerine aittir (Öztürk, 2006, s.217). Vakıf mütevellilerinin akıl sağlığı yerinde, erişkin, adil ve güvenilir olması gibi nitelikleri taşıması gerekmektedir (Akgündüz, 1996, s.314). Aynı zamanda mütevelli olacak kişiler belirlenirken cinsiyet temelli bir ayırım yapılmamaktadır. Yöneticilerin dini mensubiyetleri konusunda ise

genel kabul gören görüş Müslüman olmaları yönünde olmasına rağmen Hanefi mezhebinde bu şartın aranmadığı görülmektedir (Öztürk, 2006, s.218).

Mütevellinin vakıf yönetimini sağlama amaçlı görevlendirilmesi "tevliyet" kavramı ile ifade edilmektedir. Genellikle vakfeden tarafından tevliyet görevinin verileceği kişi veya kişiler vakfiyeler hazırlanırken belirtilmektedir aksi durumda ise kadılar tarafından görevi en uygun gerçekleştirecek kişinin ataması yapılmaktadır (Yediyıldız, 2003, s.177-178). Bu çerçevede bireylerin mütevelli olmak için talepte bulunmaları kabul edilmemektedir (BOA., MŞH.FTV., 1/81). Tevliyet görevi verilen kişinin erişkin olmaması durumunda ise idareye hazır oluncaya kadar yerine kadı tarafından geçici bir vekil atanmaktadır. Yönetimdeki bir diğer dinamik ise vakıf yönetimini kişilerin ortak olarak gerçekleştirebildiği gibi bir kişinin birden fazla vakfın yöneticiliğini de yapabilmesi hususudur (Kaya, 2021, s.187). İncelenen belgeler içerisinde bu hususta farklı bir örnek ile de karşılaşmıştır. 1898 tarihinde Asaf Bey adlı kişinin 39 adet vakfın mütevelliliğini yaptığı belirtilerek bu vakıfların isim listesi verilmiştir. Oldukça yüksek sayıda vakfın tek bir kişi tarafından idare edilmesi, bireylerin yöneticilik başarıları ile ilişkilendirilebilmektedir (KB.MAA.FE. 2/18).

Osmanlı vakıf kurumunda yönetici olan mütevellilerin temel görevleri; vakıf hizmetlerinin yönetimini sağlama, çalışacak görevlilerin belirlenmesi, vakıftan yararlanacak olanların şekillenmesi vb. unsurlardan oluşmaktadır. Bu bağlamda mütevellilerin vakfın hesap denetimlerini yapması, çalışan görevlilerin yönetilmesi, gelir kaynaklarının şekillenmesi ve harcama ödeneklerini düzenlemesi ekseninde bir şirket yöneticisi gibi hareket ettiği görülmektedir (Güran, 2006, s.5). Mütevellinin vakfi vakfiye kurallarına uygun olarak yönetim yönetmediği ise "nazır" adı verilen görevliler tarafından denetlenmiştir. Bu bağlamda nezaret görevi, mütevellilerin vakıf üzerinde gerçekleştirdiği tasarrufların, devlet erki tarafından kontrol ve denetiminin yapılmasını sağlayan bir parçası olarak şekillenmiştir (Genç, 2006, s.450).

Osmanlı Devleti'nde zaman içerisinde ortaya çıkan iktisadi, siyasi ve sosyal problemler vakıf kurumunda da belirli değişimlerin ortaya çıkmasını tetiklemiştir. Mali problemlerin başlaması ile birlikte vakıf kiralama usullerindeki değişimler ve dolayısıyla vakıf gelirlerindeki azalmalar, mütevelli ve nazırların görevlerini kötüye kullanmaları, vakıfların temel amacının dışında uygulamalara gidilmesi gibi unsurlar vakıf kurumundaki bozulmaları tetikleyen olgulardan bazılarıdır (Alkan, 2007, s.82-83). Vakıfların karmaşık yapısı, yönetim farklılıkları, özgün işleyiş dinamikleri gibi etkenler zamanla ortaya çıkan iktisadi problemler neticesinde denetim mekanizmalarının yetersiz kalmasına sebep olmuştur. 19 yüzyılda Evkaf Nezareti'nin kurulması ile birlikte vakıfların, denetim ve işleyişleri merkezileştirilmeye çalışılmıştır. Evkaf Nezareti ile birlikte yöneticisi mevcut olmayan veya vakfa kişisel çıkarları doğrultusunda zarar veren yöneticiler gibi vakfi olumsuz etkileyen etkenlerin ortadan kaldırılması, vakıfların belirlenen hedeflerine yönelik yönetilmesi amaçlanmıştır (Akgündüz, 2011, s.76).

Liderlik Kavramı

Lider; organizasyonel hedeflere erişebilme için belirli koşul, durum ve zaman süresince kişileri teşvik eden, onlara tecrübelerini aktaran ve bu kişilerin yönetimden memnun kalmaları için çabalayan kişi olarak tanımlanırken; liderlik ise, örgütsel hedeflerin yerine getirilebilmesi sürecinde grupsal eylemleri etkileme süreci olarak tanımlanabilmektedir (Werner, 1993, s.17). Bu tanıma ilaveten liderlik, insanların yaptıkları plan sonucunda aldıkları kararları faaliyete dönüştürebilmelerini sağlayan bir insan becerisi, bir sanat olarak ifade edilebilmektedir (Ergun 1981, s.7). Diğer bir tanımda da liderlik, belirlenen hedeflere ulaşmak adına örgütteki diğer elemanları yönlendirme, motive etme ve etkileme yeteneği olarak açıklanmıştır (Hellriegel ve Slocum 1992, s.467). Bu bağlamda lider, örgütteki değişim sürecinin yürütülebilmesinde ve bu süreçte ortaya çıkan sorunların

çözümünde etkin şekilde rol almaktadır (Erçetin, 2000, s.3). Bu sorunların çözümünde liderlerin rasyonel karar vermeleri önem taşımaktadır. Karar verici merci olan yönetici rolündeki liderler, karar verme sürecinde rasyonel şekilde ortaya çıkan problemlerin çözümünde mevcut alternatifler arasında en iyi kararı verme eğilimindedirler. Bu süreçte de yönetici ve lider arasındaki farkla ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda liderlik ile yönetici ayrımının analizi, liderlik kavramının anlaşılabilirliği hususunda önemlidir. Bu doğrultuda lider ve yönetici ayrımına ilişkin bilgi Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Lider-Yönetici Farkları

Lider	Yönetici
İnsanları harekete geçirebilme ve etkileyebilme işidir.	Meslek uygulamasıdır.
Formal bir örgüt şart değildir.	Formal bir örgüt içinde gerçekleşir.
Doğru işleri yapan kişidir.	İşleri doğru yapan kişidir.
İşletme dış çevresinin yapı ve dinamiklerine odaklanabilme işidir.	İşletmeye ait iç yapı ve dinamiklere odaklanma işidir.
Görev tanımı bulunmamaktadır.	Görev tanımı bulunmaktadır.
Dönüşüm ve değişim yapabileme işidir.	Belirlenen hedeflere ulaşma işidir.

Kaynak:(Koçel, 2011, s.573-574)

Girişimci Liderlik Kavramı

Bireylerin risk alarak girişimcilik ruhu ile yaptıkları tüm faaliyetlerin birer girişimcilik örneği olarak ele alınması kavramın insanlık tarihi kadar eski olduğunu göstermektedir. İlk toplumlardan, tarım toplumlarına kadar bireyler farklı şekillerde de olsa hayatlarını idame ettirebilmek amacıyla çeşitli yeniliklere yönelik girişimlerde bulunmuşlardır (Durukan, 2006,s.26). Girişimcilik kavramı tarihsel süreç içerisinde farklı sınırlar etrafında tanımlanmıştır. Girişim eyleminin tarih ve mekân bağlamında özgün deneyimler ortaya çıkarması nedeniyle, çeşitliliğin tamamını kapsayacak genel bir tanımlama yapmak büyük ölçüde eksikler içerecektir. Fakat sistematik analizler yapabilmek için, özgün deneyimler içerisindeki genel eğilimleri saptayarak kapsamlı bir tanımlama yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır (Ballı, 2017, s.152).

Girişimci, kendine güvenen, hatalardan öğrenen, risk alan, enerjisi yüksek, özgür düşünceye sahip, koyduğu hedeflere ulaşmaya çalışan, yenilikçi ve enerjisi yüksek bireyler için kullanılan bir kavramdır (Demir, 2023, s.452). Liderlik ve girişimcilik kavramlarının sahip olduğu önemden ötürü hem liderlik hem de girişimcilik olgusunu birlikte araştırmak için bu iki kavram birleştirilmiştir (Rahim vd., 2015, s.195). Birleştirilen bu iki kavramla birlikte girişimci liderlik olgusu, girişimcilik ve liderlik özelliklerini birlikte taşıyan bireyler için kullanılmaya başlanmıştır (Bay ve Akpınar, 2017,s.968). Girişimcilik sürecinin başarılı şekilde yürütülmesi için yöneticilerde hem girişimcilik hem de liderlik özelliklerinin bulunması gerekmektedir. Bu noktada da ön plana çıkan kavram girişimci liderlik olacaktır (Renko vd., 2015, s.56).

Girişimci liderliğin girişimcilik ve liderlik kavramlarının kesişim noktasında olduğunu söylemek mümkündür. Bu iki kavramın kesişimi sonucu literatürde çeşitli girişimci liderlik tanımları ortaya çıkmıştır. Girişimci liderlik kavramının ne anlam ifade ettiğini anlayabilmek için literatürde yer alan farklı tanımlara değinmek önem arz etmektedir. Ballein (1998) çalışanları yeniliğe ve değişime teşvik eden liderlik tarzı olduğunu ifade etmiştir. Ireland vd. (2003) girişimci liderliğin fırsatları bulma ve kaynakları stratejik olarak kullanma becerisi olduğuna değinmişlerdir. Surie ve Ashley (2008) girişimci liderlerin yeni bir iş başlatan, mevcut bir örgütte yeni bir şeyler ya da yeni fikirler üretmek için örgütte yeni bir şeyler ya da yeni fikirler üretmek yenilik yaratan insanlar

olduğunu ifade etmişlerdir. Greenberg vd. (2011) ise benzer bir ifadeyle girişimci liderlerin mevcut sistem içinde çalışarak yeni ürünler, süreçler ve gelişim fırsatları yaratan kişilerdir. Karol (2015) karmaşık ve zorlu ortamlarda fırsatlar belirlemeyi ve inovasyon yapmayı teşvik eden ve geliştiren etkili liderlik tarzı olduğunu dikkat çekmiştir. Son olarak Ximenes vd. (2019) ise girişimci liderliğin çalışanların performansını artıracak yenilikçi ve yaratıcı özelliklere sahip yetkinlik odaklı sistemler oluşturan liderlik türü olduğunu vurgulamışlardır. Özetlemek gerekirse literatürde girişimci liderlik tanımı ve özellikleri açıklanırken yenilik ve değişim olguları üzerinde durulduğu görülmektedir. Ayrıca girişimci liderliğin, fırsatları bulma, kaynakları stratejik olarak kullanma, yeni fikirler üretme, inovasyon yapma ve karmaşık ortamlarda fırsatlar belirleme, değişim yaratma gibi unsurları içerdiği söylenebilir.

Girişimci liderlerin sahip olduğu özellikleri örgütsel faaliyetlere yansıtılmaları başarıya ulaşabilmek adına önem taşımaktadır. Girişimci liderlerin; ilgili kuruluşu stratejik yönetimle yürütmek, mevcut iş süreçlerini sorgulamak ve bu süreçleri tehdit eden yeniliklerle mücadele etmek, fırsatları yorumlamak, girişimcilik yeteneklerini desteklemek gibi özellikleri taşıması gerekmektedir (Covin ve Slevin, 2002, s.311). Ayrıca odaklanma, pozitif düşünme, pazarlama yeteneği, sahiplenme, dinleme yeteneği, kararlılık, vizyon sahibi olma, öz farkındalık, esneklik gibi özellikler de girişimci liderlerle ilişkilendirilmektedir (Young Entrepreneur Council, 2013, s.1). Bu özelliklere ilaveten girişimci liderlerin; yenilikçi, fırsatlara odaklanmış, proaktiflik, risk alan, kararlarında ısrarcı olma, yüksek başarı güdüsü, yaratıcı, değişim odaklı, vizyon odaklı olmaları da beklenmektedir (Bay ve Akpınar, 2017, s.968).

Makyavelizm ve Makyavelist Liderlik Kavramı

Makyavelizm kavramı, Niccolo Machiavelli'nin "Prens" isimli kitabıyla ortaya çıkmıştır. Bu kavramın gelişmesinde önemli etkisi olan Machiavelli, makyavelizm olgusunu açıklarken belirlenen amaca erişmek adına tüm yolların denenebileceğini ve bu süreçte her aracın kullanılabileceğini vurgulamaktadır. Etik ilkelerin önemsenmediği Makyavelizm düşüncesinde temel belirleyici faktör güçtür. Bu güçle birlikte amaçların araçları meşru kıldığı bir düşünce sistemi ortaya çıkmaktadır (Barut, 1996, s.34). Kısaca makyavelizm düşüncesinde amaca ulaşmak için yapılacak her şeyin mübah olduğu fikri ön plana çıkmaktadır.

Machiavelli, Prens kitabında bir preneste olması gereken özellikleri açıklamaktadır. Örneğin prens; cesur, heybetli, vatansız, bilge, istikrarlı, ağırbaşlı ve sağduyulu olmalıdır; çevresinde zeki insanlar bulunmalıdır, kişisel zenginliği düşünmemeli ve başıboş davranmamalıdır (Talip, 2019, s.28). Ayrıca bir prens ahlaklı, dini değerlere bağlı, hümanist ve iyi kalpli olabilir fakat şartlara göre bu özelliklerin dışında bir davranışta bulunmaya hazır olmalıdır (Machiavelli, 1994, s.110). Bu bağlamda makyavelizm olgusunda esas fikir, yönetsel konularda ahlaksızlık ve zalimliğin ahlaklı olmaktan daha fazla faydalı olacağı yönündedir (Güney ve Mandacı, 2009, s.84).

Makyavelizm düşüncesinde öne sürülen fikirler genel anlamda siyasi yaşamın pratik hususlarıyla ilgili olmasına karşın insan doğası hakkında da belli başlı fikirler ortaya atılmıştır. Bu bağlamda makyavelizm, insan doğasını anlamlandırma hususunda bir kişilik tarzı ortaya koymaktadır (Schermerhorn vd., 1995, s.56). Bu kişilik tarzını açık bir şekilde anlayabilmek için barındırdığı özelliklere bakmak gerekmektedir. Herkes her yerde her şeyi söylemek, kendi güçlü olmayan yönlerini gizleyerek başkalarının güçsüz yönlerini ortaya çıkarmak, kendi çıkarları doğrultusunda mevcut koşulları veya başka kişileri manipüle etmek, insanlardan gerçeği saklayarak onları yönetmek, samimiyetsizlik, ikiyüzlülük, empati eksikliği, soğukkanlılık, kendi çıkarları doğrultusunda çekinmeden hileye ya da yalana başvurabilmek gibi özellikler makyavelist kişilik özellikleri olarak ifade edilebilir (Paulhus ve Jones, 2009, s.96). Wolfson (1981), makyavelizm olgusuna yönelik eğilimleri

yüksek olan bireylerin, düşük olanlara ziyade daha az yardımsever olduklarını ifade ederek bu kişilerin etik dışı davranışlar sergileyebilen fırsatçı özellikler taşıdığını vurgulamıştır. Nelson ve Quick (1997) ise makyavelist bir kişinin kendi istediği şekilde hareket edebilmek için her şeyi yapmaya hazır olabileceğini ifade etmişlerdir.

Makyavelist liderlik kavramını anlayabilmek için makyavelist kişilerin sergilediği davranışlara odaklanmak gerekmektedir. Literatürde bu konuyla ilgili farklı özelliklere vurgu yapıldığı görülmektedir. Makyavelist kişilerin diğer kişilere güvenmediğini, onların niyet ve güdülerine karşı şüpheli olduğunu, güç derecesini minimize etmek ve kontrol arzusunu yükseltmek amacıyla baskın karakterin gerektirdiği gibi davrandıklarını, statü ve güç gibi dışsal amaçlara odaklandıklarını ve son olarak diğer kişilerin zararına olsa bile ahlaki standartlara önem vermeden kişisel benliğe fayda sağlayacak eylemlere değer verdikleri vurgulanmıştır (Dahling vd., 2009, s.227-228). Makyavelist kişiler, çıkarıcı ve bencil davranışlar sergileyebilen, olayları ya da çevresinde gelişen durumları manipüle eden, aldatma ve hileye başvuran, yalan söyleyebilen özelliklere sahiptirler. Bu özellikler belirli oranda tüm kişiler tarafından sergilenebilmesi muhtemeldir. Fakat, bu özelliklerin çoğuna sahip olan kişiler makyavelist birey özelliği taşımaktadırlar (Özsay ve Ardıç, 2017, s.395). Makyavelist özellikleri taşıyan kişilerin bu özelliklerini yönetsel bağlamda aldığı kararlara yansıtması, yöneticinin makyavelist bir lider olduğu sonucunu ortaya çıkarabilir. Bu tip liderler, başarıya ulaştıkları sürece, bu başarıyı devam ettirebilmek adına ne yapmaları gerekiyorsa o şekilde hareket ederler (Minett vd., 2009, s.488). Bazı araştırmacılar makyavelist liderlerin, "fiziksel temas hariç olmak üzere astlara yönelik düşmanca sözlü ve sözsüz davranışların sürekli sergilenmesi" olarak tanımlanan istismarcı denetim gibi etik dışı liderlik davranışlarında bulunmaya eğilimli olduklarını öne sürmektedir (Tepper, 2000, s.178). Makyavelist liderler astlarında düşmanca güdüler algılamaya meyillidir ve bu nedenle astlarını güç hiyerarşisinde bir tehdit olarak görürler. Aynı zamanda kendi çıkarlarını elde etmek için astlarının yeteneklerine güvenerek doğaları gereği olan manipülatif davranışlar sergilerler (Wilson vd., 1998). Makyavelist liderlerin sahip olduğu özellikleri şöyle özetlemek mümkündür:

- Makyavelist liderlerin/kişilerin aykırı davranma ihtimalleri diğer kişilere göre daha yüksektir (Rogojan; 2009,s.20),
- Makyavelist liderlerde/kişilerde para sevgisi oldukça ön plandadır (Tang vd.; 2008, s.251),
- Duygusal zekâsı düşük olan liderler/kişiler makyavelist eğilimlidirler (Austin vd.; 2007, s.182),
- Makyavelist liderler/kişiler oldukça düşük empati düzeyine sahiptirler (Andrew vd.; 2008, s.1204).

Özetlemek gerekirse makyavelist liderler, genellikle diğer insanlara güvenmemekte ve onların niyetlerine şüpheli yaklaşmaktadırlar. Ahlâki standartlara önem vermeden, kişisel çıkarlarını ön plana çıkaran eylemlere eğilim gösterirler. Baskın ve manipülatif bir karakter sergileyerek, çıkarlarına odaklanırlar ve genellikle dışsal hedeflere, özellikle statü ve güce yönelirler. Güç ve kontrol arzusu onlar için önceliklidir ve bu doğrultuda davranırlar. Makyavelist liderler, çıkarları için manipülatif taktiklere başvurabilirler ve etik dışı liderlik davranışlarını sergileyebilirler. Bu liderlerin genellikle aykırı davranma eğilimleri yüksektir, para sevgisi ön plandadır ve duygusal zekaları düşüktür. Empati düzeyleri ise genellikle oldukça düşüktür. Bu özellikler bir araya geldiğinde, makyavelist liderlerin, genellikle astlarını manipüle eden, düşmanca ve etik dışı yöntemlere başvuran ve kişisel çıkarları için her türlü yolu deneyen bireyler olduğu söylenebilir.

Vakıf Yöneticilerinin Girişimci ve Makyavelist Liderlik Perspektifinden Değerlendirilmesi

Girişimci liderlik olgusu küreselleşen dünyada yaşanan gelişmelerle birlikte özellikle yönetim bilimleri alanında bilimsel çalışmalara konu

olmuştur. Literatüre bakıldığı zaman konu ile ilgili farklı çalışmalar yapıldığı, girişimci liderliliğin farklı perspektiften ele alındığı gözlemlenmektedir. Özellikle yöneticiler bağlamında ele alınan çalışmaların ön plana çıktığını söylemek mümkündür (Kesidou ve Carter, 2018; Paudel, 2019; Mehmood vd., 2021; Hussain ve Li, 2022).

Kesidou ve Carter (2018), yöneticiler üzerinde yaptıkları çalışmalarında girişimci liderlik olgusunun başarılı olabilmek ve zorluklarla başa çıkabilmek adına önemli bir kavram olduğunu vurgulayarak girişimci liderin tüm yönetici ve çalışanları tıpkı kendi gibi girişimci lider yapabileceğini tespit etmişlerdir. Paudel (2019) yöneticiler üzerine yaptığı çalışmada işletme performansı ve girişimci liderlik arasındaki ilişkiye odaklanmış, çalışma sonucunda girişimci liderlik olgusunun işletme performansı üzerinde olumlu etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Mehmood vd., (2021) tarafından yöneticiler ve çalışanlar üzerinde yapılan bir çalışmada girişimci liderlik olgusuyla çalışanların yaratıcılığı arasında pozitif yönde bir ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca girişimci liderlik ile çalışanların yaratıcılığı arasındaki ilişkilerde psikolojik güçlendirme ve psikolojik güvenliğin aracılık ettiği tespit edilmiştir. Hussain ve Li (2022) yöneticiler üzerinde yaptıkları çalışmada, girişimci liderlik tarzının girişimcilik başarısını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır. Ayrıca bilgi yönetimi süreçlerinin girişimci liderlik ile girişimcilik başarısı arasındaki ilişkiye tam olarak aracılık ettiğini vurgulamışlardır. Osmanlı Devleti'nde özelinde ise girişimcilik ve girişimci liderlik hakkında toplumda belirli zümreler üzerine yapılan çalışmalar (Akkuş ve Menteş, 2018; Candan, 2011; Güven, 2016; Karademir, 2023; Kunt, 1997; Şenyurt, 2013) bulunmasına rağmen vakıf mütevellilerinin bu bağlamda ele alındığı spesifik bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Girişimci liderlik olgusu gibi makyavelist liderlik kavramı da liderlik tipolojileri bağlamında literatürde üzerine araştırma yapılan konulardan birisidir. Çalışmaların genellikle yönetim bilimi alanında öne çıktığı ve farklı perspektiflerden değerlendirildiği gözlemlenmiştir. Bu konuda girişimci liderlik olgusuna nazaran daha az çalışmaya rastlanılmıştır (Gkorezis vd., 2015; Belschak vd., 2018;De Hoogh vd., 2021; Mohamed ve Samman, 2022).

Gkorezis vd.(2015), yaptıkları çalışmada makyavelist liderliğin çalışanların duygusal tükenmesi üzerinde örgütsel sinizm yoluyla hem doğrudan hem de dolaylı etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Belschak vd., (2018) tarafından yapılan araştırmada makyavelist çalışanların makyavelist liderleri olduğunda, liderlerine olan güvenleri önemli ölçüde azalmakta, stres düzeyleri ise ciddi oranda arttığı tespit edilmiştir. De Hoogh vd. (2021) tarafından yapılan çalışmada makyavelist liderliğin, astların örgütsel vatandaşlık davranışıyla negatif, astların duygusal tükenmesiyle ise pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Mohamed ve Samman (2022) yaptıkları çalışmada makyavelist liderlik algısının çalışanların fırsatçı davranışları üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Osmanlı Devleti'nde ise makyavelist liderliğin özel olarak incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Osmanlı Devleti'nde vakıf yöneticileri hakkında yapılan çalışmalar genellikle vakıf kurumu hakkında yapılan çalışmalarda kurumun işleyiş dinamiklerinin incelenmesi ekseninde ele alınmıştır (Genç, 2014; Akgündüz, 1996; Çizakça, 2006) Özel olarak vakıf mütevellileri hakkında yapılan çalışmalar ise çok daha sınırlıdır. Bu bağlamda mütevellilerin tevliyet görevinin kurumsal işleyişi ve hukuksal basamakları hakkında (Arslanboğa, 2018) ve yönetimde kadınların etkinliğinin kadın vakıf yöneticileri üzerinden analiz edildiği (Karagöz, 2022) iki adet çalışma bulunmuştur. Osmanlı vakıf yöneticilerinin liderlik türleri perspektifinden incelendiği bir çalışmanın bulunmaması ve aynı şekilde girişimci ve makyavelist liderlik türlerinin yöneticiler bağlamında çalışılmasına rağmen vakıf yöneticileri ekseninde özel olarak incelenmiş bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Çalışma bu kapsamda literatürdeki bu boşluğu doldurmayı hedeflemektedir.

Yöntem

Vakıflar; kökenleri tam olarak tespit edilememesine rağmen kurumsal yapılanma olarak nihai şeklini İslam devletlerinde almıştır. Osmanlılar vakıf kurumunu İslam devletlerinden miras almış ve geliştirerek yaygınlaştırmışlardır (Kazıcı, 2003, s.80). Bu çerçevede vakıf kurumunun işleyişinde dönem ve mekân kapsamında değişiklik gösterebilmesinin yanı sıra çalışma kapsamında yalnızca Osmanlı dönemine ait vakıflar değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırmanın veri setini oluşturan örnekler, Osmanlı Başbakanlık Arşivi'nde "mütevelli" kavramı etrafında yapılan tarama sonucunda elde edilmiştir. Arşivden elde edilen belgeler transkripsiyonları yapılarak ilgili teoriler ekseninde değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Aynı zamanda Kadı Sicilleri ve ikincil literatüre de başvurularak örnekleri destekleyici argümanlar elde edilmiştir. Bu çalışmada, yazılı olarak kayıtlarda yer alan tarihi kaynakların ve bu kaynaklar referans alınarak ortaya çıkarılan ikincil kaynak eserlerin yansız ve olduğu gibi geçmiş dönemdeki gerçekliklerini yansıttıklarına dair varsayımında bulunmaktadır.

Bu çalışmada vakıf yönetici faaliyetlerinin değerlendirilmesinde girişimci ve makyavelist liderlik tipolojilerinin seçilmesinde önemli olan faktör Osmanlı yönetici profilinin sahip olduğu özelliklerdir. Girişimci liderlik, yenilikçilik, risk alma ve fırsatları değerlendirme üzerinde odaklanır. Osmanlı Vakıfları gibi kurumlar, çeşitli ekonomik, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yönetilmesinde girişimcilik özelliklerine sahip kişilere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu bağlamda, Osmanlı Vakıf yöneticilerinin girişimcilik yönlerini incelemek, vakıfların sürdürülebilirliği ve etkinliği üzerindeki etkilerini değerlendirmeye yardımcı olabilir. Diğer yandan, makyavelist liderlik, güç hırsı ve hükmetme istenci, manipülasyon ve etik olguları arka plana iten stratejik düşünce üzerine odaklanır. Osmanlı İmparatorluğu'nun karmaşık politik ortamı ve liderlik yapıları, makyavelist prensiplerin uygulanmasına uygun bir zemin sunmuştur. Bu nedenle, Osmanlı Vakıf yöneticilerinin makyavelist liderlik özelliklerini anlamak, dönemin idari dinamiklerinin daha iyi kavranmasına olanak tanıyacaktır.

Çalışmada yöntem olarak nitel araştırma tekniklerinden fenomenolojik araştırma deseni benimsenmiştir. Fenomenoloji deseni, kişilerin belirli olgu ve olayları nasıl algıladıkları ve anlamlandırdıklarının tespitinde kullanılır (Creswell vd., 2007). Bu bağlamda Osmanlı vakıf yöneticilerinin faaliyetleri, liderlik tipolojileriyle ilişkilendirilerek bilimsel nitelikli açıklamalarla ifade edilmiştir. Geiger (2015, s.124), değerlendirme ve yorumlamaya dayanan fenomenolojik tekniğin belirlenen hedefe ulaştırabileceğini, tarihsel süreçte kalıcı olan fikir ve görüşlerin, olayların kökenine inen fenomenolojik yöntemle bulunabileceğini belirtmiştir. Creswell (2016, s.77) ise fenomenolojik kökenli inceleme ya da araştırmanın, belirli grup ya da kişilerin bir kavram veya fenomene ilişkin deneyimleri sonucu beliren ortak bir anlam olduğunu vurgulamıştır. Dolayısıyla fenomenolojik yöntemle araştırmaya konu olan fenomene ilişkin edinilen kişisel çıkarımlar, evrensel bir açıklama olarak ifade edilmeye çalışılmaktadır.

Bulgular

Girişimci Liderlik ve Vakıf Mütevellileri

Osmanlı vakıflarında yönetici konumunda görev alan mütevellilerin, vakfın idaresini vakfiyede belirlenen şartlar çerçevesinde yürütmeleri beklentisiyle birlikte; işleyiş sırasında beklenmeyen durumlar veya zamanın şartlarına göre değişen dinamikler karşısında yönetimde belirli esnekliklere sahip olduğu görülmektedir. Vakıfların işleyişinde adem-i merkezîyetçi karar alma sürecinin etkili olması, işlemlerin bürokrasi basamaklarına takılmadan daha hızlı işlemesine imkan verirken aynı zamanda mütevellilere yönetimde esneklik de sağlamaktadır (Çizakça, 2006, s.23). Mütevellilerden temel beklenti, yaptıkları tüm faaliyetlerin vakıf için faydalı ve gelir artırıcı olması yönündedir. Bu bağlamda, vakfa

yapılacak yatırımların değerlendirilmesi ve dolayısıyla vakıf gelirlerinin şekillenmesinde mütevelliler kısmi bir özerkliğe sahiptir (Oğuz, 2015, s.585). Literatürde girişimci liderlerin; yaratıcılık, fırsatları değerlendirme, risk alma ve çözüm odaklı olma gibi özelliklerine vurgu yapılmaktadır. Bu çerçevede, mütevellilerin girişimci lider tipolojisi içinde ele alınıp alınamayacağı arşiv örnekleri üzerinden tartışılacaktır.

Mütevelliler vakıf mallarının alım, satım veya kiralama gibi işlemlerinde temel yetkiye sahiptirler. Vakfa ait menkul ve gayrimenkullerin doğru değerlendirilmesi, mevcut gelir-gider dengesinin sağlanması ve vakfın kazancının artırılmasını sağlamaktadır. Örneğin; 1731 tarihinde İstanbul'daki Çıkrıkçı Hasan Vakfı'nın mütevellisi, vakfedilen paranın âtil kalmaması amacıyla vakıf adına bir gayrimenkul almanın faydalı olacağını belirtmiştir (İKS, BM, 151, 262/64b-2, İKS, İM, 18, 434/115b-1). Benzer olarak 1571 tarihinde Çorum'da vakıf mütevellisi, vakfedilen paranın elde tutulması yerine bölgenin ihtiyacı olan hamamın yapılmasının daha verimli olacağını ifade etmiştir (BOA., A.İDVNSMHH.d., 22/36). Bu uygulamalara fetva ile meşruluk sağlandığını da gözlemek mümkündür: "Zeyd, mütevellisi olduğu vakıf paraları, zayi olmak ihtimali ile hâkimin rey'i ile vakfa yarar bir akara değiştirmeye kadir olur mu? El cevap-Olur." (Çağatay, 2006, s.55).

Vakıf mallarının daha etkin kullanılmasının bir diğer yöntemi ise; meşruluğu tartışmalı olmakla birlikte, mütevellilerin işlevi azalan vakıf mallarını başka bir mülk ile değiştirmeleri olarak tanımlanan istibdâl uygulamasıdır (Akgündüz, 1996, s.373-384). Normal şartlar altında eğer vakfiyede aksi belirtilmemiş ise vakıf mallarının istibdâli meşru kabul edilmemektedir. Ancak, vakfa ait gayrimenkulün gelirinin azalması veya hiç gelir getirmediği durumlarda devlet tarafından istibdâle izin verilebilmektedir (Kaya, 2021, s.230). İstibdâl örnekleri incelendiğinde, mütevellilerin bu tür taleplerinin vakfa gerçekten faydalı olup olmadığının değerlendirilmesinin ardından işlemlerin gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Yurdakul'un çalışmasında verdiği örnekte; bir vakfa ait üzümlük bağlarının bir şahsa ait mesken ile istibdâli sonucunda, vakfa ait mülkün değeri beş kat artarak, yıllık getirisi yüzde elli oranında artışı görülmüştür (Yurdakul, 2018, s.738-742).

Mütevellilerin, vakıf malları ile yapılacak yatırımları analitik ve doğru değerlendirilmesi vakıf kârının artmasına imkan sağlamaktadır. Örneğin; 1519 tarihinde İstanbul'da bir vakfın mütevellisi, vakıf adına 1000 akçeye aldığı evi, 8 ay sonra 1090 akçeye tekrar satarak 90 kuruş kâr elde etmiştir (İKS, ÜM, 1, 611/96a-2). Mütevellinin bu alım-satım işlemi sayesinde kısa sürede vakfa kazanç sağladığını gözlemek mümkündür. Vakıf gelirlerini artırmaya yönelik mütevellilerin uygulamalarına dair verilebilecek bir diğer örnek, Kepecioğlu'nun Bursa Şer'iyye Sicillerini incelediği çalışmadan alınabilir: "Bazı mütevelliler varidatı artırmak için vakıf para ile mal ve mülk ve arazi satın alırlar. Halbuki Bursa'daki bir müteveli hiç iştirilmiş ve görülmemiş bir varidat kaynağı bulmuştur. Bu da vakıf para ile bir köle ve bir cariye satın alarak bunları çiftleştirmiş ve aldığı mahsulü vakıf namına satmıştır." (Kepecioğlu, 1942, s.417). Bu girişim örneğinin fetva ile meşru kabul edildiği de görülmektedir: "Vakıf cariyeyi mütevellisi, hür olan Amr ile evlendirip bir çocuğu olsa, çocuk vakfın kulu olur." (Çağatay, 2006, s.53).

Mütevelliler, vakıflara ait olan tarım arazilerini, vakfın gelirini artırmaya koşulluyla arsaya dönüştürebilmektedirler (Akgündüz, 1996, s.390-406). Örneğin; 1617 tarihinde Ermenilere ayrılan mezarlıkların dolması nedeniyle Sultan Bayezid Vakfı'na ait bir tarlanın mezarlık olarak kullanılması teklif edilmiş ve bu teklifin müteveli tarafından vakfa faydalı olup olmadığının değerlendirilerek cevap verilmesi beklenmiştir (BOA., A.İDVNSMHH.d., 82/27). 1801 tarihli başka bir belgede ise Kayseri'deki vakıf mütevellileri, vakfa faydalı olacağı gerekçesiyle vakıf arsasına özel mülkiyet bina yapma izni vererek arsayı kiralama yoluna gitmiştir (BOA., C.EV., 246/12295).

Yukarıda değinildiği üzere mütevellilerin, zarar gören vakıf mallarını tamir ettirmeleri vakıf şartı olarak belirtilmiştir. Tamir işlemleri vakıf gayrimenkullerinden elde edilen gelirlerin devamlılığında önemli bir etkidir. Mütevelliler vakıf menkullerinin tadilat gerektirdiği durumlarda vakfın parası bulunmazsa kendileri harcama yapma ve bu harcamalarını sonradan vakıf kârından tahsis etme yetkisine sahiptir (Kaya, 2021, s.208). Örneğin; 1571 tarihinde Malatya'daki Alaaddin Vakfı mütevellisi, vakıf bütçesinde hasar gören yapıları tamir etmeye yeterli para olmadığı için kendi parasından geri almak üzere masraf yapmış ve bu sayede vakfın gelirini arttırmıştır (BOA., A.{DVNSMHH.d., 12/963). Hasar gören vakıf mülklerinin tamirinin kısa sürede yaptırılması, vakfın gelir-gider dengesinin sürdürülebilmesi açısından önem taşımaktadır. Mütevellilerin vakıf tamirlerinin yapılmasında masrafların nasıl şekilleneceği konusunda da etkili olduğu görülmektedir. Bu çerçevede 1594 tarihinde İstanbul'da bulunan Mesih Paşa Vakfı'nın mütevellisi, harap olan vakıf evin tamirini daha uygun fiyatla gerçekleştirdiği için vakfın kâr elde etmesini sağlamıştır (BOA., TS.MA.e., 179/48).

Osmanlı vakıf yönetiminde riskin büyük bir bölümünün, işleyişin devam etmesinde temel sorumluluğa sahip olan mütevellilerde olduğu görülmektedir. Mütevelliler vakıf malları üzerinde vekil konumunda bulunmalarından dolayı yaptıkları tasarrufların vakfiye şartları çerçevesinde gerçekleşmesi neticesinde ortaya çıkan zarardan sorumlu tutulmamaktadırlar. Yönetici ancak kendi ihmal ve kusuru olan durumlarda ortaya çıkan zararın tanzimini ile yükümlüdür (Akgündüz, 1996, s.335-336). Mütevellilerin vakfiye şartlarına uymamaları ve kendi inisiyatifleriyle hareket etmeleri ile vakfın zarar görmesi durumunda ise masrafları karşılamalarının beklenmesi, görevlilerin yönetimde risklerin getirdiği sorumluluklara da sahip olduklarını göstermektedir (Kaya, 2021, s.201). Bu bağlamda mütevellilerin girişimci liderin sahip olması gereken en önemli özelliklerden biri olan risk alma sorumluluğunu da üstlendiklerini gözlemlemek mümkündür.

Yukarıda verilen örneklere istinaden vakıf yöneticilerinin yürüttüleri faaliyetlerin girişimci liderlik ekseninde değerlendirildiği örnekler tablolaştırılmıştır. İlgili bilgiler Tablo 2.'de sunulmuştur.

Tablo 2. Vakıf Yönetici Faaliyetlerinin Girişimci Liderlik Örnekleri

Tarih	Şehir	Vakıf Yöneticisinin Faaliyeti	Girişimci Liderlik Özellikleri
1519	İstanbul	Gayrimenkul alım satımı yaparak dönemsel fiyat farklılaşmasından kâr elde etme	Pazarlama Yeteneği
1571	Çorum	Vakfedilen paranın atıl kalmaması ve verimli kullanılması amacıyla vakfa yeni bir gayrimenkul yapılması	Stratejik Planlama, Risk Alan, Yenilikçi, Çözüm Odaklı Olma
1594	İstanbul	Vakfın tamir masraflarının daha uygun fiyat ile gerçekleştirilmesi ve vakfın kazanca geçirilmesi	Esneklik, Değişim Odaklı
1617	İstanbul	Vakıf mülklerinin daha verimli olacak mülkler ile değiştirilmesi	Fırsatlara Odaklanma
1731	İstanbul	Vakfa ait paranın atıl kalmaması ve verimli kullanılması amacıyla vakfa yeni bir gayrimenkul alınması	Stratejik Planlama, Yenilikçi, Çözüm Odaklı Olma
1801	Kayseri	Vakıf arsasına özel mülk bina yapımına izin verilmesi	Değişim Odaklı, Risk Alan
1831	İstanbul	Vakıf mülkünün özel mesken ile değiştirilmesi	Proaktiflik, Esneklik
	Bursa	Vakıf adına köle alınması ve alınan kölelerin çoğaltılarak satılması	Proaktiflik

Makyavelist Liderlik ve Vakıf Mütevellileri

Makyavelist liderlik, bireylerin görevleri neticesinde elde ettikleri yetkilerini kişisel menfaatleri doğrultusunda kullanmaları ve kazanç elde etme güdüsü ile birlikte sosyal normları yoksayan davranışlarda bulunmasını ifade etmektedir. Bu bağlamda makyavelist bir liderin, ahlak ve norm kalıplarından uzaklaşarak etik dışı davranışlarda bulunma eğilimi ortaya çıkmaktadır. Literatürde etik dışı davranış ve makyavelist liderlik arasında pozitif ilişki kurulan çalışmalar bulunmaktadır (Vezir, 2017; Dahling vd., 2012; Gürlek; 2021). Çalışma kapsamında da Osmanlı Devleti'nde sosyal ve iktisadi işleyişin merkezinde yer alan ve temel olarak bir hayır kurumu olan vakıfların yöneticilerinin kurumun sosyal fayda sağlamasını yoksayan etik dışı davranışları makyavelist lider tipolojisi olarak ele alınmıştır. Etik değerleri yoksayan makyavelist liderlerin; mevcut kaynakları kişisel amaçla kullanmaları, hırsızlık, yalan söyleme, dolandırıcılık vb. yollara başvurmaları makyavelist bir liderin sergilediği etik dışı davranışlar olarak görülmektedir (Vezir, 2012, s.84). Bu bağlamda mütevellilerin vakıf yönetiminde sahip oldukları yetkilerini girişimci potansiyeli olarak kullanmalarının yanı sıra, ellerindeki gücü kişisel menfaatleri doğrultusunda kullanıp kullanmadıkları bir başka tartışma konusudur. Bu çerçevede mütevellilerin, liderlik kapsamındaki yetkilerini bireysel çıkar güdüsü ile kullanmaları makyavelist liderlik ekseninde irdelenecektir.

Osmanlı mali yapısının önemli bileşenlerinden biri olan vakıf

kurumunun iktisadi ve sosyal yaşamın istenilene uygun olan işleminde merkezi bir önemi bulunmaktadır. Bu nedenle vakıf idaresinde temel yetkili olan mütevelliler sürekli bir denetime tabii tutulmaktadır. Mütevelliler üzerindeki denetimin ilk unsuru devlet görevlileri tarafından vakıf muhasebelerinin üç yıl aralıklar ile kontrol edilmesi ve gerek duyulduğu durumlarda görevlilerin kişisel hesaplarının denetlenmesidir (Öztürk, 2006, s.219). Normal şartlar altında devlet görevlilerin vakıf harcamalarına doğrudan müdahale yetkisi bulunmamaktadır. Ancak mütevellilerin yönetimdeki yetkilerini suistimal etmelerine yönelik iddiaların bulunması ve bu iddiaların vakıf görevlileri tarafından da onaylanması durumunda, kadılar tarafından mütevellinin ve vakfın hesaplarının denetimi yapılabilmektedir (Kaya, 2021, s.194-195). İncelenen arşiv örneklerinde mütevellilerin yolsuzluk yaptıklarının iddia edilmesi nedeniyle muhasebelerinin denetlenmelerine yönelik oldukça fazla sayıda belge ile karşılaşmıştır (BOA., A.{DVNSMHH.d., 7/134; BOA., A.{DVNSMHH.d., 7/2405; BOA., A.{DVNSMHH.d., 7/1686; BOA., A.{DVNSMHH.d., 19/447; BOA., A.{DVNSMHH.d., 27/713; BOA., A.{DVNSMHH.d., 27/948; BOA., A.{DVNSMHH.d., 35/617; BOA., A.{DVNSMHH.d., 41/662; BOA., A.{DVNSMHH.d., 52/124; BOA., A.{DVNSMHH.d., 55/261; BOA., A.{DVNSMHH.d., 55/686; BOA., A.{DVNSMHH.d., 55/261; BOA., A.{DVNSMHH.d., 62/245; BOA., A.{DVNSMHH.d., 69/397; BOA., A.{DVNSMHH.d., 80/653; BOA., A.{DVNSMHH.d., 79/728).

Mütevellilere yönelik denetim mekanizmasının bir diğer bileşeni ise görevliler hakkında yapılan şikayet ve arzlardır (BOA., TS.MA.e., 827/24; BOA., TS.MA.e., 1135/24). Bu bağlamda kişilerin görevlerini ihmal etmeleri veya yanlış karar almaları neticesinde yerlerine başkalarının geçme olasılıklarının mevcut olduğunu gözlemlemek mümkündür. Mütevelliler üzerindeki sıkı denetimin temel gayesi, yöneticilerin vakıf gelirlerini haksız yere ellerinde toplamalarının engellenmesidir. Denetimlerin sıklığı ve arşiv belgelerine yansıyan örneklerin fazla olması vakıflarda norm olarak belirlenen işleyiş düzeninden sapmaların yaşandığını göstermektedir. Vakfiyelerde vakıf gelirlerinin nasıl harcanması gerektiği genellikle belirtilmektedir. Vakıf gelirlerinin fazlaları ise “dolap” adı verilen bir fonda biriktirilerek, beklenmeyen harcamalar veya tamir masrafları için kullanılmaktadır. Ancak bazı yöneticilerin kişisel hırsları doğrultusunda vakıf gelirlerinden elde edilen fazlayı kendi çıkarları doğrultusunda kullandıklarını gözlemlemek mümkündür (Yediyıldız, 2003, s.194). Arşiv üzerinden izlenebilen bazı örneklerde, mütevellilerin kişisel çıkarları doğrultusunda vakıf gelirlerini zimmetlerine geçirdikleri veya harcama alanlarını kendi menfaatleri doğrultusunda değiştirdikleri örneklere rastlanmıştır (BOA., A.ĐVNSMHH.d., 78/1187; BOA., A.ĐVNSMHH.d., 26/250).

Norm olarak belirlenen işleyiş düzeninin aksine ise fiili durumda arşiv belgelerinde mütevellilerin kişisel kazanç sağlamak adına yetkilerini kullandıklarına dair örneklere de sıklıkla rastlanılmaktadır. Görevlilerin bireysel menfaat odaklı, vakıf üzerinden yaptıkları uygulamalar denetimler yoluyla engellenmeye çalışılmıştır. Örneğin; 1585 tarihli bir belgede İstanbul’da bulunan para vakfının faiz getirisi ile kasapların zararlarının karşılanması gerekirken, bu meblağın mütevelliler tarafından harcandığı görülmüştür (BOA., A.ĐVNSMHH.d., 58/366). Başka bir örnekte ise 1847 tarihinde Kütahya’da yer alan vakfın gelir fazlasının camii ve türbe tamiri için harcanması gerekirken, masrafa ayrılan miktarın bir kısmının mütevellilerin hesaplarında kaldığı tespit edilmiştir (BOA., C.EV., 189/9419).

Mütevellilik kurumuyla ilgili bir diğer önemli unsur, görevlilerin gelirlerinin nasıl belirlendiği meselesidir. Gelir kaynaklarının belirlenmesi, kişilerin maaşlı bir çalışan statüsünde olup olmadıkları ve vakfın kazancı arttıkça kendi kazançlarının da artıp artmadığı ekseninde önem taşımaktadır. Mütevelliler vakıf gelirinden yararlanabilirken, zamanın koşullarına bağlı olarak belirlenen rayiç ücreti de alabilmektedir. Eğer mütevelli maaşlı bir çalışan statüsünde bulunuyorsa bu miktar genellikle vakfiyelerde belirtilmektedir. Vakfiyede mütevelliye ödenecek miktarın belirlenmediği durumlarda ise kadı tarafından bir ücret belirlenerek görevlilere ödenmektedir (Yediyıldız, 2003, s.182). Ortaya çıkan ikili denklem, görevlilerin maaşlı bir çalışan statüsünde olup olmadıkları bağlamında, dönemsel olarak paranın değer kaybı karşısında azalan gelirlerini telafi etmek amacıyla norm dışı hareketlerde bulunup bulunmadıklarının değerlendirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Osmanlı ekonomisinin özellikle 16. yüzyılın sonlarından itibaren nakdileşmeye başlaması, paranın devalüasyonu ve iktisadi problemlerin yaygınlaşmaya ile birlikte maaşlı çalışan veya gelirleri belirli bir yere bağlı olan kişilerin mali zorluklarla karşılaşmasına, isyanların ortaya çıkmasına ve maaşlı statüde bulunan devlet görevlilerinin ek gelir bulma girişimlerine yönelmelerine sebep olmuştur (Pamuk, 2003, s.115-116). Bu olgu gelirleri sabit olan vakıf mütevellilerinin de ek kazanç elde etme çabasıyla farklı uygulamalara başvurma ihtimalini ortaya çıkarmaktadır.

Mütevellilerin maaşlarına zam yapıldığına dair örnekler, görevlilerin gelirlerinin zaman içinde yetersiz kaldığı ihtimalini desteklemektedir (BOA., İ.DH., 1256/98558; BOA., EV.d., 17833; BOA., İ.MVL., 131/3489). Örneğin; 1906 tarihinde İbrahim Paşa Vakfı’nın mütevellisi, aylık 750 kuruş maaşına ek olarak bazı vakıf işlem harçlarından tevliyet hissesi oranında pay almayı talep etmiş, ancak bu talebi reddedilmiştir (BOA., BEO., 2809/210618). 1913 tarihinde ise Priştine’deki vakıfların mütevellileri vakıf gelirlerinden kendilerine de pay verilmesini talep etmişlerdir (BOA., ŞD., 3118/23). 1712 tarihli başka bir belgede Arnavutluk bölgesinde yer alan bir vakfın mütevellilerin, maaşlarını yetersiz bularak vakıf gelirlerinden kişisel harcamalar yapmışlardır. (BOA., A.ĐVNSMHH.d., 118/1260).

Arşiv belgelerinde mütevellilerin yetkilerini belirlenen işleyiş şartları dışında kullanmaları ve bu sayede vakfın veya kişisel gelirlerinin artmasına yönelik girişim örnekleri ile sıklıkla karşılaşmıştır. Örneğin; Ankara’da yer alan vakfın mütevellileri vakıf gelirlerini kendileri harcamaları nedeniyle vakıfların zarar gördüğü, bazı vakıf mülklerinin başkalarının ellerine geçtiği ve bu topraklardan alınacak olan öşür vergisinin kaybına yol açtığı görülmüştür. Başka bir örnek ise vakıf gayrimenkullerinin kiralaması hususunda mütevellilerin bir dükkan sahibinden belirlenen rayiç ücretin üzerinde kira istemeleri hususudur (Erol, 2016, s.74-76). Benzer olarak İstanbul’da bazı vakıf mütevellilerinin, vakıf sularını fazla olduğunu iddia ederek etraftaki evlere satmaları nedeniyle vakıf çeşmelerindeki sular azalmıştır. Bireylerin elde etmek istedikleri kazanç bir girişim motivasyonu olarak yorumlanabilirken, öte yandan görevlilerin yaptıkları eylem vakfa zararı olması nedeniyle engellenmiştir (BOA., HAT, 1442/59240; BOA., HAT, 1442/59235). Mütevellilerin vakfiye şartlarına uymayarak vakıf mallarını satmaları neticesinde vakfın zarara uğraması, vakıf kira gelirlerini gizlemeleri, halktan fazla vergi talep etmeleri vb. örnekler kişilerin mevkiilerini kullanarak yolsuzluk yaptıklarını göstermektedir (BOA., DH.MKT., 791/49; BOA., TS.MA.e., 864/18; BOA., MVL., 807/44; BOA., TS.MA.e., 845/30; BOA., TFR.İ.ŞKT., 41/4011). Yolsuzluklardaki temel olgu mütevellilerin, makyavelist liderlik çerçevesinde değer yargılarını önemsemeden, salt kâr odaklı olarak liderlik konumlarını kendi menfaatleri için kullanmalarının örneği olarak ele alınabilmektedir.

Osmanlı vakıf mütevellilerinin sahip olmaları gereken en önemli unsur yöneticilerin vicdan ve merhamete sahip olmalarıdır. Dönemsel koşullara bağlı olarak zamanla vakıflar hakkında yapılan şikayetlerin yaygınlaşması, mütevellilerin “vicdan muhasebelerinin azalması” olarak yorumlanabilmektedir. Bu bağlamda 19. yüzyıldan itibaren vakıfların düzenlenmesi ve kaldırılmasına yönelik girişimlerin de arttığı görülmektedir. Evkaf Nezareti’nin kurulmasıyla vakıfların merkezileştirilmesi de bu çerçevede vakıf kurumu ve mütevellilerde ortaya çıkan bozulmaların bir sonucu olarak şekillenmiştir (Akgündüz, 1996,s.327). Ancak değişen iktisadi, sosyal ve siyasi dinamikler karşısında geleneksel bir kurumun işleyişinde meydana gelen problemlerin yalnızca belirli bir zümre ile ilişkilendirilmesi doğru olmayacaktır. Osmanlı vakıf sisteminde yöneticilerin kişisel menfaat odaklı hareketleri, kurumun çözülmesinde etkili olan bileşenlerden birini oluştururken nihai sebep olarak ele alınmamalıdır (Çizakça, 1998, s.52-53).

Yukarıda verilen örneklere istinaden vakıf yöneticilerinin yürüttüleri faaliyetlerin makyavelist liderlik ekseninde değerlendirildiği örnekler tabloleştirilmiştir. İlgili bilgiler Tablo 3.’te sunulmuştur.

Tablo 3. Vakıf Yönetici Faaliyetlerinin Makyavelist Liderlik Örnekleri

Tarih	Şehir	Vakıf Yöneticisinin Faaliyeti	Makyavelist Liderlik Özellikleri
1585	İstanbul	Vakıf gelirinin harcanması gereken yer belli iken, mütevellilerin kişisel olarak harcamaları	Para sevgisi, Ahlaki standartlara önem vermeden kişisel benliğe fayda sağlamak, Mevcut kaynakları kişisel amaçla kullanma
1732	Arnavutluk	Mütevellilerin maaşlarını yetersiz bulma gerekçeleri ile vakıf gelirini kişisel harcama yapmaları	Çıkarıcı ve bencil davranışlar sergilemek, Etik dışı davranış, Mevcut kaynakları kişisel amaçla kullanma
1789	İstanbul	Vakıf sularının fazla olduğunu iddia ederek satmaları	Aldatma ve hileye başvurmak, Empati yoksunluğu
1800	Bursa	Vakıf kira gelirlerinin gizlenmesi	Etik dışı davranış, Yalan söylemek, Mevcut kaynakları kişisel amaçla kullanma
1840	Bulgaristan	Halktan fazla vergi talep edilmesi	Ahlaki standartlara önem vermeden kişisel benliğe fayda sağlamak, Aykırı davranma
1847	Kütahya	Vakıfta tamir amacıyla ayrılan paranın mütevellilerin hesaplarında kalması	Para sevgisi, Çıkarıcı ve bencil davranışlar sergilemek, Mevcut kaynakları kişisel amaçla kullanma
1903	Kudüs	Vakıf mallarının başkalarına satılarak vakfın zarara sokulması	Empati yoksunluğu, Etik dışı davranış

Osmanlı toplumunda bireylerin girişim yapma olguları siyasi olarak belirli kısıtlamalara maruz kalmaktadır. Toplumsal konumların sabitliği, bireyler arası gelir farklılaşmasının istenmemesi gibi olgular girişim hareketinin önündeki en önemli engellerdir. Çalışma kapsamında analiz edilen vakıf kurumunun idamesinde temel yetkili olan mütevellilerin, vakıf adına yaptıkları eylemlerin vakfın ve kendilerinin de gelirini artırıcı sonuçlar doğurabildiğini gözlemek mümkündür. Burada bireylerin girişim yapmalarının önünde devlet tarafından bir engel konulmadığı aksine sosyal faydayı artırıcı girişimlerin desteklediği görülmektedir. Yöneticilerin hareket sınırları vakfiyelerde belirlenen koşullar ekseninde kısıtlanırken; pragmatist gerekçeler ve dönemin gerekliliklerine bağlı olarak mütevellilerin bu sınırları esnetme yetkisi bulunmaktadır. Vakıf mütevellileri vakfa yapılacak olan yatırımların değerlendirilmesi, gelir-gider dengesinin sağlanması, mevcut kaynakların etkin şekilde kullanılması için çeşitli yöntemlere başvurmuşlardır. Bu çerçevede yöneticilerin ortaya çıkan fırsatları yakalama, çözüm odaklı olma, risk alma gibi özellikler taşıyan girişimci lider tipolojisine uyduğu gözlemlenmiştir.

Vakıf mütevellilerin kişisel çıkar odaklı hareket etmeleri neticesinde çeşitli yollara başvurarak vakıf gelirlerini suistimal ettikleri veya gelirlerden bireysel fayda elde ettikleri görülmektedir. Osmanlı Devleti'nin zaman içerisindeki mali, siyasi ve sosyal eksende karşılaştığı zorluklar karşısında vakıf kurumunda da belirli değişimlerin ve bozulmaların meydana geldiği görülmektedir. Toplumun birçok tabakasında olduğu gibi vakıf yöneticisi konumunda bulunan bireyler de azalan gelirlerini telafi etmek, ortaya çıkan kazanç fırsatlarını değerlendirmek için çeşitli yöntemlere başvurmuşlardır. Buradaki temel olgu bireylerin elde etmeyi amaçladıkları kazançları "liderlik" statülerini kullanarak sağlamaya yönelmeleridir. Mütevellilerin sosyal ve iktisadi düzenin sağlanmasında temel bileşen olan vakıf kurumundan elde edilen gelirleri bireysel kazançları doğrultusunda çeşitli hilelere başvurarak hesaplarına geçirmeleri, kazançları gizlemeleri, ek gelir sağlamak adına haksız yöntemlere başvurmaları; vakif tarafından topluma fayda sağlayacak olan uygulamaların yapılmasını doğrudan engellemektedir. Bu doğrultuda hareket eden yönetici, makyavelist bir liderin taşıdığı bencil, empati yoksunu ve kazanç için her şeyin mübah olduğu anlayışına paralel olarak hareket etmektedir. Bu bağlamda liderlerin kişisel hırsları doğrultusunda etik olmayan davranışlar sergilediği gözlemlenmiştir. Makyavelist liderliğin vakıf yöneticilerindeki yansımaları incelenen arşiv belgelerinden de gözlemlenebileceği üzere geniş bir tarihsel aralığı kapsamakta belirli bir dönem ile ilişkilendirilememektedir. Ancak belgelerin yoğunluğu incelendiğinde, bireylerin makyavelist lider olarak hareket etme güdülerinin iktisadi bozulma süreçlerinde arttığı görülmektedir.

Bu çalışmada Osmanlı vakıf yöneticilerinin girişimci liderlik ve makyavelist liderlik teorileri ekseninde mevcut konumlarını kullanarak toplumsal veya bireysel fayda odaklı gelir artırıcı uygulamalara başvurdukları gözlemlenmiştir. Çalışma kapsamında analiz edilen bulguların örneklem kümesinin geniş tutulabilmesi amacıyla tarih ve mekan kısıtlaması yapılamamıştır. Bu bağlamda yapılan çıkarımlar genel bir kapsam altında ele alınarak belirlenen liderlik tipolojileri ile ilgili olanlar değerlendirmeye tabii tutulmuştur. Osmanlı vakıf yöneticilerinin liderlik tipolojileri hakkında vakfiyeler, muhasebe defterleri, mahkeme kayıtları vb. kaynaklar özelinde ileride yapılabilecek bölgesel veya tarihsel odaklı çalışmalar; mütevellilerin yönetimdeki etkinliği, vakıf gelirlerinin değişimi, görev süreleri gibi unsurların liderlik türleri ekseninde ayrıntılı analiz edilmesine imkan sağlayacaktır. Bu çalışma literatürde Osmanlı Devleti'nde liderlik tipolojilerine vakıf mütevellilerinin analiz edilmesi ile katkı sağlarken, farklı toplumsal zümrelerin liderlik hareketleri üzerine yapılabilecek incelemeler konu çeşitliliğinin artmasına imkan verecektir. Aynı zamanda çalışma, literatürde Osmanlı Devleti'nde liderlik tipolojileri üzerine yapılan araştırmalara vakıf mütevellilerinin analiz edilmesi ile de katkı sağlamaktadır. Osmanlı Devleti'nde farklı toplumsal zümrelerin liderlik hareketleri üzerine yapılabilecek incelemeler sayesinde, toplum içerisinde bireylerin fırsat aralıkları bulduğu zaman iktisadi kazanç elde etmeye yönelmelerini örnekleyen çalışmalar ile konu çeşitliliğinin artmasına imkan verecektir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Fikir-C.C.; Y.B.; Tasarım-Y.B.; Denetleme- C.C.; Y.B.; Kaynaklar- C.C.; Y.B.; Veri Toplanması ve/veya İşlemesi-C.C.; Analiz ve/veya Yorum-C.C.; Y.B.; Literatür Taraması- C.C.; Y.B.; Yazıyı Yazan- C.C.; Y.B.; Eleştirel İnceleme- C.C.; Y.B.

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazarlar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Concept - C.C.; Y.B.; Design- Y.B.; Supervision- C.C.; Y.B.; Resources- C.C.; Y.B.; Data Collection and/or Processing-C.C.; Analysis and/or Interpretation- C.C.; Y.B.; Literature Search- C.C.; Y.B.; Writing Manuscript- C.C.; Y.B.; Critical Review- C.C.; Y.B.

Conflict of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The authors declared that this study has received no financial support.

Kaynaklar

Başbakanlık Osmanlı Arşivi (BOA)

- A.{DVNSMHHM.d., 7/134
A.{DVNSMHHM.d., 7/2405
A.{DVNSMHHM.d., 7/1686
A.{DVNSMHHM.d., 12/963.
A.{DVNSMHHM.d., 19/447
A.{DVNSMHHM.d., 22/36).
A.{DVNSMHHM.d., 26/250.
A.{DVNSMHHM.d., 27/713
A.{DVNSMHHM.d., 27/948
A.{DVNSMHHM.d., 35/617
A.{DVNSMHHM.d., 41/662
A.{DVNSMHHM.d., 52/124
A.{DVNSMHHM.d., 55/261
A.{DVNSMHHM.d., 55/686
A.{DVNSMHHM.d., 55/261
A.{DVNSMHHM.d., 58/366
A.{DVNSMHHM.d., 62/245
A.{DVNSMHHM.d., 69/397
A.{DVNSMHHM.d., 78/1187.
A.{DVNSMHHM.d., 79/728
A.{DVNSMHHM.d., 80/653
A.{DVNSMHHM.d., 82/27.
BEO., 2809/210618.
C.EV., 189/9419.
C.EV., 246/12295
DH.MKT., 791/49 .
EV. d., 17833.
HAT, 1442/59240.
HAT, 1442/59235.
İ.DH., 1256/98558.
İ.MVL., 131/3489.
KB.MAA.FE.2/18
MVL., 807/44.
MF.MKT., 1124/25.
MŞH.FTV., 1/81
ŞD., 3118/23.
TFR.İ.ŞKT., 41/4011.
TS.MA.e., 179/48
TS.MA.e., 827/24.
TS.MA.e., 845/30.
TS.MA.e., 864/18.
TS.MA.e., 1135/24.
- Kitap, Tez, Makale ve Ansiklopediler**
- Alkan, M. (2007). Osmanlı Vakıf Sisteminde Bozulma Üzerine Bazı Düşünceler. *Türk Dünyası Araştırmaları*, (166),66–83. [\[CrossRef\]](#)
- Akgündüz, A. (1996). *İslam Hukuku ve Osmanlı Tatbikatında Vakıf Müessesesi*. Osmanlı Araştırmaları Vakfı.
- Akgündüz, A. (2011). The Ottoman Waqf Administration in The 19th and Early-20th Centuries: Continuities and Discontinuities. *Acta Orientalia*, 64(1), 71-87. [\[CrossRef\]](#)
- Akkuş, Y., & Menteş, S. A. (2018). Osmanlı İmparatorluğu'nda Girişimcilik: Klasik Dönem Üzerine Bir Çalışma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 169-186. [\[CrossRef\]](#)
- Andrew, J., Cooke, M. & Muncer, S. J. (2008). The Relationship Between Empathy and Machiavellianism: An Alternative to Empathizing–Systemizing Theory. *Personality and Individual Differences*, 44, 1203- 1211. [\[CrossRef\]](#)
- Arslanboğa, K. (2018). Osmanlı Devleti'nde Vakıf Yönetiminde Tevliyet: İstanbul Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16 (32), 551-558. [\[CrossRef\]](#)
- Aslan, M. M., & Bulut, Y. (2018). Kutadgu Bilig'de İyi Yönetimin Esasları. *Ombudsman Akademik*(1), 15-25. [\[CrossRef\]](#)
- Austin, E. J., Farrelly, D., Black, C. & Moore, H. (2007). Emotional Intelligence, Machiavellianism and Emotional Manipulation: Does El Have a Dark Side? *Personality and Individual Differences*, 43, 179-189. [\[CrossRef\]](#)
- Ballı, A. (2017). Girişimcilik ve Girişimci Tipolojileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (29), 143-166. [\[CrossRef\]](#)
- Barut M. (1996). *Makyavelizm'in toplumsal temelleri*. [Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi]. [\[CrossRef\]](#)
- Bay, M., & Akpınar, S. (2017). Liderlik Tarzları ve Girişimcilik Özellikleri Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 10(52), 964-973. [\[CrossRef\]](#)
- Belschak, F. D., Muhammad, R. S., & Den Hartog, D. N. (2018). Birds of a feather can butt heads: When Machiavellian employees work with Machiavellian leaders. *Journal of Business Ethics*, 151, 613-626. [\[CrossRef\]](#)
- Bjerke, B., & Hultman, C. M. (2003). A dynamic perspective on entrepreneurship, leadership and management as a proper mix for growth. *International Journal of Innovation and Learning*, 1(1), 72-93. [\[CrossRef\]](#)
- Bulut, Y., & Aslan, M. M. (2022). Yönetimde Karar Verme Süreçlerine İlişkin Bir Öneri: Kurumsal Kaynak Planlaması (Erp). *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 1260-1270. [\[CrossRef\]](#)
- Candan, H. (2011). Osmanlı'dan Günümüze Türk Topraklarında Girişimcilik Serüvenine Dair Bir Değerlendirme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2),157-174. [\[CrossRef\]](#)
- Cansel, E. (1988). Vakıf, Kuruluşu, İşleyişi ve Amacı. *Vakıflar Dergisi*, 20, 321-327. [\[CrossRef\]](#)
- Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). Qualitative Research Designs: Selection and Implementation. *The Counseling Psychologist*, 35(2), 236–264. [\[CrossRef\]](#)
- Creswell, J.W. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni* (Çev. Ed. M. Bütün ve S.B. Demir). Siyasal Kitabevi.
- Çağatay, N. (2006). Osmanlı İmparatorluğuyla Riba-Faiz Konusu Para Vakıfları ve Bankacılık. *Vakıflar Dergisi*, 9,39-66. [\[CrossRef\]](#)
- Çizakça, M. (1998). Awqaf In History and Its Implications for Modern Islamic Economies. *Islamic Economic Studies*, 6(1), 43-70. [\[CrossRef\]](#)
- Çizakça, M. (2006). Osmanlı Dönemi Vakıflarının Tarihsel ve Ekonomik Boyutları. *Türkiye'de Hayırseverlik: Vatandaşlar, Vakıflar ve Sosyal Adalet Araştırması*, TÜSEV, İstanbul, 21-31. [\[CrossRef\]](#)
- Covin, J. G. & Slevin, D. (2002). The Entrepreneurial Imperatives of Strategic Leadership. [\[CrossRef\]](#).
- Dahling, J.J., B.G. Whitaker & P.E. Levy. 2009. "The Development and Validation of a New Machiavellianism Scale", *Journal of Management*, 35(2).
- Darling, J., Gabrielsson, M., & Seristö, H. (2007). Enhancing contemporary entrepreneurship: A focus on management leadership. *European Business Review*, 19(1),4-22. [\[CrossRef\]](#)
- Deguilhem, R. (2008). "The Waqf In The City". In *The City in the Islamic World*. Leiden, The Netherlands: Brill, 923-950. [\[CrossRef\]](#)
- De Hoogh, A. H. B., Den Hartog, D. N., & Belschak, F. D. (2021). Showing one's true colors: Leader Machiavellianism, rules and instrumental climate, and abusive supervision. *Journal of Organizational Behavior*, 42(7), 851–866. [\[CrossRef\]](#)
- Demir, F. (2023). Girişimci Liderlik: Kavram, İlişki ve Yaklaşımlar. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(43), 444-478. [\[CrossRef\]](#)
- Drory, A., & Gluskinos, U. M. (1980). Machiavellianism and leadership.

- Journal of Applied Psychology*, 65(1), 81. [\[CrossRef\]](#)
- Durukan, T. (2006). Dünden Bugüne Girişimcilik ve 21. Yüzyılda Girişimciliğin Önemi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1 (2), 25-37. [\[CrossRef\]](#)
- Ercetin, S. S. (2000). *Lider Sarmalında Vizyon*. Nobel Yayınevi.
- Ergun, T. (1981). *Türk Kamu Yönetiminde Önderlik Davranışı*. TODAİE Yayını.
- Erol, A. (2016). *78 Numaralı Mühimme Defteri'nde (H.1018/M.1609-1610) Yer Alan Anadolu Eyaleti'ne Ait Hükümlerin Tasnif Ve Tahlili*. (Tez No: 441023)[Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Geiger, M. (2015). Estetik Anlayış (Çev. T. Mengüşoğlu). *Doğu Batı Yayınları*.
- Genç, M. (2006) "NÂZİR", TDV İslâm Ansiklopedisi, 449-450. [\[CrossRef\]](#)
- Genç, M. (2014). Klâsik Osmanlı Sosyal-İktisadî Sistemi ve Vakıflar. *Vakıflar Dergisi*, 42, 9- 18. [\[CrossRef\]](#)
- Gkorezis, P., Petridou, E., & Krouklidou, T. (2015). The detrimental effect of machiavellian leadership on employees' emotional exhaustion: Organizational cynicism as a mediator. *Europe's journal of psychology*, 11(4), 619. [\[CrossRef\]](#)
- Greenberg, D., Mckone-Sweet, K. & Wilson, H. J. (2011). *The New Entrepreneurial Leader: Developing Leaders Who Shape Social and Economic Opportunity*. (1st Edition Ed.), Usa: Berrett-Koehler Publishers Inc.
- Güney S, & Mandacı G (2009). Makyavelizm ve Etik Algısı ilişkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 27(2): 83-104. [\[CrossRef\]](#)
- Güran, T. (2006). *Ekonomik ve Mali Yönleriyle Vakıflar Süleymaniye ve Şehzade Süleyman Paşa Vakıfları*. Kitabevi Yayınları.
- Güven, T. (2016). Osmanlı İmparatorluğu'nda Ayanlar, Sermaye Birikimi ve Girişimcilik. *Türkiye İslam İktisadi Dergisi*, 3 (1), 63-88. [\[CrossRef\]](#)
- Hellriegel, D . & J. W. Slocum (1992). *Management*. Addison Wesley Publishing Company.
- Hmieleski, K. M., & Ensley, M. D. (2007). A contextual examination of new venture performance: Entrepreneur leadership behavior, top management team heterogeneity, and environmental dynamism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(7), 865-889. [\[CrossRef\]](#)
- Hussain, N. & Li B. (2022). Entrepreneurial Leadership and Entrepreneurial Success: The Role of Knowledge Management Processes and Knowledge Entrepreneurship. *Frontiers in Psychology*. Volume 13. [\[CrossRef\]](#)
- Ireland, R. D., Hitt, M. A., & Sirmon, D. G. (2003). A model of strategic entrepreneurship: The construct and its dimensions. *Journal of management*, 29(6), 963-989. [\[CrossRef\]](#)
- İnalçık, H. (2019). Vakıf Medeniyeti. *Vakıflar Dergisi*, 80.Yıl Özel Sayısı, 245-247. [\[CrossRef\]](#)
- İstanbul Kadı Sicilleri 66 Bab Mahkemesi 151 Numaralı Sicil (H. 1143-1144 / M. 1731) / proje yönetmeni M. Âkif Aydın ; editör Coşkun Yılmaz ; çeviri yazı / mukabele Abdullah Sivridağ – Ali Coşkun ; kontrol M. Âkif Aydın – Mehmet Akman – Feridun M. Emecen – İdris Bostan – Mehmet İpşirli. – İstanbul : Kültür AŞ, 2019. [\[CrossRef\]](#)
- İstanbul Kadı Sicilleri İstanbul Mahkemesi 18 Numaralı Sicil (H. 1086-1087/M. 1675-1676). / hazırlayanlar Salih Kahrıman, Fuat Recep, Sabri Atay, Hüseyin Kılıç, Yılmaz Karaca, Rasim Erol; Arapça metin Mehmet Akman ; kontrol eden Fikret Sarıcaoğlu ; proje yönetmeni M. Akif Aydın ; ed. Coşkun Yılmaz. -- İstanbul : Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2010. [\[CrossRef\]](#)
- İstanbul Kadı Sicilleri Üsküdar Mahkemesi 1 Numaralı Sicil (H.919-927 / M. 1513-1521). / Bilgin Aydın, Ekrem Tak ; proje yönetmeni M. Akif Aydın ; ed. Coşkun Yılmaz. -- İstanbul : Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2008. [\[CrossRef\]](#)
- Karademir, Z. (2023). Osmanlı Usulü" Girişimciler" Olarak Mültezimler: 17.Yüzyılın İlk Yarısında Rumeli İltizamlarında Ortaklık İlişkileri. *History Studies*, 15 (1), 113-136. [\[CrossRef\]](#)
- Karagöz, S. (2022). Osmanlı Vakıf Sisteminde Yönetici Olarak Kadın Mütevelliler. *Journal Of Ottoman Legacy Studies (Omad)*, 9(23). [\[CrossRef\]](#)
- Karol, R. (2015). Leadership in the Context of Corporate Entrepreneurship. *Journal of Leadership Studies*, 8(4), 30–34. [\[CrossRef\]](#)
- Kaya, M. Y. (2021). *Osmanlı Vakıf Hukuku (Ömer Hilmi Efendi'nin Ahkâmü'l-Evkâf'ı Özelinde)*. Sonçağ Akademi.
- Kazıcı, Z. (2003). *Osmanlı Vakıf Medeniyeti*. Bilge Yayıncılık.
- Kepecioğlu, K. (1942). Bursa'da Şer'i Mahkeme Sicillerinden ve Muhtelif Arşiv Kayıtlarından Toplanan Tarihî Bilgiler ve Vesikalar. *Vakıflar Dergisi*, 2, 405-417. Erişim tarihi: [\[CrossRef\]](#)
- Kesidou, E., & Carter, S. (2018). Entrepreneurial Leadership: an Exploratory Study of Attitudinal and Behavioral Patterns Over The Business Life-Cycle. *International review of entrepreneurship*, 16(1), 63-88. Erişim adresi: [\[CrossRef\]](#)
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. Beta Basım.
- Kunt, M. (1997). Müteşebbis Bir Osmanlı Veziri: Derviş Mehmed Paşa. *Toplum ve Bilim*, 2, 47-64. Erişim adresi: [\[CrossRef\]](#)
- Machiavelli N. (1994). *Prens, çev. Nazım Güvenç*. Anahtar Kitaplar Yayınevi.
- Mattare, M. (2008). Teaching entrepreneurship: The case for an entrepreneurial leadership course. In United States Association for Small Business and Entrepreneurship. *Conference Proceedings (p. 78)*. United States Association for Small Business and Entrepreneurship. [\[CrossRef\]](#)
- Mehmood, M., Zhang, J., Akram, U. & Tariq, A. (2021). Entrepreneurial leadership: the key to develop creativity in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*. [\[CrossRef\]](#)
- Minett, D., Yaman, H. R., & Denizci, B. (2009). Leadership Styles And Ethical Decision-Making in Hospitality Management. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4): 486-493. [\[CrossRef\]](#)
- Mohamed, A. N. T. I., & Samman, A. M. A. (2022). Moral identity as moderator in the relationship between Machiavellian leadership perception and employees' opportunistic behaviors. *Information Sciences Letters*, 11(1), 241-256. [\[CrossRef\]](#)
- Mueller, S. L., Thomas, A. S. (2001). Culture and Entrepreneurial Potential: A Nine Country Study of Locus of Control and Innovativeness. *Journal of Business Venturing*, 16 (1), 51-75. [\[CrossRef\]](#)
- Nelson, DL. & Quick, JC. (1997), *Organizational Behaviour, Foundations Realities and Challenges*, St.Poul M.N.: West Publishing Company.
- Oğuz, İ. (2015). Osmanlı Vakıflarında İstibdal Problemi (Midilli Örneği). *Tarih Araştırmaları Dergisi*, 34(58), 583-602. [\[CrossRef\]](#)
- Özgülendi, O.G. (2012). *Vakfiye*. TDV İslâm Ansiklopedisi, 42, 467-469. [\[CrossRef\]](#)
- Özsoy E. & Ardic K. (2017). Karanlık Üçlü'nün (Narsisizm, Makyavelizm Ve Psikopati) İş Tatminine Etkisinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi* 24(2): 391-406. [\[CrossRef\]](#)
- Öztürk, N. (2006). *Mütevelliler*. Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi, 32, 217-220.
- Pamuk, Ş. (2003). *Osmanlı-Türkiye İktisadi Tarihi 1500-1914*. İletişim Yayınları.
- Paulhus, DL. & Jones, DN. (2009). Machiavellianism. *Individual Differences in Social Behavior*, (s. 93-108), New York: Guilford. [\[CrossRef\]](#)
- Paudel, S. (2019). Entrepreneurial leadership and business performance: Effect of organizational innovation and environmental dynamism. *South Asian Journal of Business Studies*. [\[CrossRef\]](#)

- Rahim, H.L., Abidin, Z.Z., Mohtar, S. & Ramli, A. (2015). The Effect of Entrepreneurial Leadership towards Organizational Performance. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 1(2), 193-200. [\[CrossRef\]](#)
- Renko, M., Tarabisby, A.E., Casrud, A.L. & Brannback, M. (2015). Understanding and Measuring Entrepreneurial Leadership Style, *Journal of Small Business Management*, 53(1), 54-74. [\[CrossRef\]](#)
- Rogojan, P. (2009). Deviant Workplace Behavior in Organizations: Antecedents, Influences and Remedies. [Unpublished Master Thesis, University of Vienna]
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (1995). Basic Organizational Behavior. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sertoğlu, R. (2010). Stratejik Liderlik. İstanbul: Etap Yayınevi.
- Stradovnik, K., & Stare, J. (2018). Correlation between Machiavellian leadership and emotional exhaustion of employees: Case study: Slovenian municipalities. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(8), 1037-1050. [\[CrossRef\]](#)
- Surie, G., & Ashley, A. (2008). Integrating pragmatism and ethics in entrepreneurial leadership for sustainable value creation. *Journal of Business Ethics*, 81(1), 235-246. [\[CrossRef\]](#)
- Şensoy, F. (2016). Osmanlı İmparatorluğu'nda Vakıfların Ekonomik Boyutları. *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi* (10), 41-63. [\[CrossRef\]](#)
- Şenyurt, A. (2013). *Osmanlı'da Girişimcilik*. Sosyoloji Yıllığı Kitap Dizisi, 201-214.
- Tabakoğlu, A. (2016). *Osmanlı Mali Tarihi*. Dergah Yayınları.
- Talip, M. (2019). Etik Liderlik Ve Makyavelizmin Ekip Etkililiği Üzerine Etkileri: Örgüt Temelli Özsaygının Düzenleyici Rolü. [Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi]. [\[CrossRef\]](#)
- Tang, T. L., Chen, Y. & Sutarso, T. (2008). Bad Apples in Bad (Business) Barrels: The Love of Money, Machiavellianism, Risk Tolerance and Unethical Behavior. *Management Decision*, 46(2), 243-263. [\[CrossRef\]](#)
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190. [\[CrossRef\]](#)
- Ximenes, M., Supartha, W. G., Dewi, I. G. A.M, & Sintaasih, D. K. (2019). Entrepreneurial Leadership Moderating High Performance Work System and Employee Creativity on Employee Performance. *Cogent Business & Management*, 6,1-12. [\[CrossRef\]](#)
- Werner, I. (1993), *Liderlik ve Yönetim*. (Çeviren: Vedat Üner).Rota Yayınları.
- Wilson, D. S., Near, D. C., & Miller, R. R. (1998). Individual differences in Machiavellianism as a mix of cooperative and exploitative strategies. *Evolution and Human Behavior*, 19(3), 203-212. [\[CrossRef\]](#)
- Wolfson, S. L. (1981). Effects of Machiavellianism and Communication on Helping Behaviour During an Emergency. *British Journal of Social Psychology*, 20(3), 189- 195. [\[CrossRef\]](#)
- Yediyıldız, B. (2003). *XVIII. yüzyılda, Türkiye'de Vakıf Müessesesi*. Türk Tarih Kurumu.
- Young Entrepreneur Council (2013). 12 Essential Traits of Successful Start-Up Leaders. [\[CrossRef\]](#), (Erişim Tarihi: 20.02.2024).
- Yurdakul, İ. (2019). Osmanlı Vakıf Sisteminde İstibdal Uygulaması: Çamlıca'daki İvaz Fakih Vakfı Örneği (1831). 29 Mayıs Üniversitesi Uluslararası Osmanlı İstanbul'u Sempozyumu-VI, 11-13 Mayıs 2018 Sempozyum Kitabı içinde, (733- 745).

Extended Summary

Ottoman waqfs provide an important example of traditional institutional structures that maintain a balance between income and expenditure and provide social assistance. In the administration of waqfs, which were effective in sustaining economic and social life, administrators called trustees played a leading role. Although the trustees are subjected to certain restrictions in the management of the foundations in line with the conditions of the waqf and political controls, they play an active role in shaping the investments, changing the dynamics of functioning according to conjunctural requirements and thus increasing the revenues of the waqf. The aim of this study is to explain the activities of trustees, who are the managers of waqfs in the Ottoman Empire, in relation to entrepreneurial and Machiavellian leadership typologies. The main findings of the study are obtained by collecting the sources and literature on trustees in the Ottoman Prime Ministry Archives, Kadi Registers and secondary literature. Then, the collected findings are analysed by adopting an interpretative phenomenological approach, one of the qualitative research techniques, in such a way that the facts that allow the analysis of foundation managers in the axis of leadership typologies constitute the sample set. In this context, a theoretical background on leadership, entrepreneurial leadership and Machiavellian leadership is created by making use of the existing literature in order to analyse the managers in the context of the identified leadership typologies. Finally, it has been determined that waqf trustees have the characteristics such as taking initiative, analytical thinking, assuming risk, courage, etc. that a leader should have. In this context, it has been observed that waqf managers acting on the axis of entrepreneurial leader typology have ensured the effective use of waqf investments and resources and thus increased waqf revenues thanks to their qualities of seizing opportunities, taking risks, innovative thinking and making the right decisions. On the other hand, it has been determined that some trustees act on the typology of Machiavellian leader by focusing on gaining unfair gains and personal profits by using their management authority in line with their individual interests. Finally, it has been concluded that the trustees act on the typologies of both entrepreneurial leader and Machiavellian leader with the effect of the changes in the waqf institution and the economy in the historical process.

Does Globalization Reduce Youth Unemployment? Augmented ARDL Approach

Küreselleşme Genç İşsizliği Azaltmakta mıdır? Genişletilmiş ARDL Yaklaşımı

Süleyman UĞURLU¹



¹Karabük University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Economics, Karabük, Türkiye

ABSTRACT

While unemployment is a significant issue that has been extensively discussed in economic literature for decades, it is one of the key indicators that governments and firms consider. In fact, reducing unemployment in a country contributes to both increasing social welfare and economic welfare. Fluctuations in unemployment figures during the globalization process have led researchers to prioritize this issue. The objective of this study is to ascertain the impact of globalization on youth unemployment in Türkiye over the period 1988–2021, utilizing the augmented ARDL approach. The KOF Globalization Index, a frequently utilized indicator in the literature, is selected to represent globalization. However, the study is limited by the fact that the most recent data from the KOF index belongs to 2021, and the data on youth unemployment began in 1988. The limited number of studies on the relationship between globalization and youth unemployment in Türkiye constitutes the starting point of this study. The findings of the study indicate that an increase in globalization in the long run decreases youth unemployment in Türkiye. Furthermore, economic growth, inflation, and foreign direct investments also decrease youth unemployment, while an increase in urbanization increases youth unemployment. In addition, if a deviation occurs in the short run, approximately 85% of these deviations disappear in the first period and converge towards the long-run equilibrium.

Jel Codes: E24, F43, F66

Keywords: Globalization, Youth Unemployment, Augmented ARDL

ÖZ

İşsizlik konusu ekonomi yazınında yıllardır tartışılan önemli bir konu olmakla birlikte, hükümetlerin ve firmaların dikkate aldığı temel göstergelerden biridir. Nitekim bir ülkede işsizliğin azaltılması ekonomik refahın artırılmasının yanı sıra, sosyal refahın da artırılmasına katkı sağlamaktadır. Küreselleşme sürecinde işsizlik rakamlarında meydana gelen dalgalanmalar, araştırmacıları bu konu üzerine odaklanmalarını sağlamıştır. Nitekim bu çalışma Türkiye özelinde küreselleşmenin genç işsizlik üzerindeki etkisini 1988-2021 dönemi için genişletilmiş ARDL yaklaşımı yardımıyla tespit etmeye çalışmaktadır. Küreselleşmeyi temsilen literatürde sıklıkla kullanılan KOF Küreselleşme Endeksi seçilmiştir. Çalışmanın kısıtları KOF endeksine ait güncel verinin 2021 yılına ait olması ve genç işsizlik verilerinin ise 1988 yılından başlamasıdır. Küreselleşme ile genç işsizlik arasındaki ilişkinin Türkiye özelinde kısıtlı sayıda incelenmiş olması, bu çalışmanın hareket noktasını oluşturmaktadır. Çalışmanın bulgularına göre Türkiye’de uzun dönemde küreselleşmedeki artış genç işsizliği azaltmaktadır. Ayrıca ekonomik büyüme, enflasyon ve doğrudan yabancı yatırımların artması yine genç işsizliği azaltırken, kentleşmenin artması ise genç işsizliği artırmaktadır. Buna ek olarak kısa dönemde ise dengeden bir sapma olması durumunda, bu sapmaların yaklaşık %85’i bir dönem içerisinde telafi edilmekte ve uzun vadede tekrar dengeye ulaşılmaktadır.

Jel Kodları: E24, F43, F66

Anahtar Kelimeler: Küreselleşme, Genç İşsizlik, Genişletilmiş ARDL

Introduction

Globalization has been a significant topic of debate among scholars and policymakers in recent years. Some argue that it can solve global economic issues, while others believe it exacerbates them. Indeed, in terms of employment, the shift of capital and production to developing countries where cheap labor is available as a result of the removal of economic and political barriers with globalization is seen as an opportunity for these countries, while it can be seen as a threat for developed countries. Such contrasting approaches have therefore made globalization a popular topic for addressing the welfare of countries and global economic challenges.

While globalization is generally defined as the policy or process of worldwide integration (Smith & Smythe, 1999, p. 83; With, 2019, p. 1054), in economic terms it is defined as the increase and expansion of the speed and size of international firms' access to national markets (Wolf Jr, 2000, pp. 2-3). The term globalization describes the tendency of the international economy to integrate not only in terms of markets, international trade, investment, finance, and technology but also in terms of harmonization of lifestyles (Bitzenis, 2012, p. 9). Therefore, globalization has social, political, and economic effects (Siddiqua et al. 2018, p. 123). Due to these effects of globalization, a major debate arises at this point. Globalization affects countries at different income levels in varying ways (Khor, 2000, p. 7; Nguyen, 2024, p. 57). However, in order to compete and benefit internationally in the globalization process, all parties adopt different strategies, especially economic ones. Additionally, political factors also affect labor markets, making economic and social outcomes more complex (Zhang, 2006, p. 2). Globalization has transformed the world economy into one based on free trade, allowing for

Geliş Tarihi/Received 07.05.2024
Kabul Tarihi/Accepted 22.06.2024
Yayın Tarihi/Publication Date 15.07.2024

Sorumlu Yazar/Corresponding author:
E-mail: suleymanugurlu@karabuk.edu.tr
Cite this article: Uğurlu, S. (2024). Does Globalization Reduce Youth Unemployment? Augmented ARDL Approach. *Trends in Business and Economics*, 38(3), 177-183.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

the free circulation of labor and capital. This has resulted in increased complexity (Holton, 2011, p. 4). Therefore, assessing the human impact of globalization requires careful consideration of labor and employment issues (Sato & Muruyama, 2008, p. 2).

Globalization primarily affects labor through international technology transfer (Haile et al. 2013, p. 5), increased trade, and foreign direct investment (FDI). Indeed, it is clearly seen that foreign direct investments have also increased in the process of globalization (Mishra & Palit, 2020, p. 1483). Many countries, especially developing ones, have opened up their economies to attract FDI and provide opportunities for foreign companies to enter their markets. As a result, multinational corporations (MNCs) have expanded their operations in these countries (Debrah & Smith, 2003, pp. 4-5). Technology transfer through MNCs also spreads to domestic firms in host countries (Griffith et al. 2005, pp. 166-167; Hovhannisyanyan, 2012, p. 3), contributing to the expansion of production and the stabilization of employment (Jenkins, 2006, p. 116). As a matter of fact, increasing production and foreign trade with economic globalization increases the flexibility of labor demand in national economies (Rodrick, 1997, p. 33).

The condition of the labor force is an essential leader of a country's economic performance (Turok, 1999, p. 893; Heintz, 2009, p. 11). Furthermore, economic policies are influenced by the state of the labor market (Saint-Paul, 1998, pp. 151-152), as rigid labor policies may have an adverse effect on economic performance by increasing overall unemployment. In an economy characterized by economic instability, both experienced middle-aged and young individuals lacking experience may be excluded from the labor market. The advent of globalisation, the situation has become more complex, and the employment of inexperienced young people has become more risky. Nevertheless, it is still believed that this situation will vary according to the economic structures of the countries in question.

In the current context of globalization, changes in labor market flexibility have made young people more vulnerable to unemployment (Mills & Blossfeld, 2006, p. 8). However, one of the challenges faced by young people when seeking employment is the lack of experience (Zisi & Merko, 2017, p. 346). On the other hand, lack of experience can lead to serious problems such as youth unemployment, difficulties in forming their social identity and self-esteem, various health problems, feelings of guilt and uselessness, and economic independence (Okafor, 2011, p. 359). Increasing economic, social, and political globalization is expected to provide young people with new job opportunities, and they will be able to keep up with changing technology more quickly and thus achieve higher integration. When the situation of young people in the labor market is analyzed, according to the International Labor Organization (ILO), approximately 75.1 million young people worldwide were unemployed in 2021 when their situation in the labor market was analyzed. Approximately 8.6%, or 6.5 million, were located in low-income countries, 48%, or 36 million, in low- and middle-income countries, 33%, or 24.9 million, in high- and middle-income countries, and 10.3%, or 7.7 million, in high-income countries (ILO, 2022, p. 42). In Türkiye, the unemployment rate among young people was 22.3% in the same year (WDI). This result is considerably higher than that of the high-middle income countries with which we compete. Given Türkiye's high population growth rate, it is evident that policymakers in Türkiye must exert greater effort to address the issue of youth unemployment.

Based on research done by the World Economic Forum, high levels of youth unemployment pose one of the most significant economic and social threats. Experts caution that high youth unemployment can undermine the prospect of sustainable economic growth (Rakauskienė & Ranceva, 2014, p. 166). Indeed, with globalization still advancing at a rapid pace, the issue of youth unemployment is one that requires

serious consideration. One of the most significant debates of the recent period is the assertion that the steps taken, and policies implemented towards globalization have an impact on youth unemployment, as well as general unemployment. It has been observed that the effects of globalisation on the labor market vary according to the degree of industrialization of countries and their policies towards labor mobility. In this context, the economy of Türkiye is experiencing difficulties in creating new employment opportunities. This is due to a combination of low savings and investments, which in turn is increase to an elevated risk of youth unemployment in the medium and long term as the new labor force joins the population. Therefore, this study examines the effect of globalization on youth unemployment in Türkiye from 1988 to 2021, using the KOF Globalization Index as a representative measure. The study's limitations include the fact that the KOF index data only goes up to 2021 and that data on youth unemployment is only available from 1988. The scarcity of research on the correlation between globalization and youth unemployment in Türkiye is a primary factor in this study's presentation.

Literature Review

The general argument for globalization is based on the Heckscher-Ohlin model. This model states that industrialized countries have comparative advantages in the production of capital-intensive goods, while non-industrialized countries have comparative advantages in the production of labor-intensive goods (Musti, 2018, p. 44; Awad, 2019, p. 254). In this case, increased globalization through trade liberalization will transfer the production of labor-intensive goods to developing countries (Subasat, 2003, p. 150), and employment and output will increase in these countries. Employment growth will be realized through the expansion of the service sector as well as the manufacturing sector (Majumber, 2020, p. 2). Nevertheless, there is no unanimity on this matter, as seen by the disparate results of research looking at how trade liberalization or globalization affect unemployment. Hasan et al. (2012) posit that this discrepancy is attributable to methodological, sampling, and variable differences in the chosen methodologies. Indeed, Kabeer & Mahmud (2004) report that the realization of economic liberalization in the industry in Bangladesh has resulted in an additional employment increase of approximately 1.5 million people, predominantly women, in the garment industries. Conversely, Rama (2003) posits that economic liberalization, or globalization, may result in job creation in certain sectors and job losses in others. Furthermore, the author suggests that job losses will be more pronounced in the initial stages. On the contrary, Hoekman & Winters (2005) posit that trade stimulates technological advancement, and that globalization may enhance the market value of labor in developing countries. Conversely, Elijah (2007) asserts that it is challenging to discern and assess the impact of globalization, yet in his study, he observed that unemployment increased in Nigeria during the period of increased globalization.

It has been shown that the majority of research on the relationship between globalisation and the labor market focuses on how it affects unemployment and overall employment. However, in the related literature, there are many studies that examine the effect of trade openness (TO) and FDI on total employment-unemployment representing globalization until the 2010s. One of the most significant studies on this subject is that of Braunstein & Epstein (2004), which utilized data from 1986 to 1999 and encompassed 29 Chinese cities. Their findings indicated that FDI exerts a minimal impact on employment, whereas investments and foreign trade demonstrate a more pronounced positive effect. Furthermore, the study revealed that liberalization and exports within the context of globalization have a favorable influence on wages and employment. Chang (2007) examines

the connection between unemployment, FDI, and TO. The author finds that shocks to the degree of TO have positive effects on FDI inflows, while shocks to FDI inflows have a negative effect on the unemployment rate in Taiwan between 1981 and 2003. Dutt et al. (2009) argue that TO will reduce aggregate unemployment by increasing aggregate labor productivity, leading to more job opportunities. Similarly, Felbermayr et al. (2011) argue that aggregate unemployment decreases with trade liberalization, and boosts productivity by redistributing workers to businesses that are comparatively more productive. Vacaflores (2011) conducted an analysis of the impacts of FDI on labor in 12 South American countries between 1980 and 2006. Based on the favorable impact FDI has on the labor force composition of males, he came to the conclusion that FDI boosts employment. Cheema & Atta (2014) state that unemployment decreased as trade openness increased in Pakistan in 1973-2010.

Jude & Silaghi (2016) examined a study to ascertain the effect of FDI on employment in twenty CCE countries at 1995-2012. Findings from GMM show that FDI leads to creative destruction in labor markets. Additionally, due to competitive pressure, FDI has been demonstrated to result in a reduction in employment in the short term, but an increase in the long term. Gozgor (2017) examines whether the measures taken towards globalization in selected countries have an impact on structural unemployment. The findings indicate that while an increase in TO reduces structural unemployment by .6 points, there is no relationship between the KOF index and unemployment. In contrast, Sönmez & Özerkek (2018) did not identify a significant effect of TO on youth unemployment in their dynamic panel data analysis of 26 sub-regions in Türkiye using data from 2004 to 2013. In their study, Kpogon et al. (2020) show that, between 2002 and 2017, youth employment in Sub-Saharan African nations was positively and significantly impacted by trade openness and labor regulation rigidity. Sinha et al. (2022) examined 70 developing countries over the period 2001-2019 and concluded that digitalization, FDI and trade openness increased employment. Abdul-Mumuni et al (2023) conducted for the period 1991-2020 in SSA countries, the asymmetric relationship between TO and unemployment was examined. The findings of the study indicate that the positive impact of TO on unemployment in the long term is greater than its negative effect. Conversely, no significant effect was observed in the short run. Alfalih (2024) concluded that the increase in TO resulted in a decrease in unemployment in Saudi Arabia between 1991 and 2019. However, no significant long-term relationship could be detected between FDI and unemployment.

Subsequent studies on globalization have focused on the use of the KOF Globalization Index, constructed by Dreher (2006), to represent globalization. In the study by Dreher et al. (2008), this index was renewed, and a distinction was made between different proportions of globalization (Gygli et al., 2019, p. 544). The index is currently being updated and presents data for the period 1970-2021 for 203 countries, with numerous classifications. As a matter of fact, Malik et al. (2011), one of the important studies using the KOF Globalization Index to represent globalization, found that economic globalization, foreign direct investments, and remittances provided job opportunities in Pakistan, whereas TO and globalization had a negative impact on total employment. Awad & Youssof (2016) investigated how Malaysian unemployment was impacted by economic globalization. Using data for the period 1980-2014, the ARDL *f*-test findings suggest that an increase in globalization reduces unemployment in the long term. Daly et al. (2017) used data from 1980 to 2013 to examine how globalization affected Pakistan's unemployment rate. The ARDL findings indicate that while social and political globalization increases unemployment in the long term, economic globalization has the opposite effect. Musti (2018) examined the impact of globalization on employment in Nigeria in 1970-2013. The ARDL findings suggest that an increase in all three dimensions

of globalization significantly increases employment. Conversely, Gozgor et al. (2019) employed the unbalanced panel method to test 92 economies in 2000-2016. The findings indicated that an increase in economic globalisation was associated with a reduction in public employment.

Awad (2019) used data from 50 African countries from 1994 to 2013 to examine how economic globalization affects youth unemployment. According to the study, economic globalization reduces youth unemployment, while labor market regulations and urbanization increase youth unemployment. Das & Ray (2020) examined the relationship between globalization and employment in South Asian countries over the period 1991-2016. No long-term relationship was found in most countries. It was found that the change in globalization index caused a change in employment only for Bhutan, while the change in employment caused a change in globalization for Maldives and Nepal. Mike (2020) examined the relationship between globalization and unemployment using GMM analysis for 23 developing countries over the period 1990-2016. According to the findings, while economic globalization and trade openness decrease unemployment, the relationship between FDI and unemployment is statistically insignificant. On the other hand, Prasetyo & Amar (2022) examines how globalization affects unemployment in ASEAN countries between 1996 and 2021 using GMM. The results show that economic globalization and trade openness increase unemployment. Dinga et al. (2023) peruses the impact of globalisation on employment and labor productivity in 33 African countries in 1990–2019. The results indicate that the explanatory variables have a positive effect on labor productivity and employment. Amoa-Gyarteng & Dhlwayo (2024) examined the relationship between globalisation, entrepreneurship development, and unemployment in Southern African countries during the period 2001–2021, using hierarchical regression analysis. Based on the results, as globalization increases, unemployment falls sharply, and globalization also promotes entrepreneurship. In literature, it is shown that opinions on how globalization affects employment and unemployment are not entirely in agreement. In addition, studies on youth unemployment seem to be rather limited.

Methodology and Findings

Methodology

This study aims to ascertain how globalization has affected young unemployment in Türkiye using time series analysis. For this purpose, due to time constraints, variables were created using annual data for the period 1988 - 2021. The KOF index used to represent globalization was obtained from the KOF Swedish Economic Institute and all other data were acquired from the World Bank dataset and their logarithms were taken.

The model established in this study, which examines the impact of globalization on youth unemployment, is based on Nickell et al. (2005) and Musti (2018);

$$LYOU_t = \alpha_1 + \alpha_2 LKOF_t + \alpha_3 LGDP_t + \alpha_4 LINF_t + \alpha_5 LURB_t + \alpha_6 LFDI_t + u_t \quad (1)$$

Where *LYOU* is the youth unemployment rate, *LKOF* is the overall index of globalization, *LGDP* is GDP per capita, *LINF* is inflation, *LURB* is urban population, *LFDI* is foreign direct investment and *u* is the error term.

In the analysis of empirical studies, stationarity tests are mainly used. In the stationarity of series, when a time series' mean and variance remain constant across time and its common variance between two periods is solely determined by their separation from one another, rather than the period during which it is computed, it is said to be stationary (Gujarati, 1999, p. 713). In this study, the levels of stationarity of the series are examined using the widely used ADF

(1981), PP (1988) and Kwiatkowski et al. (1992) - (KPSS) unit root tests. The ADF test equation is as follows.

$$V_t = \bar{\sigma}_0 + \bar{\sigma}_1 V_{t-1} + \sum_{i=1}^m \alpha_i \Delta_{t-1} + Y_t + u_t \tag{2}$$

Table 1. Variables and Sources

Variable	Definition	Source
LYOU	Unemployment, youth total (% of total labor force, 15-24)	World Bank
LKOF	KOF index (overall)	KOF Institute
LGDP	GDP per capita (constant 2015 US\$)	World Bank
LINF	Inflation, consumer prices (annual %)	World Bank
LURB	Urban population	World Bank
LFDI	Foreign direct investment (% of GDP)	World Bank

The symbol Δ denotes the difference of the variable, V_t denotes the related variable, m denotes the lags of the explanatory variable added to the equation, $\bar{\sigma}$ and α denote the parameters, Y_t denotes the observed variable and u_t denotes the error term. In the PP test, a new assumption is made regarding the distributions between the error terms accepted in the ADF test. The autocorrelation and variance in the error term are corrected by the PP unit root test. The constant and constant-trend equations for the PP test are as follows:

$$\Delta Y_t = \beta + \delta y_{t-1} + u_t \tag{3}$$

$$\Delta Y_t = \beta + \delta y_{t-1} + \gamma trend + u_t \tag{4}$$

The null hypothesis (H_0) is rejected if the PP test statistic is higher than the crucial threshold. Similarly, in the KPSS test, which is another linear unit root test, if the value calculated using the Lagrange Multiplier (LM) test is greater than the critical value, the H_0 hypothesis is rejected, and the series is accepted to be stationarity. The LM statistic is calculated as follows (Kwiatkowski et al. 1992, pp. 162-163):

$$LM = \sum_{i=1}^T B_i^2 / \delta_\alpha^2 \tag{5}$$

The augmented ARDL (AARDL) test will be used in this study to ascertain the long- and short-run cointegration connection between the variables after the unit root tests. The ARDL bounds test, created by Pesaran et al. (2001), serves as the foundation for the augmented ARDL test.

The AARDL approach developed by McNown et al. (2018) and Sam et al. (2019), proposes an additional "F" bounds test ($F_{EX-BOUNDS}$) to the $F_{OV-BOUNDS}$ and t_{BOUNDS} tests. The null and alternative hypotheses of the $F_{EX-BOUNDS}$ test are " $H_0: \alpha_7 \dots \alpha_9 = 0$ " and " $H_A: \alpha_7 \dots \alpha_9 \neq 0$ ". In testing the hypotheses, the $F_{EX-BOUNDS}$ statistical values will be compared with the lower and upper bound critical values calculated by Sam et al. (2019). The null hypothesis will be rejected in the event that the $F_{EX-BOUNDS}$ values are greater than the upper bound critical values, demonstrating the existence of a cointegration connection. Following the cointegration analysis and estimation of the long-term coefficients, the short-term coefficients are estimated using the unrestricted error correction model (UECM) (Pata & Caglar, 2021, p. 6; Balki, 2023, p. 36). The mathematical form of the UECM equation, adapted to this study, is presented in equation (6).

$$\Delta LYOU_t = \omega_0 + \omega_1 DUM_t + \sum_{i=1}^p \omega_{2i} \Delta LYOU_{t-i} + \sum_{i=0}^p \omega_{3i} \Delta LKOF_{t-i} + \sum_{i=0}^p \omega_{4i} \Delta LGDP_{t-i} + \sum_{i=0}^p \omega_{5i} \Delta LINF_{t-i} + \sum_{i=0}^p \omega_{6i} \Delta LURB_{t-i} + \sum_{i=0}^p \omega_{7i} \Delta LFDI_{t-i} + \gamma ECT_{t-1} + u_t \tag{6}$$

where " Δ " is the difference operator, " ω_0 " is the constant term, " $\omega_1, \omega_2, \omega_3, \omega_4, \omega_5, \omega_6, \omega_7$ " are the short-run coefficients, " p, s, c, b, j, k " are the lag lengths, " DUM " stands for possible structural breaks (dummy

variables), " α_i " stands for the coefficient of the dummy variable, " ECT " stands for the error correction term, " γ " stands for the coefficient of the error correction term and " u " stands for the error term.

Findings

In studies involving econometric analysis, the PP and KPSS unit root tests are frequently employed to determine the stationarity of the series. Consequently, this study also utilizes these tests to determine stationarity.

Table 2. Unit Root Tests Results

Variables		PP		KPSS	
		I(0)	I(1)	I(0)	I(1)
LYOU	c	-1.480	-6.201*	1.914	.061
	c & t	-2.670	-6.030*	.159	.047
LKOF	c	-2.561	-5.074*	1.624	.391
	c & t	-1.197	-5.827*	.287	.043
LGDP	c	1.769	-6.254*	1.741	.154
	c & t	-2.411	-7.633*	.287	.034
LINF	c	-1.190	-4.843*	.586	.199
	c & t	-.824	-4.868*	.124	.142
LURB	c	-5.498*	-4.348*	1.915	.405
	c & t	-6.033*	-8.906*	.154	.130
LFDI	c	-7.740*	-5.652*	.604	.362
	c & t	-12.604*	-6.338*	.171	.137

Note: * sign has defined the significance level of 1%. In addition, *c* stands for constant, and *c&t* stands for constant and trend.

In Table 2, according to the PP test, the * sign indicates that the variable is stationary at 1% significance level, while in the KPSS test, the stationarity of the variable is indicated in bold. Here, it is seen that the explained variable *LYOU* is stationary at 1st difference according to both PP and KPSS tests. Other variables are stationarity at level or first difference according to both tests. Therefore, this situation allows for a bounds test by applying the ARDL method. Once a long-term relationship is identified in the bounds test, it is possible to estimate the long and short-term coefficients. This is illustrated by various models in Figure 1 below.

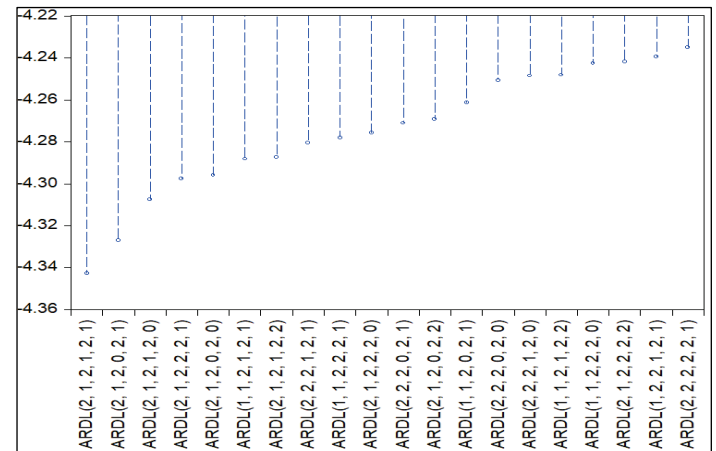


Figure 1. Akaike Information Criteria (AIC)

Figure 1 indicates that the optimal model, as determined by the AIC, is the (2,1,2,1,2,1) model. Thus, Table 3 presents the F_{OV}, t_{bo} and F_{ex} test statistic results for the augmented ARDL cointegration test with unrestricted constants and no trend, critical values and diagnostic test

results indicating the robustness of the model. According to the diagnostic tests, the results of the tests for variance, autocorrelation, normality and model specification indicate that the model is statistically reliable. In addition, according to the CUSUM tests, the parameter estimation of the series meets the stability condition.

Table 3. Augmented ARDL Cointegration Test Results

Model	F Stat. Values	Critical values and reference ranges		
$LYOU_t = LKOF_t, LGDP_t, LINF_t, LURB_t, LFDI_t$				
ARDL Model	$F_{ov}: 8.359^*$	Narayan (2005)		
(2,1,2,1,2,1)		%10	%5	%1
		3.797	4.499	6.211
	$t_{bo}: -5.737^*$	Peseran et al (2001)		
		%10	%5	%1
		-4.04	-4.38	-4.99
	$F_{ex}: 9.694^*$	Sam et al (2019)		
		%10	%5	%1
		3.60	4.34	6.12
Diagnostic Tests	F Statistic	P value		
Jarque-Bera	1.303	.521		
B-G Serial Correlation	1.048	.375		
Heteroskedasticity Test	.890	.582		
Ramsey RESET Test	.754	.398		
CUSUM	Stable			
CUSUMQ	Stable			

Note: * sign has defined the significance level of 1%.

According to Table 3, the F_{ov} test statistic value, which represents the F test for all variables included in the model, the F_{ex} test statistic value, which represents the F test for lagged explanatory variables only, and the t_{bo} test statistic value, which represents the t test for lagged explained variable, reject the null hypotheses at the 1% level. Accordingly, all three test statistics are significant in the augmented ARDL model. This proves the cointegration relationship between $LYOU$ and other variables.

Table 4. Augmented ARDL Model Estimation Results

Depented Variable: LYOU			
Long-run			
Variable	Coefficient	Std. Error	Prob.
LKOF	-2.470	.402	$p < .001^*$
LGDP	-.429	.131	.005*
LINF	-.114	.012	$p < .001^*$
LURB	2.439	.264	$p < .001^*$
LFDI	-.225	.019	$p < .001^*$
C	-1.954	1.221	$p < .001^*$
Short-run			
$\Delta LYOU_{t-1}$	-.212	.095	.040**
$\Delta LKOF$	-.211	.465	.655
$\Delta LGDP$	1.429	.197	$p < .001^*$
$\Delta LGDP_{t-1}$	-.834	.223	.002*
$\Delta LINF$	-.155	.028	$p < .001^*$
$\Delta LURB$	-7.066	3.965	.093***
$\Delta LURB_{t-1}$	-19.655	4.026	$p < .001^*$
$\Delta LFDI$	-.169	.020	$p < .001^*$
ECT(-1)	-.845	.101	$p < .001^*$

Note: *, **, *** denote statistical significance levels of 1%, 5% and 10%,

respectively.

Once the existence of a cointegration relationship between the variables has been identified and the model has been established in a satisfactory manner, it is possible to proceed with augmented ARDL model to the determination of the long- and short-run coefficients. The resulting coefficients are presented in Table 4.

According to Table 4, all variables are statistically significant. In the long run, increases in globalization ($LKOF$), economic growth ($LGDP$), inflation ($LINF$) and foreign direct investment ($LFDI$) decrease youth unemployment ($LYOU$), while increases in urbanization ($LURB$) increase it. Furthermore, in the short term, there is no statistically significant relationship between globalization ($LKOF$) and youth unemployment ($LYOU$). Moreover, the value of $ECT(-1)$, which represents the coefficient of the error correction model, is negative but also significant. Accordingly, if there is a short-term deviation in the model, approximately 85% of these deviations are eliminated in the first period and the long-term equilibrium is approached.

Conclusion and Recommendation

The state of the labor force in a country is a crucial indicator of the country's economic performance. As a result, it is carefully monitored by those who manage economic policy. An increase in unemployment, which is defined as the underemployment of labor, causes the output level of an economy to remain below its potential, resulting in a loss of production for the entire society. With the intensification of globalization for nearly half a century, fluctuations in unemployment figures have prompted researchers to examine this relationship. The unemployed are subject to various classifications. Among these classifications, young people are more affected by employment vulnerability in the context of changing labor market flexibility in the globalization process. This has been the starting point for this study.

The aim of this study is to evaluate the impact of globalization on youth unemployment in Türkiye. Within this framework, the research investigates how globalization has affected youth unemployment in Turkey between 1988 and 2021. The limited number of studies on the effect of globalisation on youth unemployment increases the importance of this study. The findings of the study indicate that globalisation, economic growth, inflation, and foreign direct investments will decrease youth unemployment in Türkiye in the long run. A noteworthy outcome is that the impact of globalisation on reducing youth unemployment is considerably greater than GDP per capita. The inclusion of social and political effects in addition to the economic dimension of the KOF index renders this variable almost a development indicator. In this regard, particularly in developing countries, the increase in the KOF index is slower than the increase in economic growth. As a matter of fact, while the KOF index increased by approximately 40% between 1988 and 2021 in Türkiye, GDP per capita increased by approximately 170%. Another point of contention is that economic growth in Türkiye has not resulted in job creation. Furthermore, the study revealed that an increase in urbanization is correlated with an increase in youth unemployment. This finding aligns with the conclusions of Awad (2019) and Hjazeeen et al. (2021) in the academic literature.

Youth unemployment is seen as a crucial economic and social problem that requires countries to develop policies to address this problem. While orthodox monetary and fiscal policies can stimulate economic growth, international capital mobility policies can enhance employment by expanding production and providing financing. Enhancing human and physical investment to reduce youth unemployment can help mitigate fluctuations in labor demand in Türkiye. This should be considered by policymakers and national and international investors. Furthermore, it would be beneficial for researchers engaged in further studies on this topic to concentrate on

the regional effects.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Financial Disclosure: The author declared that this study has received no financial support.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Finansal Destek: Yazar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

References

- Abdul-Mumuni, A., Amakye, K., Abukari, A. L., & Insaiddoo, M. (2023). Modeling trade openness–unemployment nexus in sub-Saharan Africa: the role of asymmetries. *African Journal of Economic and Management Studies*, 14(4), 792–805. [\[CrossRef\]](#).
- Alfalih, A. A. (2024). The impact of oil prices, foreign direct investment and trade openness on unemployment rates in an oil-exporting country: The case of Saudi Arabia. *Heliyon*, 10(3), 1–15. [\[CrossRef\]](#).
- Amoa-Gyarteng, K., & Dhliwayo, S. (2024). Globalization, entrepreneurial development and unemployment: a mediation analysis in the context of South Africa. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 31(2), 272–297. [\[CrossRef\]](#).
- Awad, A. (2019). Economic globalization and youth unemployment—evidence from African countries. *International Economic Journal*, 33(2), 252–269. [\[CrossRef\]](#).
- Awad, A., & Youssof, I. (2016). The impact of economic globalization on unemployment: The Malaysian experience. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 25(7), 938–958. [\[CrossRef\]](#).
- Balki, A. (2023). Kurumlar vergisinin işsizlik oranına etkisi: Genişletilmiş ardl yönteminden kanıtlar. *Dumlupınar Üniversitesi İİBF Dergisi*, (12), 31–41. [\[CrossRef\]](#).
- Bitzenis, A. (2012). Globalization and foreign direct investment. In A. Bitzenis, V. Vlachos, & P. Papadimitriou (Eds.), *Mergers and acquisitions as the pillar of foreign direct investment* (pp. 9–24). New York: Palgrave Macmillan.
- Braunstein, E., & Epstein, G. (2004). Bargaining power and foreign direct investment in China: Can 1.3 billion consumers tame the multinationals? In W. Milberg (Ed.), *Labor and the Globalization of Production: Causes and Consequences of Industrial Upgrading* (pp. 209–248). London: Palgrave Macmillan UK.
- Chang, S. C. (2007). The interactions among foreign direct investment, economic growth, degree of openness and unemployment in Taiwan. *Applied Economics*, 39(13), 1647–1661. [\[CrossRef\]](#)
- Malik, S., Chaudhury, I. S., & Javed, I. (2011). Globalization and employment: Evidence from Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 31(2), 215–226.
- Cheema, A. R., & Atta, A. (2014). Economic determinants of unemployment in Pakistan: Cointegration analysis. *International Journal of Business and Social Science*, 5(3), 209–221. [\[CrossRef\]](#).
- Daly, V., Ullah, F., Rauf, A., & Khan, G. Y. (2017). Globalization and unemployment in Pakistan. *Kingston University Discussion Paper 2017-2*. 1–16. [\[CrossRef\]](#).
- Das, R. C., & Ray, K. (2020). Does globalization influence employment? Empirical investigation on individual as well as panel of South Asian countries. *Review of Market Integration*, 12(1-2), 7–34. [\[CrossRef\]](#).
- Debrah, Y. A., & Smith, I. G. (2003). Globalization, employment and the workplace: Diverse impacts? In Y. A. Debrah & I. G. Smith (Eds.), *Globalization, employment and the workplace* (pp. 1–23). Routledge.
- Dickey, D. A., & Fuller, W. A. (1981). Likelihood ratio statistics for autoregressive time series with a unit root. *Econometrica*, 49, 1057–1072.
- Didin, Sönmez, F., & Özerkek, Y. (2018). Türkiye’de Bölgesel Genç İşsizliğin Belirleyicileri. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 40(2), 297–318. [\[CrossRef\]](#).
- Dinga, G. D., Thierry, M. A., Fonchamnyo, D. C., Emmanuel, O. N. B., & Nginyu, G. G. (2023). ICTs and globalization in the African labour market. *Journal of the Knowledge Economy*, 1–20. [\[CrossRef\]](#).
- Dreher, A. (2006). Does globalization affect growth? Evidence from a new index of globalization. *Applied Economics*, 38(10), 1091–1110. [\[CrossRef\]](#).
- Dreher, A., Gaston, N., & Martens, P. (2008). *Measuring Globalization - Gauging Its Consequences*. New York: Springer.
- Dutt, P., Mitra, D., & Ranjan, P. (2009). International trade and unemployment: Theory and cross-national evidence. *Journal of International Economics*, 78(1), 32–44. [\[CrossRef\]](#).
- Elijah, O. A. (2007). Effects of economic globalization on employment trend and wages in developing countries: Lessons from Nigeria experiences. 22. *National Conference of Labour Economics, September 13–14*, AIEL, Napoli, Italy. [\[CrossRef\]](#).
- Felbermayr, G., Prat, J., & Schmerer, H., (2011). Globalization and labor market outcomes: wage bargaining, search frictions, and firm heterogeneity. *Journal of Economic Theory*, 146(2011), 39–73. [\[CrossRef\]](#).
- Gozgor, G. (2017). The impact of globalization on the structural unemployment: An empirical reappraisal. *International Economic Journal*, 31(4), 471–489. [\[CrossRef\]](#).
- Gozgor, G., Bilgin, M. H., & Zimmermann, K. F. (2019). Public employment decline in developing countries in the 21st century: The role of globalization. *Economics Letters*, 184, 108608. [\[CrossRef\]](#).
- Griffith, D. A., Kiessling, T. S., & Dabic, M. (2005). An exploratory examination into the challenges to technology transfer in the transitional economy of Croatia. *Thunderbird International Business Review*, 47(2), 163–181. [\[CrossRef\]](#)
- Gujarati, D. (1999). *Temel Ekonometri*. (Ü. Şenesen, & G. G. Şenesen, Trans.) İstanbul: Literatür Publishing.
- Gygli, S., Haelg, F., Potrafke, N., & Sturm, J. E. (2019). The KOF Globalization Index—Revisited. *The Review of International Organizations*, 14, 543–574. [\[CrossRef\]](#).
- Haile, G. A., Srour, I., & Vivarelli, M. (2013). The impact of globalization and technology transfer on manufacturing employment and skills in Ethiopia. IZA Discussion Paper, No. 7820. [\[CrossRef\]](#)
- Hasan, R., Mitra, D., Ranjan, P., & Ahsan, R. N. (2012). Trade liberalization and unemployment: Theory and evidence from India. *Journal of Development Economics*, 97(2), 269–280. [\[CrossRef\]](#)
- Heintz, J. (2009). Revisiting labour markets: Implications for macroeconomics and social protection. *IDS Bulletin*, 39(2), 11–17. [\[CrossRef\]](#).
- Hjazeen, H., Seraj, M., & Ozdeser, H. (2021). The nexus between the economic growth and unemployment in Jordan. *Future Business Journal*, 7(1), 1–8. [\[CrossRef\]](#)
- Holton, R. J. (2011). *Globalization and The Nation State*, Second Edition, London: Macmillan Press.
- Hookman, B., & Winters, L. A. (2005). Trade and employment: Stylized facts and research findings. *Policy Research Working Paper Series*,

3676. 1–36. [\[CrossRef\]](#).
- Hovhannisyian, N. (2012). Technology gap and international knowledge transfer: New evidence from the operations of multinational corporations. *Eastern Economic Journal*, 45(4), 612–638. [\[CrossRef\]](#)
- ILO, (2022). *Global employment trends for youth 2022: Investing in transforming futures for young people*. [\[CrossRef\]](#)
- Jenkins, R. (2006). Globalization, FDI and employment in Vietnam. *Transnational Corporations*, 15(1), 115–142.
- Jude, C., & Silaghi, M. I. P. (2016). Employment effects of foreign direct investment: New evidence from central and eastern European countries. *International Economics*, 145, 32–49. [\[CrossRef\]](#).
- Kabeer, N., & Mahmud, S. (2004). Globalization, gender and poverty: Bangladeshi women workers in export and local markets. *Journal of International Development*, 16, 93–109. [\[CrossRef\]](#).
- Khor, M. (2000). *Globalization and the South: Some critical issues*. (147). Penang: Third World Network.
- Kpognon, K., Ondoa, H. A., & Bah, M. (2020). Trade openness and youth employment in Sub-Saharan Africa. *Journal of Economic Integration*, 35(4), 751–777. [\[CrossRef\]](#).
- Kwiatkowski, D., Phillips, P. C., Schmidt, P., & Shin, Y. (1992). Testing the null hypothesis of stationarity against the alternative of a unit root: How sure are we that economic time series have a unit root?. *Journal of Econometrics*, 54(1-3), 159–178. [\[CrossRef\]](#).
- Majumder, R. (2020). Globalization, technology and employment: looking back. *MPRA Paper No. 110077*. 1-30. [\[CrossRef\]](#).
- McNown, R., Sam, C. Y., & Goh, S. K. (2018). Bootstrapping the autoregressive distributed lag test for cointegration. *Applied Economics*, 50(13), 1509–1521. [\[CrossRef\]](#)
- Mike, F. (2020). The dynamic effect of globalization on unemployment rates in developing countries. In A. Khoich, A. E. Alper & A. A Eren (Eds.), *Perspectives on modern economy* (pp. 81–97). No: 2020/11. London: IJOPEC Publications.
- Mills, M., & Blossfeld, H. P. (2006). Globalization, uncertainty and the early life course: A theoretical framework 1. In H. P. Blossfeld, E. Klijzing & M. Mills (Eds.), *Globalization, uncertainty and youth in society* (pp. 1–23). Routledge.
- Mishra, R., & Palit, S. (2020). Role of FDI on employment scenario in India. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(6), 1481–1489. [\[CrossRef\]](#)
- Musti, B. M. (2018). Impact of globalization on employment in Nigeria. *International Economic Journal*, 32(1), 43–52. [\[CrossRef\]](#).
- Narayan, P. K. (2005). The saving and investment nexus for China: Evidence from cointegration tests. *Applied Economics*, 37(17), 1979–1990. [\[CrossRef\]](#)
- Nguyen, Q. H. (2024). The influence of key economic globalization factors on economic growth and environmental quality: An empirical study in Southeast Asian countries. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 33(1), 57–75. [\[CrossRef\]](#)
- Nickell, S., Nunziata, L., & Ochel, W. (2005). Unemployment in the OECD since the 1960s. What do we know?. *The Economic Journal*, 115(500), 1–27. [\[CrossRef\]](#).
- Okafor, E. E. (2011). Youth unemployment and implications for stability of democracy in Nigeria. *Journal of Sustainable Development in Africa*, 13(1), 358–373.
- Pata, U. K., & Caglar, A. E. (2021). Investigating the EKC hypothesis with renewable energy consumption, human capital, globalization and trade openness for China: Evidence from augmented ARDL approach with a structural break. *Energy*, 216, 1–16, 119220. [\[CrossRef\]](#).
- Pesaran, M. H., Shin, Y., & Smith, R. J. (2001). Bounds testing approaches to the analysis of level relationships. *Journal of Applied Econometrics*, 16(3), 289–326. [\[CrossRef\]](#).
- Phillips, P. C., & Perron, P. (1988). Testing for a unit root in time series regression. *Biometrika*, 75, 335–346.
- Prasetyo, A. S., & Amar, Z. A. (2022). Relationship of trade openness, financial openness, and unemployment rate in ASEAN. *Buletin Ekonomika Pembangunan*, 3(2), 309–325. [\[CrossRef\]](#).
- Rakauskienė, O. G., & Ranceva, O. (2014). Youth unemployment and emigration trends. *Intellectual Economics*, 8(1), 165–177.
- Rama, M. (2003). Globalization and workers in developing countries. *World Bank Policy Research Working Paper, Paper No: WPS2958*. 1–38. [\[CrossRef\]](#).
- Rodrik, D. (1997). *Küreselleşme Sınırı Aştı mı?*, Trans: İ. Akyol & F. Ünsal, İstanbul: Kızılelma Yayınevi.
- Saint-Paul, G. (1998). A framework for analyzing the political support for active labor market policy. *Journal of Public Economics*, 67, 151–165. [\[CrossRef\]](#).
- Sam, C. Y., McNown, R., & Goh, S. K. (2019). An augmented autoregressive distributed lag bounds test for cointegration. *Economic Modelling*, 80, 130–141. [\[CrossRef\]](#).
- Sato, H., & Murayama, M. (2008). Introduction: Globalization and employment in South Asia. In H. Sato & M. Murayama (Eds.), *Globalization, employment and mobility: The South Asian experience* (pp. 1–28). London: Palgrave Macmillan UK.
- Siddiqi, A., Hussain, T., Qasim, M., & Javed, M. I. (2018). The impact of globalization on unemployment and economic growth: Panel data analysis for developing countries. *Bulletin of Business and Economics (BBE)*, 7(3), 122–131.
- Sinha, M., Tirtosuharto, D., Ray Chaudhury, A., & Basu, P. (2023). FDI, digitalization and employment: Empirical evidence from developing economies. *Studies in Economics and Finance*, 40(4), 740–756. [\[CrossRef\]](#).
- Smith, P. J., & Smythe, E. (1999). Globalization, citizenship and technology: The MAI meets the internet. *Canadian Foreign Policy Journal*, 7(2), 83–105. [\[CrossRef\]](#)
- Subasat, T. (2003). What does the Heckscher-Ohlin model contribute to international trade theory? A critical assessment. *Review of Radical Political Economics*, 35(2), 148–165. [\[CrossRef\]](#).
- Turok, I. (1999). Urban labour markets: The causes and consequence of change. *Urban Studies*, 36, 893–915. [\[CrossRef\]](#).
- Vacaflares, D. E. (2011). Was Latin America correct in relying in foreign direct investment to improve. *Applied Econometrics and International Development*, 11(2), 101–122. [\[CrossRef\]](#).
- WDI, World Development Indicators, World Bank. [\[CrossRef\]](#).
- Witt, M. A. (2019). De-globalization: Theories, predictions, and opportunities for international business research. *Journal of International Business Studies*, 50(7), 1053–1077. [\[CrossRef\]](#)
- Wolf Jr, C. (2000). Globalization: Meaning and measurement. *Critical Review*, 14(1), 1–10. [\[CrossRef\]](#)
- Zhang, L. (2006). Globalization and its effects on youth employment in China. *Beijing: Ministry of Labor and Social Security*. [\[CrossRef\]](#)
- Zisi, A., & Merko, F. (2016). Problems of youth unemployment in Albania. In *13th International Conference of ASECU-Social and Economic Challenges in Europe*, 2020, 346–351.

Genişletilmiş Özet

Küreselleşme yaklaşık yarım asırdır akademisyenler ve politika yapıcılar arasında önemli bir tartişma konusu olmuştur. Bazıları küreselleşmenin küresel ekonomik sorunları çözebileceğini savunurken, diğerleri bu sorunları daha da kötüleştirdiğine inanmaktadır. Bu zıt yaklaşımlar, küreselleşmeyi ölkelerin refahı ve küresel ekonomik zorlukların ele alınmasında popöler bir konu haline getirmektedir.

Küreselleşme sürecinde işsizlik rakamlarındaki meydana gelen dalgalanmalar araştırmacıları bu ilişkiyi incelemeye sevk etmiştir. İşsizler, çeşitli sınıflandırmalara tabidirler. Bu sınıflandırma arasında yer alan gençler, küreselleşme sürecinde değişen iş gücü piyasası esnekliği bağlamında istihdam kırılmalığından daha fazla etkilenmektedirler. Bu durum, bu çalışmanın ortaya çıkmasında hareket noktası olmuştur.

Bu çalışmanın amacı küreselleşmenin genç işsizlik üzerindeki etkisini tespit etmektir. Bu kapsamda çalışma Türkiye özelinde küreselleşmenin genç işsizliği üzerindeki etkisini 1988-2021 dönemi için araştırmaktadır. Küreselleşmenin genç işsizlik üzerindeki etkisinin kısıtlı sayıda çalışılmış olmasının, bu çalışmanın önemini artırdığı düşünölmektedir. Çalışmanın bulguları, küreselleşme, ekonomik büyüme, enflasyon ve doğrudan yabancı yatırımların uzun vadede Türkiye'de genç işsizliği azaltacağına işaret etmektedir. Dikkat çekici bir sonuç, küreselleşmenin genç işsizliğini azaltmadaki etkisinin kişi başına düşen GSYH'den önemli ölçüde daha fazla olmasıdır. KOF endeksinin ekonomik boyutunun yanı sıra sosyal ve siyasi etkileri de içermesi, bu değişkeni adeta bir kalkınma göstergesi haline getirmektedir. Bu bağlamda, özellikle gelişmekte olan ölkelerde KOF endeksindeki artış ekonomik büyümedeki artıştan daha yavaş gerçekleşmektedir. Nitekim Türkiye'de 1988-2021 yılları arasında KOF endeksi yaklaşık %40 artarken, kişi başına düşen GSYH yaklaşık %170 artmıştır. Bir diğer tartişma konusu da Türkiye'deki ekonomik büyümenin istihdam yaratma ile sonuçlanmamış olmasıdır. Bununla birlikte çalışmadaki bir diğer sonuç, kentleşmedeki artışın genç işsizliği artırdığı yönündedir. Bu sonuç literatürde Awad (2019) ve Hjazeen vd., (2021) ile uyumludur. Ayrıca kurulan modelde kısa dönemde bir sapma meydana gelmesi halinde, söz konusu sapmaların yaklaşık %85'i ilk dönem itibariyle ortadan kalkmakta ve uzun dönem dengesine doğru yaklaşmaktadır.

Genç işsizlik konusu, ölkelerin bu soruna yönelik politikalar geliştirmesini gerektiren önemli bir ekonomik ve sosyal sorunlardan biri olarak görölmektedir. Ekonomilerde uygulanan Ortodoks para ve maliye politikaları ekonomik büyümeyi artırabilirken, uluslararası sermaye hareketliliği politikaları üretimi genişleterek ve finansman sağlayarak istihdamı artırabilir. Türkiye'de genç işsizliğini azaltmak amacıyla beğer ve fiziki yatırımların genişletilmesi, iş gücü talebindeki dalgalanmaların giderilmesinde yardımcı olabilir. Bu durum gerek politika yapıcılar gerekse ulusal ve uluslararası yatırımcılar tarafından dikkate alınmalıdır. Ayrıca bu konu üzerindeki çalışmalarını genişletecek araştırmacıların bölgesel etkiler üzerinde durmalarının yararlı olacağı düşünölmektedir.