

e-ISSN 2602-2540

aiid

Anadolu
İktisat ve İşletme Dergisi

Anatolian Journal of Economics and Business

ajebo

Cilt/Volume 8 - Sayı/No 2 - 2024

Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi



Anatolian Journal of Economics and Business



Yıl / Year 2024

Cilt / Volume 8

Sayı / No 2

Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi
Anatolian Journal of Economics and Business

Editör / Editor

Seymur AĞAZADE

Alan Editörleri / Section Editors

Sinan Erdoğan (Hatay Mustafa Kemal University)

Aykut Karakaya (Recep Tayyip Erdoğan University)

Uğur Sivri (Artvin Çoruh University)

İletişim / Contact

Seymur AĞAZADE

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İİSBF, İktisat Bölümü

07425 Alanya / ANTALYA

Tel / Phone: +902425106060 (4832)

e.mail: anadoluiktisatisletme@gmail.com

url: <http://dergipark.gov.tr/anadoluiid>

Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi
Anatolian Journal of Economics and Business

Editör / Editor

Seymur AĞAZADE

Yayın Kurulu / Editorial Board

Ali Acaravcı (Hatay Mustafa Kemal University, Hatay, Türkiye)
Yakup Akgül (Alanya Alaaddin Keykubat University, Antalya, Türkiye)
Ali Altınır (Recep Tayyip Erdoğan University, Rize, Türkiye)
Seyfettin Artan (Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, Türkiye)
Muhammad Zubair Ashraf (Xi'an Jiaotong University, Shaanxi, China)
Murat Atan (Ankara Hacı Bayram Veli University, Ankara, Türkiye)
Satar Bakhsh (China University of Geosciences, Wuhan, China)
Gülden Bölük (Akdeniz University, Antalya, Türkiye)
Özge Korkmaz (Malatya Turgut Özal University, Malatya, Türkiye)
Müslüme Narin (Ankara Hacı Bayram Veli University, Ankara, Türkiye)
Selçuk Perçin (Karadeniz Technical University, Trabzon, Türkiye)
Burcu Özcan (Fırat University, Elazığ, Türkiye)
Mustafa Özçağ (Aydın Adnan Menderes University, Aydın, Türkiye)
Elçin Süleymanov (Baku Engineering University, Baku, Azerbaijan)
Yasin Şehitoğlu (Yıldız Technical University; İstanbul, Türkiye)
Sami Ullah (Shenzhen University, Guangdong, China)
Ferda Yerdelen Tatoğlu (İstanbul University, İstanbul, Türkiye)
Maksym Zhyvko (West Ukrainian National University, Ternopil, Ukraina)

Yabancı Dil Editörü / Foreign Language Editor

Ahmet Usta (Gebze Technical University)

Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi yılda iki kez yayınlanan hakemli bir dergidir. Dergide yer alan yazılar dergi editörünün izni olmadan kısmen ya da tamamen çoğaltılamaz, yayımlanamaz. Dergide yer alan yazıların sorumluluğu yazara/yazarlarına aittir.

Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi
Anatolian Journal of Economics and Business

e ISSN 2602-2540

<http://dergipark.gov.tr/anadoluiid>

Cilt 8, Sayı 2

İçindekiler / Contents

Elif YÜCEL, Ali ZARPER

The Effects of Unethical Practices on the Burnout Level of Accounting Professionals and an Implementation in Bursa Province / Etik Dışı Uygulamaların Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyine Etkileri ve Bursa İlinde Bir Uygulama.....93-111

Manuçehr AHMETOĞLU, Adnan DUYGUN

Mobilya Sektörüne Yönelik Müşteri Şikayetlerinin İncelenmesi / Examination of Customer Complaints Towards the Furniture Sector112-132

Hüseyin EKİZLER, Murat BOLELLİ

Dark Triad and Humor Styles: A Study on White Collar Workers from Türkiye / Karanlık Üçlü ve Mizah Tarzları: Türkiye'deki Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma.....133-147

Nurdan ASLAN, Eslem BÜYÜKARSLAN, Günel GASANOVA

Türkiye'de 2003-2022 Yılları Arasında İkiz Açık Hipotezi Geçerliliğinin Granger Nedensellik Testiyle Analizi / Analysis of The Validity of the Twin Deficit Hypothesis in Türkiye between 2003 and 2022 Using the Granger Causality Test.....148-168

Canan ÖRMEN, Yasin ŞEHİTOĞLU

İnsan Kaynakları Uzmanlarının Türk ve Suriyeli Çalışanlara İlişkin İş Gücü Çeşitliliği Algıları / Human Resources Specialists' Perceptions of Workforce Diversity Regarding Turkish and Syrian Employees.....169-187

The Effects of Unethical Practices on the Burnout Level of Accounting Professionals and an Implementation in Bursa Province*[□]

Elif YÜCEL¹
Ali ZARPER²

Abstract

Burnout, which hinders individuals from performing their professions by complicating both work and social life, is also common in the accounting profession due to factors such as the large number of communication parties, intense work pace, and the mentally demanding nature of the job. Given that burnout experienced by accountants is a significant issue affecting many parties, it is essential to evaluate the factors contributing to this condition. Among these factors are unethical practices encountered in the profession. Accountants frequently face ethical dilemmas due to their responsibilities to various stakeholders. This study, designed to determine the impact of unethical practices on accountants' burnout levels, gathered insights from CPAs via surveys and analyzed them using statistical methods. The analysis revealed that accountants experience a significant decline in personal accomplishment and, to a lesser extent, emotional exhaustion, but do not become desensitized to the profession.

Keywords: Ethics, Fraud, Accounting ethics, Burnout level

JEL Classification: M40, M42

Etik Dışı Uygulamaların Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyine Etkileri ve Bursa İlinde Bir Uygulama

Özet

Gerek iş gerekse sosyal hayatı daha da zorlaştırarak bireyleri mesleklerini icra edemez hale getiren tükenmişlik, iletişimde olduğu tarafların çokluğu, yoğun iş temposu, düşünsel olarak çok dikkat gerektiren bir meslek olması gibi çeşitli etmenler nedeniyle muhasebe mesleğinde de yaygın olarak ortaya çıkmaktadır. Mesleğin yapısı gereği meslek mensuplarının yaşadığı tükenmişlik pek çok tarafı ilgilendiren önemli bir sorun olduğundan bu duruma neden olabilecek faktörlerin değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu faktörlerin arasında meslekte karşılaşılan etik dışı uygulamalar da yer almaktadır. Muhasebe meslek mensupları ilişkili olduğu tüm taraflara karşı sorumluluk taşıdığından sürekli etik ikilemlerle karşılaşmaktadırlar. Muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatlarında karşılaştıkları etik dışı uygulamaların tükenmişlik düzeylerine ne ölçüde etki ettiğini tespit etmek amacıyla hazırlanan bu çalışmada SMMM'lerin anket yoluyla görüşleri alınarak istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Analiz sonucunda muhasebe

* This study is derived from the master's thesis titled "The Effects of Unethical Practices on the Burnout Level of Accounting Professionals and an Application in Bursa Province", written by the second author under the supervision of the first author. Additionally, it was presented as a paper at the VII International Symposium on Accounting and Finance.

□ For this study, ethics committee permission was obtained from Bursa Uludağ University Social and Human Sciences Research and Publication Ethics Committee with the decision number 12 dated 22.06.2022.

¹ Assoc. Prof. Dr., Bursa Uludağ University, FEAS, emugal@uludag.edu.tr, orcid.org/0000-0002-2708-6778

² Bursa Uludağ University, Institute of Social Sciences, alizarper@gmail.com, orcid.org/0000-0002-6568-5464

meslek mensuplarının karşılaştıkları etik dışı uygulamalar karşısında daha çok kişisel başarılarında azalma yaşadıkları bunu daha düşük seviyede duygusal tükenmenin takip ettiği ancak mesleğe karşı duyarsızlaşma yaşamadıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Etik, Hile, Muhasebe etiği, Tükenmişlik düzeyi

JEL Kodları: M40, M42

1. Introduction

The accounting profession is a field that requires intense effort and attention and is carried out under difficult conditions in our economic life. Due to its scope, it affects many individuals and institutions both economically and socially and holds responsibility towards all related parties. Therefore, accounting professionals who strive to meet the expectations of all parties they are responsible for often face ethical dilemmas and become worn out. Unethical practices that may arise in this process can also lead to professional burnout. This is because the ethical tension experienced by professionals brings out elements of pressure and stress. Ethical tension is defined as a psychological state arising from the individual's uncertainty about fulfilling related moral obligations (Shbail et al., 2018: 44). Ethical tension experienced by individuals is associated with high levels of burnout (Huhtala et al., 2011: 231). Burnout includes a series of negative psychological experiences reflecting a state of 'exhaustion' resulting from intense exposure to job pressures while fulfilling work requirements (Maslach and Jackson, 1981: 100). Burnout is one of the main reasons for individuals' unusual behaviors and negatively affects their performance (Kingori, 2007: 66). Therefore, burnout has a special significance in the accounting profession, which requires constant attention and care. When examining the literature on burnout in the accounting profession, it is seen that most studies focus on how demographic characteristics affect the level and dimensions of burnout (Ay and Avşaroğlu, 2010; Öztürk et al., 2011; Hacıhasanoğlu and Karaca, 2014; Temelli and Şendurur, 2018; Güney and Akdağ, 2018; Bora Kılınçarslan and Küçüksüleymanoğlu, 2019; Kara and Kurt, 2021; Yatbaz and Bilge, 2021; Ağ and Aydın, 2022). There are also studies examining different factors affecting burnout (Büyükyılmaz and Gürkan, 2014; Dursun et al., 2015; Özkan and Aksoy, 2015; Yumuk Günay and Demiralay, 2016; Öztürk and Şimşek, 2017; Abuhanoğlu et al., 2020; Güner and İl, 2020; Buyruk Akbaba and Bulut, 2021). However, no study has been found on the impact of unethical behaviors observed in the accounting profession on the burnout levels of accounting professionals. In this study, prepared for this purpose, the factors causing unethical behaviors in the accounting profession were identified first, and whether these factors had a significant relationship with the dimensions of burnout was analyzed. The research conducted on Certified Public Accountants (CPAs) was carried out in Bursa province due to constraints such as transportation facilities and economic factors, as well as reasons such as the presence of a developed industry, the large number of professionals, and the presence of different taxpayers.

2. Ethics in Accounting Profession

Professional ethics encompasses all the principles, standards, and practices that guide the behavior of professionals in their careers, helping them determine what is

good or bad, right or wrong in their professional decision-making (Akdoğan, 2003: 28). Essentially, professional ethics is the application of ethics in professional fields (Özocak and Baş, 2001: 195). Each profession has its own unique and comprehensive ethical rules. These rules ensure that the profession serves correctly and beneficially. Accounting professional ethics involves performing the profession in a way that benefits all served parties, complies with laws, provides reliable and truthful information, and considers the interests of the entire society (Özocak and Baş, 2001: 194). The proper conduct of the accounting profession, the development of the thought system of accounting professionals, and the inclusiveness of the service provided are all made possible by accounting professional ethics. Adherence to professional ethics forms the foundation of trust in the accounting profession and the profession's prestige (Ünsal, 2009: 416-417). The concept of ethics holds a special significance in the accounting profession. This is because the subjects of the accounting profession can lead two different accountants to reach two different conclusions, even on a very clear issue (Moizer, 1995: 415). Especially, past global corporate scandals have proven that auditing activities alone are not sufficient, both in developed Western countries and in emerging capital markets, bringing the concept of ethics in the accounting profession to the forefront (Kayacan, 2005: 11). The existence of ethical rules aims to limit unethical behaviors and guide potential uncertain situations. However, these ethical rules can also be insufficient to prevent unethical behaviors and, like any rule, can be violated (Finn et al., 1994: 28). If the benefits that individuals will gain from unethical behaviors are high, these rules do not hold much significance.

The main reason that drives accounting professionals to behave unethically is the constant ethical dilemmas they face. An ethical dilemma is the uncertainty individuals encounter while using their professional judgment in resolving any issue. In accounting, an ethical dilemma arises when the duties and responsibilities required by the accountant's profession do not align with their duties and responsibilities to other groups or with their own interests (Mintz, 1995: 250). The formation of ethical dilemmas can be explained in the literature by the elements of opportunity, pressure, and rationalization, known as the fraud triangle. The opportunity element is required for unethical behaviors to be carried out or even considered (Cheliatsidou et al., 108). When unethical behavior results in a high probability of gain and a very low risk of being caught, the dilemmas experienced by professionals turn into unethical behaviors. The most significant opportunity for accounting professionals is the constantly changing and loophole-filled laws. However, opportunities alone are not sufficient motivators. Encountering pressure elements also facilitates the decision to behave unethically. Pressure is a crucial and effective motivation source in committing a crime (Wilks and Zimbelman, 2004: 731). The biggest pressure element causing accounting professionals to face ethical dilemmas is undoubtedly the clients. Clients often prioritize the amount of tax they will pay and see their accountants primarily as individuals who adjust taxes, constantly exerting pressure in this regard. Another pressure element is the unethical attitudes of colleagues. Another factor that turns ethical dilemmas into unethical behaviors is rationalizations, which are the psychological justifications

professionals make to legitimize their fraudulent actions. Those who behave unethically try to legitimize or deny their negative behaviors according to general moral principles (Peterson and Zikmund, 2004: 31).

3. Burnout and Dimensions of Burnout

Although the concept of burnout was first introduced by Greene in his novel 'A Burnt-Out Case' (1961), the first scientific definition and explanation of the concept were made by Freudenberger. In his 1974 study in the field of psychology, Freudenberger defined burnout as a state of exhaustion, fatigue, and frustration arising from the inability of professional activities to meet individuals' expectations. The use of the concept in the scientific literature became more widespread following Maslach's work. In her 1976 study, Maslach defined burnout as the exhaustion, cynicism, and reduced commitment experienced among professionals. Over the years, Maslach and Jackson (1981) developed a scale explaining the concept of burnout in terms of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. Burnout encompasses a series of negative psychological experiences reflecting a state of 'exhaustion' resulting from intense exposure to job pressures while fulfilling work requirements (Maslach and Jackson, 1981: 100). Burnout is one of the main reasons for individuals' unusual behaviors and negatively affects their performance (Kingori, 2007: 66).

Most researchers agree that the concept of burnout includes 'expectations, attitudes, motivations, and emotions,' occurs personally, and is a psychological experience for the individual (Akçamete et al., 2001: 2). Unlike concepts such as stress, fatigue, weariness, and professional dissatisfaction, burnout includes physical weakness, helplessness, hopelessness, professional inadequacy, and negative attitudes and behaviors towards people with whom one interacts, indicating a state that causes physical, mental, and intellectual effects on the individual (Meydan et al., 2011: 177).

Researchers like Maslach, Jackson, and Cherniss have identified the symptoms of burnout through studies conducted in professions with more human interaction. However, the most widely accepted scale in the literature is the 'Maslach Burnout Inventory.' Maslach and Jackson (1981) demonstrated with this scale that burnout not only affects individuals' mental and physical health but also negatively impacts their effectiveness in their professions. Since its implementation, the 'Maslach Burnout Inventory' has been universally accepted and applied by many researchers in the study of burnout (Özdemir et al., 2003: 15).

The first dimension of this scale is emotional exhaustion. Emotional exhaustion refers to the depletion of individuals' emotional resources. As emotional resources are depleted, employees feel they can no longer psychologically give themselves to their work (Maslach and Jackson, 1981: 99). Emotional exhaustion is quite common in professions involving intense interactions with people, such as the accounting profession (Tuğrul and Çelik, 2002: 2). Closely related to emotional exhaustion is the dimension of depersonalization. Especially among employees who are emotionally exhausted, negative, cynical attitudes and feelings towards clients

develop over time. This emotionless perception towards others leads employees to view clients' problems as deserved after a while. The third dimension of burnout syndrome is the tendency of individuals to negatively evaluate themselves in terms of their work. Employees feel unhappy about themselves and dissatisfied with their job achievements (Maslach and Jackson, 1981: 99). Individuals blame themselves, thinking they cannot make a difference in their profession and that their efforts are wasted (Gürel and Gürel, 2015: 40).

When we consider burnout as a process, we can understand that the three dimensions of burnout are interconnected (Demirel and Seçkin, 2009: 147). Although the dimensions of burnout are interconnected, they differ from each other. Therefore, in the burnout scale, it is not possible to obtain a total burnout value while evaluating burnout with its dimensions. Each dimension should be evaluated and interpreted individually (Yaman and Ungan, 2002: 39).

4. Literature Review

When examining the literature on burnout, it is seen that the studies are mostly applied to professions in the fields of health and education. Studies on burnout in the accounting profession are more limited, but they have begun to increase since the 2000s. Among the studies investigating burnout in the accounting profession, which has serious responsibilities, the work of Fogarty and colleagues is prominent. Fogarty et al. (2000), in their study on public accountants, found a significant relationship between burnout and negative job outcomes. According to the study's results, burnout leads to a decrease in job satisfaction and lack of trust, and if it continues, it may result in leaving the profession. In other words, burnout results in low job satisfaction, poor job performance, and high turnover. Similar results have been reached in subsequent studies (Law et al., 2008; Jones et al., 2010; Chong and Monroe, 2015).

Some of the studies in the literature are related to the working hours of professionals. Almer and Kaplan (2002) found in their research that professionals with flexible work arrangements have lower levels of burnout. Sweeney and Summers (2002) concluded in their study that the burnout levels of accounting professionals increase during busy periods such as the end of the year. Some studies have also investigated the management conditions affecting burnout. Herda and Lavelle (2012) found that organizational justice affects the burnout levels and turnover of professionals. Cooper et al. (2019) determined that collaborative and dominant conflict management styles affect the burnout levels of accounting professionals.

In studies conducted in Turkey, the focus has been more on whether the demographic characteristics of professionals are related to burnout levels (Ersoy and Demirel Utku, 2005; Ay and Avşaroğlu, 2010; Deran and Beller, 2015; Yanık and Yanık, 2016; Temelli and Şendurur, 2018; Güney and Akdağ, 2018; Bora Kılınçarslan and Küçükşüleymanoğlu, 2019; Kara and Kurt, 2021; Yatbaz and Bilge, 2021; Ağ and Aydın, 2022). First, Ersoy and Demirel Utku (2005) aimed to measure the burnout levels of accounting managers in hospitality businesses and

found that personal accomplishment decreased with age, and women were more depersonalized than men. Ay and Avşaroğlu (2010) found significant differences in the emotional exhaustion dimension based on gender and age variables, while there were significant differences in the depersonalization and reduced personal accomplishment dimensions based on working duration. Yanık and Yanık (2006) concluded in their study on accounting professionals in Kocaeli that marital status did not affect burnout, but age, education level, income level, professional experience, working style, and professional title variables did. Temelli and Şendurur (2018) investigated the burnout of accounting professionals in the TRA1 and TRA2 regions and found that demographic variables such as gender, age, education, marital status, income level, and number of children affected the dimensions of burnout. Bora Kılınçarslan and Küçüksüleymanoğlu (2019) found significant changes in the burnout dimensions of accounting professionals in Bursa based on variables such as gender, marital status, age, education level, and working duration. Yatbaz and Bilge (2021) reached similar results in their study in İzmir and Manisa. Kara and Kurt's (2021) study in Van also yielded parallel results, finding that women experienced more depersonalization than men. According to this study, all dimensions of burnout varied in terms of professional experience. Güney and Akdağ (2018) found that accounting professionals in Erzurum experienced more emotional exhaustion than their counterparts in Erzincan.

Other studies in the national literature have been aimed at measuring the burnout levels of professionals, with some studies finding that professionals experience moderate levels of burnout (Doğan and Nazlıoğlu, 2010; Uyar and Erdinç, 2011), while others found low levels of burnout (Özkan and Aksoy, 2015; Kotan and Aygün, 2017; Taysı and Cambaz, 2018; Yalçın, 2018).

Some studies have focused on factors affecting burnout. In this context, Öztürk et al. (2011) investigated the relationship between the burnout levels and job commitment of accounting professionals and found a negative relationship. Hacıhasanoğlu and Karaca (2014) found in their study that the values in the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization were moderate, while the values in the reduced personal accomplishment dimension were high. Büyükyılmaz and Gürkan (2014) investigated the connection between the idealistic and relativistic ethical attitudes of accounting professionals and the dimensions of burnout. Bilen and Karakaş (2014) did not find a significant relationship between burnout values and job performance. Yılmaz (2014) found a positive relationship between emotional exhaustion and job commitment and a negative relationship between reduced personal accomplishment and job commitment. Dursun et al. (2015) concluded that professionals who achieved a fit between their personalities and their professions had low values in the emotional exhaustion dimension. Gürel and Gürel (2015) found that emotional exhaustion had a negative impact on life satisfaction, while no connection was found between depersonalization and reduced personal accomplishment dimensions and life satisfaction. Yumuk et al. (2016) investigated the relationship between burnout, job stress, and work-family balance among accounting professionals. Çelik (2016) found a negative relationship

between emotional exhaustion and workload and a positive relationship between burnout and workload. Tepeli et al. (2017) found a negative relationship between job commitment and burnout. Erduru et al. (2017) found that the impact of burnout on job satisfaction was limited. Acaray and Savcı (2018) found that the professionalization of accounting professionals had different effects on each dimension of burnout. Özer et al. (2018) found that emotional exhaustion negatively affected job satisfaction, leading to thoughts of leaving the profession. Abuhanoğlu et al. (2020) found that the imbalance of effort-reward directly affected emotional exhaustion and indirectly affected depersonalization and personal accomplishment. Tosunoğlu and Ertuş (2020) found that the dimension of reduced personal accomplishment increased work-family conflict. Kalay (2020) found a negative relationship between emotional exhaustion and the emotional dimension of organizational commitment and a positive relationship between emotional exhaustion and the continuance commitment dimension of organizational commitment. Güner and İl (2020) found that role ambiguity and role conflict, which are among the role-stress sources, affected burnout. Buyruk Akbaba and Bulut (2021) found that the pandemic positively affected the burnout of accounting professionals. Ağ and Aydın (2022) found that increased job satisfaction reduced burnout.

In this study, unlike the literature, the relationship between unethical practices in the accounting profession and the burnout levels of professionals was investigated.

5. Methodology

In the research conducted on Certified Public Accountants (CPAs), the survey method was preferred due to its ability to reach a large number of professionals at a lower cost. The survey questions consist of 6 closed-ended questions related to demographic characteristics, 4 questions on the reasons for ethical behavior prepared according to a 5-point Likert scale, 27 questions on the factors causing unethical behavior, and 22 questions on burnout levels. The study used the Maslach Burnout Inventory (Maslach, C. and Jackson, S. E., 1981) and the factors causing unethical behavior identified in the study 'Identification and Ethical Evaluation of Unethical Behaviors in the Accounting Profession: The Case of Turkey' by Prof. Dr. Mehmet Özbirecikli and Prof. Dr. Tülin Ural. Therefore, the survey questions are valid. While the reliability of the questions is also present, a reliability analysis was conducted again due to their application at different times and groups. When the reliability analysis for the burnout scale was conducted, the Cronbach's Alpha coefficient was found to be 0.869, while for the factors affecting unethical behavior, this coefficient was 0.827. The high values of both coefficients prove that the survey questions are reliable.

When determining the sample of the research, the sample size was first determined to reflect the truth of the analysis. The universe of the research consists of 5260 CPAs registered with the Bursa Chamber of Certified Public Accountants (BSMMMMO). Accordingly, with a 95% confidence interval and a 10% margin of error, when the frequency of occurrence of the research is determined as an average of 1/2, the sample size was determined to be 358. Through simple random sampling,

the survey was applied online and face-to-face, and reaching 390 surveys was considered sufficient for the analysis. The data obtained from the professionals who responded to the survey were analyzed using the SPSS 23.0 package program, and the research results were reached.

6. Findings

Firstly, demographic characteristics of the respondents were analysed. The results of the analysis are as shown in Table 1.

Table 1. Demographic Characteristics of the Respondents

Gender Distribution			Education Level		
	Frequency	Per cent		Frequency	Per cent
Woman	129	33.1	High School	6	1.5
Male	261	66.9	Associate degree	3	0.8
Age Distribution			Licence	327	83.8
	Frequency	Per cent	Master's Degree	51	13.1
24-33	57	14.6	PhD	3	0.8
34-43	135	34.6	Mode of Operation		
44-53	114	29.2		Frequency	Per cent
54 <	84	21.5	Working in a CPA / SMMM Office	75	19.2
Professional Experience			Dependent Employee in an Organisation	51	13.1
	Frequency	Per cent	Employed in his/her own CPA Office	264	67.7
0-5 years	30	7.7			
5-10 years	48	12.3			
10-15 years	63	16.2			
15 <	249	63.8			

According to the analysis results, it was determined that approximately 67% of the survey respondents were male. This situation is primarily consistent with the gender distribution in the profession. Approximately 64% of the respondents were between the ages of 34-53. Similarly, about 64% of the participants had over 15 years of professional experience. The education level of the participants was also predominantly at least a bachelor's degree. Considering the entry requirements into the profession as stated in the professional law, this situation is expected. Participants were also asked which principle of accounting professional ethics was the most important to them. As seen in Table 2, the principle of accounting professional ethics that the respondents valued the most was 'Professional Care and Diligence,' with approximately 35%, while the least important principle was objectivity, with about 4%.

The second part of the questionnaire consisted of the factors affecting unethical behaviours in accounting profession. According to the results of the analysis made in line with the opinions of the professional members participating in the survey, the 10 factors that cause the most unethical behaviours are listed as follows:

Table 2. Principles of Accounting Professional Ethics

	Frequency	Percent
Integrity	105	26.9
Objectivity	15	3.8
Professional Competence	81	20.8
Professional Care and Diligence	138	35.4
Reliability	51	13.1
Total	390	100.0

Table 3. Factors Affecting Behaviours Incompatible with Accounting Professional Ethics

Factors Causing Unethical Behaviour	Average
Constant changes in tax and similar regulations make it difficult for us to practice the profession.	4.607
Our professional fees are insufficient compared to the work we do.	4.569
I think professional sanctions against unethical behaviors are insufficient.	4.423
Most professionals cannot keep up with the continuously published communiqués.	4.4
There should be a system in our country that rewards ethical behaviors.	4.361
I have been working with some of my clients for a very long time.	4.354
Audit activities in our country are inadequate.	4.338
I think tax rates in our country are very high.	4.315
Frequent tax amnesties in our country reduce my clients' willingness to pay taxes.	4.277
The existing sanctions in the professional law are not effectively enforced.	4.269

As seen in the table above, almost all of the professionals believe that changes in tax and similar regulations make it difficult to practice the profession. Following this thought, the vast majority of survey respondents find their professional fees inadequate compared to the work they do. On the other hand, they think that the professional sanctions for unethical behavior are insufficient. Most of the professionals surveyed cannot keep up with the continuously published communiqués. However, professionals welcome the idea of having a system in our country that rewards ethical behavior. Most of the professionals participating in the research have been working with their clients for a very long time. Additionally, the majority of professionals believe that audit activities in our country are inadequate. Most of the survey respondents think that tax rates in our country are high. They also stated that the frequent tax amnesties reduce their clients' willingness to pay taxes. However, a large portion of professionals believes that the sanctions in the professional law are not sufficiently enforced.

After evaluating the factors causing unethical behaviors in the profession, the burnout levels of the professionals were analyzed. For this purpose, factor analysis was applied to determine the compatibility with the burnout dimensions of Maslach and Jackson (1981). Before the factor analysis, the normal distribution of the questions related to burnout was tested. Since normality tests on Likert scales can

give misleading results, skewness and kurtosis values were checked to see if they were between -1.5 and +1.5, and it was determined that the data were normally distributed. Then, the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) and Bartlett's Test were applied to measure the suitability of the data for factor analysis.

Table 4. Factor Analysis Statistics of Burnout Dimensions (Determination of Suitability for Factor Analysis)

Kaiser-Meyer-Olkin Measurement of Sampling Adequacy		0.824
Bartlett Test	Approximate Chi-Square	1208.020
	Sig. Value	0.000

As can be seen from the table above, since the significance level of the KMO Test is $0,824 > 0,5$, it can be said that the questions are suitable for factor analysis. In addition, the significance level of Barlett's Test < 0.05 indicates that the test results are significant. In order to determine the number of factors, eigenvalue statistics were analysed. When the factors with eigenvalue statistics greater than 1 were

Table 5. Factor Analysis Statistics of Burnout Dimensions (Determination of Factor Names)

Rotated Factor Matrix		1	2	3
Emotional Exhaustion	I feel exhausted after work.	0.802	0.002	0.111
	I feel tired when I wake up in the morning.	0.767	-0.083	0.183
	Dealing with people all day is very draining for me.	0.758	-0.019	0.075
	I feel burned out because of my job.	0.746	-0.177	0.347
	I feel emotionally drained towards my job.	0.606	-0.222	0.176
	Working directly with people puts me under a lot of stress.	0.588	-0.076	0.347
	I think I work too much because of my job.	0.518	0.188	0.183
	I feel like I'm at the end of the road.	0.510	-0.077	0.418
	I feel like my efforts related to my job are in vain.	0.505	-0.234	0.387
Declining Personal Achievement	I can easily understand what my clients are thinking.	0.110	0.783	-0.060
	I can effectively deal with my clients' problems.	0.122	0.751	-0.128
	I can easily create a comfortable environment for my clients.	-0.022	0.627	-0.327
	I have achieved many significant successes in this profession.	-0.112	0.624	-0.073
	I believe that my work makes a positive contribution to people's lives.	-0.260	0.593	0.224
	I calmly handle the problems I encounter in my job.	-0.067	0.575	0.129
	I feel very energetic (capable of doing any task).	-0.502	0.569	-0.227
	I feel more alive when I work closely with my clients	-0.349	0.548	-0.127
Depersonalisation	I worry that this profession is gradually making me more hardened.	0.395	0.030	0.693
	I feel that I have become more insensitive to people since I started this profession.	0.439	-0.003	0.685
	I feel that some clients blame me for their problems.	0.159	-0.251	0.665
	I feel like I treat some of my clients as if they were not human.	0.074	0.327	0.657
	I don't care at all what happens to some of my clients	0.256	-0.189	0.593

accepted as significant, 3 factors were identified. According to the rotated factor matrix created to name these factors, it was determined that the factors were compatible with the burnout dimensions. According to this model, burnout has three components: emotional exhaustion, depersonalisation and decreased personal achievement. The rotated factor matrix is given in Table 5.

As seen in the table, the first group consists of 9 questions related to emotional exhaustion, the second group consists of 8 questions related to personal accomplishment, and the third group consists of 5 questions related to depersonalization. After applying factor analysis in the study, the hypotheses were formulated as follows.

H1a: There is a significant relationship between the factors causing unethical behavior and the emotional exhaustion levels of accounting professionals.

H1b: There is a significant relationship between the factors causing unethical behavior and the reduced personal accomplishment of accounting professionals.

H1c: There is a significant relationship between the factors causing unethical behavior and the depersonalization levels of accounting professionals.

If we interpret the burnout levels of professionals based on factor averages, we can say that accounting professionals mostly experience a decrease in personal accomplishment, followed by emotional exhaustion at a lower level, but they do not experience depersonalization towards the profession (See Table 2).

Table 6. Factor Averages

Factor 1	3.206
Factor 2	2.555
Factor 3	3.693

Hypotheses were tested with "One-Way Analysis of Variance (ANOVA)". When the significance levels reached as a result of the test are $< 0,05$, the H1 hypotheses formed for the factors will be accepted. The table below shows the significance levels of the relationships between the factors that cause unethical behaviours and the burnout level of accounting professionals.

When examining the significance levels of the relationships between the factors causing unethical behavior and the burnout level of accounting professionals, it can be said that there is a significant relationship between the factors causing unethical behavior and the emotional exhaustion level of professionals, and that these factors are least related to the reduced personal accomplishment of accounting professionals. Moreover, the lack of knowledge and competence to practice the profession, insufficient knowledge about professional ethics, and thus exhibiting unethical behaviors are related to all dimensions of burnout for professionals. Additionally, the broad and complex nature of financial legislation and regulations, gaps in financial legislation and practices, frequent tax amnesties, and the resulting taxpayer pressure, along with the distrust in audit activities and the tax

administration, are also statistically significantly related to all dimensions of burnout.

Table 7. One-Way ANOVA Significance (Sig.) Values

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
There should be a system in our country that rewards ethical behaviors.	0.014	0.063	0
Most of my colleagues do not have sufficient knowledge of professional ethics.	0	0.007	0.001
The number of professionals in our country is excessively high.	0	0.012	0.091
There are harsh competition conditions in our country's accounting and auditing market.	0.015	0.001	0.124
Audit activities in our country are inadequate.	0	0.019	0
Our professional fees are insufficient compared to the work we do.	0	0	0.529
I think professional sanctions against unethical behaviors are insufficient.	0.01	0.045	0.096
The existing sanctions in the professional law are not effectively enforced.	0	0.015	0.199
I find financial legislation and regulations to be very comprehensive and complex.	0.03	0	0.002
Most professionals cannot keep up with the continuously published communiqués.	0	0	0.202
I find the communication between the tax office and the taxpayers insufficient.	0	0.001	0.721
My clients do not trust the tax administration.	0.001	0	0
I think tax rates in our country are very high.	0	0.057	0.008
Frequent tax amnesties in our country reduce my clients' willingness to pay taxes.	0	0.001	0
Most professionals today do not have the knowledge and competence to practice the profession.	0.02	0	0.001
I earn most of my income from a few clients.	0.002	0	0.101
I protect my clients' interests when necessary.	0.006	0.141	0
The unethical behaviors of my colleagues increase the pressure on me from my clients.	0	0	0.002
My colleagues earn more than me by behaving unethically.	0	0	0.002
I face pressure from clients to adjust the tax base.	0	0	0.002
I strive to protect my clients during the problems they experience.	0.177	0.012	0
The gaps in financial legislation and practices allow for paying less tax.	0	0	0.002
Certain sectors in our country are particularly prone to tax evasion.	0.001	0.462	0.007
Professional standards are not sufficiently known by many professionals.	0	0	0.234
Some of my colleagues show their clients ways to avoid taxes.	0	0.004	0.343

The study also tested whether there were significant differences between the demographic characteristics of the respondents and their burnout levels. The statistical relationship between gender and burnout level was measured using the

independent sample t-test. According to the test results, since the significance levels for all factors were > 0.05 , it was determined that there was no significant difference between gender and burnout level. Similarly, the statistical relationship between working style and burnout level was also measured using the ANOVA test. According to the test results, since the significance levels for all factors were > 0.05 , it was determined that there was no significant difference between working style and burnout level.

Table 8. Relationship of Burnout Dimensions with Demographic Characteristics

	Age		Education Level		Experience	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
Emotional Exhaustion	2.342	0.073	5.583	0.000	0.899	0.532
Personal Accomplishment	3.012	0.052	0.557	0.694	0.704	0.550
Depersonalisation	6.879	0.000	0.836	0.503	9.623	0.000
	Depersonalisation Mean. Dev.		Emotional Exhaustion Mean. Dev.		Depersonalisation Mean. Dev.	
	24-33	3.0842	High School	3.3333	0-5 Years	3.4400
	34-43	2.6756	Associate Deg.	2.8889	5-10 Years	2.6500
	44-53	2.3842	Licence	3.2008	10-15 Years	2.5524
	54 <	2.2357	Master's Deg.	3.3791	15 Years <	2.4313

The statistical relationship between age, education level, and experience and burnout level was also measured by ANOVA test (See Table 8). As seen in the analysis results, since the significance level according to age and experience is < 0.05 only for depersonalization, it can be said that there is a significant difference between age and experience and the depersonalization levels of professionals. When the mean values are analyzed, it is observed that depersonalization decreases as age and professional experience increase. When the analysis results related to education level are examined, a significant relationship was found only with emotional exhaustion. When the mean values are analyzed, it is observed that depersonalization decreases as age and experience increase. Emotional exhaustion is experienced most at the master's degree level.

7. Conclusion

The primary reasons for accounting professionals engaging in unethical behaviors have been identified as the constant changes in legal regulations, insufficient professional fees, inadequate professional sanctions, the inability to keep up with constantly published notifications, the absence of a rewarding system that promotes ethical behavior, inadequate auditing activities, high tax rates, frequent tax amnesties, the broad and complex scope of financial legislation, inadequate communication between tax offices and taxpayers, harsh competition conditions, and insufficient knowledge of professional standards among professionals.

Accounting professionals are aware of their responsibilities and the importance of the concept of ethics, yet they often find themselves in ethical dilemmas between public interests and client interests.

It can be stated that professionals experience a decrease in personal accomplishment, followed by emotional exhaustion to a lesser extent, but do not exhibit depersonalization towards their profession. In other words, while accounting professionals experience emotional exhaustion, they face burnout characterized by a significant decrease in personal accomplishment without becoming desensitized. These results primarily indicate that professionals, aware of their significant responsibilities, do not experience depersonalization.

When evaluating the impact of factors causing unethical behavior on the burnout levels of accounting professionals, a significant relationship was found between burnout and factors causing unethical behavior. Accordingly, a significant relationship was identified between factors causing unethical behavior and emotional exhaustion, with the least relation to a decrease in personal accomplishment. Among the factors causing unethical behavior, the lack of knowledge and competence to practice the profession, and insufficient knowledge of professional ethics, were found to affect all three dimensions of burnout, increasing the levels of burnout. The broad and complex scope of financial legislation and regulations, the gaps in financial legislation and practices, the frequent issuance of tax amnesties, along with the consequent inadequacy of auditing activities and distrust in the tax administration, thus increasing taxpayer pressure on professionals, affect all three dimensions of burnout, leading to higher burnout levels among professionals.

Moreover, when evaluating the impact of demographic characteristics of accounting professionals on burnout levels, it was found that depersonalization increases with age and length of professional experience. This result differs from other studies in the literature, primarily due to younger professionals having higher expectations. When these expectations are not met, depersonalization begins, but as age and experience increase, the awareness of the responsibilities brought by the profession reverses this trend. Another result regarding burnout levels is that emotional exhaustion is most prevalent among professionals with master's degrees. Professionals who pursue a master's degree mainly to achieve more development in their careers experience emotional exhaustion when their expectations from the profession are not met.

In summary, with the awareness of ethical behavior, the benefits to the individual, the state, and society as a whole that will be realized by preventing unethical behaviors will outweigh the short-term benefits that arise from unethical behaviors. The ethical dilemmas and subsequent professional burnout levels experienced by accounting professionals increase as they encounter unethical practices. Knowing the factors that cause unethical behavior and securing professionals accordingly will have a positive impact on burnout levels, thereby reducing the burnout experienced by professionals.

References

- Acaray, A., Savcı, N. (2018), “Mesleki Tükenmişliğe Profesyonelleşmenin Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma”, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1): 331-351.
- Akçamete G., Kaner S., Sucuoğlu, B. (2001), *Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik*, 1.Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Akdoğan, H. (2003), *Muhasebe Meslek Etiğinin Kamunun Aydınlatılmasındaki Önemine Meslek Mensuplarının Yaklaşımları*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Almer, E. D., Kaplan, S. E. (2002), “The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioural Job Outcomes in Public Accounting”, *Behavioural Research in Accounting*, 14(1): 1-34.
- Abuhanoğlu, H., Ayanoğlu, Y., Karadağ, M. (2020), “Çaba-Ödül Dengesizliğinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Ankara'daki Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, (59): 19-36.
- Ağ, A., Aydın, R. (2022), “Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(2): 252-270.
- Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010), “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 1170-1189.
- Bilen, A., Karakaş, A. (2014), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi”, *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(8): 139-154.
- Bora Kılınçarslan, T., Küçüksüleymanoğlu, R. (2019), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Bursa İli Örneği”, *Muhasebe Ve Finansman Dergisi*, Ağustos (Özel Sayı): 617-636.
- Buyruk Akbaba, A., Bulut, N. (2021), “Pandemi Sürecinde Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *European Journal Of Managerial Research*, 5(1): 35-48.
- Büyükyılmaz, O., Gürkan S. (2014), “Mesleki Tükenmişliğin Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Tutumları Üzerindeki Etkisi”, *Mali Çözüm Dergisi*, 24(124): 129-148.
- Cheliatsidou, A., Sariannidis, N., Garefalakis, A., Azibi, J., Kagias, P. (2021), “The International Fraud Triangle”, *Journal of Money Laundering Control*, 26(1): 106-132.
- Chong, V. K., Monroe, G. S. (2015), “The Impact of The Antecedents and Consequences of Job Burnout on Junior Accountants' Turnover Intentions: A Structural Equation Modeling Approach”, *Accounting & Finance*, 55(1): 105-132.

Cooper, M. L., Knight, M. E., Frazier, M. L., Law, D. W. (2019), "Conflict Management Style and Exhaustion in Public Accounting", *Managerial Auditing Journal*, 34(2): 118-141.

Çelik, M. (2016), "Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4): 1139-1152.

Demirel Y., Seçkin Z. (2009), "Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu", *TİSK Akademi Dergisi*, 4(8): 144-165.

Deran, A., Beller, B. (2015), "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45: 69-93.

Doğan, Z., Nazlıoğlu, E.H. (2010), "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3): 97-116.

Dursun, S., Kaya, U., İştari, E. (2015), "Kişilik - İş Uyumunun Duygusal Tükenmişlik İle İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Uygulama", *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9): 55-69.

Erduru, İ., Deran, A., Uzun, E. (2017), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma", *Ömer Halis Demir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2): 158-176.

Ersoy, A., Demirel Utku, B. (2005), "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II" *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 27: 38-47.

Finn, D.W., Munter, P., McCaslin, T.E. (1994), "Ethical Perceptions of CPAs", *Managerial Auditing Journal*, 9(1): 23-28.

Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., Moore, R. K. (2000), "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model", *Behavioral Research in Accounting*, 12: 31-67.

Güner, M., İl, Z. (2020), "Rol Stres Kaynaklarının Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğine Etkisi: TRA1 Erzurum Alt Bölgesinde Bir Araştırma", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22(2): 313-335.

Güney, S., Akdağ, H. (2018), "Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma)", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2): 447-460.

Gürel, E.B.B., Gürel, E. (2015), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği", *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 14(44): 37-48.

- Hacıhasanoğlu, T., Karaca, N. (2014), “Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(4): 153-170.
- Herda, D., Lavelle, J. (2012), “The Auditor-audit Firm Relationship and Its Effect on Burnout and Turnover Intention”, *Accounting Horizons*, 26(4): 707-723.
- Huhtala, M., Feldt, T., Lämsä, Anna M., Mauno, S., Kinnunen, U. (2011), “Does The Ethical Culture of Organisations Promote Managers' Occupational Well-Being? Investigating Indirect Links Via Ethical Strain”, *Journal of Business Ethics*, 101: 231-247.
- Güney, S., Akdağ, H. (2018), “Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma)”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2): 447-460.
- Jones, A., Norman, C. S., Wier, B. (2010), “Healthy Lifestyle as A Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting”, *Behavioral Research in Accounting*, 22(1): 21-41.
- Kalay, Ü. (2020), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Çorlu Örneği”, *Sosyal Bilimler Metinleri*, 1: 1-12.
- Kara, M., Kurt, Y. (2021), “Cinsiyet ve Mesleki Deneyim Açısından Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri: Van İli Örneği”, *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 3(2): 101-110.
- Kayacan, M. (2005), “Anonim Şirketlerin Sosyal Sorumlulukları ve Etik Değerler,” *VII. Türkiye Muhasebe Denetimi Sempozyumu – I. Uluslararası Muhasebe Denetimi Sempozyumu*, 20-24 Nisan, Antalya.
- Kingori, J. (2007), “Burnout and Auditor Work Behaviours in Tanzanian Public Accounting Firms”, *Business Management Review*, 11(1): 65-97.
- Kotan, A., Aygün, A. (2017), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Van İli Örneği”, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4: 158-173.
- Law , D. W., Sweeney , J. T., Summers , S. L. (2008), “An Examination of The Influence of Contextual and Individual Variables on Public Accountants' Exhaustion”, *Advances in Accounting Behavioral Research* , 11: 129–153.
- Maslach, C. (1976), “Burnout”, *Human Behavior*, 9(5): 16-22.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Organisational Behavior*, 2(2): 99-113.
- Meydan C.H., Basım H., Nejat, Ç., Fatih Ç. (2011), “Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma”, *Bilig / Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 57: 175-200.
- Mintz, S. (1995), “Virtue Ethics and Accounting Education”, *Issues in Accounting Education*, 10(2): 247-267.

Moizer, P.(1995), “An Ethical Approach to the Choices Faced by Auditors”, *Critical Perspectives on Accounting*, 6(5): 415-431.

Law, D. W., Sweeney, J. T., Summers, S. L. (2008), “An Examination of The Influence of Contextual and Individual Variables on Public Accountants' Exhaustion”, *Advances in Accounting Behavioral Research*, 11: 129-153.

Özbirecikli, M., Ural, T. (2006), “Muhasebe Mesleğinde Yaşanan Etik Dışı Davranışların Tespiti ve Etiksel Değerlendirmesi: Türkiye Örneği”, *İktisat/İşletme Ve Finans Dergisi*, 248: 102-119.

Özdemir, A.K., Kılıç, E. Özdemir, D., Öztürk, M., H., Sümer, H. (2003) “Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi”, *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 6(1): 14-18.

Özer G., Günlük M., Yüksel S. (2018), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Tükenme ve Meslekten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkide Meslek Memnuniyetinin Ara Değişken Etkisi”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 21: 203-226.

Özkan, F., Aksoy, C. (2015), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması”, *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 1(4): 23-41.

Özocak H., Baş M. (2001), “Muhasebe ve Denetim Mesleğinde Etik, Bağımsızlık ve Tarafsızlık”, *Mali Çözüm Dergisi*, 11(56): 194-201.

Öztürk, M., Şimşek, A. (2017), “Erzurum'daki Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar ve Sorunların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi”, *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 8(29): 851-876.

Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S., Çına Bal, E. (2009), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Bazı Demografik Değişkenleri ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Ankara Örneği”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 44: 137-148.

Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S., Bal, E. (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1): 84-98.

Peterson, K.B., Zikmund, P. E. (2004), “10 Truths You Need to Know About Fraud”, *Strategic Finance*, 85(11): 28-34.

Shbail, M. O.A., Salleh, Z., Nor, M.N.M. (2018), "The Effect of Ethical Tension and Time Pressure on Job Burnout and Premature Sign-Off", *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(4): 43-53.

Sweeney, J. T., Summers, S. L. (2002), “The Effect of The Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout”. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1): 223-245.

Temelli, F., Şendurur, U. (2018), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi SBE Dergisi*, 22(1): 375-406.

Tepeli Y., Kayıhan B., Kula E. (2017), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik Ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(49): 674-681.

Tosunoğlu B., Ertaş F.C., “Kadın Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Mesleki Tükenmişliğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: TR90 Bölgesi Örneği”, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 22: 142-161.

Tuğrul B., Çelik E. (2002), “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12): 1-11.

Uyar, S., Erdinç, S.B. (2011), “Muhasebe Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi”, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 13(1): 213-232.

Ünsal A. (2009), “Muhasebe Etik Eğitim Sistem Bileşenlerinde Sürekli Etkin Eğitim”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (22): 409-422.

Yalçın S. (2018), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri”, *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 2(3): 235-257.

Yaman H., Ungan, M. (2002), “Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme”, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49): 37-44.

Yanık A., Yanık G.D. (2016), “Muhasebe Meslek Mensupları ve Tükenmişlik Sendromu: Bir Uygulama”, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16): 88-104.

Yatbaz, A., Bilge, H. (2021), “Muhasebe Meslek Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İncelenmesi”, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 56(2): 598-618.

Yumuk Günay, G., Demiralay, T. (2016), “Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş - Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58): 917-935.

Yılmaz, E. (2014), “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 7(3): 49-70.

Wilks, J., Zimbelman, F.M. (2004), “Decomposition of Fraud-Risk Assessments and Auditors' Sensitivity to Fraud Cues”, *Contemporary Accounting Research*, 21(3): 719-745.

Mobilya Sektörüne Yönelik Müşteri Şikayetlerinin İncelenmesi*

Manuçeher AHMETOĞLU¹

Adnan DUYGUN²

Özet

Bu araştırmanın temel amacı, mobilya sektöründeki şikayetlerin incelenmesidir. Araştırmada, Brand Finance Turkey 100 2023 raporundaki listeden yararlanılmış ve listede yer alan Kelebek Mobilya firmasının şikayetleri, şikayetvar sitesi üzerinden ele alınmıştır. Toplamda 1430 şikayet, içerik analizi yardımıyla, şikayet kategorileri ve ürün grupları bazında incelenmiştir. Şikayet kategorisinde öne çıkan kategorinin, 534 şikayet ve %37,3 şikayet oranı ile işlem gecikmesi/termine uymama olduğu belirlenmiştir. Ürün grubunda ise en çok şikayeti 481 şikayet ve %33,6 şikayet oranı ile “Oturma Odası” ürün grubu almıştır. Bir diğer dikkat çekici nokta toplam şikayetler açısından çözüm sayısının 28, çözüm oranının ise %2 olmasıdır. Dolayısıyla şikayet çözüm sayısı ve oranı artırılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Şikayet, Mobilya, İçerik analizi

JEL Sınıflandırması: M3, M31

Examination of Customer Complaints Towards the Furniture Sector

Abstract

The main purpose of this study is to examine the complaints in the furniture sector. In the study, the list in the Brand Finance Turkey 100 2023 report was utilised and the complaints of Kelebek Mobilya, which is included in the list, were handled through the şikayetvar website. A total of 1430 complaints were analysed on the basis of complaint categories and product groups with the help of content analysis. It was determined that the prominent category in the complaint category was transaction delay/non-compliance with the deadline with 534 complaints and 37.3% complaint rate. In the product group, the “Living Room” product group received the most complaints with 481 complaints and 33.6% complaint rate. Another remarkable point is that the number of solutions in terms of total complaints is 28 and the solution rate is 2%. Therefore, the number and rate of complaint solution should be increased.

Keywords: Complaint, Furniture, Content analysis

JEL Classification: M3, M31

* Bu çalışma, ikinci yazar danışmanlığında birinci yazar tarafından hazırlanan “Mobilya Sektörüne Yönelik Müşteri Şikayetlerinin İncelenmesi: Kelebek Mobilya Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹ İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Yüksek Lisans Mezunu, manualipour@gmail.com, orcid.org/0009-0001-0367-6319

² Doç. Dr., İstanbul Gelişim Üniversitesi, İİSBF, İşletme Bölümü, aduygun@gelisim.edu.tr, orcid.org/0000-0003-4026-4054

1. Giriş

Mobilya, mekanların iç düzenlerini sağlamak için yerleştirilen ve çeşitli ihtiyaçları karşılayan bir ögedir (Üst, 2015: 105). İnsanlığın varoluşundan beri insanlar çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için mobilya tasarımı ve üretimi gerçekleştirmişlerdir (Terece vd., 2020: 161). Dolayısıyla mobilya, insanların yaşam alanlarını düzenlemek ve kullanımını kolaylaştırmak amacıyla her zaman var olmuş, sürekli olarak talep gören bir ihtiyaçtır. Mobilya sektörü, üretim sürecinde geniş bir hammadde ve malzeme çeşitliliği kullanması, geniş ürün yelpazesi sunması ve farklı kullanım alanlarını kapsaması bakımından imalat sanayii içinde önemli bir konuma sahiptir (Tunçel vd., 2017: 153). Ahşap ve ahşap esaslı panellerden metal, plastik, tekstil, deri, cam, çelik ve alüminyum gibi birçok farklı sektörden temin edilen malzemelerle üretilen mobilya ürünleri, koltuk, kanepeler, yataklar, sandalyeler, sehpa, masa, dolap, gardırop, komodin, kitaplık ve raflar gibi birçok ürün grubunu içermektedir. Mobilya ürünleri genellikle ev, ofis, mağaza, okul veya hastane gibi iç mekanlarda kullanıldığı gibi, dış mekanlar için tasarlanmış bankalar, şezlonglar veya bahçe salıncakları gibi ürünler de sektörün bir parçasını oluşturmaktadır (Parlak vd., 2017: 766).

Mobilya sektöründe, gelişen teknoloji ve değişen tüketici talepleri, üretim süreçlerini etkileyerek seri üretimi teşvik etmiştir. Geçmişte genellikle sipariş üzerine ve ahşap malzeme kullanılarak yapılan üretim, artan maliyetler, ham madde tedarik zorlukları, işgücü bulma ve yetiştirme sorunları gibi faktörler nedeniyle yerini fabrikasyon ve seri üretime bırakmıştır. Seri üretim, üreticilere karlılık açısından avantajlar sağlayabilmektedir. Çünkü ölçek ekonomisi sayesinde maliyetleri düşürülebilmekte ve ürünlerin hızlı bir şekilde piyasaya sürülmesini sağlayabilmektedir. Ancak bu kolaylıkların yanı sıra seri üretim beraberinde yeni zorluklar ve sorunlar da getirmiştir. Örneğin, standartlaştırılmış üretim süreçleri, özgün tasarımların ve kişiselleştirilmiş ürünlerin üretimini zorlaştırabilmektedir. Ayrıca seri üretimde kalite kontrol ve ürün ömrü gibi faktörler de önem kazanmaktadır. Teknolojik altyapı gereksinimleri ve otomasyon maliyetleri gibi yatırım gereksinimleri de dikkate alınması gereken hususlardır. Bu nedenle, mobilya üreticileri, seri üretimin avantajları ile birlikte yeni ortaya çıkan zorluklarla başa çıkmak ve rekabet avantajını korumak için sürekli olarak üretim süreçlerini iyileştirmeye ve müşteri memnuniyetini üst seviyede tutmaya çalışmaktadırlar.

Çalışmada sırasıyla; şikayet kavramı, müşteri şikayet kanalları, müşteri şikayeti yönetimi ve elektronik müşteri şikayetleri, metodoloji ve bulgular başlıklarına yer verilmiştir. Sonuç bölümünde ise çalışmada incelenen şikayetlere ilişkin bulgular yorumlanmış ve mobilya şikayetleri üzerine çalışma gerçekleştirmek isteyenlere önerilerde bulunulmuştur. Araştırmada elde edilen sonuçların, mobilya sektöründe müşteri şikayetleri konusunda çalışanlara yol gösterecek nitelikte olması, araştırmanın literatüre katkı sağlaması açısından önem teşkil etmektedir.

2. Şikayet Kavramı ve Literatürde Yapılan Çalışmalardan Örnekler

Şikayet, müşterilerin ürün veya hizmetlerle ilgili memnuniyetsizliklerini ifade etme biçimidir (Barış, 2008: 22). Aşkun (2008: 223) da bu noktayı vurgulayarak, şikayetin temelini beklentilerin karşılanmamasının oluşturduğunu ifade etmiştir.

Şikayet kavramından sonra konunun daha iyi anlaşılması adına, literatürde şikayet kavramıyla ilişkili yapılan çalışmalardan örneklere yer vermekte fayda bulunmaktadır. Aşağıda yer alan çalışma örneklerinden görülebileceği gibi mobilya dışında, farklı sektörlerde de müşteri şikayetleri üzerine yapılmış çalışmalar mevcuttur.

Davidow (2003), müşteri şikâyetlerine verilen yanıtların, organizasyonların şikâyet sonrası müşteri davranışını etkileyen altı boyutunu belirlemiş ve deneysel olarak test etmiştir. Bu boyutlar; zamanında cevap, basitleştirme, hatayı düzeltme, özür dileme, güvenilirlik ve dikkatli davranma şeklindedir.

Lee vd. (2015), müşteri şikâyetlerini etkili bir şekilde yönetmek için bilgi temelli bir metodoloji ve kendi kendine öğrenme özelliklerine dayalı çözümler önermiştir.

Chan vd. (2016) çalışması, Hong Kong'daki tam donanımlı restoranlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada müşteri şikâyetlerinin önem sıralaması; personelin tutumu, yüksek fiyatlar, personel eksikliği, yanlış hesap kesimi, vaat edilen hizmetlerin eksikliği, gıda kalitesi ve hijyen olarak belirlenmiştir.

Cıranoğlu (2018) ve Çabuk vd. (2012) çalışmaları, tüketicilerin mobilya sektöründeki satış sonrası hizmetlerle ilgili görüşlerini ölçen benzer nitelikte çalışmalardır. Bu çalışmalarda veriler, anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır.

Usta (2006), Karabük ilinde mobilya sektöründe tüketici tatmini ve şikâyet davranışını incelemiştir. Usta şikâyet etmeyen müşterilerin, şikâyetin sorunları çözeceğine inanmadıkları için şikâyet etmedikleri sonucuna varmıştır.

Demiray (2010) ise “*Sanal Alışveriş Mağazalarının Şikâyet Yönetiminin Müşteri Bağlılığına Etkisi*” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasını gerçekleştirmiştir. Çalışmada, sanal mağazalar tarafından uygulanan şikayet yönetimlerinin, müşteri bağlılığına olan olumlu ve olumsuz etkileri değerlendirilmiş ve çözüm önerileri sunulmuştur.

Dağsuyu vd. (2016) ise mobilya sektöründe yer alan müşteri şikayetlerini incelemiş ve her bir şikayetin önem seviyesi belirlemiştir. Bu çalışmada, müşteri şikayetleri; şikayetin tipi, açıklaması ve şikayet konusu marka olmak üzere üç ana kriter kullanılarak sınıflandırılmıştır.

Yazıcı (2015) ise “*Mobilya Endüstrisinde Tüketici Şikayetleri ve Analizi: Artvin İli Örneği*” adlı yüksek lisans çalışmasında, Artvin ili örneği üzerinden mobilya endüstrisindeki tüketici şikayetlerini ve bu şikayetlerin analizini ele almıştır. Araştırma sonuçlarına göre döşemeli mobilyalarla ilgili en fazla şikayet “bağlantı yerlerinden açılma” iken panel mobilyalar ile ilgili en fazla şikayet ise “çekmece raylarında bozukluklar” olarak belirlenmiştir. Genel şikayetler açısından ise “satış sonrası hizmeti ile ilgili yaşanan herhangi bir problem” ön plana çıkmıştır.

Duygun ve Menteş (2015) “Şikayet Tatmininin Kurumsal İtibar, Negatif Ağızdan Ağıza İletişim Niyeti ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerine Etkileri” başlıklı çalışmayı gerçekleştirmişlerdir. Araştırma bankacılık hizmetleri baz alınarak, bankacılık hizmetlerinden yararlanan müşteriler nezdinde ortaya konmuştur. Ortaya konan önemli sonuçlardan biri, müşterilerin şikayetleri ile ilgili tatmin olmadıklarının anlaşılmasıdır.

Kasapoğlu ve Kayahan (2023) çalışmalarında, ofis mobilyaları açısından çevrim içi müşteri şikayetlerini değerlendirmişlerdir. Satış sonrası hizmetler bakımından müşteri memnuniyetinin önemine vurgu yapmışlardır. İade ve değişim konusunun ofis mobilyası üreticilerinin zayıf noktası olduğunu ifade etmişlerdir.

3. Müşteri Şikayet Kanalları

Müşterilerin şikayetlerini iletmek için farklı kanalları kullanabilmesi, işletmeler için önemli bir husustur (Uzun, 2018: 44). Şikayet kanalları, literatürde genellikle doğrudan, dolaylı, sözlü ve yazılı olmak üzere dört temel başlık altında incelenmektedir (Uzun, 2018: 45).

3.1. Doğrudan ve Dolaylı Şikayet Kanalları

Alabay (2012: 145-146) tarafından da belirtildiği üzere müşteri doğrudan işletmeye, ilgili birime, çalışana veya müşteri temsilcisine şikayette bulunarak, doğrudan bir şikayet kanalını kullanabilmektedir. Bu doğrudan şikayet yöntemi, müşterinin işletmeye olan olumlu bağlılığını gösteren bir işarettir. Ancak bazı müşteriler doğrudan işletme ile muhatap olmayı tercih etmeyebilmekte ve hakkını yasalar önünde aramayı seçebilmektedirler. Bu durumda, müşteri dolaylı şikayet kanallarını kullanabilmektedir. Bu kanallar arasında çevrim içi şikayet platformları da bulunmaktadır.

3.2. Sözlü Şikayet Kanalları

Sözlü iletişim kanalı, müşterilerin şikayetlerine karşı hızlı bir şekilde muhatap bulmasına olanak tanıyan ve şikayetin çözümünün sağlanmasını arzuladığı bir yöntemdir. Bu kanal, doğrudan muhataba ulaşma imkanı sağladığı için hem müşteri hem de işletme açısından büyük önem taşımaktadırlar. Sözlü şikayet kanalı, yüz yüze görüşmelerin yanı sıra telefon aracılığıyla da gerçekleştirilmektedir. (Özdemir, 2021: 21).

3.3. Yazılı Şikayet Kanalları

Yazılı şikayet kanalının belge niteliği taşıması, müşteri şikayetlerinin kaydedilmesi ve izlenmesi için kritik bir öneme sahiptir. Bu belgeler, şirketlerin hizmet kalitesini değerlendirmelerine ve gerekli iyileştirmeleri yapmalarına yardımcı olmaktadır. Faks ve mektup gibi geleneksel yöntemler artık zaman alıcı olduğu için tercih edilmemektedir. Günümüzde, e-posta, web formları ve sosyal medya gibi dijital platformlar, yazılı şikayetlerin hızlı bir şekilde iletilmesini ve işlenmesini sağlamaktadır (Eşkinat, 2009: 100).

4. Müşteri Şikayeti Yönetimi ve Elektronik Müşteri Şikayetleri

Müşteri şikayetlerinin etkin ve düzenli bir şekilde ele alınması, “müşteri şikayetleri yönetimi” olarak tanımlanmaktadır (Zemke ve Anderson, 2007: 33). Müşteri şikayetleri yönetimi, bir şikayetin nedenlerini anlamak ve müşterinin memnuniyetsizliğini gidermek için işletilen bir süreçtir. Müşteri şikayetleri yönetimi, herhangi bir şikayetin nasıl ele alınacağına dair bir çerçeve sunmakta ve şirketlerin müşteri memnuniyetini artırmak için önemli bir araç olarak nitelendirilmektedir (Alabay, 2012: 139).

Teknoloji günümüzde her alanda olduğu gibi müşteri şikayetleri ve yönetimi açısından da kritik bir rol oynamaktadır. Günümüzde hem müşteriler hem de işletmeler çevrim içi hizmetleri kullanarak kendilerine fayda sağlama imkanına sahiptirler. İşletmeler, çevrim içi hizmetleri olumlu veya olumsuz geri bildirimler almak, kendilerini geliştirmek ve müşteri istek ve talepleri gibi konularda anlık olarak bilgi sahibi olmak için kullanılmaktadırlar. Müşteriler ise yaşadıkları memnuniyetsizlikleri veya şikayetleri iletmek ve hızlı bir şekilde bir muhatap bulmak amacıyla çevrim içi platformlardan yararlanmaktadırlar (Tavşan, 2012: 53).

Teknolojinin etkisiyle müşteriler, birbirleriyle ve işletmelerle olan etkileşimleri sayesinde daha bilinçli hale gelmiştir. Bu bilinçlenme süreci, bilinçli tüketim konusunda daha fazla bilgi sahibi olmayı beraberinde getirmiştir. Teknoloji ile birlikte müşteriler, satın alacakları ürün veya hizmetin değerine, tüm özelliklerine, teslimat şekline ve satın alma koşullarına kolaylıkla ulaşabilmekte ve bu bilgiler ışığında işletmelere karşı daha güçlü konumda bulunabilmektedirler. Öte yandan, çevrim içi platformlar aracılığıyla daha önce aynı ürünü tüketen müşterilerin geri bildirimlerine rahatça erişilebilmekte ve bu geri bildirimler, tercih noktasında referanslar oluşturabilmektedir (Hızır, 2014: 41).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, fiziksel ürün sektörüne kıyasla bazı dezavantajlarla karşı karşıyadırlar. Hizmetlerin soyut bir niteliği olduğundan, standart bir sunumdan ziyade her müşteri için farklı bir algı oluşabilmekte ve bu da memnuniyet noktasında zorluklar yaratabilmektedir (Erduran, 2017: 56). Bu durumda, müşterilerin çevrim içi platformlarda yapacakları memnuniyet veya şikayet bildirimlerinin her zaman etkili olması garanti değildir. Ancak bu noktada, müşteriler arasında karşılıklı etkileşim sağlanabilmekte ve alınan hizmet detaylandırılabilir. Bir işletmeye yönelik herhangi bir şikayet gelmemesi, her şeyin mükemmel olduğu anlamına gelmemektedir. Elbette, bazı müşteriler olumsuz düşüncelere sahip olabilmektedir. Ancak doğrudan şikayetlerini işletmeye iletmeyebilmektedirler. Müşteriler, çevrim içi halka açık platformlarda şikayetlerini dile getirebilecekleri gibi kişisel hesaplarında da bu tür geri bildirimleri paylaşabilmektedirler (Uzun, 2018: 48).

5. Metodoloji

Bu başlık altında sırasıyla; araştırmanın problemi, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın yöntemi, araştırmanın varsayımları, araştırmanın evren ve örnekleme ile kapsam ve sınırlılıkları ve son olarak veri toplama aracı ve analizi üzerinde durulmuştur.

5.1. Araştırmanın Problemi

Mobilya sektöründe sıkça karşılaşılan problemler arasında ürünlerle ilgili şikayetler önemli bir yer tutmaktadır. Bu şikayetlerin temelinde genellikle hammadde kalitesizliği, teknolojiyle uyumsuzluk ve sevkiyat kaynaklı hasarlar gibi faktörler yer almaktadır. Hammadde kalitesizliği, ürünlerin dayanıklılığını ve uzun ömürlülüğünü olumsuz etkileyebilmektedir. Yetersiz hammadde kullanımı veya kalite kontrol süreçlerindeki aksaklıklar, müşteri memnuniyetsizliğine ve iade taleplerine yol açabilmektedir. Teknolojiyle uyumsuzluk ise özellikle akıllı veya fonksiyonel mobilya ürünlerinde karşılaşılan bir sorundur. Ürünlerin işlevselliğini tam olarak yerine getirememesi veya teknolojik özelliklerin beklenen performansta çalışmaması, müşteri şikayetlerine neden olabilmektedir. Sevkiyat kaynaklı hasarlar da önemli bir sorun teşkil etmektedir. Ürünlerin taşınması sırasında yaşanan hasarlar, müşterilere hatalı veya kusurlu ürünlerin ulaşmasına sebep olabilmekte ve bu durum iade veya değişim taleplerine yol açabilmektedir. Tüm bu unsurlar şikayet konusu olabilmekte, müşterilerin iade veya değişim talepleriyle karşılaşılmaktadır. Her iki durumda da nakit kaybı veya ürün kaybı gibi maliyetler ortaya çıkabilmektedir. Üstelik sorunların çözümü için müşteri servisi talepleri de artabilmektedir. Bu servis talepleri genellikle üretim kaynaklı (örneğin, montaj hataları), kullanım kaynaklı (örneğin, ürünün normal kullanımı sırasında ortaya çıkan arızalar) veya dağıtım kaynaklı (örneğin, nakliyat sırasında hasar gören ürünler) olabilmektedir. Bu nedenle, mobilya üreticileri ve satıcıları, ürün kalitesini artırmak, hammadde seçimine özen göstermek, teknolojiyi doğru bir şekilde entegre etmek, etkili lojistik süreçleri geliştirmek ve müşteri hizmetlerini güçlendirmek için sürekli olarak çaba sarf etmelidirler. Bu sayede müşteri memnuniyeti sağlanabilmekte ve şikayetlerin en aza indirilmesi mümkün olabilmektedir.

Müşteri şikayetleri, mobilya sektöründe ciddi bir öneme sahiptir ve işletmeler için önemli bir geri bildirim kaynağıdır. Eleman yetersizliği, işlem gecikmeleri ve kalitesiz servis gibi sorunlar, müşteri şikayetlerine ve marka itibarının zarar görmesine neden olabilmektedir. Bu tür sorunlarla başa çıkmanın ilk adımı, eleman yetersizliğini gidermek ve işlem süreçlerini daha etkin hale getirmek için gerekli önlemleri almaktır. İyi eğitilmiş ve deneyimli personel, işlem gecikmelerini azaltabilmekte ve kaliteli hizmet sunabilmektedir. Ayrıca müşteri şikayetlerine hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermek, memnuniyetsizliklerin büyümesini engellemek açısından önemlidir. İyi bir müşteri hizmetleri ve servis süreci, müşterilerin markaya olan güvenini artırabilmekte ve olumsuz deneyimleri telafi edebilmektedir. Ancak sorunlar genellikle garanti ve tüketici hakları kapsamında ele alındığından, ücretsiz işlem hizmeti sunulması gerekebilmektedir. Bu durum, işletmeler için maliyetli olabilmektedir. Bu nedenle, müşteri şikayetlerini anlamak ve bunlara uygun şekilde hareket etmek çok önemlidir. İşletmeler, müşteri memnuniyetini artırmak ve marka itibarını korumak için şikayetlerden ders çıkarmalı ve sürekli olarak iyileştirmeler yapmalıdırlar. Müşteri geri bildirimleri, işletmelerin zayıf noktalarını belirlemelerine ve hizmet kalitesini artırmalarına yardımcı olabilmektedir. Bu şekilde, müşteri şikayetleri, işletmeler için sadece bir sorun kaynağı değil, aynı zamanda bir fırsat olarak da görülebilmektedir.

Tüm bu durumlar müşteri şikâyeti olarak yansımakta, üzerinde durulması gereken önemli bir konu haline gelmektedir. Dolayısıyla müşterilerin şikayetlerinin anlaşılması ve ona göre hareket edilmesinin gerekliliği bu araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır.

5.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, Kelebek Mobilya örneğinde şikayetvar sitesi üzerinden müşteri şikayetlerini incelemektir. Dijitalleşen dünyanın en etkili iletişim alanı sosyal medya ve internettir. Dolayısıyla müşterilerin şikayetlerini de genel olarak sosyal medya ve internet üzerinden yaptıklarını gözlemlemek mümkündür. Müşterilerin şikayetlerini iletmek için kullandıkları önemli sitelerden birisi şikayetvar (Şikayetvar, sikayetvar.com) internet sitesidir. Kelebek Mobilyanın söz konusu site üzerinden şikayetleri incelenmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçların, mobilya sektörüne müşteri şikayetleri konusunda yol gösterecek olması da araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

5.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, “mesaj değeri taşıyan her türlü verinin bir amaç doğrultusunda taranması, kategorilere ayrılması, özetlenmesi ve bulguların araştırma amacı doğrultusunda analiz edilmesi ve yorumlanması işlemlerini içeren bilimsel bir araştırma yöntemidir” şeklinde ifade edilmektedir (Başfıncı, 2008: 53).

5.4. Araştırmanın Varsayımları

Müşterilerin şikayetlerini iletmek için şikayetvar sitesini etkin ve sürekli bir şekilde kullandığı, yapılan şikayetlerin gerçek şikayetler olduğu ve şikayet edenlerin de gerçek kişiler olduğu varsayılmıştır.

5.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi ile Kapsam ve Sınırlılıkları

Dünyada ve Türkiye’de mobilya sektöründe faaliyet gösteren pek çok markaya rastlamak mümkündür. Dolayısıyla araştırmamızın evrenine dahil edilebilecek pek çok mobilya şirketi ya da markası mevcuttur. Özellikle zaman kısıtı açısından mobilya şirketlerinin hepsini incelemek mümkün görünmemektedir. Bu nedenle araştırmanın örnekleme dahil edilecek şirket ya da şirketler ile marka ya da markaların belirlenmesi için Brand Finance Turkey 100 2023 raporundaki listeden yararlanılmıştır. Araştırma, Brand Finance Turkey 100 2023 raporundaki listede yer alan Kelebek Mobilya ile sınırlandırılmıştır (Brand Finance, 2023). Her ne kadar listede Yataş yer alsada, Kelebek Mobilya gibi mobilyaya ilişkin her alanda ya da geniş yelpazede ürünler sunmadığı, dolayısıyla yapılan şikayetlerin sınırlı kalacağı düşünüldüğünden, Yataş araştırmanın kapsamı dışında bırakılmıştır.

Ayrıca şikayet sayısının fazla olduğu tespit edilmiş, zaman kısıtı göz önüne alındığında tüm şikayetlerin incelenmesinin mümkün olmadığı kanısına varılmış, dolayısıyla da 2024 yılının ilk çeyreğini kapsayacak şekilde (Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024) araştırma sınırlandırılmıştır.

5.6. Veri Toplama Aracı ve Analizi

Araştırmada, Kelebek Mobilyanın müşteri Şikayetleri, Şikayetvar sitesi üzerinden içerik analizi yardımıyla incelenmiştir. Araştırma kapsamında incelenen Şikayetlerle ilgili veriler 15 Mart 2024 - 15 Nisan 2024 tarihleri arasında, Şikayetvar sitesi üzerinden Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024'  kapsayacak Şekilde toplanmıştır.

Müşteri Şikayetlerinin incelenmesi için kullanılan içerik analizinde kullanılacak kodlama cetveli için Tablo 1'de görüleceği üzere Dağsuyu vd. (2016) tarafından yapılan çalışmadan yararlanılmış, söz konusu çalışmada yer alan Şikayet kategorileri kullanılmıştır.

Tablo 1: Şikayet Kategorileri için Kullanılan Kodlama Cetveli

Şikayet Tipi	Olası Nedenler
�r�n Şikayetleri	1. �r�nlerde kalitesiz hammadde kullanılması
	2. Gelişen teknolojiye uygun olmaması
	3. Dikkatsizlikten dolayı teslimat sırasında ürüne zarar verilmesi, hasar oluşması
	4. Farklı boyut, malzeme ve ağırlıklara sahip ürünlerin aynı araçta taşınması sırasında ürünlerin birbirine zarar vermesi
İade / Değişim Talebi	1. Üründe telafisi olmayan hataların oluşması
	2. Müşteri beklentilerinin karşılanamaması
Servis Talebi	1. Tüketicinin ürünü yanlış kullanmasına bağlı sorun oluşması
	2. Üretim hatasına bağlı sorun oluşması
	3. Dağıtımdan kaynaklı sorun oluşması
İşlem Gecikmesi / Termine Uymama	1. Gelen servis taleplerini karşılayacak elemanın yetersiz olması
	2. Servis elemanlarını ve servis işlerini denetleyici bir sistemin mevcut olmaması
Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği	1. Servis elemanlarının sorumsuz davranışı
	2. Servis elemanlarının içi standartlara göre y�r�tememesi
Ücretsiz İşlem Talebi	1. Tüketicinin üreticiden kaynaklı olduğunu d�ş�nd�ği bir sorunun olması
	2. Ürünün tüketicie teslimatından önceki zaman diliminde hasara uğramış olması

Kaynak: Dağsuyu vd., 2016: 131.

Kodlama açısından dikkate alınması gereken bir diğer konu ise mobilya kategorileridir. Söz konusu kategorilerin belirlenmesi kodlanması için ise Kelebek Mobilyanın internet sitesinde yer alan ürün kategorileri de kullanılmıştır. Bunlar (Kelebek Mobilya):

- Oturma odası
- TV  nitesi
- Yemek odası
- Yatak odası
- Kelebek kids
- Kelebek dekor
- Kelebek garden
- Home office
- Lova yatak

Araştırmada, bilimsel araştırma ve yayın etiğine uygun hareket edilmiştir. TR Dizin yardım masasında yer alan “*Ne tür bir çalışma etik kurul incelemesi gerektirmez?*” başlıklı açıklama, “Düzenli olarak yayınlanan çalışma türlerinden sistematik derlemeler, tartışma makaleleri ve uygun şekilde anonimleştirilmiş veri setlerinin ikincil analizleri etik kurul incelemesi gerektirmez. Ancak, bu tür çalışmalarda makalenin yöntemler bölümünde etik hususlara ilişkin durumu açıkça belirtmelidir.” şeklindedir (TR Dizin Yardım Masası, 2023). Bu açıklamaya dayanarak, araştırmada kullanılan verilerin elde edildiği şikayetvar sitesi, kamuya açık olduğundan etik kurul onayına ihtiyaç duyulmamıştır.

6. Bulgular

Mobilya sektöründe müşteri şikayetlerinin incelenmesi, sektördeki işletmeler için önemli bir geri bildirim kaynağı olabilmektedir. Kelebek Mobilya örneği üzerinden yapılan çalışmada, şikayetvar sitesine iletilen şikayet mesajları baz alınarak, şikayetler çeşitli kategorilere ayrılmıştır. Kelebek Mobilya firmasına iletilmek üzere şikayetvar sitesine, Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024 döneminde toplam 1265 bireysel müşteri şikayetinin iletildiği görülmüştür.

Fakat bazı müşterilerin birden çok ürün grubundan alışveriş yapmış ve almış oldukları her bir ürün için birden fazla şikayette bulunması, incelenen şikayet sayısını artırmıştır. Yeni evlenen çiftlerin hem yemek odası hem yatak odası hem de oturma grubu satın alması ve bunların biri veya birkaçı ile ilgili şikayet talebinde bulunması bu duruma örnektir. Yine bir müşterinin satın aldığı bir ürün ile ilgili servis talebinde bulunması sonrasında da servisten memnun kalmaması ve ürünü iade etmek istemesi de şikayet sayılarının artmasına neden olmuştur. Sonuç olarak bir müşteri için bazen birden fazla şikayet talebi olmasından dolayı incelenen toplam şikayet sayısı 1430’a ulaşmıştır.

Ürün gruplarının kodlanmasında daha önce de ifade edildiği gibi Kelebek Mobilyanın internet sitesinde yer alan ürün gruplarından yararlanılmıştır. Ürün grupları şikayetlerin sayısı ve dağılımı da göz önünde tutularak; oturma odası, TV ünitesi, yemek odası, yatak odası ve diğer şeklinde kategorize edilerek kodlanmıştır. Son bir kategori düzenlemesi yapılarak kitaplıklar TV ünitesi kategorisinde; vitrinler yemek odası kategorisinde; genç ve çocuk odaları yatak odası kategorisinde ve son olarak tekil ürünleri kapsayan ticari ürün, aksesuar, halı, abajur, raf ve çalışma masası gibi ürünler ise diğer kategorisinde değerlendirilmiştir. Aşağıda şikayetlerin incelendiği tablolar da bu durum gözetilerek oluşturulmuştur. Bulguların son kısmında ise şikayet kategorilerinin ve ürün gruplarının hangi müşteri ifadeleri ile eşleştiğine ve şikayet kodlamalarının nasıl yapıldığına ilişkin örneklere yer verilmiştir.

6.1. Ürün Şikayetlerine İlişkin Bulgular

Ürünlerde bulunan çatlaklar, ezikler veya montaj hataları gibi kalite sorunları ile bazı ürünlerin beklenenden daha kısa sürede hasar görmesi veya dayanıklılıkta sorun yaşanması bu şikayet grubunda iletilen mesajların konusu olmuştur. Ayrıca müşterilerin, ürünlerin montajı sırasında yaşadıkları problemleri dile getirdikleri

görülmektedir. Tablo 2’de ürün şikayetleri kategorisi açısından ürün gruplarına göre iletilen şikayet mesajları yer almaktadır.

Tablo 2: Ürün Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
Ürün Şikayetleri	434	Oturma Odası	161	37,1
		TV Ünitesi	42	9,7
		Yemek Odası	95	21,9
		Yatak Odası	122	28,1
		Diğer	14	3,2
Toplam	434		434	100,0

Tablo 2 Kelebek Mobilya firmasına ait ürünlere göre yapılan şikayetlerin sayısını, şikayetlerin ürün gruplarına göre dağılımını ve çözüm oranlarını göstermektedir. Toplam 434 şikayetin olduğu Tablo 2’de en fazla şikayet, “Oturma Odası” ürün grubunda (161, %37) yer almaktadır. Bunu “Yatak Odası” (122, %28) ve “Yemek Odası” (95, %22), “TV Ünitesi” (42, %10) ve “Diğer” (14, %3) izlemektedir.

6.2. İade/Değişim Talebine İlişkin Bulgular

İade ve Değişim talepleri ile ilgili müşteri şikayetleri Tablo 3’te görülmektedir. Müşteriler, genel olarak iade veya değişim taleplerinin yeterince hızlı işleme alınmadığını veya taleplerinin reddedildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca iletilen mesajlarda müşteriler, iade işlemlerinin karmaşık olduğunu, belirli koşullara uymanın zor olduğunu ve iade sürecinin uzun sürdüğünü ifade etmişlerdir.

Tablo 3: İade/Değişim Talebi Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
İade/Değişim Talebi	162	Oturma Odası	70	43,2
		TV Ünitesi	18	11,1
		Yemek Odası	31	19,1
		Yatak Odası	33	20,4
		Diğer	10	6,2
Toplam	162		162	100,0

Tablo 3 Kelebek Mobilya firmasında iade/değişim talebiyle yapılan şikayetlerin dağılımını ve oranlarını ortaya koymaktadır. Toplam 162 şikayetin; 70’i (%43,2) “Oturma Odası”, 18’i (%11,1) “TV Ünitesi”, 31’i (%19,1) “Yemek Odası”, 33’ü (%20,4) “Yatak Odası” ve 10’u (%6,2) diğer ürün grubu ile ilgilidir.

6.3. Servis Talebine İlişkin Bulgular

Servis talebine ilişkin şikayetler, genellikle hizmetin yetersiz veya geç verilmesiyle ilgilidir. Müşteriler, servis taleplerinin geç yanıtlanması veya eksik hizmet sunulması konusunda memnuniyetsizliklerini dile getirmektedirler.

Tablo 4’te servis talebi ile ilgili Kelebek Mobilya firmasına iletilen şikayetler görülmektedir. Tablo 4’e göre 63 (%49,2) şikayet ile en fazla şikayet “Oturma

Odası” kategorisinde yer alan mobilyalar ile ilgili olmuştur. Bu da oturma odası mobilyalarında üretim veya teslimat kaynaklı bir problem olduğunu göstermektedir. Ardından sırasıyla; 27 (%21,1) şikayet ile “Yatak Odası”, 25 (%19,5) şikayet ile “Yemek Odası”, 7 (%5,5) şikayet ile “TV Ünitesi” ve son olarak 6 (%4,7) şikayet ile “Diğer” ürün grubu gelmektedir.

Tablo 4: Servis Talebi Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
Servis Talebi	128	Oturma Odası	63	49,2
		TV Ünitesi	7	5,5
		Yemek Odası	25	19,5
		Yatak Odası	27	21,1
		Diğer	6	4,7
Toplam	128		128	100,0

6.4. İşlem Gecikmesi/Termine Uymamaya İlişkin Bulgular

İşlem gecikmesi/termine uymama kapsamında özellikle teslimat ve kurulum süreçlerinde yaşanan gecikmeler de müşteriler tarafından Kelebek Mobilya’ya iletilen şikayet başlıkları arasındadır. Dolayısıyla belirlenen teslimat veya kurulum tarihlerine uymama durumlarının da müşteri memnuniyetsizliğine yol açtığı görülmektedir.

Tablo 5: İşlem Gecikmesi/Termine Uymama Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
İşlem Gecikmesi/Termine Uymama	534	Oturma Odası	125	23,4
		TV Ünitesi	92	17,2
		Yemek Odası	129	24,2
		Yatak Odası	160	30,0
		Diğer	28	5,2
Toplam	534		534	100,0

Tablo 5’te görüleceği üzere işlem gecikmesi/terminine uymama kategorisi altında müşterilerden gelen şikayet sayısı 534 olarak belirlenmiştir. “Yatak Odası” (160, %30,0) bu kategoride en çok şikayet alan ürün grubudur. Bu durum, yatak odası ürünlerinin tesliminde veya montajında önemli gecikmelerin yaşandığını ve bu problemin çözümünde firmanın yeterince hızlı ve etkin olmadığını göstermektedir. Arkasından “Yemek Odası” (129, %24,2), “Oturma Odası” (125, %23,4), “TV Ünitesi” (92, %17,2) ve son olarak “Diğer” (28, %5,2) ürün grubu gelmektedir.

6.5. Servis Hizmeti Memnuniyetsizliğine İlişkin Bulgular

Müşteriler, Kelebek Mobilyanın sunulan servis hizmetinden genel olarak memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Servis personelinin bilgi eksikliği veya iletişim sorunları gibi konular şikayetlerin temelini oluşturmaktadırlar.

Tablo 6’da da görüldüğü gibi Kelebek Mobilya'ya karşı servis hizmeti memnuniyetsizliği ile ilgili şikayetler de mevcuttur. Ürün grupları bazında en çok şikayet alan ürün grubunun “Oturma Odası” (23, %37,7) olduğu görülmektedir. Ardından sıralanan ürün grupları ise sırasıyla; “Yatak Odası” (20, %32,8), “Yemek Odası” (13, %21,3), “TV Ünitesi” (3, %4,9) ve son olarak “Diğer” (2, %3,3) şeklindedir.

Tablo 6: Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği	61	Oturma Odası	23	37,7
		TV Ünitesi	3	4,9
		Yemek Odası	13	21,3
		Yatak Odası	20	32,8
		Diğer	2	3,3
Toplam	61		61	100,0

6.6. Ücretsiz İşlem Talebine İlişkin Bulgular

Ücretsiz işlem taleplerine ilişkin müşteri şikayetleri, genellikle işlemlerin beklenenden daha uzun sürede tamamlanması veya istenilen şekilde gerçekleştirilmemesi üzerine yoğunlaşmaktadır.

Tablo 7: Ücretsiz İşlem Talebi Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
Ücretsiz İşlem Talebi	28	Oturma Odası	12	42,9
		TV Ünitesi	3	10,7
		Yemek Odası	4	14,3
		Yatak Odası	9	32,1
		Diğer	0	0,0
Toplam	28		28	100,0

Tablo 7’ye göre Kelebek Mobilya firmasına, ücretsiz işlem talebine göre şikayetvar.com üzerinden iletilen toplam 28 şikayet bulunmaktadır. Bu şikayet başlığında “Oturma Odası” (12, %42,9) en fazla şikayetin iletildiği ürün grubu olmuştur. Bunu “Yatak Odası” (9, %32,1), “Yemek Odası” (4, %14,3) ve “TV Ünitesi” (3, %10,7) takip etmektedir. “Diğer” ürün grubunda ise hiç şikayet bulunmamaktadır.

6.7. Diğer Şikayetlere İlişkin Bulgular

Yukarıda sıralanan ve kodlama cetvelinde yer alan şikayet kategorilerinin dışında müşterilerin, ürünlerle ilgili olmayan ancak genel memnuniyetsizliklerini dile getirdikleri çeşitli şikayetler de bulunmaktadır. Örneğin, müşteri hizmetleri ile ilgili şikayetleri veya mağaza deneyimi ile ilgili endişeleri bu kategoride değerlendirmek mümkündür.

Tablo 8’de yer alan diğer şikayetler kategorisindeki şikayetlerde, en çok şikayet alan ürün grubunun “Oturma Odası” (27, %32,5) olduğu görülmektedir. Diğer ürün grupları şikayet sayısı ve oranına göre “Yatak Odası” (18, %21,7), “Diğer” (17, %20,5), “Yemek Odası” (13, %15,7) ve “TV Ünitesi” (8, %9,6) şeklindedir.

Tablo 8: Diğer Şikayetler Kategorisindeki Şikayetlerin Ürün Gruplarına Göre Sayısı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Ürün Grubu	Sayı	Oran %
Diğer	83	Oturma Odası	27	32,5
		TV Ünitesi	8	9,6
		Yemek Odası	13	15,7
		Yatak Odası	18	21,7
		Diğer	17	20,5
Toplam	83		83	100,0

6.8. Şikayet Kategorileri ve Ürün Grupları Açısından Şikayet Çözümlerinin İncelenmesi

Bu kısımda, hem şikayet kategorileri hem de ürün grupları bazında şikayetlerin çözüm sayıları ve çözüm oranları üzerinde durulmuştur. Tablo 9’da öncelikle şikayet kategorileri bazında çözüm sayıları ve çözüm oranları yer almaktadır.

Tablo 9: Kategoriler Bazında Şikayetlerin Çözüm Sayıları ve Çözüm Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Çözüm Sayısı	Şikayet Kategorisi ve Toplam Şikayet Bazında Çözüm Oranı %
Ürün Şikayetleri	434	8	1,8
İade/Değişim Talebi	162	1	0,6
Servis Talebi	128	3	2,3
İşlem Gecikmesi/Termine Uymama	534	7	1,3
Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği	61	0	0,0
Ücretsiz İşlem Talebi	28	0	0,0
Diğer	83	9	10,8
Toplam	1430	28	2,0

Tablo 9’da şikayet kategorileri bazında şikayetlerin çözüm sayıları ve çözüm oranları yer almaktadır. İncelenen şikayet sayısı açısından toplam çözüm sayısının (28) ve toplam şikayetler bazında çözüm oranının (%2,0) oldukça düşük olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum, müşteri şikayetlerine yeterince çözüm üretilmediğini açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Ortaya çıkan sonuca göre şikayet çözümleri üzerinde titiz bir şekilde çalışılarak çözüme kavuşturmak önem arz etmektedir.

Tablo 10’da ürün grupları bazında şikâyetlerin çözüm sayıları ve çözüm oranları bulunmaktadır. “Diğer” ürün grubu haricindeki ürün gruplarındaki çözüm oranlarının %1,2 ile %1,5 arasında değiştiği, bu oranların toplam şikayetler bazındaki çözüm oranından bile düşük olduğu görülmektedir. Bu durumda “Oturma Odası”, “TV Ünitesi”, “Yemek Odası” ve Yatak Odası” ürün gruplarında müşterilerin şikayetlerine yeterli çözüm bulamadıkları anlaşılmaktadır.

Dolayısıyla, çözüm sayılarının ve çözüm oranlarının düşük olmasının, müşteri memnuniyetini de önemli ölçüde olumsuz olarak etkileyeceğini söylemek mümkündür.

Tablo 10: Ürün Grupları Bazında Şikayetlerin Çözüm Sayıları ve Çözüm Oranları

Ürün Grubu	Şikayet Sayısı	Çözüm Sayısı	Ürün Grubu ve Toplam Şikayet Bazında Çözüm Oranı %
Oturma Odası	481	6	1,2
TV Ünitesi	173	2	1,2
Yemek Odası	310	4	1,3
Yatak Odası	389	6	1,5
Diğer	77	10	13,0
Toplam	1430	28	1,96

6.9. Şikayetlerin Kategoriler ve Ürün Grupları Bazında Dağılımlarının İncelenmesi

Araştırmanın bu kısmında gerek şikayet kategorileri hem de ürün grupları bazında şikayetlerin nasıl dağıldığını ve dağılım oranlarını incelemek yararlı olacaktır. Tablo 11’de şikayet kategorileri bazında şikayetlerin dağılımı bulunmaktadır.

Tablo 11: Şikayet Kategorileri Bazında Şikayetlerin Dağılımı ve Oranları

Şikayet Kategorisi	Şikayet Sayısı	Şikayet Oranı %
Ürün Şikayetleri	434	30,3
İade/Değişim Talebi	162	11,3
Servis Talebi	128	9,0
İşlem Gecikmesi/Termine Uymama	534	37,3
Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği	61	4,3
Ücretsiz İşlem Talebi	28	2,0
Diğer	83	5,8
Toplam	1430	100,0

Tablo 11 incelendiğinde en çok şikayetin yapıldığı kategorinin işlem gecikmesi/termine uymama (534, %37,3) olduğu görülmektedir. Ardından sırasıyla; ürün şikayetleri (434, %30,3), iade/değişim talebi (162, %11,3), servis talebi (128, %9,0), diğer (83, %5,8), servis hizmeti memnuniyetsizliği (61, %4,3) ve ücretsiz işlem talebi (28, %2,0) şeklindedir.

Tablo 12: Ürün Grupları Bazında Şikayetlerin Dağılımı ve Oranları

Ürün Grubu	Şikayet Sayısı	Şikayet Oranı %
Oturma Odası	481	33,6
TV Ünitesi	173	12,1
Yemek Odası	310	21,7
Yatak Odası	389	27,2
Diğer	77	5,4
Toplam	1430	100,0

Tablo 12'ye göre ürün bazında en çok şikayet, "Oturma Odası" (481, %33,6) ürün grubudur. Diğer ürün grupları aldıkları şikayetlerin sayısına göre "Yatak Odası" (389, %27,2), "Yemek Odası" (310, %21,7), "TV Ünitesi" (173, %12,1) ve "Diğer" (77, %5,4) şeklinde sıralanmaktadır.

6.10. Şikayet Analizlerine ve Kodlamalarına İlişkin Örnekler

Bu son kısımda ise içerik analizine tabi tutulan müşteri şikayetlerinin nasıl analiz edildiğinin daha iyi anlaşılması adına, şikayet kategorilerine ve ürün gruplarına karşılık gelen müşteri ifadelerinin nasıl kodlandığına dair örneklere yer verilmiştir.

Örnek 1 (Şikayetvar, Kelebek Mobilya (a))

Şikayet tarihi: 03 Şubat 2024

Şikayet metni: "Kavacık Kelebek mağazasından 09.11.2023 tarihinde parasını nakit ödeyerek aldığımız Hardy TV ünitesi ve Hardy TV üst dolap, ürünleri, 07.12.2023 tarihinde kurulum için gelindi. Üst ünitenin parçasının ezik olarak geldiğini gördük. Gelen kişilere bunu ilettik. Alt üniteyi takip gittiler. Üst dolap ezik parçası için 2 3 haftalık bir yasal süre olduğunu söylediler. 07.12.2023 tarihinden beri ürünümüz hala gelmedi. Kavacık Kelebek şubesini, Kelebek müşteri hizmetlerini kaç kere aradık hatırlamıyorum. Kavacık Kelebek şubesinin cevabı mail attık haber bekliyoruz. Müşteri hizmetlerinin cevabı yasal sureniz 70 iş günü... Sizin gibi kurumsal firmayı tercih ettiğim için çok pişmanım."

Şikayetin analizi ve kodlanması: İncelenen şikayette, TV ünitesinin hem zarar gören parçadan dolayı tam olarak kurulamadığı hem de servis elemanlarının ve müşteri hizmetlerinin ilgisizliği göze çarpmıştır. Bu durumda şikayet kategorileri "İşlem Gecikmesi/Termine Uymama" ve "Servis Hizmeti Memnuniyetsizliği", ürün grubu ise "TV Ünitesi" olarak kodlanmıştır. İki kategoride şikayet söz konusundan, "TV Ünitesi" ürün grubuna şikayet sayısı da iki olacak şekilde eklenmiştir.

Örnek 2 (Şikayetvar, Kelebek Mobilya (a))

Şikayet tarihi: 25 Şubat 2024

Şikayet metni: "09/01/2024 tarihinde mağazadan aldığım köşe takımının sözleşmede belirtilen en geç teslim tarihi 15/02/2024 olarak söylendi. Ancak daha sonra 18/02/2024 tarihinde teslim edeceklerini bildirdiler. 19'unda ise kumaşın olmaması nedeniyle teslimatın 15/03/2024 tarihine ertelendiğini iletiler. Gecikme sebebiyle iptal talebinde bulunmama karşın olumlu bir yanıt alamadım. Defalarca yaptığım aramalara rağmen sorunuma bir çözüm bulamadım."

Şikayetin analizi ve kodlanması: Bir türlü teslim edilemeyen köşe takımı ile ilgili iade talebinde bulunulmuştur. Söz konusu şikayet kategorisi "İade/Değişim Talebi", köşe takımı ise ürün grupları açısından "Oturma Odası" şeklinde kodlanmıştır.

Örnek 3 (Şikayetvar, Kelebek Mobilya (a))

Şikayet tarihi: 22 Mart 2024

Şikayet metni: “29.12.2023 tarihinde Kelebek Mobilya Yenimahalle Park Vera Ankara şubesinden şirketim adına iki adet üçlü koltuk, iki adet berjer ve bir adet puf satın aldım. Firma, ürünü satarken Kenwood marka Airfryer hediyelerinin olduğunu -ki medyada ve satış ofislerinde reklamları bulunuyordu- koltuklar ile birlikte teslim edileceğini belirtti. Koltukları Şubat ayında teslim aldım. Ancak bugün 22.03.2024 olmasına rağmen hem şubeyi hem de Kelebek Mobilya müşteri ilişkileri servisine konuyu defalarca bildirmeme rağmen hediye hala teslim edilmedi. Doğanlar Mobilya Grubu'na ait olan Kelebek Mobilya gibi köklü bir firmadan ürün almakla hata yaptığımı düşünmeye başladım. Hediye teslim tarihi ile ilgili de herhangi bir net tarih ya da bilgi verilmiyor. Müşteri olarak kandırıldığımızı düşünüyorum. Bu firmadan ürün alırken, eğer 'hediye veriyoruz' derlerse, hediyenizi teslim almadan önce herhangi bir teslimat belgesi imzalamayın.”

Şikayetin analizi ve kodlanması: 22 Mart 2024 tarihinde alınan ürünlerin hediyesi olarak verilen airfryer, teslim edilmemiştir. Buna göre hem şikayet kategorisi hem de ürün grubu “Diğer” olarak kodlanmıştır.

7. Sonuç

Mobilyanın, günlük yaşamın her alanında yer edinen, bireyin veya toplumun refahını sağlayan, yaşama yönelik, sosyal ve kültürel gereksinimleri karşılayan, insan yaşam kalitesini doğrudan etkileyen, herkesin kullandığı ve ihtiyacı olduğu, insan yaşamında etkili bir ürün olduğunu söylemek mümkündür. Yatak odası, yemek odası, genç ve çocuk odası, giyinme odası, aksesuar modeller, döşemeli mobilyalar, mutfak, banyo ve ofis mobilyaları, bahçe mobilyaları, mobilya aksam ve parçaları, taşıt mobilyaları, hastane mobilyaları, otel mobilyaları, aksesuarlar gibi geniş yelpazede üretim yapılan mobilya sektörü, günümüzde insanların yaşamlarını düzenlemelerine ve kişisel tarzlarını yansıtmalarına yardımcı olmaktadır.

İnsanların günlük yaşamlarında kullandıkları ve uzun süreli kullanım sağlamaları beklenen ürünleri barındıran mobilya sektöründe, müşteri şikayetlerini anlamak ve şikayetleri çözebilmek çok önemlidir. Bu durum aynı zamanda müşteri memnuniyetinin de sağlanmasına yardımcı olabilecektir. Dolayısıyla, müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte, müşteri şikayetlerini en aza indiren, yapılan şikayetleri de bir an önce müşteri memnuniyetini gözeterek çözebilen firmalar, rekabet açısından da avantaj sağlayabilecektir.

Ancak müşteri memnuniyetini gözeterek disiplinli bir şekilde çalışan firmalar dahi, sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili şikayetlerle karşılaşabilmektedirler. Bu noktada, firmaların en iyi kalitede ürün ve hizmet sunmanın yanı sıra, şikayetleri olan müşterilere de kulak vermesi gerekmektedir. Teknoloji, bu süreci hem firmalar hem de şikayetleri olan müşteriler için daha etkili hale getirmektedir. Özellikle elektronik şikayet platformları gibi kanalların, müşterilerin şikayetlerini iletmesi ve firmaların da müşteri şikayetlerine çözüm bulması adına önemli bir rol oynadığını

ifade etmek mümkündür. Bu araştırmada da mobilya sektöründe faaliyet gösteren Kelebek Mobilya firmasının ürünlerini kullanan müşterilerin şikayetleri, şikayetvar sitesi üzerinden incelenmiştir.

Araştırmada şikayetleri incelenecek mobilya firmalarının seçimi için Brand Finance Turkey 100 2023 raporundaki listeden yararlanılmış, listede yer alan Kelebek Mobilya firmasının şikayetleri incelenmiştir. Daha önce de ifade edildiği üzere her ne kadar listede Yataş yer alsada Kelebek Mobilya gibi her alanda ya da geniş yelpazede mobilya ürünleri sunmadığı, dolayısıyla yapılan şikayetlerin sınırlı kalacağı düşünüldüğünden, Yataş araştırmanın kapsamına dahil edilmemiştir.

Araştırmadaki şikayetler, şikayet kategorileri ve ürün grupları bazında incelenmiştir. Şikayet kategorileri; ürün şikayetleri, iade/değişim talepleri, servis talepleri, işlem gecikmesi/terme uymama, servis hizmeti memnuniyetsizliği, ücretsiz işlem talepleri ve diğer olarak sıralanırken, ürün grupları; “Oturma Odası”, “TV Ünitesi”, “Yemek Odası”, “Yatak Odası” ve “Diğer” şeklindedir.

Araştırmada yer alan şikayetler 15 Mart 2024 - 15 Nisan 2024 tarihleri arasında şikayetvar sitesi üzerinden içerik analizi yardımıyla incelenmiştir. Araştırma kapsamına Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024 tarihinde yapılan şikayetler dahil edilmiştir.

Ortaya çıkan sonuçlar incelendiğinde, şikayet kategorileri ve ürün grupları bazında öne çıkan şikayet kategorilerinin ve ürün gruplarının olduğu göze çarpmaktadır. Toplam incelenen 1430 şikayetin, 534’ünün işlem gecikmesi/terme uymama (%37,3) olduğu ortaya çıkmıştır. Ürün grupları bazında ise “Oturma Odası” 481 şikayet ve %33,6 şikayet oranı ile başı çekmektedir. Bunların dışında yer alan şikayet kategorileri; ürün şikayetleri (434 şikayet, %30,3), iade/değişim talebi (162 şikayet, %11,3), servis talebi (128 şikayet, %9,0), diğer (83 şikayet, %5,8), servis hizmeti memnuniyetsizliği (61 şikayet, %4,3) ve ücretsiz işlem talebi (28 şikayet, %2,0) olarak sıralanırken, “Oturma Odası” dışındaki ürün grupları ise “Yatak Odası” (389 şikayet, %27,2), “Yemek Odası” (310 şikayet, %21,7), “TV Ünitesi” (173 şikayet, %12,1) ve “Diğer” (77 şikayet, %5,4) şeklinde bir sıralama mevcuttur.

Daha önce de belirtildiği üzere şikayet kategorilerinin kodlanması için kodlama cetveli olarak Dağsuyu vd. (2016) çalışmasından yararlanılmıştır. Söz konusu çalışmada müşteri şikayetleri önceliklendirilmiş, puanı en yüksek olan kategorilerin; işlem gecikmesi/terme uymama, iade/değişim talebi ve servis hizmeti memnuniyetsizliği olduğu belirlenmiştir (Dağsuyu vd., 2016: 134-135). Bu araştırmada da en çok şikayet sayısına sahip kategorinin işlem gecikmesi/terme uymama olduğu düşünüldüğünde, şikayetlerin azaltılması anlamında öncelikle iyileştirilmesi gereken alanlardan birinin işlem gecikmesi/terme uymama kategorisi olduğu ortadadır. Yazıcı (2015: 55) tarafından yapılan çalışmada da tüketicilerin genel şikayetleri arasında en çok yapılan üç şikayetin sırasıyla; satış sonrası hizmeti ile ilgili yaşanan herhangi bir problem, montaj (kurulum) sırasında sorun ve teslimatın uzun sürede gerçekleşmesi şeklindedir. Bu üç şikayet araştırmada incelenen en çok şikayet alan işlem gecikmesi/terme uymama şikayeti ile benzerlik göstermektedir.

Kasapoğlu ve Kayahan (2023: 67) ofis mobilyaları açısından çevrim içi müşteri Şikayetlerini değerlendirdikleri çalışmalarında, satış sonrası hizmetler bakımından müşteri memnuniyetinin önemine değinmişler, iade ve değişim konusunun ofis mobilyası üreticilerinin zayıf noktası olduğunu dile getirmişlerdir. Bu çalışmada da iade/değişim talebinin en çok Şikayet alan   nc  kategori olduğu, dolayısıyla Kasapoğlu ve Kayahan (2023) tarafından ortaya konan çalışmayla nispeten benzerlik taşıdığı görülmektedir.

 abuk vd. (2012: 10) diğerleri tarafından ortaya konan çalışmada ise satış sonrası hizmetler açısından müşterilerin önem verdikleri  c unsur sırasıyla, garanti, nakliye ve kurulum Őeklinindedir. Bu  alışma açısından, garanti ve nakliye en çok Şikayet alan ikinci kategori olan “ r n Şikayetleri”, kurulum ise en çok Şikayet alan kategori olan “işlem gecikmesi/termine uymama” kapsamında değerlendirilebilir. Dolayısıyla  abuk vd. (2012) tarafından ortaya konan çalışma ile bu çalışmanın benzerlik gösterdiğini ifade etmek mümkündür.

Araştırmada incelenen bir konu ise Şikayetlerin  z mleri ve üzüm oranlarıdır. Üzümlerin ve üzüm oranlarının hem Şikayet kategorileri hem de ürün grupları bazında oldukça d şuk seviyelerde kaldığı ortaya çıkmıştır. Toplam 1430 Şikayetin yalnızca 28 tanesine  z m getirilmiş ve üzüm oranı ise %2,0 olarak gerçekleşmiştir. Bu durum Şikayet  z mleri üzerinde çok daha fazla çalışılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

İncelenen Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024 gibi  c aylık bir dönemde, toplam 1430 Şikayetin olması üzerinde düşünülmesi gereken bir diğer konudur. Şikayetlerin sayı olarak fazlalığı dikkat çekmektedir. Buna karşılık sadece 28 Şikayete  z m bulunmuş olması da  z m sayısının azlığını ortaya koymaktadır. Şikayetvar sitesi üzerinden iletilen Şikayetlere, Kelebek Mobilyanın son 1 yılda getirdiği  z mler göz önüne alındığında, Şikayetvar sitesi tarafından Kelebek Mobilyaya verilen başarı puanı “24/100” olarak belirlenmiştir (Şikayetvar, Kelebek Mobilya (b)). Bu sonuç d şuk bir başarı puanını işaret etmektedir. Özellikle Şikayet sayısı göz önüne alındığında Şikayetlere getirilen  z m sayılarının ve üzüm oranlarının azlığı bu başarı puanının neden d şuk olduğunu açıklar niteliktedir.

Ortaya çıkan sonuçlar bağlamında, bu d şuk başarı oranını artırmak, müşteri Şikayetlerine  z mler bularak, müşteri memnuniyetini sağlamak hatta artırmak için aşağıdaki  nerileri sıralamak mümkündür:

- İşlem gecikmesi/termine uymama Şikayet kategorisi öncelikli olmak üzere, tüm Şikayet kategorilerinde yapılan Şikayetlerin  z m  için firma daha fazla çaba sarf etmelidir.
- “Oturma Odası”  r n grubu başta olmak üzere, tüm ürün gruplarında yapılan Şikayetlerin  z m  için firma daha fazla  zen göstermelidir.
-  z m süreçlerinin hızlı ve adaletli olması da müşteri memnuniyetine etki edebilecek sonuçlar doğuracaktır.

- Müşteriler, şikayetlerini bildirmeleri için öncelikle Kelebek Mobilyanın resmi internet sitesini kullanmaları konusunda bilgilendirilmeli ve özendirilmelidirler.

Genel olarak, şikayetlerin genellikle müşterilerin ürün, hizmet veya organizasyondan memnun olmadıklarında arttığını ifade etmek mümkündür. Bu durumlarda şirketler, müşteri ihtiyaçlarını anlama ve onları memnun etme çabası içinde olmalıdır. Ayrıca firmalar e-şikayetleri cesaretlendirmeli ve müşteriden gelen e-şikayetlere hızlı bir şekilde cevap vermelidirler. Şikayetlerden kaçmak mümkün değildir. Her işletme şikayet ile karşılaşmaktadır. Önemli olan, müşterilerin şikayetlerini işletmeye iletebilmesini sağlamak ve gelen şikayetleri mümkün olan en kısa sürede müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde çözüme kavuşturaktır.

Ayrıca bu konuda çalışmak isteyen araştırmacılara da bazı önerilerde bulunmak mümkündür. Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024 aylarına ait şikayetler incelenmesine rağmen 1430 adet şikayete ulaşılmıştır. Başka mobilya firmaları incelenip bu şikayet sayısının fazla mı yoksa mı makul bir sayı mı olduğu karşılaştırılabilir.

Benzer şekilde ortaya konan çözüm sayılarının ve çözüm oranlarının azlığı da yine başka mobilya firmalarının, şikayetlere getirdiği çözümler ve çözüm oranları incelenerek kıyaslanabilir.

Başka bir öneri ise şikayetvar dışında başka şikayet sitelerinde hatta firmaların kendi internet sitelerinde yer alan şikayetler incelenerek bir karşılaştırma yapmak şeklindedir.

Şikayet sayılarının fazlalığı ve özellikle zaman kısıdı göz önüne alındığında, sadece Ocak 2024, Şubat 2024 ve Mart 2024 döneminde yapılan şikayetler incelenmiştir. Daha uzun bir zaman aralığında araştırma tekrarlanıp, ortaya çıkan sonuçların benzerliği ya da farklılığı kıyaslanabilir.

Son olarak yerli firmalar ya da markalar dışında uluslararası veya yabancı firmalara/markalara ait mobilya şikayetleri incelenip, Kelebek Mobilyanın şikayet kategorileri ve/veya ürün grupları bazında aldığı şikayetlerle benzerlikler ya da farklılıklar ortaya konabilir.

Kaynakça

Alabay, M. N. (2012), "Müşteri Şikâyetleri Yönetimi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16): 137-157.

Aşkun, O. B. (2008), "Şikayet İletilerinin Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkisi", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 24(1): 221-243.

Barış, G. (2008), *Kusursuz Müşteri Memnuniyeti İçin Şikayet Yönetimi*, Mediacat, İstanbul.

Başfırncı, . Ő. (2008), “Bir Pazarlama İletişim Medyası Olarak Web Ortamında İçerik Analizi Yapmanın Güçlükleri ve Olası zm nerileri”, *Yönetim*, 19(61): 52-71.

Brand Finance (2023), Turkey 100 2023 Türkiye'nin En Değerli ve En Güçlü Markaları Raporu, <https://static.brandirectory.com/reports/brand-finance-turkey-100-2023-full-report.pdf> (01.03.2024).

Chan, G. S. H., Hsiao, A. C-H., Lee, A. L. Y. (2016), “Exploration of Customer Complaint Behavior Toward Asian Full-Service Restaurants”, *International Journal of Marketing Studies*, 8(2): 46-58.

Cıranoğlu, M. (2018), “Mobilya Sektöründe Satış Sonrası Hizmetlerin rnlerin Değer Algıları zerine Etkisi: Bursa İli İnegl İlesinde Bir Alan Araştırması”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 5(3): 783-796.

abuk, Y., Karayılmazlar, S., Tredi, H. (2012), “A Study on Evaluation of After Sales Services in The Furniture Sector (Sample, City of Zonguldak, Turkey)”, *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 14(22): 1-11.

Dağsuyu, C., Dere, E. B., Kokangl, A. (2016), “AHP-WRA Btnleşik Yöntemi Kullanılarak Mobilya Sektöründe Mşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi”, *ukurova Üniversitesi Mhendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 31(2): 129-137.

Davidow, M. (2003), “Organizational Responses to Customer Complaints: What Works and What Doesn't”, *Journal of Service Research*, 5(3): 225-250.

Demiray, . (2010), *Sanal Alışveriş Mağazalarının Şikayet Yönetiminin Müşteri Bağlılığına Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi.

Duygun, A., Menteş, S. A. (2015), “The Impacts of Complaint Satisfaction on Corporate Reputation, Negative Word-of-Mouth Communication Intention and Repurchase Intention”, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8): 108-120.

Erduran, G. Y. (2017), *Online Müşteri Şikayetlerinin Veri Madenciliği ile İncelenmesi*, (Doktora Tezi), Trakya Üniversitesi.

Eşkinat, A. (2009), *Müşterinin Elde Tutulmasında Şikayet Yönetiminin nemi ve Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Uygulama*, (Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi.

Hızır, N. (2014), *E-Ticarette Fırsat Sitelerine Yönelik Şikayetlerin ve İşletme Cevaplarının İçerik Analizi*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi.

Kasapoğlu, C., Kayahan, K. (2023), “Ofis Mobilyalarında evrim İçi Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi”, *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 25(1): 58-70.

Kelebek Mobilya, <https://www.kelebek.com/> (09.03.2024).

Lee, C-H., Wang, Y-H., Trappey, A. J. C. (2015), “Ontology-Based Reasoning for the Intelligent Handling of Customer Complaints”, *Customers & Industrial Engineering*, 84: 144-155.

Özdemir, S. (2021), *Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: Orta Karadeniz Bölgesi Otelleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi) Ondokuz Mayıs Üniversitesi.

Parlak, K., Genç, M., Koç, K. H., Öztürk, E. (2017), “Bir Mobilya İşletmesinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulaması ve Üniversite-Sanayi İşbirliği”, *İleri Teknoloji Bilimleri Dergisi*, 6(3): 764-773.

Şikayetvar, <https://www.sikayetvar.com> (07.03.2024).

Şikayetvar, Kelebek Mobilya (a), <https://www.sikayetvar.com/kelebek-mobilya> (15.03.2024 – 15.04.2024).

Şikayetvar, Kelebek Mobilya (b), <https://www.sikayetvar.com/kelebek-mobilya/kelebek-mobilya-marka-karnesi> (08.04.2024).

Tavşan, S. (2012), *Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerinin Analizi Üzerine Bir Alan Araştırması*, (Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi.

Terece, Z., Edirne Erdiñ, J., Seçer Kariptaş, F. (2020), “Türkiye’de Mobilya Sektörünün Durumu ve 2000’li Yıllardan Sonra Küreselleşme Etkisi ile Değişimi”, *Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 3(1): 159-180.

TR Dizin Yardım Masası. (2023), *Ne Tür Bir Çalışma Etik Kurul İncelemesi Gerektirmez?*

<https://confluence.ulakbim.gov.tr/pages/viewpage.action?pagelid=100433973>

(25.03.2024).

Tunçel, S., Candan, Z., Satır, A. (2017), “Mobilya Endüstrisinde Gelecek Vizyonu: Endüstri 4.0”, *İleri Teknoloji Bilimleri Dergisi*, 6(3): 152-158.

Usta, R. (2006), “Mobilya Sektöründe Tüketici Tatmini ve Şikayet Davranışı: Karabük İlinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1): 121-138.

Uzun, M. (2018), *Müşteri Memnuniyeti Sağlamada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkisi: Online Alışverişler Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Üst, S. (2015), “Konutlarda İç Mekan ile Mobilya Etkileşimi Bağlamında Mobilyaya Dair Özelliklerin İncelenmesi”, *Sanat ve Tasarım Dergisi*, 1(15): 103-118.

Yazıcı, C. B. (2015), *Mobilya Endüstrisinde Tüketici Şikayetleri ve Analizi: Artvin İli Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Artvin Çoruh Üniversitesi.

Zemke, R., Anderson, K. (2007), *Delivering Knock Your Socks off Service*, (4th ed.), New York: American Marketing Association Publication.

Dark Triad and Humor Styles: A Study on White Collar Workers from Türkiye*

Hüseyin EKİZLER¹

Murat BOLELLİ²

Abstract

Humor plays a crucial role in psychological functioning, influencing goal achievement, emotional regulation, and interpersonal interactions. This study explores the effects of dark triad on humor styles and to inquire about the inconsistent relations previously reported between narcissism and self-enhancing humor within a Turkish sample. Utilizing the Humor Styles Questionnaire and the Dirty Dozen Dark Triad inventory, data were collected from 468 white-collar employees working in various companies through online questionnaire. The results indicated that Narcissism positively affects all humor styles, while Psychopathy significantly associated with aggressive, self-enhancing and self-defeating humor. In contrast, Machiavellianism shows a negative effect with self-defeating humor. These findings underscore the complex interplay between personality traits and humor, suggesting that while Narcissism may enhance both positive and negative humor styles, Psychopathy predominantly influences negative styles, and Machiavellianism appears less involved. The study discusses the implications of these results and provides suggestions for future research.

Keywords: Dark triad, Humor Styles, Machiavellianism, Narcissism, Psychopathy

JEL Classification: M19, M54

Karanlık Üçlü ve Mizah Tarzları: Türkiye'deki Beyaz Yakalılar Üzerine Bir Araştırma

Özet

Mizah; hedeflere ulaşmayı, duygusal düzenlemeyi ve kişilerarası etkileşimleri etkileyerek psikolojik işleyişte önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışma, karanlık üçlü kişilik özelliklerinin mizah stilleri üzerindeki etkilerini araştırmakta ve narsisizm ile kendini geliştirici mizah arasında daha önce bulgularanan tutarsız ilişkileri Türkiye'den bir örneklem üzerinde incelemektedir. Çalışmada, Mizah Stilleri Anketi ve Kirli Düzin Karanlık Üçlü envanteri kullanılarak, çeşitli şirketlerde çalışan 468 beyaz yakalı çalışandan online anket aracılığıyla veri toplanmıştır. Sonuçlar, Narsisizmin tüm mizah stillerini olumlu yönde etkilediğini, psikopatının ise agresif, kendini geliştirici ve kendini yıkıcı mizah ile anlamlı bir şekilde ilişkilendirildiğini göstermiştir. Buna karşılık, Makyavelizm kendini yıkıcı mizah üzerinde olumsuz bir etki göstermektedir. Bu bulgular, kişilik özellikleri ile mizah arasındaki karmaşık etkileşimi vurgulamakta ve Narsisizmin hem olumlu hem de olumsuz mizah stillerini geliştirebileceğini, Psikopatının esasen olumsuz stilleri etkilediğini ve Makyavelizmin etkisinin daha az olduğunu göstermektedir. Araştırmanın bulguları sonuç bölümünde tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Karanlık Üçlü, Mizah Tarzları, Makyavelizm, Narsisizm, Psikopati

JEL Sınıflandırması: M19, M54

* For this study, ethics committee permission was obtained from Altınbaş University Scientific Research and Publication Ethics Committee with the decision number 1 dated 22.09.2023.

¹ Assoc. Prof. Dr., Marmara University, Faculty of Business Administration, hekizler@marmara.edu.tr, orcid.org/0000-0001-5903-713X

² Assoc. Prof. Dr., Istanbul Altınbaş University, Faculty of Business Administration, murat.bolelli@altinbas.edu.tr, orcid.org/0000-0002-9707-1387

Research Article / Araştırma Makalesi

Received / Geliş Tarihi: 26.08.2024

Accepted / Kabul Tarihi: 17.09.2024

1. Introduction

Humor enables developing functional and dysfunctional strategies towards achieving goals, satisfying psychological needs, coping with emotional and interpersonal distresses of life (Martin et al., 2012). As a fundamental part of the personality, the construct is related to a consistent structure composed of cognitions, emotions, and behaviors that are persistent over time and across situations (McCrae and Costa Jr., 2003; Ruch, 2008). Martin et al. (2003) considered humor, which is induced by intrinsic inclinations, as a response driven by specific traits, also an indicator of habitual tendencies that sets foundation for individual differences. In this context, humor is a trait-like construct with behavioral consequences used for accomplishment and satisfaction. Adopting this point of view, the effect of personality traits on humor styles is widely studied (Mendiburo-Seguel et al., 2015; Vernon et al., 2008). Supporting the argument above, the findings indicated that extraversion and openness to experience are positively correlated with positive humor styles (affiliative and self-enhancing). Additionally, positive correlations between negative humor styles (aggressive and self-defeating) and neuroticism, as well as negative correlations with agreeableness and conscientiousness, are reported (Ford et al., 2016; Plessen et al., 2020).

Further studies showed significant relations between not only normal but aversive personality traits and humor styles as well. Of them, Dark Triad defined by Paulhus and Williams (2002) as a constellation of subclinical and maladaptive traits consisting of three sub-dimensions: Machiavellianism (Mach), Psychopathy (Psy), and Narcissism (Narc), has been subjected to numerous research examining its effects on humor styles (Dionigi et al., 2022; Martin et al., 2012; Veselka et al., 2010; Yee and Lee, 2022). Findings indicated that Psy and Mach are correlated with negative humor styles and not with positive styles, Narc is related to positive humor styles and not with negative humor styles (Martin et al., 2012; Veselka et al., 2010). The relationships between the big five personality traits and the dark triad have also been studied intensively and negative relations between Mach, Psy, conscientiousness and agreeableness, positive relations between Mach, Psy and neuroticism, positive relations between Narc, extraversion and openness, negative relations between Narc and agreeableness have been reported (Martin et al., 2003; Vernon et al., 2008).

Considering the shared core that previous findings indicate, humor and Dark Triad can be hypothesized to have structural connections at traits level. Supporting this assumption Psy, Mach and negative humor styles are asserted to relate low conscientiousness and agreeableness and high neuroticism; Narc and positive humor styles are positively related to extraversion and openness (Veselka et al., 2010). The only inconsistent association reported between Dark Triad sub-dimensions and humor styles is related to Narc and self-enhancing humor. In the initial study by Veselka et al. (2010), a slight positive correlation was noted in one sample, while no notable correlation was found in another. Similarly, Martin et al. (2012) reported no significant link between Narc and self-enhancing humor in their replication study.

Humor is a convenient avenue for Dark Triad traits to be exercised implicitly or explicitly, not only for attaining goals but also for fulfilling needs. On the other hand, Dark Triad consists of socially aversive traits, within the range of generally accepted norms which makes the concept hard to identify especially in everyday interactions because of its latent nature. Hence, exploring the causal relations between concepts may contribute to the literature. Testing the natural and theoretical link between dark triad and humor styles and providing evidence regarding associations between variables on a sample from Türkiye is the first purpose of this study. As previous studies suggest correlations between personality traits, humor styles, and Dark Triad constructs, it is worthwhile to study the subject further. The second purpose of this study is to enhance the current knowledge by inquiring about the inconsistent relations reported between Narc and self-enhancing humor.

2. Humor and Dark Triad

Humor concept has attracted ongoing interest throughout the last decades. In their pivotal work, Martin et al. (2003) suggested a humor model that includes positive, adaptive styles like affiliative (AFH) and self-enhancing (SEH), and negative, maladaptive styles such as aggressive (AGH) and self-defeating (SDH) humor. AFH pertains to the inclination to entertain others in order to enhance relationships and bonds. It encompasses jokes and light-hearted humor that ease tension, serving as a catalyst in social relationships (Martin et al., 2003; Veselka et al., 2010). AFH is connected with positive outcomes such as healthy relationships, intimacy, relationship satisfaction, and social support, and it shows a negative correlation with loneliness (Martin et al., 2012). SEH involves deriving amusement from life's challenges and maintaining a humorous outlook when confronted with stressful situations (Martin et al., 2012; Plessen et al., 2020). SEH, associated with self-esteem, optimism, positive affect, and emotional well-being, serves as a coping mechanism for stress (Vernon et al., 2008). AGH seeks to entertain or elevate oneself by demeaning others. AGH, which negatively impacts relationship satisfaction and is associated with anger, hostility, aggression, and bullying, involves using sarcasm, teasing, and insults to harm or manipulate others (Martin et al., 2003; Veselka et al., 2010). Finally, SDH is directed against the self to amuse others, usually demonstrated by flattering others by putting oneself down. It involves self-disparaging, self-denigrating, self-sacrificing, and ingratiating behaviors, which are positively associated with hostility and emotional distress, and inversely related to self-esteem and optimism (Dionigi et al., 2022; Vernon et al., 2008).

Although relations between humor, negative attitudes and behaviors such as hostility, aggression, manipulation, teasing, disparaging, threatening etc. are well established, the links between dark personality traits and humor with similar tendencies remain an emerging field that requires further investigation. Dark Triad is a conceptually distinct yet empirically overlapping construct that is comprised of Narc, Mach, and Psy at the sub-clinical level, sharing a common core of disagreeableness, emotional coldness, duplicity, callousness, exploitativeness, and

manipulativeness (Furnham et al., 2013; Lee and Ashton, 2005). Mach manifests itself with cold, cynical, immoral, unprincipled, manipulative behaviors. Psy is marked by impulsive, thrill-seeking behaviors accompanied by diminished empathy, anxiety and respect for others. Narc shows extreme self-love and entitlement, strengthened by grandiosity, superiority and dominance (Furtner et al., 2011; Jones and Paulhus, 2009; Raskin and Terry, 1988).

Previous studies showed that Psy and Mach are correlated with SDH and AGH styles (Veselka et al., 2010). The relation can be explained using two layers: first, Psy, Mach, SDH and AGH are negatively associated with consciousness and agreeableness, positively associated with neuroticism at trait level which tends to exhibit itself by emotional distress, externalization and hostile behaviors (Jakobwitz and Egan, 2006; Martin et al., 2012; Vernon, et al., 2008a; Vernon et al., 2009). Second, at the behavioral level, Mach is related to dishonest, cheating, unethical behaviors to manipulate and control others; Psy is correlated with hostile, harming, aggressive, impulsive, bullying behaviors to enhance self (Seibert et al., 2011; Vernon, et al., 2008b, Williams et al., 2007). AGH involves ridicule, teasing, sarcasm, disparaging, put downs or inflicting harm in various forms which are overlapping with psychopathic behaviors as well as Mach, in quest for obtaining power over others for personal gain by manipulating them (Diogni 2022; Martin et al., 2012; Zeigler-Hill et al., 2016). SDH exhibits itself with self-disparaging, self-denigrating, sacrificing and ingratiating behaviors that provide a convenient avenue for Mach to strategically operationalize the concept through deliberately putting themselves down, aiming to flatter others subtly (Martin et al., 2012; Diogni et al., 2022; Vernon et al., 2008; Veselka et al., 2010). In contrast, Narc is the only personality trait that exhibits inconsistent relationships with the SEH. Although AFH and Narc have been significantly and positively correlated in previous studies (Besser and Zeigler-Hill, 2011, Veselka et al., 2010), same cannot be said for SEH. At trait level Narc and SEH are related with extraversion, openness. Conversely, Narc negatively correlates with agreeableness, opposite to SEH, which is positively correlated (Martin et al., 2003; Vernon et al., 2008). Since Narc is a grandiose yet vulnerable concept, contradictory findings can be attributed to its variable nature, considering hostile behaviors displayed especially when sense of self is threatened (Stucke and Sporer, 2002).

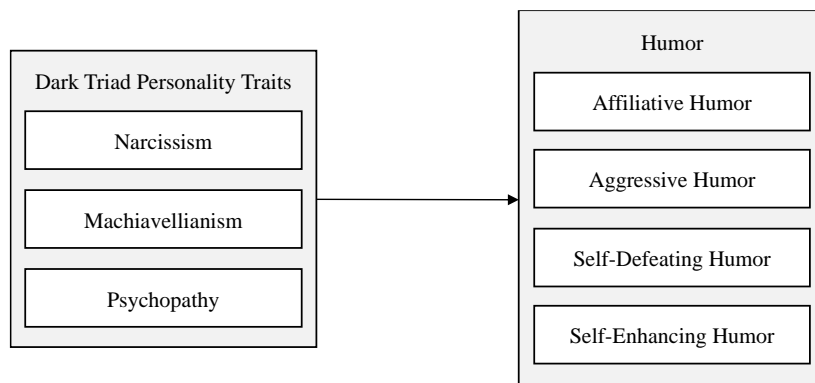


Figure 1. Conceptual Model

Taking both trait level and behavioral similarities into account following research model and hypothesis is structured.

H₁: *Dark Triad personality traits have an effect on humor styles.*

3. Methodology

3.1. Instruments

The Humor Styles Questionnaire (HSQ), consisting of 32 items, was designed by Martin et al. (2003) and translated into Turkish by Yerlikaya (2003). This instrument assesses SDH, AFH, SEH, and AGH styles. Participants provided responses to statements reflecting on these humor types. Additionally, the Dirty Dozen Dark Triad inventory, designed by Jonason and Webster (2010) and translated into Turkish by Özsoy et al. (2017), was utilized to examine individual differences in the Dark Triad traits, which include Psy, Mach and Narc. Responses for all items were recorded on a 5-point Likert Scale, ranging from 1 (strongly disagree) to 5 (strongly agree).

Table 1. Sample Profile

Variable	Category	F	%
Gender	Female	292	62.4
	Male	171	36.5
	Prefer not to state	5	1.1
Marital Status	Married	206	44
	Single	262	56
Education Level	Highschool and less	15	3.9
	Associate	30	7.8
	Undergraduate	259	67.4
	Graduate	80	20.9
Age	Mean	31.99	Min: 20
	Standard Dev.	8.81	Max: 71
Experience in recent company (years)	Mean	4.71	Min: <1
	Standard Dev.	6.13	Max: 42
Sector	Informatics	76	16.2
	Consultancy	28	6
	Education	59	12.6
	Energy	3	0.6
	Finance	58	12.4
	Food	13	2.8
	Construction	20	4.3
	Logistics	10	2.1
	Automotive	24	5.1
	Retail	8	1.7
	Health	36	7.7
	Production	29	6.2
	Other	104	22.2

3.2. Sample and Data Collection

The population of the study consisted of white-collar employees working in various companies in İstanbul. An online Turkish questionnaire was developed and uploaded to Google Forms with two main sections: 44 instrument items and demographic inquiries. The respondents were able to access the questionnaire between the 10th and 24th of January 2024. The questionnaire link was distributed using convenience and snowball sampling methods. A total of 468 respondents completed the questionnaire without any missing responses. The demographic details of the sample, comprising 468 white-collar employees, are presented in Table 1.

Considering the sectors in which participants are employed, the Information sector stands out with 16.2%, followed by Education (12.6%) and Finance (12.4%). Females represent the majority, comprising 62.4% of the sample, while males constitute 36.5%. Additionally, the participants' educational background indicates that a significant proportion hold undergraduate degrees (67.4%), followed by graduates (20.9%). The participants have a mean age of around 32 years, with a standard deviation of 8.81, reflecting a relatively diverse age range. Finally, the average experience in the recent company is approximately 4.71 years, with a considerable standard deviation of 6.13, suggesting variability in tenure among participants.

4. Data Analysis and Findings

The conceptual model was estimated using structural equation modeling (SEM), chosen for its capability to address measurement error using multi-item measures. Assessment of the constructs assumed a normal distribution as illustrated in Table 3, supported by skewness and kurtosis results falling within the tolerable limits of -2 to +2 (Hair et al., 2010). Employing a two-step SEM methodology, hypothesis testing was undertaken utilizing IBM SPSS AMOS 24.0. Confirmatory factor analysis (CFA) was initially performed to derive estimates for the measurement model, while path analysis was subsequently employed to examine the structural model.

4.1. Measurement Model

In assessing measurement model results utilizing SEM, the fit indices they have revealed a satisfactory fit to the data ($\chi^2(568)$, $N=468$) =1049.49, $p<0.01$, $CMIN/df=1.848$, $CFI=0.932$, $TLI=0.924$, $IFI=0.933$, $RMSEA=0.043$, $SRMR=0.06$). Although the chi-square test indicated significance, other fit indices demonstrated a reasonable fit. Together, these indices suggested that the model adequately represents the relationships between the observed variables and the latent constructs within the proposed theoretical framework (Hu and Bentler, 1999; Kline, 2016).

The measurement model demonstrated strong validity and reliability, as evidenced by the robustness of its composite reliability (CR) values, which ranged from 0.782

to 0.883. These values comfortably surpassed the recommended threshold of 0.7 (Nunnally, 1978).

Table 2. Measurement Model Results

Construct	Item	Loading	CR	AVE	
Humor	I usually don't laugh or joke around much with other people. (R)	0.702			
	I rarely make other people laugh by telling funny stories about myself. (R)	0.701			
Affiliative Humor	I usually don't like to tell jokes or amuse people. (R)	0.777	0.869	0.526	
	I enjoy making people laugh.	0.718			
	I don't often joke around with my friends. (R)	0.795			
	I usually can't think of witty things to say when I'm with other people. (R)	0.649			
Aggressive Humor	If someone makes a mistake, I will often tease them about it.	0.796	0.813	0.523	
	When telling jokes or saying funny things, I am usually not very concerned about how other people are taking it.	0.699			
	I do not like it when people use humor as a way of criticizing or putting someone down. (R)	0.730			
	Sometimes I think of something that is so funny that I can't stop myself from saying it, even if it is not appropriate for the situation.	0.820			
	I never participate in laughing at others even if all my friends are doing it. (R)	0.652			
	Even if something is really funny to me, I will not laugh or joke about it if someone will be offended. (R)	0.679			
Self-Defeating Humor	I let people laugh at me or make fun at my expense more than I should.	0.670	0.862	0.511	
	I will often get carried away in putting myself down if it makes my family or friends laugh.	0.760			
	I often try to make people like or accept me more by saying something funny about my own weaknesses, blunders, or faults.	0.672			
	I often go overboard in putting myself down when I am making jokes or trying to be funny.	0.756			
	When I am with friends or family, I often seem to be the one that other people make fun of or joke about.	0.711			
	Letting others laugh at me is my way of keeping my friends and family in good spirits.	0.714			
Self-Enhancing Humor	If I am feeling depressed, I can usually cheer myself up with humor.	0.751	0.883	0.521	
	Even when I'm by myself, I'm often amused by the absurdities of life.	0.679			
	If I am feeling upset or unhappy I usually try to think of something funny about the situation to make myself feel better.	0.809			
	My humorous outlook on life keeps me from getting overly upset or depressed about things.	0.729			
	If I'm by myself and I'm feeling unhappy, I make an effort to think of something funny to cheer myself up.	0.773			
	It is my experience that thinking about some amusing aspect of a situation is often a very effective way of coping with problems.	0.645			
Dark Triad Personality Traits	I don't need to be with other people to feel amused -I can usually find things to laugh about even when I'm by myself.	0.649			
	Narcissism	I have used deceit or lied to get my way.	0.674	0.800	0.502
		I tend to manipulate others to get my way.	0.749		
		I have used flattery to get my way.	0.784		
Machiavellianism	I tend to exploit others towards my own end.	0.777	0.834	0.558	
	I tend to want others to admire me.	0.797			
	I tend to want others to pay attention to me.	0.735			
	I tend to expect special favors from others.	0.649			
Psychopathy	I tend to seek prestige or status.	0.642	0.782	0.545	
	I tend to be callous or insensitive.	0.715			
	I tend to not be too concerned with morality or the morality of my actions.	0.716			
	I tend to be cynical.	0.781			

The Average Variance Extracted (AVE) values, which range between 0.502 and 0.558, are above the recommended threshold of 0.5 established by Fornell and Larcker (1981). The constructs in the measurement model have sufficient internal consistency and convergent validity. Additionally, all items of the multi-item constructs show strong factor loadings above 0.642, indicating their significant contribution to their respective latent constructs (Hair et al., 2010).

The Maximum Shared Variance (MSV) values, which range from 0.103 to 0.506, are lower than the AVE for each construct, confirming the model's discriminant

validity. Furthermore, the correlations between all constructs are less than the square roots of their respective AVE values, further supporting discriminant validity.

Table 3. Correlations and Maximum Shared Variances

	Skewness	Kurtosis	MSV	1	2	3	4	5	6	7
1. Affiliative Humor	-0.818	0.324	0.103	0.725*						
2. Aggressive Humor	0.750	0.238	0.506	0.126	0.723*					
3. Self-Defeating Humor	0.434	-0.273	0.299	0.126	0.547	0.715*				
4. Self-Enhancing Humor	-0.127	-0.428	0.103	0.321	0.130	0.288	0.722*			
5. Narcissism	-0.209	-0.371	0.193	0.298	0.220	0.276	0.172	0.709*		
6. Machiavellianism	1.020	0.295	0.371	0.043	0.516	0.221	0.111	0.439	0.747*	
7. Psychopathy	1.320	1.762	0.506	-0.037	0.711	0.302	0.165	0.126	0.609	0.738*

*: Diagonal values are square root of AVEs

4.2. Structural Model

The structural model illustrated the hypothesized relationships between dark triad personality traits as Narc, Mach, Psy and various humor styles. The model fit indices indicated an acceptable fit to the data ($\chi^2(578), N=468)=1132.57, p<0.01, CMIN/df=1.959, CFI=0.903, TLI=0.898, IFI=0.904, RMSEA=0.045$). The overall model fit suggested that the hypothesized relationships between dark personality traits and humor styles are reasonably supported by the data.

Table 4. Structural Model Results

	Estimate	Std. Error	Std. Estimate	t-value	p-value
Narcissism → Affiliative Humor	0.250	0.05	0.301	5.039	<0.001
Narcissism → Aggressive Humor	0.097	0.041	0.137	2.326	0.02
Narcissism → Self-Defeating Humor	0.326	0.071	0.321	4.619	<0.001
Narcissism → Self-Enhancing Humor	0.111	0.037	0.174	3.022	0.003
Psychopathy → Affiliative Humor	ns	-	-	-	>0.05
Psychopathy → Aggressive Humor	0.465	0.058	0.741	7.984	<0.001
Psychopathy → Self-Defeating Humor	0.409	0.079	0.453	5.153	<0.001
Psychopathy → Self-Enhancing Humor	0.084	0.032	0.149	2.615	0.009
Machiavellianism → Affiliative Humor	ns	-	-	-	>0.05
Machiavellianism → Aggressive Humor	ns	-	-	-	>0.05
Machiavellianism → Self-Defeating Humor	-0.213	0.099	-0.194	-2.145	0.032
Machiavellianism → Self-Enhancing Humor	ns	-	-	-	>0.05

Notably, Narc exhibits significant positive effects on AFH ($\beta=0.301, p<0.001$), AGH ($\beta=0.137, p=0.02$), SDH ($\beta=0.321, p<0.001$), and SEH ($\beta=0.174, p=0.003$), suggesting that elevated levels of Narc are correlated with greater expression of all humor styles.

Similarly, Psy demonstrates significant positive effects on AGH ($\beta=0.741, p<0.001$), SDH ($\beta=0.453, p<0.001$), and SEH ($\beta=0.149, p=0.009$), indicating that higher levels of Psy are associated with heightened expression of these humor

styles. Conversely, the effect of Psy on AFH was not statistically significant ($p>0.05$).

In contrast, Mach exhibits a significant negative effect on SDH ($\beta=-0.213$, $p=0.032$), implying that higher levels of Mach are associated with decreased expression of SDH style. Conversely, the effects of Mach on other humor styles were not statistically significant ($p>0.05$).

These findings provide insight regarding to the impact of dark personality traits on humor styles, elucidating how individuals with varying levels of Psy, Mach and Narc, may express humor in different ways.

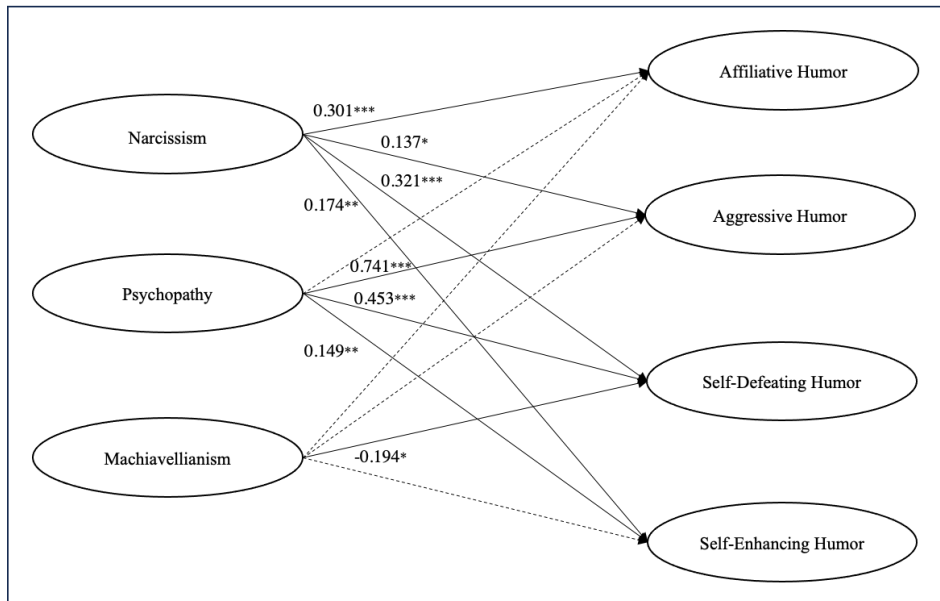


Figure 2. Path Model Results

5. Conclusion and Discussion

This research explored the connections between Dark Triad characteristics and four different humor styles. Also, effect of Narc on SEH is examined in particular since previous studies reported conflicting findings.

Findings reveal that:

- Narc positively influences all types of humor,
- Psy positively influences SDH, AGH and SEH humor styles,
- Mach negatively influences SDH.

The effects found between Narc and positive humor styles were expected considering trait level correlations (extraversion, openness). AFH enables interactions with others, sharing friendly jokes, reducing stress which can be used for increasing popularity, obtaining social approval, self-affirmation, heightening self-esteem by building relationships. Taking results into consideration it can be suggested that AFH can be used as a part of narcissistic strategies in pursuit of attracting attention. It is also found that Narc has an effect on AGH which is in line

with the literature (Martin et al., 2012). The first explanation for the link is related to the tendency to exercise negative humor by teasing, sarcasm, and ridiculing others to satisfy grandiosity and superiority needs. This form of ego promotion and self-preservation has been reported in previous studies (Reidy et al., 2008; Stucke and Sporer, 2002). The second explanation is that the unstable and vulnerable nature of Narc could be causing the positive outlook of the concept to disappear, especially under ego-threatening situations, inducing to resort to aggressive strategies (Sedikides et al., 2004; Stucke and Sporer, 2002). The effect of Narc on SDH is unexpected. Although concepts are related through common negative association with agreeableness; self-love, self-importance and grandiose aspects of Narc separates the concept from SDH decisively. Despite of the fact, there are several studies reported correlations between Narc and SDH before (Besser and Zeigler-Hill, 2011; Garcia et. al., 2024; Zeigler-Hill and Besser, 2011; Lobbstaal and Freund, 2021). One explanation is that to satisfy the tendency towards obtaining social attention, narcissists could expose themselves to embarrassing situations in extreme cases (Torres-Marin et al., 2022). On the other hand, considering that trait narcissism can be categorized into grandiose and vulnerable narcissism (Cain, Pincus, and Ansell, 2008; Wright and Edershile, 2018) and grandiose narcissism is explained by self-assured, dominant, manipulative behaviors (Fanslau et. al., 2023) while vulnerable narcissism is characterized by worrying and defensive orientations (Sedikides, 2021), there may be an alternative assertion. It is possible that the relationship between Narc and SDH is originated from the vulnerable, self-critical and low self-esteem aspects of Narc which are suggested to underlie behind the grandiose image presented by them (Jordan et al., 2003; Young et al., 2003). This begs the question if the use of SDH is related to fragile facets of Narc. One other explanation could be that vulnerable and grandiose-superior nature of Narc might induce narcissists to engage in ego-promoting behaviors even such behaviors are self-destructive (Jones and Paulhus, 2014; Vazire and Funder, 2006). In this case another question arises: can ego depletion lead such behaviors that impair the satisfaction of narcissistic needs? While the literature reports both significant and insignificant effects of Narc on SEH (Martin et al., 2012; Veselka et al., 2010), our findings show a positive effect of Narc on SEH as hypothesized. One way to explain this result is to emphasize the connection between constructs through openness and extraversion at trait level. Another explanation could be that Narc is linked to optimism, self-esteem, and less intense emotional reactions to negative life events, just as SEH (Hickman et al., 1996; Zuckerman and O'Loughlin, 2009). SEH functions as a coping mechanism when facing stressful situations or adversaries of life. Above qualities presents not only a natural fit to SEH but operational and functional support to application of it as well.

Psy has an effect on negative humor styles as predicted. Constructs can relate to each other through higher and lower-order personality correlates such as low consciousness and agreeableness they share (Martin et al., 2012; Vernon et al., 2008; Vernon et al., 2009). The effect of Psy on AGH was found to be relatively strong. Psy is related to impulsivity, lack of empathy and respect for others as well as hostile and bullying behaviors. The link between AGH and Psy can be

established through two layers: First, impulsive nature of Psy without concern for the effects on others and deficit in emotional functions indicate that using sarcasm, teasing, put downs, harming or threatening to harm by using aggressive humor for personal gain are useful for the ones with high psychopathic tendencies. Second, “keeping others in line” by using bullying, hostile, disparaging jokes, threatening to lower their status by exposing such treatment is a way of obtaining obedience that may satisfy psychopathic needs (Seibert et al., 2011; Williams et al., 2007). The effect of Psy on SDH is also in line with the previous studies. The finding suggests that SDH can efficiently be used to ingratiate oneself with others (Martin et al., 2012; Veselka et al., 2010). Psy has found to have a positive effect on SEH which was not expected. Considering such characteristics of Psy as strong self-concept, emotional detachment, callousness (Jones and Paulhus, 2014, Paulhus and Williams, 2002), exhibiting “laughing-at” humor by using irony, cynicism and sarcasm (Diogni et al., 2022; Torres-Marin et al., 2022) can asserted to be an effective operationalization of distancing self from stress by adopting a humorous perspective at the expense of others. Another important finding is the lack of Psy’s effect on AFH. This is also in line with the literature indicating that the core purpose of AFH (amusing others for facilitating relationships) contradicts the impulsive, anti-social nature of Psy and behavioral tendencies that are disrespectful and non-empathetic for others.

Findings haven’t shown significant effects of Mach on SEH and AFH in line with the literature (Martin et al., 2012; Veselka et al., 2010). Although the effect of Mach on AGH is hypothesized, results showed otherwise. The lack of expected effect can indicate tendencies to avoid reputation damage and adopt more socially accepted, subtle ways of controlling and manipulating others (Diogni et al., 2022). One other explanation is related to the regulatory effect of superior impulse control and cognitive abilities of people high in Mach (Bereczkei, 2018) that restrain them resorting to harming, hostile use of humor. The negative effect of Mach on SDH is also unexpected. Considering the cynical view of human nature and pessimistic outlook that characterize the concept (Martin et al., 2003; Martin et al., 2012), it can be asserted that Mach is diminishing the use of disparaging humor toward themselves.

Our findings contribute to the literature by providing evidence regarding to the effects of dark triad on humor styles as well as expanding the current knowledge regarding to the connection between Narc and SEH. The study also has practical implications. Since Psy has found to effect negative humor styles, exhibiting pranks, sarcasm or teasing especially in business context could function as signals to detect masked dark tendencies. On the other hand, Narc's effect on all humor styles, especially a relatively higher effect on SDH, can be observed particularly to reveal negative intentions and manipulative use of the concept.

This study has several limitations. First, the research design is causal. Future studies should investigate the interrelations between dark triad traits and humor styles using different research designs and techniques. Second, this study modelled the effects of the dark triads on humor styles. Further research examining different personality

traits effects such as light triad or dark tetrad on humor styles with more diverse samples to increase generalizability of the results can provide different and broadening perspectives to the literature.

References

- Bereczkei, T. (2018), “Machiavellian Intelligence Hypothesis Revisited: What Evolved Cognitive and Social Skills May Underlie Human Manipulation”, *Evolutionary Behavioral Sciences*, 12(1): 32–51.
- Besser, A., Zeigler-Hill, V. (2011), “Pathological Forms of Narcissism and Perceived Stress During the Transition to the University: The Mediating Role of Humor Styles”, *International Journal of Stress Management*, 18(3): 197–221.
- Cain, N. M., Pincus, A. L., Ansell, E. B. (2008), “Narcissism at the Crossroads: Phenotypic Description of Pathological Narcissism Across Clinical Theory, Social/Personality Psychology, and Psychiatric Diagnosis”, *Clinical Psychology Review*, 28(4): 638–656.
- Dionigi, A., Duradoni, M., Vagnoli, L. (2022), “Humor and the Dark Triad: Relationships Among Narcissism, Machiavellianism, Psychopathy and Comic Styles”, *Personality and Individual Differences*, 197: 111766.
- Fanslau, A., Kałowski, P., Olech, M., Rowicka, M., Branowska, K., Olechowska, A., ..., Banasik-Jemielniak, N. (2023), “Dark Triad Predictors of Irony and Sarcasm Use: An Investigation in a Polish Sample”, *Personality and Individual Differences*, 214: 112344.
- Ford, T. E., Lappi, S. K., Holden, C. J. (2016), “Personality, Humor Styles and Happiness: Happy People Have Positive Humor Styles”, *Europe's Journal of Psychology*, 12(3): 320.
- Fornell, C., Larcker, D. F. (1981), “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error”, *Journal of Marketing Research*, 18(1): 39–50.
- Furnham, A., Richards, S. C., Paulhus, D. L. (2013), “The Dark Triad of Personality: A 10 Year Review”, *Social and Personality Psychology Compass*, 7(3): 199–216.
- Furtner, M. R., Rauthmann, J. F., Sachse, P. (2011), “The Self-Loving Self-Leader: An Examination of the Relationship between Self-Leadership and the Dark Triad”, *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 39(3): 369–379.
- García, L. F., Cuevas, L., Escorial, S., Balada, F., García, Ó., Aluja, A. (2024), “Re-Exploring the Relationships of Humor Styles with Dark Triad and Self-Esteem Using Structural Equation Modeling”, *Personality and Individual Differences*, 221: 112563.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2010), *Multivariate Data Analysis* (7th ed.), Pearson Education.

- Hickman, S. E., Watson, P. J., Morris, R. J. (1996), "Optimism, Pessimism, and the Complexity of Narcissism", *Personality and Individual Differences*, 20: 521–525.
- Hu, L., Bentler, P. M. (1999), "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1): 1–55.
- Jakobwitz, S., Egan, V. (2006), "The Dark Triad and Normal Personality Traits", *Personality and Individual Differences*, 40: 331–339.
- Jonason, P. K., Webster, G. D. (2010), "The Dirty Dozen: A Concise Measure of the Dark Triad", *Psychological Assessment*, 22(2): 420.
- Jones, D. N., Paulhus, D. L. (2009), *Machiavellianism*, In M. R. Leary and R. H. Hoyle (Eds.), *Handbook of Individual Differences in Social Behavior*, 93–108, Guilford Press.
- Jones, D. N., Paulhus, D. L. (2014), "Introducing the Short Dark Triad (SD3)", *Assessment*, 21(1): 28–41.
- Jordan, C. H., Spencer, S. J., Zanna, M. P., Hoshino-Browne, E., Correll, J. (2003), "Secure and Defensive High Self-Esteem", *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(5): 969.
- Kline, R. B. (2016), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.), Guilford Press.
- Lee, K., Ashton, M. C. (2005), "Psychopathy, Machiavellianism, and Narcissism in the Five-Factor Model and the HEXACO Model of Personality Structure", *Personality and Individual Differences*, 38(7): 1571–1582.
- Lobbestael, J., Freund, V. L. (2021), "Humor in Dark Personalities: An Empirical Study on the Link Between Four Humor Styles and the Distinct Subfactors of Psychopathy and Narcissism", *Frontiers in Psychology*, 12: 548450.
- Martin, R. A., Lastuk, J. M., Jeffery, J., Vernon, P. A., Veselka, L. (2012), "Relationships Between the Dark Triad and Humor Styles: A Replication and Extension", *Personality and Individual Differences*, 52(2): 178–182.
- Martin, R. A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., Weir, K. (2003), "Individual Differences in Uses of Humor and Their Relation to Psychological Well-Being: Development of the Humor Styles Questionnaire", *Journal of Research in Personality*, 37: 48–75.
- McCrae, R. R., Costa Jr, P. T. (2003), *Personality in Adulthood: A Five-Factor Theory Perspective*, (2nd ed.), Guilford Press.
- Mendiburo-Seguel, A., Páez, D., Martínez-Sánchez, F. (2015), "Humor Styles and Personality: A Meta-Analysis of the Relation Between Humor Styles and the Big Five Personality Traits", *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(3): 335–340.
- Nunnally, J. C. (1978), *Psychometric Theory*, (2nd ed.), McGraw-Hill.

- Özsoy, E., Rauthmann, J. F., Jonason, P. K., Ardıç, K. (2017), “Reliability and Validity of Turkish Version of Dark Triad Dirty Dozen (DTDD-T), Short Dark Triad (SD3-T), and Single Item Narcissism Scale (SINS-T)”, *Personality and Individual Differences*, 117: 11–14.
- Paulhus, D. L., Williams, K. M. (2002), “The Dark Triad of Personality: Narcissism, Machiavellianism, and Psychopathy”, *Journal of Research in Personality*, 36: 556–563.
- Plessen, C. Y., Franken, F. R., Ster, C., Schmid, R. R., Wolfmayr, C., Mayer, A. M., ... Tran, U. S. (2020), “Humor Styles and Personality: A Systematic Review and Meta-Analysis on the Relations Between Humor Styles and the Big Five Personality Traits”, *Personality and Individual Differences*, 154: 109676.
- Raskin, R., Terry, H. (1988), “A Principle-Components Analysis of the Narcissistic Personality Inventory and Further Evidence of Its Construct Validity”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(5): 890–902.
- Reidy, D. E., Zeichner, A., Foster, J. D., Martinez, M. A. (2008), “Effects of Narcissistic Entitlement and Exploitativeness on Human Physical Aggression”, *Personality and Individual Differences*, 44: 865–875.
- Ruch, W. (2008), *Psychology of Humor*, In V. Raskin (Ed.), *The Primer of Humor Research*, 17–100, Mouton de Gruyter.
- Sedikides, C., Rudich, E. A., Gregg, A. P., Kumashiro, M., Rusbult, C. (2004), “Are Normal Narcissists Psychologically Healthy? Self-Esteem Matters”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 87: 400–416.
- Sedikides, C. (2021), “In Search of Narcissus”, *Trends in Cognitive Sciences*, 25(1): 67–80.
- Seibert, L. A., Miller, J. D., Few, L. R., Zeichner, A., Lynam, D. R. (2011), “An Examination of the Structure of Self-Report Psychopathy Measures and Their Relations with General Traits and Externalizing Behaviors”, *Personality Disorders: Theory, Research, and Treatment*, 2: 193–208.
- Stucke, T. S., Sporer, S. L. (2002), “When a Grandiose Self-Image is Threatened: Narcissism and Self-Concept Clarity as Predictors of Negative Emotions and Aggression Following Ego-Threat”, *Journal of Personality*, 70: 509–532.
- Torres-Marin, J., Navarro-Carrillo, G., Carretero-Dios, H. (2022), “Differentiating the Traits of the Dark Tetrad in Their Linkages with Humor Styles, Dispositions Toward Ridicule and Laughter, and Comic Styles”, *Personality and Individual Differences*, 185: 111281.
- Vazire, S., Funder, D. C. (2006), “Impulsivity and the Self-Defeating Behavior of Narcissists”, *Personality and Social Psychology Review*, 10(2): 154–165.
- Vernon, P. A., Martin, R. A., Schermer, J. A., Mackie, A. (2008b), “A Behavioral Genetic Investigation of Humor Styles and Their Correlations with the Big Five

Personality Dimensions”, *Personality and Individual Differences*, 44(5): 1116–1125.

Vernon, P. A., Villani, V. C., Schermer, J. A., Kirilovic, S., Martin, R. A., Petrides, K. V. (2009), “Genetic and Environmental Correlations Between Trait Emotional Intelligence and Humor Styles”, *Journal of Individual Differences*, 30: 130–137.

Vernon, P. A., Villani, V. C., Vickers, L. C., Harris, J. A. (2008a), “A Behavioral Genetic Investigation of the Dark Triad and the Big Five”, *Personality and Individual Differences*, 44: 445–452.

Veselka, L., Schermer, J. A., Martin, R. A., Vernon, P. A. (2010), “Relations Between Humor Styles and the Dark Triad Traits of Personality”, *Personality and Individual Differences*, 48(6): 772–774.

Williams, K. M., Paulhus, D. L., Hare, R. D. (2007), “Capturing the Four-Factor Structure of Psychopathy in College Students Via Self-Report”, *Journal of Personality Assessment*, 88: 205–219.

Wright, A. G., Edershile, E. A. (2018), “Issues Resolved and Unresolved in Pathological Narcissism”, *Current Opinion in Psychology*, 21: 74–79.

Yee, J. W., Lee, S. L. (2022), “The Dark Triad Traits, Humor Styles, and Schadenfreude: Others' Misery as the Devil's Laughing Stocks”, *Japanese Psychological Research*, 66(1): 90-97.

Yerlikaya, E. E. (2003), *Mizah Tarzları Ölçeğinin (Humor Styles Questionnaire) Uyarlama Çalışması*, Master's Thesis, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Zeigler-Hill, V., Besser, A. (2011), “Humor Style Mediates the Association between Pathological Narcissism and Self-Esteem”, *Personality and Individual Differences*, 50(8): 1196–1201.

Zeigler-Hill, V., McCabe, G. A., Vrabel, J. K. (2016), “The Dark Side of Humor: DSM-5 Pathological Personality Traits and Humor Styles”, *Europe's Journal of Psychology*, 12(3): 363–376.

Zuckerman, M., O’Loughlin, R. E. (2009), “Narcissism and Well-Being: A Longitudinal Perspective”, *European Journal of Social Psychology*, 39: 957–972.

Türkiye’de 2003-2022 Yılları Arasında İkiz Açık Hipotezi Geçerliliğinin Granger Nedensellik Testiyle Analizi

Nurdan ASLAN¹
Eslem BÜYÜKARSLAN²
Günel GASANOVA³

Özet

Ekonominin sağlığı için cari denge ve bütçe dengesinin gözetildiği, koordineli ve uzun vadeli politikalar önem arz etmektedir. Bu çerçevede literatürde, cari denge ve bütçe dengesi ilişkisini incelemek amacıyla ikiz açık hipotezi öne sürülmektedir. Her iki dengenin de açık vermesi durumunda ikiz açık hipotezinin varlığı sınanmaktadır. İlgili çalışma Türkiye’deki ikiz açık hipotezini, literatürden farklı olarak dört görüş çerçevesinde ampirik olarak test etmeyi hedeflemektedir. Ek olarak Keynesyen görüşte Feldstein-Horioka hipotezine yer vererek literatürden farklılaşmaktadır. Çalışmada Türkiye’nin, 2003-2022 dönemi cari işlemler dengesi/GSYH ve bütçe dengesi/GSYH yıllık verileri, Granger Nedensellik Testiyle analiz edilmektedir. Çalışma bulgularına göre, Türkiye’de bütçe açığı ve cari açık arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi bulunmaktadır. Türkiye’de ikiz açık hipotezini açıklayan Keynesyen görüş bağlamındaki Feldstein-Horioka hipotezinin hakim olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İkiz açık, Cari açık, Bütçe açığı, Cari denge, Bütçe dengesi, Feldstein-Horioka Hipotezi

JEL Sınıflandırması: E62, F41, H62

Analysis of The Validity of the Twin Deficit Hypothesis in Türkiye between 2003 and 2022 Using the Granger Causality Test

Abstract

For the health of the economy, coordinated and long-term policies that monitor the current account balance and budget balance are important. In this context, the twin deficit hypothesis is put forward in the literature to examine the relationship between the two balances. If the balances are in deficit, the existence of the hypothesis is tested. The study aims to empirically test the twin deficit hypothesis in Türkiye within the framework of four views and differs from the literature by including the Feldstein-Horioka hypothesis. In the study, Türkiye’s annual data on current account balance/GDP and budget balance/GDP for the period 2003-2022 are analyzed with the Granger Causality Test. According to the study findings, there is a bidirectional causality relationship between the two deficits in Türkiye. It is seen that the Feldstein-Horioka hypothesis, which is within the context of the Keynesian view explaining the twin deficit hypothesis, is dominant in Türkiye.

Keywords: Twin deficit, Current account deficit, Budget deficit, Current balance, Budget balance, Feldstein-Horioka Hypothesis

JEL Classification: E62, F41, H62

¹ Prof. Dr., Marmara Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İktisat Bölümü, nuraslan@marmara.edu.tr, orcid.org/0000-0002-6080-3513

² Arş. Gör., İstanbul Gelişim Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Gümrük İşletme Bölümü, ebuyukarslan@gelisim.edu.tr, orcid.org/0000-0001-9164-5020

³ Doktora Öğrencisi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisadi Gelişme ve Uluslararası İktisat Anabilim Dalı, gunelgasanova@marun.edu.tr, orcid.org/0000-0002-4175-0671

1. Giriş

Küreselleşmeyle birlikte başta ABD olmak üzere modern ekonomik sistemlerin temel dinamikleri değişime uğramaya başlamıştır. 1980'lerden sonra ABD'de, liberal yönetimin "Reaganomics" politikaları sonucu iktisadi etkinsizliğin meydana geldiği; oluşan bütçe açığının ve onu takip eden cari açığın ise literatürde ikiz açık hipotezini gündeme getirdiği görülmektedir. Bu bağlamda literatürdeki başlıca ampirik örnek; ABD'nin 1980'lerin ilk yarısındaki "ikiz açık" deneyimidir (Kim ve Roubini, 2008: 362). İktisat literatüründe Feldstein'in (1986) ortaya attığı ikiz açık hipotezi, cari açık ve bütçe açığı arasındaki nedensellik ilişkisini tanımlamaktadır. Feldstein (1992), Reaganomics politikaları sonucu yaşanan her iki açık arasındaki ilişkinin kuvvetini "siyam ikizi" benzetmesiyle güçlendirmektedir.

Literatürde hipotezin ilk katkı sağladığı ülke ABD olsa da küresel politik ekonomi bağlamında sorun uluslararasılaşmakta; hem gelişmiş Japonya ve Almanya gibi ülkelerde hem de gelişmekte olan Türkiye gibi ülkelerde ikiz açık hipotezi tartışılmaktadır. Bu çerçevede genellikle literatürde Keynesyen ve Ricardocu görüş bağlamında çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada ise ikiz açık hipotezi: Keynesyen, Ricardocu Denklik Hipotezi, Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı ve Monetarist olmak üzere 4 görüş üzerinden açıklanmaktadır.

Ekonomik büyüme hedefi doğrultusunda Türkiye, özellikle kriz dönemlerinde reel ekonominin canlanması amacıyla kamu harcamalarını artırıcı politikalar uygulamıştır. Bu çerçevede 2001 Krizi sonrası yatırımların artırılmasıyla başlayan bu harcamalar, 2008 Krizi ve Covid-19 Pandemisi sonrası farklı kanallarla ekonomiye kanalize edilmiştir. Dolayısıyla Türkiye'nin son yirmi yılı, bütçe ve cari işlemler dengesinin açık verdiği yıllar olarak kayda geçmiştir. Bu kapsamda çalışmanın amacı; 2001 Krizi'nden sonra uygulama konulan istikrar politikalarının çıktıklarından, Covid-19 Pandemisi'nin toparlanma sürecine kadar olan yirmi yıllık dönemdeki cari işlemler ve bütçe dengesinde oluşan açıkların nedenselliğinin ve varsa yönünün tespitidir. Çalışmanın özgün değeri ise, çift yönlü nedensellik ilişkisini Keynesyen teori olarak açıklamanın ötesine taşımak; daha kapsamlı politikalar geliştirilmesinin önünü açmaktadır. Bu çerçevede Türkiye'nin 2003-2022 dönemi cari işlemler dengesi/GSYH ve bütçe dengesi/GSYH yıllık verileri Granger Nedensellik Testiyle analiz edilerek, belirtilen dört görüş çerçevesinde ikiz açık açık hipotezinin varlığı araştırma ve yayın etiğine uygun şekilde ampirik olarak sınımlanmaktadır.

2. Milli Gelir Dengesi Üzerinden İkiz Açık Teorisi

Keynesyen açık ekonomide, milli gelir dengesini göstermek için; toplam harcama kalemleri olarak adlandırılan özel tüketim (C), yatırım (I) ve hükümet harcamaları (G) ile ihracat-ithalat dengesini oluşturan toplam mal ve hizmet ihracatı (EX) ve toplam mal ve hizmet ithalatı (IM) kalemleri kullanılarak aşağıdaki denklem oluşturulmaktadır (Krugman vd., 2012: 299-304):

$$Y = C + I + G + (EX - IM) \quad (1)$$

Milli gelir denklemi, bütçe dengesi ve cari işlemler dengesini daha net yansıtması açısından, tüketim (C), tasarruf (S) ve vergi (T) kalemleri ile de ifade edilmektedir. Bu bağlamda milli gelir şu eşitlikle de ifade edilebilmektedir:

$$Y = C + S + T \quad (2)$$

Dolayısıyla milli gelir dengesi için her iki denklemin birbirine eşitlenmesiyle yeni bir denklem oluşmaktadır:

$$C + S + T = C + I + G + (EX - IM) \quad (3)$$

Sadeleştirme işlemiyle tüketim kalemi denklemin her iki tarafından da çıkarılarak gerekli düzenlemeler yapıldığında ilgili dengeler arasındaki ilişki daha net anlaşılmaktadır:

$$(S - I) = (G - T) + (EX - IM) \quad (4)$$

Yukarıdaki eşitlikte; (EX-IM) cari işlemler (dış ticaret olarak da bilinir) dengesini, (S-I) özel kesim tasarruf ve yatırım dengesini ve (T-G) bütçe dengesini göstermektedir. Denklemin sağ tarafı, devleti; sol tarafı ise özel kesimi göstermektedir.

$$S = I \text{ ise } (G - T) = (EX - IM) \quad (5)$$

Özel kesim tasarruflarının (S) , yatırımlarına (I) eşit olduğu varsayımı altında, teorikte hem bütçe dengesinin hem de cari işlemler dengesinin aynı oranda ve yönde değişmesi beklenmektedir. Teorik çerçevenin denklemine göre; kamu harcamalarındaki artışın, bütçe dengesinin açık vermesine neden olacağı ve cari işlemler dengesinin de açık vermesine neden olacağı ya da cari dengenin açık vermesi durumunda, bütçe açığının oluşacağı öngörülmektedir. Bütçe açığı ve cari açığın bu bağlantısı, literatürde “İkiz Açık (Twin Deficit)” olarak tanımlanmaktadır (Bilman, 2021: 200)

3. İkiz Açık Hipotezi Hakkında Teorik Yaklaşımlar

Literatürde ikiz açık hipotezini açıklayan dört teorik yaklaşım bulunmaktadır. Bu bölümde; Keynesyen, Ricardocu Denklik Hipotezi, Cari İşlemler Hedeflemesi ve Monetarist (Parasalcı) olarak adlandırılan dört teorik yaklaşım ele alınmaktadır.

3.1. Keynesyen (Geleneksel) Bakış

Keynesyen bakış, Ricardocu Denklik hipotezine karşı bir sav olarak ikiz açık hipotezinin dayanak noktasını oluşturmaktadır. Keynesyen bakışa göre, ikiz açık olarak adlandırılan hipotezde, her iki açığın (bütçe ve cari) değişkenleri arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Leachman ve Francis, 2002: 1121). Ayrıca bütçe açığından cari açığa doğru tek yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu bağlamda bütçe açığının sebep, cari açığın ise sonuç olduğu görülmektedir. Keynesyen yaklaşımda ikiz açık hipotezinin oluşum mekanizması, Keynesyen gelir-harcama ile Mundell-Fleming modelleri ile açıklanarak, her iki açık arasında kuvvetli bir nedensellik ilişkisi olduğu belirtilmektedir (Alkswani, 2000: 4). Keynesyen gelir-harcama yaklaşımında; devletin, kamu harcamalarını artırma veya vergi gelirlerini düşürme yoluyla genişletici maliye politikaları uygulaması milli geliri artırarak bütçe açığına

neden olmaktadır. İlgili politika, yurtiçi gelir ve harcamaları artırıcı ve ulusal tasarrufları azaltıcı niteliktedir. Bu yaklaşıma göre ülke ekonomisinin dışa kapalı olduğu ve yabancı sermaye girişinin gerçekleşmediği varsayılmaktadır. Yurtiçi tasarruflardaki azalma, yatırım harcamalarının düşürülmesiyle dengelenebilmektedir. Dolayısıyla yurtiçi talebin karşılanması için üretim artırılırken milli gelir yükselecek fakat yabancı mal talebi ithalatı arttıracaktır. Sonuçta bütçe açığı, cari açığa neden olacaktır (Akbostancı ve Tunç, 2001: 1). Genişletici maliye politikasının, esnek döviz kuru sistemi olan dışa açık bir ekonomide uygulanması ise Mundell Fleming Modeli ile gösterilmektedir. Modele göre kamu harcamalarının artmasıyla oluşan bütçe açığı, borçlanma yolu ile finanse edilmektedir. Finansal piyasalarda toplam talebin artması faizi de yükseltmektedir. Bu bağlamda uluslararası sermaye hareketliliğinin olduğu ve yurtdışındaki faizlerin stabil olduğu varsayımı altında, yüksek faiz nedeniyle yabancı sermaye ülkeye girmektedir. Döviz girişi, yerli paranın değerini yükselterek döviz kurunu düşürmektedir. İthalat ucuzlarken, ihracatın pahalılaşması nedeniyle yurtiçi mallarına olan talep azalmaktadır. Sonuçta net ihracatın azalması ile cari açık ortaya çıkmaktadır (Baharumshah ve Lau, 2005: 6; Duğru, 2020: 423-424).

Literatürde Feldstein-Horioka Hipotezi olarak bilinen diğer yaklaşım ise ikiz açık hipotezini, değişkenler arasında geri beslemenin varlığını; çift yönlü nedenselliği savunarak açıklamaktadır. Bu kapsamda değişkenler arasındaki bağ, Feldstein-Horioka (1980) paradoksu ve uluslararası sermaye hareketinin derecesiyle ilişkilendirilmektedir. Feldstein-Horioka Hipotezi'ne göre, ideal durumda yurtiçi tasarruf ve yatırımlar arasında güçlü bir korelasyon bulunmuyorsa ve sermaye hareketliliği yüksek ise değişkenlerin birlikte hareket etmesi beklenmektedir (Afonso ve Opoku, 2023: 1392). Tasarruf ve yatırım arasındaki korelasyonun zayıf olma nedeni, küresel entegrasyonun varlığında yurtiçi yatırımların uluslararası sermaye ile finanse edilebileceği şeklinde açıklanmaktadır (Coakley vd., 1998: 170). Bu çerçevede Feldstein ve Horioka, uluslararası sermaye hareketliliğinin derecesini ölçmek için 1960-1974 yılları arasında üç yıllık beş döneme bölerek ve dönemi yurtiçi tasarruf ile yatırım değişkenlerini kullanarak yirmi bir OECD ülkesi üzerinde yatay-kesit regresyon analizi yapmıştır. Çalışmada oluşturulan denkleme göre, eşitlikteki katsayı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Yurtiçi yatırımların, uluslararası tasarruflarla finanse edilmesi ve sermaye hareketliliğinin güçlü olması için katsayının 0 olması gerekmektedir. Tam sermaye hareketliliğinde seçili sanayi ülkelerinin yatırımlarından daha fazla olacağı düşünülen tasarruflarının, dünyadaki yatırım fırsatlarına cevap vereceği düşünülmektedir. Katsayının bir ya da yakın bir değer olarak ölçülmesi durumunda ise uluslararası sermaye hareketliliği düşüktür. Bu bağlamda çalışmanın analiz sonucunda katsayı değeri 0,895 olarak hesaplanmış; yurtiçi tasarruf ve yatırım verileri arasında güçlü bir korelasyon olduğu saptanarak tam sermaye hipotezi reddedilmiştir (Feldstein ve Horioka, 1980: 317-319). Sonuç olarak Feldstein ve Horioka, teorinin pratikteki geçerliliğini ampirik olarak sınımış; ülkelerin dış borçlanma kapasitesinin sınırlı olduğunu ve tasarrufların, yurtiçi yatırımlara yöneldiğini vurgulamıştır. Feldstein ve Horioka (1980), uzun vadeli sermaye akışının engellenmesinin portföy tercihleri ve kurumsal katılıklar nedeniyle olduğunu düşünmektedir. Teori, ulusal sermaye piyasasının gerçek

doğasına ve sermaye hareketlerinin karakterine ışık tutmaktadır (Feldstein ve Horioka, 1980: 328). Dolayısıyla cari açığın ortadan kaldırılması için bütçe açığını kapatmak yetersiz olacaktır. Bu durumda cari açığın nedenlerinin ticaret yapısı ve ihracatı teşvik politikaları, faiz oranları, enerji bağımlılığı, döviz kuru politikası gibi bütçe açığının finanse edilmesiyle kapanamayacak daha yapısal dinamikler olduğu görülmektedir (Marinheiro, 2008: 1042)

3.2. Ricardocu Denklik Hipotezi

Barro tarafından yeniden ele alınarak modern hali oluşturulan Ricardocu Denklik Hipotezi, bütçe açığı ve cari açık arasında hiçbir nedensellik ilişkisinin bulunmadığını belirtmektedir (Barro, 1974: 1095-1097). Belirli bir harcama yolu için vergilerin yerine borcun ikame edilmesinin toplam talep ya da faiz oranı üzerinde herhangi bir etkisi olmadığını belirtmektedir (Marinheiro, 2008: 1042). Cari denge, bütçe açığından etkilenmemekte; planlanan tasarrufların aynı kaldığı kapalı bir ekonomide faiz oranının artmasına ihtiyaç duyulmayacağını, dışa açık ekonomide ise özel tasarrufların dış borçlanma zorunluluğunu ortadan kaldıracığını belirtmektedir (Barro, 1989: 38). Hipoteze göre, planlanan tasarrufların aynı kalmasını sağlayan ise hanehalklarının rasyonel bireylerden oluştuğu varsayımdır. Bu çerçevede genişleyici maliye politikası olarak vergilerin düşürülmesinden kaynaklanan bütçe açığının, gelecekte daha yüksek vergi oranlarıyla finanse edileceğini öngörebilen, miyop olmadığı varsayılan bireyler, gelirlerindeki artışı tüketmek yerine tasarrufa yönlendirmektedir. Dolayısıyla politika kaynaklı devletin azalan tasarrufu, bireylerin cari dönemde tüketimden vazgeçerek özel kesim tasarruflarının artmasıyla dengelenecektir. Sonuçta ekonomide ikiz açık ortaya çıkmayacaktır. Ricardocu Denklik Hipotezi'nin öne sürdüğü bu davranış modeli, 1990'ların sonunda Avrupa'da görülmüştür (Krugman vd., 2012:305).

3.3. Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı

Summers (1988) tarafından literatüre kazandırılan Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı, Keynesyen görüşün tersine bütçe açığı ve cari açık arasında ters nedensellik (reverse causality) bulunduğunu belirtmektedir. İlgili ters nedensellik, literatürde "Ters İkiz Açık Hipotezi (Reverse Twin Deficits Hypothesis)" olarak da kullanılmaktadır (Emirkadı, 2017: 86). Bu yaklaşımda belirtilen; cari açıktan, bütçe açığına doğru tek yönlü nedenselliğin bulunduğudır. Terminolojide bu yaklaşım, hükümetin dış dengesizlikleri ortadan kaldırmak için cari açığı hedef alması ve bütçe açığını araç olarak kullanması durumunda ortaya çıkmaktadır (Marinheiro, 2008: 1042).

Gelişmekte olan ülkeler, ekonomik büyüme politikaları doğrultusunda yabancı sermayeye bağımlılığı ve uluslararası sermaye akışlarını kontrol etmede yetersiz kalması gibi nedenlerden dolayı ters ikiz açık görülme olasılığı yüksek ülkelerdir (Bakarr, 2014: 258). Bu çerçevede gelişmekte olan ülkeler, tasarruf açığı nedeniyle sermayeye ihtiyaç duymaktadır. Fakat ülkesine yeteri kadar sermayeyi çekemediğinde, dış borçlanmayla ülke içine döviz girişi sağlamaktadır. İlgili dövizin verimli alanlarda kullanılmaması durumunda, gelecekte borcun ödenmesi için tekrar dış borçlanmaya başvurulmaktadır. Dolayısıyla ülke içinde faizler

artmakta ve ulusal para değer kazanmaktadır. Düşen döviz kuru ve sermayenin yokluğu, ithalatın artması ve ihracatın düşmesiyle döviz ihtiyacının şiddetini artırmaktadır (Yılmaz ve Tütüncü, 2020: 50). Bu bağlamda oluşan cari açık, ekonomik büyümeyi yavaşlatarak ve bütçe açıklarına neden olmaktadır.

3.4. Monetarist (Parasalcı) Görüş

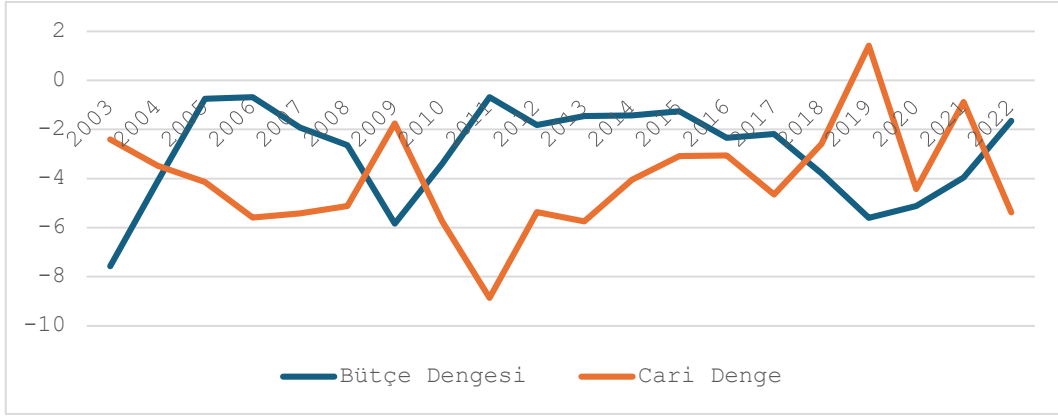
Monetarist görüş, ikiz açığı kabul ederek Keynesyen görüşü desteklemektedir. Bu bağlamda bütçe açığı ve cari açık arasında nedensellik ilişkisi bulunmaktadır. Var olan ilişkinin yönü ise bütçe açığından cari açığa doğru tek yönlüdür. Monetarist görüşü Keynesyen görüşten ayıran nokta, parasal dengesizliklerin de ikiz açığa neden olabileceği düşüncesidir. Bu çerçevede ödemeler bilançosunda yaşanan dengesizliğin, para piyasasında oluşan dengesizlik kaynaklı olduğunu belirterek, ekonominin kendi dinamikleri sayesinde piyasadaki dengesizliği yok edebileceğini savunmaktadır. Para piyasası dengesizliği, para arz ve talebi arasındaki dengesizlik nedeniyle oluşmaktadır. Para talebinin sabit olduğu durumda, para arzının artırılması, piyasaya para enjekte edilmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda milli gelir ve yurtiçi harcamalar üzerinden ithalat artarken ihracat azalmaktadır. Dolayısıyla cari açık oluşmaktadır. Merkez bankası, resmi rezervleri cari açığı düşürmek için kullanırsa, parasal taban daralmaktadır. Dolayısıyla yabancı mal ve menkul kıymet talebi düşerken ödemeler dengesi sağlanmaktadır (Altunöz, 2014: 429-430). Fakat görülmektedir ki kendiliğinden düzelebilecek bir durumda merkez bankasının müdahalesi, parasal tabanın daralmasıyla sonuçlanmaktadır.

4. Türkiye’de Cari İşlemler Dengesi ve Bütçe Dengesi

Bir ülke refahının ve makroekonomik dengesinin sağlanabilmesi için cari işlemler dengesi ve bütçe dengesi kritik göstergeler arasında yer almaktadır (Emirkadı, 2017: 82). Bu çerçevede ilgili ülkeye uygun makroekonomik politikanın belirlenmesi için bütçe dengesindeki ve cari dengedeki açığın takip edilmesi, nedenselliğin anlaşılması önem arz etmektedir.

Türkiye açısından, göstergeler arasındaki ilişkinin takip edilmesi için bazı kırılma noktaları yol gösterici niteliktedir. Türkiye’nin 1980’lerden itibaren liberalleşme yolunda gerçekleştirdiği aksiyonlar, cari işlemler dengesi ve bütçe dengesinde açık sorununu gündeme getirmiştir. Uygulamaya konulan istikrar programı kapsamında bütçe açığının azaltılması hedeflenmiştir. 1980’lerde bütçe açığını, merkez bankasının para basmasıyla yönetmeye çalışan Türkiye, liberalleşmeyle birlikte para politikası ve uluslararası sermaye girişini hedefleyen istikrarlı bir kur politikası amaçlamıştır (Mangır, 2012: 138). Fakat 1980’lerden sonra Türkiye’de özelleştirmelerle ekonomideki kamu payının düşürülmesi bütçe açıklarını azaltmamıştır. Ek olarak, 1989’da alınan karar ile uluslararası sermaye hareketlerinin serbestleşmesi de cari açığın artmasına neden olmuş; dış ticaret açıklarının artması, finansman ihtiyacını şiddetlendirmiştir (Yavuz ve Zhalenkanova, 2018: 54). Finansman sorunu, 1994 ve 2001 yılında gerçekleşen iki büyük finansal krize yol açarak, yüksek devalüasyonların yapılmasına neden olmuştur (Mangır, 2012:138). Küresel liberalleşme Güney Asya Krizi (1997), Rusya Krizi (1998), Büyük Deprem (1999), Arjantin Krizi (2000) gibi yaşanan

çeşitli krizlerde de uluslararası sermayenin kaçışına fırsat vermiştir (Duğru, 2020: 418).



Grafik 1: Cari Denge ve Bütçe Dengesinin GSYH'ye Oranı (2003-2022)

Kaynak: Dünya Bankası (2023) ve IMF (2023) verileri kullanılmıştır.

Türkiye'nin Kriz öncesi ekonomik büyüme modeli, kamu borçlanmasına dayalı; kamunun yarattığı tasarruf açığının, özel kesimin tasarruf fazlasıyla karşılandığı bir stratejiye sahiptir (Erer, 2022: 1298). Bu bağlamda Türkiye, milenyumda yüksek kamu açığı ve iç borç yükü, enflasyon sorunu ve bankacılık sektöründeki kırılganlıklarla girmiştir. Süreç, siyasal krizle devam ederken finansal krizle karşılaşmıştır (Şen, 2024: 798). 2001 Krizi, ekonomideki kırılma noktalarından biridir. Dolayısıyla Kriz'e verilen tepkiler, bütçe ve cari açıklarına verilen tepkilerdir. Bu kapsamda Grafik 1'de, 2003-2022 yılları arasında Türkiye'nin bütçe ve cari işlemler dengesinin GSYH'ye oranı verilmektedir. Grafik 1'e göre krizden iki yıl sonra, 2003'ten itibaren, bütçe açığında azalma görülürken cari açık ise artma eğilime girmiştir. 2003 Yılında yaklaşık %8 olan bütçe açığı, 2005'te %0,7'ye düşerek dengeye ulaşma noktasına gelmiştir. Cari açık ise 2003'te %2 iken, 2005'te %4'e yükselmiştir. İlgili yıllarda "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı" ile iktisadi ve mali alanda çeşitli düzenlemeler yapılmış, ekonomik büyüme modelinde mali disiplini sağlamak amacıyla kamu kesimi yerine, özel kesim ve hanehalkı borçlanması amaçlanmış; borç stoğunun düşürülerek kamu gider ve gelirinde dengenin sağlanması planlanmıştır (Şen, 2024: 798). Bu çerçevede uygulanan sıkı para ve maliye politikalarıyla kamu tasarruf açığının azaldığı, verimlilik ve özel kesim yatırımlarının arttığı görülürken, iç tüketim artmış ve özel kesim tasarrufları azalmıştır (Erer, 2022: 1298). Dolayısıyla bütçe açığı azalmıştır. Grafik 1'e de yansıdığı gibi, 2003 yılından sonra yapısal sorunun cari açık olduğu görülmektedir. Cari açık sorununun yapısal olarak tanımlanmasının nedeni: kısa vadede çözülemeyecek nedenlere bağlı olarak oluşmasıdır. Cari açık sorununun temel nedenlerinden biri, dış ticaretin yapısıdır (Karaş, 2024: 280). Türkiye'de 2010'lara kadar uygulanan yüksek faiz ve düşük kur politikası, yerel para biriminin değerlenmesine neden olmuştur. Bu bağlamda ithalatın ucuzlaşması ve tüketimin artması, ihracatın ithalata bağımlı hale ve ekonominin de ithalata dayalı hale gelmesine neden olarak dış ticaret açığını artırmıştır. İhracatın, ithalata bağımlı olması nedeniyle üretilen malların katma değeri de düşmüştür. Bu kapsamda katma

değeri yüksek ürünler üretmenin maliyeti, finansman sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Ek olarak kamu gelirlerinin, uzun vadeli altyapı yatırımına yönlendirilmesi, enerjide dışa bağımlı olunması gibi nedenler de finansman ihtiyacını artırmıştır (Azapoğlu ve Direkçi, 2015: 87-88; Karaş, 2024:279; Yavuz ve Zhalelkanova, 2018: 54). Türkiye'nin finansman ihtiyacı ve büyüme hedefi, cari açığın bir diğer nedenine; Türkiye'nin ülkeye sıcak para girmesini hedeflemesine yol açmıştır. Fakat sıcak para, spekülasyon sermaye hareketlerine neden olmaktadır. Cari açığın düşürülmesi için spekülasyon sermaye kullanılsa da yerel para biriminin değerlenmesiyle birlikte tüketimin ve ithalatın artmasına neden olmuştur (Yavuz ve Zhalelkanova, 2018: 54). Kısacası Türkiye'nin uyguladığı politika, enflasyonu baskılayıp dış borcu azaltsa da ihraç edilen malların maliyetini yükselterek rekabet gücünü zayıflatmış, dış ticaretin yapısını dönüştürmüş ve cari açığın daha çok artırmıştır (Karaş, 2024:279). Grafik 1'de görüldüğü gibi 2006'da cari açık oranı %5,5'e yükselirken, bütçe açığı %0,6'ya düşmüştür.

Bunun yanı sıra Grafik 1'de, 2006-2008 yılları arasında cari açık azalsa da bütçe açığının yeniden artış eğilimine girdiği ve yaklaşık %2'ye ulaştığı görülmektedir. Bu kapsamda 2008 Krizi'yle birlikte, 2001'de yaşanan krize paralel bir örüntü gerçekleşmiştir. Genel görünümde cari açık ve bütçe açığının ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Ek olarak Grafik 1'den kriz dönemlerinde bütçe açığının arttığı ve cari açığın azaldığı, kriz sonrası yıllarda ise bütçe açığının azalırken cari açığın arttığı saptanmaktadır. Grafik 1'e göre 2018'de bütçe açığı %3,7'ye yükselmiş, cari açık ise %2,5'e düşmüştür. Dolayısıyla 2018 yılındaki ticaret savaşları, değişkenler üzerinde etkili olmuştur (Karaş, 2024: 279). Türkiye'de ekonomik daralma ve yerel para biriminin değer kaybı gibi gelişmeler ile iç talebin düştüğü ve cari açığın azaldığı düşünülmektedir. Bu bağlamda 2001, 2008 ve 2018 yıllarındaki gelişmelerin değişkenlerde yarattığı örüntü, küreselde 2019'da başlayan Covid-19 Pandemisi'nde de görülmektedir.

Sonuç olarak Türkiye'de kriz dönemlerinde küresel yavaşlama nedeniyle talebin daraldığı ve ithalatın düştüğü; cari açığın azaldığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Kasım 2019'da yaşanan pandemi sonucu tedarik zincirindeki aksamalar ve küresel tam kapanma gibi gelişmeler, cari açığın düşmesinde önemli etkidir. Aksine genişleyici maliye politikası kapsamında vergilerin düşürülmesi, teşvik paketlerinin sağlanması ve sektörlerdeki zararın minimize edilmesi gibi amaçlarla kamu harcamalarının yükselmesi de bütçe açığının artmasına neden olmuştur (Erer, 2022: 1298). Bu çerçevede 2019 yılında cari işlemler dengesinin %1,4 oranında fazla verdiği tespit edilmiştir. Grafik 1'e göre, 2019-2022 yılları arasında bütçe açığı %5,6'dan %1,6'ya gerilemiş, cari denge ise %1,4 fazla verirken 2022'de %5,3 cari açık görülmüştür. Kısacası, küresel gelişmelerin ve Türkiye'nin bütçe ve cari işlemler dengesi üzerindeki etkileri ve bu gelişmelere yönelik politikalarının önemine dair birçok çalışma yapılmış; ilgili açıklar arasında nedensellik ilişkisinin var olma ihtimali gündeme gelmiştir. Örneğin bütçe açığının cari açığa yol açtığı, kısacası nedensellik ilişkisinin varlığı varsayımı altında: hükümetin, ekonomide genel bir etki yaratacağını düşünerek bütçe açığını düşürmeye yönelik sıkı maliye politikası gibi çeşitli politikalar üzerinde duracağı düşünülmektedir. Aksine, iki açık arasında bir nedensellik ilişkisi bulunmaması halinde ise: hükümetin, bütçe açığını

azaltıcı politikaların cari denge üzerinde etkili olmayacağı bilincinde olacağı ve farklı kanallar aracılığıyla cari açık için farklı politikalar üreteceği tahmin edilmektedir (Emirkadı, 2017: 82). Dolayısıyla Türkiye ekonomisinde cari açık ve bütçe açığı bir gerçeklik olarak yer edinmişken dengenin iyileştirilmesine yönelik uygulanacak politikaların etkinliğinin araştırılması da önem arz etmektedir. Bu kapsamda her iki açık arasında herhangi bir nedensellik ilişkisinin olup olmadığının sınılanması, Türkiye'nin ekonomik politika projeksiyonunun başarısı için de gereklidir.

5. Literatür Taraması

Çalışmanın hedefi; Türkiye'de gözlemlenen cari açık ile bütçe açığı arasındaki nedenselliğin varlığını ve olası yönünü sınavarak ikiz açık hipotezinin varlığını test etmek ve literatüre katkıda bulunmaktır. Çalışmadaki analiz ülkesinin Türkiye seçilmesi nedeniyle, literatür taramasında da Türkiye'de ikiz açık hipotezini sınavan yirmi çalışma ele alınmış ve Tablo 1'de gösterilmiştir. Bu çerçevede literatürdeki çalışmalar arasında uzlaşma sağlanamadığı ve son yıllarda da Türkiye üzerine çalışmaların yapılması nedeniyle, konunun ve tartışmanın güncelliğini koruduğu görülmektedir. İkiz açık hipotezi üzerine uzlaşma sağlanamamasında, kullanılan veri setinin ve yöntemin farklı olmasının neden olduğu düşünülmektedir. Literatürdeki çalışmalarda veri seti, yıllık ya da çeyrek dönem olarak tercih edilmiştir. Bu bağlamda çalışmada yirmi yılı kapsayan zaman serisi tercih edilmesinin literatüre uygun olduğu görülmektedir. Ek olarak, ele alınan yirmi çalışmanın on ikisinde Granger Nedensellik Testi yöntem olarak kullanılmıştır. Çalışmada bu yöntemin seçilmesini literatürde sık kullanılması etkilemiştir.

Literatürdeki çalışmalarda ikiz açık hipotezinin varlığı, nedenselliği merkeze alarak test edilmektedir. Bu kapsamda Tablo 1'de verilen literatürdeki ilgili yirmi çalışmanın on birinin sonuçları (Ay vd., 2004; Aydın ve Afsal, 2018; Bilman, 2021; Erer, 2022; Kutlar ve Şimşek, 2001; Mangır, 2012; Özmen ve Biçer, 2015; Taş ve Yılmaz, 2015; Utkulu, 2003; Uysal ve Topallı, 2007; Yılmaz, 2002) her iki açık arasında (bütçe ve cari) ilişki olduğunu savunan Keynesyen görüşün varlığını doğrulamaktadır. Nedensellik saptanan çalışmalarda, iki açık arasındaki ilişkinin yönü de değerlendirilmiştir. Bu çerçevede on bir çalışmanın dördünde (Bilman, 2021; Mangır, 2012; Taş ve Yılmaz, 2015; Uysal ve Topallı, 2007), bütçe açığından cari açığa doğru tek yönlü nedensellik ilişkisi saptanmıştır. On bir çalışmanın geri kalan yedisinde ise (Ay vd., 2004; Aydın ve Afsal, 2018; Erer, 2022; Kutlar ve Şimşek, 2001; Özmen ve Biçer, 2015; Utkulu, 2003; Yılmaz, 2002) iki açık arasında karşılıklı nedensellik ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Tablo 1'de yer alan diğer yedi çalışmada ise (Altunöz, 2014; Doğru, 2020; Kahiloğulları ve Akça, 2021; Şahin, 2015; Şen, 2024; Yavuz ve Zhalelkanova, 2018; Yıldırım, 2023) ilgili iki açık arasında hiçbir ilişki olmadığını savunan Ricardocu Denklik hipotezini onaylamaktadır.

Literatür yöntem açısından değerlendirildiğinde; Tablo 1'de, Granger Nedensellik Testi kullanılan on dört çalışmanın: beşinde (Bilman, 2021; Karaş, 2024; Mangır, 2012; Taş ve Yılmaz, 2015; Uysal ve Topallı, 2007) tek yönlü nedensellik ilişkisi,

Tablo 1: Türkiye Ekonomisi'nde İkiz Açık: Ampirik Literatür Taraması

Yazar (Çalışma Yılı)	Veri Seti	Kullanılan Yöntem	Sonuç
Kutlar ve Şimşek (2001)	1984(4)-2000(2)	Koentegrasyon Analizi, ECM ve Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Yılmaz (2002)	1980-2001	VAR modeline dayalı Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında beş dönem gecikmeli karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Utkulu (2003)	1950-2000	Koentegrasyon Analizi	BA ve CA arasında uzun dönemde karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Ay, Karaçor, Mucuk ve Erdoğan (2004)	1992-2003	Granger Nedensellik Testi ve Regresyon Analizi	BA ve CA arasında karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Uysal ve Topallı (2007)	1974-2004	Johansen Koentegrasyonu Yöntemi ve Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında tek yönlü ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Mangır (2012)	1980-2011	VAR modeline dayalı Johansen Eşbütünleşme Analizi ve Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında uzun dönemde tek yönlü ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Altunöz (2014)	2000(1)-2012(3)	ARDL ve Eşbütünleşme Analizi	BA ve CA arasında kısa dönemde nedensellik ilişkisi (Keynesyen) bulunurken, uzun dönemde ilişki bulunmamaktadır (Ricardocu Denklik Hipotezi).
Özmen ve Biçer (2015)	1980-2014	Koentegrasyon Analizi, Var Analizi, Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Şahin (2015)	1995-2013	VAR modeline dayalı Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Ricardocu Denklik Hipotezi geçerlidir.
Taş ve Yılmaz (2015)	1975-2013	Eş Bütünleşme Analizi, Vektör Hata Düzeltme Modeline Dayalı Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında tek yönlü ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Aydın ve Afsal (2018)	1975-2015	VAR modeline dayalı Toda ve Yamamoto (1995) Nedensellik Testi	BA ve CA arasında karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Yavuz ve Zhalelkanova (2018)	1980-2016	Johansen Eşbütünleşme Testi, VAR modeline dayalı Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Ricardocu Denklik Hipotezi geçerlidir.
Duğru (2020)	2009(1)-2020(2)	Eşbütünleşme Analizi ve Gecikmesi Dağıtılmış Otoregresif (ARDL) Sınır Testleri	BA ve CA arasında kısa dönemde nedensellik ilişkisi (Keynesyen) bulunurken, uzun dönemde ilişki bulunmamaktadır (Ricardocu Denklik Hipotezi).

Yılmaz ve Tütüncü (2020)	1975-2017	Hacker ve Hatemi-J (2006) Bootstrap Nedensellik Testi ve Zamanla Değişen Nedensellik Testi	1980-2008 Dönemi: BA ve CA arasında karşılıklı nedensellik ilişkisi bulunmaktadır. Keynesyen görüş geçerlidir. Belirtilen dönem öncesi ve sonrası: CA'dan BA'ya tek yönlü ilişki bulunmaktadır. Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı (Ters İkiz Açık) geçerlidir.
Bilman (2021)	2006(1)-2020(2)	Kalıntı Temelli Fourier Eşbütünleşme (ya da Fourier Engle-Granger, FEG) ve Fourier Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında tek yönlü ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Kahiloğulları ve Akça (2021)	2006(1)-2019(4)	ARDL Sınır Testi	BA ve CA arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Ricardocu Denklik Hipotezi geçerlidir.
Erer (2022)	1998(1)-2021(4)	VAR (LA-VAR) modeline dayalı zamanla değişen Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında karşılıklı ilişki: Keynesyen görüş geçerlidir.
Yıldırım (2023)	1999-2021	Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Ricardocu Denklik Hipotezi geçerlidir.
Karaş (2024)	1975-2020	ADF Birim Kök Testi, Yapısal Kırılmalı Birim Kök Testi, Yapısal Kırılmalı Eşbütünleşme Testi, Granger Nedensellik Testi	CA'dan BA'ya tek yönlü nedensellik ilişkisi bulunmaktadır. Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı (Ters İkiz Açık) geçerlidir.
Şen (2024)	1980-2022	VAR modeline dayalı Granger Nedensellik Testi	BA ve CA arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Ricardocu Denklik Hipotezi geçerlidir.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Not: “BA” bütçe açığı, “CA” ise cari açığı ifade etmektedir.

beşinde (Ay vd., 2004; Erer, 2022; Kutlar ve Şimşek, 2001; Özmen ve Biçer, 2015; Yılmaz, 2002) karşılıklı nedensellik ilişkisi bulunurken; dördünde ise (Şahin, 2015; Şen, 2024; Yavuz ve Zhalekanova, 2018; Yıldırım, 2023) iki açık arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Bu çerçevede seçilen analiz yönteminin kullanıldığı çalışmaların genel yöneliminin Keynesyen görüş doğrultusunda olduğu görülmektedir. Fakat, ilgili çalışmaların farklı zaman aralıklarını içerdiği ve analiz yöntemi aynı olsa da, yöntemin dayandığı model ve seçilen dönemin de çalışma sonucunu etkileyebileceği unutulmamalıdır.

Ek olarak, ikiz açık hipotezini destekleyerek çift yönlü nedensellik saptayan çalışmalar arasında (Ay vd., 2004; Aydın ve Afsal, 2018; Erer, 2022; Kutlar ve Şimşek, 2001; Özmen ve Biçer, 2015; Utkulu, 2003; Yılmaz, 2002) Keynesyen

hipotezin geçerliliği konusunda fikir birliği bulunsa da hiçbir çalışmada Feldstein-Horioka hipotezine değinilmemiştir.

Son olarak, literatürdeki çalışmaların çoğunluğunun sonucu Keynesyen ve Ricardocu görüşü destekler niteliktedir. Fakat Tablo 1'e göre, 2020-2024 yılları arasında "Ters İkiz Açık Hipotezi"ni doğrulayan çalışmalar da bulunmaktadır. Yılmaz ve Tütüncü (2020) ve Karaş (2024) çalışmalarında Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı'nın varlığı tespit edilmiştir. Ters ikiz açık hipotezi olarak da bilinen Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı, cari açıktan bütçe açığına doğru tek yönlü nedensellik ilişkisinin bulunduğunu savunmaktadır. Dolayısıyla ilgili çalışmalar, iki açık arasında nedensellik olduğunu reddetmemekte fakat yönünün ters olduğunu belirtmektedir. Değirmek gerekir ki, her iki çalışmanın dönemi de 1975 yılında başlamakta ve ortalama kırk yıldan fazla bir dönemi analiz etmektedir. Bu kapsamda literatürde ikiz açık hipotezi konusunda fikir birliğinin bulunmadığı ve çalışma sonuçlarında bazı teorik eksikliklerin olduğu görülmektedir.

6. Ekonometrik Yöntemin Açıklanması

Zaman serilerinde, iki ya da daha fazla değişkenin ilişkisinin yönü ile derecesi çeşitli yöntemlerle analiz edilebilmektedir. Çalışmada hem cari açık hem de bütçe açığının değişkenleri arasındaki ilişkinin yönü ve derecesini belirlemek için birim kök analizi, regresyon analizi ve hata düzeltme modeli ile nedensellik analizi yapılmıştır. Bu çerçevede, analiz dört aşamalı olarak tasarlanmıştır. Birinci aşama; serilerin birim kök özelliklerinin belirlenmesi, ikinci aşama; zaman serilerinin arasında eşbütünleşme olup olmadığının tespit edilmesi, üçüncü aşama; zaman serileri arasındaki ilişkinin derecesinin belirlenmesi iken dördüncü ve son aşama ise değişkenler arasındaki ilişkinin yönünün belirlenmesidir.

Birinci aşamada ele alınan serilerin durağan olup olmadıklarını anlamak için ADF ve Phillips-Perron birim kök testi uygulanmıştır; serilerin, birinci farkta durağan olduğu saptanmıştır. Serilerin birim kök özelliklerini belirledikten sonra seriler düzeyde durağan ve birinci farkları alındığında durağan hale geliyorsa, ikinci aşamada serilerin eşbütünleşik olup olmadığına bakılmaktadır. Eğer seriler arasında eşbütünleşme varsa VECM ile; seriler arasında eşbütünleşme yoksa VAR ile seriler arasındaki ilişkinin derecesi tahmin edilmektedir. Seriler, birinci farkta durağan olduğu için durağan değişkenlerle yeni regresyon oluşturularak, hata terimlerinin düzey değerlerinde durağan olup olmadıkları Engle Granger eşbütünleşme testi ile analiz edilmiştir. Kalıntıların durağan olmaları değişkenler arasında eşbütünleşmenin olduğu; değişkenlerin uzun dönemde birlikte dengeye geldikleri anlamına gelmektedir. Test sonuçlarına göre, seriler arasında eşbütünleşme olduğu sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda üçüncü aşamada, değişkenlerin birinci farkları ve hata terimlerinin bir gecikmeli değerleri alınıp hata düzeltme mekanizması işletilmeli ve hata düzeltmeli model tahmini yapılmalıdır. Seriler arasında ilişkinin derecesi, parametre tahmini ve varyans ayrıştırması ile etki tepki fonksiyonu ile belirlenmektedir. Son olarak, seriler arasındaki ilişkinin derecesini belirledikten sonra bu ilişkinin yönüne bakılmaktadır. Hata düzeltme mekanizması çalışıldığında, serilere Granger nedensellik analizi uygulanabilmektedir. Bu bağlamda, optimal

gecikme sayısı belirlenerek VAR modeli kurulmalı ve nedensellik testi yapılmalıdır. (Engle, Granger,1987: 251-276).

6.1. Veri Seti

Çalışmanın ekonometrik analiz kısmında kullanılan cari açık verileri Dünya Bankası'ndan (2023), bütçe açığı verileri ise Uluslararası Para Fonu'nun (2021) veri tabanından alınmıştır. Hesaplamalar RStudio ve Eviews programlarında yapılmıştır. Çalışmada kullanılan veri seti yıllık olup, 2003'ten 2022'ye kadar olan dönemi kapsamaktadır. 2003 Yılı'nın başlangıç kısıtı olması nedeni, kriz sonrası uygulanan GEGP gibi istikrar politikaları ve reformların etkilerinin ve yeni bir ekonomik dönüşümün başladığı yıl olarak düşünülmesidir. Çalışma analizine dahil edilen son yılın 2022 olmasının nedeni ise, 2023 yılının Covid-19 Pandemisi'nin toparlanma sürecinin bir sonraki aşaması olan normalleşmeye işaret etmesi ve kısıtların kaldırılmasıyla pandeminin kontrol altına alındığı yıl olmasıdır. Dolayısıyla, 2003-2022 dönemini içeren yirmi yıllık veri seti kullanımıyla; kriz sonrası ekonomik dönüşüm sürecinden başlayarak, küresel pandemi krizinin şoklarını da içeren bir denge kurulduğu düşünülmektedir.

Ampirik uygulama, iki değişken ele alınarak yapılmıştır. Bütçe açığı (BA) göstergesi olarak genel hükümet net kredi verme/borç almanın GSYH'deki payı, cari açık (CA) göstergesi olarak da cari açığın GSYH'deki payı alınmıştır.

Tablo 2: Türkiye'de BA ve CA Değişkenleri (2003-2022)

YIL	BA	CA
2003	-7,57	-2,40
2004	-4,12	-3,47
2005	-0,74	-4,14
2006	-0,68	-5,59
2007	-1,92	-5,42
2008	-2,64	-5,11
2009	-5,83	-1,74
2010	-3,40	-5,74
2011	-0,68	-8,87
2012	-1,81	-5,36
2013	-1,45	-5,75
2014	-1,42	-4,04
2015	-1,25	-3,08
2016	-2,33	-3,06
2017	-2,18	-4,65
2018	-3,78	-2,58
2019	-5,60	1,42
2020	-5,12	-4,42
2021	-3,95	-0,88
2022	-1,65	-5,38

Tablo 2'de, zaman serisinde kullanılan BA ve CA değişkenlerine ait yirmi gözlem sayısal olarak verilmektedir. Tablo 2'nin Grafik 1'den farkı; izlenilen veri setinin

net olarak görülmesine imkan tanınmasıdır. Bu çerçevede Tablo 2'ye göre Türkiye'nin 2003-2002 yılları arası bütçe dengesi ve cari işlemler dengesi açık vermektedir. Ek olarak, bütçe açığının azalma eğilime girdiği yıllarda, cari açığın artmaya başladığı görülmektedir. Dolayısıyla bütçe açığı ve cari açık arasındaki nedensellik ilişkisinin sorgulanması önem arz etmektedir.

İncelenen veri seti iki değişkene ait yirmi gözlem sayısından oluşmaktadır. Verilerin temel tanımlayıcı istatistikleri Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Tanımlayıcı İstatistikler

	BA	CA
Gözlem Sayısı	20	20
Minimum	-7,57	-8,87
Maksimum	-0,68	-0,88
Medyan	-2,18	-4,28
Ortalama	-2,79	-4,01
Varyans	4,03	4,78
Standart Sapma	1,59	1,63

Tablo 3'e bakıldığında, analiz edilen değişkenler arasında en yüksek ortalama değerinin bütçe açığı değişkeninde görüldüğünü belirtmek mümkündür. Varyansı ve standart sapması en yüksek olan değişken ise cari açık değişkenidir.

6.2. Ampirik Analiz ve Sonuçlar

Değişkenlerin durağanlık seviyelerini tespit etmek amacıyla ADF birim kök testi uygulanmıştır. Optimal gecikme uzunluğunun seçiminde Schwarz Information Criteria (SIC) bilgi kriterinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4'e yansıtılmıştır.

Tablo 4: ADF Birim Kök Testi Sonuçları

Değişken/Model	Seviye Değerleri		I. Fark Değerleri		
	Sabitli	Sabitli/Trendli	Sabitli	Sabitli/Trendli	
BA	-3,3408 (0,0272)	-3,6633 (0,0525)	-3,2953 (0,0307)	-2,9588 (0,0098)	
Kritik Değer	% 1	-3,92	-4,67	-2,95	-2,72
	% 5	-3,06	-3,73	-2,08	-2,75
	% 10	-2,67	-3,31	-2,68	-2,32
CA	-3,4865 (0,0203)	-3,8250 (0,0380)	-6,4095 (0,0001)	-6,1718 (0,0005)	
Kritik Değer	% 1	-3,83	-4,53	-3,86	-4,57
	% 5	-3,02	-3,67	-3,04	-3,69
	% 10	-2,65	-3,28	-2,66	-3,29

Not: Parantez içindeki değerler, olasılık değerleridir.

Test sonuçlarına göre, birinci farklar alındığında hem sabitli hem de sabitli/trendli ve sabitsiz/trendsiz model p değeri 0,05'ten küçük olması nedeniyle serilerin birim kök içermediği; durağan olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda elde edilen test istatistiklerinin mutlak değerlerinin %5 anlamlılık seviyesinde kritik değerlerin

mutlak değerlerinden büyük olduğundan serilerin birim kök içermediğini söylemek mümkündür.

Serilerin durağan olup olmadığını anlamak için ADF birim kök testinin yanı sıra Phillips-Perron birim kök testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Phillips-Perron Birim Kök Testi Sonuçları

Değişken/Model		Seviye Değerleri		I. Fark Değerleri	
		Sabitli	Sabitli/Trendli	Sabitli	Sabitli/Trendli
BA		-3,3408 (0,0272)	-3,4134 (0,0793)	-3,3910 (0,0254)	-2,7705 (0,0024)
Kritik Değer	% 1	-3,92	-4,67	-2,95	-2,72
	% 5	-3,06	-3,73	-2,08	-2,75
	% 10	-2,67	-3,31	-2,68	-2,32
CA		-3,4770 (0,0207)	-3,8095 (0,0391)	-8,4007 (0,0000)	-8,4289 (0,0000)
Kritik Değer	% 1	-3,83	-4,53	-3,86	-4,57
	% 5	-3,02	-3,67	-3,04	-3,69
	% 10	-2,65	-3,28	-2,66	-3,29

Not: Parantez içindeki değerler, olasılık değerleridir.

Tablo 5'te de görüldüğü gibi serilerin birinci farkları alındığı zaman parantez içinde verilen olasılık değerleri 0,05'ten küçük olduğu için değişkenlerin durağan olduğunu söylemek mümkündür. Mutlak Phillip-Perron test istatistiklerinin değerlerine bakıldığında birinci farkı alınan değişkenlerde mutlak değerler mutlak kritik değerlerden daha büyüktür. Seriler birim kök içermemektedir.

Nitekim, ele alınan serilerin durağanlık seviyelerinin I(1) olduğu tespit edilmiştir. İki değişken de birinci fark değerinde durağan olduğuna göre, durağan değişkenlerle yeni regresyon oluşturularak hata terimlerinin düzey değerlerinde durağan olup olmadıkları Engle Granger eşbütünleşme testi ile analiz edilmiştir. Regresyon modelinde bağımlı değişken olarak D(CA), faktör olarak ise D(BA) seçilmiştir. En küçük kareler yöntemiyle yapılan model değerlendirme sonuçları Tablo 6'ya yansıtılmıştır.

Tablo 6: Değişkenlerin Birinci Farkları ile Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Katsayı	Hata terimi	t İstatistiği	p Değeri
D(BA)	-0,9344	0,2942	-3,1759	0,0055
C	0,1343	0,5413	0,2481	0,0008
R ²	0,3724			
Adj. R ²	0,3354			
F-stat.	10,086			
Prob (F-stat.)	0,0050			

Tablo 6'da kurulan regresyonun hata terimlerini oluşturduktan sonra, hata terimlerine düzey değerinde birim kök testi uygulanmıştır. Optimal gecikme uzunluğunun seçiminde SIC bilgi kriterinden yararlanılmıştır. Analizin saptanan bulguları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Regresyon Kalıntılarında Yapılan ADF Birim Kök Testi Sonuçları

Değişken		Seviye Değeri
RESID		-7,1229 (0,000)
Kritik Değerler	% 1	-2,6998
	% 5	-1,9614
	% 10	-1,6066

Not: Parantezle gösterilenler olasılık değerleridir.

Sonuç olarak, Tablo 7 incelendiğinde p değeri 0,05'ten küçük olduğu için hata terimlerinin birim kök içerdiğini varsayan H0 hipotezi reddedilmekte, kalıntılar durağandır. Bu durum, analiz edilen değişkenler arasında eşbütünlük olduğu; değişkenlerin uzun dönemde birlikte dengeye geldikleri anlamına gelmektedir.

Değişkenlerin aynı dereceden durağan ve eşbütünlük olduklarını tespit ettikten sonra hata düzeltme modeli uygulanmıştır.

Öncelikle cari açığın bağımlı, bütçe açığının ise bağımsız değişken olduğu bir regresyon modeli kurulmuştur ve Tablo 8'de yer alan bu modelin anlamlılığı test edilmiştir.

Tablo 8: Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Katsayı	Hata terimi	t İstatistiği	p Değeri
BA	-0,7280	0,2006	-3,6299	0,0019
C	-6,1364	0,6974	-8,7986	0,0000
R ²	0,4226			
Adj. R ²	0,3906			
F-stat.	13,1769			
Prob (F-stat.)	0,0019			

Tablo 8'de görüldüğü gibi, değişkenlerin p değerleri ve modelin F-statistic p değeri 0,05'ten küçük olduğu için model anlamlıdır. Daha sonra modelin hata terimleri oluşturulup kalıntıların durağan olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenlerin birinci farkları ve hata terimlerinin bir gecikmeli değerleri alınıp hata düzeltme modeli kurulmuştur. Söz konusu model aşağıdaki gibidir.

$$D(CA) = \alpha_0 + \beta_1 D(BA) + \beta_2 RESID(-1) + \varepsilon_i \quad (6)$$

(6) nolu modelde D(CA) dış ticaret açığı değişkeninin birinci farkını, D(BA) bütçe açığı değişkeninin birinci farkını, RESID(-1) hata terimlerinin bir gecikmeli değerini, α_0 sabit terimi, β_1 ve β_2 sırasıyla BA ve RESID(-1) değişkenlerin katsayılarını, ε ise hata terimini temsil etmektedir. Regresyon modelinin en küçük kareler yöntemi ile tahmini sonucunda saptanan bulgular Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9'da yer alan hata terimleri katsayısı -1 ile 0 arasında olduğuna göre hata düzeltme mekanizması çalışmaktadır. Optimal gecikme uzunluğu test sonuçları ise Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 9: Hata Düzeltme Modeli Tahmini Sonuçları

Değişken	Katsayı	Hata terimi	t İstatistiği	p Değeri
D(BA)	-0,92729	0,2960	-3,1326	0,0068
RESID(-1)	-0,5100	0,2311	-2,2068	0,0043
C	0,0091	0,4947	0,1850	0,8500
R ²	0,5501			
Adj. R ²	0,4900			
F-stat.	9,1689			
Prob (F-stat.)	0,0025			

Tablo 10: Optimal Gecikme Uzunluğu

Gecikme Sayısı	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-52,6657	NA*	15,4914	8,4101	8,4970	8,3922
1	-48,4278	6,5198	15,0999	8,3735	8,6343	8,3199
2	-44,7479	4,5291	16,9522	8,4227	8,8573	8,3334
3	-44,5805	0,1545	36,2604	9,01238	9,6208	8,8873
4	-29,9659	8,9936	10,4216	7,3794	8,1616	7,2186
5	-0,7866	8,9782	0,5571*	3,5056	4,4617	3,3091
6	790,930	0,0000	NA	-117,6816*	-116,5517*	-117,9138*

Not: *, % 1 önem düzeyini ifade etmektedir.

Tablo 10'da görüldüğü gibi analiz için en uygun gecikme uzunluğu 6 olarak belirlenmiştir.

Belirtilen her iki açık arasında nedensellik ilişkisinin var olup olmadığını göstermek için Granger nedensellik testi yapılmıştır. Testin uygulanması için optimal gecikme sayısı 6 olarak belirlenmiş ve VAR modeli oluşturulmuştur. Analiz bulguları Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: Granger Nedensellik Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken: CA			
	Ki-Kare değeri	Gecikme Uzunluğu	p değeri
BA	794,27	6	0,000
Bağımlı Değişken: BA			
	Ki-Kare Değeri	Gecikme Uzunluğu	p değeri
CA	448,1	6	0,004

Tablo 11'de görüldüğü gibi çalışmada p değerleri 0,005'ten küçük olduğu için CA, BA'nın Granger nedenidir ve aynı zamanda BA, CA'nın Granger nedenidir. Dolayısıyla belirtilen her iki açık (bütçe ve cari) arasında çift yönlü nedensellik ilişkisinin bulunduğu saptanmıştır. Literatürdeki Granger nedensellik testi kullanan çalışmalar dahil, çift yönlü nedensellik saptanan çalışmaların sonucu Keynesyen teori ile kısıtlanmaktadır. Bu çalışmada ise değinilen Feldstein- Horioka Hipotezi, BA ve CA arasındaki karşılıklı nedensellik ilişkisini, tasarruf ve yatırımlar ile uluslararası sermaye hareketleri bağlamında irdelemektedir. Bu çerçevede

çalışmada elde edilen BA ve CA arasındaki karşılıklı nedensellik ilişkisi, tasarruf ve yatırım arasında güçlü bir korelasyonun bulunabileceğini ve tam sermaye hipotezinin pratikte gerçekleşmediği ve uluslararası sermaye hareketliliğinin düşük olabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla yerli tasarrufun yerli yatırıma yönlendiği ve dış borçlanma kapasitesinin sınırlı olduğu ifade edilmektedir.

7. Sonuç

1980 ve sonrasında “Reaganomics” politikalar sonucu görülen cari açık ve bütçe açığı ile iktisat literatürüne giren ikiz açık hipotezi, çeşitli ülkeler için birçok çalışmada analiz edilmiştir. Analizlerde genellikle hipotezi açıklayan; Keynesyen ve Ricardocu Denklik Hipotezi kullanılmıştır. Bu çerçevede literatürde ikiz açık hipotezi konusunda yapılan çalışmalarda ortak bir sonuca ulaşılamadığı görülmekte; bu değişikliğin veri seti, yöntem ve analiz farklılıkları nedeniyle olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada öncelikle, ikiz açık hipotezini açıklayan Keynesyen ve Ricardocu görüşün yanı sıra Cari İşlemler Hedeflemesi Yaklaşımı ve Monetarist görüşe de yer verilmiştir. Çalışmanın literatürde öne çıktığı ve katkı sağladığı nokta; Keynesyen görüş içerisinde Feldstein-Horioka hipotezine de yer verilerek, iki açık arasındaki karşılıklı nedensellik ilişkisini tasarruf ve yatırım ile uluslararası sermaye hareketleri bağlamında açıklamaktır. Bu çerçevede Türkiye’de 2003-2022 dönemi cari işlemler dengesi/GSYH ve bütçe dengesi/GSYH yıllık verileri, Granger Nedensellik Testiyle analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre, Türkiye’nin 2003-2022 döneminde bütçe açığı ve cari açık arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi olduğu saptanmıştır.

Bütçe açığı ve cari açık arasındaki kuvvetli nedensellik ilişkisi, ilgili dönemde Türkiye’de ikiz açık hipotezinin geçerli olduğunu ve Keynesyen görüşün bağlamlarından biri olan Feldstein-Horioka hipotezinin hakim olduğunu göstermektedir. İkiz açığı açıklayan Keynesyen görüşe göre; milli geliri yükseltme amacıyla, kamu harcamalarının (G) artırılması ya da üreticiyi düşünerek vergi alınmaması (T) ve kamu gelirinın düşürülmesi yoluyla uygulanan genişletici maliye politikaları, bütçe açığına neden olmaktadır. Keynesyen görüşte genişletici maliye politikası uygulamasının Mundell Fleming Modeli ile gösteriminde ise dışa açık ülke, bütçe açıklarını borçlanma yoluyla finanse etmektedir. Bu durumda borçlanma artmakta ve faiz oranları yükselmektedir. Ülkeye yabancı sermaye girişi olurken döviz arzı artmakta, döviz kuru düşmektedir. Yerli para biriminin değerinin artması ise ithalatın katlanarak artmasına ve cari açığa neden olmaktadır. Çalışmanın analizi sonucu saptanan CA ve BA arasındaki çift nedensellik ise Feldstein-Horioka hipotezini destekler niteliktedir. Bu kapsamda Türkiye’de Mundell Flemin Modeli’nde öne sürülen dış borçlanma ile finanse durumunun sınırlı olduğu görülmektedir. Tasarruf ve yatırım arasında güçlü korelasyon bulunması ve uluslararası sermaye hareketliliğinin düşük olması, Türkiye’nin dış borçlanma kapasitesini sınırlandırmaktadır. Analiz sonucu, yerel tasarruf ve yerel yatırım ilişkisine de ışık tutmaktadır. Türkiye, maliye politikası ile dış ticaret politikasını uyumlaştırarak yerel tasarrufları artırmalı ve uzun vadeli sürdürülebilir yatırımlara destek vermelidir. Son olarak Türkiye, enerji politikası, döviz kuru,

ticaret yapısı, ihracat politikaları, faiz oranları gibi dinamikler üzerinde durmalı ve iç ve dış dengenin sağlanabileceği uyumlu politikalar geliştirerek yapısal dinamikleri dışa bağımlılığı azaltacak şekilde yeniden şekillendirmelidir.

Kaynakça

Afonso, A., Opoku, P. K. (2023), "The Nexus Between Fiscal and Current Account Imbalances in OECD Economies", *Applied Economics*, 55(13): 1389-1406.

Akbostancı, E., Tunç, G. İ. (2001), "Turkish Twin Effects: An Error Correction Model of Trade Balance", *ERC - Economic Research Center, Middle East Technical University*, 1(6): 1-34.

Alkswani, M. A. (2000), "The Twin Deficits Phenomenon in Petroleum Economy: Evidence From Saudi Arabia", *ERF Seventh Annual Conference*, Paper No. 072000001, Amman.

Altunöz, U. (2014), "İkiz Açık Hipotezinin Geçerliliğinin Sınır Yöntemiyle Sınanması: Türkiye Örneği", *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17: 425-446.

Ay, A., Karaçor, Z., Mucuk, M., Erdoğan, S. (2004), "Bütçe Açığı- Cari İşlemler Açığı Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği 1992-2003", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(12): 75-82.

Aydın, B., Afsal, M. Ş. (2018), "Türkiye'de İkiz Açık Hipotezi: Toda-Yamamoto Nedensellik Yaklaşımı", *Uluslararası Ekonomi İşletme ve Politika Dergisi*, 2(2): 231-240.

Azapoglu, M., Direkçi, T. B. (2015), "İkiz Açıklar Hipotezi: Türkiye Uygulaması 1998-2013", *Journal of Academic Research and Studies*, 7(12): 74-89.

Baharumshah, A. Z., Lau, E. (2005), *Budget and Current Account Deficits in SEACEN Countries: Evidence Based on The Panel Approach*, International Finance 0504002, University Library of Munich, Germany.

Bakarr, T. A. (2014), "Fiscal Deficits and Current Account Imbalances: Evidence From Sierra Leone", *International Journal of Business and Social Science*, 8(1): 256-269.

Barro, R. J. (1974), "Are Government Bonds Net Wealth?", *Journal of Political Economy*, 82(6): 1095-1117.

Barro, R. J. (1989), "The Ricardian Approach to Budget Deficits", *Journal of Economic Perspectives*, 3(2): 37-54.

Bilman, M. E. (2021), "Are Budget and Current Account Deficits Twins in Turkey? Evidence From Residual-Based Fourier Cointegration and Fourier Causality Analyses", *Sosyoekonomi*, 29(49): 199-215.

CFI. (2024), "Reagonomics", Corporate Finance Institute, <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/economics/reagonomics/> (04.10.2024).

Coakley, J., Kulasi, F., Smith, R. (1998), “The Feldstein–Horioka Puzzle and Capital Mobility: A Review”, *International Journal of Finance and Economics*, 3(2): 169-188.

Duğru, M. (2020), “İkiz Açık Hipotezi ve Ters Nedensellik: Türkiye Ekonomisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma”, *İstanbul İktisat Dergisi*, 70(2): 413-435.

Dünya Bankası. (2023), World Development Indicators, <https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators> (04.06.2023).

Emirkadı, Ö. (2017), “Türkiye Ekonomisinde İkiz Açıklar: Kuramsal Yaklaşımlar ve Ampirik Literatür Üzerine Bir Değerlendirme”, *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3): 81-99.

Erer, E. (2022), “İkiz Açık Hipotezi Türkiye’de Geçerliliği: Zamanla Değişen Nedensellik Analizi”, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3): 1291-1326.

Feldstein, M., Horioka, C. (1980), “Domestic Saving and International Capital Flows”, *The Economic Journal*, 90(358): 314-329.

Feldstein, M. (1986), *The Budget Deficit and The Dollar*, NBER Working Paper Series, 1898(1): 1-62.

Feldstein, M. (1992), “Analysis: The Budget and Trade Deficits aren’t Really Twins”, *Challenge*, 35(2): 60-63.

IMF. (2023), World Economic Outlook Database, <https://www.imf.org/en/Publications/SPROLLS/world-economic-outlook-databases#sort=%40imfdate%20descending> (04.06.2023).

Kahiloğulları, A., Akça, İ. E. (2021), “Cari Açık ve Bütçe Açığı İlişkisi: Türkiye Örneği”, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2): 137-151.

Karaş, G. (2024), “Bütçe Açığı ve Cari Açık Arasındaki İlişkinin Analizi: Türkiye Örneği (1975-2020)”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 79: 276-288.

Kim, S., Roubini, N. (2008), “Twin Deficit or Twin Divergence? Fiscal Policy, Current Account, and Real Exchange Rate in The U.S.”, *Journal of International Economics*, 74(2): 362–383.

Krugman, P. R., Obstfeld, M., Melitz, M. J. (2012), *International Policy: Theory & Economics*, Pearson Addison-Wesley, Boston.

Kutlar, A., Şimşek, M. (2001), “Türkiye’de Bütçe Açıklarının Dış Ticaret Açıklarına Etkileri, Ekonometrik Bir Yaklaşım: 1984(4)-2000(2)”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1): 115-132.

Leachman, L. L., Francis, B. (2002), “Twin Deficits: Apparition or Reality?”, *Applied Economics*, 34(9): 1121-1132.

- Mangır, F. (2012), “Türkiye için İkiz Açıklar Hipotezi Testi (1980-2011)”, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2): 136-149.
- Marinheiro, C. F. (2008), “Ricardian Equivalence, Twin Deficits, and the Feldstein–Horioka Puzzle in Egypt”, *Journal of Policy Modeling*, 30: 1041–1056.
- Özmen, M., Biçer, B. (2015), “Türkiye için İkiz Açıkların Ekonometrik Analizi”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(2): 279-294.
- Summers, L.H. (1988), “Relative Wages, Efficiency Wages, and Keynesian Unemployment”, *The American Economic Review*, 78(2): 383-388.
- Şahin, D. (2015), “İkiz Açık Hipotezinin Geçerliliği: Türkiye Örneği (1995-2013)”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1): 49-59.
- Şen, S. (2024), “Cari İşlemler Dengesi ve Maliye Politikası İlişkisi: Türkiye için Vektör Otoregresif Bir Analiz” *Mali Çözüm*, 34(183): 791-814.
- Taş, S., Yılmaz, T. (2015), “İkiz Açık Teoremi ve Türkiye Uygulaması”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1): 73-94.
- Utkulu, U. (2003), “Türkiye’de Bütçe Açıkları ve Dış Ticaret Açıkları Gerçekten İkiz Mi? Koentegrasyon ve Nedensellik Bulguları”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1): 45-61.
- Uysal, D., Topallı, N. (2007), “İkiz Açık Hipotezi: Türkiye”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2): 201-214.
- Yavuz, E., Zhalelkanova, N. (2018), “İkiz Açık Hipotezinin Ampirik Olarak Test Edilmesi: Johansen Eş-Bütünleşme Analizi”, *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, 11: 50-61.
- Yıldırım, Y. (2023), “Türkiye’de İkiz Açık Hipotezi Geçerliliğinin Test Edilmesi”, *International Review of Economics and Management*, 11(2): 97-115.
- Yılmaz, B. E. (2002), “İkiz Açık Teorisi: Türkiye’nin 1980-2001 Dönemi Bütçe Açıkları ve Dış Ticaret Açıkları Üzerine Bir Nedensellik Araştırması”, *Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 41: 139-152.
- Yılmaz, H., Tütüncü, A. (2020), “Türkiye’de Bütçe Açığı – Cari Açık İlişkisi: Zamanla Değişen Nedensellik Testi (1975-2017)”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(1): 47-60.

İnsan Kaynakları Uzmanlarının Türk ve Suriyeli Çalışanlara İlişkin İş Gücü Çeşitliliği Algıları*[¶]

Canan ÖRMEN¹
Yasin ŞEHİTOĞLU²

Özet

Bu çalışma İnsan Kaynakları uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlara ilişkin iş gücü çeşitliliği algılarını incelemektedir. Araştırmada, 13 farklı çalışana 10 adet yarı yapılandırılmış mülakat sorusu sorulmuş, mülakatlar online olarak gerçekleştirilmiştir. Mülakat çıktıları tematik olarak kategorize edilip incelenmiştir. Araştırma, İnsan Kaynakları uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarının milliyet, etnik köken, dil, din, eğitim ve iş deneyimi gibi faktörlerden etkilendiğini ortaya koymuştur. Türk çalışanlar daha yetenekli, deneyimli ve şirket kültürüne uyum sağlayabilir olarak algılanırken Suriyeli çalışanlar kendilerini gerçekleştirebilmek için iş ortamında daha fazla desteğe ihtiyacı olan ve uyum sağlamakta zorlanan kişiler olarak ilişkilendirilmiştir. Suriyeli çalışanların istihdamına ilişkin zorluklar arasında dil engelleri, kültürel farklılıklar ve sınırlı kaynaklar yer almıştır. Bulgular literatür çerçevesinde tartışılmış ve gelecek araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş gücü çeşitliliği, İnsan kaynakları uzmanları, Türk çalışanlar, Suriyeli çalışanlar

JEL Kodları: M14, J61, O15

Human Resources Specialists' Perceptions of Workforce Diversity Regarding Turkish and Syrian Employees

Abstract

This study examines the perceptions of Human Resources Specialists towards Turkish and Syrian employees. In the study, 10 semi-structured interview questions were asked of 13 different employees. These interviews were conducted online. The interview outputs were then categorized and analyzed thematically. The study revealed that the perceptions of Human Resources Specialists about Turkish and Syrian employees are affected by factors such as nationality, ethnicity, language, religion, education, and work experience. While Turkish employees are perceived as more talented, experienced and able to adapt to the company culture, Syrian employees are perceived as people who need more support in the work environment in order to realize themselves and have difficulty adapting. Difficulties

* Bu çalışma 20-21 Aralık 2023 tarihleri arasında İstanbul'da düzenlenen X. Yıldız Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi "Türkiye'de Bulunan Bir Bilgi Teknolojileri Şirketindeki İnsan Kaynakları Uzmanlarının Türk Çalışanlar ve Suriyeli Göçmenlere Dair Algılarına Yönelik Pilot Bir Çalışma" başlığı ile sunulan özet bildirinin genişletilmiş halidir.

Makale, 2024 yılında, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD İnsan Kaynakları Yönetimi Programında, ikinci yazarın danışmanlığında birinci yazar tarafından hazırlanan "İnsan Kaynakları Uzmanlarının Türk ve Suriyeli Çalışanlara İlişkin İş Gücü Çeşitliliği Algıları" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

[¶] Bu çalışma için Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 02.07.2023 tarih ve 2003/07 numaralı toplantısında etik kurul izni alınmıştır.

¹ Yıldız Teknik Üniversitesi, SBE İşletme ABD İnsan Kaynakları Yönetimi Programı YL Öğrencisi, cananormen723@gmail.com, orcid.org/0009-0001-9483-9370

² Prof. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, ysehit@yildiz.edu.tr, orcid.org/0000-0003-0074-6446

with the employment of Syrian refugees include language barriers, cultural differences, and limited resources. The findings were discussed within the framework of the literature and suggestions for future research were made.

Keywords: *Workforce diversity, Human resources specialists, Turkish employees, Syrian employees*

JEL Classification: *M14, J61, O15*

1. Giriş

2011'de Suriye iç savaşının patlak vermesinden bu yana Türkiye, Suriyelilere barınma ve yardım sağlanmasında hayati bir rol oynamıştır. UNHCR raporuna göre Türkiye dünya çapında en fazla göçmen barındıran ülkedir (UNHCR, 2021). Bu önemli göçmen akınının, bir bütün olarak Türkiye için derin sosyoekonomik sonuçları olmuştur.

Türkiye, Suriyelilerin ekonomisine ve topluma entegrasyonunu kolaylaştırmak için çaba göstermiş olsa da sayısız zorluk hala devam etmektedir. Suriyeli çalışanlar ile ilgili olumsuz klişeler, ön yargılar, Suriyelilerin iş yerlerine etkin entegrasyonunu engellemektedir. İşe alma ve yönetim süreçlerinde etkili olan İK uzmanları bu algıları şekillendirmede ve kurumlarındaki çeşitliliği ve katılımı teşvik etmede önemli bir rol oynamaktadır.

Bu zorlukların üstesinden gelmek ve daha kapsayıcı bir çalışma ortamını teşvik etmek için İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarını mukayeseli olarak ele almanın tanımlanan soruna yeni bakış açıları sağlayacağı düşünülmektedir. İK uzmanlarının hem Türk hem de Suriyeli çalışanlara ilişkin algılarını anlamak, iş yerinde çeşitliliği, kapsayıcılığı ve fırsat eşitliğini teşvik etmek için önemlidir. Bu doğrultuda yapılan kapsamlı araştırmalar, İK uzmanlarının, göçmenlerin istihdamına ilişkin tutumlarını ve karar verme süreçlerini etkileyen faktörleri incelemektedir. Çalışmalar, bu algıları şekillendiren gruplar arası temas, kültürel farklılıklar, dil yeterliliği, iş becerileri ve destek yapılarının mevcudiyeti gibi çeşitli faktörler olarak tanımlanmıştır (Banerjee ve Verma, 2020; Greenaway vd., 2018; Kaushik vd., 2019).

Bu çalışmanın birincil amacı İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlara ilişkin iş gücü çeşitliliği hakkındaki algılarını araştırmaktır. Çalışma özellikle şunları amaçlamaktadır:

- İK uzmanlarının iş yerindeki Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarını araştırmak, farklılıkları ve benzerlikleri belirlemek.
- İK uzmanlarının iş yerinde çeşitliliği ve katılımı teşvik etmedeki rolünü keşfetmek

Çalışmanın bulguları, İK uzmanlarının iş yerinde çeşitliliği ve katılımı teşvik etmek için stratejiler geliştirmelerine yardımcı olacaktır. İşletmeler, İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarını anlayarak, Suriyeli çalışanların entegrasyonunu engelleyen potansiyel ön yargıları, klişeleri veya engelleri belirleyebilirler. Bu bilgiler daha sonrasında bu zorlukları ele alan ve daha kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamını destekleyen çeşitlilik eğitim programları

ve kapsayıcı işe alım uygulamaları gibi hedeflenen müdahaleleri tasarlamak için kullanılabilirler.

2. Literatür Araştırması

Suriyelilerin Türk iş gücü piyasasına entegrasyonu, 2011'de Suriye iç savaşının başlamasından bu yana önemli zorluklar yaratmıştır. İK uzmanlarının iş yerindeki Suriyeli çalışanlara yönelik algılarını anlamak, çeşitliliğin, katılımın ve Suriyelilerin Türk iş gücü piyasasına etkili bir şekilde entegrasyonunun teşvik edilmesi için elzem hale gelmektedir.

Türkiye, dünya çapında en fazla sayıda Suriyeliye ev sahipliği yapan ülke haline gelmiştir. 2021 itibarıyla Türkiye'de kayıtlı toplam Suriyeli sayısı yaklaşık 3,7 milyona ulaşarak Türkiye'yi dünyanın en büyük göçmen barındıran ülkelerinden birisi haline getirmiştir (UNHCR, 2021).

Göçmenlerin iş arkadaşları, amirleri ve işverenler tarafından nasıl algılandığını anlamak, başarılı entegrasyonlarını desteklemek, potansiyel ön yargıları ele almak ve çeşitliliğe sahip bir iş gücünün potansiyel faydalarını en üst düzeye çıkarmak için oldukça önemlidir.

Göçmenlerin iş yerindeki algılarını çeşitli faktörler şekillendirmektedir. İlk olarak, göçmenlerle önceki temas, kişisel inançlar ve kültürel tutumlar gibi bireysel düzeydeki faktörler algıları etkileyebilmektedir (Seligman ve Montgomery, 2017). Göçmenlere yönelik olumlu veya olumsuz tutumların yanı sıra klişeler ve ön yargılar, bireylerin göçmen iş arkadaşlarını nasıl algıladıklarını ve onlarla nasıl etkileşim kurduklarını etkileyebilmektedir. İkinci olarak, çeşitlilik ortamı, liderlik desteği ve kültürlerarası eğitim gibi örgütsel faktörler göçmenlerin algılarını şekillendirebilmektedir (Liu vd., 2020). Kapsayıcılığı ve kültürel anlayışı destekleyen kurumsal kültür ve politikalar, olumlu algıları besleyebilir ve göçmenlerin iş yerine entegrasyonunu artırabilmektedir.

Göçmenlerin iş yerindeki algılarının, istihdam sonuçları, iş tatminleri ve genel refahları üzerinde önemli etkileri olmaktadır. Olumlu algılar, göçmenlerin iş yerinde daha fazla kabul görmelerine, desteklenmelerine ve dahil edilmelerine yol açarak iş performansının artmasına, iş tatmininin artmasına ve örgütsel bağlılığın artmasına olanak sağlayabilmektedir (Zikic vd., 2010). Öte yandan, olumsuz algılar ve klişeler, göçmenlerin aykırılışmasına, sınırlı kariyer fırsatlarına ve sosyal entegrasyonun azalmasına yol açabilmektedir (Hirsch vd., 2017). Olumsuz algılar, iş yerinde ayrımcılığa, ön yargıya ve etkili ekip çalışması ve iş birliğine yönelik engellere de sebebiyet verebilmektedir.

İşyerinde daha olumlu bir göçmen algısı oluşturmak için kuruluşlar çeşitli stratejiler uygulayabilir. İlk olarak, bir kapsayıcılık ve çeşitlilik kültürü oluşturmak, farklılıkların kabulünü, saygısını ve takdirini teşvik ederek olumlu algıların temelini oluşturabilir (Kaše vd., 2019). Dil eğitimi ve beceri geliştirme fırsatları sağlamak, potansiyel katkılarını ve yeterliliklerini göstererek göçmenlerin iş yerine entegrasyonunu da destekleyebilir (Seligman ve Montgomery, 2017)

İK uzmanlarının iş yerindeki göçmenlere ilişkin algıları, göçmen çalışanların başarılı entegrasyonu ve dahil edilmesi için oldukça önemli olmaktadır. Kilit karar vericiler ve politika uygulayıcıları olarak İK uzmanlarının tutumları ve inançları, kuruluşlar içinde göçmenlerin işe alınmasını, seçilmesini ve desteklenmesini etkilemektedir.

İK uzmanlarının iş yerindeki göçmenlere ilişkin algılarını çeşitli faktörler şekillendirmektedir. Birincisi, göçmenlere ve göçe yönelik kişisel inançları ve tutumları, algılarını etkileyebilir (Kusuma-Powell vd., 2019). Göçmenlere yönelik olumlu veya olumsuz tutumlar, İK uzmanlarının destek ve gelişim için kaynakların işe alınması, seçilmesi ve tahsis edilmesi ile ilgili kararlarını etkileyebilir. İkinci olarak, çeşitlilik iklimi ve kapsayıcılık için liderlik desteği gibi örgütsel faktörler oldukça önemli bir rol oynamaktadır (Makela vd., 2018). Destekleyici kurumsal kültürler ve kapsayıcı İK uygulamaları, göçmen çalışanlara yönelik olumlu algıları ve tutumları besleyebilir. Öte yandan olumsuz algılar işe alım ve seçim süreçlerinde ön yargılara, sınırlı kariyer fırsatlarına ve sosyal entegrasyona yönelik engellere yol açabilir (Dovidio vd., 2016). Olumsuz algılar, göçmen çalışanların başarılı bir şekilde entegrasyonu için gerekli destek ve kaynakların sağlanmasını da engelleyebilir.

2.1. İşgücü Çeşitliliği

İşgücü çeşitliliği, bir kuruluşta ırk, etnik köken, cinsiyet, yaş, din, engellilik ve sosyoekonomik geçmiş dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere çok çeşitli demografik özelliklere sahip bireylerin varlığını ifade etmektedir (Cox ve Blake, 1991; Jackson vd., 2003). Hem ırk ve cinsiyet gibi görünen boyutları hem de dini inançlar gibi görünmeyen boyutları kapsamaktadır (Thomas ve Ely, 1996). İşgücü çeşitliliği, kapsayıcılığın değerini kabul eder ve tüm çalışanlara saygı duyulan, değer verilen ve benzersiz bakış açıları ve deneyimlerine katkıda bulunmaları için yetkilendirilen bir ortam yaratmaktadır (Kossek ve Zonia, 1993). Araştırmalar, iş gücü çeşitliliği ile ilişkili faydaları kapsamlı bir şekilde göstermektedir. Birincisi, çeşitli geçmişlere sahip bireylerin getirdiği farklı bakış açıları ve bilgiler sayesinde farklı ekiplerin yenilikçi fikirler ve çözümler üretme olasılığı daha yüksek olmaktadır (Joshi ve Roh, 2009; Nembhard ve Edmondson, 2006). Bu düşünce çeşitliliği, problem çözme yeteneklerini geliştirir ve organizasyon içinde yaratıcı düşünceyi desteklemektedir. İkinci olarak, çeşitliliğe sahip iş gücü, farklı bir müşteri tabanının ihtiyaçlarını anlamak ve karşılamak için daha donanımlıdır, bu da artan müşteri memnuniyeti ve bağlılığına yol açmaktadır (Herring vd., 2009). Ayrıca çeşitli iş gücüne sahip kuruluşlar, pazarda daha iyi finansal performans ve daha fazla rekabet gücü deneyimleme eğiliminde olmaktadır (Homan vd., 2015).

Çok sayıda faydası olmakla birlikte, iş gücü çeşitliliğini yönetmenin kuruluşlar için zorlukları da olmaktadır. Temel zorluklardan biri, değerler, inançlar ve iletişim tarzlarındaki farklılıklar nedeniyle gruplar arası çatışma ve iletişim engelleri gibi başlıklar yer almaktadır (Harrison ve Klein, 2007). Bu zorluklar, farklı ekipler içinde etkili iş birliğini ve ekip çalışmasını engelleyebilmektedir. Dahası, yetersiz temsil edilen gruplardan çalışanların kariyer fırsatlarını ve deneyimlerini etkileyerek iş yerinde klişeler, ön yargılar ve ayrımcılık devam edebilmektedir

(Doverspike vd., 2014). Kuruluşlar bu zorlukların farkında olmalı, kapsayıcı ve eşitlikçi bir çalışma ortamı yaratmak için bunları ele almak üzere dinamik önlemler almalıdır.

Literatürde, çeşitlilik araştırmalarındaki bu çeşitlilik değişkenlerini ve tutarsız sonuçları desteklemek için, sosyal kimlik teorisi, öz-kategorizasyon teorisi, benzerlik çekimi teorisi, üst kademe teorisi ve bilgi karar alma teorisi gibi farklı teorik bakış açılarına atıflara rastlanmaktadır. Bu temel teoriler, tutarsız bulguların ardındaki kavramsal anlayışları ve mantıksal nedeni sağlamaktadır (Yadav ve Lenka, 2020, 580).

İK uzmanlarının, iş yerinde çeşitliliği ve katılımı teşvik etmekle ilgili bir dizi sorumluluğu vardır. Birincisi, çeşitlilik ve kapsayıcılık politikaları ve girişimleri geliştirmek ve uygulamaktan sorumludurlar (Kulik ve Roberson, 2008). Bu, çeşitli bir işe alma ve seçim süreci oluşturmayı, tüm adaylar için eşit fırsatlar sağlamayı ve ön yargıları ve ayrımcılığı azaltmak için stratejiler uygulamayı içerir. İkinci olarak, İK uzmanları kapsayıcı bir organizasyon kültürünün geliştirilmesinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır (Bendick vd., 2011). İK uzmanlarının bu ön yargıların farkında olması ve bunların İK uygulamaları üzerindeki etkilerini azaltmak için stratejiler uygulaması gerekir.

3. Yöntem

Çalışma, birincil veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşmeleri kullanan nitel bir araştırma tasarımı benimsemektedir. Zengin ve ayrıntılı veri toplamak için yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Bu yaklaşım, görüşme sürecinde esneklik sağlayarak araştırmacıların katılımcıların yanıtlarını daha derinlemesine incelemelerine ve ortaya çıkan temaları keşfetmelerine olanak sağlamıştır (Patton, 2015).

Bu çalışmanın katılımcıları, Türkiye'de bulunan bir bilişim şirketinde çalışan İK uzmanlarından oluşmaktadır. Şirket hem Türk hem de Suriyeli çalışanlardan oluşan çeşitli iş gücü nedeniyle seçilmiştir. Çalışmanın katılma kriterleri, işe alma ve seçme, çeşitlilik ve dahil etme politikaları ve çalışan ilişkileri gibi alanlarda kilit sorumluluklara sahip olan İK uzmanlarına odaklanmıştır. Görüşmeler, açık ve anlamlı iletişimi kolaylaştırmak için katılımcıların ana dili olan Türkçe ile yapılmıştır. Rahat ve tanıdık bir ortam sağlamak için görüşmeler, katılımcıların günlük aktivitelerine ve etkileşimlerine engel olmayacak şekilde online olarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların onayı ile doğru veri toplamayı sağlamak için görüşmeler ses kaydına alınmış ve daha sonra ayrıntılı analiz için kelimesi kelimesine yazıya dökülmüştür. Bu yaklaşım, katılımcıların yanıtlarının ayrıntılı bir şekilde incelenmesine, bakış açılarının korunmasına ve deneyimlerinin zenginliğinin yakalanmasına olanak sağlamıştır.

Toplanan veriler, verilerdeki örüntülerin, temaların ve kategorilerin tanımlanmasına ve keşfedilmesine izin veren yaygın olarak kullanılan bir yaklaşım olan tematik analiz kullanılarak analiz edilmiştir (Braun ve Clarke, 2006). Analiz süreci, verilerin satır satır, titizlikle incelenmesini içeren açık kodlama ile başlamıştır. Bu aşamada, verilerde bulunan temel fikirleri ve kavramları yakalamak

için ilk kodlar üretilmiştir. Bu kodlar daha sonra organize edilmiş ve ortak özelliklerine ve ayırt edici özelliklerine göre ön temalar ve kategoriler halinde gruplandırılmıştır. Sonraki adım, ortaya çıkan temaların kapsamlı bir incelemesidir. Temalar, devam eden bir veri karşılaştırma süreci aracılığıyla gözden geçirilmiş, rafine edilmiş ve yinelemeli olarak revize edilmiştir. Bu yinelemeli süreç, temaların ve kategorilerin tutarlılığını ve kapsamlılığını sağlamayı amaçlamıştır. Araştırmacı, temaları yeniden gözden geçirerek İK uzmanlarının iş yerindeki Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarının doğasında var olan nüansları ve karmaşıklıkları yakalamaya çalışmıştır. Nihayetinde analiz, İK uzmanlarının algıları ve deneyimleri hakkında kapsamlı bir anlayış sağlayan, iyi tanımlanmış ve anlamlı temalardan oluşan nihai bir setle sonuçlanmıştır.

4. Bulgular

Bulgular, veri analizinden ortaya çıkan temalara göre düzenlenmiştir. Her bir tema, İK uzmanlarının iş yerindeki Türk ve Suriyeli çalışanlara ilişkin tutumları, inançları ve bakış açıları hakkında bilgi sağlayarak, algılarının farklı bir yönünü temsil etmektedir. Bulgular, araştırma sorusunun kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını kolaylaştırmak için sistematik ve tutarlı bir şekilde sunulmuştur

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Katılımcı	Unvanı	Cinsiyet	Bu Şirkette Çalışma Yılı
Katılımcı 1	İK Yöneticisi	Erkek	9
Katılımcı 2	İK Yöneticisi	Kadın	3
Katılımcı 3	İK Yöneticisi	Kadın	1.5
Katılımcı 4	Yetenek Yöneticisi	Kadın	2
Katılımcı 5	Yetenek Yöneticisi	Kadın	4
Katılımcı 6	Yetenek Yöneticisi	Kadın	2
Katılımcı 7	İşe Alım Uzmanı	Erkek	1
Katılımcı 8	İşe Alım Uzmanı	Kadın	3
Katılımcı 9	İşe Alım Uzmanı	Kadın	4
Katılımcı 10	İşe Alım Uzmanı	Erkek	2
Katılımcı 11	İşe Alım Uzmanı	Erkek	3
Katılımcı 12	İşe Alım Uzmanı	Kadın	1.5
Katılımcı 13	İşe Alım Uzmanı	Kadın	2

4.1. Araştırmanın Gerçekleştiği Şirkete Dair Bilgiler

Araştırmanın gerçekleştiği şirket, yazılım geliştirme, BT danışmanlığı ve mesleki eğitim programlarını kapsayan çok çeşitli hizmetler sunan Türkiye teknoloji sektörünün önde gelen kuruluşlardan biridir. Şirket, İK bölümü içerisinde uzmanlaşmış departmanlar oluşturarak dış kaynak operasyonlarını stratejik olarak organize etmiştir. Her departman, şirketin hizmet verdiği farklı müşterilerin özel ihtiyaçlarını ve gereksinimlerini karşılayacak şekilde uyarlanmıştır. Bu departmanlar müşteri kuruluşlarının niteliğine göre bölümlere ayrılmıştır. Sırasıyla

kamu, özel ve yabancı şirketlere hizmet vermektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların demografik bilgileri Tablo 1’de sunulmuştur.

4.2. Şirkette Çalışanların Uyruklarına Göre Dağılımı

Şirketteki çalışanların uyuşma göre dağılımı, kuruluş içindeki çeşitliliği anlamak için dikkate alınması gereken önemli bir husustur. Bu bölüm, şirket çalışanları arasında farklı milliyetlerin temsiline genel bir bakış sunmaktadır. İş gücünün ne ölçüde Türk ve Suriyeli çalışanlardan ve diğer uyruklardan oluştuğunu göstermeyi amaçlamaktadır. Böylelikle Türk ve Suriyeli çalışanların temsiline ilişkin bilgi sağlamak ve bu da İK uzmanlarının çeşitliliğe sahip bir iş gücünü yönetme konusundaki algı ve deneyimlerinin kapsamlı bir analizine katkıda bulunmaktadır.

Tablo 2. Şirkette Çalışanların Uyruklarına Göre Dağılımı

Faaliyetine Göre Çalışılan Kurum	Tam Zamanlı		
	Türk Çalışan Sayısı	Suriyeli Çalışan Sayısı	Diğer Uyruklu Çalışan Sayısı
Kamu Şirketleri	576	3	6
Özel Şirketler	927	3	7
Yurt Dışı Şirketleri	86	2	9

4.3. Bulguların Temalara Göre Dağılımı

Bulguların temalara göre dağılımı, çalışmadan elde edilen bilgilerin sistematik bir sunumuna ve analizine olanak tanımaktadır. Bu bölüm, veri analizinden ortaya çıkan ana temalara genel bir bakış sunarak, İK uzmanlarının iş yerindeki Türk çalışanlar ve Suriyeli çalışanlara ilişkin algılarındaki kalıpları ve eğilimleri vurgulamaktadır.

Bulguları temalar halinde düzenleyerek, katılımcılar arasında ortak konuları ve yinelenen bakış açıları sunulmaktadır. Bu yaklaşım, İK uzmanlarının algılarıyla ilgili çeşitli yönlerin kapsamlı bir şekilde anlaşılmasını kolaylaştırır. Diğerlerinin yanı sıra işe alma ve seçmeye yönelik tutumlar, çeşitlilik ve dahil etme politikaları ve çalışan ilişkileri gibi belirli alanları derinlemesine incelememizi sağlamaktadır.

4.3.1. Tema 1: Türk ve Suriyeli Çalışanlar Arasındaki Benzerlikler

Veri analizinden ortaya çıkan ilk tema İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerliklerine odaklanmıştır. Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerlikler, İK uzmanlarının görüşmelerinde sıklıkla vurgulanan önemli bir tema olmuştur. İK uzmanlarının çoğu, her iki grup çalışanın da işlerine olan bağlılığı ve çalışkanlığı konusunda benzer özellikler sergilediğini belirtmiştir. Örneğin, Katılımcı 1, Türk çalışanlarını "*görevlerine son derece bağlı ve sorumluluklarını ciddiye alan*" bireyler olarak tanımlamıştır. Benzer şekilde, Suriyeli çalışanların da işlerine olan bağlılıkları ve görevlerine duydukları sorumluluk konusunda olumlu geri bildirimler aldıkları görülmüştür.

İletişim becerileri ve iş birliği yetenekleri de Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerlikler arasında yer almaktadır. Katılımcı 2, Türk çalışanların "*verimli bir*

çalışma ortamına katkıda bulunan iletişim becerilerine sahip olduklarını belirtmiştir. Benzer şekilde, Suriyeli çalışanların da yerel çalışma kültürüne uyum sağlama ve etkili iletişim kurma konusunda becerili olduklarına dair geri bildirimler bulunmaktadır.

Türk ve Suriyeli çalışanlar arasında kültürel duyarlılık ve farklılıklara değer verme konusunda benzerlikler gözlemlenmiştir. Katılımcı 4, Türk çalışanların "*farklı kültürleri ve geçmişleri kucaklayan uyumlu bir çalışma ortamı yarattıklarını*" ifade etmiştir. Suriyeli çalışanların da iş yerinde değer verdikleri çeşitliliği ve farklılıkları kucakladıklarına dair benzer geri bildirimler bulunmaktadır.

Her iki grup çalışanın da sürekli öğrenme ve kişisel gelişim konusundaki istekliliği, İK uzmanları tarafından vurgulanmıştır. Katılımcı 5, Türk çalışanların "*güçlü bir kişisel gelişim arzusuna sahip olduklarını*" belirtmiştir. Suriyeli çalışanların da benzer şekilde, beceri geliştirme ve mesleki eğitim konularına olan ilgilerinin altı çizilmiştir.

Motive etme ve teşvik etme konusundaki yaklaşımlarında benzerlikler bulunmaktadır. Katılımcı 6, Türk çalışanların "*tanınma, ödüller ve pozitif bir çalışma ortamının motive olmalarında önemli rol oynadığını*" ifade etmiştir. Suriyeli çalışanlar da başarılarının takdir edilmesi ve teşvik edici bir iş ortamının varlığının motivasyonlarını artırdığını belirtmişlerdir.

Her iki grupta da karşılaşılan zorlukların farkında olunması ve bu zorlukların üstesinden gelme stratejilerinin geliştirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Katılımcılar, Türk ve Suriyeli çalışanlar arasında kuşak farklılıklarının ele alınması ve iş-yaşam dengesinin teşvik edilmesi gerektiğine işaret etmişlerdir. Ayrıca, her iki grupta da değişime uyum sağlama konusunda zorluklar yaşandığı ve bu zorlukların ele alınması gerektiği belirtilmiştir.

Sonuç olarak, Türk ve Suriyeli çalışanlar arasında işlerine olan bağlılık, iletişim becerileri, kültürel duyarlılık, sürekli öğrenme isteği, motive olma ve zorluklarla başa çıkma gibi önemli benzerlikler bulunmaktadır.

4.3.2. Tema 2: Türk ve Suriyeli Çalışanlar Arasındaki Farklılıklar

Verilerden ortaya çıkan ikinci tema, İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli Çalışanlar arasındaki farklılıklarına odaklanmıştır. Türk ve Suriyeli çalışanların iş yerindeki deneyimlerini karşılaştırmak için İK uzmanlarının görüşlerine dayanan veriler incelendiğinde, her iki grubun da farklı beceri ve özelliklerle birlikte iş gücüne değer kattığı görülmektedir. Türk çalışanların iş ahlakı ve bağlılığı genellikle olumlu bir şekilde algılanırken, Suriyelilerin ise dayanıklılıkları ve öğrenmeye istekli olmaları öne çıkarılmıştır.

Türk çalışanların işe bağlılık ve sorumluluk alma konusundaki tutumları sıkça övülmektedir. Katılımcı 1, "*Türk çalışanlar görevlerine son derece bağlı ve sorumluluklarını ciddiye alırlar. Örgütsel hedeflere ulaşma konusunda güçlü bir bağlılık duygusu sergiliyorlar*" şeklinde Türk çalışanların iş ahlakını vurgulamıştır.

Suriyelilerin iş yerindeki performansı ise genellikle adaptasyon yetenekleri ve öğrenme istekleri üzerinden değerlendirilmektedir. Katılımcı 3, "*Suriyeli çalışanlar değişen koşullara hızla uyum sağlıyor ve yeni teknolojileri benimsiyor. Zorluklar karşısında dirençliler, öğrenmeye ve büyümeye istekliler*" ifadesiyle Suriyeli çalışanların esnekliğini ve istekliliğini övmüştür.

İletişim becerileri de her iki grup için önemli bir değerlendirme kriteri olmaktadır. Türk çalışanların etkili iletişim ve iş birliği becerileri vurgulanırken Suriyeli çalışanların dil becerilerinin geliştirilmesi ve entegrasyon sürecinde desteklenmesi gerektiği belirtilmiştir. Katılımcı 5, "*Türkçe yeterliliği kazanmış Suriyeli çalışanların iş gücüne entegre olma ve meslektaşları ve müşterilerle etkin iletişim kurma konusunda daha donanımlı olduklarını gördük*" ifadesiyle dilin entegrasyon sürecindeki önemine dikkat çekmiştir.

Her iki grup da iş yerinde çeşitliliğin ve farklı bakış açılarının değerini anlamaktadır. Türk çalışanlar genellikle kültürel çeşitliliği kabul eden bir tutum sergilerken Suriyeli çalışanların da farklı kültürel geçmişleri ve deneyimleriyle katkı sağladığı vurgulanmıştır. Katılımcı 7, "*Daha kapsayıcı ve kabul edilebilir bir çalışma ortamını teşvik etmek için işverenleri ve meslektaşları Suriyeli çalışanların farklı geçmişleri ve yetenekleri hakkında eğitmek çok önemlidir*" ifadesiyle çeşitliliğin önemini vurgulamıştır. Ancak, bazı katılımcılar Türk ve Suriyeli çalışanlar arasında karşılaşılan zorluklara da değinmişlerdir. Türk çalışanların değişime direnç gösterebileceği ve Suriyeli çalışanların dil ve kültürel engellerle karşılaşabileceği belirtilmiştir. Bu zorlukların üstesinden gelmek için İK uzmanlarının çeşitli stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Sonuç olarak, Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki farklılıklar iş yerinde çeşitliliğin ve entegrasyonun karmaşıklığını yansıtmaktadır

4.3.3. Tema 3: Çeşitlilik ve Dahil Etme Politikaları

Veri analizinden ortaya çıkan üçüncü tema, şirketin çeşitlilik ve kapsayıcılık politikalarına odaklanmıştır. İK uzmanlarının çoğu, şirketin çeşitlilik ve kapsayıcılık konusundaki güçlü taahhüdünün altını çizerek, bunun kuruluşun uygulamalarının çeşitli yönlerinde açıkça görüldüğünü vurgulamıştır. Bu taahhüt, şirketin çeşitli aday havuzunu çekmeyi amaçlayan işe alma ve seçme politikalarına yansımıştır. Ek olarak, İK uzmanları, çeşitlilik bilincini ve kapsayıcı uygulamaları destekleyen çalışan eğitim ve gelişim programlarının varlığına dikkat çekmişlerdir.

Bir İK uzmanı, şirketin çeşitliliği ve kapsayıcılığı son derece desteklediğini ve tüm çalışanlara adil ve eşitlikçi muamele sağlamak için politikalar uyguladığını özellikle belirtmiştir. Bu, şirketin çeşitliliği benimsemenin ve kapsayıcı bir çalışma ortamını teşvik etmenin önemini kabul ettiğini göstermektedir. Bu tür politikalar, Türk ve Suriyeli çalışanlar da dahil olmak üzere farklı geçmişlere sahip çalışanlara gelişmek ve kuruluşun başarısına katkıda bulunmak için fırsatlar yaratabilmektedir. Ancak, çeşitlilik ve kapsayıcılık konularında çalışılmış olmasına rağmen bazı İK uzmanları şirketin politikaları ile bunların gerçek uygulamaları arasında potansiyel bir boşluk olduğunu belirtmiştir. Bu, bu politikaların kuruluş genelinde tutarlı ve anlamlı eylemlere dönüştürülmesinde zorluklar olabileceğini düşündürmektedir. İK

uzmanları, bu boşluğu kapatmak ve çeşitlilik ile kapsayıcılık uygulamalarının şirketin günlük operasyonlarına etkili bir şekilde yerleştirilmesini sağlamak için sürekli çaba gösterilmesi gerektiğini kabul etmişlerdir.

Bir katılımcıya göre “*Suriyeli çalışanlar açıkça içeren kapsamlı çeşitlilik ve dahil etme stratejilerinin uygulanması hayati önem taşımaktadır*” (Katılımcı 1). Bu stratejiler, farkındalık yaratmayı, çeşitlilik hedefleri belirlemeyi ve kuruluş genelinde kapsayıcı uygulamaları benimsemeyi içermektedir. Başka bir katılımcı, *Suriyelilere eşit fırsatlar sağlamak için tarafsız işe alma uygulamalarının gerekliliğini* vurgulamıştır (Katılımcı 2). Bu, ön yargıları ele alarak, işe alım uzmanlarını eğiterek ve çeşitli işe alım kanallarını kullanarak başarılabilmektedir.

Dil desteği ve eğitimi, etkili iletişim ve entegrasyon için çok sayıda katılımcı tarafından vurgulanmıştır (Katılımcı 3, Katılımcı 4). *Dil kursları veya çeviri hizmetleri sunmak, Suriyeli çalışanların dil engellerini aşmalarına ve istihdam edilebilirliklerini arturmalarına yardımcı olabilir. Yabancı niteliklerin tanınması* da birkaç katılımcı tarafından savunulmuştur (Katılımcı 5, Katılımcı 6). İlgili makamlar ve meslek kuruluşlarıyla iş birliği yapmak tanıma sürecini düzene sokabilir ve Suriyeli çalışanların beceri ve deneyimlerinden tam olarak yararlanmalarını sağlayabilir.

Kültürel duyarlılık programları başka bir katılımcı tarafından vurgulanmıştır (Katılımcı 7). İK uzmanları, Suriyeli çalışanlar da dahil olmak üzere farklı kültürel geçmişlere yönelik anlayışı ve takdiri geliştirmek için bu tür programları uygulayabilir. Ek olarak, özellikle *Suriyeli çalışanlar için hazırlanmış mentorluk ve entegrasyon programlarının oldukça değerli olduğu* vurgulanmıştır (Katılımcı 8).

İK uzmanları tarafından paylaşılan bilgiler, Suriyeli çalışanların iş ortamına çeşitliliğini ve dahil edilmesini teşvik eden politikaların uygulanmasının önemini vurgulamaktadır.

4.3.4. Tema 4: Zorluklar ve Fırsatlar

Veri analizinden ortaya çıkan dördüncü tema, çeşitliliğe sahip bir iş gücünü yönetmenin getirdiği zorluklara ve fırsatlara odaklanmıştır. İK uzmanları, özellikle Suriyeli çalışanları iş yerine entegre etme söz konusu olduğunda, dil ve kültürel engelleri önemli zorluklar olarak tanımlamıştır. İK uzmanları, çalışanlar arasında daha iyi entegrasyon ve iletişimi kolaylaştırmak için dil ve kültürel eğitime yatırım yapmanın önemini kabul etmişlerdir.

Dil ve kültürel engeller, etkili iş birliğini kısıtlayabilir ve çeşitliliğe sahip bir iş gücünün genel üretkenliğini engelleyebilir. İK uzmanları, daha kapsayıcı bir çalışma ortamı yaratmak için dil edinimini ve kültürel anlayışı destekleyen girişimlere duyulan ihtiyacı kabul etmişlerdir. Bununla birlikte çeşitliliğe sahip bir iş gücünü yönetmenin zorlukları da beraberinde gelirken, İK uzmanlarının da çok sayıda fırsat belirlediklerini belirtmekte fayda olmaktadır. Çeşitliliğin, organizasyon içinde yenilikçiliği ve yaratıcılığı besleyebilecek farklı bakış açıları, deneyimler ve fikirleri masaya getirebileceğini kabul etmişlerdir. İK uzmanları, çalışanlarının çeşitli beceri kümelerinden ve geçmişlerinden yararlanarak iş

birliğini ve fikir alışverişini teşvik edebilir ve sonuç olarak gelişmiş ürünlere, hizmetlere ve problem çözme yaklaşımlarına yol açabilmektedir.

Şekil 1. Temaların Özeti

Türk ve Suriyeli Çalışanlar Arasındaki Benzerlikler

- Bağlılık ve Çalışkanlık
- İletişim ve İş Birliği
- Kültürel Duyarlılık
- Sürekli Öğrenme
- Motivasyon ve Teşvik
- Zorlukların Üstesinden Gelme

Türk ve Suriyeli Çalışanlar Arasındaki Farklılıklar

- Farklı İş Ahlakları
- Adaptasyon Yetenekleri ve Öğrenme İstekleri
- İletişim Becerileri ve Dil Entegrasyonu
- Karşılaşılan Zorluklar ve Direnç

Çeşitlilik ve Dahil Etme Politikaları

- Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Taahhüdü
- İşe Alım ve Seçme Politikaları
- Çalışan Eğitim ve Gelişim Programları
- Politika ve Uygulama Arasındaki Boşluk
- İzleme ve Değerlendirme Süreçleri
- Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Eğitimleri
- Dil Desteği ve Eğitimi
- Kültürel Duyarlılık Programları
- Mentorluk ve Entegrasyon Programları
- Politika ve Pratiklerin Uygulanması

Zorluklar ve Fırsatlar

- Dil ve Kültürel Engeller
- İletişim ve Entegrasyon Zorlukları
- Dil ve Kültürel Eğitim İhtiyacı
- Çeşitliliğin Yenilikçiliği ve Yaratıcılığı Teşvik Etme Potansiyeli
- Kapsayıcılık ve Saygı Kültürünün Oluşturulması
- İşe Alım ve Kariyer Gelişimi İçin Esnek Çalışma Düzenlemeleri
- Kültürel ve Dini Uygulamalara Uyum Sağlama
- Kimlik Bilgilerinin Tanınması ve Önyargıların Ele Alınması
- Dil Yetkinliği ve Çeşitlilik Eğitim Programları
- Mentorluk ve Entegrasyon Programları

“Suriyeli çalışanlar, yaratıcılığı artıran ve kuruluşlar içinde küresel bir zihniyeti besleyen zengin bir kültürel çeşitlilik getiriyor” (Katılımcı 1). Farklı geçmişleri ve deneyimleri, problem çözmede yeni bakış açıları ve yenilikçi yaklaşımlara yol açabilmektedir. *“Türkçe’ye yetkin olanlar, meslektaşları ve müşterileri ile etkili bir şekilde iletişim kurarak daha iyi ekip çalışmasına ve müşteri hizmetlerine katkıda bulunabilir”* (Katılımcı 2). *“Getirdikleri bakış açılarının çeşitliliği, daha kapsamlı karar alma süreçlerine ve daha geniş bir fikir ve çözüm yelpazesine yol açabilir”* (Katılımcı 4).

Öte yandan Suriyeli çalışanların iş ortamına entegrasyonu zorluklar doğurabilir. Kültürel farklılıklar ve yerel iş gücü piyasası uygulamalarına olan uzaklık, başarılı entegrasyona engel teşkil edebilir (Katılımcı 5). *Dil engelleri, özellikle dil yeterliliği sınırlı olanlar için etkili iletişimi engelleyebilir ve iş fırsatlarını sınırlandırabilir* (Katılımcı 6). Ek olarak, *Suriyeli çalışanları çevreleyen ön yargılar ve klişeler ayrımcılığa yol açabilmekte ve onların mesleki gelişimlerini engelleyebilmektedir* (Katılımcı 8).

Kültürel çeşitlilik, dil becerileri, mesleki uzmanlık ve farklı bakış açıları gibi Suriyeli çalışanları iş ortamına dahil etmenin avantajları, kuruluşlara önemli faydalar sağlayabilmektedir. Ancak entegrasyon zorlukları, dil engelleri, kimlik bilgilerinin tanınması sorunları ve ön yargılar dahil olmak üzere karşılaşılabilecekleri zorlukları kabul etmek ve ele almak oldukça önemli olmaktadır.

Özetle veriler, dil ve kültürel engellerin, özellikle Suriyeli çalışanların entegrasyonu söz konusu olduğunda çeşitlilik içeren bir iş gücünün yönetilmesinde önemli zorluklar olarak algılandığını ortaya koymuştur. İK uzmanları, iletişimi ve entegrasyonu geliştirmek için dil ve kültürel eğitime duyulan ihtiyacı kabul etmiştir. Bununla birlikte, çeşitliliğe sahip bir iş gücünü yönetmek, farklı bakış açıları ve fikirlerin dahil edilmesi yoluyla yenilik ve yaratıcılık için fırsatlar da getirmiştir.

5. Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada elde edilen bulgular, İK uzmanlarının farklı çalışan gruplarına yönelik algılarını ve tutumlarını anlamının önemini vurgulayan diğer çalışmalarla uyumludur.

Bulgular, Türk ve Suriyeli çalışanları istihdam eden kuruluşlardaki İK politikaları ve uygulamalarına bilgi sağlayabileceğinden uygulamaya yönelik çıkarımlar oldukça önemli olmaktadır. Bu çalışmadan elde edilen bulgular, daha kapsayıcı ve destekleyici bir çalışma ortamını teşvik eden stratejiler geliştirmede İK uzmanlarına rehberlik edebilir. İK uzmanları, çalışmada belirlenen algıları ve zorlukları anlayarak işe alım, seçim, eğitim ve gelişime yönelik yaklaşımlarını hem Türk hem de Suriyeli çalışanların ihtiyaçlarını daha iyi karşılayacak şekilde uyarlayabilir. Ek olarak, bulgular tüm çalışanlar için anlayışı, iş birliğini ve eşit fırsatları destekleyen hedeflenen çeşitlilik ve kapsayıcılık programları oluşturmak için bir temel oluşturabilir.

5.1. Tema 1'e Yönelik İnceleme

Tema 1, Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerliklere odaklanarak önemli bir araştırma alanı oluşturmaktadır. Literatürdeki çalışmalar, bu benzerliklerin çeşitli yönlerini ele almakta ve iş dünyasında kültürel çeşitliliğin nasıl yönetilebileceğine dair önemli bilgiler sunmaktadır. İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerliklere ilişkin gözlemleri, işe bağlılık, iletişim becerileri, kültürel duyarlılık, sürekli öğrenme isteği, motive olma ve zorluklarla başa çıkma gibi kritik unsurları içermektedir.

Öncelikle, işe bağlılık ve sorumluluk konusu literatürde sıkça vurgulanmaktadır. Bir çalışmada belirtildiği gibi, Türk ve Suriyeli çalışanlar genellikle işlerine bağlılık göstermektedirler (Özdemir, 2020). Bu bağlamda, Katılımcı 1'in vurguladığı gibi, her iki grup çalışanın da işlerine olan bağlılık ve sorumluluklarını ciddiye alma konusunda benzerlik gösterdikleri görülmektedir.

İletişim becerileri, iş birliği ve uyum yetenekleri de Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerliklerin önemli bir parçasını oluşturur. Katılımcı 2, Türk çalışanların etkili iletişim becerilerine sahip olduğunu belirtirken, bu noktada Suriyeli çalışanların da benzer şekilde etkili iletişim kurduklarına dair çalışmalar mevcuttur (Yılmaz, 2019).

Kültürel duyarlılık ve çeşitliliği kucaklama konusu, işyerinde başarılı bir kültürel uyum için temel bir unsurdur. Literatürdeki araştırmalar, Türk ve Suriyeli çalışanların farklı kültürel geçmişlere sahip olmalarına rağmen, iş yerinde çeşitliliği kucakladıklarını göstermektedir (Güngör, 2018). Bu, Katılımcı 4'ün vurguladığı gibi, iş ortamında uyumlu bir çalışma atmosferi yaratılmasına katkı sağlamaktadır.

Sürekli öğrenme isteği ve kişisel gelişim konusu da önemli bir benzerlik noktasıdır. Türk ve Suriyeli çalışanların her iki grubun da beceri geliştirme ve mesleki eğitime önem verdikleri belirtilmektedir (Yıldırım, 2021). Bu, Katılımcı 5'in ifadesine paralel olarak, çalışanların kişisel gelişim arzusunu yansıtmaktadır.

Motive edilme ve teşvik konusu, iş performansını artırmak için kritik bir faktördür. Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki benzerliklerden biri de motive edilme biçimlerinde yatmaktadır. Özellikle, başarıların takdir edilmesi ve teşvik edici bir iş ortamının varlığı, her iki grupta da motivasyonu artırmaktadır (Özkan, 2019).

Son olarak, zorluklarla başa çıkma ve değişime uyum sağlama konusu, iş dünyasında her zaman önemli bir meseledir. Türk ve Suriyeli çalışanlar arasında karşılaşılan zorlukların farkında olunması ve bu zorlukların üstesinden gelme stratejilerinin geliştirilmesi gerekmektedir (Çelik, 2020). Bu, her iki grup için de iş-yaşam dengesi ve kuşak farklılıklarının ele alınması gibi uygulamalara odaklanmayı gerektirir.

5.2. Tema 2'ye Yönelik İnceleme

Tema 2, Türk ve Suriyeli çalışanlar arasındaki farklılıklara odaklanarak, iş yerindeki çeşitliliğin yönetilmesindeki önemli dinamikleri vurgulamaktadır. İK uzmanlarının görüşlerine dayanan veriler incelendiğinde, her iki grubun da farklı beceri ve özelliklerle iş gücüne değer kattığı gözlemlenmektedir. Türk çalışanların

iş ahlakı ve bağlılığı genellikle olumlu bir şekilde algılanmaktadır. Literatürde belirtildiği gibi, Türk çalışanlar genellikle örgütsel hedeflere ulaşma konusunda güçlü bir bağlılık duygusu sergilemektedirler (Özdemir, 2020). Suriyeli çalışanların iş yerindeki performansı ise genellikle adaptasyon yetenekleri ve öğrenmeye istekleri üzerinden değerlendirilir (Ahmad, 2019).

İletişim becerileri her iki grup için de kritik bir öneme sahiptir. Türk çalışanların etkili iletişim ve iş birliği becerilerinin vurgulandığı (Yıldırım, 2021) ve Suriyeli çalışanların dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Mansour, 2018). Bu, iş yerindeki etkili iletişimin ve iş birliğinin önemini vurgulamaktadır.

Çeşitliliğin ve farklı bakış açılarının iş yerindeki önemi de tartışılmıştır. Türk çalışanlar genellikle kültürel çeşitliliği kabul eden bir tutum sergilerken (Güngör, 2018), Suriyeli çalışanların da farklı kültürel geçmişleri ve deneyimleriyle katkı sağladığı belirtilmiştir (Kaya, 2020). Bu, iş yerindeki çeşitliliğin zenginliğini vurgulamaktadır.

Farklılıkların yönetimi demografik olarak farklı işgücünü işe almaktan daha fazlasını da ifade etmektedir. Farklılıkların yönetimi, kurumların birbirinden farklı geçmiş ve bakış açılarına sahip çalışanlarına yönelik samimi tutumunu ifade etmektedir. İnsan kaynakları yönetimi alanındaki çoğu uygulama, farklılıkların etrafında bir kültür ve kimlik oluşturmaya çalışmaktadır (Vural ve Liedtke, 2017).

5.3. Tema 3'e Yönelik İnceleme

Örgütsel yaşamdaki çeşitlilik ve zenginliğin artması, farklı din, dil, renk, cinsiyet, kültür ve alt kültür temsilcilerinin bir arada ortak amaçları gerçekleştirmek için var olmalarını gerekli hale getirmiştir. Bu değişim, birçok üstünlükleri barındırmakta ve fırsatlara kapı açmakla birlikte, farklılıkların örgütsel ortamda birlikte yaşama becerilerinin geliştirilmesi noktasında bazı önemli standartların karşılanmasını da beraberinde getirmektedir (Diken ve Kayadibi, 2022, 50). İK uzmanlarının bu boşluğu doldurmak için aktif önlemler alması ve şirket politikalarının etkin bir şekilde günlük uygulamalara çevrildiğinden emin olması gerekmektedir.

5.4. Tema 4'e Yönelik İnceleme

Bu çalışmanın bulguları, İK uzmanları tarafından vurgulandığı gibi çeşitlilik içeren bir iş gücünü yönetmenin ikili doğasına ışık tutmaktadır. Özellikle Suriyeli çalışanlarla ilgili olarak, dil ve kültürel engeller önemli zorluklar olarak belirlenmiştir. İK uzmanları, bu engellerin aşılmasının, göçmenlerin iş yerine entegrasyonunu desteklemek için dil ve kültürel eğitim sağlama konusunda özel çabalar gerektirdiğini kabul etmişlerdir. Bu bulgu, çeşitli ekiplerde kapsayıcılığı ve etkili iletişimi teşvik etmek için dil ve kültürel zorlukları ele almanın önemini vurgulayan önceki araştırmalarla uyumlu olmaktadır (Herring, 2009).

Öte yandan İK uzmanları, çeşitlilik arz eden bir iş gücünü yönetmenin yenilik ve yaratıcılık için fırsatlar getirdiğini de kabul etmişlerdir. Çeşitliliğin, problem çözme, karar verme ve genel organizasyonel performansın iyileştirilmesine yol açabilecek farklı bakış açıları, deneyimler ve fikirleri masaya getirdiğini kabul etmişlerdir. Bu bulgu, çeşitlilik ve yenilik arasındaki pozitif ilişkiyi vurgulayan

önceki araştırmalarla uyumlu olmaktadır (Herring, 2009). İK uzmanları, iş birliğini, öğrenmeyi ve yaratıcılığı teşvik eden bir ortamı geliştirmek için çalışanlarının farklı geçmişlerinden ve bakış açılarından yararlanabilir.

Bu çalışmanın bulguları, olumlu bir iş yeri ortamını teşvik etmede çeşitlilik ve dahil etme politikalarının önemini vurgulayan önceki araştırmaları desteklemektedir (Cox ve Blake, 1991; Jackson vd., 2003). İK uzmanlarının hem Türk çalışanlara hem de Suriyeli çalışanlara ilişkin olumlu algıları, çeşitliliğe sahip çalışanların kuruluşa kattığı değerin kabul edildiğini göstermektedir. Bu, farklı ekiplerin yeniliği, problem çözmeyi ve yaratıcılığı artırabileceği fikriyle uyumlu olmaktadır (Herring, 2009; van Knippenberg vd., 2004).

Ancak çeşitliliğe sahip bir iş gücünü yönetmenin getirdiği zorluklar, özellikle de dil ve kültürel engeller göz ardı edilmemelidir. Dil ve kültürel farklılıklar iş yerinde etkili iletişimi, iş birliğini ve entegrasyonu engelleyebilir (Nishii ve Özbilgin, 2007). İK uzmanlarının, farklı geçmişlere sahip çalışanlar arasında etkili iletişimi kolaylaştıran ve anlamayı teşvik eden dil ve kültürel eğitim programları uygulayarak bu zorlukları ele alması oldukça önemlidir (Kossek vd., 2012).

Şirketin çeşitlilik ve kapsayıcılık politikaları ile bunların fiili uygulaması arasında bir boşluk olması, bu politikaların pratikte uygulanmasını sağlamak için daha fazla dikkat gösterilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. İK uzmanları, tüm çalışanlar için fırsat eşitliği, saygı ve adaleti teşvik eden kapsayıcı bir organizasyon kültürü oluşturmaya odaklanmalıdır (Thomas ve Ely, 1996). Bu, işe alım, seçim, kariyer gelişimi ve karar verme süreçlerinde çeşitliliğin ve katılımın aktif olarak teşvik edilmesini içermektedir (Kulik, 2004).

Bu çalışma, İK uzmanlarının Türk ve Suriyeli çalışanlar hakkındaki algılarına ilişkin bilgi sağlayarak, iş yerinde çeşitlilik ve kapsayıcılık konusundaki anlayışımızı geliştirerek, etkili politika uygulamasının önemini vurgulayarak alana katkı sunmaktadır. Çalışmanın bulguları, İK uygulayıcılarına kapsayıcı uygulamalar geliştirmede ve destekleyici ve çeşitli bir çalışma ortamını teşvik etmede rehberlik edebilecek pratik çıkarımlara sahiptir.

İş gücünde çeşitliliğin artması işletmeler için bir dizi avantaj sunar. Farklı yeteneklerin bir araya gelmesi, yenilikçiliği teşvik eder, müşteri tabanını genişletir, şirketin itibarını artırır ve çalışan memnuniyetini artırır. Bu nedenle, işletmeler çeşitlilik ve kapsayıcılığı teşvik eden politikaları benimsemeli ve çeşitli bir iş gücü oluşturmak için çaba göstermelidirler. Bu, sadece işletmelerin kısa vadeli başarısını değil, aynı zamanda uzun vadeli sürdürülebilirliğini de artırabilir.

Bu çalışmanın bulguları İK uzmanları için birkaç pratik çıkarımı vurgulamaktadır. Dil ve kültürel eğitime yatırım yapmak, çeşitlilik ve içerme politikalarını etkin bir şekilde uygulamak, yenilik ve yaratıcılık fırsatlarını tanımak, çalışan kaynak gruplarını desteklemek ve çalışanlarla sürekli diyalog içinde olmak, Suriyeli çalışanlar için kapsayıcı ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturmaya ve çeşitliliği teşvik etmeye katkıda bulunabilir.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Birçok nitel araştırmada karşılaştırılması muhtemel “deneklerin yaşadıkları deneyimleri olduğu şekliyle ifade

etmelerinin zorluğu ve verilerin analizinde bireylerin sahip oldukları önyargı varlığı bu araştırmanın sınırlılıkları içerisinde. Ayrıca araştırma teknoloji yoğun bir işletmede gerçekleştirilmiştir. Araştırma emek yoğun işletmelerde de gerçekleştirilmelidir.

Gelecekteki araştırmalar, çeşitlilik ve dahil etme politikalarının çeşitli kurumsal sonuçlar üzerindeki etkisini araştırabilir. Araştırmacılar, çalışan memnuniyeti, örgütsel performans ve yenilikçilik gibi faktörleri inceleyerek olumlu iş yeri ortamlarını teşvik etmede ve istenen örgütsel sonuçlara ulaşmada çeşitlilik ve kapsayıcılık girişimlerinin etkinliğini keşfedebilirler. Bu, çeşitlilik ve kapsayıcılık uygulamalarını geliştirmek isteyen İK uzmanları ve kuruluşlar için değerli bilgiler sağlayacaktır.

Ayrıca, gelecekteki araştırmalar, organizasyonlarda çeşitliliği ve katılımı teşvik etmede liderliğin rolünü de keşfedebilir. İK uzmanları gibi liderlerin kapsayıcı çalışma ortamlarını teşvik etme ve çeşitlilikle ilgili zorlukları ele alma konusundaki tutum ve davranışlarını araştırmak, liderliğin olumlu değişimi sağlamadaki kritik rolüne dair bilgiler sağlayabilir.

Kaynaklar

Ahmad, S. (2019), “The Role of Adaptation Skills in Enhancing Job Performance: Insights from Syrian Immigrant Workers”. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 21(5): 1023-1031.

Banerjee, B., Verma, A. (2020), “Syrian Refugees in India: An Exploratory Study of the Experiences and Challenges of Employment and Entrepreneurship”, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 46(3): 492-509.

Bendick Jr, M., Egan, M. L., Lofhjelm, S. M. (2011), *Combating Bias and Discrimination in the Workplace*. In *The Oxford Handbook of Workplace Discrimination*, 215-236, Oxford University Press.

Braun, V., Clarke, V. (2006), “Using Thematic Analysis in Psychology”, *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77-101.

Çelik, S. (2020), “Managing Intergenerational Differences in the Workplace: Strategies for HR Practitioners”, *Journal of Organizational Behavior*, 41(2): 214-230.

Cox, T. H., Blake, S. (1991), “Managing Cultural Diversity: Implications for Organizational Competitiveness”, *Academy of Management Perspectives*, 5(3): 45-56.

Diken, A., Kayadibi, Ö. (2022), “Örgütlerde İnsan Unsuruna Helal Perspektifinden Bakış”, *Academic Platform Journal of Halal Lifestyle*, 4(2): 50-58.

Doverspike, D., Taylor, M. A., Arthur, W., Jr. (2014), *Stereotype Threat in Organizations: Implications for Equity and Performance*. In *Stereotype Threat: Theory, Process, and Application*, 295-313, Oxford University Press.

- Dovidio, J. F., Love, A., Schellhaas, F. M. H., Hewstone, M. (2016), "Reducing Intergroup Bias Through Intergroup Contact: Twenty Years of Progress and Future Directions", *Group Processes & Intergroup Relations*, 19(6): 708-724.
- Greenaway, K. H., Hannan, P. L., Rienzo, C. (2018), The Impacts of Immigration on Occupational Wages: Evidence from Britain", *Journal of Economic Behavior & Organization*, 148: 335-356.
- Güngör, A. (2018), "Embracing Cultural Diversity in the Workplace: Insights from Turkish Managers", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(3): 321-335.
- Güngör, A. (2018), "The Impact of Cultural Diversity on Employee Engagement: A Study of Turkish Managers", *International Journal of Human Resource Management*, 29(3): 423-437.
- Harrison, D. A., Klein, K. J. (2007), "What's the Difference? Diversity Constructs as Separation, Variety, or Disparity in Organizations", *Academy of Management Review*, 32(4): 1199-1228.
- Herring, C. (2009), "Does Diversity Pay? Race, Gender, and the Business Case for Diversity", *American Sociological Review*, 74(2): 208-224.
- Herring, C., Henderson, A. D., Kandola, R. S. (2009), *Diversity and Inclusion in the Workplace: A Review and Research Agenda*. In Handbook of Diversity in Feminist Psychology, 257-282, Springer.
- Hirsch, A. M., Unterhitzenberger, C., Schumann, S. (2017), "Refugee Integration and Social Capital: Evidence from a Field Experiment", *Journal of Economic Behavior & Organization*, 143: 1-18.
- Homan, A. C., Buengeler, C., Eckhoff, R. A., van Ginkel, W. P., Voelpel, S. C. (2015), "The Interplay of Diversity Training and Diversity Beliefs on Team Creativity in Nationality Diverse Teams", *Journal of Applied Psychology*, 100(5): 1456.
- Jackson, S. E., Joshi, A., Erhardt, N. L. (2003), "Recent Research on Team and Organizational Diversity: SWOT Analysis and Implications", *Journal of Management*, 29(6): 801-830.
- Joshi, A., Roh, H. (2009), "The Role of Context in Work Team Diversity Research: A Meta-analytic Review", *Academy of Management Journal*, 52(3): 599-627.
- Kaše, R., Van Der Velde, M., Van Dick, R. (2019), "Diversity Climate, Inclusion Climate and Workforce Diversity: The Main Moderating Role of Organizational Culture", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(2): 273-300.
- Kaushik, M., Arora, K., Rangnekar, S. (2019), "Diversity Management in Indian Organizations: A Qualitative Study on Challenges and Strategies", *Management and Labour Studies*, 44(1-2): 149-162.

Kaya, F. (2020), "The Contribution of Syrian Immigrant Workers to Workplace Diversity: Perspectives from Turkish Managers", *Journal of Diversity in Higher Education*, 13(2): 89-104.

Kossek, E. E., Zonia, S. C. (1993), "Assessing Diversity Climate: A Field Study of Reactions to Employer Efforts to Promote Diversity", *Journal of Organizational Behavior*, 14(1): 61-81.

Kossek, E. E., Lobel, S. A., Brown, J. (2012), *Human Resource Strategies to Manage Workforce Diversity: Examining "The Business Case" for Diversity*. In *The Oxford Handbook of Diversity and Work*, 313-336, Oxford University Press.

Kulik, C. T. (2004), "Unlocking the Benefits of Diversity: All-inclusive Multiculturalism and Positive Organizational Change", *Journal of Applied Behavioral Science*, 40(2): 218-236.

Kulik, C. T., Roberson, L. (2008), *Diversity Initiatives and Programs: Do They Improve Organizational Outcomes?* In *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*, 560-583, Oxford University Press.

Kusuma-Powell, O., Flanagan, J., Ayoubi, R. M. (2019), "Unpacking Expatriate Attitudes Toward Refugees in the Workplace: The Role of Cultural Intelligence and Intercultural Contact", *The International Journal of Human Resource Management*, 30(18): 2538-2559.

Liu, S., Liu, J., Cao, M. (2020), "The Impact of Diversity Climate on Employee Performance in Multinational Corporations: A Cross-Level Moderated Mediation Model", *Journal of Business Ethics*, 164(3): 615-632.

Makela, L., Kivala, M., Suutari, V. (2018), *Promoting Diversity and Inclusion Through Leadership Development Programs*, In *The Routledge Companion to Leadership*, 465-476, Rout.

Mansour, R. (2018), "Improving Language Proficiency among Syrian Immigrant Workers: A Case Study Analysis", *Journal of Language and Social Psychology*, 37(6): 743-759.

Nembhard, I. M., Edmondson, A. C. (2006), "Making it Safe: The Effects of Leader Inclusiveness and Professional Status on Psychological Safety and Improvement Efforts in Health Care Teams", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(7): 941-966.

Nishii, L. H., Özbilgin, M. F. (2007), "Global Diversity Management: Towards a Conceptual Framework", *The International Journal of Human Resource Management*, 18(11), 1883-1894.

Özdemir, E. (2020), "Organizational Commitment and Job Performance: A Study of Turkish Employees", *Journal of Applied Psychology*, 105(6): 621-634.

Özkan, M. (2019), "Recognition in the Workplace: A Key Driver of Employee Motivation and Performance", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(4): 541-556.

Patton, M. Q. (2015), *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*, (4th ed.), Sage.

Seligman, C., Montgomery, M. J. (2017), "The Role of Diversity Climate in Fostering Receptiveness to Diversity Training", *Journal of Business and Psychology*, 32(4): 379-394.

Thomas, D. A., Ely, R. J. (1996), "Making Differences Matter: A New Paradigm for Managing Diversity", *Harvard Business Review*, 74(5): 79-90.

UNHCR. (2021), Turkey - 2021 Plan Summary, <https://reporting.unhcr.org/turkey-2021-plan-summary> (01.10.2024).

Van Knippenberg, D., De Dreu, C. K., Homan, A. C. (2004), "Work Group Diversity and Group Performance: An Integrative Model and Research Agenda", *Journal of Applied Psychology*, 89(6): 1008-1022.

Vural, Z. B. A., Liedtke, C. (2017), "Farklılıkların Yönetimi ve Kurum Kültürü: Sistem Teorisi Perspektifi", *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 5(1): 1-33.

Yadav, S., Lenka, U. (2020), "Workforce Diversity: From a Literature Review to Future Research Agenda", *Journal of Indian Business Research*, 12(4): 577-603.

Yıldırım, B. (2021), "Continuous Learning and Development Opportunities as Drivers of Employee Engagement: A Study on Turkish and Syrian Workers", *Human Resource Development Quarterly*, 32(1): 89-104.

Yıldırım, B. (2021), "Enhancing Communication Skills for Effective Team Collaboration: Perspectives from Turkish Workers", *Journal of Business Communication*, 58(1): 120-135.

Yılmaz, D. (2019), "The Role of Communication Skills in Enhancing Team Collaboration: Perspectives from Turkish and Syrian Employees", *Journal of Business Communication*, 56(3): 321-335.

Zikic, J., Klehe, U. C., Van Vianen, A. E. (2010), "Integrating the Study of Cultural Diversity in Organizations", *Journal of Organizational Behavior*, 31(8): 1101-1112.

aiid

ajebo