

e-ISSN 2687-3427

CİLT 16 - SAYI 1

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ  
**İİBF DERGİSİ**

İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

**AKSARAY ÜNİVERSİTESİ**  
**İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ (ASÜ İİBF DERGİSİ), CİLT 16, SAYI 1,**  
**2024**  
**JOURNAL OF AKSARAY UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE**  
**SCIENCES (JOURNAL of ASU FEAS), VOLUME 16, ISSUE 1, 2024**

---

<b>Derginin Sahibi/Publisher</b>	Prof. Dr. Gülin TABAKAN, Dekan / Dean Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi adına / on behalf of Aksaray University Faculty of Economics and Administrative Sciences
<b>Baş Editör/Editor-in-Chief</b>	Doç. Dr. /Assoc. Prof. Dr. Mümin Atalay ÇETİN
<b>Alan Editörleri/Section Editors</b>	Prof. Dr. Katalin TAKÁCS-GYÖRGY Doç. Dr. /Assoc. Prof. Dr. Melih DUMAN Doç. Dr. /Assoc. Prof. Dr. Rahmi BAKİ Doç. Dr. /Assoc. Prof. Dr. Gökay Canberk BULUŞ Doç. Dr. /Assoc. Prof. Dr. Aysun ÖCAL Doç. Dr./ Assoc. Prof. Dr. Orçun AVCI Dr. Öğr. Üyesi /Asst. Prof. Dr. Leyla İÇERLİ
<b>Dil Editörü/Language Editor</b>	Dr. Metin İLBASMIŞ
<b>Editör Yardımcısı/Editor Asisstant</b>	Dr. Kubilayhan GÖÇ
<b>Dergi Sekreteryası</b>	Arş. Gör. /Res. Asst. Özgür ÖZTÜRK
<b>Derleme ve Mizanpaj/Redaction and</b>	Arş. Gör. /Res. Asst. Fatma İŞLER
<b>Layout</b>	Arş. Gör. /Res. Asst. Emre YARDIMCI

---

**YAYIN KURULU/EDITORIAL BOARD**

- Prof.Dr. Remzi FINDIKLI, Aksaray Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, İİBF, Türkiye  
Prof.Dr. İbrahim BAKIRTAŞ, Aksaray Üniversitesi, İktisat, İİBF, Türkiye  
Prof.Dr. Zeliha SEÇKİN, Aksaray Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri, İİBF, Türkiye  
Prof.Dr. Haluk DUMAN, Aksaray Üniversitesi, İşletme, İİBF, Türkiye  
Prof.Dr. Gülin TABAKAN, Aksaray Üniversitesi, Maliye, İİBF, Türkiye  
Prof. Dr. Ercan BAYAZITLI, Ankara Üniversitesi, İşletme, SBF, Türkiye  
Prof. Dr. Ali ÇAĞLAR, Hacettepe Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, İİBF, Türkiye  
Prof.Dr. Yusuf ŞAHİN, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi, İİBF, Türkiye  
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İşletme, İİBF, Türkiye  
Prof. Dr. Erman COŞKUN, Bakırçay Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri, İİBF, Türkiye  
Doç. Dr. Nihal SÜTÜTEMİZ, Sakarya Üniversitesi, Yönetim Bilişim Sistemleri, İşletme Fakültesi, Türkiye  
Doç. Dr. Nadezhda BLAGOEVA, University of Food Technologies, Bulgaristan  
Doç. Dr. Zsuzsanna DEÁK, Óbuda University, Keleti Károly Faculty, Macaristan  
Doç. Dr. Mohammad Fahmi AL-ZYOUN, Al-Ahliyya Amman University, Marketing Management, Ürdün  
Doç. Dr. Farzad R. KHAN, Prince Mohammad Bin Salman College, Business & Entrepreneurship, Suudi Arabistan  
Doç. Dr. Elmira Akhmetova, International Islamic University, Knowledge and Human Sciences, Malezya  
Dr. Öğr. Üyesi Uğur YILDIZ, Aksaray Üniversitesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, İİBF, Türkiye  
Dr. Öğr. Üyesi Bashir AHMAD, Government College University of Faisalabad, Pakistan  
Dr. Öğr. Üyesi Belal Shneikat, Girne Üniversitesi, İİBF, Kıbrıs  
Dr. Milad Dehghani, Ryerson University, Cybersecurity Research Lab, Kanada  
Dr. Mohamed Dawoud SHAMOUT, American University in the Emirates, Business Management, BAE

Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Eylül, Aralık, Mart ve Haziran aylarında olmak üzere yılda dört defa yayınlanan uluslararası, hakemli, bilimsel, açık erişimli elektronik bir dergidir. Dergiye gönderilen tüm makalelerin bilimsel, etik ve dil açısından sorumlulukları yazarlara aittir.

Aksaray University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences is an international, peer-reviewed, scientific, open-access electronic journal published four times a year, in September, December, March and June. Authors are responsible from the scientific, ethic and language from the sended manuscripts.

**Yayının Yönetim Yeri / Editorial Office Contact Information:** Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, AKSARAY

Aksaray University Faculty of Economics and Administrative Sciences, AKSARAY

**Telefon/Phone Number** : +90 382 288 2401, +90 382 288 2422

**E-Posta Adresi/E-mail Address** : iibfdergi@aksaray.edu.tr

**Genel Ağ Adresi/ Web Address** <http://aksarayiibd.aksaray.edu.tr/tr/>

**Basım Tarihi/Date of Issue** : Mart 2024 / March 2024

**e-ISSN** : 2687-3427

#### İNDEKLENDİĞİMİZ VERİ TABANLARI/ INDEXES



Open  
Archives  
Initiative



Google  
Scholar Index



Advanced  
Science Index



Open Academic  
Journals Index

## HAKEM LİSTESİ/REFEREES LIST

- Prof. Dr. Aşkın KESER ... Bursa Uludağ Üniversitesi  
Prof. Dr. Ali Murat ALPARSLAN ... Süleyman Demirel Üniversitesi  
Prof. Dr. Nezir AKYEŞİLMEN ... Selçuk Üniversitesi  
Prof. Dr. Funda Keskin ATA ... Ankara Üniversitesi  
Doç. Dr. Murat KÖYLÜ ... Çaç Üniversitesi  
Doç. Dr. Reha KILIÇHAN ... Erciyes Üniversitesi  
Doç. Dr. Hüseyin ÖZDEMİR ... Çankırı Karatekin Üniversitesi  
Doç. Dr. Ülkü MAZMAN İTİK ... Sivas Cumhuriyet Üniversitesi  
Doç. Dr. Begüm ÖKTEM ... Marmara Üniversitesi  
Doç. Dr. Önder DİLEK ... Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi  
Doç. Dr. Gamze ERYILMAZ ... İskenderun Teknik Üniversitesi  
Doç. Dr. Emin SALİHİ ... Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Emine KAYA ... Bingöl Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Fetullah BATTAL ... Bayburt Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ÖZTÜRK ... Aksaray Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Bengü ÇELENK ... Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Öncel SENCERMAN ... Aydın Adnan Menderes Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Talha KALKAN ... Uşak Üniversitesi  
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed Hayati TABAN ... Milli Savunma Üniversitesi  
Öğr. Gör. Dr. Sertuğ Galip İNAN ... Milli Savunma Üniversitesi  
Öğr. Gör. İbrahim DEMİRTAŞ ... Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

## İÇİNDEKİLER/CONTENTS

COVID-19 PANDEMİ DÖNEMİNDE TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNÜN ÇAĞRI MERKEZİ PERFORMANSI ÜZERİNE DEĞERLENDİRME (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

*EVALUATION ON CALL CENTER PERFORMANCE OF THE TURKISH BANKING SECTOR IN THE COVID-19 PANDEMIC PERIOD (RESEARCH ARTICLE)*

**Tülay Özbek**

ULUSAL PLÂNDAN ULUSLARARASI REKABETE BİR KARŞILAŞTIRMA: ERDEMİR VE POSCO İÇİN ÇALIŞMA SERMAYESİ ETKİNLİK ÖLÇÜMÜ (2011-2021) (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

*FROM NATIONAL PLAN TO INTERNATIONAL COMPETITIVENESS MEASUREMENT BASED ON WORKING CAPITAL EFFICIENCY FOR ERDEMİR AND POSCO (2011-2021) (RESEARCH ARTICLE)*

**Ümit Remzi Ergün, Burcu Kılınc Savrul**

CUMHURİYET DÖNEMİ KALKINMA PLANLARINDA TURİZMİN TEMATİK NİTEL VERİ ANALİZİ İLE İNCELENMESİ (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

*INVESTIGATION OF TOURISM WITH THEMATIC QUALITATIVE DATA ANALYSIS IN THE DEVELOPMENT PLANS OF THE REPUBLICAN PERIOD (RESEARCH ARTICLE)*

**Mehmet Tuncer**

İSPANYOLLARIN, 1492-1902 YILLARI ARASINDA SÖMÜRGELEŞTİRDİĞİ LATİN AMERİKA BÖLGESİNE DEMOGRAFİK, SOSYOKÜLTÜREL VE İDARİ YAPISINA ETKİSİ (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

*THE IMPACT OF THE SPANISH ON THE DEMOGRAPHIC, SOCIOCULTURAL AND ADMINISTRATIVE STRUCTURE OF THE LATIN AMERICAN REGION COLONIZED BETWEEN 1492 AND 1902 (RESEARCH ARTICLE)*

**Halil Günay**

ABD'NİN 2003 İRAK MÜDAHALESİNİN ULUSLARARASI HUKUK AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

*EVALUATION OF THE US INTERVENTION IN IRAQ IN 2003 IN TERMS OF INTERNATIONAL LAW (RESEARCH ARTICLE)*

**Ümmügülsüm Boz**

.....1-16

.....17-28

.....29-38

.....39-50

.....51-64