



Qualitative Analysis in Integrated Reports: An Application in The Banking Sector

Nuriye Şenocak^{1,a,*}, Osman Kürşat Onat^{2,b}

¹MSc, Mehmet Akif Ersoy University, Burdur, Türkiye

²Department Of Healthcare Management, Mehmet Akif Ersoy University, Burdur, Türkiye

*Corresponding author

Research Article

History

Received: 08/02/2023

Accepted: 01/06/2023

Acknowledgment

This article is extracted from my master thesis entitled "Content Analysis in Integrated Reports; An Application in the Banking Sector", supervised by Prof. Dr. Osman Kürşat Onat (Master's Thesis, Mehmet Akif Ersoy University, Burdur, Türkiye, 2022).

ABSTRACT

It is known that factors such as climate changes, diminishing natural resources, economic crises, and social problems experienced with globalization are important for the future of organizations. In the integrated reports they publish, organizations enable all information users to better explain the value they create and to preserve the integrity of meaning. The Covid-19 pandemic has spread rapidly by affecting the economic, social, and cultural areas across the world and in Türkiye. The pandemic, which poses serious health risks, has also affected the banking sector. The aim of this study is to examine the effect of the pandemic process on the integrated reports published in the banking sector. In this context, integrated report data published by 4 different banks in the banking sector in 2019 and 2020 were used. Integrated report data were analyzed conceptually by content analysis using the Maxqda application. The pandemic process, which affected the whole world, was effective in the selection of these years. The banking sector, whose integrated reports can be accessed in both years, was included in the research, and other sectors were excluded from the research. In this context, integrated report data published by 4 different banks in the banking sector in 2019 and 2020 were used. The data of the integrated reports were analyzed conceptually by subjecting them to content analysis. The pandemic process, which affected the whole world, was effective in the selection of these years. The banking sector, whose integrated reports can be accessed in both years, was included in the research, and other sectors were excluded from the research. These banks include Garanti Bank, Yapı Kredi Bank, Türkiye İş Bank, and Türkiye Sınai ve Kalkınma Bank. In line with the conceptual comparisons in the reports examined it has been determined that the concepts such as digitalization, security, fast credit, risk, sustainability, and artificial intelligence have come to the fore in the 2020 reports with the effect of the pandemic. With the effect of the pandemic, it is seen that digitalization in banking transactions, which is actually a choice, has become a necessity. It shows that this effect is the basis of changes such as innovation in mobile applications, fast loan option, timeless and placeless transaction freedom.

Keywords: Integrated reporting, Integrated Thinking, Sustainability, Pandemic

Entegre Raporlarda İçerik Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama

Süreç

Geliş: 08/02/2023

Kabul: 01/06/2023

Bilgi:

Bu çalışma Prof. Dr. Osman Kürşat Onat danışmanlığında 22.04.2022 tarihinde tamamladığımız Entegre Raporlarda İçerik Analizi; Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama başlıklı yüksek lisans tezi esas alınarak hazırlanmıştır (Yüksek Lisans Tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur, Türkiye, 2022).

Copyright



This work is licensed under Creative Commons Attribution 4.0 International License

Öz

Küreselleşmeyle birlikte yaşanan iklim değişiklikleri, azalan doğal kaynaklar, ekonomik krizler ve toplumsal sorunlar gibi etmenlerin kuruluşların geleceği konusunda önemli olduğu bilinmektedir. Kuruluşlar yayınladıkları entegre raporlarda tüm bilgi kullanıcılarına yarattıkları değeri daha iyi anlatmasını ve anlam bütünlüğünü korumasını sağlamaktadır. Covid-19 pandemisi tüm dünyada ve Türkiye’de ekonomik, sosyal ve kültürel alanları etkileyerek hızlı bir yayılım göstermiştir. Ciddi sağlık riskleri oluşturan pandemi bankacılık sektörünü de etkilemiştir. Bu çalışmanın amacı bankacılık sektöründe yayınlanan entegre raporlar da pandemi sürecinin nasıl bir etki yarattığını incelemektir. Bu kapsamda özel sektörde bankacılık faaliyetinde bulunan 4 farklı bankanın 2019 ve 2020 yıllarında yayınladığı entegre rapor verileri kullanılmıştır. Entegre rapor verileri Maxqda uygulaması kullanılarak kavramsal açıdan içerik analizine tabi tutularak incelenmiştir. Bu yılların seçilmesinde tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi süreci etkili olmuştur. Her iki yıl içinde entegre raporlarına ulaşılabilen bankacılık sektörü araştırmaya dahil edilmiş ve diğer sektörler araştırma dışı bırakılmıştır. Bu bankaların içerisinde Garanti Bankası, Yapı Kredi Bankası, Türkiye İş Bankası ve Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası yer almaktadır. İncelenen raporlarda kavramsal karşılaştırmalar doğrultusunda 2020 yılı raporlarında pandemi etkisiyle dijitalleşme, güvenlik, hızlı kredi, risk, sürdürülebilirlik, yapay zekâ gibi kavramların ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Pandemi etkisiyle, aslında bir tercih olan bankacılık işlemlerindeki dijitalleşmenin bir zorunluluk haline geldiği görülmektedir. Bu etkinin mobil uygulamalarda inovasyonu, hızlı kredi seçeneği, zamansız – mekansız işlem özgürlüğü gibi değişimlerin temelini oluşturduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Entegre Raporlama, Entegre Düşünce, Sürdürülebilirlik, Pandemi

^asenocak.nuriye1661@gmail.com ^b<https://orcid.org/0000-0001-5251-751X> | ^cosmankursatonat@mehmetakif.edu.tr ^d<https://orcid.org/0000-0002-4832-2901>

How to Cite: Şenocak N, Onat O K (2023) Qualitative Analysis In Integrated Reports: An Application In The Banking Sector, Journal of Economics and Administrative Sciences, 24(3): 362-382, 2023

Giriş

Entegre raporlama, kurumsal sosyal sorumluluk, sürdürülebilirlik ve faaliyet raporlarının bir üst versiyonudur. Entegre raporlama söz konusu tüm raporları kapsayan bir raporlama türüdür. (Kaya 2015:114). Entegre raporlamayı finansal ve sürdürülebilirlik raporlarının birleşimi olarak gören bazı çalışmalar olduğu bilinmektedir. (Kargın ve ark. 2013: 40) Ancak entegre raporlama bunun ötesinde çok daha geniş bir kapsama sahiptir. Entegre raporun bir birleşim raporu olmadığını belirten çalışmalar bunun nedenini raporun temelini oluşturan; organizasyon ve diğerleri için değer yaratma, sermaye öğeleri, değer yaratma süreci kavramlarıyla açıklamaktadır. (Yılmaz 2016:6).

Entegre raporlama bu bilgilerin birbirleriyle olan ilişkilerini, işletme stratejisiyle olan bağı ve yaratılan değere olan katkısını nasıl sağladığını göstermektedir. Entegre raporda tüm bilgilerin olması gerektiği gibi değer yaratmasında kısa, orta ve uzun vadede önemli rol oynayan bilgilere yer verilmektedir. (Aras ve Sarıoğlu 2015: 44)

Uluslararası Entegre Raporlama Kurulu, entegre raporlamayı örgütün stratejisi, kurumsal yönetim ve finansal performans ile sosyal, çevresel ve ekonomik çevresi arasındaki ilgiyi gösteren yeni bir raporlama yaklaşımı olarak tanımlamaktadır. İşletmelerin finansal boyutu ile finansal olmayan boyutu arasındaki olayların birbirine olan ilgisi kurularak ortak bir bilgi oluşturulmak istenmektedir. Bu bilgi tüm paydaşların işletmenin performansının daha anlaşılır olmasını sağlamaktadır. (White 2010: 29).

Kuruluşlar entegre raporlamayla birlikte finansal, sosyal ve çevresel bağlantılarını ortaya koymaktadır. Ayrıca geçmiş durumlarını gözler önüne serdiği gibi uzun vadede oluşturacakları değerleri de sunmaktadır. Entegre raporlama doğrultusunda işletmenin tüm paydaşlarına kuruluş stratejilerini, muhtemel risklerini, finansal ve finansal olmayan fırsatlarını ve performanslarını açıklamaktadır. Bu durum rekabet piyasalarında işletmeye sürdürülebilir başarıya ulaşma fırsatı tanımaktadır.(Saban ve ark. 2017)

Entegre Raporlama, işletmenin tüm paydaşlarına kaliteli bilgi sunmayı sürdürülebilirlik raporlamasına daha etkin ve bütüncül bir yaklaşım geliştirmeyi amaçlamaktadır. Sermayenin geniş bir tabanı (finans, üretilmiş, fikri, insan kaynağı, sosyal, ilişkisel ve doğal) için hesap verebilirlik ve yönetilebilirlik öğelerini güçlendirmeyi kısa, orta ve uzun vadede değer yaratılmasını teşvik etmektedir. (Entegre Raporlama <http://www.entegreraporlamatr.org/>)

Global Reporting Initiative (GRI-2008) Konferansı hedeflerinden birisinin de finansal, çevresel ve sosyal raporlamayı etkin şekilde birleştirmek olduğu bilinmektedir. Entegre raporlamanın ortaya çıkışıyla uluslararası kabul gören bir standardın hazırlanması, entegre raporlamaya geçişin ilk adımı olarak adlandırılmaktadır. (Gökmen,2013) Entegre raporlamaya ilişkin bir genel kabul görmüş bir standart bulunmamasıyla birlikte çerçeve de entegre raporun hazırlanmasında kullanmak amacıyla bir rehber yayınlamıştır. Bu rehber de yol gösterecek kılavuz ilkeler ve içerik öğeleri ne yer verilmektedir.

Entegre Rapor Kılavuz İlkeleri

Bir entegre raporun hazırlanmasında kılavuz ilkeler ve içerik öğeleri yer almaktadır ve raporların hazırlanmasında yol gösterici oldukları gibi içeriği hakkında da bilgi vermektedir. Kılavuz ilkeler; stratejik odak ve geleceğe yönelim, bilgiler arası bağlantı, paydaşlarla ilişkiler, önemlilik, kısa ve öz olma, güvenilirlik ve eksiksizlik, tutarlılık ve karşılaştırılabilirlik olarak sıralanmaktadır. Kılavuz ilkeler entegre raporun sunulmasında ayrı ayrı kullanılabilmesi gibi birlikte de kullanılabilir. Örneğin aralarında bir çatışma durumu söz konusu olan * kısa ve öz olma, *eksiksiz olma ilkeleri arasındaki bilgiler kullanılırken detaylı olarak incelenmesi gerekmektedir. Kılavuz ilkeler 7 maddeden oluşmaktadır ve maddeler ile ilgili bilgiler ocak 2021 yılında yayımlanan Uluslararası <ER> Çerçevesinden yararlanılmaktadır.(IIRC,2021,25)

Entegre Rapor İçerik Öğeleri

Entegre raporlama çerçevesi, bir entegre raporda yer alması gereken içerik öğelerini ve bu öğelere ilişkin raporlanması gereken soruları tanımlamaktadır. Bu öğelerin belirli bir sırayla verilmesinden; belirgin bir bağlantı kuracak şekilde sunulmaktadır. Raporda içerik öğelerinin sıralaması bulunmamaktadır. Şirketler yaratılan değer ve stratejik hedeflerini raporun ana konusu olarak ele alıp tüm öğelerini açıklamaktadır. İçerik öğelerinin belirli bir sırayla yada bağımsız olarak verilmesi gerektiği gibi öğeler entegre rapor için bir standart görevi görmemektedir. Entegre raporda yer alan bilgiler arasındaki bağlantının belirgin şekilde ifade edilmesi gerekmektedir. Kuruluşun karşılaştığı koşullara göre raporun içeriği şekil almaktadır. (IIRC,2021,38).

Bir entegre rapor içerik öğelerine ilişkin soruları yanıtlarken, önemli konuların açıklanması, sermaye öğelerinin açıklanması gibi genel raporlama ilkelerini de dikkate almaktadır. Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi içerik öğelerinde sekiz adet başlığı ele almaktadır. Bunlar; kurumsal genel görünüm ve dış çevre, kurumsal yönetim, iş modeli, riskler ve fırsatlar, strateji ve kaynak aktarımı, performans, genel görünüş, hazırlık ve sunum temel olarak adlandırılmaktadır. (www.integratedreporting.org)

Literatür Taraması

Entegre raporlamayla ilgili bazı çalışmalarda entegre raporun işletme değerine katkısı olduğunu ve piyasaya artı değer kazandıracağı savunulmaktadır. Black Sun(2014) IIRC pilot programındaki 66 işletmeden 23 tanesine yapılan anket çalışması sonucunda entegre raporlama düzenleyen işletmelerin yeni yatırımcılara sahip oldukları görülmektedir. Benzer olarak Ighian(2015) işletmelerin finansal olmayan bilgileri açıklamasının piyasada bir güven artışı sağladığı ve bunun yatırımcı sayısına olumlu yönde etki ettiği görülmektedir.

2013 ve 2015 yılları arasında borsada işlem gören İspanyol işletmelerinin sürdürülebilirlik bilgilerinin detaylı

olarak kalite endeksi oluşturduğu ve işletmelerin tüm paydaşlarla diyalog halinde olduğu görülmektedir. (Romero ve ark. 2019)Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi yönergelerinin uygulanması üzerine 2017 yılı yayınlanan İtalyan –kamu yararına çalışan kuruluşlar-hakkında manuel içerik analizi uygulandığı bilinmektedir. İstatistiksel analiz, paydaşlar için önemlilik uygulaması ve iyi bir rapor kalitesi için raporlama sürecinde paydaş katılımının önemini vurgulamaktadır.(Torelli ve ark. 2020)

Entegre raporlamayla ilgili içerik analizi yapılan çalışmalarda, yayınlanan entegre raporların IIRC Entegre Raporlama Çerçevesi' ne uygun olup olmadığının incelendiği görülmektedir. Dünyada yeni şekillenmeye başlayan, paralelinde Türkiye'de de yaygın olmamakla birlikte çalışmalarına başlanan entegre raporlama teşkil etmektedir. Entegre raporlamanın bugünkü anlamına kavuşabilmesi için geçirdiği evrelerden bahsedilmiş ve finansal raporlama başta olmak üzere kurumsal yönetim, çevre ve sürdürülebilirlik gibi diğer raporlamalar ile arasındaki farklar ortaya konmaktadır.(Topçu ve Korkmaz 2015)

Ülkemizde faaliyet raporlarının hazırlanmasına ilişkin düzenlemeler, faaliyet raporlarında yer alan ve işletme sürekliliğinin raporlanması amacıyla hazırlanan kurumsal sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik raporları ile ülkemiz için yeni bir kavram olan entegre raporlama ele alınmakta ve BIST uygulamaları analiz edilmektedir. Analiz bulgularına bütün olarak bakıldığında çevresel sürdürülebilirlik konusunda analize dahil olan işletmelerin çalışmalarının arttığı ve çevreye verilen önemin daha fazla dikkate alındığı görülmektedir.(Gençoğlu ve Aytaç 2016)

Yüksel ve Aracı (2017) spesifik bir araştırma yaparak hizmet işletmelerine ait entegre raporlara içerik analizi uygulamıştır. Sonucunda işletme raporlarının Entegre Raporlama Çerçevesinde yer alan içerik öğeleri ile uyumlu olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde çimento sektöründeki entegre raporlama yapan şirketlerin IIRC Entegre Raporlama Çerçevesine uygunluğunu inceleyen Dereköy (2018), yayınlanan bilgilerin yüksek oranda çerçeveye uygun olduğunu fakat belirli bir standardın olmadığını ifade etmişlerdir. Ayrıca incelenen raporlar da en az bilginin sermaye özelliklerinde verildiği görülmüştür.

Surty ve ark. (2018) ise Güney Afrika'daki devlete ait 19 işletmenin 2013,2014 ve 2015 dönemlerine ait entegre raporlarının KING III ve IIRC çerçevesine uygun olup olmadığını araştırmıştır. Puan kartı hazırlayarak yaptığı çalışmada 2013 yılında az bilgi sağladığını, ancak yıllar ilerledikçe paylaşılan bilgilerin arttığını ifade etmişlerdir. Deloitte (2014) ise Hollanda Borsası'nda işlem gören 30 farklı son üç yıllık raporlarını incelemiş, entegre raporlamanın benimsendiğini ancak yayınlanan bilgiler arasında kopukluk bulunduğunu ifade etmiştir. Aydın (2015) yaptığı çalışmada BIST 100'de işlem gören işletmelerin 2012 ve 2013 yıllarında yayınladıkları raporların Çerçeveye uyumunu incelemiş ve raporlamaya uyum düzeylerinin yıllar itibariyle farklılıklar olduğunu açıklamıştır.

Ercan ve Kestane (2017) ise yaptıkları çalışmada Türkiye'de yayınlanmış entegre raporlara içerik analizi

uygulanmış ve aynı sektördeki işletmelerde bile değer yaratma açısından farklılıklar olduğu belirtilmiştir. Oral ve Erkuş(2019) ise Fortune dergisinin yayınladığı 2016 yılı dünyanın en büyük 500 işletmesi arasından seçilen 50 işletmenin entegre raporlarını, nitel analiz yöntemlerinde olan içerik analizine tabi tutmuşlardır. Araştırma sonucunda raporlarda içerik öğelerinin tamamına ilişkin bilgiler yer alırken kurumsal genel görünüm ve dış çevre konusunda daha fazla açıklama yaptığı görülmüştür.

Önder ve Çelik (2021) yaptıkları çalışmada entegre raporlamanın firma karlılığına etkisi olup olmadığının tespit edilmesini amaçlamıştır. Bankacılık ve Çimento sektöründe yer alan 29 firmanın 2016-2019 yılları arasındaki 116 firma/yıl verisi kullanılmıştır. Panel veri yöntemiyle yapılan analizde entegre raporlamanın düşük de olsa firma karlılığını artıran bir etken olduğu tespit edilmiştir.

Öktem ve Öktem (2022) çalışmalarında öncelikle revize IIRC (Ocak/2021) – (Aralık/2013) arasında karşılaştırmalı olarak değerlendirmesini yapmıştır. Benzerlik ve farklılıklarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Bankaların yayınladıkları entegre raporlarında Covid-19 verilerini de içerik analizine tabi tutmuştur. Bu çalışmalar doğrultusunda pandemi döneminin kavramsal etkilerinin ortaya konulması amaçlanmaktadır. 2019-2020 yılı bankacılık sektörü entegre raporları karşılaştırmalı olarak içerik analizine tabi tutulmuştur.

Araştırma

Araştırmanın amacı doğrultusunda Türkiye'de özel sektörde bankacılık faaliyeti gösteren ve entegre raporlama yapan işletmelerin yayınladıkları raporlarda nitel analiz yapılmaktadır. Yayınlanan raporlarda tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi süreciyle öne çıkan kavramların incelenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırma amacına uygun olarak araştırma soruları şunlardır;

- hangi kavramları ön plana çıkarmıştır? Özel sektörde bankacılık faaliyeti gösteren işletmelerin entegre rapor içeriklerinde hangi kavramlar ön plandadır?
- 2020 yılı ile ortaya çıkan pandemi süreci entegre raporlar da

2019 – 2020 yılında bankacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hazırladıkları ve kamuoyu ile paylaştıkları entegre raporlarda pandemi sürecinin etkisini göstermeye ilişkin veriler kıyaslanarak incelenmiştir.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamında Türkiye'de entegre raporlama faaliyeti yürüten özel bankacılık sektörü belirlenmiştir. Henüz işletmelerin yeni yeni tanıştığı bu raporlama türünde ilgili yıllarda raporlama yaptıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya konu olan entegre raporlar ve bankalar ile ilgili verilere işletmelerin web adreslerinden ve Entegre Raporlama Türkiye'nin kurumsal web sitesi olan www.ertatr.org elde edilmiştir. Veriler halka açık olarak sunulmaktadır. 2019 ve 2020 yılı entegre raporları araştırma kapsamında ele alınmıştır. Bankacılık

sektörünün seçilmesinde sektöre ait şirketlerin yıllar içerisinde düzenli olarak entegre rapor yayınlıyor olması etken oluşturmuştur. Diğer şirketlerin yayınladıkları entegre raporlarında süreklilik olmaması sebebiyle çalışmada kapsam dışı bırakılmıştır. Çalışma kapsamında 4 bankanın seçilmesinde tamamının 2019 ve 2020 yıllarında entegre raporlarının bulunması etken olmuştur. Bu bankalar; Garanti BBVA (surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr), Türkiye İş Bankası (www.isbank.com.tr), Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (www.tskb.com.tr) ve Yapı Kredi Bankası (www.yapikrediinvestorrelations.com/tr) olarak sıralanabilir. Her iki yılında seçilmesinde dünya genelinde etkili olan Covid-19 pandemisi etkilerinin karşılaştırılması da amaçlanmıştır. Bu bağlamda analizin yapıldığı her iki yıl için de entegre raporlarına ulaşılabilen Bankacılık sektörü araştırmaya dahil edilmiş ve diğer sektörler araştırma dışı bırakılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nitel analiz yöntemlerinden olan içerik analizi benimsenmiştir. Araştırmaya dahil edilen sektör ve dönemlere ilişkin entegre raporlar analize tabi tutulmuştur. Analiz için MaxQDA 2022 programı kullanılmış ve kelime frekansı ve kelime bulutu araçları ile analizler yapılmış ve yorumlanmıştır. Kelime frekansı, incelenen entegre raporlama metinlerinde en sık tekrar eden kavramların dağılımlarını göstermektedir. Metin içerisinden programın oluşturduğu en sık tekrar eden 100 kelimeden ilk 20'si ele alınmaktadır. Oluşturulan frekans çizelgelerinde kelimeler en sık kullanılanlardan en az kullanılanlara doğru bir sıralamayı takip etmektedir. Kelime bulutu ise kelime frekansının oluşturduğu kavramların görsel haritası olarak sunulmaktadır. Kelime bulutunda kavramların en sık kullanımına (ağırlığına) göre punto büyüklükleri değişkenlik göstermektedir.

Analizler sektöre bağlı olarak gerçekleştirilmiş ve her bir işletmeye ilişkin sonuçlar bütün olarak değerlendirilmiştir. Analiz edilen sektör bankacılıktır ve entegre raporları analize dahil edilen şirketler Garanti BBVA, Türkiye İş Bankası, Türkiye Sınai ve Kalkınma Bankası ve Yapı Kredi Bankası yer almaktadır.

Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulgular

Araştırma kapsamında belirlenmiş olan sektörlerde analiz edilecek olan işletmelerin entegre raporları içerisinde bağımsız denetim raporu ve dipnotları dışındaki kısımlarda MaxQDA programının kelime frekansı ve kelime bulutu araçları yardımıyla analizler yapılmıştır. Kelime frekansları değerlendirilirken muhasebe ile ilgili kavramlar dikkate alınmış ve muhasebe dışı kavramlar dışarıda bırakılmıştır. Entegre raporların bölümleri içerisinden ele alınan kısımlar ise Üst Yönetim Mesajları, Ekonomik Ortam, Sermaye Türleri, Sürdürülebilirlik, Topluma Katkı, Kurumsal Yönetişim, İnovasyon Yaklaşımları, Gelecek Öngörüleridir.

Araştırma sonuçlarında kelime frekansı ve kelime bulutları incelendiğinde edat, bağlaç ve tarihler çıkartılmış ve teknik kavramlar dikkate alınmıştır. Kelime frekansı çizelgelerinde en sık kullanılan 20 teknik terime yer verilmiş ve kelime bulutu da aynı şekilde oluşturulmuştur.

Bankacılık Sektörü Entegre Raporlarında Nitel Analiz

Bankacılık sektörü entegre raporlarında 2019 ve 2020 yıllarına ilişkin nitel analiz sonuçları entegre raporlarda yer alan kısımlara göre aşağıda değerlendirilmiştir. Garanti BBVA, İş Bankası, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası ve Yapı Kredi Bankası entegre raporları analiz edilmiştir.

Üst Yönetim Mesajları

5.1.1.2019 Yılı Sonuçları

2019 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporlar incelendiğinde kelime frekansları ve kelime bulutu aşağıdaki gibidir. Analiz sonuçları kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutu şeklinde gösterilmektedir. Entegre raporlarda yer alan üst yönetim mesajları kısmının içerik analizi yapılmıştır. MaxQDA'nın seçtiği en sık kullanılan kavramların ilk 20 adeti aşağıdaki çizelgede gösterilmektedir. Çizelgede yer alan sözcük uzunluğu başlığı kavramın harf sayısını, frekans başlığı kavramın ne kadar sık kullanıldığını, % başlığı ise kavramın metin içerisinde kullanımının yüzdesel ifadesini göstermektedir. Çizelgelerin yorumlanması yapılırken kullanılan analiz programının otomatik olarak seçtiği kavramlar arasında muhasebe, finans ve entegre raporlamaya ilgili olanlar ele alınmış ve bunun dışında anlam ifade etmeyen kavramlar dışarıda bırakılmıştır.

Çizelge 1'e göre analiz edilen entegre raporlardaki kelime frekansları incelendiğinde kredi, entegre, ekonomik ve sürdürülebilir kavramlarının öne çıktığı görülmektedir. Kelime frekansı listesindeki devam eden kavramlar incelendiğinde küresel, sürdürülebilirlik, finansal, kalkınma, sosyal ve sermaye kavramlarının sıklıkla tekrar edilen kavramlar olduğu görülmektedir. Bu bağlamda sürdürülebilirlik ve büyümenin ilgili bankaların üst yönetimleri tarafından önemli bir kavram olarak değerlendirildiği söylenebilir.

Şekil 1'de yer alan kelime bulutu incelendiğinde kalın ifade edilen kavramların sık tekrarlı ve ağırlığının fazla olduğu söylenebilir. Sürdürülebilirlik, entegre, ekonomik ve kalkınmanın bankaların temel gündemini oluşturduğu görülmektedir.

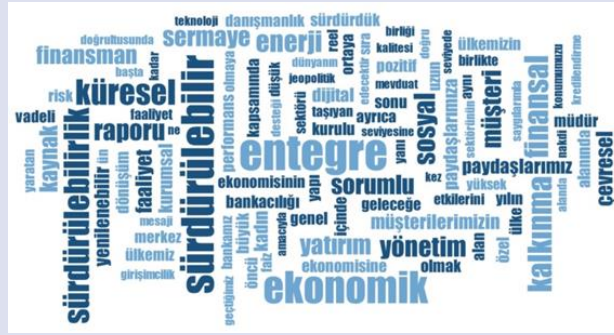
2020 Yılı Sonuçları

2020 yılına ilişkin üst yönetim mesajları incelendiğinde 2019 yılından farklı olarak bazı kelimelerin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir. Kelime frekansları çizelgesi ve kelime bulutu aşağıda gösterilmektedir.

Çizelge 1. Bankacılık Sektörü 2019 Yılı Üst Yönetim Kategorisi Kelime Frekansları

Table 1. Banking Sector 2019 Senior Management Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Kredi	5	32	0,51
Entegre	7	31	0,49
Sürdürülebilir	14	28	0,44
Ekonomik	8	27	0,43
Küresel	7	21	0,33
Sürdürülebilirlik	17	21	0,33
Finansal	8	20	0,32
Kalkınma	8	20	0,32
Enerji	6	17	0,27
Sosyal	6	17	0,27
Raporu	6	16	0,25
Yönetim	7	16	0,25
Müşteri	7	15	0,24
Sermaye	7	15	0,24
Sorumlu	7	15	0,24
Yatırım	7	15	0,24
Finansman	9	14	0,22
Kaynak	6	14	0,22
Çevresel	8	13	0,21



Şekil 1. Bankacılık Sektörü 2019 Yılı Üst Yönetim Mesajları Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 1. Banking Sector 2019 Top Management Messages Category Word Cloud

Çizelge 2. Bankacılık Sektörü 2020 Yılı Üst Yönetim Mesajları Kategorisi Kelime Frekansları

Table 2. Banking Sector 2020 Top Management Messages Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Kredi	5	59	0,69
Sürdürülebilir	14	41	0,48
Pandemi	7	32	0,38
Küresel	7	31	0,36
Sosyal	6	28	0,33
Entegre	7	26	0,31
Önemli	6	26	0,31
Finansal	8	23	0,27
Yılı	4	23	0,27
Dijital	7	22	0,26
Büyüme	6	19	0,22
Çevresel	8	19	0,22
İklim	5	19	0,22
Risk	4	17	0,20
Yönetim	7	17	0,20
Covid-19	7	16	0,19
Sağlık	6	16	0,19
Dünya	5	14	0,16

Çizelge 2 incelendiğinde 2020 yılında üst yönetim mesajları içerisinde sürdürülebilir ve sürdürülebilirlik kavramları ön plana çıkmaktadır. İlk 20 kelime içerisinde değerlendirme yapıldığında pandemi kavramının sık tekrar edilen kavramlardan olduğu görülmektedir. Aynı zamanda küresel, ekonomik, entegre, finansal, dijital, büyüme, çevresel ve iklim kavramlarının da sık tekrar edilen kelimeler içerisinde olduğu görülmektedir. 2019 yılının sonlarında başlayan Covid-19 pandemisinin etkilerinin üst yönetim mesajlarında önemli düzeyde yer bulduğu görülmektedir. Özellikle pandemi sürecinin başlangıcından itibaren birçok sektörde kapanmalar ve kısıtlamalar olması iş kollarının sürdürülebilir yapısının

sorgulanmasına neden olmuştur. Bunun yanı sıra pandemi tüm ekonomik ve sosyal hayatın değişmesine neden olarak iş yapış şekillerinde köklü değişimlere neden olmuştur. Bu bağlamda değerlendirildiğinde üst yönetim mesajlarında birey ve işletmelerin finansman ihtiyaçları, işlerin devamlılığının sağlanması ile çevre ve sağlık vurguları ön plana çıkmaktadır.

Şekil 2'de kelime bulutu incelendiğinde sürdürülebilirlik, pandemi, entegre, sosyal ve küresel kavramlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Daha önceki kavramlardan ayrı olarak iş devamlılığı-sürdürülebilirlik, finansman ihtiyacı-kredi ve sağlık vurgularının yüksek düzeyde arttığı görülmektedir.



Şekil 2. Bankacılık Sektörü 2020 Yılı Üst Yönetim Mesajları Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 2. Banking Sector 2020 Top Management Messages Category Word Cloud

Çizelge 3. Bankacılık Sektörü Ekonomik Ortam Kategorisi Kelime Frekansları
Table 3. Banking Sector Economic Environment Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Banka	5	49	0,51
Finansal	8	47	0,49
Türkiye	7	43	0,45
Kredi	5	41	0,43
Bankacılık	10	31	0,32
Büyük	5	30	0,31
Müşteri	7	30	0,31
Yönelik	7	30	0,31
İş	2	29	0,30
Veri	4	29	0,30
İklim	5	28	0,29
Entegre	7	27	0,28
Raporu	6	26	0,27
Dijital	7	25	0,26
Sürdürülebilir	14	24	0,25
Çalışma	7	21	0,22
Ekonomik	8	20	0,21
Enerji	6	20	0,21
Milyon	6	19	0,20



Şekil 3. Bankacılık Sektörü Ekonomik Ortam Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 3. Banking Sector Economic Environment Category Word Cloud

Çizelge 4. Bankacılık Sektörü Ekonomik Ortam Kategorisi Kelime Frekansları
Table 4. Banking Sector Economic Environment Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Kredi	5	75	0,53
Yılında	7	69	0,49
Finansal	8	57	0,41
Bankacılık	10	54	0,38
Bankası	7	52	0,37
Pandemi	7	50	0,36
Müşteri	7	47	0,33
Covid-19	7	45	0,32
Dijital	7	43	0,31
Türkiye	7	42	0,30
Dönemde	7	41	0,29
Ekonomik	8	39	0,28
Entegre	7	39	0,28
Destek	6	37	0,26
Para	4	37	0,26
Raporu	6	37	0,26
Küresel	7	36	0,26
Olumsuz	7	34	0,24

Ekonomik Ortam

2019 Yılı Sonuçları

2019 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporların ekonomik ortam kategorisi incelendiğinde kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutuna aşağıda yer verilmektedir.

Çizelge 3'e göre Kelime frekansı incelendiğinde bankacılık, müşteri, finansal, kredi ve Türkiye kelimelerinin kullanım sıklığının üst seviyelerde olduğu görülmektedir. İlk 20 kelimenin incelenmesine devam edildiğinde iklim, entegre, dijital, enerji ve ekonomik kelimelerinin de önemli bir paya sahip olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda incelenen bankacılık entegre raporlarında hem ekonomi boyutu hem de sosyal alan boyutunun aynı anda önemli olduğunu göstermektedir.

Şekil 3' te incelenen kelime bulutunda banka, kredi, veri ve çalışma kelimelerinin de ön planda olduğu görülmektedir. Önceki kavramların yanında dönüşüm, sermaye, kadın, değer kavramlarının da ekonomik ortam açısından önemli olduğu görülmektedir.

2020 Yılı Sonuçları

2020 yılına ilişkin ekonomik ortam kategorisi incelendiğinde 2019 yılından farklı olarak bazı kelimelerin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir. Kelime frekansları çizelgesi ve kelime bulutu aşağıda gösterilmektedir.

2020 yılı entegre raporları incelendiğinde ekonomik ortam kategorisinde pandemi, Covid-19, olumsuz, küresel, ve para kavramlarının çok sık kullanıldığı görülmektedir. Kriz dönemlerinin tüm çalışma şekillerinde ciddi dönüşümlere yol açtığı bilinmektedir. Bu koşulda pandeminin olumsuz etkileri işletme raporlarında önemli bir yere sahip olmasının önünü açmaktadır.

2020 yılı raporlarının kelime bulutu (Şekil 4) incelendiğinde birçok benzer kavramın daha sık kullanıldığı görülmektedir. Dünya, salgın, risk, destek, güçlü, sürdürülebilir ve finansal kavramlarının öneminin arttığı görülmektedir.



Şekil 4. Bankacılık Sektörü Ekonomik Ortam Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 4. Banking Sector Economic Environment Category Word Cloud

Çizelge 5. Bankacılık Sektörü Sermaye Türleri Kategorisi Kelime Frekansları
Table 5. Banking Sector Capital Types Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Sermaye	7	36	1,82
Finansal	8	23	1,16
Oranı	5	18	0,91
Değer	5	15	0,76
Müşteri	7	15	0,76
Sosyal	6	15	0,76
Sürdürülebilir	14	15	0,76
Yatırım	7	15	0,76
Bankacılık	10	14	0,71
Çalışan	7	14	0,71
Kredi	5	14	0,71
Raporu	6	13	0,66
Entegre	7	12	0,61
Milyon	6	12	0,61
Kadın	5	11	0,55
Destek	6	10	0,50
Dijital	7	10	0,50
Bankası	7	9	0,45
Deneyimi	8	9	0,45

Sermaye Türleri

2019 Yılı Sonuçları

2019 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporların sermaye türleri kategorisi incelendiğinde kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutuna aşağıda yer verilmektedir.

Çizelge 5'e göre sermaye türleri bakımından ortaya çıkan kavramlar finansal, oran, değer, müşteri ve sosyal olarak ilk sıralarda yer almaktadır. Kelime frekansının devamında ise yatırım, çalışan, entegre, kredi, destek ve dijital kavramlarının olduğu görülmektedir. Sermaye türleri açısından incelenen raporlardan anlaşıldığı üzere

işletme, değer, müşteri ve sosyal kavramlarının etrafında bir döngüyle kendini ifade etmektedir.

2019 yılı kelime bulutu incelendiğinde ise fırsat, etkin olma, güçlü, yapı, enerji, karbon ve doğal ortam kavramlarının da ön planda olduğu görülmektedir.

2020 Yılı Sonuçları

2020 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporlar sermaye türleri açısından incelendiğinde kelime frekansları ve kelime bulutu aşağıdaki gibidir. Analiz sonuçları kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutu şeklinde gösterilmektedir.



Şekil 5. Bankacılık Sektörü Sermaye Türleri Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 5. Banking Sector Capital Types Category Word Cloud

Çizelge 6. Bankacılık Sektörü Sermaye Türleri Kategorisi Kelime Frekansları
Table 6. Banking Sector Capital Types Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Sermaye	7	32	1,58
Finansal	8	24	1,19
Bankacılık	10	21	1,04
Değer	5	19	0,94
Kredi	5	17	0,84
Sosyal	6	16	0,79
Çalışan	7	15	0,74
Müşteri	7	15	0,74
Oranı	5	15	0,74
Sürdürülebilir	14	14	0,69
Yatırım	7	14	0,69
Banka	5	12	0,64
Milyon	6	12	0,59
Destek	6	11	0,54
Kadın	5	11	0,54
Tüm	3	11	0,54
Dijital	7	10	0,49
Kurumsal	8	10	0,49



Şekil 6. Bankacılık Sektörü Sermaye Türleri Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 6. Banking Sector Capital Types Category Word Cloud

Çizelge 6 incelendiğinde 2019 rapor analizi verilerinin yanı sıra sürdürülebilir, yatırım ve kurumsal kavramlarının da ön plana çıktığı görülmektedir. Sermaye türlerinin sürdürülebilirlik etrafında gelişim göstermesi pandeminin etkisiyle hızlı bir dönüşümle karşılaştı. Süreç doğrultusunda yapılan yatırımlar fırsatları tespit etmek, en iyi uygulamaları bulabilmek adına farklılaştığı bilinmektedir. Bankacılık sektörünün sorumlu ve sürdürülebilir kalkınmaya odaklandığı görülmektedir.

2020 yılı raporlarından oluşturulan kelime bulutu incelendiğinde diğerlerinden farklı olarak sermaye, çalışan bankası, büyüme, operasyonel, toplumsal, karlılık ve kadın kavramlarına da yer vermektedir. İşletmeler bireylerin fırsatlardan eşit yararlandığı, kapsayıcı ekonomi veriminin daha fazla olacağı ve kadınların istihdama, ekonomik yaşama aktif katılımının desteklendiği çıkarımında bulunabiliriz.

Sürdürülebilirlik

2019 yılı sonuçları

2019 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporlar incelendiğinde kelime frekansları ve kelime bulutu aşağıdaki gibidir. Analiz sonuçları kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutu şeklinde gösterilmektedir.

Çizelge 7'ye göre sürdürülebilirlik kategorisinde sık kullanılan kavramlar kredi, risk, finansal, bankacılık olarak görülmektedir. Devam eden kavramlar arasında çevresel, enerji, sürdürülebilirlik, sosyal ve yönetim de yer almaktadır.

2019 yılı incelenen raporlar doğrultusunda oluşturulan kelime bulutunda yenilenebilir, kurumsal, kalkınma, çevre ve sorumlu kavramları da sık kullanılanlar arasında olduğu görülmektedir.

Çizelge 7. Bankacılık Sektörü Sürdürülebilirlik Kategorisi Kelime Frekansları

Table 7. Banking Sector Sustainability Category Vocabulary Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Kredi	5	177	1,19
Banka	5	147	0,99
Risk	4	109	0,73
Finansal	8	107	0,72
Sorumlu	7	99	0,67
Bankacılık	10	93	0,62
Çevresel	8	78	0,52
Sürdürülebilirlik	17	78	0,52
Yönetimi	8	71	0,48
Enerji	6	69	0,46
Yılında	7	68	0,46
Sürdürülebilir	14	65	0,44
Riski	5	64	0,43
Sosyal	6	62	0,42
Tüm	3	57	0,38
Milyon	6	54	0,36
Türkiye	7	54	0,36



Şekil 7. Bankacılık Sektörü Sürdürülebilirlik Kategorisi Kelime Bulutu 2019

Figure 7. Banking Sector Sustainability Category Word Cloud 2019

Çizelge 9. Bankacılık Sektörü Topluma Katkı Kategorisi Kelime Frekansları
Table 9. Banking Sector Contribution to Society Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Bankası	7	45	1,05
Yılında	7	44	1,03
Türkiye	7	42	0,98
Kredi	5	38	0,89
Yapı	4	37	0,86
Sosyal	6	29	0,68
Satranç	7	28	0,65
Sanat	5	27	0,63
Eğitim	6	26	0,61
Garanti	7	26	0,61
Katkı	5	22	0,51
Kapsamında	10	20	0,47
Sayısı	6	19	0,44
Destek	6	18	0,42
İş	2	18	0,42
Toplumsal	9	18	0,42
Kitap	5	17	0,40
Öğrenci	7	17	0,40
Yıl	3	17	0,40



Şekil 9. Bankacılık Sektörü Topluma Katkı Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 9. Banking Sector Community Contribution Category Word Cloud

2019 yılı kelime bulutu incelendiğinde diğer kavramların yanı sıra spor, çevre, değer, pozitif, okul ve proje kavramlarının da öne çıktığı görülmektedir.

2020 Yılı Sonuçları

2020 yılı kelime frekansı çizelgesi incelendiğinde 2019 yılı ile benzer kavramlara değinildiği görülmektedir.

Kadın istihdamının ve kadın girişimcilerin desteklenmesi, faaliyetlerin çevre üzerindeki etkilerinin en aza indirilmeye çalışılması, toplumsal yatırıma önem vermek, kültür sanat alanlarında gerekli katılımları göstermek gibi birçok amaç sürdürülebilirliğin ana çerçevesinde yer almaktadır.

2020 yılı bankacılık sektörü topluma katkı kategorisi kelime bulutu incelendiğinde girişimciler, kültür, pandemi, kadın, sosyal, sürdürülebilir, sanat kavramlarının öne çıktığı görülmektedir.

Kurumsal Yönetişim

2019 Yılı Sonuçları

2019 yılı bankacılık sektörü kurumsal yönetim kategorisi analizleri kelime frekansı çizelgesi ve kelime bulutu şekli olarak aşağıda yer almaktadır. Kurumsal yönetim kategorisi yönetim üyelerinin sorumlu oldukları alanları, denetim komitelerini, risk komitelerini kapsamaktadır

2019 yılı kelime frekansı çizelgesi incelendiğinde kredi, yönetim, risk, kurul, yapı kavramlarının ön planda olduğu görülmektedir. İncelemesine devam edilen frekans çizelgesinde sorumlu, kurumsal, finansal, bankacılık, sürdürülebilir kavramlarının da sık kullanıldığı görülmektedir. Kurumsal yönetim de risk yönetimin politika ve uygulamalarının gözetiminin önemli bir yere sahip olduğunu söyleyebiliriz. Bankacılık faaliyetlerinin yönetim stratejisi ve politikalarına uygun, verimli ve etkin bir çerçevede yürütülmesi de iç kontrol sistemi tarafından yapılmaktadır.



Şekil 11. Bankacılık Sektörü Kurumsal Yönetişim Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 11. Banking Industry Corporate Governance Category Word Cloud

2019 yılı kurumsal yönetim kelime bulutu incelendiğinde müdür, risk, sorumlu, entegre, İngilizce başlık eklenmiştir. çalışan, politika kavramlarının da ön planda olduğu görülmektedir.

2020 Yılı Sonuçları

2020 yılı kurumsal yönetim kategorisi kelime frekansı çizelgesinde 2019 yılı verilerinin benzer sıklıkta kullanılan kavramlar olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra denetim, karar, uyum kavramlarının da ön plana çıktığını görmekteyiz. Bu kavramlar doğrultusunda kurumsal yönetim ilkelerine uyumun, sürdürülebilirlik ilkelerine uyumun izlenmesi, bu konuda iyileştirmeler yapılması, denetim mekanizmasının işlevinin önemi vurgulanmaktadır. Entegre raporlar da kurumsal yönetim uyum raporlarına da yer verildiğini söyleyebiliriz.

2020 yılı kelime bulutunda yolsuzluk, riskler, mücadele, etik, yönetim, raporlama kavramlarının da ön plana çıktığını görmekteyiz. Denetim faaliyetleri arasında yer alan inceleme ve soruşturma çalışmaları yoluyla, yolsuzluk, hile, dolandırıcılık gibi faaliyetlerin önlenmesi ve gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bankalardaki

teftiş kurulları organizasyonlardaki risklerin yönetimi ve denetiminde olduğu bilinmektedir.

İnovasyon Yaklaşımları

2019 Yılı Sonuçları

2019 yılı Bankacılık sektörüne ait entegre raporlar incelendiğinde kelime frekansları ve kelime bulutu aşağıdaki gibidir. Analiz sonuçları kelime frekans çizelgesi ve kelime bulutu şeklinde gösterilmektedir.

2019 yılı bankacılık sektörü inovasyon kategorisi kelime frekansı çizelgesi incelendiğinde müşteri, kredi, dijital, bankacılık, ürün, hizmet kavramlarının ön planda olduğu görülmektedir. Çizelgenin devamı incelendiğinde yeni, iş, deneyim, ticari, kurumsal kavramlar da dikkat çekmektedir. Bankacılık sektörünün müşteri odaklı hizmet anlayışı ve müşteri ihtiyaçları doğrultusunda yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirdiği söylenebilir. İlgili sektörün kurum kültüründe yenilikçilik yer almaktadır. Müşteri odaklı ve bireysel bankacılık alanında yenilikçi hizmet anlayışını benimsedikleri söylenebilir.

Çizelge 12. Bankacılık Sektörü Kurumsal Yönetişim Kategorisi Kelime Frekansları

Table 12. Banking Sector Corporate Governance Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Risk	4	255	1,26
Banka	5	197	0,97
Kredi	5	192	0,95
Yönetimi	8	120	0,59
Finansal	8	101	0,50
Yönetim	7	91	0,45
Kurulu	6	86	0,42
Karar	5	84	0,41
Uyum	4	79	0,39
Bankası	7	72	0,36
Operasyonel	11	65	0,32
Yapı	4	65	0,32
Kontrol	7	64	0,32
Entegre	7	63	0,31
Sayıli	6	63	0,31
Kurumsal	8	62	0,31
Denetim	7	60	0,30



Şekil 12. Bankacılık Sektörü Kurumsal Yönetişim Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 12. Banking Industry Corporate Governance Category Word Cloud

Çizelge 13. Bankacılık Sektörü İnovasyon Yaklaşımları Kategorisi Kelime Frekansları
Table 13. Banking Sector Innovation Approaches Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük Uzunluğu	Frekans	%
Müşteri	7	213	1,33
Kredi	5	188	1,17
Banka	5	129	0,80
Dijital	7	117	0,73
Bankacılık	10	115	0,72
Müşterilerin	12	86	0,54
Ürün	4	71	0,44
Hizmet	6	68	0,42
Devam	5	63	0,39
Yeni	4	60	0,37
İş	2	58	0,36
Finansal	8	56	0,35
Deneyimi	8	52	0,32
Türkiye	7	50	0,31
Yönetimi	8	49	0,30
Kurumsal	8	48	0,30
Entegre	7	47	0,29
Ticari	6	44	0,27



Şekil 13. Bankacılık Sektörü İnovasyon Yaklaşımları Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 13. Banking Sector Innovation Approaches Category Word Cloud

Çizelge 15. Bankacılık Sektörü Gelecek Beklentileri Kategorisi Kelime Frekansları

Table 15. Banking Sector Future Expectations Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Dijital	7	84	1,21
Müşteri	7	76	1,09
Mobil	5	45	0,65
Ürün	4	39	0,56
Banka	5	31	0,45
Finansal	8	30	0,43
İş	2	29	0,42
Kredi	5	28	0,40
Bankacılık	10	27	0,39
Devam	5	22	0,32
Hizmet	6	21	0,30
Müşteriler	10	20	0,29
Dolandırıcılık	14	18	0,26
İşlem	5	17	0,24
Entegre	7	16	0,23
Yılında	7	16	0,23
İnternet	9	15	0,22
Kurumsal	8	15	0,22

Şekil 15. Bankacılık Sektörü Gelecek Beklentileri Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 15. Banking Sector Future Prospects Category Word Cloud

2019 yılı gelecek beklentileri kategorisi kelime bulutu incelendiğinde dijital, dönüşüm ve güvenlik kavramlarının ön planda olduğu görülmektedir. Dijital dönüşüm için bankacılık sektörü tarafından müşteri bilgi güvenliği ve gizliliğinin sağlanması ve dolandırıcılık olaylarının yaşanması etkin risk yönetiminin araçlarını geliştirmeye yönlendirdiğini söyleyebiliriz. Dijitalleşmenin kişiye özel farklı bankacılık işlem ve hizmetlerini içeren tam kapsamlı bir bankacılık platformudur ve teknoloji süreç yeniliklerini destekleyen sektörü sürekli ileri taşıyan karar alma mekanizmasının bir parçası olduğu bilinmektedir.

2020 Yılı Sonuçları

2020 yılına ilişkin gelecek beklentileri kategorisi incelendiğinde 2019 yılından farklı olarak bazı kelimelerin daha fazla ön plana çıktığı görülmektedir. Kelime frekansları çizelgesi ve kelime bulutu aşağıda gösterilmektedir.

2020 yılı gelecek beklentileri kelime frekans çizelgesi incelendiğinde pandemi, güvenlik, Covid-19, yapay, zekâ kavramlarının ön plana çıktığını görmekteyiz. Bankacılık sektörü dijitali kullanan müşterilerinin pandemi sürecinde tüketim davranışlarının alışkanlık haline geldiğini ve bunun devam edeceğini ifade etmektedir. Pandeminin kazandırdığı tecrübeler arasında şubeye gitmeden hizmet alabilmenin önemi yer almaktadır.

2020 yılı kelime bulutu incelendiğinde müşteri kavramı gelecek beklentileri kategorisinin odağını oluşturmaktadır. Covid-19 süreci ile beraber değişen çalışma modeline uygun olarak uzaktan güvenli çalışmayı sağlayan ortamların kapasiteleri hızlı bir şekilde artırıldığı, yeni ortaya çıkan ihtiyaçlara hem güvenliği hem de iş sürekliliğini gözeterek şekilde çözümler oluşturulduğu ifade edilmektedir.

Çizelge 16. Bankacılık Sektörü Gelecek Beklentileri Kategorisi Kelime Frekansları

Table 16. Banking Sector Future Expectations Category Word Frequencies

Sözcük	Sözcük uzunluğu	Frekans	%
Müşteri	7	55	0,64
İş	2	44	0,52
Bankacılık	5	37	0,43
Kredi	5	36	0,42
Finansal	8	34	0,40
Dijital	7	33	0,39
Ekonomik	8	29	0,34
Küresel	7	29	0,34
Hizmet	6	27	0,32
Veri	4	26	0,30
Pandemi	7	25	0,29
Teknoloji	9	25	0,29
Yapı	4	25	0,29
Covid-19	7	24	0,28
Entegre	7	24	0,28
Güvenlik	8	24	0,28
Yapay	5	24	0,28
Zeka	4	22	0,26

Şekil 16. Bankacılık Sektörü Gelecek Beklentileri Kategorisi Kelime Bulutu
Figure 16. Banking Sector Future Prospects Category Word Cloud

Sonuç ve Değerlendirme

İşletmelerin açık, net, şeffaf ve hesap verilebilir raporlar sunması beklenmektedir. Finansal raporlamanın geçmişe yönelik bilgileri kapsadığı ancak gelecekteki değer yaratma kısmının yer almaması işletme değerini ortaya koymakta eksik kalmaktadır. Bu belirsizliğin entegre düşünceyi ve entegre raporlamayı ortaya çıkardığı bilinmektedir. Entegre raporlama, işletmelerin tüm yönleriyle şeffaf bir şekilde değerlendirebileceği bir raporlama olarak tanımlanmaktadır. Paydaşlarla birlikte belirlenen öncelikli konular raporun temelini oluşturmaktadır. Faaliyet gösterilen sektörü etkileyen küresel değişimlerde göz önüne alınmaktadır.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin hazırladıkları entegre raporların kategorilerine göre kavramsal analizleri yapılmıştır. Değerlendirilmesi yapılan 2020 yılı entegre raporlarının kavramsal analizinde oldukça sık karşılaşılan Covid-19, dijitalleşme, sürdürülebilirlik, hızlı kredi, risk kavramlarının ön plana çıktığı görülmektedir.

İşletmeler karşı karşıya kaldıkları küresel krizlerin ardından yeni hedefler belirleyerek daha uzun ömürlü ve farklı yönlerden avantajlı olana yönelmektedir. 2019 ve 2020 yılı arasındaki kavramsal açıdan en köklü değişiklik Covid-19 pandemisi ve dijitalleşme olarak görünmektedir. 2020 yılı entegre raporlarında Covid-19'un önemli bir olay olarak değerlendirildiği ve Covid-19 başlığı altında detaylı açıklamaya yer verildiği görülmektedir. Pandeminin etkisiyle bankacılık sektörü dijitalleşmeyi amaç haline getirerek, müşteri memnuniyetini, zamansız, mekânsız işlem yapabilme fırsatını sunmaktadır. 2019 yılında dijital alanlardaki işlem sayısı 2020 yılıyla birlikte artış gösterdiği görülmektedir. İşletme kapanmalarının yaşanması mobil bankacılığın şube bankacılığının yerini aldığı görülmektedir. İnternet bankacılığının risk ortamı oluşturması da denetim ve güvenlik mekanizmalarında da yenilikçi uygulamalara geçişi desteklemektedir.

Bu çalışma ilgili bankaların 2019 ve 2020 yılında yayınladıkları entegre raporları üzerinden

değerlendirilmiştir. Bu yıllarda entegre rapor yayınlamayan bazı bankaların ileri tarihlerde entegre rapor yayınlamaları beklenmektedir. Bu durumda bankaların entegre raporlarının daha kapsamlı karşılaştırılması mümkün hale gelebilecektir.

Extended Summary

Businesses are expected to present clear, transparent, and accountable reports. The fact that financial reporting includes historical information but does not include the future value creation part is insufficient to reveal the value of the organization. This uncertainty has led to integrated thinking and the emergence of integrated reporting. We can define integrated reporting as a reporting that can evaluate the more inclusive organization in all its aspects transparently. The material issues determined together with the stakeholders form the basis of the report. Global changes that affect the sector in which we operate are taken into account. It should ensure that the determined titles align with business strategies with an integrated management approach.

In this study, the integrated reports prepared by the institutions operating in the selected banking sector were divided into categories and their conceptual analyzes were made. The reports of the banking sector for the years 2019-2020 prepared in this direction are discussed. It was practical to compare the effects of the Covid-19 pandemic, which is effective worldwide, in selecting both years. The sector reports included in the research for the specified years were divided into sections and analyzed. These parts are taken from the sections in the reports and represent the content items. Maxquda 2022 program is used for analysis. The most frequently recurring concept distributions are shown in the integrated reporting texts. The list of these concepts is called word frequency. In addition, the word cloud, which is presented as a visual map of the concepts formed by the word frequency, is also shown. While evaluating the word frequencies, accounting-related concepts were taken into account and non-accounting concepts were excluded.

What is covered in the sections of the reports are; Top Management Messages Economic Environment, Types of Capital, Sustainability, Contribution to Society, Corporate Governance, Innovation Approaches, and Future Predictions. When the Top Management Messages category is examined, it is seen that the concepts of credit, integrated, economic, and sustainable are used predominantly for the year 2019. For the year 2020, it is seen that the concepts of sustainability and sustainability come to the fore. In addition, it is seen that the Covid-19 pandemic is also taking place at a significant level. In line with the closures and restrictions experienced with the process, the sustainability of the business lines has been questioned. With the pandemic, fundamental changes have been made in the way of doing business, and the financial needs of individuals and businesses, as well as the emphasis on the environment and health, have come to the fore.

In the reports examined in the Economic Environment category, it is understood that the economic and social dimensions are given importance at the same time. With the year 2020, it is seen that the concepts of the pandemic, Covid-19, global, money, risk, and epidemic are used very often. It is known that crisis periods lead to deep transformations in all working styles. In this case, the negative effects of the pandemic pave the way for it to have an important place in business reports. The reports examined in the Capital Types category, show that the concepts of business, value, customer, and social are at the forefront. The development of capital types around sustainability faced a rapid transformation with the effect of the pandemic. It is known that the investment opportunities made in this direction differ in order to find the best practices. It is seen that the banking sector focuses on responsible and sustainable development. When the sustainability category is examined, it is seen that the concepts of environmental sustainability, responsible, and social are at the forefront. We can say that it is in the new focus of sustainability to be established after the pandemic, where the sector is in environmental, social and economic transformation.

In line with the reports examined in the category of Contribution to Society, we can say that organizations take responsibility for combating climate change and protecting natural resources, where they deal with environmental problems. We can say that they take responsibility in the fields of active participation in cultural life, educational support, human-society and cultural development. Many purposes such as women's employment, support for women entrepreneurs, and participation in the field of culture and arts are included in the main framework of sustainability. It is seen that the concepts of credit, management, and risk are at the forefront of the Corporate Governance category. It is seen that the oversight of risk management policies and practices in corporate governance has an important place.

In the reports examined in the Innovation Approaches category, it can be said that the banking sector has developed innovative products and services in line with its customer-oriented service approach and customer needs. There is innovation in the corporate culture of the relevant sector. It can be said that they have adopted a customer-oriented and innovative service approach in retail banking. It is seen that the concepts of mobile, security, information, and payment are at the forefront of the pandemic process. The concept of mobile is a serious innovation in the banking sector. It offers the customer the opportunity to perform banking transactions whenever and wherever they want. We can say that the inability of branches to serve in 2020 due to the pandemic has made it stand out as the only banking method rather than an alternative to digital channels. Another feature that aims to be with you in times of need is to provide fast loans. It is aimed to create completely digital products designed to meet all the needs of customers without leaving their homes. It makes life easier for its customers with an innovative approach to money transfers. It is known that the Collection with Code

product, which allows receiving special remote payments for workplaces that had to close their physical stores and do not sell online through the website, has emerged due to the pandemic.

In the Future Insights category, digital, customer, mobile, product, and financial concepts are at the forefront. We can say that digitalization triggers many different transformations from cloud technology to artificial intelligence. It is known that customers prefer simpler, more convenient, and time-saving internet access and smart phone use. For digital transformation, we can say that ensuring customer information security and privacy by the banking sector and the occurrence of fraudulent events lead to the developing effective risk management tools. It is known that digitalization is a full-fledged banking platform that includes different personalized banking transactions and services; It is a part of the decision-making mechanism that supports technology process innovations and constantly moves the industry forward. When the 2020 reports are examined, we see that the concepts of the pandemic, security, Covid-19, artificial and intelligence come to the fore. The banking sector states that the consumption behavior of customers using digital has become a habit during the pandemic and continue. Among the experiences gained by the pandemic is the importance of getting service without going to the branch. It is stated that the capacities of the environments that provide remote safe working by the changing working model with the Covid-19 have been rapidly increased, and solutions have been created for newly emerging needs in a way that takes into account both security and business continuity.

The most fundamental change conceptually between 2019 and 2020 seems to be the Covid-19 pandemic. With the effect of the pandemic, the banking sector has made digitalization a goal. It offers customer satisfaction and the opportunity to make timeless and placeless transactions. While limited transactions were made in digital areas in 2019, it is seen that mobile banking replaced branch banking with business closures in 2020. The risk environment of internet banking also supports the transition to innovative practices in supervision and security mechanisms.

In terms of human capital, performance-based, equal opportunities, fair and transparent management models are included in the reports, and the sector also supports professional development while creating employment. Their natural and social capitals are directed towards social investments and investments in renewable energy resources. Due to the crisis experienced, there has been a rapid transition to environments that allow safe remote working in accordance with the collaborative working model.

Kaynakça

- Aras, G. & Sarıoğlu, G. U. (2015). *Kurumsal Raporlamada Yeni Dönem: Entegre Raporlama*. TÜSİAD. Erişim adresi: <https://tusiad.org/tr/yayinlar/raporlar/item/8539-kurumsal-raporlamada-yeni-donem-entegre-raporlama>
- Aydın, S. (2015). *Entegre Raporlama*, İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Black Sun, PLC. (2014). Realizing the benefits: the impact of integrated reporting. [http://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2014/09/IIRC.Black_Sun_Research_IR_\(Erişim:20.04.2023\)](http://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2014/09/IIRC.Black_Sun_Research_IR_(Erişim:20.04.2023))
- Deloitte. (2014). Integrated Reporting in the Netherlands: the Journey Continues and is Gaining Traction and Pace: <https://integratedreporting.org/resource/deloitte-integrated-reporting-in-the-netherlands/> (Erişim: 03.03.2022)
- Dereköy, F. (2018). Entegre Raporlama Uygulamalarının Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi Bağlamında Değerlendirilmesi, *Journal of Administrative Sciences/Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 589-608.
- Entegre Raporlama nedir? Erişim adresi: <http://www.entegreraporlamatr.org/tr/entegre-raporlama/entegre-raporlama-nedir.aspx>
- Entegre Raporlama Uluslararası Çerçevesi'nin Türkçe versiyonu. Erişim adresi: <http://www.theiirc.org/wp-content/uploads/2014/06/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-Turkish.pdf>
- Ercan, C. ve Kestane, A. (2017). Entegre Raporlama Ve Türkiye'deki Uygulama Örnekleri Üzerine Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(4), 73-86.
- Garanti Bankası (2020). 2019 yılı entegre raporu. Erişim adresi: <https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1454/garanti-bbva-2019-entegre-faaliyet-raporu.pdf>
- Garanti Bankası (2021). 2020 yılı entegre raporu. Erişim adresi: <https://surdurulebilirlik.garantibbva.com.tr/media/1529/garanti-bbva-2020-entegre-faaliyet-raporu-1.pdf>
- Gençoğlu, Ü. G., & Aytaç, A. (2016). Kurumsal sürdürülebilirlik açısından entegre raporlamanın önemi ve BIST uygulamaları. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (72), 51-66.
- Gökmen, Elif Özkul, (2013) Entegre Raporlamaya Hazır mısınız?, *EKOIQ Dergisi*, Ağustos, Sayı: 32.
- Ighian, C. D. S. (2015). Integrated Reporting--The Future Of Financial Reporting. *Internal Auditing and Risk Management*, 10(2), 125-134.
- IIRC (2021). "Consultation draft of the International Framework", Erişim adresi: www.theiirc.org/consultationdraft2021 (Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesi)
- IIRC (2013). "Consultation draft of the International Framework", Erişim adresi: www.theiirc.org/consultationdraft2013
- İş Bankası (2020). 2019 yılı entegre raporu. Erişim adresi: <https://www.isbank.com.tr/contentmanagement/IsbankSurdurulebilirlik/pdf/2019EntegreRaporu.pdf> (08.02.2022)
- İş Bankası (2021). 2020 yılı entegre raporu. Erişim adresi: <http://www.entegreraporlamatr.org/tr/images/pdf/Is-Bankasi-2020-Entegre-Rapor.pdf> (08.02.2022)
- Kargın, S., Araci, H., & Aktaş, H. (2013). Entegre raporlama: Yeni bir raporlama perspektifi. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 6(1), 27-46.
- Kaya, P. H. (2015). Entegre Raporlama Sisteminin Ortaya Çıkış Sebepleri ve Şirketlere Sağlayacağı Faydalar. *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 19 (28), 114-130.
- MAXQDA. Maxquda Nedir?, Erişim adresi: <https://www.maxquda.com/what-is-maxquda>
- Oral, T. & Erkuş, H. (2019). Entegre Raporlama: Yayınlanan Raporlar Üzerine Bir Araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (5), 265-276. DOI: 10.18506/anemon.476778
- Öktem, R. & Öktem, B. (2022). Revize Uluslararası Entegre Raporlama Çerçevesine İlişkin Bankacılık Sektöründe Covid-19 Pandemisi Verilerinin Analizi. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 14 (26), 193-208. DOI: 10.14784/marufacd.1055216

- Önder, Ş. & Çelik, İ. (2021). Entegre Raporlamanın Firma Karlılığına Etkisi: Bankacılık Ve Çimento Sektörü Üzerine Bir Uygulama . Muhasebe ve Finansman Dergisi , (92) , 61-72 . DOI: 10.25095/mufad.949557
- Romero, S., Ruiz, S. ve Fernandez-Feijoo, B. (2019). İspanya'da Sürdürülebilirlik Raporlaması Ve Paydaş Katılımı: Farklı Araçlar, Farklı Kalite. İş Stratejisi ve Çevre , 28 (1), 221-232.
- Saban, M., Vargün, H. & Gürkan, S. (2017). Yatırımcılara Bilgi Sağlama Aracı Olarak Entegre Raporlama. Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi.
- Surty, M., Yasseen, Y. & Padia, N. (2018). Trends in integrated reporting: a state- owned company analysis. Southern African Business Review, 22(1), 1-22.
- Topçu, M. K., & Korkmaz, G. (2015). Entegre Raporlama: Kavramsal Bir İnceleme. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30(1), 1-22.
- Torelli, R., Balluchi, F. ve Furlotti, K. (2020). Önemlilik Değerlendirmesi Ve Paydaş Katılımı: Sürdürülebilirlik Raporlarının İçerik Analizi. Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Çevre Yönetimi , 27 (2), 470-484.
- Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (2020). 2019 yılı entegre faaliyet raporu. Erişim adresi: https://www.tskb.com.tr/i/content/4201_1_TSKB_2019_EFR.pdf
- Türkiye Sınai Kalkınma Bankası (2021). 2020 yılı entegre faaliyet raporu. Erişim adresi: <https://www.tskb.com.tr/uploads/file/68223ca3c0e4ceb616f541f6d3f01a3d1641200684248.pdf>
- Yapı Kredi Bankası (2020) 2019 yılı entegre faaliyet raporu: Erişim adresi: https://assets.yapikredi.com.tr/ResponsiveSite/_assets/pdf/arsiv/surdurulebilirlik/YKB_ER_19_TR.pdf
- Yapı Kredi Bankası (2021) 2020 yılı entegre faaliyet raporu: Erişim adresi: https://www.yapikrediinvestorrelations.com/tr/images/pdf/faaliyetraporlari/2020/yapi_kredi_2020_entegre_faaliyet_raporu.pdf (12.02.2022)
- Yılmaz, N. D. (2016). Entegre Raporlamanın Yatırımcılar Açısından Analizi ve Entegre Yatırım Analizi Algoritması, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Yüksel, F. & Aracı, H. (2017). Hizmet İşletmelerine Ait Raporların Entegre Raporlama İlkeleri Açısından İncelenmesi. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 16(UİK Özel Sayısı), 729-748.
- White, A.L. (2010) The Five Capitals of Integrated Reporting: Toward a Holistic Architecture for Corporate Disclosure. 29-32; Edited by: Eccles, R.G., B. Cheng ve D. Saltzman. 2010. The Landscape of Integrated Reporting Reflections and Next Steps, Harvard Business School. www.ertatr.org