



ISSN: 2717 – 7009

İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

JOURNAL OF BUSINESS ACADEMY

Cilt / Volume: 3
Sayı / Issue : 1
Yıl / Year : 2022



İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

ISSN: 2717-7009

Cilt: 3	Sayı:1	2022	Vol.3	No.1
---------	--------	------	-------	------

www.isakder.org

DERGİ HAKKINDA

İşletme Akademisi Dergisi, İşletme alanındaki profesyonellere akademik katkı sağlayan, sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, İşletme alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen MAKALELER yer almaktadır.

İşletme Akademi Dergisi'nin yayın kapsamında Muhasebe, Finansman, Bankacılık, Stratejik Yönetim ve Örgütsel Davranış, Üretim Yönetimi ve Pazarlama, Uluslararası İşletmecilik, Sayısal Yöntemler çalışmaları yer almaktadır.

ABOUT THIS JOURNAL

The publication of the Journal of Business Academy; there are works that examine the national and international comparisons in the fields of business management, which provide academic contributions to professionals in the business management, and provide a bridge between the theoretical and practical contributions that contribute to sectoral practices.

Journal of Business Academy; publishes double-blind reviewed papers covering issues relevant to: Accounting, Finance and Banking, Strategic Management and Organizational Behaviour, Production Management and Marketing, International Business.

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF

Prof. Dr. Seyhan Çıl Koçyiğit editor@isakder.org

YAYIN KURULU / BOARD OF EDITORS

Assoc. Prof. Agim MAMUTI, Mother Teresa University, Macedonia
Prof. Dr. Akyay UYGUR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Ayşe PAMUKÇU, Marmara Üniversitesi, Türkiye
Doç. Dr. Bora ŞENYİĞİT, King's College, USA
Prof. Daniela FESCHİYAN, Regional Center for Distance Learning, Bulgaria
Prof. Dr. Derviş BOZTOSUN, Kayseri Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Fatma PAMUKÇU, Marmara Üniversitesi, Türkiye
Doç. Dr. Fevzi Serkan ÖZDEMİR, TBMM, Türkiye
Prof. Dr. Ganite KURT, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye
Doç. Dr. Semra AKSOYLU, Kayseri Üniversitesi, Türkiye
Prof. Supriti MISHRA, International Management Institute, India
Doç. Dr. Şükran GÜNGÖR TANÇ, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Ümmühan ASLAN, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Yıldız ÖZERHAN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye

ABSTRACTING & INDEXING

[DRJI | Directory of Research Journals Indexing](#)

[RI-ROOTINDEXING](#)

[ResearchBib - Academic Resource Index](#)

[ISI | International Scientific Indexing](#)

[Eurasian Scientific Journal Index](#)

[SCRIBD](#)

[General Impact Factor](#)

[ICI Index Copernicus International](#)



İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

ISSN: 2717-7009

Cilt: 3	Sayı:1	2022	Vol.3	No.1
---------	--------	------	-------	------

www.isakder.org

Hakem Kurulu

Prof. Dr. ACAR, Durmuş, Süleyman Demirel Üniversitesi, durmusacar@sdu.edu.tr
Prof. Dr. AKARÇAY, Vural, İstanbul Ticaret Üniversitesi, vakarcay@ticaret.edu.tr
Prof. Dr. AKARÇAY ÖĞÜZ, Ayça, Marmara Üniversitesi, aakarcay@marmara.edu.tr
Prof. Dr. AKAY, Hüseyin, İzmir Demokrasi Üniversitesi, huseyin.akay@idu.edu.tr
Prof. Dr. AKDOĞAN, Nalan, Başkent Üniversitesi, nalanakdogan@hotmail.com
Prof. Dr. AKTAŞ, Rafet, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, rafetaktas@gmail.com
Prof. Dr. ALAGÖZ, Ali, Selçuk Üniversitesi, aalagoz@selcuk.edu.tr
Prof. Dr. ALKİBAY, Sanem, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, sanem.alkibay@hbv.edu.tr
Prof. Dr. ARIKBOĞA, Dursun, Yeditepe Üniversitesi, dursun.arikboga@yeditepe.edu.tr
Prof. Dr. ARSLAN, Mehmet, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, mehmet.arslan@hbv.edu.tr
Prof. Dr. ARSOY, Aylin, Uludağ Üniversitesi, aporoy@uludag.edu.tr
Prof. Dr. ARZOVA, S. Burak, Marmara Üniversitesi, burakarzova@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ASLAN, Ümmühan, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, uaslan40@gmail.com
Prof. Dr. ASLAN, Sinan, Marmara Üniversitesi, saslan@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ATAMAN GÖKÇEN, Başak, Marmara Üniversitesi, bataman@marmara.edu.tr
Prof. Dr. AYANOĞLU, Yıldız, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, yildiz.ayanoglu@hbv.edu.tr
Prof. Dr. AYDINTAN, Belgin, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, belgin.aydintan@hbv.edu.tr
Prof. Dr. AYPEK, Nevzat, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, nevzat.aypek@hbv.edu.tr
Prof. Dr. AZALTUN, Murat, Yalova Üniversitesi, mazaltun@gmail.com
Prof. Dr. BALSARI, Çağnur, Dokuz Eylül Üniversitesi, cagnur.kaytmaz@deu.edu.tr
Prof. Dr. BANAR, Kerim, Anadolu Üniversitesi, kbanar@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. BAŞAR, Ayşe Banu, Anadolu Üniversitesi, abbasar@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. BEKÇİ, İsmail, Süleyman Demirel Üniversitesi, ismailbekci@sdu.edu.tr
Prof. Dr. BEZİRCİ, Muhammet, Selçuk Üniversitesi, mbezirci@selcuk.edu.tr
Prof. Dr. BOYLU, Yasin, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, yasin.boylu@hbv.edu.tr
Prof. Dr. BOZTOSUN, Derviş, Kayseri Üniversitesi, dboztosun@kayseri.edu.tr
Prof. Dr. BÜYÜKMİRZA, Kamil, Atılım Üniversitesi, kamil.buyukmirza@atilim.edu.tr
Prof. Dr. CAN, Ahmet Vecdi, Sakarya Üniversitesi, acan@sakarya.edu.tr
Prof. Dr. CÖMERT, Nuran, Marmara Üniversitesi, nurancomert@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ÇETİN, Ayten, Marmara Üniversitesi, acetin@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ÇİL, Burhan, İstanbul Gelişim Üniversitesi, bcil@gelisim.edu.tr
Prof. Dr. ÇÜRÜK, Turgut, Çukurova Üniversitesi, tcuruk@cu.edu.tr
Prof. Dr. DALKILIÇ, Fatih, Dokuz Eylül Üniversitesi, fatih.dalkilic@deu.edu.tr
Prof. Dr. DOĞAN, Selen, Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, sdogan01@ohu.edu.tr
Prof. Dr. DOĞAN, Zeki, Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, zdogan@ohu.edu.tr
Prof. Dr. DERAN, Ali, Tarsus Üniversitesi, alideran@mersin.edu.tr
Prof. Dr. ELMACI, Orhan, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, oelmaci@gmail.com
Prof. Dr. ERCAN, Metin Kamil, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, metin.ercan@hbv.edu.tr
Prof. Dr. ERDOĞAN, Melih, Anadolu Üniversitesi, merdogan@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. ERDOĞAN, Nurten, Anadolu Üniversitesi, nerdogan@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. ERER, Mert, Marmara Üniversitesi, merer@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ERGÜN, Ülkü, Dokuz Eylül Üniversitesi, ulku.ergun@deu.edu.tr
Prof. Dr. ERHAN, Deniz Umut, Başkent Üniversitesi, duerhan@baskent.edu.tr
Prof. Dr. ERSEN CÖMERT, Çağla, Marmara Üniversitesi, caglaersen@marmara.edu.tr
Prof. Dr. ERTAŞ, Fatih Coşkun, Atatürk Üniversitesi, fatihcoskun.ertas@atauni.edu.tr
Prof. Dr. FESCHİYAN, Daniela, Regional Center for Distance Learning, Bulgaria, d.feschiiyan@gmail.com
Prof. Dr. GÖNEN, Seçkin, Dokuz Eylül Üniversitesi, seckin.gonen@deu.edu.tr
Prof. Dr. GÜCENME GENÇOĞLU Ümit, Uludağ Üniversitesi, umitguacenme@uludag.edu.tr



İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

ISSN: 2717-7009

Cilt: 3	Sayı:1	2022	Vol.3	No.1
---------	--------	------	-------	------

- Prof. Dr. GÜNEŞ, Recep, Malatya İnönü Üniversitesi, recep.gunes@inonu.edu.tr
Prof. Dr. GÜRDAL, Kadir, Ankara Üniversitesi, kadargurdal@ankara.edu.tr
Prof. Dr. GÜVEMLİ, Batuhan, Trakya Üniversitesi, batuhanguvemli@trakya.edu.tr
Prof. Dr. HALICI, Ali, Başkent Üniversitesi, ahalici@baskent.edu.tr
Prof. Dr. HASSAN, Azize, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, azize.hassan@hbv.edu.tr
Prof. Dr. HATUNOĞLU, Zeynep, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, zhatunoglu@hotmail.com
Prof. Dr. KARACA, Süleyman Serdar, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, suleymanserdar.karaca@gop.edu.tr
Prof. Dr. KARACAER, Semra, Hacettepe Üniversitesi, semra@hacettepe.edu.tr
Prof. Dr. KARAPINAR, Selahattin, İstanbul Üniversitesi, selahattin.karabinar@istanbul.edu.tr
Prof. Dr. KARASİOĞLU, Fehmi, Selçuk Üniversitesi, fehmi@selcuk.edu.tr
Prof. Dr. KARCIOĞLU, Reşat, Atatürk Üniversitesi, rkarci@atauni.edu.tr
Prof. Dr. KARDEŞ SELİMOĞLU, Seval, Anadolu Üniversitesi, sselimoglu@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. KARGİN, Mahmut, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, mahmut.kargin@cbu.edu.tr
Prof. Dr. KESKİN BENLİ, Yasemin, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, yasemin.benli@hbv.edu.tr
Prof. Dr. KORKMAZ, Sezer, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, sezer.korkmaz@hbv.edu.tr
Prof. Dr. KURT, Ganite, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ganitekurt@gmail.com
Prof. Dr. KÜÇÜKKOCAOĞLU, Güray, Başkent Üniversitesi, gurayk@baskent.edu.tr
Prof. Dr. MEYDAN UYGUR, Selma, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, selma.meydan@hbv.edu.tr
Prof. MISHRA, Supriti, International Management Institute, India, mishrasupriti@imibh.edu.in
Prof. Dr. ÖNCE, Saime, Anadolu Üniversitesi, sonce@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. ÖZBİRECİKLİ, Mehmet, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, ozbirecikli@mku.edu.tr
Prof. Dr. ÖZERHAN, Yıldız, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, yildizozzerhan@gmail.com
Prof. Dr. ÖZKAN, Azzem, Erciyes Üniversitesi, azzem@erciyes.edu.tr
Prof. Dr. ÖZKUL, Fatma, Bahçeşehir Üniversitesi, fatma.ozkul@eas.bau.edu.tr
Prof. Dr. ÖZTÜRK, M. Başaran, Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, mbozturk@ohu.edu.tr
Prof. Dr. ÖZTÜRK, Zekai, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, zekai.ozturk@hbv.edu.tr
Prof. Dr. ÖZÜDOĞRU, Haşim, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, hasim.ozudogru@hbv.edu.tr
Prof. Dr. PAMUKÇU, Ayşe, Marmara Üniversitesi, apamukcu@marmara.edu.tr
Prof. Dr. PAMUKÇU, Fatma, Marmara Üniversitesi, fpamukcu@marmara.edu.tr
Prof. Dr. PELİT, Elbeyi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, elbeyipelit@aku.edu.tr
Prof. Dr. SAGLAM ARI, Güler, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, guler.saglam@hbv.edu.tr
Prof. Dr. SEVİM, Şerafettin, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, serafettin.sevim@dpu.edu.tr
Prof. Dr. ŞAHBAZ, Ramazan Pars, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, pars.sahbaz@hbv.edu.tr
Prof. Dr. TANSEL ÇETİN, Ayşe, Yalova Üniversitesi, aysetanselcetin@gmail.com
Prof. Dr. TEKSEN, Ömer, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, omerteksen@mehmetakif.edu.tr
Prof. Dr. TEKTÜFEKÇİ, Fatma, Dokuz Eylül Üniversitesi, f.tektufekci@deu.edu.tr
Prof. Dr. TUNCA ÇALIYURT, Kıymet, Trakya Üniversitesi, kiymetcaliyurt@trakya.edu.tr
Prof. Dr. TÜRK, Zeynep, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, zeynepturk@osmaniye.edu.tr
Prof. Dr. UÇMA UYSAL, Tuğba, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, utugba@mu.edu.tr
Prof. Dr. USUL, Hayrettin, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, hayrettin.usul@ikcu.edu.tr
Prof. Dr. UYAR, Süleyman, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, suyar@akdeniz.edu.tr
Prof. Dr. UYGUR, Akyay, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, akyay.uygur@hbv.edu.tr
Prof. Dr. UZAY, Şaban, Erciyes Üniversitesi, suzay@erciyes.edu.tr
Prof. Dr. YALÇINER, Kürşat, İstanbul Gelişim Üniversitesi, kyalciner@gelisim.edu.tr
Prof. Dr. YAYLI, Ali, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ali.yayli@hbv.edu.tr
Prof. Dr. YAZICIOĞLU, İrfan, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, irfan.yazicioglu@hbv.edu.tr
Prof. Dr. YÜKÇÜ, Süleyman, Dokuz Eylül Üniversitesi, suleyman.yukcu@deu.edu.tr
Doç. Dr. AKSOY, Emine Ebru, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, emine.aksoy@hbv.edu.tr
Doç. Dr. AKSOYLU, Semra, Kayseri Üniversitesi, aksoylu@kayseri.edu.tr
Doç. Dr. AKTEPE, Cemalettin, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, c.aktepe@hbv.edu.tr



İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

ISSN: 2717-7009

Cilt: 3	Sayı:1	2022	Vol.3	No.1
---------	--------	------	-------	------

- Doç. Dr. ALTINÖZ, Mehmet, Hacettepe Üniversitesi, maltinoz@hacettepe.edu.tr
Doç. Dr. ANIL KESKİN, Duygu, İstanbul Üniversitesi, danil@istanbul.edu.tr
Doç. Dr. ATILLA, E. Asuman, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, asuman.atilla@hbv.edu.tr
Doç. Dr. BAŞ, Mehmet, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, mehmet.bas@hbv.edu.tr
Doç. Dr. BAŞER, Furkan, Ankara Üniversitesi, furkan.baser@ankara.edu.tr
Doç. Dr. BAŞÇI, Eşref Savaş, Hitit Üniversitesi, esavasbasci@hitit.edu.tr
Doç. Dr. BOZDEMİR, Enver, Düzce Üniversitesi, enverbozdemir@duzce.edu.tr
Doç. Dr. CANKUL, Duran, Osmangazi Üniversitesi, dcankul@ogu.edu.tr
Doç. Dr. ÇITAK, Nermin, Marmara Üniversitesi, ncitak@marmara.edu.tr
Doç. Dr. DEMİRKOL, Ömer Faruk, Harran Üniversitesi, omerfarukd@hotmail.com
Doç. Dr. DURAN, Cengiz, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, cengiz.duran@dpi.edu.tr
Doç. Dr. EKİYOR, Aykut, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, aykut.ekiyor@hbv.edu.tr
Doç. Dr. ERYILMAZ, Selami, Gazi Üniversitesi, selamieryilmaz@gazi.edu.tr
Doç. Dr. GÖKSEL, Aykut, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, aykut.goksel@hbv.edu.tr
Doç. Dr. GÖKTEN, Soner, Başkent Üniversitesi, sgokten@baskent.edu.tr
Doç. Dr. GÜÇER, Evren, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, evren.gucer@hbv.edu.tr
Prof. Dr. GÜLCAN, Bilgehan, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, bilgehan.gulcan@hbv.edu.tr
Doç. Dr. GÜLER, Ender, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ender.guler@hbv.edu.tr
Doç. Dr. GÜNEY, Aysel, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, aysel.guney@bilecik.edu.tr
Doç. Dr. GÜNGÖR TANÇ, Şükran, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, sgungor@nevsehir.edu.tr
Doç. Dr. GÜZEL, Alper, Gazi Üniversitesi, guzel@gazi.edu.tr
Doç. Dr. KARĞIN, Sibel, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, sibel.kargin@cbu.edu.tr
Doç. Dr. KILIÇ, Gonca, Afyon Kocatepe Üniversitesi, kilicgonca@aku.edu.tr
Doç. Dr. KIYMETLİ ŞEN, İlker, İstanbul Ticaret Üniversitesi, ilksen@ticaret.edu.tr
Doç. Dr. KIZIL, Cevdet, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, cevdet.kizil@medeniyet.edu.tr
Doç. Dr. KOÇ, Hakan, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, hakan.koc@hbv.edu.tr
Assoc. Prof. MAMUTİ, Agim, Mother Teresa University, Macedonia, agim.mamuti@unt.edu.mk
Doç. Dr. OKAN GÖKTEN, Pınar, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, pinar.okan@hotmail.com
Doç. Dr. ÖNER KAYA, Emine, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, emine.oner@hbv.edu.tr
Doç. Dr. ÖZBEK, Cevdet Yiğit, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, yigit.ozbek@hbv.edu.tr
Doç. Dr. ÖZDEMİR, Fevzi Serkan, TBMM, fsozdemir@gmail.com
Doç. Dr. ÖZDEMİR, Serkan, Bursa Teknik Üniversitesi, serkan.ozdemir@btu.edu.tr
Doç. Dr. ÖZTÜRK, Erkan, Kırklareli Üniversitesi, erkan.ozturk@klu.edu.tr
Doç. Dr. SUBAŞI, Şerife, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, serife.subasi@bilecik.edu.tr
Doç. Dr. ŞENYİĞİT, Bora, King's College, USA, senyigit@gmail.com
Doç. Dr. TANÇ, Ahmet, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, atanc@nevsehir.edu.tr
Doç. Dr. TEMİZKAN, Rahman, Osmangazi Üniversitesi, rtemizkan@ogu.edu.tr
Doç. Dr. TEMİZKAN, Pınar, Osmangazi Üniversitesi, sptemizkan@ogu.edu.tr
Doç. Dr. TOLON, Metehan, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, metehan.tolon@hbv.edu.tr
Doç. Dr. TOSUNOĞLU, Nuray, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, nuray.tosunoglu@hbv.edu.tr
Doç. Dr. TUĞAY, Osman, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, otugay@mehmetakif.edu.tr
Doç. Dr. UĞURLUEL ATAĞAN, Gülşah, Dokuz Eylül Üniversitesi, gulsah.ugurluel@deu.edu.tr
Doç. Dr. YANIK, Oktay, Yüksek İhtisas Üniversitesi, oktayyanik@yiü.edu.tr
Doç. Dr. YAŞAR, Şebnem, Dokuz Eylül Üniversitesi, sebnem.yasar@deu.edu.tr
Doç. Dr. YENİCE, Sedat, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, sedat.yenice@hbv.edu.tr
Doç. Dr. YILDIZ, Ayşe, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ay.yildiz@hbv.edu.tr
Dr. Öğr. Üyesi BAĞCI, Hasan, Yüksek İhtisas Üniversitesi, hasanbagci@gmail.com
Dr. Öğr. Üyesi DERYA BASKAN, Tuba, Kırıkkale Üniversitesi, tdbaskan@gmail.com
Dr. Öğr. Üyesi GÜNLÜK, Mehmet, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, mehmetgunluk@mu.edu.tr
Dr. Öğr. Üyesi KANDİL GÖKER, İ. Elif, Kırıkkale Üniversitesi, kandilelif@yahoo.com
Dr. Öğr. Üyesi TÜRK, Murat, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, 1.muratturk@gmail.com
Dr. Öğr. Üyesi YÜKSEL, Filiz, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, filizyuksel@windowslive.com



İŞLETME AKADEMİSİ DERGİSİ

2022, Cilt 3, Sayı 1
İçindekiler / Contents

Araştırma Makalesi

Türkiye Muhasebe Standartları (TMS)/ Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardının (BOBİ FRS) Karşılaştırılması

(Comparison of the Turkish Accounting Standards (TMS) / Turkish Financial Reporting Standards (TFRS) and Financial Reporting Standard for Large and Medium Sized Entities (BOBI FRS))

Hülya Cengiz
ss.1-15

Araştırma Makalesi

Covid-19'un, Bist Ulaştırma Endeksinde Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmelerinin Finansal Performansı Üzerindeki Etkilerinin, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Analizi

(Analyzing the Effects of COVID-19 on the Financial Performance of the Airlines Trading in BIST Transportation Index with Multiple-Criteria-Decision-Making Methods)

Ganite KURT, Ali KABLAN
ss.16-33

Araştırma Makalesi

Hedonik Motivasyonun Drone ile Teslimata Yönelik Tutum Üzerindeki Etkisi: Ağızdan Ağıza İletişimin Aracılık Rolü

(The Effect of Hedonic Motivation on Attitude Towards Drone Delivery: The Mediating Role of Word of Mouth Communication)

İbrahim AYDIN
ss.34-45

Araştırma Makalesi

Sosyal Kaytarma Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi

(Examination of the Relationship Between The Perception of Social Loafing and Job Satisfaction in terms of Hotel Managements)

Firdevs Feyza İNCE
ss.46-56

Araştırma Makalesi

Sağlık İletişiminde Yaşanan Sorunların Hekimlere Yönelik Şiddete Etkisi

(The Effect of Problems in Health Communication on Violence Against Physicians)

Fatma MANSUR
ss.57-69



Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları ((TMS/TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardının (BOBİ FRS) Karşılaştırılması

Doç. Dr. Hülya Cengiz

Milli Savunma Üniversitesi, Deniz Harp Okulu, Beşeri ve Sosyal Bilimler Bölümü

hcengiz@dho.edu.tr, www.orcid.org/0000-0002-2011-3948

Öz

Uluslararası muhasebe standartları ihtiyaca uygun ve güvenilir raporlama yapılması amacıyla oluşturulmuştur. Türkiye’de uluslararası muhasebe standartları ile uyumlu standartları, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu yayımlamaktadır. Bu standartlar işletme büyüklüklerine ve faaliyet alanlarına göre çeşitlilik göstermektedir. Bu çalışmada, Kurum’un yayımladığı / yayımlayacağı standartlar açıklanmış, Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TMS/TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı (BOBİ FRS) arasındaki temel farklılıklar standart – bölüm bazında karşılaştırılmıştır. Her iki standart karşılaştırıldığında BOBİ FRS daha sadeleştirilmiş, uygulama kolaylığı getirilmiş; özel durumlar gereken konularda ise tam set standartlara atıf yapılmış standarttır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe standartları, işletme büyüklükleri, finansal raporlama.

Makale Gönderme Tarihi: 08. 01. 2022

Makale Kabul Tarihi: 04. 03. 2022

Önerilen Atıf:

Cengiz, H. (2022). Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TMS/TFRS) ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardının (BOBİ FRS) Karşılaştırılması, *İşletme Akademisi Dergisi*, 3 (1): 1-15.



Comparison of the Turkish Accounting Standards / Turkish Financial Reporting Standards (TAS/TFRS) and Financial Reporting Standard for Large and Medium Sized Entities (FRS for LMEs)

Assoc.Prof. Hülya Cengiz

National Defence University, Turkish Naval Academy, Department of Humanities and Social Sciences.

hcengiz@dho.edu.tr, www.orcid.org/0000-0002-2011-3948

Abstract

International accounting standards have been established to provide reliable financial reporting. Standards are prepared in compliance with international standards by Public Oversight, Accounting and Auditing Standards Authority in Turkey. These standards have been standardized according to entities sizes and fields of operations. In this study it is indicated that main differences between Turkish Accounting Standards / Turkish Financial Reporting Standards (TAS/TFRS) and Financial Reporting Standard for Large and Medium-sized Entities (FRS for LMEs). FRS for LMEs is simpler and easier than the full set standards. Also, FRS for LMEs refers to the full standards in subject where special conditions are required. FRS for LMEs is simpler and easier to use than full set standards.

Keywords: Accounting standards, size of entities, financial reporting

Received: 08. 01. 2022

Accepted: 04. 03. 2022

Suggested Citation:

Cengiz, H. (2022). Comparison of the Turkish Accounting Standards / Turkish Financial Reporting Standards (TAS/TFRS) and Financial Reporting Standard for Large and Medium Sized Entities (FRS for LMEs), *Journal of Business Academy*, 3 (1): 1-15.

1. GİRİŞ

Türkiye’de ulusal muhasebe standartlarının oluşumu 1994 yılında, Muhasebe Uygulamaları Genel Tebliği ile uygulamaya giren tek düzen hesap planı ile başlamıştır. İşletmelerin tamamını kapsayan bu düzenleme ile muhasebe uygulamalarında birlik sağlanmıştır. Ancak işletmelerin uluslararası alanda faaliyet göstermesi, karşılaştırılabilir finansal raporlama ihtiyacını meydana getirmiştir. İhtiyaca uygun ve güvenilir finansal raporların hazırlanması ihtiyacı da bu süreçte etkin unsurlardan bir tanesini oluşturmuştur. Uluslararası gelişmelere paralel olarak Türkiye’de Uluslararası Finansal Raporlama Standartları ile uyumlu Türkiye Finansal Raporlama Standartlarını, Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu (KGK) yayımlamaktadır. Kamu yararını ilgilendiren kuruluşlar ile bağımsız denetime tabi olan işletmeler KGK tarafından yayımlanan standartları uygulamak zorundadır. Kamu yararını ilgilendiren kuruluşlar Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartlarını (TMS/IFRS) uygulamak zorundadır. Bağımsız denetime tabi her işletme kamu yararını ilgilendirmedeği için TMS/IFRS’leri uygulamak zorunda değildir. Bağımsız denetime tabi olup, zorunlu veya ihtiyari olarak TMS/IFRS’yi uygulamayan işletmeler ise BOBİ FRS’yi uygulamak zorundadır. Kamu yararını ilgilendiren kuruluşlar KAYİK olarak kısaltılmış ve Bağımsız Denetim Yönetmeliği’nde tanımlanmıştır. Bu yönetmeliğe (Bağımsız Denetim Yönetmeliği, 2012) göre KAYİK’ler:

“Halka açık şirketler, bankalar, sigorta, reasürans ve emeklilik şirketleri, faktöring şirketleri, finansman şirketleri, finansal kiralama şirketleri, varlık yönetim şirketleri, emeklilik fonları, 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu’nda tanımlanmış olan ihraççılar ve sermaye piyasası kurumları ile faaliyet alanları, işlem hacimleri, istihdam ettikleri çalışan sayısı ve benzeri ölçütlere göre önemli ölçüde kamuoyunu ilgilendirdiği için Kurum tarafından bu kapsamda değerlendirilen kuruluşlar”

olarak tanımlanmıştır.

Bağımsız denetime tabi olma ise belirli ölçütlere bağlanmıştır. Bu ölçütler 2018 tarihindeki 11597 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile belirlenmiştir. Ölçütler borsada işlem görmeyen ancak Sermaye Piyasası Kanunu’na göre halka açık sayılan işletmeler; sermayesinin %25’i sendika, meslek kuruluşları ve çeşitli kurumlara tabi olan işletmeler; çalışan sayısı, aktif büyüklüğü ve net satış hasılatı esas alınarak belirlenecek işletme büyüklüklerine göre üç kategori yapılarak belirlenmiştir. İşletme türüne göre belirlenmiş olan ölçütlerin en az ikisinin, iki hesap döneminde peş peşe sağlanmış olması gerekmektedir. Bakanlar Kurulu Kararı’nın (Bağımsız Denetime Tabi Şirketlerin Belirlenmesine Dair Bakanlar Kurulu Kararı, 2018) 3’üncü maddesi aşağıdaki gibidir:

“Sermaye piyasası araçları bir borsada veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda işlem görmeyen ancak Sermaye Piyasası Kanunu kapsamında açık sayılan şirketler için;

- i. Aktif toplamı 15 milyon TL
- ii. Yıllık net satış hasılatı 20 milyon TL
- iii. Çalışan sayısı 50 kişi

Sermayesinin en az %25’i kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarına, sendikalara, derneklere, vakıflara, kooperatiflere ve bunların üst kuruluşlarına ait olan şirketler, yurt çapında gazete yayımlayan şirketler, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu düzenleme ve denetimine tabi olan şirketler, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu düzenlemeleri kapsamındaki şirketler için;

- i. Aktif toplamı 30 milyon TL
- ii. Yıllık net satış hasılatı 40 milyon TL
- iii. Çalışan sayısı 125 kişi

Yukarıda belirtilenler kapsamında olmayan şirketler için ise ölçütler;

- i. Aktif toplamı 35 milyon TL
- ii. Yıllık net satış hasılatı 70 milyon TL
- iii. Çalışan sayısı 175 kişi" dir.

Herhangi bir ölçüte tabi olmadan bağımsız denetime tabi olacak işletmeler, Bağımsız Denetim Yönetmeliği ve Bakanlar Kurulu Kararı ile belirlenmiştir. İlave olarak Bakanlar Kurulu Kararı'nda aşağıdaki işletmeler için de bağımsız denetim yükümlülüğü getirilmiştir:

"Tarım Ürünleri Lisanslı Depoculuk Kanunu'na göre kurulan lisanslı depo işletmeleri ile Umumi Mağazalar Kanunu'na göre kurulan umumi mağazalar, Medya hizmet sağlayıcı kuruluşlar".

KAYİK olarak nitelendirilen işletmeler, bağımsız denetime tabi olan işletmeler ve bazı özel nitelikteki işletmeler KGK'nin yayımladığı standartları uygulamak zorundadırlar. KGK'nin yayımladığı standartlar ise farklılık göstermektedir. Bu çalışmada KGK tarafından yayımlanan standartlar ile bunları hangi işletmelerin uygulayacağı açıklanmış; Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları ile Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı arasındaki farklılıklar, standart ve bölüm karşılaştırması yapılarak aradaki temel farklılıklar açıklanmıştır.

2. KAMU GÖZETİMİ MUHASEBE VE DENETİM STANDARTLARI KURUMU'NUN DÜZENLEMELERİ

KGK, 660 sayılı Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, 2011) ile 2011 yılında kurulmuştur. Kanun Hükmünde Kararnamenin (KHK) amacı; KGK'nin kuruluş, teşkilat, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Bu görev ve yetkiler KHK'nın 1'inci maddesinde belirlenmiştir:

- "Uluslararası standartlarla uyumlu Türkiye Muhasebe Standartlarını oluşturmak ve yayımlamak,
- Bağımsız denetimde uygulama birliğini, gerekli güveni ve kaliteyi sağlamak,
- Denetim standartlarını belirlemek,
- Bağımsız denetçi ve bağımsız denetim kuruluşlarını yetkilendirmek ve bunların faaliyetlerini denetlemek,
- Bağımsız denetim alanında kamu gözetimi yapmaktır."

KGK kurulmadan önce Türkiye'deki muhasebe standartlarını Türkiye Muhasebe Standartları Kurulu (TMSK) yayımlamaktaydı. Yayımlanan KHK ile TMSK'nın yetki ve hakları KGK'ya devredilmiştir. KGK Türkiye Denetim Standartlarını; muhasebe standartları kapsamında ise tam set standartlar olarak tanımlayacağımız Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartlarını (TMS/TFRS), Büyük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler için Finansal Raporlama Standardını (BOBİ FRS), Faizsiz Finans Muhasebe Standartlarını (FFMS) ve Küçük ve Mikro İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı Taslağını (KÜMİ FRS) yayımlamıştır.

2.1. Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları

KGK'nın yayımladığı Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TMS/TFRS), finansal raporlamaya ilişkin kavramsal çerçeve ile başlamaktadır. Genel amaçlı finansal raporlamanın amacı, kavramsal çerçeve (<https://www.kgk.gov.tr>) de belirtilmiştir:

“Genel amaçlı finansal raporlamanın amacı, mevcut ve potansiyel yatırımcılar, borç verenler ve kredi veren diğer taraflara, raporlayan işletme hakkında o işletmeye kaynak sağlamaya ilişkin kararlar verirken faydalı olacak finansal bilgiyi sağlamaktır.”

Yukarıda bahsedildiği gibi amaç raporlayan işletme hakkında finansal tablo kullanıcılarına ihtiyaca uygun ve güvenilir finansal bilgiler sunulmasıdır. Bu çerçevede sunulacak tabloların nitelikleri, hangi unsurları içermesi gerektiği, bu tabloların hangi tablolar olduğu kavramsal çerçevede açıklanmıştır. Kavramsal çerçeve sonrası çeşitli konulara ilişkin standartlar TFRS ve TMS başlıkları adı altında sıralanmıştır. TFRS 2022 Setine göre (Mavi Kitap), toplamda 16'sı TFRS, 25 TMS olmak üzere 41 standart bulunmaktadır. Ayrıca belirtmek gerekir ki bu standartlar Uluslararası Muhasebe Standartları Kurulu'nun (IASB) yayımlanmış olduğu standartların çevirisi niteliğinde olup, Uluslararası Muhasebe Standartları / Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (IAS/IFRS) ile uyumludur.

2.2. Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı

Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı (BOBİ FRS) tam set standartlara göre basite indirgenmiş standarttır. BOBİ FRS, ülkemizde ticari kârın tespiti için tam set standartlara kıyasla daha sade ve kolay uygulanabilecek bir standart getirdiğinden, tam set standartların da daha net anlaşılması ve doğru uygulanmasına katkı sağlayacak ve ülkemizdeki yerleşik vergi için muhasebe anlayışından, bilgi için muhasebe anlayışına geçişte önemli bir adım oluşturmaktadır (Gücenme Gençoğlu, 2017:22).

BOBİ FRS tek bir standart olup konu başlıklarına göre 27 bölüm ve eklerden oluşmaktadır. Bu standart ile amaç adından da anlaşılacağı gibi büyük ve orta büyüklükteki işletmeler için gerçeğe uygun finansal raporların hazırlanmasıdır. Standart, Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı Hakkında Tebliğ uyarınca 1 Ocak 2018 yılı sonrasından itibaren uygulanmak üzere yürürlüğe girmiştir. BOBİ FRS'nin değiştirilmiş ikinci versiyonu (sürümü) 30 Mart 2021 tarihinde yayınlanmıştır. Tebliğ'in (Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı Hakkında Tebliğ, 2017) amacı:

“Bağımsız denetime tabi olup Türkiye Finansal Raporlama Standartlarını uygulamayan işletmelerin münferit ve konsolide finansal tablolarının gerçeğe uygun, ihtiyaca uygun ve karşılaştırılabilir bilgi sağlaması” olarak belirtilmiştir.

BOBİ FRS'nin güncellenmesi ile, büyük işletme olarak değerlendirilme aşağıda belirtilen ölçütlere göre yeniden belirlenmiştir. Bu ölçütler (<https://www.kgk.gov.tr>):

- “Aktif toplamı 200 milyon Türk lirası ve üstü.
- Yıllık net satış hasılatı 400 milyon Türk lirası ve üstü.
- Ortalama çalışan sayısı 250 ve üstü”.

Buna göre bir işletme, yukarıda bahsedilen kriterlerden en az ikisini, üst üste iki raporlama döneminde aşıyorsa büyük işletme kabul edilmektedir. 2021 yılında yapılan düzenleme ile büyük işletme eşik değerleri yukarıya çekilmiştir. Böylece BOBİ FRS'de büyük işletmelere yönelik; ertelenmiş vergi tutarının sunumu, konsolide finansal tabloların hazırlanması ve ek dipnot açıklamaları yapılmasına ilişkin ilave yükümlülükler daha az sayıda işletme için zorunlu hale getirilmiştir (<https://www.kgk.gov.tr>).

2.3. Faizsiz Finans Muhasebe Standartları

Faizsiz Finans Kuruluşları için hazırlanan standart seti 22 standarttan oluşmaktadır. KGK standartlara ilişkin yaptığı açıklama ile bu standartlara neden ihtiyaç duyulduğunu ve nasıl düzenlendiğini açıklamıştır:

“Ülkemizde faaliyet gösteren katılım bankalarının faaliyetlerine uygun olarak finansal tablolarında gerçeğe ve ihtiyaca uygun bilgi sunmalarını sağlamak ve söz konusu kuruluşların finansal tablolarının hem kendi aralarında hem de benzer nitelikteki yabancı kuruluşlar ile karşılaştırılabilirliğini artırmak amacıyla İslami Finansal Kuruluşlar Muhasebe ve Denetim Kurulu (AAOIFI) tarafından yayımlanan muhasebe, denetim, etik ve yönetim standartlarının Türkçeye çevrilerek mevzuatımıza kazandırılmasını teminen 27 Eylül 2017 tarihinde bir telif anlaşması imzalamıştır” (<https://www.kgk.gov.tr>).

KGK'nın yayımlanmış olduğu diğer standartlar Avrupa Birliği ile uyumlu finansal tablolar hazırlanması ve sunulması çerçevesinde düzenlenmiştir. Faizsiz Finans Muhasebe Standartları ise İslami Finansal Kuruluşlar Muhasebe ve Denetim Kurulu düzenlemelerine uygun nitelikte hazırlanmıştır.

2.4. Küçük ve Mikro İşletmeler İçin Finansal Raporlama Standardı

Küçük ve Mikro İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı (KÜMİ FRS) henüz taslak niteliğinde olup, bilanço esasına göre defter tutan, bağımsız denetime tabi olmayan, mikro ve küçük işletmeler için uygulanması planlanan standart setidir. Bu standardı, tam set olarak ifade edilen TMS/TFRS'ler ile BOBİ FRS'yi uygulamayan küçük ve mikro işletmelerin uygulaması planlanmaktadır. Küçük ve Mikro İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı yayımlanırken, Avrupa Birliği (AB) Direktifinde yer alan ölçütlere ve bağımsız denetime tabi olma ölçütlerine uygun bir şekilde küçük ve mikro işletme tanımının yapılması planlanmaktadır (<https://www.kgk.gov.tr>). Açıklamadan anlaşılabileceği üzere henüz mikro işletme tanımı yapılmamıştır. Standarda ilişkin taslak metin ise KGK tarafından tamamlanarak, Nisan 2019'da kamuoyunun görüşüne sunulmuştur. Standardın 2021 yılının başında uygulanması planlanmıştır. Ancak standardın nihai hali Mart 2022 itibarıyla yayımlanmamıştır. KÜMİ FRS Taslağı tek standart olup 22 bölümden oluşmaktadır. TMS/TFRS ve BOBİ FRS uygulayan işletmelerden farklı olarak KÜMİ FRS uygulayacak işletmelerin, Finansal Durum Tablosu ve Kâr / Zarar Tablosu sunması yeterli olabilecek; büyük işletmeler için zorunlu, orta boy işletmeler için ihtiyari olan konsolide finansal tablo hazırlama, ertelenmiş vergi hesaplama gibi yükümlükler de olmayacaktır (<https://www.kgk.gov.tr>). KÜMİ FRS'nin gerek daha sade ve anlaşılır bir raporlama anlayışı benimsemesi gerekse ölçüm ve kaydetme noktasında kolaylaştırıcı uygulamalar içermesi açısından küçük ve mikro işletmelerin standart finansal raporlamaya geçiş sürecine olumlu katkı sağlayacağı düşünülmüştür (Gökçen vd., 2019:438). KÜMİ FRS; TMS, TFRS ve BOBİ FRS'ye göre daha basitleştirilmiş, uluslararası muhasebe ve finansal raporlama uygulamalarıyla tutarlı olarak hazırlanmıştır.

3. BÜYÜK VE ORTA BOY İŞLETMELER İÇİN FİNANSAL RAPORLAMA STANDARDI İLE TÜRKİYE FİNANSAL RAPORLAMA STANDARTLARININ FARKLILIKLARI

KGK düzenlemeleri arasında yer alan TMS/TFRS ile Büyük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı temelde aynı ilkelere dayandırılmış olsa da işletme büyüklüklerine göre uygulama kolaylığı sağlayan farklılıklar ve sadeleştirmeler bulunmaktadır. BOBİ FRS'nin bölümlerine denk gelen TMS/TFRS'ler ile aralarındaki başlıca farklılıklar özetlenerek Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Büyük ve Orta Büyüklükteki İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı ile Türkiye Muhasebe Standartları / Türkiye Finansal Raporlama Standartlarının Temel Farklılıkları

BOBİ FRS	TMS/TFRS
Bölüm 1 Kavramsal Çerçeve ve Finansal Tablolar	Finansal Raporlamaya İlişkin Kavramsal Çerçeve TMS 1 Finansal Tabloların Sunuluşu
BOBİ FRS’de 1.Bölüm olarak yer alan Kavramsal Çerçeve ve Finansal Tablolar, tam set standartlarda giriş niteliğinde olup, standart numarası verilmeden genel çerçeve belirlenmiştir. TMS 1’de ise finansal tabloların sunuluşuna yer verilmiştir. Finansal raporlamanın amacı, mevcut ve potansiyel yatırımcıların, borç ve kredi veren tarafların alacağı kararlara yönelik faydalı olacak finansal bilgiyi sağlamaktır. Her iki standart için de amaç finansal tabloların gerçeğe uygun sunumunu sağlamaktır. BOBİ FRS’de finansal tabloların sunumuna ilişkin genel kurallar, finansal tablolar aracılığıyla sağlanan bilgilerin taşınması gereken özellikler ve finansal tabloların asgari içeriği ele alınmıştır. TMS 1’de kapsamlı gelir tablosu düzenlenmek zorunda iken (m.10-38A) BOBİ FRS’de böyle bir gereklilik istenmemiştir. Aynı şekilde TMS 1’de (m.7) kâr veya zarara yansıtılması zorunlu kılınmayan veya yansıtılmasına izin verilmeyen gelir ve gider kalemlerinin, diğer kapsamlı gelirden gösterileceği belirtilmiştir. Bu gelirin bileşenleri de standartta belirtilmiştir. TMS’de işletme, kâr veya zarara yansıtılan giderleri çeşidine (gider çeşidi) ya da işletme içindeki fonksiyonuna (giderlerin fonksiyonu veya satışların maliyeti) göre sınıflandırılmaktadır (m.99-102-103). BOBİ FRS’de ise bu sınıflandırma satışların maliyetine (giderlerin fonksiyonu) göre yapılmıştır (BOBİ FRS Ek-2). Finansal Raporlamaya İlişkin Kavramsal Çerçeve’de, raporlayan işletmenin ekonomik kaynaklarına, işletmeye karşı ileri sürülebilen talep haklarına yer verilmiştir (m.13-14).	
Bölüm 2 Nakit Akış Tablosu	TMS 7 Nakit Akış Tablosu
BOBİ FRS ile TMS uyumludur. Her iki standartta nakit akışlarının doğrudan yöntem ve dolaylı yöntem göre hazırlanabileceği belirtilmiştir.	
Bölüm 3 Muhasebe Politikaları, Tahminler ve Hatalar	TMS 8 Muhasebe Politikaları, Muhasebe Tahminlerinde Değişiklikler ve Hatalar
BOBİ FRS ile TMS uyumludur.	
Bölüm 4 Raporlama Döneminden Sonraki Olaylar	TMS 10 Raporlama Döneminden Sonraki Olaylar
Raporlama dönemi sonu ile finansal tabloların yayım onayı arasındaki zamanda finansal tablolarda yapılması gereken düzeltmeleri, değişiklikleri kapsamaktadır. Her iki standart birbiri ile uyumludur.	
Bölüm 5 Hasılat	TFRS 15 Müşteri Sözleşmelerinden Hasılat

BOBİ FRS Bölüm 5'e göre, işletmenin faaliyetleri neticesinde elde edilecek hasılatın vadeli olarak elde edilmesi durumunda, vadenin bir yıldan uzun veya kısa olmasına göre yapılacak muhasebe kaydında farklılık bulunmaktadır. Hasılat bedelinin bir yıl veya daha kısa vadede tahsil edilmesi öngörülüyorsa, vade farkı ayrıştırılmadan ölçülmektedir. Hasılatın bir yıldan daha uzun bir vadede tahsil edilmesi öngörülüyorsa, vade farkı ayrıştırılarak ilgili mal veya hizmetin peşin bedeli üzerinden ölçülmesi gerekmektedir. Vade farkı etkin faiz yöntemine göre hesaplanarak faiz geliri olarak muhasebeleştirilmektedir.

TFRS'de vade farkının ayrıştırılması esas olmakla birlikte, BOBİ FRS'de olduğu gibi vadenin bir yıl veya daha az olması durumunda istenirse vade farkını ayrıştırmama kolaylığı tanınmıştır (m.63). Bu kolaylık ile hasılat konusunda BOBİ FRS ve TFRS arasındaki temel farklılık ortadan kalkmıştır.

Bölüm 6 Stoklar

TMS 2 Stoklar

BOBİ FRS'de bir yıl veya daha kısa vadeli bir ödeme karşılığında satın alınan stoklar, vade farkı ayrıştırılmaksızın, ödenen veya ödenmesi beklenen nakit tutar üzerinden kaydedilmektedir. Bir yıldan uzun vadeli bir ödeme karşılığında satın alınan stoklar ise, vade farkı ayrıştırılarak peşin fiyat üzerinden ölçülmektedir. Faiz, etkin faiz yöntemine göre hesaplanarak, faiz gideri olarak muhasebeleştirilmektedir (m.8). TMS'ye göre stokların vadeli alınması durumunda, peşin fiyat ile vadeli fiyat arasındaki fark finansman gideridir ve ilgili döneme faiz gideri olarak kaydedilmektedir (m.18).

Üretim yapan işletmelerde, BOBİ FRS'ye göre sabit ve değişken genel üretim giderlerinin tamamı dönüştürme maliyetlerine dahil edilmektedir (tam maliyet yöntemi). Ancak faaliyette bulunmayan bölümlere ait olan dönüşüm maliyetleri, satışların maliyeti olarak kaydedilmektedir (m.12). Sabit genel üretim giderlerinin, normal üretim kapasitesi esas alınarak dönüştürme maliyetine dâhil edilmesi de mümkündür (normal maliyet yöntemi) (m.13). TMS'de ise sabit genel üretim giderleri, üretimin normal kapasitesi esas alınarak dönüştürme maliyetlerine dağıtılmaktadır. Yani ürüne yüklenecek olan sabit genel üretim gideri, kapasitenin tam kullanılmamasından dolayı arttırılamaz. Dağıtılmayan kısım, gerçekleştiği dönemde gider olarak kâr veya zarar tablosuna yansıtılmaktadır. Değişken genel üretim giderleri ise, üretim tesislerinin gerçek kullanımına bağlı olarak her bir üretim birimine dağıtılmaktadır (m.13).

Bölüm 7 Tarımsal Faaliyetler

TMS 41 Tarımsal Faaliyetler

Canlı varlıklar ve hasat zamanındaki tarımsal ürünlerin kayda alınmasına ve ölçülmesine ilişkin temelde aynı düzenlemeler olsa da standartlar arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. BOBİ FRS'de, gerçeğe uygun değer yönteminin ya da maliyet yönteminin kullanılacağını belirtmiştir. Farklı canlı varlık sınıfları olması durumunda farklı yöntemlerin seçilmesine imkân verilmiştir. TMS 41'de canlı varlıkların bir kısmı taşıyıcı bitkiler olarak ayrılarak, TMS 16 Maddi Duran Varlıklara göre raporlanması gerektiğini belirtmiştir. Canlı varlık olarak sınıflandırılanlar gerçeğe uygun değerden satış maliyetleri düşülerek muhasebeleştirilir. Ancak gerçeğe uygun değer güvenilir olarak ölçülemiyorsa maliyet yöntemi kullanılmaktadır. Maliyet yönteminin kullanılması durumunda maliyetinden buna ilişkin her türlü birikmiş amortisman ve birikmiş değer düşüklüğü karşılıkları düşülerek kayıt yapılmaktadır.

Bölüm 8 Maden Kaynaklarının Aranması ve

TFRS 6 Maden Kaynaklarının Araştırılması ve

Değerlendirilmesi	Değerlendirilmesi
İlk kayda almadan sonraki değerlendirmede, BOBİ FRS’de Maden Kaynaklarının Aranması ve Değerlendirilmesi bölümünde düzenlenen değer düşüklüğü hükümleri hariç olmak üzere, arama ve değerlendirme varlıklarının sınıflandırılmasıyla tutarlı olarak “Maddi Duran Varlıklar” ya da “Maddi Olmayan Duran Varlıklar” bölümü hükümleri uygulanacağı belirtilmiştir (m.7). Dolayısıyla bu varlıkların maddi duran varlıklar bölümüyle yeniden değerlemeye tabi tutulmasının önü açılmıştır (Serçemeli ve Şardağ, 2021: 66). TFRS’de ise maliyet modeli ya da yeniden değerlendirme modeli uygulanmaktadır.	
Bölüm 9 Finansal Araçlar ve Özkaynaklar	TFRS 7 Finansal Araçlar: Açıklamalar TFRS 9 Finansal Araçlar TMS 32 Finansal Araçlar: Sunum TMS 39 Finansal Araçlar: Muhasebeleştirme ve Ölçme
BOBİ FRS’de borç ve alacakların vadesi bir yıldan kısa ise itibari değer üzerinden, bir yıldan uzun vadeli ise itfa edilmiş değer üzerinden ölçülmektedir. TFRS’de vade dikkate alınmadan itfa edilmiş maliyet yöntemi kullanılmaktadır. BOBİ FRS’de borsada ve/veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda işlem gören özkaynak araçları ilk muhasebeleştirme sonrasında raporlama tarihinde gerçeğe uygun değerleri üzerinden ölçülmekte aradaki fark “finansal yatırımlar değer artış kazançları/azalış zararları” olarak kâr zarar tablosuna alınmaktadır (m.20). TFRS 9’da ise gerçeğe uygun değerindeki değişime göre kâr veya zararda veya diğer kapsamlı gelirden sunulmaktadır (m.5.7.5-10). BOBİ FRS’de finansal varlık ve yükümlülükler ilk kayda alınırken, işlem maliyetinin de dahil edildiği işlem fiyatına göre kaydedilmektedir (m.12). TFRS’de ticari alacağın finansman unsuruna sahip olmaması durumunda işlem bedeli üzerinden; diğer finansal varlık ve yükümlülükler ise ilk ölçümde işlem maliyetlerinin de dahil edildiği gerçeğe uygun değer üzerinden ölçülmektedir (m.5.1.1.).	
Bölüm 10 İştiraklerdeki Yatırımlar	TMS 28 İştiraklerdeki ve İş Ortaklıklarındaki Yatırımlar
İştirak; yatırım yapan işletmenin, finansal ve faaliyet politikalarına ilişkin karar alma süreçlerinde önemli etkisinin bulunduğu işletmelerdir. BOBİ FRS’ye (m.7) göre ilk kayıt maliyet bedeli ile yapılmaktadır. Sonraki ölçümlerde ise münferit finansal tablolarda maliyet veya özkaynak yönteminin biri seçilerek tüm iştiraklere uygulanmaktadır (m.9). Konsolide finansal tablolarda ise özkaynak yöntemi kullanılarak ölçülmektedir (m.10). TMS 28’de sonraki ölçümlerde özkaynak yöntemi kullanılmaktadır (m.10). Ancak konsolide finansal tablo hazırlamaktan muaf olunması durumunda özkaynak yönteminin uygulanma zorunluluğu bulunmamaktadır (m.17-18). BOBİ FRS’de şerefiyenin hesaplanmasına gerek bulunmamaktadır (m.21). İştirakin finansal tablolardaki varlık ve yükümlülüklerin defter değeri dikkate alınmaktadır.	
Bölüm 11 Müşterek Girişimlerdeki Yatırımlar	TFRS 11 Müşterek Anlaşmalar
Müşterek girişim, iki veya daha fazla tarafın, müşterek kontrole tâbi bir ekonomik faaliyeti gerçekleştirmesini sağlayan sözleşmeye bağlı düzenlemedir. Müşterek kontrol, bir ekonomik faaliyet üzerindeki kontrolün sözleşmeye dayalı olarak paylaşılmasıdır. BOBİ FRS’de müşterek	

girişimler oluşum biçimlerine göre müştereken kontrol edilen faaliyetler, müştereken kontrol edilen varlıklar veya müştereken kontrol edilen işletmeler olmak üzere üç farklı türde sınıflandırılmıştır (m.4). TFRS’de müşterek anlaşma bir müşterek faaliyet ya da bir iş ortaklığı olarak sınıflandırılmıştır (m.6). BOBİ FRS’de müştereken kontrol edilen işletmeler, iştiraklerdeki yatırımlarla aynı şekilde ölçülmektedir (m.15) BOBİ FRS’de münferit finansal tablolarda maliyet bedeli ve özkaynak yöntemi; konsolide finansal tablolarda ise özkaynak yöntemi kullanılmaktadır. TFRS 11’de iş ortaklığı katılımcısı, iş ortaklığındaki payını muafiyet söz konusu olmadıkça özkaynak yöntemine göre muhasebeleştirir (m.24). İş ortaklığı üzerinde önemli etkisinin olup olmamasına göre muhasebe yönteminde değişiklik bulunmaktadır (m.25). Müşterek faaliyet olması durumunda ise, katılımcısı müşterek anlaşmadaki payıyla ilgili varlıklarını, borçlarını, hâsılatını ve giderlerini söz konusu varlıklara, borçlara, hasılatlara ve giderlere uygulanan ilgili TFRS’ler çerçevesinde muhasebeleştirmelidir (m.20-21).	
Bölüm 12 Maddi Duran Varlıklar	TMS 16 Maddi Duran Varlıklar
Maddi duran varlıkların 1 yıl veya daha kısa vadeli satın alınması durumunda, BOBİ FRS’ye göre (m.9) vade farkı ayrıştırılmadan, ödenen veya ödenmesi beklenen nakit tutar üzerinden kayıt yapılmaktadır. TMS’de vadenin zamanına bakılmaksızın vade farkı ayrıştırılmadan peşin fiyat üzerinden kayıt yapılmaktadır.	
Bölüm 13 Yatırım Amaçlı Gayrimenkuller	TMS 40 Yatırım Amaçlı Gayrimenkuller
BOBİ FRS’de yatırım amaçlı gayrimenkuller için maddi duran varlıkların ilk kayıt hükümlerinin geçerli olduğu belirtilmiştir. Bu çerçevede BOBİ FRS’de vadeli satın alımlar, vade farkı ayrıştırılmadan, ödenen veya ödenmesi beklenen nakit tutar üzerinden ölçülmektedir. TMS’de ise vade farkı ayrıştırılmaktadır.	
Bölüm 14 Maddi Olmayan Duran Varlıklar	TMS 38 Maddi Olmayan Duran Varlıklar
Maddi olmayan duran varlıkların 1 yıl veya daha kısa vadeli satın alma ile elde edilmesi durumunda, BOBİ FRS’ye göre (m.9) varlığın vade farkı ayrıştırılmadan, ödenen veya ödenmesi beklenen nakit tutar üzerinden ölçülmektedir. Bir yıldan uzun vadeli alınması durumunda ise vade farkı ayrıştırılarak, faiz gideri olarak muhasebeleştirilmektedir. TMS’de ise varlığın maliyeti peşin fiyatına eşdeğerdir (m.32). Peşin fiyat ile toplam ödemeler arasındaki fark, kredi süresi boyunca faiz gideri olarak muhasebeleştirilmektedir. Maddi olmayan duran varlıklar, ilk kayda almadan sonra BOBİ FRS’de birikmiş itfa payları ve birikmiş değer düşüklüğü zararları düşülmek suretiyle maliyet değeri üzerinden ölçülmektedir (m.21). TMS 38’de (m.72) ise ilk muhasebeleştirme sonrasındaki ölçümlerde maliyet yöntemi veya yeniden değerlendirme yöntemi kullanılmaktadır. Ancak yeniden değerlemenin uygulanabilmesi için, gerçeğe uygun değerın aktif bir piyasa ile ilişkilendirilmesi gerekmektedir (m. 75). BOBİ FRS’de itfa payı belirlenirken varlığın sınırlı ömrü veya belirsiz ömrü olmasına göre farklılık bulunmaktadır. Faydalı ömrü için gerçekçi bir tahmin yapılamaması durumunda varlığın faydalı ömrünün belirsiz olduğu kabul edilmekte ve 5 yıldan az 10 yıldan çok olmayacak şekilde, işletme tarafından belirlenen sürede itfa edilmektedir (m.33). Faydalı ömrü belirsiz olan maddi olmayan duran varlıkların kalıntı değeri sıfır kabul edilmektedir. TMS’de, varlığın faydalı ömrü için öngörülebilir bir sınırın olmaması durumunda, sınırsız yararlı ömre sahip olarak değerlendirileceği belirtilmiştir (m.88). Sınırsız yararlı ömürlü bir maddi olmayan	

duran varlık da itfaya tabi tutulmayacaktır (m.89).	
Bölüm 15 Kiralamalar	TFRS 16 Kiralamalar
Kiralama konusu, faaliyet ve finansal kiralama olarak ayrılmıştır. Varlığın mülkiyetinden kaynaklı tüm risk ve getirilerin önemli ölçüde kiracıya devredilmesi durumunda finansal kiralama; devredilmemesi halinde de faaliyet kiralaması olarak sınıflandırılma yapılmaktadır. Muhasebe işlemleri ise kiracı ve kiraya veren için ayrılmıştır. Kiraya veren için BOBİ FRS’de ve TFRS’de finansal ve faaliyet kiralaması ayrımı vardır. Kiracı için ise finansal ve faaliyet kiralaması ayrımı BOBİ FRS de yapılmışken TFRS’de yapılmamıştır. Kiracı açısından TFRS’de faaliyet ve finansal kiralama ayrımı olmadığı için, kullanım hakkı bulunan varlık, maliyeti üzerinden ölçülerek kaydedilmektedir. BOBİ FRS’de ise faaliyet kiralamasında, varlık kaydı yapılmadan, kira ödemeleri kiralama süresi boyunca gider olarak kâr veya zarara yansıtılmaktadır (m.19).	
Bölüm 16 Devlet Teşvikleri	TMS 20 Devlet Teşviklerinin Muhasebeleştirilmesi ve Devlet Yardımlarının Açıklaması
Devlet teşviklerinin muhasebeleştirilmesinde BOBİ FRS’de belli bir performansı yerine getirmek gerekebilmektedir. Performans şartının yerine getirilip getirilmemesine bağlı olarak kayıt sisteminde farklılıklar bulunmaktadır. Teşvikin alınması ile ilgili performans şartının aranmadığı veya bu şartın gerçekleştirildiği durumlarda teşvik, kâr veya zarara yansıtılmaktadır (m.7). Performans şartı sağlanana kadar veya sağlanamayacağı için iade edilecek olan teşvikler ise bilançoda “Ertelenmiş Gelirler” kalemi içerisinde gösterilmektedir. TMS’de bu teşviklerle karşılanması amaçlanan maliyetlerin gider olarak muhasebeleştirildiği dönemlerde, teşvik, sistematik şekilde kâr veya zarara yansıtılmaktadır (m.12). Devlet teşviklerinin muhasebeleştirilmesine ilişkin sermaye yaklaşımı ve gelir yaklaşımı bulunmaktadır. Sermaye yaklaşımında teşvik, kâr ya da zararda değil bilançoda muhasebeleştirilmektedir Gelir yaklaşımında teşvik ise, bir veya daha fazla dönemde kâr ya da zararda muhasebeleştirilmektedir (m.13).	
Bölüm 17 Borçlanma Maliyetleri	TMS 23 Borçlanma Maliyetleri
BOBİ FRS’de amaçlanan kullanımı ve satışa hazır hale gelmesi normal şartlar altında bir yıldan daha uzun süren varlıkların, inşası veya elde edilmesiyle doğrudan ilişkili olan borçlanma maliyetleri, söz konusu varlığın satışa veya kullanıma hazır hale getirildiği tarihe kadar, varlığın maliyetine dâhil edilmektedir. Bu varlıklar, stoklar, maddi duran varlıklar, maliyet yöntemi uygulanılarak ölçülen yatırım amaçlı gayrimenkuller ve maddi olmayan duran varlıklardan oluşmaktadır (m.2). Diğer tüm borçlanma maliyetleri ise oluştukları dönemde kâr veya zarar tablosunun ilgili kaleminde kâr veya zarara yansıtılmaktadır. TMS 23’e göre, bir özellikli varlığın elde edilmesi, inşası veya üretimi ile doğrudan ilişkilendirilebilen borçlanma maliyetleri, bu varlığın maliyetinin bir parçasını oluşturmaktadır. Diğer borçlanma maliyetleri ise gider olarak muhasebeleştirilmektedir. TMS’de BOBİ FRS’de olduğu gibi varlıkların neler olduğu belirtilmeden özellikli varlıklar ifadesi kullanılmıştır. Özellikli varlıklar ise; amaçlanan kullanıma veya satışa hazır duruma getirilebilmesi zorunlu olarak uzun bir süreyi gerektiren varlıklar olarak tanımlanmıştır (m.5).	
Bölüm 18 Varlıklarda Değer Düşüklüğü	TMS 36 Varlıklarda Değer Düşüklüğü

Varlıkların geri kazanılabilir tutarından daha yüksek bir değerle finansal tablolarda yer almasını önlemek amacı ile değer düşüklüğü ayrılmaktadır. BOBİ FRS ve TMS hangi varlıklarda bu standardın kullanılacağını limitlemiştir. BOBİ FRS’de şerefiyenin değer düşüklüğü testine tâbi tutulmayacağı belirtilmiştir (m.23). TMS’de şerefiyede değer düşüklüğüne yer verilmiştir (m.65-73).	
Bölüm 19 Karşılıklar, Şarta Bağlı Yükümlülükler ve Şarta Bağlı Varlıklar	TMS 37 Karşılıklar, Koşullu Borçlar ve Koşullu Varlıklar TMS 19 Çalışanlara Sağlanan Faydalar
Karşılık, gerçekleşme zamanı veya tutarı belli olmayan yükümlülüktür. Şarta bağlı yükümlülük, geçmiş olaylardan kaynaklanan muhtemel bir yükümlülük olup; varlığı işletmenin kontrolünde bulunmayan veya kayda alınamayan yükümlülüktür. Şarta bağlı varlık, kontrolü işletmede olmayan bir veya daha fazla olayın meydana gelmesine bağlı olan olaydır. BOBİ FRS’de kıdem tazminatı bu bölüme dahil edilmiştir. TMS’de ise Çalışanlara Sağlanan Faydalar olarak ayrı standart olarak ele alınmıştır. BOBİ FRS’de karşılık tutarı hesaplanırken TMS 37’den farklı olarak bugünkü değer yaklaşımının yanı sıra beklenen harcama tutarı yaklaşımında da yararlanılabilmektedir (m.13) (Gökçen vd., 2019:442). BOBİ FRS’deki kıdem tazminatı, cari raporlama dönemi sonu itibarıyla geçerli olan kıdeme esas ücretler üzerinden hesaplamaktadır (m.17). TMS 19’da kıdem tazminatı aktüeryal hesaplamalar yapılmakta, paranın zaman değeri dikkate alınmaktadır (Özdemir ve Varıcı, 2015:159).	
Bölüm 20 Yabancı Para Çevrim İşlemleri	TMS 21 Kur Değişiminin Etkileri
Her iki standardın düzenlemesi aynı nitelikte olmakla birlikte BOBİ FRS’de ise “ağırlıklı kullanılan para birimi”, TMS 21’de “geçerli para birimi” ifadesi kullanılmıştır.	
Bölüm 21 İş Birleşmeleri	TFRS 3 İşletme Birleşmeleri
İşletme birleşmesinde ortaya çıkan şerefiye, varlık olarak kaydedildikten sonraki dönemlerde, BOBİ FRS’ye göre itfaya tabi tutulmaktadır. Şerefiyenin faydalı ömrünün tam olarak tahmin edilemediği durumlarda faydalı ömür 10 yıl olarak kabul edilmektedir. Şerefiye değer düşüklüğü testine tabi tutulmamaktadır. TFRS’de ise şerefiye birleşme tarihinde muhasebeleştirilen tutardan birikmiş değer düşüklüğü zararı düşülerek ölçülmektedir. BOBİ FRS’ye göre edinen işletme, edinilen tarafın birleşme tarihi itibarıyla finansal tablolarında yer almayan varlık ve yükümlülüklerini kayda almamaktadır. TFRS’de ise edinilen işletmenin daha önce kendi finansal tablolarında, varlık ve borç olarak muhasebeleştirmediği bazı varlık ve borçlar muhasebeleştirilebilmektedir. Örneğin edinen işletme, edinilen işletmenin içsel olarak geliştirdiği ve ilgili maliyetleri giderleştirdiği için finansal tablolarında varlık olarak muhasebeleştirmediği marka ismi, patent veya müşteri ilişkileri gibi edinilen, tanımlanabilir maddi olmayan duran varlıkları muhasebeleştirir (m.13).	
Bölüm 22 Konsolide Finansal Tablolar	TFRS 10 Konsolide Finansal Tablolar
BOBİ FRS’de büyük işletmeler dışındaki işletmeler, konsolide finansal tablo düzenlemek zorunda değildir; isteğe bağlı sunulabilmektedir (m.10). Ana ortaklık büyük işletme olmasa dahi, bağlı ortaklık Kamu Yararını İlgilendiren Kuruluş kapsamında ise konsolide finansal tablo	

sunmalıdır (m.11).	
Bölüm 23 Gelir Üzerinden Alınan Vergiler	TMS 12 Gelir Vergileri
Gelir üzerinden yani kurum kazancı üzerinden alınan vergiler, dönem vergisi ve ertelenen vergiden oluşmaktadır. BOBİ FRS’de büyük işletmelerin, konsolide ve münferit finansal tablolarında ertelenmiş vergi tutarını sunmaları zorunlu iken; büyük olmayan işletmelerde bu zorunluluk yoktur (m.3). İsteğe bağlı konsolide finansal tablo hazırlanması durumunda ise konsolide tablolar için zorunlu, münferit tablolar için isteğe bağlı bırakılmıştır (m.3). TMS’de ise işletme büyüklüğü ile konsolide ve münferit tablo ayrımı yapılmadan ertelenen verginin finansal tablolarda sunulması gerekmektedir.	
Bölüm 24 Ara Dönem Finansal Raporlama	TMS 34 Ara Dönem Finansal Raporlama
BOBİ FRS’ye göre ve TMS’ye göre ara dönem finansal raporlama yapma zorunluluğu bulunmamaktadır. İsteğe bağlı olarak yapıldığında veya yetkili otoritelerin istemesi durumunda uygulanmaktadır.	
Bölüm 25 Yüksek Enflasyonlu Ekonomilerde Finansal Raporlama	TMS 29 Yüksek Enflasyonlu Ekonomilerde Finansal Raporlama
BOBİ FRS’de enflasyon muhasebesi uygulanıp uygulanmayacağı, Yurt İçi Üretici Fiyatları Genel Endeksine (Yİ-ÜFE) göre belirlenmektedir. Bu oranın içinde bulunulan yıl dahil olmak üzere son üç yıl %100’den ve içinde bulunulan raporlama döneminde %10’dan fazla olması durumunda, finansal tablolar enflasyon düzenlemesine tabi tutulmaktadır (m.2). TMS’de ise kesin bir oran tanımlanmamakla birlikte, yüksek enflasyon olabileceğini gösteren özellikler sayılmıştır (m.3).	
Bölüm 26 Dipnotlar	
BOBİ FRS’de ayrı bir bölüm olarak yer alırken, TMS’de her standartta dipnotların nasıl olacağı belirtilmiştir.	
Bölüm 27 Geçiş Hükümleri	TFRS 1 Türkiye Finansal Raporlama Standartlarının İlk Uygulaması
BOBİ FRS’yi ilk defa uygulayacak işletmelerin geçmiş dönemle karşılaştırmalı finansal tablolar sunmasına gerek yoktur (Daha önce tam set finansal raporlar sunanlar hariç). Karşılaştırmalı finansal tablo sunmak isteyenlerin ise karşılaştırmalı bilgiyi sundukları ilk rapor dönemi geçiş tarihi olarak kabul edilmektedir. TFRS’lerin ilk defa uygulanması durumunda karşılaştırmalı finansal tablolar sunulmalıdır. Karşılaştırmalı bilgiler en az üç finansal durum tablosunu, iki kapsamlı gelir tablosunu, iki bireysel gelir tablosunu (sunulması durumunda), iki nakit akış tablosunu, iki özkaynaklar değişim tablosunu ve ilgili dipnotları içermelidir.	
Münferit Finansal Tablolar	TMS 27 Bireysel Finansal Tablolar
BOBİ FRS’de münferit finansal tablo sunum şablonları verilmiştir. BOBİ FRS’de münferit finansal tablo, bağlı ortaklığı bulunmayan işletmelerin sunduğu finansal tablolar ile bağlı ortaklığı bulunan işletmelerin, bu ortaklıkları özkaynak veya maliyet yöntemine göre	

muhasebeleştirerek sundukları finansal tablolar olarak tanımlanmıştır.

TMS 27’de ise bireysel finansal tabloların hazırlanmasında; bağlı ortaklıklardaki, iş ortaklıklarındaki ve iştiraklerdeki yatırımlara ilişkin hükümler bulunmaktadır. TMS’de bireysel finansal tablolar, bağlı ortaklıklardaki, iş ortaklıklarındaki ve iştiraklerdeki yatırımlarını, maliyet bedeli üzerinden, TFRS 9 Finansal Araçlar Standardı hükümleri uyarınca ya da TMS 28 İştiraklerdeki ve İş Ortaklıklarındaki Yatırımlar Standardında tanımlanan özkaynak yöntemini kullanarak muhasebeleştirmeyi tercih eden işletmeler tarafından sunulan finansal tablolar olarak tanımlanmıştır (m.4). TMS’de bağlı ortaklığı, iş ortaklıkları ve iştiraki bulunmayan işletmelerin sunduğu finansal tablolar bireysel finansal tablo sayılmamaktadır.

BOBİ FRS tam set TMS ve TFRS’ye göre sadeleştirilmiş ve çeşitli kolaylık getirilmiş standarttır. Bu nedenle BOBİ FRS’de yer almayan özel nitelikteki işlemleri içeren TMS/TFRS’ler aşağıdaki gibidir.

TFRS 2 Hisse Bazlı Ödemeler

TFRS 4 Sigorta Sözleşmeleri

TFRS 5 Satış Amaçlı Elde Tutulan Duran Varlıklar ve Durdurulan Faaliyetler

TFRS 8 Faaliyet Bölümleri

TFRS 12 Diğer İşletmelerdeki Paylara İlişkin Açıklamalar

TFRS 13 Gerçeğe Uygun Değer Ölçümü

TFRS 14 Düzenlemeye Dayalı Erteleme Hesapları

TMS 24 İlişkili Taraf Açıklamaları

TMS 26 Emeklilik Fayda Planlarında Muhasebeleştirme ve Raporlama

TMS 33 Hisse Başına Kazanç

TFRS 17 Sigorta Sözleşmeleri 16 Şubat 2019 tarihinde yayınlanmış, 1 Ocak 2023 tarihinde TFRS 4’ün yürürlükten kaldırılması ile uygulanmaya başlanacaktır.

4. SONUÇ

Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu, Türkiye’deki muhasebe standartlarını yayımlayan yetkili tek otoritedir. Kurum işletme büyüklüklerine göre, Uluslararası Muhasebe Standartları ile uyumlu, Türkiye Muhasebe/Finansal Raporlama Standartlarını ve Büyük ve Orta Ölçekli İşletmeler için Finansal Raporlama Standardını; faaliyet türlerine göre ise İslami Finansal Kuruluşlar Muhasebe ve Denetim Kurulu düzenlemelerine uygun nitelikte olan Faizsiz Finans Muhasebe Standartlarını yayımlamıştır. Küçük ve mikro işletmeler için ise Uluslararası Muhasebe Standartları ile uyumlu standart çalışmaları devam etmektedir. KAYİK olarak kısaltılan kamuya hesap verme yükümlülüğü olan işletmeler, tam set muhasebe standartlarını; bağımsız denetime tabi olup tam set uygulamayan işletmeler ise büyük ve orta ölçekli işletmeler için yayımlanan standardı uygulamak zorundadır. Tam muhasebe standartları 16 TFRS ve 25 TMS olmak üzere 41 standarttan oluşmaktadır. BOBİ FRS ise 27 bölüm ve eklerden oluşmaktadır. TMS/TFRS ve BOBİ FRS temelde aynı ilkelere dayandırılmıştır. Ancak BOBİ FRS’yi kamuya hesap verme yükümlülüğü olmayan işletmeler uyguladığı için bazı konularda uygulama kolaylığı sağlanan farklılıklar ve sadeleştirmeler bulunmaktadır. Kolaylık sağlanan temel konulardan biri hasılatın elde edilmesinde, stokların elde edilmesinde, maddi/ maddi olmayan duran varlıkların satın alınmasında, yatırım amaçlı gayrimenkullerin elde edilmesinde, alacağın tahsil edilmesinde ve borcun ödenmesinde bedelin

vadeli olarak tahsil edilmesi veya ödenmesidir. Vadenin bir yıldan uzun veya kısa olmasına göre yapılacak muhasebe kaydında farklılık bulunmaktadır. Üretim yapan işletmelerde, dönüştürme maliyetlerinin belirlenmesinde, kullanılan maliyet yönteminde farklılık bulunmaktadır. Varlıkların ilk kayıt sonrası muhasebeleştirilmesinde hangi değer üzerinden ölçüleceği konusu ise diğer farklılık konusunu oluşturmaktadır. Tarımsal faaliyetler, maden kaynaklarının aranması ve değerlendirilmesi, yatırımlar, kiralamalar, borçlanma maliyetleri, değer düşüklüğü ayrılması, işletme birleşmeleri, devlet teşvikleri, ertelenen verginin sunulması konularında farklılıklar bulunmaktadır. Ayrıca konsolide finansal tablo hazırlanması, ara dönem finansal tablo hazırlanması zorunluluğu yoktur. Hisse bazlı ödemeler, sigorta sözleşmeleri gibi konulara ise BOBİ FRS’de yer verilmemiştir. Farklılıkların konularına bakıldığında BOBİ FRS’nin muhasebe uygulamalarını kolaylaştırmayı hedeflediği ancak tam set standartlar ile aynı doğrultuda olduğu anlaşılmaktadır.

KAYNAKÇA

- Bağımsız Denetime Tabi Şirketlerin Belirlenmesine Dair Bakanlar Kurulu Kararı, 2018/11597 sayılı 26/03/2018 Tarihli ve 30432 Sayılı Resmî Gazete.
- Bağımsız Denetim Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarihi: 26.12.2012 Resmî Gazete Sayısı: 28509.
- Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı (BOBİ FRS) 2021 Sürümü, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu, (<https://www.kgk.gov.tr>), [Erişim Tarihi: 23.12.2021].
- Büyük ve Orta Boy İşletmeler için Finansal Raporlama Standardı Hakkında Tebliğ, SIRA NO: 56, Resmî Gazete, Sayı: 30138 (Mükerrer), Tarih: 29.07.2017
- BOBİ FRS 2021 Sürümü hakkında Kurul Kararı, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu, (<https://www.kgk.gov.tr>), [Erişim Tarihi: 07.06.2021].
- Finansal Raporlamaya İlişkin Kavramsal Çerçeve, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu, <https://www.kgk.gov.tr>, [Erişim Tarihi: 04.06.2021].
- Gökçen, G., Öztürk, E. ve Güleç, Ö. F. (2019). KÜMİ FRS Seti Taslağı, BOBİ FRS Seti ve Tam Set TMS/TFRS’nin Temel Konular Açısından Karşılaştırılması, Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi. 4 (3), 437-457.
- Gücenme Gençoğlu, Ü. (2017). Temel Konularda BOBİ FRS ve TMS/TFRS Karşılaştırması. Muhasebe ve Finansman Dergisi, 76 (Ekim), 1-24.
- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurulu, (<https://www.kgk.gov.tr>), [Erişim Tarihi: 16.07.2021].
- Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, No:660, Resmî Gazete, Sayı: 28103, Tarih: 02.11.2011.
- Özdemir F. S. ve Varıcı İ. (2015). TMS 19 Çalışanlara Sağlanan Faydalar Standardı Kapsamında Kıdem Tazminatı Müessesesi ve Muhasebe Kayıtları: İlk Geçiş Yönüyle Örnek İşletme Uygulaması. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (29), 159-189.
- Serçemeli, M. ve Şardağ Karabulut, M. (2021), BOBİ FRS 2017 ile 2021 Sürümü Arasındaki Farklar Üzerine Bir Değerlendirme. *Mali Çözüm Dergisi*, 31 (168), 59-76.



Covid-19'un, BIST Ulaştırma Endeksinde Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmelerinin Finansal Performansı Üzerindeki Etkilerinin, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Analizi

Prof. Dr. Ganite KURT

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Y.O.

ganite.kurt@hbv.edu.tr, orcid.org/0000-0001-6438-2501

Doç. Dr. Ali KABLAN

Trakya Üniversitesi, U.U.B.Y.O.

alikalban@trakya.edu.tr, orcid.org/0000-0003-2711-0034

Öz

Bu çalışmada, COVID-19 salgınının Türkiye’de faaliyet gösteren ve BIST Ulaştırma Endeksinde (XULAS) yer alan havayolu şirketlerinin finansal performansları üzerindeki etkileri, Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) Teknikleri kullanılarak incelenmiştir. Bu amaçla XULAS endeksinde yer alan havayolu işletmelerinin 2019-2020 yıllarına ait finansal verileri, ÇKKV tekniklerinden TOPSIS ve MABAC yöntemleri ile birlikte analize tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre COVID 19 salgınının havayolu taşımacılığı finansal performansı üzerindeki olumsuz etkisi ortaya konulmuştur. Araştırma sonuçları literatürde yer alan çalışmaları destekler nitelikte olup; araştırma sonuçlarına dayanak oluşturmak amaçlı Devlet Hava Meydanları İşletmeleri Genel Müdürlüğü (DHMİ) 2019-2020 yılı finansal verileri de, ÇKKV yöntemleri ile analize tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda havayolu işletmelerinin analiz bulgularını destekler nitelikte, DHMİ’nin de finansal performansının COVID-19 salgınından olumsuz etkilendiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Finansal Performans, Havayolu İşletmeleri, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri, COVID-19

Makale Gönderme Tarihi: 05. 03. 2022

Makale Kabul Tarihi: 18. 03. 2022

¹ Bu çalışma, 25-27 Kasım 2021 tarihlerinde MÖDAV tarafından düzenlenen 18. Uluslararası Muhasebe Konferansında sunulan bildirinin, yeniden düzenlenmiş ve genişletilmiş halidir.

Önerilen Atıf:

Kurt, G., Kaban, A. (2022). Covid-19’un, Bist Ulaştırma Endeksinde Faaliyet Gösteren Havayolu İşletmelerinin Finansal Performansı Üzerindeki Etkilerinin, Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Analizi, *İşletme Akademisi Dergisi*, 3 (1): 16-33.



Analyzing the Effects of COVID-19 on the Financial Performance of the Airlines Trading in BIST Transportation Index with Multiple-Criteria-Decision-Making Methods

Prof. Dr. Ganite KURT

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Y.O.
ganite.kurt@hbv.edu.tr, orcid.org/0000-0001-6438-2501

Doç. Dr. Ali KABLAN

Trakya Üniversitesi, U.U.B.Y.O.
alikablan@trakya.edu.tr, orcid.org/0000-0003-2711-0034

Abstract

The current study aimed to investigate the effects of the COVID-19 pandemic on financial performance of the airlines operating in Turkey and trading in BIST Transportation Index with the use of Multiple-Criteria-Decision-Making (MCDM) methods. To suit the purpose of the study, the financial data of the airlines in the XULAS index during 2019-2020 were analyzed using the Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) and the Multi-Attributive Border Approximation area Comparison (MABAC), which are MCDM methods. The results revealed that COVID-19 pandemic had severe negative effects on the financial performance of the air transportation, which further supports the findings of the existing literature. To extend the findings of the current study, the financial data of the General Directorate of State Airports Operations (GDSAO) during 2019-2020 were analyzed with the MCDM methods. The results were in line with the findings for the airlines which suggested that the financial performance of the GDSAO was affected as negatively as the airlines by the COVID-19.

Keywords: Financial Performance, Airlines, Multiple Criteria Decision Making Methods, COVID-19

Received: 05. 03. 2022

Accepted: 18. 03. 2022

Suggested Citation:

Kurt, G., Kablan, A. (2022). Analyzing the Effects of COVID-19 on the Financial Performance of the Airlines Trading in BIST Transportation Index with Multiple-Criteria-Decision-Making Methods, *Journal of Business Academy*, 3 (1): 16-33.

1. GİRİŞ

COVID-19, Çin'in Wuhan kentinde 2019 yılının aralık ayında başlamış, ardından hızla yayılarak dünya genelinde etkisini göstermiş ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından 2020 yılı mart ayında küresel salgın olarak ifade edilen "pandemi" olarak ilan edilmiştir (Cucinotta ve Vanelli, 2020: 157). Pandemi ile birlikte dünya genelinde tedbirler alınmış, yasaklar uygulamaya konulmuş, sosyal ve ekonomik hayatla ilgili kısıtlamalara gidilmiştir.

Dünya genelinde alınan önlemler arasında, eğitim faaliyetleri online olarak devam ettirilmiş; işletmeler faaliyetlerini esnek çalışma koşulları ile gerçekleştirmiş; karayolu, havayolu ve deniz yolu dahil insan ve ticaret taşımacılığına ara verilmiş; lokantalar ve kafeler gibi gıda sektörünü de içerisine alan hizmet sektörü kuruluşları ve eğlence mekanları kapatılmış; spor ve konserlere ilişkin sosyal aktiviteler ertelenmiş; maske kullanımı ve sosyal mesafe zorunluluğu ile sokağa çıkma yasakları getirilmiştir (Kılıç, 2020: 67). Nitekim getirilen bu yasaklamalar, sosyal hayatı etkilemenin yanında ekonomik hayatta da önemli ölçüde hissedilmiş ve finansal piyasaları olumsuz etkilemiştir. COVID-19 salgını sağlık sektöründe olduğu gibi dünya ekonomisi üzerinde de bulaşıcılığını hızla sürdürmüş ve ekonomileri domino taşı etkisi ile silsile halinde olumsuz etkilemiştir (Baldwin ve Di Mauro, 2020: 1; Öndeş ve Özkan, 2021: 507). Başka bir ifade ile, COVID-19 sağlık krizi olarak doğmuş ancak süreç içerisinde küresel çapta ekonomik bir krize dönüşmüştür. COVID-19 salgınının, dünya genelinde yaşattığı korku ve belirsizlik, hem reel sektörde hem de finansal piyasalarda büyük hasarlar yaratmıştır.

Dünya ekonomisi üzerinde, salgının yaşattığı olumsuz etkilerin en çok hissedildiği sektörlerden birisi de havacılık sektörü olmuştur. WHO önerileri doğrultusunda COVID-19'un bulaşıcılık etkisinden korunmak amacıyla ülkeler hava yolcu taşımacılığını önce kısıtlamış, ardından da sınırlarını kapatarak uçuş faaliyetlerini büyük bir ölçüde durdurmuşlardır (Macit ve Macit, 2020: 101). Hava yolu taşımacılığı ile ilgili ilk kısıtlama virüsün ilk karşılaşıldığı ülke Çin'de başlamış ve ardından kısa sürede havacılık sektörünü durma noktasına getirmiştir. Salgının dünya genelinde yaşattığı olumsuzluk Türkiye'yi de etkilemiş, salgınla mücadele kapsamında hava ulaşım sektöründe kısıtlamalara gidilmiştir. Hava ulaşımında vaka sayısı yüksek olan ülkelere yolcu seferleri durdurulmuş, 27 Mart 2020 tarihinden itibaren yurtdışındaki vatandaşların tahliyesi amaçlı geçici amaçlı uçuşlar gerçekleştirilmiştir. Havayolu yolcu taşımacılığına getirilen kısıtlamalara karşın kargo uçuşları devam ettirilmiştir. Havayolu taşımacılığı şirketleri arasında özellikle yolcu taşımacılığı yapan bir çok işletme pandemi döneminde zarar açıklamamışlardır. Türkiye'nin marka değeri olarak en büyük, dünya sıralamasında ise 22. sırada yer alan THY A.O., 2020 yılında pandemi dönemine istinaden tüm zamanların en yüksek zararı ile karşılaşmıştır (Saban ve Trabzon, 2021: 66).

COVID-19, tüm sektörleri etkilemesinin yanında havayolu taşımacılığını, sektörün kendine has özellikleri nedeniyle ilk sıralarda etkilenen sektörler arasında karşımıza çıkmasına neden olmuştur. Bulaşıcılığı çok yüksek olan virüslerin dünya genelinde yayılmasının en hızlı yolu havayolu seyahatleridir. Özellikle uluslararası gerçekleştirilen uçuşlar virüslerin dünya genelinde yayılmasında önemli rol oynamakta, kısa sürede virüsler dünya genelinde bulaş sağlamaktadır. Bu sebeple COVID-19 ve bu tarz pandemi koşullarında bulaş ihtimalini azaltmak adına ilk önlem alan ve tepki veren sektörlerin başında havayolu işletmeleri gelmekte ve uçuşlar hızla iptal edilmektedir. Uçuşların iptal edilmesi, bilet iadelerinin yaşanması süreçte sektörü ekonomik olarak etkilemekle birlikte, normalleşme sürecinde uçuşlara başlanması ile birlikte başka maliyetler doğmakta, hijyen tedbirlerinin alınması, normal temizlik uygulamalarının yanında ek dezenfekte temizliklerine yer verilmesi, maske ve uçak hava filtreleri şeklinde bulaş

önleyici ekipmanların tedariki ekonomik olarak ektilenen sektör için ayrıca maliyet artırıcı faktörler oluşturmaktadır. Ayrıca pandemi ve normalleşme süreci dönemlerinde ikram servislerinde yapılan kısıtlamalarda ekonomik açıdan olumsuzluklara neden olmaktadır. Havayolu sektörünün belirtilen özellikleri ve maliyetleri göz önüne alındığında, COVID-19 pandemi süreci bir kez daha ilgili havayolu işletmelerinin acil durum stratejileri oluşturmaları ve bu tarz durumlara hazırlıklı olmaları adına önlemler almaları gerekliliğini göstermiştir. Yapılan açıklamaları destekler nitelikte, COVID-19 sürecinde Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) tarafından, pandemi nedeniyle 2009 yılından sonra ilk kez küresel hava taşımacılığının düşüş göstereceği, kurumun Nisan ayı tahminlerine göre sektör zararının 252 milyar dolar olacağı ifade edilmiştir (Şen ve Bütün, 2020: 107).

COVID-19 sürecinin etkinisin gösterdiği 2020 yılında havayolu sektörünün Türkiye'deki durumu incelendiğinde; Türkiye genelinde gelen-giden yolcu trafiği 49.740.303 yolcu iç hat ve 31.875.837 yolcu dış hat olmak üzere toplam 81.616.140 yolcu olarak gerçekleşmiş olup; 2019 yılında gerçekleşen 208.373.696 toplam yolcu trafiğine göre % 61 oranında azalış göstermiştir. 2020 yılında, 2019 yılına göre iç hat yolcu trafiğinde % 50 azalış, dış hat yolcu trafiğinde ise % 71 oranında azalış gerçekleşmiştir (DHMİ Faaliyet Raporu 2020, 138).

Bu çalışmada COVID-19 salgınının, havacılık sektöründe faaliyet gösteren ve BIST'te işlem gören havayolu işletmelerin finansal performanslarının ne şekilde etkilendiğinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu amaçla Türkiye'de faaliyet gösteren ve BIST Ulaşım (XULAS) endeksinde yer alan havayolu taşımacılığı faaliyetinde bulunan işletmelerin 2019-2020 yıllarına ait finansal verileri ÇKKV yöntemleri ile incelenmiştir. Ayrıca çalışmanın bulgularını desteklemek adına, Türkiye sınırları içindeki havalimanlarının işletilmesinden ve hava trafiğin düzenlenmesi ve denetiminden sorumlu KİT (Kamu İktisadi Teşebbüsü) olan DHMİ Genel Müdürlüğü finansal verileri de ÇKKV yöntemleri ile incelemeye tabi tutulmuştur.

2. LİTERATÜR

Literatür taraması kapsamında, araştırmanın konusu ile bağlantılı olarak sadece havayolu sektörünün finansal performansının ölçülmesine yönelik yapılan ulusal ve uluslararası çalışmalar ve bu çalışmalara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Dube vd. (2021) çalışmalarında, Avrupa, Kuzey Amerika ve Pasifik Asya ülkelerinde havacılık endüstrisi üzerinde COVID-19 salgınının etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, araştırma kapsamındaki işletmelerin salgından önemli ölçüde etkilendiği ve ciddi gelir kayıpları yaşandıkları vurgulanmıştır.

Carter vd. (2021) çalışmalarında, ABD'de havayolları işletmeleri de dahil olmak üzere restoran ve oteller dahil 74 işletmenin COVID-19 dönemi borsa performansını incelemiştir. Araştırma sonucunda, borçlanma-kaldıraç oranı yüksek işletmelerin pandemi sürecinden daha fazla olumsuz etkilendiğini, daha yüksek pazar payına ve hazır değere sahip işletmelerin ise, süreçten daha az olumsuz etkilendiği bulgularına ulaşılmıştır.

Şen ve Bütün (2021) çalışmalarında, COVID-19'un havayolu işletmeleri üzerindeki etkilerini, havacılık otoritelerinin verileri ve önerileri doğrultusunda incelemişlerdir. Çalışmada işverenler ile çalışanlar arasında yapılan kısa süreli sözleşmeler alternatif bir öneri olarak sunmuştur.

Saban ve Trabzon (2021) çalışmalarında, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı'nın 2019 ve 2020 yıllarına ait finansal ve finansal olmayan performans ölçütlerini kullanmıştır. Araştırmının bulgularına göre, COVID-19 salgınında THY A.O.'nın olumsuz etkilendiğini, açıklanan zarar dolayısıyla özkaynaklarda ciddi bir azalma meydana geldiği ve likidite sorunlarının yaşandığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Dağlı (2021) çalışmasında, Avrupa'da faaliyet gösteren 10 havayolu işletmesinden 7 tanesi üzerinde, 2019 yılı ve 2020 yılı çeyrek dönemlerine ilişkin TOPSIS yöntemi ile finansal performans analizin gerçekleştirmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, karşılaştırılan çeyrek dönemlerde havayolu işletmelerinin farklı finansal performanslar gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada, 2019 dördüncü çeyreği için gerçekleştirilen performans analizinde, Pegasus Havayollarının ilk sırada yer alması dikkat çekici bir bulgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Abate vd. (2020) çalışmalarında, sektörde mart 2020 tarihi itibarıyla finansal açıdan olumsuzlukların başladığını ifade ederek, COVID-19 pandemisinin havayolu işletmeleri üzerindeki olumsuz etkilerinin giderilmesi amaçlı devlet teşviklerinin artırılması gerektiğini belirtmiştir.

Craven vd. (2020) çalışmalarında, COVID-19 pandemisi sebebiyle dünyada olumsuz etkilenen sektörleri incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre pandemiden en çok etkilenen sektörler arasında % 40 oranında "Ticari Havacılık" ile % 36 oranında "Havacılık Seyahati" sektörleri ilk iki sırada yer almaktadır. Bu iki sektörün ardından sıralamayı; % 34 oranı ile "Petrol Gazı", % 22 oranı ile "Sigorta Şirketleri" ve % 21 oranı ile "Otomotiv" sektörlerinin takip ettiği ifade edilmiştir.

Akça (2020) çalışmasında, havayolu taşımacılığı için COVID-19 sürecinde uygulanan tedbirlerden bahsetmiş ve pandeminin sektör üzerindeki ekonomik etkisini incelemiştir. Çalışmada, hava taşımacılık operasyonlarının gerilediği, sektör gelirlerinin azaldığı ve havacılık sektörü ile ilgili sektörlerin de süreçten olumsuz etkilendiği belirtilmiştir.

Pehlivanlı (2020) çalışmasında, COVID-19 salgını sürecinde havalimanlarının performansını, Veri Zarflama Analizi yöntemi ile karşılaştırmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, COVID-19'un havalimanı performansları üzerinde olumsuz yönde etkilerinin olduğu ifade edilmiştir.

Dilmen ve Çetinyokuş (2020) çalışmalarında, artan havayolu trafiğine istinaden Ankara Esenboğa Havalimanına alternatif ikinci bir havalimanı potansiyeli üzerinde çalışmışlardır. Araştırmada ÇKKV yöntemlerinden AHP, TOPSIS ve ELECTRE yöntemleri kullanılmakta olup; araştırmanın bulgularına göre mevcut havalimanının talebi karşılamada yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Avcı ve Çınaroğlu (2018) çalışmalarında, Avrupa'da faaliyet gösteren 5 havayolu işletmesinin 2012-2016 dönemlerine ait finansal performans analizini TOPSIS yöntemi ile gerçekleştirmiştir. Araştırmaya Türkiye'den sadece THY dahil edilmiş olup; araştırma bulgularına göre THY karşılaştırma yapılan hiçbir yılda en ideal alternatif olarak seçilmemiştir.

Akgün ve Temür (2016) çalışmalarında, BIST ulaştırma endeksinde faaliyet gösteren THY ve Pegasus A.Ş.'ye ilişkin iki havayolu işletmesinin 2010-2015 yıllarına ait finansal performans incelemesini TOPSIS yöntemi ile gerçekleştirmiştir. Araştırmanın bulgularına göre karşılaştırma

yapılan yıllarda işletmelere ait finansal performans değişkenlik göstermekle birlikte; Pegasus havayollarının halka arzı ile birlikte göstermiş olduğu finansal performans dikkat çekicidir.

Ömürbek ve Kınay (2013) çalışmalarında, BIST’te ulaştırma sektöründe yer alan bir havayolu işletmesi ile Frankfurt Menkul Kıymetler borsasında yer alan başka bir havayolu işletmesinin 2012 yılına ilişkin finansal performansını, TOPSIS yöntemi ile incelemişlerdir. Araştırmanın bulgularına göre; karşılaştırılan iki havayolu işletmesinden BIST’te faaliyet gösteren havayolu işletmesinin finansal performansının daha iyi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde; araştırma literatürden farklı olarak, BIST Ulaştırma (XULAS) endeksinde yer alan işletmelerin COVID-19 sürecinde yaşadığı olumsuzlukların araştırıldığı ve bu amaçla ÇKKV yöntemlerinden TOPSIS ve MABAC yönteminin birlikte kullanıldığı bir çalışma olma özelliği taşımaktadır. Literatürde COVID-19 etkisinin daha çok uluslararası çalışmalarda incelendiği, ulusal çalışmalarda havayolu işletmelerinin performans ölçümünün COVID-19 öncesi dönemlerine ait olduğu, COVID-19 dönemine ilişkin yapılan çalışmalarda ise finansal performans ölçümünün yapılmadığı görülmüştür. Yine literatürde yer alan çalışmalarda sadece havayolu taşımacılığı yapan işletmelerin finansal performansları incelenmekte iken; çalışmada havayolu taşımacılığına yardımcı işletmelerde analize dahil edilmiştir. Ayrıca literatürden farklı olarak havayolu taşımacılığına hizmet amacı ile kurulan, hava yolu taşımacılığını düzenleyen ve denetleyen kuruluş DHMİ Genel Müdürlüğü verileri de araştırmaya dahil edilmiştir. Bu yönüyle de çalışma literatürden farklılık göstermektedir. Literatürde TOPSIS yöntemine ilişkin çalışmalara rastlanmakta olup; çalışmada MABAC yönteminin de kullanılması ile birlikte çalışma, literatürdeki diğer çalışmalardan ayrılmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmada, COVID-19 salgınının XULAS endeksinde işlem gören havayolu yolcu taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin, finansal performansları üzerindeki etkileri incelenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla araştırma kapsamındaki işletmelerin 2019-2020 yıllarına ait finansal verileri, ÇKKV yöntemlerinden TOPSIS ve MABAC yöntemleri kullanılarak analize tabi tutulmuştur. XULAS endeksinde yer alan işletmeler Tablo 1’de gösterilmektedir. Araştırma kapsamında karşılaştırılabilirliğin sağlanması açısından sadece havayolu taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren işletmeler analize dahil edilmiştir. Bu doğrultuda; THY, Pegasus, DO-CO ve Çelebi A.Ş. araştırma kapsamında incelenmiştir.

Tablo 1. BIST Ulaştırma (XULAS) Endeksinde Yer Alan İşletmeler

<i>ŞİRKET ÜNVANI</i>	<i>FAALİYET ALANI</i>	<i>XULAS</i>
Beyaz Filo Oto Kiralama A.Ş.	Uzun dönem araç kiralama	BEYAZ
Çelebi Hava Servisi A.Ş.	Yerli ve yabancı havayolları yer hizmetleri	CLEBI
DO-CO Aktiengesellschaft	Havayolları ikram hizmetleri	DOCO
GSD Denizcilik Gay. İnş. San. ve Tic. A.Ş.	Ulusal ve uluslararası denizlerde taşımacılık	GSDDE
PEGASUS Hava Taşımacılığı A.Ş.	Yurtiçi-yurtdışı her nevi havayolu taşımacılığı	PGSUS
Reysaş Taşımacılık ve Lojistik Tic. A.Ş.	Taşımacılık ve lojistik	RYSAS
Türk Hava Yolları A.O.	Yurtiçi-yurtdışı her nevi havayolu taşımacılığı	THYAO
Trabzon Liman İşletmeciliği A.Ş.	Liman İşletmeciliği	TLMAN
Tureks Turizm Taşımacılık A.Ş.	Personel taşımacılığı ve araç kiralama	TUREX

Türkiye’de COVID-19 pandemisinin etkilerinin hissedilmeye başladığı dönem 2020 yılının 1. çeyreğidir. Bu amaçla çalışmada, pandemi döneminde havayolu işletmelerinin finansal

performansı hakkında bilgi sahibi olmak için 2019 yılı finansal verileri “COVID-19 Pandemi Öncesi”, 2020 finansal verileri ise; “COVID-19 Pandemi Dönemi” olarak ifade edilmiştir.

Türk havacılık sektörü verileri incelendiğinde, 2020 yılı iç hat yolcu trafiğinde THY A.Ş.’nin % 56, Pegasus A.Ş.’nin ise % 38 oranında bir pazar payına sahip olduğu görülmüştür. 2020 yılı dış hat yolcu trafiğindeki paylarına göre THY A.Ş.’nin % 66, Pegasus A.Ş.’nin ise % 22 oranlarında pazar payına sahip olduğu görülmektedir (Faaliyet Raporu 2020, 142). İlgili veriler dikkate alındığında araştırma kapsamına dahil edilen hava yolu işletmelerinin, Türkiye havayolu taşımacılığını temsil etme yüzdesi çok yüksek olup; bu açıdan araştırma BIST Ulaşım endeksinde olmayan işletmeler hakkında da bilgi verme özelliği taşımaktadır.

Çalışmada ayrıca araştırma kapsamında elde edilen bulguların desteklenmesi amaçlı DHMİ Genel Müdürlüğü finansal verileri de ÇKKV yöntemleri ile analize tabi tutulmuştur. DHMİ’nin araştırma dahil edilmesinin en önemli nedeni ise; DHMİ Genel Müdürlüğü’nün ana statüsü ile belirlenmiş görev ve amaçlarının hava yolu taşımacılık faaliyetleri ile doğrudan bağlantılı olmasıdır (DHMİ Faaliyet Raporu 2020, 8).

Araştırma kapsamındaki XULAS endeksinde yer alan havayolu işletmelerine ait finansal veriler Kamu Aydınlatma Platformu (KAP)’ndan elde edilmiş olup; DHMİ’ne ait finansal verilere ise, DHMİ 2019-2020 faaliyet raporlarından ulaşılmıştır.

3.1. TOPSIS Yöntemi

TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) yöntemi, Chen ve Hwang (1992) tarafından, Yoon ve Hwang (1981) çalışmaları referans gösterilerek ortaya konulmuş bir ÇKKV yöntemidir. İncelenecek seçenekler arasında belirlenen kriterler doğrultusunda, kriter değerlerinin maksimum değeri ile minimum değerine olan uzaklıklarına göre karşılaştırılması prensibi üzerine dayanmaktadır. TOPSIS yönteminin uygulanmasında yer alan adımlar aşağıdaki gibidir (Opricovic ve Tzeng, 2008):

1. Adım: Karar Matrisinin Oluşturulması;

ALTERNATİFLER	KRİTERLER		
	x_1	x_2	x_n
A_1	x_{11}	x_{12}	x_{1n}
A_2	x_{21}	x_{22}	x_{2n}
A_m	x_{m1}	x_{m2}	x_{mn}

2. Adım: Normalize Matrisin Oluşturulması (r_{ij});

Karar matrisinde yer alan ilgili sütun değerlerinin (x_{ij}), kareleri toplamının kareköküne bölünmesiyle karar matrisi normalize hale getirilmektedir. İlgili değere ait formül aşağıda ifade edilmiştir.

$$r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum x_{ij}^2}}$$

3. Adım: Ağırlıklandırılmış Normalize Matrisin Oluşturulması (v_{ij});

Bu aşamada değerlendirme faktörüne bağlı olarak atanmış olan ağırlık değerlerin (w_i), normalize edilmiş değerler ile çarpılmasıyla ağırlıklandırılmış normalize matris oluşturulmaktadır. İlgili değere ait formül aşağıda ifade edilmiştir.

$$v_{ij} = w_i r_{ij}$$

4. Adım: *İdeal (A^+) ve Negatif (A^-) İdeal Çözüm Değerlerinin Oluşturulması;*

İdeal çözüm değeri:

$$A^* = \{v_1^*, v_2^*, v_3^*, \dots, v_n^*\}$$

$$A^+ = \{J \in J^{max} \parallel \max v_{ij} ; J \in J^{min} \parallel \min v_{ij}\}$$

Negatif ideal çözüm değeri:

$$A' = \{v_1', v_2', v_3', \dots, v_n'\}$$

$$A^- = \{J \in J^{min} \parallel \max v_{ij} ; J \in J^{max} \parallel \min v_{ij}\}$$

5. Adım: *İdeal ve Negatif İdeal Noktalara Olan Uzaklık Değerlerinin Elde Edilmesi;*

Bu adımda, her karar noktasının (alternatifin) pozitif ideal çözüme olan uzaklığı S^+ ve negatif ideal çözüme olan uzaklığı S^- değeri hesaplanmakta olup; ilgili değerlere ait formüller aşağıda ifade edilmiştir.

İdeal uzaklık:

$$S_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^+)^2}$$

Negatif ideal uzaklık:

$$S_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^-)^2}$$

6. Adım: *İdeal Çözüme Göreli Yakınlığın Hesaplanması (C_i^*);*

Bu adımda alternatifler arasında ideal çözüme göre göreli yakınlık değerini ifade eden C_i^* değeri hesaplanmakta olup; ilgili değere ait formül aşağıda ifade edilmiştir.

$$C_i^* = S_i^- / (S_i^+ - S_i^-)$$

$$0 < C_i^* < 1$$

7. Adım: *İdeal Alternatifin Belirlenmesi;*

6. adımda hesaplanan C_i^* değeri, 0 ile 1 arasında yer almakta olup; C_i^* değeri 1'e en yakın olan alternatif ise TOPSİS yöntemine göre en ideal alternatif olarak kabul edilmektedir. Son adımda, elde edilen C_i^* değeri dikkate alınarak alternatifler arasında karşılaştırma yapılmaktadır.

3.2. MABAC Yöntemi

MABAC (Multi-Attributive Border Approximation Area Comparison) yöntemi, Pamucar ve Cirovic (2015) tarafından geliştirilmiştir. İlk olarak lojistik alanında kullanımı ile gündeme gelmiş ardından çeşitli alanlarda kullanılmaya başlanan bir ÇKKV yöntemi haline gelmiştir. Finansal performans ölçümlerinde de kullanımı söz konusu olan yöntem, alternatiflerin kriter fonksiyonlarının sınır yakınlık alanına uzaklıklarına göre değerlendirmenin yapılması

prensibine dayanmaktadır (Milosavljević, Bursać ve Tričković, 2018). MABAC yönteminin uygulanmasında yer alan adımlar aşağıdaki gibidir (Gigović, 2017):

1. Adım: Başlangıç karar matrisinin oluşturulması;

ALTERNATİFLER	KRİTERLER		
	x_1	x_2	x_n
A_1	x_{11}	x_{12}	x_{1n}
A_2	x_{21}	x_{22}	x_{2n}
A_m	x_{m1}	x_{m2}	x_{mn}

2. Adım: Karar matrisinin normalize edilmesi (n_{ij});

Kriterlere ait (fayda/maliyet) normalizasyon işleminde kullanılan formüller aşağıda ifade edilmiştir.

Fayda kriteri için;

$$n_{ij} = \frac{x_{ij} - x_i^-}{X_i^+ - X_i^-}$$

Maliyet kriteri için;

$$n_{ij} = \frac{x_i^+ - x_{ij}}{X_i^+ - X_i^-}$$

3. Adım: Ağırlıklandırılmış karar matrisinin oluşturulması (v_{ij});

$$v_{ij} = w_i \cdot (n_{ij} + 1)$$

4. Adım: Sınır Yakınlık Alanı matrisinin oluşturulması (g_i);

Bu adımda her bir kriter için sınır yakınlık alanı değerleri aşağıda belirtilen formül ile belirlenmektedir.

$$g_i = \left(\prod_{j=1}^m v_{ij} \right)^{1/m}$$

Kriterlere ait g_i değerlerinin hesaplanmasının ardından, sınır yakınlık alanı matrisi kurulur (G)

$$C_1 \quad C_2 \quad \dots \quad C_n$$

$$G = [g_1 \quad g_2 \quad \dots \quad g_n]$$

5. Adım: Alternatiflerin Sınır Yakınlık Alanından uzaklıklarının hesaplanması;

Bu adımda ağırlıklandırılmış matris elemanları ve sınır yakınlık matrisi elemanları arasındaki fark baz alınarak ($v_{ij} - g_i$); matris elemanları için her bir hücrenin sınır yakınlık alanından uzaklıkları hesaplanır. Bu noktada, en yüksek $v_{ij} - g_i$ değerine sahip alternatif en ideal alternatif durumundadır.

$$Q = \begin{bmatrix} v_{11} - g_1 & v_{12} - g_2 & \dots & v_{1n} - g_n \\ v_{21} - g_1 & v_{22} - g_2 & \dots & v_{2n} - g_n \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ v_{m1} - g_1 & v_{m2} - g_2 & \dots & v_{mn} - g_n \end{bmatrix}$$

Yapılan hesaplama sonucunda, A_i alternatifi sınır yakınlık alanına olan uzaklığına göre konumlandırılır. Bu doğrultuda A_i alternatifinin G , G^+ ve G^- bölgelerine göre konumu aşağıdaki eşitlik yardımıyla ifade edilmektedir.

$$A_i \in \begin{cases} G^+ & \text{ise } q_{ij} > 0 \\ G & \text{ise } q_{ij} = 0 \\ G^- & \text{ise } q_{ij} < 0 \end{cases}$$

Belirtilen eşitlikte, $q_{ij} > 0$; A_i alternatifinin ideal alternatife yakınlığını gösterirken; $q_{ij} < 0$ ise A_i alternatifinin negatif ideal alternatife yakınlığını göstermektedir.

6. Adım: Alternatiflerin sıralanması (S_i);

Alternatiflerin sınır yakınlık alanından uzaklıkları (q_i) toplamı kullanılarak alternatiflere dair S_i değerleri elde edilir. Elde edilen S_i değeri dikkate alınarak alternatifler arasında karşılaştırma yapılmaktadır. En yüksek S_i değeri olan alternatif ise MABAC yöntemine göre en ideal alternatif olarak kabul edilmektedir.

$$S_i = \sum_{j=1}^n q_{ij}, \quad j=1,2,\dots,n, \quad i=1,2,\dots,m$$

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında yer alan işletmelere ait finansal performans kriterleri ve kriterlere ilişkin amaçlar Tablo 2’de yer almaktadır. Çalışmada, havayolu işletmeleri üzerinde COVID-19 etkisinin ölçülmesinde karlılık oranları ağırlıklı kriterler seçilmeye çalışılmış ve ağırlıklandırma kriter seçimlendirmesi ile gerçekleştirildiği için kullanılan kriterlerin eşit ağırlığa sahip olduğu varsayımı ile analizler gerçekleştirilmiştir. Kriterlerin seçiminde karlılık oranlarının sayıca daha fazla kullanılmasında; THY’nin 2020 yılında tüm zamanların en yüksek zararını açıklaması önemli ölçüde etkilidir.

Tablo 2. Performans Kriterleri ve Amaçlar

KRİTERLER	AMAÇ	KOD
CARİ ORAN	J^{max}	C.O.
DİSPONOBİLİTE (NAKİT ORAN)	J^{max}	N.O.
AKTİF DEVİR HIZI	J^{max}	A.D.H.
AKTİF KARLILIĞI (ROA)	J^{max}	ROA
ÖZKAYNAK KARLILIĞI (ROE)	J^{max}	ROE
NET KAR MARJİ	J^{max}	N.K.M.
FAALİYET KAR MARJİ	J^{max}	F.K.M.
FİNANSAL KALDIRAÇ O.	J^{min}	F.K.O.

4.1. TOPSIS Yöntemine Göre Araştırmanın Bulguları

TOPSIS yöntemi ile havayolu işletmelerinin 2019-2020 yıllarına ait finansal performans hesaplama adımları aşağıdaki gibidir;

1. Adım: Karar Matrisi;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,800	0,348	0,511	0,031	0,111	0,060	0,067	0,722
THYAO 2020	0,647	0,281	0,248	-0,030	-0,141	-0,120	-0,030	0,789
PGSUS 2019	1,278	0,879	0,524	0,063	0,250	0,121	0,187	0,746
PGSUS 2020	0,824	0,554	0,165	-0,068	-0,365	-0,409	-0,283	0,815
DOCO 2019	1,364	0,766	0,775	-0,013	-0,068	-0,017	-0,002	0,811
DOCO 2020	2,115	1,156	0,260	-0,035	-0,191	-0,137	-0,108	0,814
ÇELEBİ 2019	0,795	0,255	0,846	0,088	0,341	0,104	0,157	0,742
ÇELEBİ 2020	0,868	0,536	0,558	-0,054	-0,336	-0,097	0,133	0,838

2. Adım: Normalize Edilmiş Karar Matrisinin Oluşturulması;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,240	0,185	0,336	0,206	0,157	0,123	0,161	0,325
THYAO 2020	0,194	0,149	0,163	-0,199	-0,200	-0,246	-0,071	0,355
PGSUS 2019	0,384	0,466	0,344	0,422	0,354	0,247	0,447	0,336
PGSUS 2020	0,247	0,294	0,108	-0,450	-0,517	-0,836	-0,678	0,367
DOCO 2019	0,410	0,406	0,509	-0,086	-0,097	-0,034	-0,005	0,365
DOCO 2020	0,635	0,613	0,171	-0,236	-0,270	-0,279	-0,258	0,366
ÇELEBİ 2019	0,239	0,135	0,555	0,586	0,484	0,213	0,376	0,334
ÇELEBİ 2020	0,261	0,284	0,366	-0,361	-0,476	-0,199	0,319	0,377

3. Adım: Ağırlıklandırılmış Normalize Matrisinin Oluşturulması;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,030	0,023	0,042	0,026	0,020	0,015	0,020	0,041
THYAO 2020	0,024	0,019	0,020	-0,025	-0,025	-0,031	-0,009	0,044
PGSUS 2019	0,048	0,058	0,043	0,053	0,044	0,031	0,056	0,042
PGSUS 2020	0,031	0,037	0,014	-0,056	-0,065	-0,105	-0,085	0,046
DOCO 2019	0,051	0,051	0,064	-0,011	-0,012	-0,004	-0,001	0,046
DOCO 2020	0,079	0,077	0,021	-0,030	-0,034	-0,035	-0,032	0,046
ÇELEBİ 2019	0,030	0,017	0,069	0,073	0,060	0,027	0,047	0,042
ÇELEBİ 2020	0,033	0,036	0,046	-0,045	-0,059	-0,025	0,040	0,047

4. Adım: İdeal (A^+) ve Negatif İdeal (A^-) Çözüm Değerlerinin Oluşturulması;

A^+	0,079	0,076	0,069	0,073	0,060	0,030	0,055	0,040
A^-	0,024	0,016	0,013	-0,056	-0,064	-0,104	-0,084	0,047

5. Adım: İdeal ve Negatif İdeal Noktalara Olan Uzaklık Değerlerinin Elde Edilmesi;

S_i^+	S_i^-
0,107	0,200
0,184	0,117
0,052	0,255
0,279	0,021
0,135	0,162
0,184	0,126
0,078	0,265
0,190	0,153

6. Adım: İdeal Çözüme Göreli Yakınlığın Hesaplanması;

Alternatifler	C_i^*
PGSUS 2019	0,830
CLEBİ 2019	0,772
THYAO 2019	0,651
DOCO 2019	0,545
CLEBİ 2020	0,446
DOCO 2020	0,407
THYAO 2020	0,390
PGSUS 2020	0,070

7. Adım: İdeal Alternatifin Belirlenmesi; Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. TOPSIS Yöntemine Göre İdeal Alternatifin Belirlenmesi

Alternatifler	C_i^*	Sıralama
PGSUS19	0,83036	1
CLEBI 19	0,77197	2
THYAO19	0,65116	3
DOCO19	0,54542	4
CLEBI20	0,44585	5
DOCO20	0,40669	6
THYAO20	0,38998	7
PGSUS20	0,07000	8

Tablo 3’de, havayolu işletmelerine ilişkin 2019-2020 yıllarına ait karşılaştırmalı finansal performanslarının, TOPSIS yöntemine göre incelenmesi sonucu ideal alternatiflerin belirlenmesi yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde; PGSUS 2019 alternatifler arasında en ideal alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, havacılık işletmelerinin “COVID-19 öncesi” olarak ifade edilen 2019 yılı finansal verilerinin, “COVID-19 dönemi” olarak ifade edilen 2020 yılı finansal verilerine göre daha iyi olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4’de ise, DHMİ Genel Müdürlüğü’nün 2019 ve 2020 yıllarına ait karşılaştırmalı finansal performansının, TOPSIS yöntemine göre incelenmesi sonucu ideal alternatiflerin belirlenmesi yer almaktadır. TOPSIS yöntemi hesaplama adımlarına havayolu işletmelerinin 2019-2020 yılı finansal performanslarının değerlendirilmesinde yer verildiği için, bu kısımda hesaplamalara yer verilmemiştir. Tablo 4 incelendiğinde; DHMİ’nin, havayolu işletmelerinin analiz bulgularını destekler nitelikte “COVID-19 öncesi” olarak ifade edilen 2019 yılı finansal verilerinin, “COVID-19 dönemi” olarak ifade edilen 2020 yılı finansal verilerine göre daha iyi durumda olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4. TOPSIS Yöntemine Göre İdeal Alternatifin Belirlenmesi

Alternatifler	C_i^*	Sıralama
DHMİ19	1	1
DHMİ20	0	2

4.2. MABAC Yöntemine Göre Araştırmanın Bulguları

MABAC yöntemi ile havayolu işletmelerinin 2019-2020 yıllarına ait finansal performans hesaplama adımları aşağıdaki gibidir;

1. Adım: Karar Matrisi;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,800	0,348	0,511	0,031	0,111	0,060	0,067	0,722
THYAO 2020	0,647	0,281	0,248	-0,030	-0,141	-0,120	-0,030	0,789
PGSUS 2019	1,278	0,879	0,524	0,063	0,250	0,121	0,187	0,746

PGSUS 2020	0,824	0,554	0,165	-0,068	-0,365	-0,409	-0,283	0,815
DOCO 2019	1,364	0,766	0,775	-0,013	-0,068	-0,017	-0,002	0,811
DOCO 2020	2,115	1,156	0,260	-0,035	-0,191	-0,137	-0,108	0,814
ÇELEBİ 2019	0,795	0,255	0,846	0,088	0,341	0,104	0,157	0,742
ÇELEBİ 2020	0,868	0,536	0,558	-0,054	-0,336	-0,097	0,133	0,838

2. Adım: Normalizasyon Matrisi;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,104	0,104	0,509	0,633	0,674	0,886	0,745	1,000
THYAO 2020	0,000	0,029	0,121	0,243	0,316	0,545	0,539	0,424
PGSUS 2019	0,430	0,693	0,526	0,841	0,870	1,000	1,000	0,793
PGSUS 2020	0,120	0,332	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,204
DOCO 2019	0,489	0,567	0,896	0,351	0,420	0,740	0,598	0,239
DOCO 2020	1,000	1,000	0,139	0,206	0,246	0,514	0,373	0,210
ÇELEBİ 2019	0,101	0,000	1,000	1,000	1,000	0,968	0,937	0,829
ÇELEBİ 2020	0,151	0,312	0,577	0,086	0,041	0,588	0,886	0,000

3. Adım: Ağırlıklandırılmış Normalizasyon Matrisi;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	0,138	0,138	0,189	0,204	0,209	0,236	0,218	0,250
THYAO 2020	0,125	0,129	0,140	0,155	0,165	0,193	0,192	0,178
PGSUS 2019	0,179	0,212	0,191	0,230	0,234	0,250	0,250	0,224
PGSUS 2020	0,140	0,167	0,125	0,125	0,125	0,125	0,125	0,151
DOCO 2019	0,186	0,196	0,237	0,169	0,177	0,218	0,200	0,155
DOCO 2020	0,250	0,250	0,142	0,151	0,156	0,189	0,172	0,151
ÇELEBİ 2019	0,138	0,125	0,250	0,250	0,250	0,246	0,242	0,229
ÇELEBİ 2020	0,144	0,164	0,197	0,136	0,130	0,199	0,236	0,125

4. Adım: Sınır Yakınlık Alan Matrisi;

	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
<i>gi</i>	0,158	0,168	0,179	0,173	0,176	0,203	0,200	0,178

5. Adım: Alternatiflerin Sınır Yakınlık Alanı Matrisine Uzaklıkları;

Alternatifler	C.O.	N.O.	A.D.H.	ROA	ROE	N.K.M.	F.K.M.	F.K.O.
THYAO 2019	-0,020	-0,030	0,010	0,031	0,034	0,033	0,018	0,072
THYAO 2020	-0,033	-0,039	-0,039	-0,017	-0,011	-0,010	-0,008	0,000
PGSUS 2019	0,020	0,044	0,012	0,058	0,058	0,047	0,050	0,046
PGSUS 2020	-0,018	-0,001	-0,054	-0,048	-0,051	-0,078	-0,075	-0,027
DOCO 2019	0,028	0,028	0,058	-0,004	0,002	0,015	0,000	-0,023
DOCO 2020	0,092	0,082	-0,037	-0,022	-0,020	-0,014	-0,028	-0,027
ÇELEBİ 2019	-0,021	-0,043	0,071	0,077	0,074	0,043	0,042	0,051
ÇELEBİ 2020	-0,015	-0,004	0,018	-0,037	-0,046	-0,004	0,036	-0,053

6. Adım: Alternatiflerin Sıralanması; Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. MABAC Yöntemine Göre İdeal Alternatifin Belirlenmesi

Alternatifler	Q	Sıralama
PGSUS19	0,33499	1
CLEBI19	0,29526	2
THYAO19	0,14759	3
DOCO19	0,10333	4
DOCO20	0,02696	5
CLEBI20	-0,10404	6
THYAO20	-0,15701	7
PGSUS20	-0,35201	8

Tablo 5’de, havayolu işletmelerine ilişkin 2019-2020 yıllarına ait karşılaştırmalı finansal performanslarının, MABAC yöntemine göre incelenmesi sonucu ideal alternatiflerin belirlenmesi yer almaktadır. Tablo 5 incelendiğinde; PGSUS 2019 alternatifler arasında en ideal alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, havacılık işletmelerinin “COVID-19 öncesi” olarak ifade edilen 2019 yılı finansal verilerinin, “COVID-19 dönemi” olarak ifade edilen 2020 yılı finansal verilerine göre daha iyi olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 6’da ise, DHMİ Genel Müdürlüğü’nün 2019 ve 2020 yıllarına ait karşılaştırmalı finansal performansının, MABAC yöntemine göre incelenmesi sonucu ideal alternatiflerin belirlenmesi yer almaktadır. MABAC yöntemi hesaplama adımlarına havayolu işletmelerinin 2019-2020 yılı

finansal performanslarının değerlendirilmesinde yer verildiği için, bu kısımda hesaplamalara yer verilmemiştir. Tablo 6 incelendiğinde; DHMİ'nin, havayolu işletmelerinin analiz bulgularını destekler nitelikte "COVID-19 öncesi" olarak ifade edilen 2019 yılı finansal verilerinin, "COVID-19 dönemi" olarak ifade edilen 2020 yılı finansal verilerine göre daha iyi durumda olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 6. MABAC Yöntemine Göre İdeal Alternatifin Belirlenmesi

Alternatifler	Q	Sıralama
DHMİ19	-3,18736	1
DHMİ20	-4,18736	2

5. SONUÇ

Küresel anlamda, COVID-19 sürecinden etkilenen sektörlerin araştırılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen çalışmalarda, pandemi sürecinden en çok olumsuz etkilenen sektörler arasında ilk sırada havacılık sektörü yer almaktadır. COVID-19 salgını, havacılık sektörü tarihine bakıldığında bir dönüm noktası olarak ifade edilmektedir. Havayolu dolaşımının salgınla birlikte tüm dünyada kısıtlanmasıyla birlikte, sektörde tarihteki en büyük gelir kayıpları yaşanmıştır.

Bu çalışmada, COVID-19 salgınının XULAS endeksinde yer alan havacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmeler üzerindeki etkileri, ÇKKV yöntemlerinden TOPSIS ve MABAC yöntemleri ile araştırılmış ve salgının sektör üzerindeki olumsuz etkileri ortaya konulmuştur. Araştırmanın bulguları incelendiğinde, araştırma kapsamında yer alan işletmelerin "COVID-19 öncesi" dönem olarak ifade edilen 2019 yılı finansal tablo verilerinin; "COVID-19 dönemi" olarak ifade edilen 2020 yılı finansal tablo verilene göre olumsuz bir değişim gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca, araştırma kapsamında havayolu sektörünü yakından ilgilendiren DHMİ Genel Müdürlüğü finansal verilerinin de, araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Literatür taraması incelendiğinde çalışma, literatürde yer alan çalışmalardan; Dube (2021), Carter vd. (2021), Saban ve Trabzon (2021), Abate vd. (2020), Craven vd. (2020), Akça (2020), ve Pehlivanlı (2020) çalışmalarının bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmekle birlikte; Dağlı (2021) çalışmasında olduğu gibi PGSUS A.Ş. 2019 yılı en iyi finansal performansı sergileyen işletme olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırma, XULAS sektöründe yer alan havayolu işletmelerinin finansal performanslarını ölçmenin yanında havayolu işletmelerini tamamlayıcı işletmelerinde finansal performansının, ÇKKV yöntemleri ile analiz edildiği bir çalışma özelliği taşımakta olup, literatürden bu yönüyle farklılaşmaktadır. Ayrıca yine literatürden farklı olarak havayolu trafiğini düzenleme ve denetleme faaliyetlerini gerçekleştiren DHMİ Genel Müdürlüğü finansal verilerinin de araştırmaya dahil edilmesiyle literatürden farklı bir çalışma özelliği taşımaktadır.

Çalışma sonuçları incelendiğinde; havayolu taşımacılığı yapan işletmelerin virüse ilişkin yeni varyantların tekrarlanması veya yeni virüslerin ortaya çıkması ile birlikte, yeni kısıtlamaların uygulanmaya konulması olasılığına ilişkin, finansal ve finansal olmayan önlemler alması, sürdürülebilirliklerinin devamı için büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan sektördeki işletmelerin güvenli uçuş önlemlerinin yanında, maliyet azaltıcı önlemler alması kaçınılmazdır. Bundan sonraki çalışmalarda sektöre yönelik maliyet analizleri ve maliyet azaltıcı çalışmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Abate, M., Christidis, P., & Purwanto, A. J. (2020). Government Support to Airlines in The Aftermath of The COVID-19 Pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101931.

- Akça, M. (2020). COVID-19'un Havacılık Sektörüne Etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 45-64.
- Akgün, M. & Soy Temür, A. (2016). BIST Ulaştırma Endeksine Kayıtlı Şirketlerin Finansal Performanslarının TOPSIS Yöntemi İle Değerlendirilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICAFR 16 Özel Sayısı, 173-186. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijmeb/issue/54621/745030>.
- Avcı, T. & Çınaroğlu, E. (2018). AHP Temelli TOPSIS Yaklaşımı ile Havayolu İşletmelerinin Finansal Performans Değerlemesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 316-335. Retrieved from <http://esjournal.cumhuriyet.edu.tr/tr/pub/issue/37183/410454>.
- Baldwin, R. & Di Mauro, B. W. (2020). *Economics in the time of Covid-19*. London: CEPR (Centre for Economic Policy Research) Press. (<https://cepr.org/sites/default/files/news/COVID-19.pdf>)
- Carter, D., Mazumder, S., Simkins, B., & Sisneros, E. (2021). The Stock Price Reaction of the COVID-19 Pandemic on the Airline, Hotel, and Tourism Industries. *Finance Research Letters*, 102047.
- Chen, Shu-Jen ve Hwang, Ching-Lai (1992). *Fuzzy Multiple Attribute Decision Making: Methods and Applications*, Springer –Verlag- Berlin Heidelberg.
- Craven, M., Singhal S., & Matthew W. (2020). COVID-19: Briefing Note. April 13, 2020, McKinsey and Company.
- Cucinotta D. & Vanelli, M. (2020). WHO Declares Covid-19 a Pandemic. *Acta Biomed*, 91 (1), 157-160.
- Dağlı, D. (2021). Havayolu İşletmelerinin Covid-19 Öncesi ve Covid-19 Sürecindeki Finansal Performanslarının TOPSIS Yöntemi ile Değerlendirilmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 2242-2255.
- Dilmen, E. & Çetinyokuş, T. (2020). Potansiyel Çoklu Havalimanı Sisteminin Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Değerlendirilmesi. *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 9 (2) , 859-876 . DOI: 10.28948/ngumuh.689887.
- Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2021). COVID-19 Pandemic and Prospects for Recovery of the Global Aviation Industry. *Journal of Air Transport Management*, 92, 102022.
- https://www.dhmi.gov.tr/Lists/FaaliyetRaporlari/Attachments/21/DHMI_2020_Faaliyet_Raporu.pdf
- Gigović, L., Pamučar, D., Božanić, D. ve Ljubojević, S. (2017). Application of the GIS-DANP-MABAC Multi-Criteria Model for Selecting the Location of Wind Farms: A Case Study of Vojvodina, Serbia", *Renewable Energy*, 103, 501-521.

- Kılıç, Y. (2020). Borsa İstanbul'da Covid-19 (Koronavirüs) etkisi. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 5 (1), 66-77.
- Macit, A. & Macit, D. (2020). Türk Sivil Havacılık Sektöründe Covid-19 Pandemisinin Yönetimi. *Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (4), 100-116.
- Milosavljević, M., Bursać, M. ve Tričković, G. (2018). Selection of The Railroad Container Terminal in Serbia Based on Multi Criteria Decision-Making Methods, *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 1 (2), 1-15.
- Opricovic, S. & Tzeng, G.H. (2004). Compromise Solution by MCDM Methods: A Comparative Analysis of VIKOR and TOPSIS. *European Journal of Operational Research* 156, 445–455
- Ömürbek, Y. & Kınay, Ö. (2013). Havayolu Taşımacılığı Sektöründe TOPSIS Yöntemiyle Finansal Performans Değerlendirmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 343-363. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sduibfd/issue/20817/222744>.
- Öndeş T. & Özkan T. (2021). Bütünleşik CRITIC-EDAS Yaklaşımıyla Covid-19 Pandemisinin Bilişim Sektörü Üzerindeki Finansal Performans Etkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12 (2), 506-522.
- Pamucar, D. ve Ćirovic G. (2015). "The Selection of Transport and Handling Resources in Logistics Centers Using Multi-Attributive Border Approximation Area Comparison (MABAC)". *Expert Systems with Applications*, 42 (6).
- Pehlivanlı, E. A. (2020). Covid-19'un Havalimanları Performansları Üzerine Etkisinin Değerlendirilmesi: Türkiye Havalimanları Örneği. *Turkish Studies*, 15 (4), 905-922.
- Saban, M. & Trabzon, O. 2021. Covid-19 salgınının havacılık sektöründeki şirket performansları üzerindeki etkileri: Türk Hava Yolları örneği. *International Review of Economics and Management*, 9 (1), 64-79.
- Şen, G. & Bütün, E. (2021). Covid-19 salgınının havacılık sektörüne etkisi: Gig ekonomisi alternatifi. *Journal of Aviation Research*, 3 (1), 106-127.
- Yoon, K.P & Hwang, C.L. (1981). *Multiple Attirube Decision Making An Introduction*, Sage Univesity Paper Series Quantitative Applications in the Social Sciences, No: 07-14.

Hedonik Motivasyonun Drone ile Teslimata Yönelik Tutum Üzerindeki Etkisi: Ağızdan Ağıza İletişimin Aracılık Rolü

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim AYDIN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Erciş İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Van/Türkiye

aydnibrhm@hotmail.com, www.orcid.org/0000-0002-0720-364X

Öz

Nihai tüketicilere ürünlerin ulaştırılması amacıyla gelecekte kullanımının yaygın olması beklenen drone'ların daha hızlı ve uygun maliyetli teslimat sağlaması, fosil yakıtla çalışan araçlara göre daha çevreci olması gibi avantajları vardır. Bu çalışmanın amacı drone'lara yönelik hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim ve tüketicilerin ürün dağıtımında drone kullanılmasına yönelik tutumu üzerindeki etkilerinin yanında hedonik motivasyon ve tutum arasındaki ilişkide ağızdan ağıza iletişimin aracılık rolünü araştırmaktır. Çalışmanın örneklemini Türkiye'de yaşayan 350 kişi oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemine online anket ve kartopu örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde doğrudan etkiler için basit linear regresyon analizi, dolaylı etkiler için process macro kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, drone'lara yönelik hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim ve drone kullanılmasına yönelik tutum üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır. Ayrıca drone'lara yönelik hedonik motivasyonun, ağızdan ağıza iletişim aracılığıyla drone kullanılmasına yönelik tutumda dolaylı ve olumlu etkisi bulunmaktadır. Ağızdan ağıza iletişimin, drone kullanılmasına yönelik tutumda doğrudan olumlu etkisinin olması elde edilen başka bir sonuçtur. İleride drone ile dağıtım gerçekleştirecek firmalar açısından tüketicilerde hedonik motivasyonun oluşturulması veya arttırılması oldukça önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Drone Ürün Teslimatı, Hedonik Motivasyon, Tutum, Ağızdan Ağıza İletişim

Makale Gönderme Tarihi: 15. 01. 2022

Makale Kabul Tarihi: 04. 03. 2022

Önerilen Atıf:

Aydın, İ. (2022). Hedonik Motivasyonun Drone ile Teslimata Yönelik Tutum Üzerindeki Etkisi: Ağızdan Ağıza İletişimin Aracılık Rolü, *İşletme Akademisi Dergisi*, 3 (1): 34-45.



The Effect of Hedonic Motivation on Attitude Towards Drone Delivery: The Mediating Role of Word of Mouth Communication

Assist. Prof. Dr. İbrahim AYDIN

Van Yüzüncü Yıl University, Erciş Faculty of Business Administration, Department of Business Administration, Van/Turkey

aydnibrhm@hotmail.com, [www.orcid.org/0000-0002-0720-364X](https://orcid.org/0000-0002-0720-364X)

Abstract

Drones, which are expected to be widely used in the future to deliver products to final consumers, have advantages such as faster and cost-effective delivery and being more environmentally friendly than fossil fuel-powered vehicles. The aim of this study is to investigate the effects of hedonic motivation towards drones on word-of-mouth communication and on consumers' attitudes towards using drones in product distribution. In addition, it is to investigate the mediating role of word of mouth communication in the relationship between hedonic motivation and attitude. The sample of the study consists of 350 people living in Turkey. The sample of the study was reached by an online survey and snowball sampling method. In the analysis of the obtained data, simple linear regression analysis was used for direct effects and process macro was used for indirect effects. According to the results, hedonic motivation towards drones has a direct positive effect on word of mouth communication and on attitude towards drone use. In addition, hedonic motivation towards drones has an indirect and positive effect on the attitude towards drone use through word-of-mouth communication. Another result is that word of mouth communication has a direct positive effect on the attitude towards drone use. It is very important to create or increase hedonic motivation in consumers for companies that will make distribution with drones in the future.

Keywords: Product Delivery by Drone, Hedonic Motivation, Attitude, Word of Mouth Communication

Received: 15. 01. 2022

Accepted: 04. 03. 2022

Suggested Citation:

Aydın, İ. (2022). The Effect of Hedonic Motivation on Attitude Towards Drone Delivery: The Mediating Role of Word of Mouth Communication, *Journal of Business Academy*, 3 (1): 34-45.

1. GİRİŞ

Daha önceleri hayal bile edilemeyen drone ile taşıma faaliyetleri günümüzde farklı alanlarda kullanılan yenilikçi teknolojilerden biri halini almıştır (Bamburly, 2015: 41). Drone'lar ilk olarak düşman bölgelerinin haritalandırılması, teftiş, keşif, gözetleme gibi askeri amaçlar için geliştirilmiş olup (Nex ve Remondino, 2014: 2) günümüzde yaygın olarak ordularda askeri ve taşıma amaçlı kullanılmaktadır. Sipariş edilen ürünlerin teslimatı için drone ile teslimat denemeleri yoğun bir şekilde devam etmektedir ve yakın gelecekte ürün teslimatının yaygın olarak drone ile yapılması beklenmektedir (Austin, 2021). Türkiye'de de bu konuyla ilgili gelişmeler devam etmekte olup, drone ile kargo taşımacılığında hava koridoru için pilot güzergâh olarak İstanbul-Eskişehir-Ankara hattı belirlenmiştir (TRT Haber, 2022).

Globalleşen pazarlarda rekabet edebilmek ve teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmek için firmalar, müşteriler için sürekli olarak daha kolay hizmetler ve müşterilerin ihtiyaç duydukları ürünlere sorunsuz bir şekilde erişme imkânı sağlamalıdır. Bu inovasyonların, perakendecilerle müşteriler arasında etkileşim ve iletişim yapıları üzerindeki etkilerinin yanı sıra ayrıca müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda yeni teknolojik gelişmeler içinde yer alan drone'ların kullanılması büyük önem arz etmektedir (Ramadan vd., 2017: 818). Ayrıca drone'ların diğer dağıtım araçlarına göre birçok avantajı bulunmaktadır. Drone'ların elektrikle ve pilotsuz olarak çalışması, bu araçların diğer insanlı araçlara göre işgücü ve yakıt maliyetleri konusunda avantajlı olmasını sağlamaktadır (Müller vd., 2019: 84). Karbon salınımı konusunda da drone'lar dizel araçlara göre daha avantajlıdır. Dolayısıyla çevreyi daha az kirletmektedirler. Özellikle trafik sorunu yaşayan büyük kentlerde drone'ların kullanılması trafik yoğunluğunu azaltılabilir (Figliozi, 2017: 260). Hızlı ve zamanında teslimat drone ile teslimatın önemli işlevsel özelliklerinden birisidir (Mathew vd., 2021: 15-16). Tüketicilerin kargo sürelerinin uzunluğundan oldukça rahatsız oldukları (Vakulenko vd., 2019: 464) düşünüldüğünde drone ile teslimatın bu yönüyle tüketici tercihlerini etkileyebileceği rahatlıkla söylenebilir. Ürün maliyetleri içinde yer alan dağıtım maliyetlerinin azalmasıyla firmalar ürünleri daha uygun maliyetle satabilecek ve böylelikle rekabet avantajı elde edecektir. Çevreye karşı duyarlı hareket etmek artık firmalar için bir zorunluluk olmuştur. Tüketicilerin de çevreye duyarlılığının giderek arttığı göz önüne alındığında dağıtım faaliyetleri için drone kullanma firma tercihi önemli bir faktör olacaktır.

Tüketicilerin hedonik motivasyonunun drone ile ürün teslimatına yönelik tüketici tutumlarını nasıl etkilediği ve ağızdan ağıza iletişiminin aracılık rolünün olup olmadığını araştırmak, değişkenlerin pazarlama amaçları için önemleri göz önüne alındığında kayda değer olacaktır.

Bu çalışmanın amacı hedonik motivasyonun tutum üzerindeki doğrudan etkisinin ve ağızdan ağıza iletişimin iki değişken arasındaki aracılık rolünün incelenmesidir. Drone'lara yönelik hedonik motivasyonun tutum üzerinde meydana getirdiği etkide ağızdan ağıza pazarlamanın aracılık rolünü araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın bu özgün yönüyle literatürdeki bir boşluğu dolduracağı umulmaktadır.

2. LİTERATÜR

2.1. Drone Kullanmaya Yönelik Tutum

Tutum tutulan yol, tavır anlamına gelmektedir (TDK, 2022). Tutumlar insanlara, nesnelere ve olaylara karşı öğrenilmiş eğilimlerdir. Verilen tepkiler doğuştan gelmez, tutumlar verilen tepkilerin sorumlularıdır ve satın alma kararlarını ve tüketici davranışlarını etkiler (Khan, 2006: 28). Tutum, tüketicilerin belirli bir yeniliği kullanmaya yönelik olumlu veya olumsuz niyetini gösterir (Mathew vd., 2021: 5). Pazarlamacılar, tüketicilerin çeşitli durumlardaki tutumlarını anlamalı ve sunulan mal veya hizmetlere karşı tüketicilerin daha olumlu tutumlar

benimsemelerini sağlamak için bu tutumları etkileyen yollar bulmalıdır (Kapoor ve Madichie, 2012: 87). Ürün dağıtımında drone gibi bir yeniliğe karşı insanların hedonizm bağlamında kişisel zevk beslemesi bu tür hizmetlere yönelik olumlu bir tutuma neden olmaktadır (Hwang vd., 2021: 8).

Hedonik motivasyon ve ağızdan ağıza iletişimin drone kullanmaya yönelik tutum üzerinde meydana getirdiği etkilerin anlaşılması amacıyla aşağıdaki başlıklar altında ilgili literatür incelenmiştir.

2.2. Hedonik Motivasyon

Hedonik ihtiyaçlar tüketici duygularıyla ilişkili olan ve bir ürün tüketiminden kaynaklanan zevklerdir (Khan, 2006: 107). Teknoloji bağlamında hedonik motivasyon, bir teknolojiyi kullanmaktan elde edilen eğlence veya zevk olarak tanımlanmakta ve bu teknolojinin kabulünü, kullanımını belirlemede önemli bir rol oynamaktadır (akt. Venkatesh vd., 2012: 161). Hedonik olarak motive olmuş tüketiciler yeni heyecanlar yaşamak, eğlence ve tatmin duygularını yaşamak istedikleri için yeni mal veya hizmetleri satın alırlar (Vandecasteele and Geuens, 2010: 309).

Çelik ve Aydın (2021) Türkiye’de yaşayan 404 kişi ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında, hedonik motivasyonun drone kullanmaya yönelik tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna varmışlardır. Hwang vd. (2019a) de benzer şekilde hedonik motivasyonun drone kullanmaya yönelik tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Hwang vd. (2021)’nin çalışmasında ise hedonik deneyim arayışının drone ile ürün teslimatına yönelik tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmalarda hedonik motivasyonun tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu görülmektedir. Buna bağlı olarak çalışmada hedonik motivasyonun tutum üzerinde olumlu etkisinin olması beklenmektedir.

Ağızdan ağıza iletişim mekanizmalarının, elektronik ağızdan ağıza iletişimle benzer şekilde hareket ettiği (Gruen vd., 2006) göz önünde bulundurularak literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, ilgili değişkenlerin elektronik ağızdan ağıza iletişim üzerinde olan etkileri de dikkate alınacaktır. Mikalef vd. (2013) sosyal medya kullanıcıları 167 kişinin katıldığı faydacı ve hedonik teorileri göz önüne alarak ağızdan ağıza iletişim için tüketici motivasyonlarını araştırdıkları çalışmada, hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Sukhu ve Bilgihan (2021) yaptıkları çalışmada, hedonik yemek deneyiminin ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna varmışlardır. Mishra vd., (2021) çalışmalarında, hedonik tutumun akıllı ses asistanlarına yönelik ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Klein vd. (2016) yaptıkları çalışmada, hedonik alışveriş değerinin ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu etkisinin olması beklenmektedir.

2.3. Ağızdan Ağıza İletişim

Geçmişten günümüze insanlar bir ürünü alıp kullandıktan sonra bu ürünle ilgili olumlu veya olumsuz yorumlar yapmışlardır. Bir ürünü alacak kişiler de, alacakları bu ürünü daha önce kullanmış insanların bilgilerinden faydalanmak isterler. İnsanların ürünlerle ilgili bilgi alışverişinde bulunmalarına ağızdan ağıza iletişim denmektedir (Dülek ve Aydın, 2020: 272). Tüketiciler için güvenilir arkadaşların, ailenin, iş arkadaşlarının ve diğer tüketicilerin sözleri ve tavsiyeleri reklam ve satış elemanları gibi ticari kaynaklardan gelen bilgilere göre daha güvenilir (Kotler vd., 2018: 163). Bundan dolayı ağızdan ağıza iletişim tüketiciler için en güçlü ve en doğru bilgi kaynağıdır (Kerin ve Hartley, 2017: 138). Ağızdan ağıza iletişim tüketicilerin satın alma davranışını etkilemede güçlü bir potansiyel barındırmaktadır (Kotler vd., 2018: 163). Olumlu ağızdan ağıza iletişimin firmalara sağladığı avantajlardan biri de markanın

konumlandırılmasında giderek daha fazla etkili olmasıdır (Dibb ve Simkin, 2013: 214). Bununla birlikte ağızdan ağıza iletişim müşteri ilişkilerinin oluşturulması, geliştirilmesi ve bu ilişkilerin korunması bakımından önemli bir faktördür (Pride ve Ferrell, 2019: 290). Ağızdan ağıza iletişimin drone ile teslimata yönelik tutum üzerinde meydana getirdiği etkilerin anlaşılması amacıyla aşağıdaki çalışmalar incelenmiştir.

Teng vd. (2017) Çin'deki bir üniversitede okuyan 146 öğrenciden ürünlere yönelik internette yapılan yorumları okumalarını istedikten sonra gerçekleştirdikleri çalışmalarında, internette yapılan yorumların ürünlere yönelik tutumda etkisinin olduğu sonucuna varmışlardır. Podnar ve Javernik (2012) 60 kişinin katıldığı ve hayali bir televizyon markasının katılımcılara tanıtılmasından sonra anket uyguladıkları çalışmalarında, olumlu ağızdan ağıza iletişimin bu televizyon markasına yönelik tutumda anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna varmışlardır. Baber vd. (2016) 251 internet kullanıcılarından elde ettikleri verilerle gerçekleştirdikleri çalışmalarında, elektronik ağızdan ağıza iletişimin internetten ürün almaya yönelik tutum ile olumlu bir ilişkisinin olduğu sonucuna varmışlardır. Albarq (2014)'ün çalışmasından elde edilen sonuçlara göre, elektronik ağızdan ağıza iletişim ile turistlerin Ürdün'ü ziyaret etme tutumları arasında olumlu bir ilişki vardır. Jalilvand vd. (2012)'nin 264 kişinin katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmanın sonuçlarına göre, elektronik ağızdan ağıza iletişimin turistlerin destinasyona yönelik tutumları ile olumlu bir ilişkisi bulunmaktadır. İncelenen bu sonuçlar çerçevesinde ağızdan ağıza iletişimin drone ile teslimat tutumu üzerinde olumlu etkisinin olacağı beklenmektedir.

3. METODOLOJİ

Yukarıda verilen bilgiler ışığında aşağıda hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Drone ile ürün teslimatına yönelik hedonik motivasyonun tutum üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.

H2: Drone ile ürün teslimatına yönelik hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.

H3: Ağızdan ağıza iletişimin drone ile ürün teslimatına yönelik tutum üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.

H4: Drone ile ürün teslimatına yönelik hedonik motivasyonun, ağızdan ağıza iletişim aracılığıyla tutum üzerinde dolaylı ve olumlu etkisi vardır.

Çalışma hipotezleri göz önünde bulundurularak aşağıda şekil 1'de çalışmanın modeli verilmiştir.



Şekil 1. Kavramsal Model

3.1. Veri Toplama Araçları ve Veri Toplama Süreci

Çalışmada, drone ile teslimata yönelik hedonik motivasyonun, ağızdan ağıza iletişim ve drone ile teslimat kullanım tutumunu nasıl etkilediğini tespit edebilmek amacıyla, hedonik motivasyon, ağızdan ağıza iletişim ve drone ile teslimata yönelik kullanım tutumu alt ölçekleri beşli Likert ölçeği şeklinde meydana getirilmiştir. Hedonik motivasyon ölçeği için Hwang vd. (2019a)'nın, ağızdan ağıza iletişim ölçeği için Hwang vd. (2019b)'nin, drone ile teslimata yönelik kullanım tutumu ölçeği için Yoo (2018)'un kullandıkları ölçeklerden faydalanılmıştır. 3 ölçek de 3'er maddeden oluşmaktadır.

Çalışma, online anket yöntemi kullanılarak elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Anket formu linki sosyal medya platformlarında paylaşılmış ve paylaşılan kişilerin de başkalarıyla paylaşımları rica edilmiştir. Anket doldurulmadan önce drone ile ürün teslimatını içeren bir videonun izlenmesi istenmiştir. Katılımcılar videoyu izledikten sonra anketi doldurmuşlardır.

Bu çalışmanın etik kurul onayı Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulu tarafından 28.12.2021 tarihinde, 2021/23-02 sayılı karar ile alınmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye'de yaşayan ve 18 yaşından büyükler oluştururken, örneklemini ise 350 kişi oluşturmaktadır. Araştırma modelinde 2 bağımsız değişken yer almaktadır. Buna göre, 350 kişilik örneklem büyüklüğü, Tabachnick ve Fidell (2007: 123)'in $N > 50 + 8M$ (M =bağımsız değişken sayısı) ve Stevens (1996: 72)'in bağımsız değişken başına en az 15 katılımcı örneklem büyüklüğü koşulunu sağlamaktadır. Çalışmanın örneklemine, kartopu örnekleme yöntemiyle ulaşılmıştır.

Katılımcılar ile ilgili demografik bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılar İle İlgili Demografik Bilgiler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	102	29.1
Erkek	248	70.9
Yaş Aralıkları	Frekans	Yüzde
18-25	80	22.9
26-40	193	55.1
41-56	69	19.7
57-75	8	2.3
Aylık Gelir	Frekans	Yüzde
0-2500	85	24.3
2501-5000	90	25.7
5001-7500	97	27.7
7500 üstü	78	22.3
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlkokul	6	1.7
Ortaokul	8	2.3
Lise	66	18.9
Üniversite	270	77.1

3.3. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Açımlayıcı faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Açımlayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktör İsmi	Faktör İfadeleri	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans %	Güvenilirlik
Ağızdan Ağıza İletişim	AAİ2	.830	63.208	.932
	AAİ3	.823		
	AAİ1	.807		
Hedonik Motivasyon	HM1	.898	11.912	.886
	HM3	.788		
	HM2	.783		
Kullanım Tutumu	Tutum3	.844	8.090	.850
	Tutum2	.768		
	Tutum1	.687		
Açıklanan Toplam Varyans %		83.210		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örnekleme Yeterliliğı Ölçütü			.878	
Bartlett's Küresellik Testi			Yaklaşık Ki-Kare	2594.828
			df	36
			p	.000

Çalışmada kullanılan hedonik motivasyon ölçeğı için 0.886, drone ile teslimata yönelik kullanım tutumu ölçeğı için 0.850 ve ağızdan ağıza iletişim ölçeğı için 0.932 Cronbachs Alpha değerlerine ulaşılmıştır. Buna göre ölçek yüksek güvenilirliğe sahiptir (İslamoğlu, 2009).

Faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde olup olmadığını anlamak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett Küresellik Testi incelenmiştir. KMO değerinin 0.878 olduğu ve Barlett Küresellik Testi'nin anlamlı sonuç verdiği ($\chi^2(36)=2594.828$; $p<0.001$) görülmüştür. KMO değerinin 0.8'den büyük çıkması örneklem büyüklüğünün çok iyi bir düzeyde olduğunu göstermektedir (Seçer, 2015). Bu değerlere göre veri setinin Açımlayıcı Faktör Analizine uygun olduğu anlaşılmıştır.

Temel bileşenler analizi ve ölçeğin alt boyutları arasında bir ilişkinin olduğu varsayıldığından eğik döndürme yöntemlerinden biri olan Direct Oblimin yöntemi (Büyüköztürk, 2011: 126; Seçer, 2015: 169) kullanılarak ölçeğin faktör yapısı belirlenmiştir. Bu işlemler neticesinde toplam varyansın %83.210'unu açıklayan, 3 faktörün olduğu bir yapıya ulaşılmıştır. Alt faktörlerin her birinin toplam varyansın %5'inden fazlasını açıklaması beklenmektedir (Seçer, 2015). Ağızdan ağıza iletişim alt faktörünün %63.208, hedonik motivasyon alt faktörünün %11.912 ve kullanım tutumu alt faktörünün %8.090 oranlarında toplam varyansı açıkladığı görülmüştür.

4. BULGULAR

Analize başlamadan önce basit lineer regresyon analizinin varsayımlarına bakılması gerekmektedir. Varsayımlardan biri verilerin normal dağılmasıdır. Bunun için çarpıklık-basıklık katsayıları -2.0 ile +2.0 arasında olmalıdır (George ve Mallery, 2010). Çarpıklık-basıklık katsayılarına bakıldığında bu koşulun sağlandığı anlaşılmıştır.

Bir diğer varsayım olan doğrusallığın kontrol edilmesi için saçılma diyagramı incelenmiş ve elips şeklinde bir dağılım olduğu görülmüştür. Dolayısıyla bu varsayımın da sağlandığı görülmüştür.

Doğrudan etkilerin anlaşılması amacıyla gerçekleştirilen basit lineer regresyon analizi sonuçları tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Basit Lineer Regresyon Analizi İle Doğrudan Etkiler İçin Hipotez Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	H	R ²	F	β	t	p	Sonuç
Hedonik Motivasyon	Tutum	H ₁	.345	183.254	.587	13.537	.000	Kabul
Hedonik Motivasyon	Ağızdan Ağıza İletişim	H ₂	.407	239.062	.638	15.462	.000	Kabul
Ağızdan Ağıza İletişim	Tutum	H ₃	.525	384,015	.724	19.569	.000	Kabul

Hedonik motivasyonun, tutum ($\beta=.587$; $p=.000$) ve ağızdan ağıza iletişim ($\beta=.638$; $p=.000$) üzerinde doğrudan olumlu ve anlamlı bir etkisi vardır. Ayrıca Ağızdan ağıza iletişimin, tutum ($\beta=.724$; $p=.000$) üzerinde doğrudan olumlu ve anlamlı etkisinin olduğu sonucuna da ulaşılmıştır.

Hedonik motivasyonun, tutum üzerinde meydana getirdiği etkide ağızdan ağıza iletişimin aracılık rolünün anlaşılması amacıyla Process Macro'da yapılan analiz sonuçları tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Process Macro ile Aracı Roller (veya Dolaylı Etkiler) İçin Hipotez Sonuçları

Bağımsız Değişken	Aracı Değişken	Bağımlı Değişken	Model Özeti			R²= .5510		
						F = 212.9239		
Hedonik Motivasyon (X)	AAİ (M _i)	Tutum (Y)	P= .000					
			Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
X'in Y üzerindeki toplam etkisi		.5738	.0424	13.5372	,0000	.4904	.6572	
X'in Y üzerindeki doğrudan etkisi		.2062	.0456	4.4179	,0000	.1164	.2960	
X'in Y üzerindeki dolaylı etkisi		H	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI	Sonuç	
		H ₄	.3676	.0413	.2889	.4525	Kabul	

Tablo 4'te görüleceği üzere, hedonik motivasyonun, tutum üzerindeki dolaylı etkisinde, ağızdan ağıza iletişimin aracılık rolü vardır (Effect=.3676, %95 CI, BootLLCI=.2889 ve BootULCI=.4525). Hedonik motivasyonun, tutum üzerinde tam standardize etki büyüklüğü .37 olarak bulunmuştur. Buna göre aracılık etkisinin yüksek olduğu söylenebilir (Gürbüz, 2019).

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Tüketiciler ve firmalar açısından sipariş edilen ürünlerin teslimatında drone kullanmanın çok sayıda avantajı olacaktır. Firmalar fosil yakıtlarla çalışan araçlara kıyasla daha az maliyetle dağıtım faaliyetlerini gerçekleştirebilecek, böylece dağıtım maliyetinin ürün fiyatına yansıtıldığı göz önüne alındığında bu konuda maliyet avantajı elde edecektir. Ayrıca elektrikle çalışan bir aracın çevreye daha az zarar verdiği düşünüldüğünde firmalar hem sosyal sorumluluk çerçevesinde hareket etmiş olacak, hem de tüketicilerin çevre kirliliğine yönelik hassasiyetlerinin gittikçe artmasından dolayı bu yaklaşımı nedeniyle daha fazla tercih edilip, tüketicileri daha fazla memnun edecektir. Teslimatın daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi tüketici memnuniyetini arttıracak başka bir faktör olacaktır. Yakın gelecekte drone ile ürün teslimatının yaygınlaşması beklendiğinden, bu konuda yapılacak çalışmaların literatüre katkı sağlamanın yanında iş

dünyasına da öngörüler sunacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada hedonik motivasyonun, drone kullanılmasına yönelik tutum ve ağızdan ağıza iletişim üzerindeki doğrudan etkisiyle birlikte, hedonik motivasyonun tutum üzerindeki etkisinde ağızdan ağıza iletişim aracılığıyla dolaylı etkisi de araştırılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre hedonik motivasyonun drone kullanılmasına yönelik tutum üzerinde doğrudan etkisi vardır. Elde edilen başka bir sonuca göre hedonik motivasyonun ağızdan ağıza iletişim üzerinde doğrudan etkisi bulunmaktadır. Bir ürüne yönelik tutum ve ürün hakkındaki ağızdan ağıza iletişimin önemi göz önüne alındığında, tüketicilerde hedonik motivasyonun oluşturulması oldukça önemlidir. Hedonik motivasyon bir teknolojinin kullanılmasında alınan zevk veya eğlence olarak düşünüldüğünde, drone ile ürün teslimatının eğlenceli hale getirilmesi önemli olacaktır. Örneğin, sevdiği insanlara hediye göndermek isteyen birisi, drone'lara eklenecek bir ekran sayesinde drone ile teslimat yapıldığında değerli bir anın videosunu drone'un ekranında gösterebilme fırsatı elde edecektir. Bir kişinin doğum günü için uzakta olan bir akrabasının ya da arkadaşının drone ile hediye göndermesinde, iyi ki doğdu şarkısının yer aldığı bir videonun drone'a yüklenip, hediye teslim anında bu videonun oynatılması özellikle çocuklar açısından oldukça eğlenceli olacaktır.

Çalışma sonuçlarında ağızdan ağıza iletişimin tutum üzerinde doğrudan olumlu etkisinin olduğu görülmüştür. Bir diğer sonuca göre hedonik motivasyonun tutum üzerindeki etkisinde ağızdan ağıza iletişimin aracılık rolü vardır. Ağızdan ağıza iletişimin oluşması için drone ile dağıtımın avantajlarının pazarlama iletişimi faaliyetleriyle tüketicilere benimsetilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Drone ile dağıtımın daha az maliyeti olduğundan bunun ürün fiyatlarına yansıdığı, çevre dostu bir dağıtım yöntemi olduğu, motosiklet gibi yer araçlarının trafik sıkışıklığına ve trafik kazası risklerine neden olduğu düşünüldüğünde drone kullanımının insanların günlük hayatlarına olumlu etkisi, trafik sıkışıklığından etkilenmediği için hızlı bir teslimat yöntemi olması gibi bu dağıtım şeklinin olumlu yönlerinin pazarlama iletişimi faaliyetleriyle tüketicilere benimsetilmesi ağızdan ağıza iletişimin artmasında önemli rol oynayacaktır.

Çalışmadan elde edilen hedonik motivasyonun tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu sonucu, Mathew vd. (2021)'nin 310 Hintli ile gerçekleştirdikleri ve yenilikçiliğin drone ile ürün dağıtımına yönelik tutum üzerinde meydana getirdiği etkileri araştırdıkları çalışmalarında, hedonik olarak motive edilmiş tüketici yenilikçiliğinin tutum üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı şeklinde bulunan sonuç ile çelişmekte fakat Çelik ve Aydın (2021), Hwang vd. (2019a) ve Hwang vd. (2021)'nin elde ettikleri sonuçlar ile paralellik göstermektedir. Çalışmadaki başka bir sonuca göre, hedonik motivasyon ağızdan ağıza iletişim üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bu sonuç Mikalef vd. (2013), Sukhu ve Bilgihan (2021), Mishra vd. (2021) ve Klein vd. (2016)'nin sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Ağızdan ağıza iletişimin tutum üzerinde olumlu etkisinin olduğu şeklinde başka bir sonuca da ulaşılmıştır. Bu sonuç Teng vd. (2017), Baber vd. (2016), Albarq (2014) ve Jalilvand vd. (2012)'nin buldukları sonuçlar ile benzerlik göstermekte fakat Podnar ve Javernik (2012)'in bulduğu sonuç ile çelişmektedir.

Çalışmada drone ile teslimata yönelik hedonik motivasyonun, drone ile teslimata yönelik tutum ve ağızdan ağıza iletişim üzerinde meydana getirdiği doğrudan etkileri ve hedonik motivasyonun tutum üzerindeki etkisinde ağızdan ağıza iletişimin aracılık rolü araştırılmıştır. Başka çalışmalarda aynı değişkenler kullanılarak demografik özellikler bakımından bir farklılığın olup olmadığı araştırılabilir. Yine aynı değişkenler kullanılarak farklı aracı değişkenler ya da ılımlatıcı değişkenler de araştırılabilir.

Çalışmada drone'ların sipariş verilen ürün teslimatına yönelik tüketiciler üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Başka çalışmalarda, restoranlarda drone ile masalara yemek dağıtma gibi başka hizmetlere yönelik tüketici davranışları araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Albarq, A. N. (2014). Measuring the Impacts of Online Word-Of-Mouth on Tourists' Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study. *International Business Research*, 7 (1), 14-22.
- Austin, P. R. (2021). Amazon Drone Delivery Was Supposed to Start By 2018. Here's What Happened Instead. <https://time.com/6093371/amazon-drone-delivery-service/> (Erişim Tarihi: 06. 12. 2021).
- Baber, A., Thurasamy, R., Malik, M. I., Sadiq, B., Islam, S. ve Sajjad, M. (2016). Online Word-of-Mouth Antecedents, Attitude and Intention-to-Purchase Electronic Products in Pakistan. *Telematics and Informatics*, 33 (2), 388-400.
- Bamburly, D. (2015). Drones: Designed for product delivery. *Design Management Review*, 26(1), 40-48.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Ankara: Pegem Akademi.
- Dibb, S. ve Simkin, L. (2013). *Marketing Essentials*. (2nd ed.), United Kingdom: Cengage Learning.
- Çelik, Z., ve Aydın, İ. (2021). Perakendecilikte Drone ile Ürün Teslimatının Tüketicilerin Davranışsal Niyetlerine Etkisi. *bmiş*, 9 (4), 1422-1436.
- Dülek, B. ve Aydın, İ. (2020). Effect of Social Media Marketing on E-Wom, Brand Loyalty, and Purchase Intent. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (20), 271-288.
- Figliozzi, M. A. (2017). Lifecycle Modeling and Assessment of Unmanned Aerial Vehicles (Drones) CO2e Emissions. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 57, 251-261.
- George, D. ve Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update*. Boston: Pearson.
- Gruen, T. W., Osmonbekov, T. ve Czaplewski, A. J. (2006). eWOM: The Impact of Customer-to-Customer Online Know-How Exchange on Customer Value and Loyalty. *Journal of Business Research*, 59 (4), 449-456.
- Gürbüz, S. (2019). *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hwang, J., Kim, H. ve Kim, W. (2019a). Investigating Motivated Consumer Innovativeness in the Context of Drone Food Delivery Services. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38, 102-110.
- Hwang, J., Lee, J. S. ve Kim, H. (2019b). Perceived Innovativeness of Drone Food Delivery Services and Its Impacts on Attitude and Behavioral Intentions: The Moderating Role of Gender and Age. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 94-103.
- Hwang, J., Kim, J. J. ve Lee, K. W. (2021). Investigating Consumer Innovativeness in the Context of Drone Food Delivery Services: Its Impact on Attitude and Behavioral Intentions. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 1-12.
- İslamoğlu, A. H. (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İzmit: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- Jalilvand, M. R., Samiei, N., Dini, B. ve Manzari, P. Y. (2012). Examining the Structural Relationships of Electronic Word of Mouth, Destination Image, Tourist Attitude toward Destination and Travel Intention: An Integrated Approach. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1 (1-2), 134-143.
- Kapoor, R. ve Madichie, N. (2012). *Consumer Behaviour: Text and Cases: Text and Cases*. Noida: Tata McGraw-Hill.
- Kerin, R. A. ve Hartley, S. W. (2017). *Marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Khan, M. (2006). *Consumer Behaviour and Advertising Management*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Klein, J. F., Falk, T., Esch, F. R. ve Gloukhovtsev, A. (2016). Linking Pop-Up Brand Stores to Brand Experience and Word of Mouth: The Case of Luxury Retail. *Journal of Business Research*, 69 (12), 5761-5767.
- Kotler, P. Armstrong, G. ve Opresnik, M. O. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited.
- Mathew, A. O., Jha, A. N., Lingappa, A. K. ve Sinha, P. (2021). Attitude towards Drone Food Delivery Services—Role of Innovativeness, Perceived Risk, and Green Image. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7 (2), 1-19.
- Mikalef, P., Pateli, A. ve Giannakos, M. (2013, April). Why are Users of Social Media Inclined to Word-of-Mouth?. In *Conference on e-Business, e-Services and e-Society* (112-123). Berlin: Springer.
- Mishra, A., Shukla, A. ve Sharma, S. K. (2021). Psychological Determinants of Users' Adoption and Word-of-Mouth Recommendations of Smart Voice Assistants. *International Journal of Information Management*, 102413.
- Müller, S., Rudolph, C. ve Janke, C. (2019). Drones for Last Mile Logistics: Baloney or Part of the Solution?. *Transportation Research Procedia*, 41, 73–87.
- Nex, F. ve Remondino, F. (2014). UAV for 3D Mapping Applications: A Review. *Applied geomatics*, 6 (1), 1-15.
- Podnar, K. ve Javernik, P. (2012). The Effect of Word of Mouth on Consumers' Attitudes toward Products and Their Purchase Probability. *Journal of promotion management*, 18 (2), 145-168.
- Pride, W. M. ve Ferrell, O. C. (2019). *Foundations of Marketin*. Boston: Cengage Learning Inc.
- Ramadan, Z. B., Farah, M. F. ve Mrad, M. (2017). An Adapted TPB Approach To Consumers' Acceptance Of Service-Delivery Drones. *Technology. Analysis & Strategic Management*, 29 (7), 817-828.
- Seçer, İ. (2015). *SPPS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Stevens, J. (1996). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Sukhu, A. ve Bilgihan, A. (2021). The Impact of Hedonic Dining Experiences on Word of Mouth, Switching Intentions and Willingness to Pay. *British Food Journal*, 123 (12), 3954-3969.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson Education.
- TDK (2022). <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 03.01.2022).

- Teng, S., Khong, K. W., Chong, A. Y. L. ve Lin, B. (2017). Examining the Impacts of Electronic Word-of-Mouth Message on Consumers' Attitude. *Journal of Computer Information Systems*, 57 (3), 238-251.
- TRT Haber (2022). Kargolar Dronla Taşınacak: Pilot Güzergah İstanbul-Ankara. <https://www.trthaber.com/haber/bilim-teknoloji/kargolar-dronla-tasinacak-pilot-guzergah-istanbul-ankara-615267.html> (Erişim Tarihi: 02. 01. 2022).
- Vakulenko, Y., Shams, P., Hellström, D. ve Hjort, K. (2019). Service Innovation in E-Commerce Last Mile Delivery: Mapping the E-Customer Journey. *Journal of Business Research*, 101, 461-468.
- Vandecasteele, B. ve Geuens, M. (2010). Motivated Consumer Innovativeness: Concept, Measurement, and Validation. *International Journal of Research in Marketing*, 27 (4), 308-318.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. ve Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS quarterly*, 36 (1), 157-178.
- Yoo, W., Yu, E. ve Jung, J. (2018). Drone Delivery: Factors Affecting the Public's Attitude and Intention to Adopt. *Telematics and Informatics*, 35 (6), 1687-1700.

EK: Kullanılan Ölçek Maddeleri

1- Drone ile teslimat, heyecan verici ve ilgi çekicidir. (HM1)
2- Drone ile teslimat, insana güzel bir his veriyor. (HM2)
3- Drone ile teslimat, zevklidir. (HM3)
4- Drone ile teslimat iyi bir fikirdir. (Tutum1)
5- Drone ile teslimat akıllıca bir fikirdir. (Tutum2)
6- Drone ile teslimat arzu edilir. (Tutum3)
7- Başkalarına drone ile teslimat hakkında olumlu şeyler söyleyebilirim. (AAİ1)
8- Başkalarına drone ile teslimatı tavsiye edebilirim. (AAİ2)
9- Drone ile teslimat konusunda başkalarını özendirebilirim. (AAİ3)

Sosyal Kaytarma Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi

Dr. Öğr. Üyesi Firdevs Feyza İNCE

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi

firdevs.ince@hbv.edu.tr, www.orcid.org/0000-0003-1428-5484

Öz

Bu araştırmada, konaklama sektörü çalışanlarının sosyal kaytarma davranışı algılarının iş tatminine ilişkin etkisi ve ilişkisi, araştırma için seçilen konaklama sektörü çalışanları içerisinde belirlenen örnekleme uygulanan anket soruları çerçevesinde incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın ana amacı, konaklama sektöründe verilen hizmetin özelliği gereği, insana yakın ve grup çalışması gerektirmesi nedeniyle çalışanlarda görülen sosyal kaytarma davranışının onların iş tatmini ile ilişkisi ve etkileşimi olup olmadığını belirlemektir. Çalışmanın diğer amaçları da çalışan verimliliğini, performansını ve motivasyonunu artırıcı ve düzeltici uygulamaların önemini anlaşılmaya yardımcı olmak; aynı zamanda bu konuda farkındalık geliştirilmesine ışık tutmaktır. Araştırmanın evreni ve örneklemini; Ankara ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı toplam 57 konaklama işletmesinde çalışan ve rastgele seçilen toplam 384 otel çalışanıdır.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla uygulanan anket formlarından elde edilen veriler SPSS 20 paket istatistik programı kullanılarak analiz edilmiş, frekans ve yüzde dağılım tabloları incelenerek veri analizlerinde parametrik testler kullanılmış, katılımcıların sosyal kaytarma davranışı algılarının iş tatminlerine olan etkisi ve ilişkisini belirleyebilmek için ise basit regresyon ve korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulguların daha iyi görülebilmesi için analiz sonuçları tablolanmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır. Gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre yapılan analizlerde, sosyal kaytarma davranışı ve iş tatmini arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki ve etkileşim olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, örgütte çalışma sistemi içerisinde sosyal kaytarma davranışlarının var olması durumunun, işgörenlerin iş tatminlerini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Araştırmanın tartışma bölümünde ise, örgüt yönetimlerinin sosyal kaytarma davranışının iş tatminine olumsuz etkilerini göz önünde bulundurarak, bu doğrultuda hareket etmeleri gerektiğinin önemi ve çalışanların iş tatminine olumsuz etki eden sosyal kaytarma davranışını önleyecek stratejik yaklaşımlar geliştirilmesi gerekliliğine dikkat çekilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Kaytarma Davranışı, İş Tatmini, Otel İşletmeleri

Makale Gönderme Tarihi: 01. 12. 2021

Makale Kabul Tarihi: 26. 02. 2022

Önerilen Atıf:

İnce, F. F. (2022). Sosyal Kaytarma Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi, *İşletme Akademisi Dergisi*, 3 (1): 46-56.



Examination of the Relationship Between The Perception of Social Loafing and Job Satisfaction in terms of Hotel Managements

Dr. Öğr. Üyesi Firdevs Feyza İNCE

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism

firdevs.ince@hbv.edu.tr, www.orcid.org/0000-0003-1428-5484

Abstract

In this research, the effect and relationship of the social loafing behavior perceptions of the accommodation sector employees on job satisfaction was tried to be examined within the framework of the questionnaire questions applied to the sample selected among the accommodation sector workers selected for the research. The main purpose of the research is to determine whether the social loafing behavior seen in employees has a relationship and interaction with their job satisfaction due to the nature of the service provided in the accommodation sector, and because it requires close to people and group work. Other purposes of the study are to help understand the importance of improving and corrective practices that increase employee productivity, performance and motivation; at the same time, it is to shed light on the development of awareness on this issue. The universe and sample of the research; a total of 384 randomly selected hotel employees working in 57 accommodation establishments with 4 and 5 stars operating in the province of Ankara.

In order to test the hypotheses, the answers of the questionnaire forms applied in the research were evaluated; the data obtained from the questionnaire forms were analyzed using the SPSS 20 package statistics program; frequency and percentage distribution tables were examined and parametric tests were used in data analysis; simple regression and correlation analysis were conducted to determine the effect and relationship of participants' perceptions of social loafing behavior on job satisfaction. In order to better see the findings, the results of the analysis were tabulated and interpreted in line with the purpose of the research. In the analyzes made according to the results of the research, it was determined that there is a negative significant relationship and interaction between social loafing behavior and job satisfaction. Accordingly, it has been observed that the existence of social loafing behaviors in the working system in the organization affects the job satisfaction of the employees negatively. In the discussion part of the research, attention is drawn to the importance of organizational management taking into account the negative effects of social loafing behavior on job satisfaction and to act in this direction, and the necessity of developing strategic approaches to prevent social loafing behavior that negatively affects employee job satisfaction.

Keywords: Social Loafing Behavior, Job Satisfaction, Hotel Management

Received: 01. 12. 2021

Accepted: 26. 02. 2022

Suggested Citation:

İnce, F.F. (2022). Examination of the Relationship Between The Perception of Social Loafing and Job Satisfaction in terms of Hotel Managements, *Journal of Business Academy*, 3 (1): 46-56.

1.GİRİŞ

Günümüz dünyasında, ticari ve ekonomik ilişkilerin yapısı ve nitelikleri de geçmiş dönemlere göre değişmiş ve gelişmiştir. Bu gelişmelere paralel olarak, örgütsel yapılar ve işleyiş stratejileri de değişikliğe uğramıştır. Giderek zorlaşan ve yoğunlaşan rekabet koşullarına uyum sürecinde günümüz işletmeleri örgüt amaçlarına ulaşmak konusunda pek çok yönetsel ve örgütsel stratejiler geliştirmek ve uygulamak durumunda kalmaktadır. Bu çerçevede, işletmelerin amaçlarına ulaşmalarında temel faktörlerden birinin de örgütün temel kaynaklarının başında gelen 'işgücünün etkin kullanımı' olduğu aşîkârdır.

Günümüz örgütlerinde işgörenlerin çalışma şekillerinde de değişimler meydana gelmektedir. Çalışanların bireysel olarak icra ettikleri görevler ve işler, takım halinde yapılan işlere dönüşebilmektedir. Bu tür çalışma dinamiklerine resmi/hiyerarşik örgüt yapılarından ziyade informal/biçimsel olmayan, kendi kendini yöneten örgüt yapıları içerisinde rastlanmaktadır. Bir örgütte takım çalışması şeklinde yapılan işlerde takımın performansı, takımın içinde faaliyet gösteren bireylerin katkısı ve performansı oranında artmakta ya da azalmaktadır. Bu konuda yapılan ve çalışmamızda yer verilen araştırmalarda, işgörenlerin bireysel olarak yapılan işlerde yüksek performans gösterirken, takım çalışmalarında bireysel performansından daha düşük çaba sarf etme eğiliminde oldukları görülmüştür. Bu tespitlerden yola çıkılarak belirlenen performans kayıpları, örgütsel davranış bağlamında 'sosyal kaytarma' olarak tanımlanmaktadır.

Bu araştırmanın amacı; turizm sektöründe tüketiciye sunulan hizmetin önemli ölçüde işgücüne dayanması ve ekip çalışması gerektirmesi nedeniyle, özellikle konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin sosyal kaytarma algılarının iş tatminlerine etkisini belirlemektir. Buna ek olarak, işletme yönetimlerinin, çalışanların sosyal kaytarma algılarından kaynaklanan olumsuzluklar olabileceğini fark etmelerini sağlamak ve bu konuyla ilgili olarak alınabilecek tedbirlere ışık tutmaktır.

2.LİTERATÜR TARAMASI

Takım halinde yapılan işlerde, takımın performansı, bireylerin katkısı oranında artmaktadır. Ancak yapılan araştırmalarda, bireysel olarak yapılan işlerde yüksek performans gösteren bazı çalışanların, takım çalışmalarında bireysel performansından daha düşük çaba sarf etme eğiliminde olduğu görülmektedir (Şeşen, H./Kahraman, Ç.A., 2014).

Sosyal kaytarma ile ilgili ilk araştırma, Fransız ziraat mühendisi Ringelmann tarafından 1913 yılında gerçekleştirilmiştir (Ringelmann, 1913). Ringelmann'ın yürüttüğü araştırma, halat çekme deneyi olarak adlandırılmaktadır. Bu araştırmada, bireylerin halat çekerken uyguladıkları kuvvetin, tek başına iken ve grup içerisinde iken farklı olduğu belirlenmiştir. Gruba katılanların sayısı arttıkça her bir bireyin uyguladığı kuvvetin daha da azaldığı tespit edilmiştir. Bunun da en önemli nedeni olarak, grup içerisinde bireyin performansının ayırt edilememesi olduğu belirtilmiştir. Grup halindeki faaliyetlerde her bir bireyin çabasının ayrıca ve net olarak belirlenememesi, sosyal kaytarmaya etki eden en önemli sebeplerdendir. Bir takım çalışması sonucunda elde edilecek ödül tüm gruba eşit dağıtılıyorsa, bu durum bireylerde en az bireysel çaba gösterme eğilimini ortaya çıkarmaktadır. 'Kalabalık içinde kaybolma' olarak adlandırılan bu durum sosyal kaytarma eğilimini artırmaktadır (Latane vd., 1979).

Yapılan bir başka sosyal kaytarma araştırmasında da; örgütlerde grup üyelerinin sayısının artması sonucunda sorumlulukların ve görevlerin daha fazla işgörene pay edilmesi nedeniyle bazı grup üyelerinin gruba ve yapılan işe bireysel katkılarının fark edilemeyeceğine inanması neticesinde bireysel olarak iş yapmaya yönelik çabalarının azalması durumunun ortaya çıktığı gösterilmiştir (Kanten, 2014: 14).

Sosyal kaytarma ile ilgili örgütsel davranış ve çalışma psikolojisi alanında yapılan araştırmalarda, bu davranışın grup üyelerinin olumsuz davranış sergileyen diğer işgörenleri örnek almaları sonucunda zamanla artabileceği de vurgulanmaktadır (Tolukan, 2017: 2-4).

Latané ve diğerleri (1979) orijinal adı “Clap Your Hands and Shout Out Loud” olan el çırpma ve yüksek sesle bağırma temalı bir deney gerçekleştirmiştir. Latané ve arkadaşları bu deney sonucunda, gruptaki kişi sayısı arttıkça, deneklerin her birine düşen gürültü şiddetinin de azaldığını kanıtlamış, bireylerin grup halinde iken çabalarındaki düşüşü bilimsel bir deneyle açıklamış ve sosyal kaytarmayı “çalışma grubu içerisinde bireyin, aynı görevi yapan diğer bireylerle karşılaştırıldığında çabasını azaltma eğilimi” olarak ifade etmiştir. Sosyal kaytarma (social loafing) kavramının ilk kez kullanıldığı bu çalışmada sosyal kaytarma “toplumsal bir hastalık” olarak nitelendirilmiştir (İlgin, 2013: 241).

Bunu destekleyen bir diğer çalışmada ise; grubun büyüklüğü ile sosyal etki teorisi ve sosyal kaytarma arasındaki ilişki incelenmiş ve grup büyüdükçe her birey üzerine düşen etki azaldığından bireydeki sosyal kaytarma eğiliminde de artış gözlemlenmiştir (Karau & Williams, 1993).

Bu araştırmalara ek olarak, grup içinde bireylerin çabalarının özel olarak belirlendiği durumlarda bireylerin performanslarında artış olduğu, belirlenemediği durumlarda ise kaytarma davranışında artış olduğu gözlemlenmiştir (Liden vd., 2004).

Yukarıda bahsi geçen araştırma sonuçlarına ek olarak, bir örgüt içerisinde faaliyet gösteren bireylerin etkileşimlerinin sosyal mübadele çerçevesinde karşılıklı saygı ve güvene dayalı olarak geliştiği görülmüştür (Uhl-Bien vd., 2000).

Dolayısıyla, bu araştırmaların da sağladığı veriler ışığında görülmektedir ki, bireylerin aralarındaki sosyal değişimin kalitesi yükseldikçe o grup içerisindeki bireylerin sosyal kaytarmaları da azalmaktadır (Murphy vd., 2003).

3.YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Bu araştırmada, nicel veri toplama yöntemlerinden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Tezer (1991) tarafından geliştirilen ankette toplam 10 soru bulunmaktadır. İşgörenlerin iş tatminini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış olan bu bölüm 5’li Likert türünde derecelendirilerek oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan anket, çalışanların demografik bilgileri, sosyal kaytarma davranışları ve iş tatminlerinin belirlenmesine yönelik olarak hazırlanmıştır ve üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın amacından hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Araştırmaya katılanların sosyal kaytarma davranışlarına ilişkin algıları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Araştırmaya katılanların sosyal kaytarma davranışlarının iş tatminine etkisi vardır.

H₃: Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre sosyal kaytarma algısına ilişkin anlamlı farklılıklar vardır.

H₄: Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre iş tatminine ilişkin anlamlı farklılıklar vardır.

3.2.Evren ve Örneklem

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri analiz edebilmek için, öncelikle uygulanan anketi cevaplamaya gönüllü kişiler seçilmiştir. Bu çerçevede araştırma, Ankara’da faaliyet gösteren 42 adet 4 yıldızlı ve 15 adet 5 yıldızlı (TC Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara İl Kültür ve Turizm

Müdürlüğü, 2022) olmak üzere toplam 57 otel olduğu belirlenmiştir. Söz konusu otellerdeki resmi çalışan sayısı verisine ulaşamamış olmakla birlikte, yaklaşık olarak 2.800 çalışan olduğu öngörülmüştür. Bu çerçevede, evren içerisinde rastgele seçilen otellerde istihdam edilenler arasından yine rastgele seçilen 384 kişiye uygulanan anket formu ile değerlendirilmiştir.

Evrenin büyüklüğüne, örnekleme hatasına ve güven aralığına göre uygun örneklem büyüklüğünün belirlenmesi konusunda çeşitli istatistiksel yöntemler olup, yapılan hesaplar özet olarak örneklem büyüklüğü tabloları ile gösterilmektedir. Söz konusu ilişkilerin daha iyi anlaşılmasını katkı sağlamak amacıyla $\alpha=0,05$ için $\pm 0,03$, $\pm 0,05$ ve $\pm 0,10$ örnekleme hataları konusunda farklı evren büyüklükleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. $\alpha=0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			±0.05 örnekleme hatası (d)			±0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1.000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2.500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5.000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10.000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25.000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50.000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100.000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1.000.000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 mln.	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s.50

Tablodan da görüleceği üzere (2.500 evren büyüklüğü için 333); araştırmamızda kullanılan örneklem büyüklüğünün (384 çalışan), seçilen hata payına göre evreni temsil etmek açısından uygun ve yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın evreni olarak konaklama işletmelerinin seçilmesinin temel nedeni, bu tür işletmelerde verilen hizmetin özelliği gereği grup çalışması ve insan-yoğun, emek-yoğun görevler içermesidir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan anket formunda, birinci bölümde ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik toplam dört soru bulunmaktadır. İkinci bölümde, Tezer (1991) tarafından geliştirilen ve ankete katılanların iş tatminlerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış toplam 10 soru bulunmaktadır. İşgörenlerin iş tatminini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış olan bu bölüm 5’li Likert türünde derecelendirilerek oluşturulmuştur. Üçüncü bölümde ise, ankete katılanların sosyal kaytarma algısını belirlemeye yönelik (Liden vd. (2004)’e benzer şekilde) toplam 13 sorudan oluşan sosyal kaytarma ölçeği bulunmaktadır. Anket formlarından elde edilen veriler, SPSS 20 paket istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında frekans ve yüzde dağılım tabloları incelenerek veri analizlerinde parametrik testler kullanılmış; verilerin güvenilirliğini test edebilmek için tutarlılık değeri olan Cronbach alpha güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında katılımcıların sosyal kaytarma davranışı algılarının iş tatminlerine olan etkisi ve ilişkisini belirleyebilmek için ise basit regresyon ve korelasyon testi ile birlikte katılımcıların demografik özellikleri açısından farklılaşan gruplar arasında sosyal kaytarma algılarına ve iş tatminlerine yönelik demografik değişkenler bakımından farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla T Testi ve Anova testi uygulanmıştır. Elde edilen bulguların daha iyi görülebilmesi için analizler tablolanmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda bulgular yorumlanarak sonuç ve öneriler bildirilmiştir.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında, verilerin güvenilirliğini test edebilmek için tutarlılık değeri olan Cronbach alpha güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. Bu değerler; 13 sorudan oluşan sosyal kaytarma davranışı ölçeği için alpha: 0,852 ve 10 sorudan oluşan iş tatmini ölçeği için ise alpha: 0,889 olarak bulunmuştur. Bulunan bu alpha değerleri için, sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalar literatürüne göre en yüksek düzeyde ($0,80 < \alpha < 1$) güvenilirliğe sahip ölçek değerlendirilmesi yapılmaktadır (Kalaycı vd., 2005).

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımları aşağıdaki Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Bireysel Özelliklerine Göre Frekans ve Yüzde Analiz Dağılım Sonuçları

Demografik Özellikler		F	%
Cinsiyet	Kadın	171	44,5
	Erkek	213	55,5
Yaş	25 ve Altı	99	25,8
	26-30 Yaş	89	23,2
	31-35 Yaş	79	20,6
	36-40 Yaş	55	14,3
	41 ve Üstü Yaş	62	16,1
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	34	8,9
	Lise	128	33,3
	Ön lisans	54	14,1
	Lisans	141	36,7
	Lisans Üstü	27	7,0
Sektörde Çalışma Yılı	0-1 Yıl	58	15,1
	2-5 Yıl	112	29,2
	6-10 Yıl	101	26,3
	11-15 Yıl	59	15,4
	16 ve üzeri	54	14,1
Toplam		384	100,0

Tablo 2’de araştırmaya katılanların demografik değişkenlere göre dağılımlarına bakıldığında; Cinsiyet değişkenine göre çoğunluğun %55,5 ile erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Yaş değişkenine göre ise birbirine yakın yüzdelere var olmakla birlikte, 25 ve altı yaş grubunun (%25,8) diğerlerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi değişkenine göre lisans (36,7) ve lise (%33,3) mezunu olanların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmaya katılanların sektörde çalışma sürelerine göre dağılımına bakıldığında ise en fazla katılımın 2-5 yıl arası çalışanlardan olduğu (%29,2) görülmektedir.

Tablo 3. Çalışanların Sosyal Kaytarma Davranışı Algıları ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki (N= 384)

	Ortalama	s.s.	P	Sig	N
İş Tatmini Algısı	3.7625	.71741	1	.000	384
Sosyal Kaytarma	2.9549	.72429	-.353	.000	384

Tablo 3’de katılımcıların iş tatmini ölçeği (Ort= 3.76, SS= .71), sosyal kaytarma ölçeği (Ort= 2.95, SS= .72) skorları arasındaki ilişki Pearson Korelasyonu ile ölçülmüştür. Bu değişkenler arasında orta seviyede, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = (382)$, $p < .01$).

Tablo 4. Çalışanların Sosyal Kaytarma Davranışı Algılarının İş Tatminlerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	s.s.	t	(β)	R	R ²	F	p
Sosyal Kaytarma Davranışı	İş Tatmini	4.796	.144	33.248	-.353	.353	.125	54.401	.000

Tabloya göre; anlamlılık düzeyi (Sig) $p < .05$ olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır. İlişkinin etkinlik düzeyine göre yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre çalışanların sosyal kaytarma davranışının iş tatminleri üzerine orta düzeyde, negatif yönde, anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri= .125 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, çalışanların iş tatmini algısı değişkeninin %12.4’lük kısmının bağımsız değişken olan sosyal kaytarma davranışı tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dâhil edilen bağımsız değişkenin beta katsayısı = - .353’tür ($p < .05$). Buna göre çalışanların sosyal kaytarma davranışı iş tatminleri algısı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 5. Çalışanların Sosyal Kaytarma Algıları İle Demografik Özellikleri Arasındaki Farklılığa ilişkin Anova ve T Testi sonuçları

Demografik Değişkenler		n	X	s.s.	F/t	p	Anlam Farkı
Cinsiyet	Kadın	171	2,93	,703	,987	,321	Yok
	Erkek	213	2,97	,741			
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	34	3,15	,579	1,733	,142	Yok
	Lise	128	3,01	,743			
	Ön	54	2,79	,638			
	Lisans	141	2,93	,710			
	Lisansüstü	27	2,82	,957			
Yaş	25 ve Altı	99	2,97	,748	1,089	,362	Yok
	26-30	89	2,98	,736			
	31-35	79	2,84	,780			
	36-40	55	3,09	,556			
	41 ve Üstü	62	2,90	,722			
Çalışma Yılı	0-1 yıl	58	3,03	,653	,440	,780	Yok
	2-5 yıl	112	2,92	,687			
	6-10 yıl	101	2,91	,837			
	11-15 yıl	59	3,02	,616			
	16 ve Üstü	54	2,92	,763			

* $p < .05$

Tablo 5’de ankete katılan çalışanların sosyal kaytarma algısına ait demografik değişkenlere göre ayrılmış gruplar arasında farklılık olup olmadığını gösteren T Testi ve Anova testi sonuçları yer almaktadır. Elde edilen verilere göre çalışanların sosyal kaytarma algılarının ayrılan gruplardaki demografik değişkenlere göre farklılık göstermediği izlenmektedir. Bu bağlamda, genel olarak çalışanların istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p>0.05$) demografik değişkenlere göre belirlenen gruplar arasında sosyal kaytarma algısında farklılık olmadığı söylenebilir. Buradan hareketle araştırmanın üçüncü hipotezi (Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre sosyal kaytarma algısına ilişkin anlamlı farklılıklar vardır) desteklenmemektedir.

Tablo 6. Çalışanların İş Tatminleri İle Demografik Özellikleri Arasındaki Farklılığa İlişkin T ve Anova Testi Sonuçları

Demografik Değişkenler		n	X	s.s	F/t	p	Anlam Farkı
Cinsiyet	Kadın	171	3,76	,663	1,772	,184	Yok
	Erkek	213	3,76	,759			
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	34	3,51	,102	4,045	0,003*	Var
	Lise	128	3,67	,716			
	Ön	54	3,74	,779			
	Lisans	141	3,89	,665			
	Lisansüstü	27	4,15	,808			
Yaş	25 ve Altı	99	3,54	,696	4,163	0,003*	Var
	26-30	89	3,76	,764			
	31-35	79	3,79	,647			
	36-40	55	3,87	,662			
	41 ve Üstü	62	3,97	,741			
Çalışma Yılı	0-2 yıl	58	3,75	,593	2,158	,073	Yok
	2-5 yıl	112	3,68	,661			
	6-10 yıl	101	3,74	,814			
	11-15 yıl	59	3,72	,724			
	16 ve Üstü	54	4,01	,717			

* $p<0,05$

Tablo 6’da ankete katılan çalışanların iş tatminine ait demografik değişkenlere göre ayrılmış gruplar arasında farklılık olup olmadığını gösteren T Testi ve Anova testi sonuçları yer almaktadır. Tablo 6’dan elde edilen verilere göre iş tatminine yönelik katılımcıların eğitim düzeyi ve yaş özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği izlenmektedir. Cinsiyet değişkeni ve çalışma yılı değişkenine göre ise herhangi bir farklılık tespit edilememiştir. Bu bağlamda, genel olarak çalışanların istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ($p>0.05$) demografik değişkenlere göre belirlenen gruplar arasında iş tatminine yönelik bazı değişkenlerde farklılıklar göstermektedir. Buradan hareketle araştırmanın dördüncü hipotezinin (Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre iş tatminine ilişkin anlamlı farklılıklar vardır.) desteklendiği söylenebilir.

5.TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Günümüz işletmeciliğinin ve örgüt yapılarının sürekli olarak değişmekte olduğu gerçeği yaygın bir şekilde kabul görmektedir. Özellikle turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin emek yoğun hizmet vermesi, emek verimliliğinin artırılması gereğini ayrıca önemli kılmaktadır. Bu husus, otel işletmelerinde verilen hizmetin kalitesini ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini de etkilemektedir. Bu sebeple, çalışanların yaptıkları işlerde etkin ve verimli olmasının sağlanması, işletme yönetimlerinin temel konularından biri haline gelmiştir. Özellikle takım

çalışmasının turizm sektöründe yoğun uygulanıyor olduğu hususu, sosyal kaytarma davranışının varlığının ve bunun iş tatminine, çalışan performansına etkisinin belirlenmesi açısından önem taşımaktadır.

Gerçekleştirilen nicel araştırmamız kapsamında oluşturulan hipotezlerin istatistiksel yöntemler olan; korelasyon, regresyon, T Testi ve Anova testleri uygulanarak test edilmesi neticesinde, çalışanların sosyal kaytarma davranışlarının onların iş tatminlerini anlamlı şekilde etkilediği ve bu etkinin negatif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Takım çalışmasına dâhil olan çalışanların işleri ne kadar verimli yaptığı konusunun takımın performansını belirlediği gerçeğinden yola çıkılacak olursa, ekip çalışmalarında insan unsurunun 'kalabalık içinde kaybolma' eğiliminin, bir başka deyişle sosyal kaytarma eğilimlerinin göz ardı edilmemesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Yapılan analizler sonucunda, araştırmanın amacına uygun olarak geliştirilen H₁: "Araştırmaya katılanların sosyal kaytarma davranışı algıları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi desteklenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre konaklama işletmelerinde çalışanların birlikte çalıştıkları grup içinde algıladıkları sosyal kaytarma davranışları ile iş tatminleri arasında orta düzeyde ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İncelemeye tabi tutulan iki değişken arasında etkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için yapılan regresyon analizine göre, sosyal kaytarma davranışı algısının bireyin iş tatmininin %12'sini anlamlı bir şekilde açıklayabildiği görülmektedir. Araştırmada gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre ayrıca, sosyal kaytarma davranışı algısındaki bir birimlik artışın, çalışanların iş tatminine %35'lik bir etki yaptığı izlenmektedir. Dolayısıyla, yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular beklendiği gibi, konaklama işletmelerinde çalışanların sosyal kaytarma davranışı algılarının artmasının çalışanların iş tatminini olumsuz şekilde etkilediğini göstermiştir.

Araştırmada iki bağımlı değişken arasındaki korelasyon ve regresyon analizlerine ek olarak sosyal kaytarma davranışı algısı ve iş tatmininin araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre ayrılan gruplarda farklılık gösterip göstermediği de T Testi ve Anova testleriyle incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre; araştırmanın üçüncü hipotezi (Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre sosyal kaytarma algısına ilişkin anlamlı farklılıklar vardır) desteklenmemekle birlikte, araştırmanın dördüncü hipotezinin (Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine göre iş tatminine ilişkin anlamlı farklılıklar vardır) bazı değişkenler açısından desteklendiği tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonuçlarıyla bağlantılı olarak; sosyal kaytarma davranışının önlenmesi ya da en aza indirilmesi sayesinde, çalışanların bu konudaki algılarının azaltılabileceği ve bunun sonucunda çalışanların iş tatmin düzeylerinin artırılabilceği görülmektedir.

Bu doğrultuda geliştirilmiş olan öneriler aşağıda yer almaktadır:

- Çalışma gruplarında takım çalışması ruhu ve aile ortamı içerisinde işbirliği yaparak çalışmayı sağlayacak ortamın yaratılmasının yolları aranmalıdır.
- Çalışana bireysel anlamda yaptığı işin sorumluluğu ve karar verme yetkisi verilmelidir
- Çalışanların maddi ve manevi motivasyonları sağlanarak, yaptıkları işi ve kendilerini geliştirmeleri hususunda destekleyici uygulamalar geliştirilmelidir.
- Çalışanların bireysel ilgi, yetenek, eğitim, uzmanlık ve kişilik özellikleri dikkate alınarak verilen işlerin ve görevlerin tanımları yapılmalıdır.
- Çalışanların birlikte hareket ettikleri grup içerisindeki iş performanslarının ayırt edilebilir olduğunu gösterecek şekilde, adil bir çalışma ve cezalandırma sistemi oluşturulmalıdır.
- Çalışanların çalışma ortamı dışında bir araya gelerek etkileşim ve iletişim içinde olacakları sosyal faaliyetler düzenlenmelidir.
- Çalışanların örgüt içerisindeki davranışsal özellikleri sürekli gözlemlenmeli ve değerlendirilmelidir. Bu sayede, davranış özelliklerine ve kişilik yapılarına göre doğru

tanımlanabilmiş bir çalışan (örgüt) yapısı çok daha etkin ve verimli şekilde çalışacak, sosyal kaytarma davranışı çok daha az gözlenecek ve hatta zamanla tamamen terk edilecektir.

Araştırma sonuçlarına göre; kanımızca işletme yönetimlerinin yukarıda sayılan ilke ve öneriler doğrultusunda hareket etmeleri, yönetimlerinin temel hareket stratejilerini, stratejik planlarını, amaçlarını, hedeflerini oluştururken bu hususlara dikkat etmeleri gerekliliği açıktır. Bu çerçevede çalışanların sosyal kaytarma davranışının azaltılması ve ortadan kaldırılması için; yaptıkları işin sorumluluğunun, yaptıkları iş/işlerle ilgili karar yetkilerinin kendilerine verilmesi, yaptıkları iş/işlerle ilgili yönetsel konularda kendilerine söz ve fikir hakkı tanınması, çeşitli çağdaş yönetim yaklaşımlarının örgüt bünyesinde uygulanabilirliğinin arttırılması gerekmektedir. Son olarak, bu yönde geliştirilecek yönetim tarzının örgütün kültürü halini alması gerektiği; böylece sosyal kaytarma davranışını azaltıcı ve hatta ortadan kaldırıcı etkiye sahip olabileceği ve bu etkinin, doğal olarak çalışanların iş tatminini de yükselteceği kanaatindeyiz.

KAYNAKÇA

- İlgin, B. (2013). Toplumsal Bir Hastalık: Sosyal Kaytarma. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3), 822-832.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti., 405.
- Kanten, P. (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 11-26.
- Karau, S. J. & Williams, K. D. (1993). Social Loafing: A Meta-Analytic Review and Theoretical Integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65 (4), 681-706.
- Latane, B., Williams, K. D. & Harkins, S. (1979). Many Hands Make the Light the Work: The Causes and Consequences of Social Loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 822-833.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A. & Bennett, N. (2004). Social Loafing: A Field Investigation. *Journal of Management*, 30, 285-304.
- Murphy, S.M., Wayne, S.J., Liden, R.C. & Erdoğan, B. (2003). Understanding Social Loafing: The Role of Justice Perceptions and Exchange Relationships. *Human Relations*, 56 (1), 61-84.
- Ringelmann, M. (1913b). Recherches sur les moteurs animes: Travail de rhomme [Research on animate sources of power: The work of man]. *Annales de l'Institut National Agronomique*, 2nd series,(XII), 1- 40.
- Şeşen, H., Kahraman, Ç.A. (2014). İş Arkadaşlarının Sosyal Kaytarmasının, Bireyin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Kendi Kaytarma Davranışlarına Etkisi. *İş ve İnsan Dergisi / The Journal of Human and Work*, 1 (1), 43-51.
- TC Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2022). <https://ankara.ktb.gov.tr/TR-153085/5-yildizli-oteller.html>
- Tezer, E. (1991). İş Doyum Ölçeği, *Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 9 (1-2-3), 55-76.
- Tolukan, E., Bayrak, M., & Doğan, P. K. (2017). Antrenörlerin Sosyal Kaytarma Algılarının İncelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 1-13.

- Uhl-Bien, M., Graen, G.B. & Scandura, T.A. (2000). Implications of Leader-Member Exchange for Strategic Human Resource Management Systems: Relationships As Social Capital for Competitive Advantage. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 18, 137–85.
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.

Sağlık İletişiminde Yaşanan Sorunların Hekimlere Yönelik Şiddete Etkisi

Dr. Öğr. Üyesi Fatma MANSUR

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İİBF, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara/Türkiye
fatma.mansur@hbv.edu.tr, www.orcid.org/0000-0002-0336-6329

Öz

İş yerinde şiddetin sayısı her geçen gün arttığından dolayı sağlık çalışanlarına yönelik şiddet son zamanlarda önemli bir sorun haline gelmiştir. Şiddet olaylarının sadece sayısı artmakla kalmamış, aynı zamanda etkinin şiddeti de mağdurlar üzerinde derin travmatik etkilere neden olmuştur. Sağlık hizmeti kullanıcıları tarafından sağlık çalışanlarına yönelik şiddet, çok boyutlu bir olgudur ve bu durum profesyonellerin güvenliğini sağlayanlar arasında endişe yaratan bir durumdur. Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin nedenlerini belirleyerek gerekli önlemleri almak endişeleri giderecektir. Bu çalışmada sağlık çalışanlarından hekimlere yönelik şiddete etki eden faktörlerden sağlık iletişim sorunu ele alınmıştır. Katılımcıların sağlık iletişim sorunlarını belirlemek amacıyla Yeşildal, Akman Dömbekçi ve Öztürk (2021) tarafından geliştirilen “Sağlık İletişimi Sorunları Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma verileri online anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmaya 408 kişi dâhil olmuştur. Katılımcılardan sağlık çalışanlarına şiddet uygulayanların %2’si sözel, %0,2’si fiziksel, %4,4’ü de psikolojik şiddet uyguladığını ifade etmiştir. Araştırma sonucunda hekimlerin etkili iletişim becerisindeki yetersizliğin sağlık hizmeti kullanıcılarının sözel ve psikolojik şiddet uygulama niyetini artırdığı; fiziksel şiddet uygulama niyetine ise istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Şiddet, Sağlıkta Şiddet, Sağlık İletişimi, Hasta ve Hekim İletişimi

Makale Gönderme Tarihi: 20. 01. 2022

Makale Kabul Tarihi: 17. 03. 2022

Önerilen Atıf:

Mansur, F. (2022). Sağlık İletişiminde Yaşanan Sorunların Hekimlere Yönelik Şiddete Etkisi, *İşletme Akademisi Dergisi*, 3 (1): 57-69.



The Effect of Problems in Health Communication on Violence Against Physicians

Dr. Öğr. Üyesi Fatma MANSUR

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economic and Administrative Sciences,
Ankara/Türkiye

fatma.mansur@hbv.edu.tr, www.orcid.org/0000-0002-0336-6329

Abstract

Although the number of workplace violence is increasing day by day, violence against healthcare workers has recently become an important problem. Not only has the number of violent incidents increased, but the severity of the impact has had profound traumatic effects on the victims. Violence against healthcare professionals by healthcare users is a multidimensional phenomenon and is a concern among those who ensure the safety of professionals. Determining the causes of violence against healthcare workers and taking the necessary precautions will eliminate the concerns. In this study, the health communication problem, which is one of the factors affecting violence against physicians, was discussed. The “Health Communication Problems Scale” developed by Yeşildal, Akman Dömbekçi and Öztürk (2021) was used to determine the health communication problems of the participants. Research data were obtained through an online survey. 408 people were included in the study. Among the participants, 2% of the participants who used violence against healthcare workers stated that they used verbal violence, 0.2% physical violence, and 4.4% psychological violence. As a result of the research, it was found that the inadequacy of effective communication skills of physicians increased the intention of health service users to apply verbal and psychological violence; on the other hand, it was observed that there was no statistically significant effect on the intention to use physical violence.

Keywords: Violence, Violence in Health, Health Communication, Patient and Physician Communication

Received: 20. 01. 2022

Accepted: 17. 03. 2022

Suggested Citation:

Mansur, F. (2022). The Effect of Problems in Health Communication on Violence Against Physicians, *Journal of Business Academy*, 3 (1): 57-69.

1. GİRİŞ

Şiddet; yaralanma, ölüm, psikolojik zarar veya gelişme geriliği ile sonuçlanan ya da sonuçlanma olasılığı yüksek olan; kendisine, başka bir kişiye veya bir gruba veya topluluğa karşı tehdit veya fiili olarak fiziksel gücün kasıtlı kullanımıdır (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi ve Lozano, 2002).

Şiddeti hayatın her alanında görmek mümkündür. Şiddetin iş yaşamında oldukça sık görülmesiyle birlikte şiddet, iş yerinde şiddet olarak kavramlaştırılmıştır. İş yerinde şiddetin yaygın olarak görüldüğü sektörlerin başında sağlık sektörü gelmektedir. Sağlık kurum ve kuruluşlarındaki şiddet diğer sektörlerden farklıdır. Sağlık sektöründe şiddet genellikle hizmet kullanıcıları; hastalar veya yakınları tarafından uygulanmaktadır. Özellikle fiziksel, sosyal ve psikolojik açıdan iyi durumda olmayan bireyler yani hastalarla bire bir iletişim halinde bulunan sağlık çalışanları her geçen gün daha fazla şiddete maruz kalmaktadır. Amerikan Acil Hekimleri Derneği'ne göre, tüm işyeri saldırılarının ve şiddet eylemlerinin yaklaşık %60'ı sağlık ve sosyal yardım sektörlerinde meydana gelmektedir (Palmer ve York, 2015, s. 5). Türkiye'de yapılan bir araştırmaya göre, sağlık sektöründe şiddet olaylarının oranı 2016'da %28.4, 2017'de %31.88 ve 2018'de %39.7 olarak belirlenmiştir (Polat ve Çırak, 2019, s. 393). Sağlık sektöründe şiddete en fazla maruz kalma riski altında bulunan çalışanlar ambulans görev yapanlar ve acil servis çalışanları olmakla birlikte hemşirelerin de sağlık meslek gruplarına oranla ortalama üç kat daha fazla şiddete maruz kaldıkları bilinmektedir (International Labour Office, 2003, s. 1). Hemşirelerin maruz kaldığı şiddeti belirlemeye yönelik yapılan bir araştırmaya göre, çalışmaya katılan yaklaşık 7.000 acil servis hemşiresinin %53'ünden fazlasının işyerinde sözel şiddete; 13'ünün ise son yedi gün içinde fiziksel şiddete maruz kaldığı belirtilmiştir (Palmer ve York, 2015, s. 5).

Sağlık kuruluşlarındaki şiddet farklı şekillerde meydana gelmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization [ILO]) ve Dünya Sağlık Örgütü'nün (World Health Organization [WHO]) işyerinde şiddete yönelik tanımlamaları fiziksel şiddet, sözel tehdit veya tehdit edici davranış, hakaret veya istismar başlıkları altında toplamıştır (García-Pérez, Rivera-Sequeiros, Sánchez-Elías ve Lima-Serranoc, 2021, s.392). Fiziksel şiddet: Fiziksel, cinsel veya psikolojik zararlarla sonuçlanan fiziksel güç kullanımını içeren kasıtlı davranıştır. Bunlar; tekmeleme, tokat atma, yumruklama, bıçaklama, itme, ısırma ve çimdikleme olarak tanımlanabilir. Sözlü tehdit veya tehdit edici davranış: Fiziksel, cinsel, psikolojik zarar veya diğer olumsuz sonuçlardan korkmaya neden olacak şekilde fiziksel güç veya güç kullanmakla tehdit etme. Hakaret veya istismar: Bir kişinin onurunu ve öz değerini zedeleyen, küçük düşüren veya saygısızlık içeren sözlü davranış olarak tanımlanabilir.

Sağlık kuruluşlarındaki pek çok hasta, korkudan öfkeye ve hatta zihinsel sağlık sorunlara kadar değişen yoğun duygular yaşar. Bu nedenle, belirli bir miktar hasta saldırganlığı, sağlık alanındaki birçok kişi tarafından işin bir parçası olarak kabul edilir ve birçok vaka bildirilmez. Hastaların özelliklerinin yanı sıra sağlıkta şiddete neden olan pek çok faktör bulunmaktadır.

Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin artmasına neden faktörler kişisel, örgütsel ve çevresel/toplumsal olarak gruplandırılabilir (International Labour Office, 2003, s. 2). Sağlık kurum/kuruluşunun fiziksel çevresi ve altyapısı, insan kaynakları, işyeri kültürü ve iklimi örgütsel faktörler arasında yer almaktadır (Curbow, 2002, s. 45). Sağlık kurum/kuruluşunun faaliyette bulunduğu çevrede yaşayan insanların eğitim durumu, gelir düzeyi, nüfusun yoğunluğu ve suç düzeyi gibi sosyo-kültürel özellikler de çevresel/toplumsal faktörler olarak

değerlendirilmektedir (Occupational Safety and Health Administration, 2016, s. 4). Hastaların genel durumu (ruhsal-fiziksel), bireylerin geçmişte de şiddet davranışı sergilemiş olmaları, alkol veya madde bağımlılığı, kalabalık ve gürültü (Yeşilbaş, 2016, s. 45) iletişim becerisindeki yetersizlikler, sabırlı olmama, empatiden yoksun olma, aktif dinleyememe, yeterli düzeyde mesleki deneyim ve beceriye sahip olmama (Henry ve Ginn, 2002, s. 481) gibi kişisel faktörlerin şiddete neden olduğu belirtilmektedir.

Şiddetin nedenlerine yönelik yapılan çalışmalarda, uzun bekleme süreleri, acil durum algısı, hastalık endişesi, hekimlerin rapor sürelerini uzatmaması, hastaların belirli ilaçları yazdırma talebine karşı çıkma (Bayram, Çetin, Çolak Oray ve Can, 2017), medyada sağlık çalışanlarına yönelik olumsuz yayınlar (Dağ ve Baysal, 2017, s. 95), sağlık çalışanlarının sayısındaki yetersizlikler ve şiddete yönelik yasal düzenlemelerin yetersizliği (Yıldız, 2019, s. 145-146) sayılabilir.

Şiddet sağlık çalışanları için endişe ve psikolojik olarak rahat hissetmemenin ötesinde, azalan iş tatmini, artan mesleki baskı, kötü hasta bakımı gibi pek çok olumsuz sonuç doğurabilir. Ayrıca şiddet, sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılığını da olumsuz yönde etkileyebilir (Peng ve diğerleri, 2018).

Sağlıkta şiddet sorunu çözmek için hem sağlık çalışanlarının sorunu kabul etmesi, çeşitli nedensel faktörleri tartışması, halkın duyarlılığını anlaması ve bir çözüm bulmak için hükümetle işbirliği yapması gerekmektedir. Sağlık çalışanlarının güvenliğini sağlamak için yasal hükümler ve standartların oluşturulması artan sağlık şiddet eylemlerini durdurmak veya azaltmak açısından elzem bir durumdur.

Bu çalışmada sağlıkta şiddete neden olan kişisel faktörlerden sağlık çalışanı ve hasta arasındaki iletişim sorunu ele alınmaktadır. Araştırmada sağlık iletişiminin sağlık çalışanlara yönelik şiddete etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma şiddetin nedenlerini belirlemek ve gerekli önlemleri alarak sağlık çalışanlarının maruz kaldığı şiddet olaylarını azaltmak açısından hem sağlık çalışanları hem de yasa koyucular açısından önemlidir.

2. YÖNTEM

Araştırmada mevcut durumu değerlendirmeye yönelik nicel araştırma yöntemlerinden betimsel (tanımlayıcı) araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Ankara’da ikamet eden 18 yaş ve üzeri potansiyel sağlık hizmet kullanıcıları oluşturmaktadır. İstatistiksel verilere göre Ankara’nın 18 yaş ve üzeri nüfusu 4.108.168’dir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2021). Örneklem büyüklüğü 0.95 güven aralığında en az 384 olarak kabul edilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 50). Kartopu örnekleme yönteminin kullanıldığı araştırmaya 408 kişi katılmıştır.

Araştırma verilerini elde etmek amacıyla anket tekniği uygulanmıştır. Anketler online olarak katılımcılara ulaştırılmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıları tanımlamaya yönelik demografik ifadeler yer verilmiştir. İkinci bölümde ise sağlık çalışanlarına uygulanan şiddet, şiddet uygulama niyeti ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise sağlık hizmeti kullanıcılarının sağlık çalışanları ile yaşamış oldukları iletişim sürecini değerlendirmeye yönelik Yeşildal, Akman Dömbekçi ve Öztürk (2021) tarafından geliştirilen “Sağlık İletişimi Sorunları Ölçeği” kullanılmıştır. Sağlık İletişimi Sorunları Ölçeği; Etkili iletişim (1-6 arası toplam 6 ifade), sosyal iletişim (7-9 arası ifadeler toplam 3 ifade) ve iletişim engelleri (10-13 arası toplam 4 ifade) olmak üzere üç boyut ve toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan 1,2,4,5 ve 7 nolu ifadeler ters kodlanmıştır. Orijinal ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,77’dir.

Çalışma kapsamında cevap aranan araştırma soruları:

- 1- Sağlık iletişimi sorunları sağlık çalışanına yönelik sözel şiddet uygulama niyetine etki eder mi?
- 2- Sağlık iletişimi sorunları sağlık çalışanına yönelik psikolojik şiddet uygulama niyetine etki eder mi?
- 3- Sağlık iletişimi sorunları sağlık çalışanına yönelik fiziksel şiddet uygulama niyetine etki eder mi?

3. BULGULAR

Araştırmada verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmıştır. Öncelikle ölçekte yer alan boyutların altında bulunan ifadelerin boyutu temsil durumlarını incelemek amacıyla Tek Boyutluluk, daha sonra ölçek ifadelerinin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 1. Ölçek boyutlarını oluşturan ifadelerle yönelik Tek Boyutluluk Analizi

Boyut	Faktör yükü	KMO	Cronbach Alfa	Toplam ifade
Etkili iletişim sorunu				
İfade-1	,866	,870	,877	6
İfade-2	,858			
İfade-3	,698			
İfade-4	,758			
İfade-5	,807			
İfade-6	,735			
Sosyal iletişim sorunu				
İfade-7	,792	,671	,703	3
İfade-8	,724			
İfade-9	,878			
İletişim engelleri				
İfade-10	,823	,778	,787	4
İfade-11	,704			
İfade-12	,773			
İfade-13	,832			
Sağlık İletişimi Sorunları (Genel)			,891	13

Ölçekte yer alan ifadelerin altında bulundukları boyutu temsil edip etmediğini belirlemek üzere tek boyutluluk analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda faktör yükleri incelenmiştir. Araştırmanın örneklem sayısına göre kabul edilebilir faktör yük değeri değişmektedir. 350 kişinin oluşturduğu örneklem grubunda 0.30 üzeri faktör yükü anlamlı kabul edilebilirken, örneklem sayısı 200 olduğunda bu değer 0.40'e, 120 ve 86 arası olduğunda 0.50 ve 85'e düştüğünde de 0.60'a çıkmaktadır. 50 kişilik bir örneklem için kabul edilebilecek değer 0.75'tir. 50'nin altındaki örneklemelerde ise faktör analizi önerilmemektedir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010). Örneklem sayısı 408 olduğunda kabul edilebilir faktör yükü 0,30 ve üzeridir. Tablo 1 incelendiğinde tüm ifadelerin faktör yükleri 0,69 ve üzeri olduğundan tüm ifadeler ölçeğe dahil edilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri (n=408)

Demografik Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	308	75,5
	Erkek	100	24,5
Medeni Durum	Evli	200	49,0
	Bekâr	208	51,0
Yaş	18-25 yaş	117	28,7
	26-35 yaş	77	18,9
	36-45 yaş	99	24,3
	46-55 yaş	62	15,2
	56 yaş ve üzeri	53	13,0
Eğitim Durumu	Lise	59	14,5
	Önlisans	59	14,5
	Lisans	241	59,1
	Lisansüstü	49	12,0
Gelir Durumu	4.253 TL ve altı	115	28,2
	4.254-7.000 TL	90	22,1
	7.001-10.000 TL	124	30,4
	10.001-13.000 TL	37	9,1
	13.001 TL ve üzeri	42	10,3
Hizmet Aldığı Sağlık Kuruluşu	Özel hastane	80	19,6
	Devlet hastanesi	176	43,1
	Üniversite hastanesi	50	12,3
	Aile hekimi	102	25,0

Katılımcıların demografik özellik verilerine ilişkin frekanslar Tablo 2’de verilmektedir. Tablo 2’ye göre katılımcıların %75,5’inin kadın; %51’inin bekar; %28,7’sinin 18-25 yaş ve %24,3’ünün 36-45 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim durumları incelendiğinde büyük çoğunluğu (%59,1) lisans mezunudur. Gelir durumuna göre de %30,4’ünün 7.001-10.000 TL ve %28,2’sinin asgari ücret ve altında geliri bulunmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun sağlık hizmetini (%43,1) devlet hastanesinden karşıladığı görülmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Şiddet Uygulama ve Şiddet Uygulamaya Niyet Durumları (n=408)

İfadeler		f	%
Daha önce hiçbir sağlık çalışanına sözel şiddet uyguladınız mı?	Evet	8	2,0
	Hayır	400	98,0
Daha önce hiçbir sağlık çalışanına fiziksel şiddet uyguladınız mı?	Evet	1	,2
	Hayır	407	99,8
Daha önce hiçbir sağlık çalışanına psikolojik şiddet uyguladınız mı?	Evet	18	4,4
	Hayır	390	95,6
Sağlık çalışanına şiddet uygulanmasını haklı görüyor musunuz?	Evet	6	1,5
	Hayır	402	98,5
Hekimime sözel şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor.	Evet	67	16,4
	Hayır	341	83,6
Hekimime psikolojik şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor.	Evet	33	8,1
	Hayır	375	91,9
Hekimime fiziksel şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor.	Evet	7	1,7
	Hayır	401	98,3

Katılımcıların daha önce sağlık çalışanlarına sözel, psikolojik veya fiziksel şiddet uygulama durumları ve bahse konu şiddet türleri uygulama niyetlerini belirlemek amacıyla oluşturulan ifadelerle vermiş oldukları yanıtlara ilişkin frekanslar Tablo 3'te verilmiştir. Katılımcıların sağlık çalışanlarına şiddet uygulama yüzdeleri incelendiğinde; %2'si sözel, %0,2'si fiziksel, %4,4'ü de psikolojik şiddet uyguladığını ifade etmiştir. Şiddet uygulama niyetlerine ilişkin yüzdeler incelendiğinde ise %16,4'ü sözel, %8,1'i psikolojik ve %1,7'si de fiziksel şiddet uygulama niyetinde olduklarını belirtmiştir.

Tablo 4. Sağlık İletişimi Sorunlarına Yönelik İfadelerin Frekans Tablosu

İfadeler	$\bar{X}$	s.s.
1. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) beni sabırla dinler*"	3,43	,981
2. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) hastalığım hakkında bana yeterli bilgi verir. *"	3,57	,961
3. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) hastalığım hakkında konuşurken sert üslup kullanır."	2,41	1,021
4. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) sorularıma eksiksiz cevap verir. *"	3,38	,982
5. "Doktorlar muayene esnasında benimle göz teması kurar. *"	3,43	1,031
6. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) şikâyetimi önemsemez."	2,25	,942
7. "Muayene esnasında soruları cevaplarken çok rahat olurum*"	3,81	,859
8. "Muayene olmam gerektiğinde genellikle gergin olurum."	2,78	1,153
9. "Muayene esnasında kendimi ifade etmekten çekinirim."	2,11	,970
10. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) benimle iletişim kurmak için isteksiz davranır."	2,48	,989
11. "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) anlamını bilmediğim tıbbi terimleri sıklıkla kullanır."	2,67	1,061
12. "Doktorlar muayene sırasında aceleci davranır."	3,06	1,241
13. "Doktorlar reçete ettikleri ilaçlar hakkında detaylı bilgi vermez."	2,89	1,173

*Ters kodlanacak ifadeler

Sağlık iletişimi sorunları ölçeğinde yer alan ifadelerle katılımcıların katılma düzeyleri Tablo 4'te verilmektedir. Ortalamaları yüksek olan ifadelerin (iletişim sorunu olarak değerlendirilirken ters kodlanacak ifadeler) daha çok olumlu ifadeler olduğu görülmektedir. Görece yüksek ortalamalar sıralandığında ilk sırada sosyal iletişim boyutunda yer alan "Muayene esnasında soruları cevaplarken çok rahat olurum" ($\bar{X}=3,81$); ikinci sırada etkili iletişim boyutunda yer alan "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) hastalığım hakkında bana yeterli bilgi verir" ($\bar{X}=3,57$); üçüncü sırada yine etkili iletişim boyutunda yer alan "Sağlık profesyonelleri (doktor, hemşire, diş hekimi ve diğerleri) beni sabırla dinler" ve "Doktorlar muayene esnasında benimle göz teması kurar" ($\bar{X}=3,43$); dördüncü sırada ise iletişim engelleri boyutunda yer alan ve olumsuz bir ifade olan "Doktorlar muayene sırasında aceleci davranır" ($\bar{X}=3,06$) ifadesi yer almaktadır.

Tablo 5. Sağlık İletişimi Sorunları Boyutlarına İlişkin Ortalamalar

	$\bar{X}$	s.s.
Etkili iletişim sorunu	2,47	,77645
Sosyal iletişim sorunu	2,36	,79349
İletişim engelleri	2,77	,87492

Sağlık iletişim sorunları ölçeğinde yer alan boyutlara ilişkin ortalamalar Tablo 5'te verilmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların iletişim sorunlarına yönelik ortalamalarının görece düşük düzeyde olduğu söylenebilir. Ortalamalar arasında en yüksek değere sahip boyut iletişim engelleridir ($\bar{X}=2.77$). En düşük ortalama ise sosyal iletişim sorunu boyutunda görülmektedir. Sosyal iletişim boyutu sağlık hizmeti kullanıcılarının kendinden kaynaklı problemlerini ölçmeyi hedeflemektedir.

Tablo 6. Sağlık İletişimi Sorunlarının Sağlık Hizmeti Kullanıcılarının Sözel Şiddet Uygulama Niyetlerine Etkisi

	B	s.h.	Wald	p	Beklenen (B)	B için %95 güven aralığında beklenen	
						Alt	Üst
Etkili iletişim sorunu	-,785	,267	8,673	,00	,456	,270	,769
Sosyal iletişim sorunu	,302	,186	2,617	,10	1,352	,938	1,949
İletişim engelleri	-,353	,226	2,448	,11	,702	,451	1,093
Sabit (Sözel şiddet uygulama niyeti)	4,035	,611	43,556	,00	56,556		
-2 Log likelihood= 329,939 Modelin $\chi^2=34,482$ Modelin χ^2 'nin p değeri= 0,00 Referans (Evet=0)			Cox & Snell $R^2=.081$ Nagelkerke $R^2=.137$ Doğru sınıflandırma=83,6				

Referans değer: Hekime sözel şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor (Evet)

Katılımcıların sağlık iletişimi sorunlarının hekime sözel şiddet uygulama durumlarına etkisini belirlemek üzere yapılan lojistik regresyon analiz sonuçları Tablo 6 'da verilmektedir. Analiz sonucunda modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,05$), etkili iletişimin sözel şiddet uygulama niyetini %13,7 oranında açıkladığı görülmektedir. Etkili iletişim probleminin sözel şiddet uygulama niyetini negatif yönde etkilediği ($B= -,785$) söylenebilir. Referans değer (Evet) üzerinden değerlendirme yapıldığında negatif (-) etki referans olmayan (Hayır) değerinden referans değere (Evet) geçiş anlamına gelmektedir. Buna göre hekimin etkili iletişim sağlayamamasının sağlık hizmeti kullanıcısının sözel şiddet uygulama niyetini artırdığı görülmektedir. Modelde yer alan diğer boyutların ise istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 7. Sağlık İletişimi Sorunlarının Sağlık Hizmeti Kullanıcılarının Psikolojik Şiddet Uygulama Niyetlerine Etkisi

	B	s.h.	Wald	p	Beklenen (B)	B için %95 güven aralığında beklenen	
						Alt	Üst
Etkili iletişim sorunu	-,695	,336	4,283	,03	,499	,259	,964
Sosyal iletişim sorunu	,030	,231	,016	,89	1,030	,656	1,618
İletişim engelleri	-,302	,298	1,029	,31	,739	,412	1,325
Sabit (Psikolojik şiddet uygulama niyeti)	5,153	,825	39,057	,00	172,912		
-2 Log likelihood= 211,508 Modelin χ^2 = 17,722 Modelin χ^2 'nin p değeri= ,00 Referans (Evet=0)			Cox & Snell R ² =,043 Nagelkerke R ² =,099 Doğru sınıflandırma=91,9				

Referans değer: Hekimime psikolojik şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor (Evet)

Katılımcıların sağlık iletişimi sorunlarının hekime psikolojik şiddet uygulama durumlarına etkisini belirlemek üzere yapılan lojistik regresyon analiz sonuçları Tablo 7 'de verilmektedir. Analiz sonucunda modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<0,05$), etkili iletişimin psikolojik şiddet uygulama niyetini %9,9 oranında açıkladığı görülmektedir. Etkili iletişim probleminin psikolojik şiddet uygulama niyetini negatif yönde etkilediği ($B= -,695$) söylenebilir. Referans değer (Evet) üzerinden değerlendirme yapıldığında negatif (-) etki referans olmayan (Hayır) değerinden referans değere (Evet) geçiş anlamına gelmektedir. Buna göre hekimin etkili iletişim sağlayamamasının sağlık hizmeti kullanıcısının psikolojik şiddet uygulama niyetini artırdığı görülmektedir. Modelde sağlık iletişim sorunları alt boyutlarından sosyal ilişki ve iletişim engellerinin psikolojik şiddet uygulama niyetine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 8. Sağlık İletişimi Sorunlarının Sağlık Hizmeti Kullanıcılarının Fiziksel Şiddet Uygulama Niyetlerine Etkisi

	B	s.h.	Wald	p	Beklenen (B)	B için %95 güven aralığında beklenen	
						Alt	Üst
Etkili iletişim	,440	,676	,423	,51	1,552	,412	5,844
Sosyal iletişim	,165	,481	,117	,73	1,179	,459	3,030
İletişim engelleri	-1,176	,589	3,983	,04	,308	,097	,979
Sabit (Fiziksel şiddet uygulama niyeti)	6,157	1,816	11,499	,00	472,226		
-2 Log likelihood= 65,900 Modelin χ^2 = 4,894 Modelin χ^2 'nin p değeri= ,18 Referans (Evet=0)			Cox & Snell R ² =,012 Nagelkerke R ² =,075 Doğru sınıflandırma=98,3				

Referans değer: Hekimime fiziksel şiddet uygulamayı düşündüğüm zamanlar oluyor (Evet)

Katılımcıların sağlık iletişimi sorunlarının hekime fiziksel şiddet uygulama durumlarına etkisini belirlemek üzere yapılan lojistik regresyon analiz sonuçları Tablo 8 'de verilmektedir. Analiz sonucunda modelin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p>0,05$) görülmektedir.

4. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre şiddet; fiziksel güç veya gücün kasıtlı olarak kullanılması, tehdit etme veya yaralanma, ölüm, psikolojik zarar, gelişme geriliği veya yoksunlukla sonuçlanan veya sonuçlanma olasılığı yüksek olan, kişinin kendisine, başka bir kişiye veya bir gruba veya topluluğa karşı fiilidir (Dünya Sağlık Örgütü, 2002).

Hastanelere, hastalara, doktorlara ve diğer sağlık çalışanlarına yönelik yaygın şiddet, modern savaşın yaygın bir özelliği haline gelmektedir. Bu saldırılar, yaşamları ve sağlık sistemlerinin ihtiyacı olanlara yönelme kapasitesini yok etmektedir. Bu şiddeti durdurmaya yönelik eylemsizlik, hastaların bakım görmesini sağlamak için oluşturulan değerleri ve yasaları baltalamaktadır (Rubenstein, 2021).

Şiddet insan evriminin ve varlığının ayrılmaz bir parçasıdır. Ancak şiddet eylemleri artık küresel ölçekte yaşamın devamı için bir tehdit oluşturmaktadır. Şiddetin etkileri bulaşıcıdır ve nesilden nesile, kişiden kişiye, aileden aileye ve ulustan ulusa yayılır (Bloom, 2001: 14). Sağlık hizmeti sunanlara yönelik tehdit edici ve saldırgan davranışlar çalışanları elde tutma, hasta güvenliği ve sağlık hizmet kalitesini etkileyen unsurların başında gelmektedir.

Şiddeti etkileyen pek çok unsur bulunmaktadır. Garcia-Perez ve diğerlerinin (2021) yaptığı çalışmada şiddete neden olan faktörler arasında hasta veya hasta yakınlarının asabiyet, saldırganlık gibi kişisel özellikleri ile birlikte aile üyesini kaybetmeye bağlı öfke ve iletişim engelleri (dil ile ilgili zorluklar veya konuşulanları anlamama) yer almaktadır.

Şiddetin nedenlerini belirlemeye yönelik bazı çalışmalarda saldırganlığın çeşitli nedenlerle ortaya çıkabildiği ortaya konmuştur. Sağlık çalışanı-hasta etkileşiminin, özellikle ruh sağlığı ve acil bakım ortamlarında şiddet olayların önemli bir öncülü olarak görüldüğü belirtilmektedir. Sağlık çalışanlarının olumsuz etkileşim tarzları ve sınırlı iletişim becerilerinin saldırganlık ve şiddetin güçlü öncülleri olduğu görülmüştür ((Duxbury ve Whittington, 2005; Whittington ve Wykes, 1996).

Çamcı ve Kutlu (2011) çalışmalarında sağlık sektöründe yaşanan şiddetin nedenlerinin; iş yoğunluğunun fazla olması ancak sağlık çalışanı sayısının yetersiz olması ile aşırı kalabalık ortamlarda çalışmak zorunda kalınması, şiddetle baş etme konusunda çalışanların yeterince eğitim almamış olmaları, iletişim konusundaki yetersizlikler ve güvenlik görevlisi sayısının yeterli olmaması olduğu belirtilmiştir.

Bingöl ve İnce (2021) çalışmalarında acil servislerde yaşanan şiddet olaylarının önde gelen nedeninin, hastaların durumları hakkında yeterince bilgilendirilmemeleri olduğunu belirtmişlerdir. Benzer bir şekilde Ambesh'in (2016) Hindistan'da hekimlere yönelik şiddetin nedenlerini ortaya koyduğu çalışmada şiddet olaylarının büyük çoğunluğunun (%50'ye yakın) yoğun bakımlarda yaşandığı ve yaklaşık %70'inin hasta yakınlarından kaynaklandığını belirtilmiştir. Hekimlerin yanlış iletişim kurması ve bu nedenle refakatçilerin hastanın iyileşmesi için gerçekçi olmayan ve yüksek beklentilerin oluşması şiddete neden olmaktadır. Yanlış anlaşılma ve beklentinin engellenmesi için sağlık çalışanlarının hastanın prognozunu anlaşılır bir şekilde anlatması ve hastalara karşı empatik bir yaklaşım sergilemeleri gerekmektedir. Araştırmada tıp fakültesinden yeni mezun olan genç doktorların genellikle hastalara karşı yeterince empatik olmadığı ve bununla hasta ve hasta yakınlarında algılanan bir ihmal duygusuna yol açtığı belirtilmektedir. Bu durum da şiddetli saldırıların tetikleyicisi olarak görülmektedir.

Şiddetin nedenlerini belirlemeye yönelik Baig ve diğerleri (2018) tarafından yürütülen çalışmada da ilk beş neden olarak; hastaların ve hasta yakınlarının beklentilerinin karşılanmaması, iletişim

başarısızlığı, insan kaynaklı hata, beklenmedik sonuçlar ve standartların altında bakım hizmeti sunulması gösterilmiştir.

Sağlıkta iletişim sorunlarının sağlık çalışanına yönelik uygulanan sözel, psikolojik ve fiziksel şiddete etkilerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda; sağlık iletişimi sorunları alt boyutlarından olan etkili iletişimde yaşanan sorunların sağlık çalışanına yönelik sözel ve psikolojik şiddet uygulama niyetini etkilediği görülmüştür. Buna göre sağlık çalışanlarının hastalarını sabırla dinleme, yeterli bilgi verme, uygun üslup kullanma, sorulara eksiksiz cevap verme, hasta ile göz teması kurma, şikayetleri önemseme gibi etkili iletişim unsurlarının yetersizliği hekime yönelik psikolojik ve sözel şiddet uygulama niyetini artırmaktadır.

Sim, Wain ve Khong (2011) çalışmalarında etkili iletişim becerilerinin geliştirilmesinin şiddetin önlenmesi ve yönetiminde önemli olduğunu belirtmiştir. Etkili iletişim becerileri ve kritik olayların düzenli olarak gözden geçirilmesi ile bu olaylara yönelik stratejilerin geliştirilmesinin şiddeti önleme ve azaltmada etkili olduğu vurgulanmıştır.

Baig ve diğerlerinin (2018) yapmış olduğu çalışmada katılımcıların çoğu, şiddetin; hastaların ciddi sağlık durumları veya hastalığın olumsuz seyri nedeniyle refakatçilerin duygusal tepkilerinin bir sonucu olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. Bir diğer neden ise hasta ve refakatçilerinin beklentilerinin karşılanamamasıdır. Özellikle yaşamı tehdit eden acil durumlarda (veya hastanın yaşamını tehdit eden bir acil durum olduğuna inandığı durumlarda) etkili şiddet azaltma teknikleri yoluyla hastanın, aile üyeleri veya arkadaşlarının öfke ve hayal kırıklıklarının yoğunluğunu azaltmak amacıyla şiddeti önlemeyi veya hafifletmeyi amaçlayan eğitim verilmesi önerilmiştir. Sağlık görevlileri ve hastalara refakat eden kişiler arasındaki iletişim kopukluğu da başlıca şiddet nedenlerinden biri olarak rapor edilmiştir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının hastaları ve onlara eşlik eden kişileri hastanın sağlık durumu hakkında bilgilendirme konusunda eğitilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Baby, Gale ve Swain (2018) sağlık hizmetlerinde hastaların saldırganlık ve şiddet davranışlarının yönetiminde iletişim becerileri eğitiminin önemli olduğunu belirtmiştir. Araştırmaya göre sağlık çalışanları ve hasta arasındaki iyi iletişim, hastanın sürece aktif olarak katılmasına yardımcı olacak, aynı zamanda iletişim becerilerine odaklanan personel eğitimi de hem hastalar hem de sağlık çalışanlarına fayda sağlayacaktır.

Genel olarak şiddetin önlenmesi amacıyla öncelikle sağlık iletişimi konusunda tüm sağlık çalışanlarına yönelik eğitim programları hazırlanmalı ve uygulanmalıdır. Eğitim programlarında etkili beden dili, hedef kitlenin özelliklerine uygun dil kullanımı, empati gibi konulara ağırlık verilmelidir. Hekimlerin hastalarıyla etkileşimi ve aceleci davranmamaları için gerekli muayene sürelerinin ayarlanması hususunda randevu sistemi değerlendirilmeli ve hekim başına düşen maksimum hasta sayısı belirlenmelidir. Özellikle yoğunluğun yaşandığı birimlerde sağlık çalışanı sayısı artırılmalıdır. Çalışan sayısındaki yetersizlik, hekimlerin ve diğer çalışanların kapasitelerinin üzerinde çalışma performansı göstermelerine neden olarak onların psikolojik ve fiziksel sağlığını bozacaktır. Bu durum sağlık çalışanlarının hastalarla olan iletişim ve ilişkilerini olumsuz yönde etkileyecektir.

Çalışma sağlıkta şiddet konusunda genel değişkenlerden ziyade iletişim engellerini odaklanarak yapılan bir araştırmadır. Çalışma sonucu şiddetin nedenlerini ele alan literatürü destekler niteliktedir. Araştırma bulgularına yönelik olarak özellikle uygulamada sağlık iletişim konusunda sağlık çalışanları için düzenlenecek eğitim ile sağlıkta şiddet bir nebze olsa da azaltılabilir.

KAYNAKÇA

- Ambesh, P. (2016). Violence Against Doctors in The Indian Subcontinent: A Rising Bane. *Indian Heart Journal*. 68 (5), 749-750. <https://doi.org/10.1016/j.ihj.2016.07.023>.
- Baby, M., Gale, C. Ve Swain, N. (2018). Communication Skills Training in The Management of Patient Aggression and Violence in Healthcare. *Aggression and Violent Behavior*. 39, 67-82, <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.02.004>.
- Baig, L.A., Shaikh, S., Polkowski, M., Kausar Ali, S., Jamali, S., Mazharullah, L.,..., Saleema, A. (2018). Violence Against Health Care Providers: A Mixed-Methods Study from Karachi, *The Journal of Emergency Medicine*, 54 (4), 558–566.
- Bayram, B., Çetin, M., Çolak Oray, N., Can, İ.Ö. (2017). Workplace Violence Against Physicians in Turkey's Emergency Departments: Across-Sectional Survey. *BMJ Open*. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013568>.
- Bingöl, S. ve İnce, S. (2021). Factors Influencing Violence at Emergency Departments: Patients' Relatives' Perspectives. *International Emergency Nursing*. 54. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2020.100942>.
- Bloom, S.L. (2001). *Violence : A Public Health Menace and A Public Health Approach*. Routledge.
- Curbow, B. (2002). *Origins of Violence at Work: Section 4*. International Council of Nurses.
- Çamcı, O. ve Kutlu Y. (2011). Kocaeli'nde Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşyeri Şiddetinin Belirlenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2, 9-16.
- Dağ, E., ve Baysal, H. (2017). Hasta ve Yakınlarını Şiddete Yönelten Sebeplerin Araştırılması: Burdur İli Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4 (11), 95-118.
- Duxbury, J. ve Whittington, R. (2005). Causes and Management of Patient Aggression and Violence: Staff and Patient Perspectives. *Journal of Advanced Nursing*, 50 (5), 469-478.
- Dünya Sağlık Örgütü, (2002). World Report on Violence and Health. Erişim adresi: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/.
- García-Pérez, M.D., Rivera-Sequeiros, A., Sánchez-Elías, T.M., ve Lima-Serranoc, M. (2021). Workplace Violence an Healthcare Professionals and Underreporting: Characterization and Knowledge Gaps for Prevention. *Enfermería Clínica*, 31(6), 390-395.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition Prentice Hall.
- Henry, J. Ginn, G.O. (2002). Violence Prevention in Healthcare Organizations within A Total Quality Management Framework. *The Journal of Nursin Administration*. 32 (9), 479-486.
- International Labour Office. (2003). *ILO Fact Sheet Workplace Violence in Health Services*. Erişim adresi: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/pub lication/ wcms_161953.pdf.
- Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B, Lozano, R. (2002). (Eds). *World Report on Violence and Health*. Geneva: World Health Organization Erişim adresi: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;jsessionid=6AF40715A42C6BE900585F911E27836?sequence=1.

- Occupational Safety and Health Administration. (2016). *Guidelines uor Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration.
- Palmer, J. H., ve York, T. (2015). *Preventing Workplace Violence : Handbook for Healthcare Workers*. HCPro, A Division of BLR.
- Peng, L., Xing, K., Qiao, H., Fang, H., Ma, H., Jiao, M., ... Kang, Z. (2018). Psychological Violence Against General Practitioners and Nurses in Chinese Township Hospitals: Incidence and Implications. *Health and Quality of Life Outcomes*. 16 (1), 117. <https://doi.org/10.1186/s12955-018-0940-9>.
- Polat, Ö. ve Çırak, M. (2019). Sağlıkta Şiddetin Beyaz Kod Verileri ile Değerlendirilmesi. *Bakırköy Tıp Dergisi*, 15: 393-398. doi: 10.4274/BTDMJB.galenos.20190918115436.
- Rubenstein, L. (2021). *Perilous Medicine : The Struggle to Protect Health Care from The Violence of War*. New York: Columbia University Press.
- Sim. M.G., Wain, T. ve Khong, E. (2011). Aggressive Behaviour: Prevention and Management in The General Practice Environment. *Australian Family Physician*. 40 (11), 866-872.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2021). *Nüfus ve Demografi*. Erişim tarihi: 12 Aralık 2021. <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Nufus-ve-Demografi-109>.
- Whittington, R. Ve Wykes, T. (1996). An Evaliation of Staff Training in Psychological Techniques for The Management of Patient Aggression. *Journal of Clinical Nursing*, 5 (4), 257-261.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeşilbaş, H. (2016). Sağlıkta Şiddete Genel Bakış. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3 (1). doi:10.5222/SHYD.2016.044.
- Yıldız, M. S. (2019). Türkiye’de Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet: Ankara İlinde Araştırma. *Sağlık İdaresi Dergisi*, 2 (1), 135-156.