



Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi

www.turib.org



Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarının Bibliyometrik Analizi: Web Of Science Örneği*

Sultan KOÇ^{a**}, Emine KALE^b

^a Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ISPARTA, Türkiye, E-posta: omertufekci@isparta.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3918-5850

^b Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Yalvaç MYO, Finans Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, ISPARTA, Türkiye, E-posta: leylaakbas@isparta.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3721-0477

Öz

Genellikle yönetim alanı ve hizmet sektörü açısından incelenen “müşteriden kötü muamele” kavramı, son yıllarda uluslararası literatürde araştırmacıların ilgi alanında bulunmaktadır. Bu çalışmada, müşteriden kötü muamele ile ilgili araştırmaların bibliyometrik analiz yöntemiyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, konu ile ilgili çalışmalar Web of Science (WoS) veri tabanından toplanmış ve bu çalışmalar VOSviewer programı ile bibliyometrik analiz yöntemi kullanılarak incelenmiştir. WoS veri tabanındaki yapılan taramada konu ile ilgili 194 çalışma tespit edilmiştir. Bu çalışmaların 183 tanesinin yönetim alanında yapıldığı ve çalışmaların yazar sayısının ise 490 olduğu belirlenmiştir. Yapılan ortak kelime analizi sonucunda müşteriden kötü muamele kavramı ile ilişkili olan toplam 520 anahtar kelime listelenmiştir. Araştırmanın sonunda, “müşteriden kötü muamele” anahtar kelimesinin hizmet sabotajı (service sabotage), duygusal tükenme (emotional exhaustion), müşteri hizmetleri (customer services), duygusal emek (emotional labor), tükenmişlik (burnout), anahtar kelimeleri ile birlikte kullanıldığı tespit edilmiştir. En yüksek atıf alan çalışmanın, Koopman vd.'nin 2016 yılında Academy of Management Journal'da yayımladığı ve 437 atıf alan makale olduğu görülmüştür. En çok çalışma yayımlayan ülkelerin ise Amerika Birleşik Devletleri ve Çin olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteriden Kötü Muamele, Bibliyometrik Analiz, VOSviewer, Web of Science.

Jel kodu: Z30, Z39

Bibliometric Analysis of Customer Mistreatment Studies: The Case of Web of Science

Abstract

The concept of “customer mistreatment”, typically examined in the context of management and the service sector, has garnered significant attention from researchers in the international literature in recent years. This study aims to evaluate research on customer mistreatment using the bibliometric analysis method. To achieve this aim, studies related to the topic were collected from the Web of Science (WoS) database and analyzed using the bibliometric analysis method with the VOSviewer program. A total of 194 studies related to the topic were identified in the search conducted in the WoS database. It was determined that 183 of these studies were conducted in the field of management, and the total number of authors contributing to these studies was 490. Through co-word analysis, a total of 520 keywords associated with the concept of customer mistreatment were listed. At the end of the research, it was found that the keyword “customer mistreatment” was commonly used with other keywords such as “service sabotage”, “emotional exhaustion”, “customer services”, “emotional labor”, and “burnout”. The study with the highest number of citations was identified as the article by Koopman et al., published in 2016 in the Academy of Management Journal, with 437 citations. It has been determined that the countries publishing the most studies are the United States and China.

Keywords: Customer Mistreatment, Bibliometric Analysis, VOSviewer, Web of Science.

Jel Code: Z30, Z39

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 20. 11.2024

Birinci Düzeltme : 10.12.2024

Kabul : 19.01.2025

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Gökhan, S., & Duran, E. (2025). Yerel Halkın Kültürel Miras Farkındalığı: Birgi Örneği. *Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 5(1), 39-60

* Bu araştırma etik kurul karar gerektirmeyen araştırmalar arasında yer almaktadır.

** Sorumlu yazar e-posta: S. Koç (sltn.koc1994@gmail.com)

1. Giriş

Hizmet işletmeleri, müşteri memnuniyetini sağlamak, rekabet avantajını güçlendirmek ve nihayetinde ekonomik verimliliği artırmak amacıyla müşteri deneyimini öncelikli bir konu olarak ele almaktadır. Bu nedenle, işletmedeki ön cephe çalışanlarının müşterilerin ihtiyaçlarını mümkün olduğunca kısa sürede karşılamaları ve onları memnun etmek için ellerinden gelenin en iyisini yapmaları gerekmektedir. Çalışanların müşterilerle kurdukları iletişimin çoğunluğu medeni şekilde gerçekleşse de bazıları problemlili olabilmektedir (Yang, Lu & Huang, 2020).

Birçok çalışan gibi, hizmet işletmeleri çalışanları da iş ile ilgili çeşitli stres kaynaklarıyla karşı karşıya kalmaktadır. Hizmet sektöründeki çalışanlara özgü bir stres faktörü ise müşteriden görülen kötü muameledir. Müşteriden kötü muamele, çalışanların müşterilerden gördüğü düşük kaliteli davranış olarak ifade edilmekte ve belirsiz müşteri taleplerinden müşterinin sözlü saldırganlığına kadar çeşitli şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Konu ile ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda, müşteri-çalışan etkileşimlerinin çalışanların tükenmişliğiyle ilişkili olmadığı öne sürülmüş olsa da, sonraki araştırmalar, müşterilerden gelen saldırganlığın iş arkadaşlarından gelen saldırganlıktan daha olası olduğunu ve bu etkileşimlerin çalışanlar üzerinde önemli olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir (LeBlanc & Kelloway, 2002). Özellikle, müşteriden kötü muamelenin duygusal sıkıntı, işe devamsızlık ve tükenmişlikle ilişkili olduğu, bu nedenle hizmet sektöründeki işletmeler için önemli bir sorun teşkil ettiği belirlenmiştir (Brotheridge & Grandey, 2002; Baranik, Wang, Gong & Shi, 2017).

Dünya genelinde çalışanların önemli bir kısmı, işle ilgili etkileşimleri sırasında müşterilerden kötü muameleye maruz kalmaktadır. Bu açıdan müşteriden kötü muamele kavramı iş ortamında önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Fakat bu denli önemli olmasına rağmen konu ile ilgili literatürdeki bilimsel yayınları bibliyometrik analiz ile inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın amacı; bibliyometrik analiz yoluyla müşteriden kötü muamele çalışmalarına ilişkin öne çıkan yazar, makale ve dergileri tespit etmek, konunun zaman içerisindeki gelişimini, eski ve yeni trendleri ortaya koymak ve konunun kavramsal yapısını, ortak yazarlık bağlantılarını ortaya çıkarmaktır. Bu amaç doğrultusunda, "literatürde müşteriden kötü muamele çalışmalarının mevcut durumu nedir ve bu kavram geçmişten günümüze hangi temel kavramlarla birlikte ele alınmıştır?" ve "müşteriden kötü muamele literatürüne en fazla katkı sağlayan yazarlar, ülkeler, dergiler ve kurumlar hangileridir?" sorularına yanıt bulunmaya çalışılacaktır. Çalışmanın hem konuyla ilgili yeni araştırma temalarının belirlenmesinde kolaylık sağlayacağı hem de yazın hakkında bilgi sahibi olunması açısından katkıda bulunabileceği öngörülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

İşletmeler, son yıllarda büyüyen pazar rekabetiyle baş edebilmek ve müşteri taleplerini karşılamak için birinci sınıf hizmetler sunmak amacıyla daha çok çalışmakta ve çalışanlarını müşteriye yüksek düzeyde kaliteli hizmet vermesini sağlamak için motive etmektedir (Lu, Liu, Wu, Wu, & Pei, 2022). İşletme çalışanları, hizmet sunumu sürecinde tüketicilerle, yöneticilerle ve diğer meslektaşlarıyla etkileşim halindedir. Ancak çalışanların müşterilerle olan etkileşimi, emir aldıkları yöneticileri ve birlikte çalıştıkları iş arkadaşları ile olan etkileşimlerden çok daha fazlasını kapsamaktadır. Buna bağlı olarak hizmet çalışanları müşterilerle sık etkileşimleri nedeniyle müşterilerden kötü muamele yaşamaya daha yatkındır (Huilian, Waqas, Yahya, Ahmad Qadri & Zahid, 2022).

Müşteriden kötü muamele kavramı, müşteriler tarafından hizmet sağlayan çalışanlara yapılan kötü bir muameleyi (Ahmed, Ali, Usman, Syed & Rashid, 2021) ve müşteriler tarafından başlatılan kötü davranışları ifade etmektedir (Chen, 2021). Müşteriden kötü muamele kavramı ilk olarak Amerikalı akademisyenler tarafından önerilmiştir ve konu son 40 yılda kapsamlı bir şekilde incelenmiştir (Li, Duan, & Zhao, 2019). Bu konudaki araştırmaların çoğu pazarlama perspektifinden ele alınmıştır. Müşterilerin kötü davranışı üzerine iyi bilinen ilk çalışmalardan biri Miles ve Bonomo (1979) tarafından yapılmıştır ve ortaya konulan “sapkın müşteri davranışı” terimi, uygunsuz veya genel olarak kabul edilen sosyal normlarla tutarsız olarak kabul edilen davranışları tanımlamak için kullanılmıştır (akt. Chen, 2021).

Müşteriden kötü muamele kavramı ile ilişkili olarak “işlevsiz müşteri davranışı”, “haksız müşteri davranışı” gibi benzer birçok tanım kullanılmıştır. Bu tanımlardan en eskisi Lovelock tarafından belirtilen jay (sorunlu, argo: dangalak) müşteri kavramıdır ve bu kavram organizasyonu olumsuz yönde etkileyecek şekilde hizmeti kasıtlı ya da kasıtsız olarak kesintiye uğratan müşterilere atıfta bulunmak için kullanılmıştır (akt. Li vd., 2019). 20. yüzyılın sonlarında ise sapkın müşteri davranışı, sorunlu müşteri davranışı, müşterinin uygunsuz davranışı, kötü tüketici davranışı vb. gibi benzer tanımlar kullanılmıştır (Chen, 2021). Müşterilerin hizmet çalışanlarına yönelik olumsuz kişilerarası davranışlarını tanımlayan farklı kavramlar, genel olarak müşteriden kötü muamele başlığı altında değerlendirilebilir. Ancak, bu kavramlar müşteriden kötü muamele ile ilişkili olsa da, tam anlamıyla bu kavramın birebir karşılığı değildir (Li vd., 2019).

Esas itibariyle müşteriden kötü muamele davranışı, işletmelerin rekabet gücünü artırma hedefiyle müşterileri merkeze aldıkları bir yaklaşımdan doğar ve genellikle müşteriler ile çalışanlar arasındaki asimetrik güç dinamiklerinden beslenir (Yue, Wang & Groth, 2017). Popüler olan “müşteri her zaman haklıdır” anlayışı, ön saflardaki çalışanlara alışılmadık taleplerde bulunan veya onlara kötü davranan müşteriler tarafından sıkça kullanılmaktadır. Müşteriler genellikle sosyal statülerinden yararlanarak sahip oldukları gücü kötüye kullanırlar. Müşteriden kötü muamele; müşterilerin çalışanlara karşı statülerini kötüye kullandıkları, çalışanlara sözlü taciz, kaba ve saygısız davranışlarda buldukları veya diğer müşterilere kıyasla aşırı talepkar oldukları durumlarda ortaya çıkar (Apoorva, Chaudhuri, Chatterjee & Vrontis, 2022). İşletmelerde müşteriden kaynaklı kötü muamele, diğer kişilerarası kötü muamele türlerine kıyasla çok daha yaygındır. Bunun başlıca nedeni, çalışanların müşterilerle, iş arkadaşları veya yöneticileriyle olduğundan daha sık ve yoğun etkileşimde bulunmalarındır (Huilian et al., 2022).

Yüksek düzeyde müşteriden kötü muameleye maruz kalan çalışanlar, olumsuz durumlarla başa çıkabilmek için çeşitli baş etme stratejileri geliştirirler. Baş etme stratejileri, kişinin kaynaklarını aşan dışsal ve/veya içsel taleplerle başa çıkmaya yönelik bilişsel ve davranışsal çabalar olarak ifade edilebilir ve bu süreç uyumlu (yani, olumsuz sonucu iyileştiren) veya uyumsuz (yani, etkisiz) bir biçimde olabilir (Baranik vd. 2017). Ancak, hizmet sektörü çalışanları, görevlerinin doğası sebebiyle uyumlu baş etme stratejilerini işyerinde uygulamada sıkıntı yaşarlar. Çünkü çalışanlar, müşteriden kötü muamele ile karşılaştıklarında genellikle etkili bir problem çözme stratejisi uygulayamazlar, çünkü müşteri çoğunlukla kötü muamele sonrası ortamı terk etmektedir. Ayrıca, hizmet sektöründe beklenen duygusal ifadeyi sürdürme zorunluluğu, çalışanların müşteri kötü muamelesine karşı hissettikleri olumsuz duyguları hafifletme seçeneklerini sınırlamaktadır. Örneğin, diğer kişilerarası ilişkilerden farklı olarak, hizmet sektörü çalışanı çoğu zaman müşteriyle kötü muamele hakkında konuşma fırsatına sahip değildir. Bu nedenle, müşteri kötü muamelesine verilen olumsuz duygusal tepkiler iş süresi boyunca devam edebilir ve tam anlamıyla çözüme ulaşamayabilir. Bu durumdaki çalışanların zamanla performansları düşebilir ve tükenmişlik ortaya çıkabilir (Wang vd., 2013). Müşteriden kötü muamelenin sonuçlarının anlaşılması işletmelerin çalışanlara yönelik stratejilerine yol gösterebilir.

3. Yöntem

Bibliyometrik analiz, yayımlanan dergiler, kitaplar gibi bilimsel bilgi kaynaklarını incelemek için matematiksel ve istatistiksel araçların kullanıldığı bir analiz yöntemidir (Erdoğan & Çiğdemli, 2022). Bibliyometrik analizle akademik yayınları; alıntı sayısı, yazar, dergi, ülke, kurum adı, makale türü ve araştırma alanı gibi kriterlere göre gruplamak mümkündür. Bu yöntem, sayısal ilişkiler, yazarlar, sosyal ağlar ve iş birliklerini değerlendirerek bilimsel sonuçlar ile ilgili çıkarım yapılmasını sağlar. Bununla birlikte, bilimsel dergilere kendi performanslarını değerlendirme ve yayın ilkelerini geliştirme imkanı sunarken, araştırmacılara da çalışma konuları hakkında veri sağlar (Aslancı, 2022). Bibliyometrik tekniklerle elde edilen verilerin analizi, ilgili konuya dair güncel ilgi alanları ve araştırma alanının yapısı hakkında önemli öngörüler sunabilir. Bu nedenle, bu çalışmada müşteriden kötü muamele ile ilgili literatür taraması ve bibliyometrik analiz yoluyla bu konuda önemli çıkarımların elde edilmesi hedeflenmektedir. Bu amaç doğrultusunda öncelikle WoS taranarak elde edilen çalışmaların yıllara, dergilere, yazarlara, üniversitelere, tarandıkları indekslere göre dağılımı ve incelemesi yapılmıştır. Bunun yanında ortak kelime analizi ile konunun zaman içerisindeki gelişimi, araştırma boşlukları, eski ve yeni trendler, kavramsal yapısı ele alınmış ve atıf analizi ile ortak yazarlık bağlantılarını tespit edilerek konuyla ilgili bir çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır.

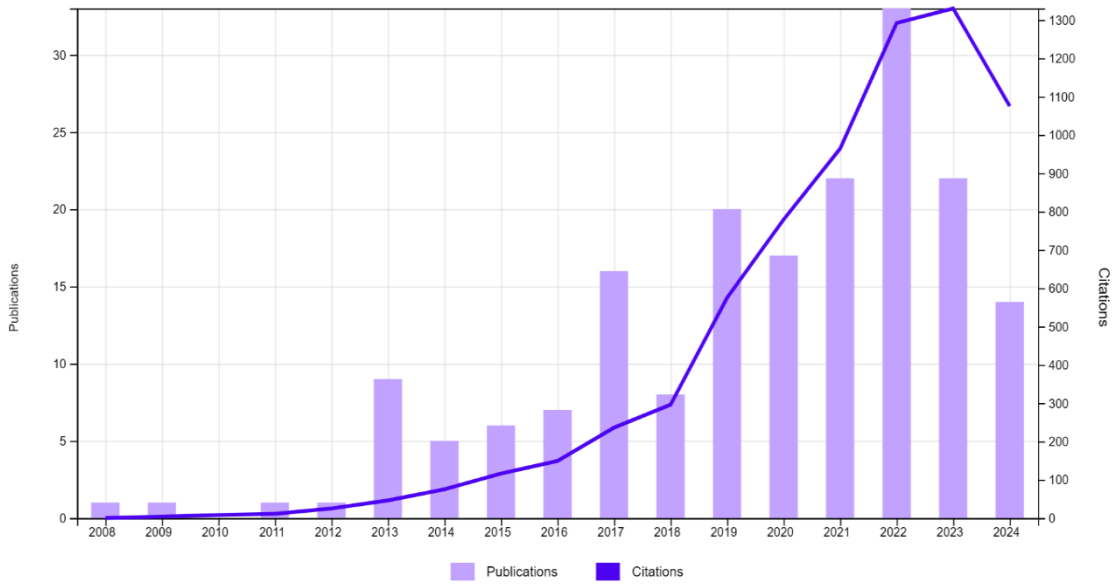
Bibliyometrik analiz, akademik çalışmalarda yaygın olarak kullanılan WoS veri tabanından taranan verilerle yapılmıştır. Konu ile çalışmalara ulaşılabilmesi için “customer mistreatment,” “customers mistreatment,” “customer misbehaviour,” veya “mistreatment by customer” terimlerinin geçtiği “keywords plus” parametresinde “topic” seçeneği ile sorgulama yapılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, VOSviewer yazılımı (version 1.6.20) kullanılmıştır.

4. Bulgular

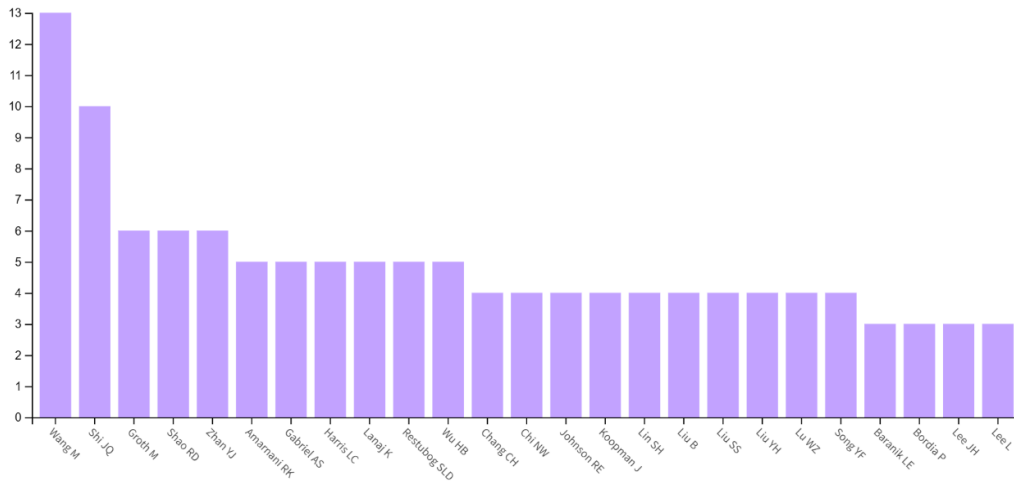
Çalışmanın bulgular kısmında WoS veri tabanından elde edilen verilerin müşteriden kötü muamele çalışmalarına ilişkin analiz sonuçlarına ve VOSviewer paket programı (version 1.6.20) kullanılarak oluşturulan ağ haritalarına yer verilmiştir.

4.1. Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarının Belirli Kriterle Göre Dağılımı

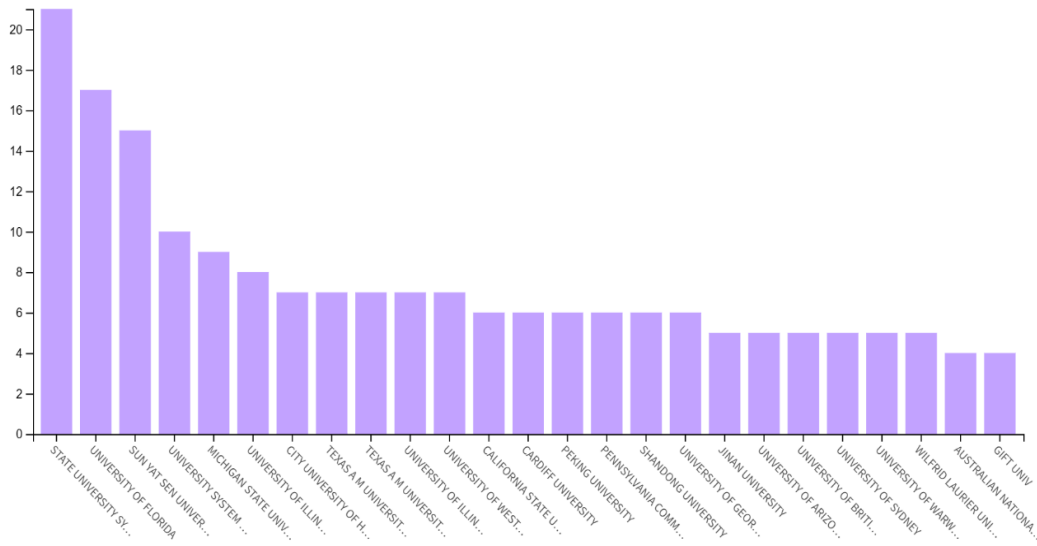
WoS veri tabanındaki müşteriden kötü muamele çalışmalarına ilişkin tespit edilen toplam 194 makale çalışmasının 183 tanesinin yönetim kategorisinde olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaların yıllara göre dağılımı Şekil 1’de gösterilmektedir. Şekil 1 incelendiğinde; çalışmaların son 16 yıla dağıldığı, en çok çalışmanın 2022 yılında yapıldığı ve ilk çalışmanın ise 2008 yılında yayınlandığı görülmektedir. Konu ile ilgili ilk çalışma; Journal of Applied Psychology dergisinde yayınlanan Skarlicki vd.’nin (2008) “Getting Even for Customer Mistreatment: The Role of Moral Identity in the Relationship Between Customer Interpersonal Injustice and Employee Sabotage” başlıklı çalışmasıdır. “Topic” sorgusu sonuçlarına göre, müşteriden kötü muamele konusunun çalışıldığı 183 çalışma için toplam 4.368 atıf yapıldığı belirlenmiştir. Müşteriden kötü muamele kavramının ele alındığı 16 yıllık süreçte, konuya ilginin bazı yıllarda arttığı, özellikle 2022 yılında (33 yayın, 1292 atıf) yayınların en yüksek düzeye ulaştığı dikkati çekmektedir.

Şekil 1: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Yıllara Göre Dağılımı

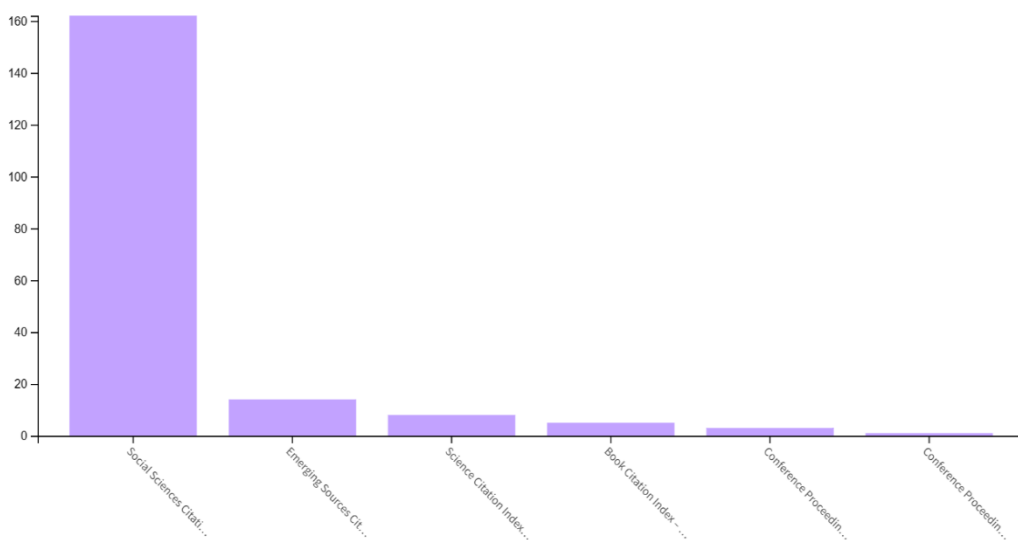
Müşteriden kötü muamele kavramının incelendiği 183 çalışmanın toplam yazar sayılarının 490 olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili en çok çalışma yapan yazar, 13 çalışma ile Wang M'dir. Diğer yazarların çalışma sayıları incelendiğinde; Shi, J.Q. 10 çalışma, Groth M, Shao R.D., Zhan Y.J. 6'şar çalışma, Amarnani R.K., Gabriel A.S., Harris L.C., Lanaj K., Restubog S.L.D., Wu H.B. 5'er çalışma, Chang C.H., Chi N.W., Johnson R.E., Koopman J, Lin S.H., Liu B., Liu S.S., Liu YH, Lu W.Z., Song Y.F. 4'er çalışma ve Baranik L.E., Bordia P, Lee J.H, Lee L. ise 3'er çalışma ile alana katkı sağladıkları görülmüştür.

Şekil 2: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Yazarlara Göre Dağılımı

Müşteriden kötü muamele ile ilgili çalışmaların üniversitelere göre dağılımını tespit etmek için, bağlantılar bağlamında yapılan sorgulamada 501 kayıt listelenmiştir. Bu kayıtlar dikkate alındığında en fazla bağlantının State University System of Florida (21 bağlantı)'ya ait olduğu tespit edilmiştir.

Şekil 3: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Üniversitelere Göre Dağılımı

Çalışmaların yayın dili bakımından dağılımını belirlemek üzere yapılan sorgulamada 183 çalışmanın 181 tanesinin İngilizce diğer 2 çalışmanın ise Çince yayınlandığı tespit edilmiştir. Müşteriden kötü muamele çalışmalarının yayınlandığı dergilerin tarandığı indekslere göre dağılımlarına bakıldığında; bu çalışmaların %88,52'sinin (n=162) Social Sciences Citation Index'te (SSCI), %7,65'inin (n=14) Emerging Sources Citation Index'te (ESCI), %4,37'sinin (n=8) Science Citation Index Expanded Index'te (SCI-EXPANDED), % 2.73'ünün (n=5) Book Citation Index – Social Sciences & Humanities (BKCI-SSH), % 1.63'ünün (n=1) Conference Proceedings Citation Index – Social Science & Humanities (CPCI-SSH) ve % 0.54'ünün (n=1) Conference Proceedings Citation Index – Science (CPCI-S) tarandıkları görülmüştür.

Şekil 4: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Tarandıkları İndekslere Göre Dağılımı

Social Sciences Citation Index (SSCI)	162	88.525%
Emerging Sources Citation Index (ESCI)	14	7.650%
Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED)	8	4.372%
Book Citation Index – Social Sciences & Humanities (BKCI-SSH)	5	2.732%
Conference Proceedings Citation Index – Social Science & Humanities (CPCI-SSH)	3	1.639%
Conference Proceedings Citation Index – Science (CPCI-S)	1	0.546%

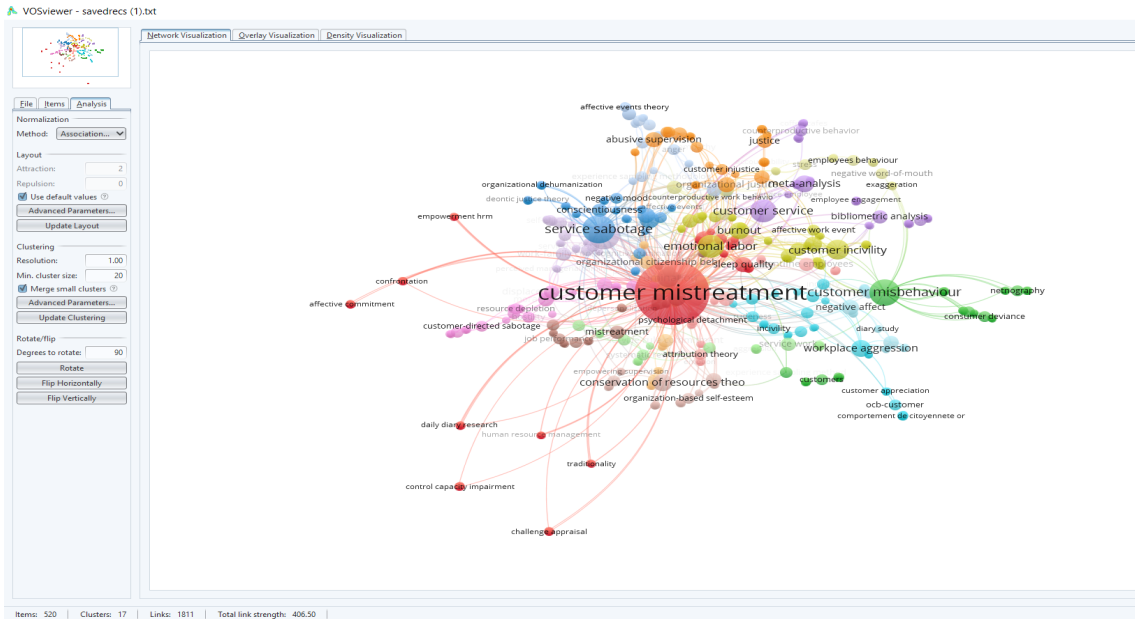
4.2. Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarına İlişkin Bibliyometrik Analizler

Müşteriden kötü muamele çalışmalarının bibliyometrik analizleri, VOSviewer programı kullanılarak ortak kelime analizi ve atıf analizi olarak iki şekilde yapılmıştır.

4.2.1. Ortak Kelime Analizi

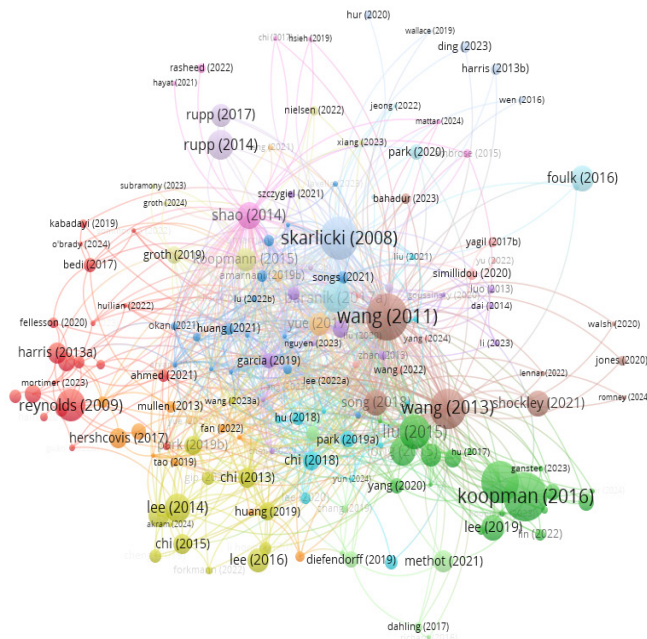
WoS veri tabanındaki çalışmalarda, müşteriden kötü muamele kavramı ile ilişkili terimleri bulmak amacıyla VOSviewer programında “keywords” kullanılarak sorgulama yapılmıştır. Analiz sonucunda toplam 520 anahtar kelime listelenmiştir. Bu anahtar kelimeler 17 küme altında toplanmıştır. Toplamda 1811 ağ (bağlantı) ortaya çıkmıştır ve bunun neticesinde 406.50 toplam link gücü elde edilmiştir. Sonuçlar Şekil 5’de gösterilmektedir.

Şekil 5: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Ortak Kelime Ağ Analizi



İnceleme sonucunda “müşteriden kötü muamele” anahtar kelimesinin hizmet sabotajı (service sabotage) anahtar kelimesi ile 14 kez, duygusal tükenme (emotional exhaustion) anahtar kelimesi ile 12 kez, müşteri hizmetleri (customer services) anahtar kelimesi ile 9 kez ve yine duygusal emek (emotional labor) anahtar kelimesi ile 9 kez, tükenmişlik (burnout) anahtar kelimesi ile 5 kez birlikte kullanıldığı tespit edilmiştir.

Şekil 7: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmalara Yapılan Atıfların Ağ Haritası

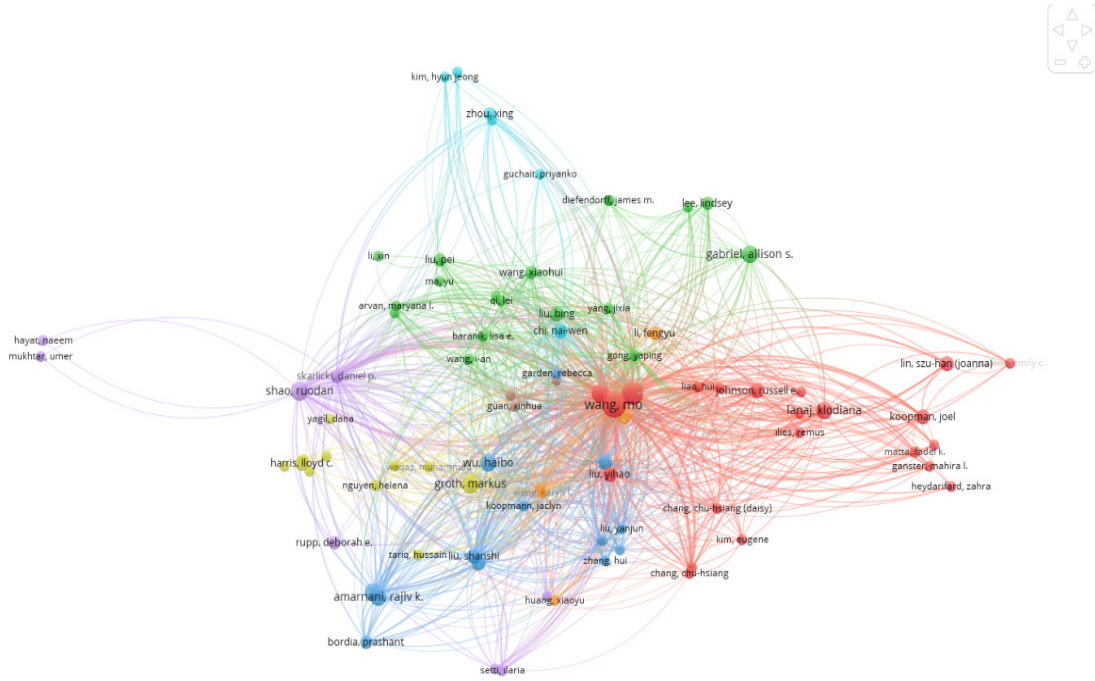


Şekil 7, müşteriden kötü muamele ile ilgili çalışmalara yapılan atıfların ağ haritasını göstermektedir. Atıf kriterlerine uyan 166 çalışmadan birbirleriyle bağlantılı en büyük seti oluşturan 164'ünün, toplamda 17 küme ve 912 bağlantıdan oluştuğu gözlemlenmiştir. Ağ haritasında görüldüğü üzere, Koopman vd.'nin (2016) *Academy of Management Journal* dergisinde yayınlanan çalışmaları 437 atıf ile listenin ilk sırasında yer almaktadır. Koopman vd.'ni takiben Wang vd.'nin (2011) *Academy of Management Journal* dergisinde yayınlanan çalışmaları 412 atıf ile listenin ikinci sırasında yer alırken, Skarlicki vd.'nin (2008) *Journal of Applied Psychology* dergisinde yer alan çalışmaları 337 atıf ile listenin üçüncü sırasında yer almıştır.

4.2.2.2. Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Yazarlarının Atıf Analizi

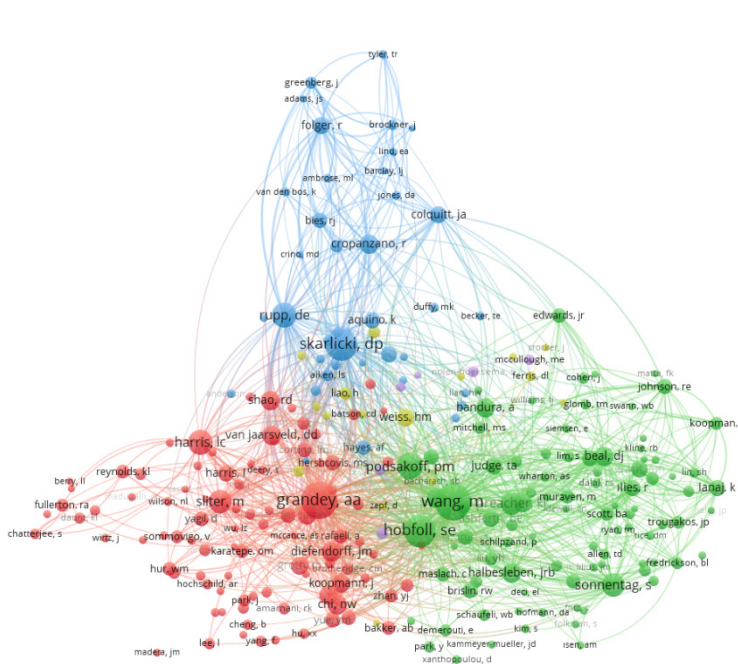
Müşteriden kötü muamele konusu ile ilgili çalışması olan yazarların etkinliğini belirlemek amacıyla, akademik çalışmalarda sıkça atıfta bulunulan yazarlara ilişkin ağ analizleri yapılmıştır. Yapılan analizlerde, toplam 490 yazardan 86'sının, kriter olarak belirlenen en az bir yayına sahip olması ve yayınlarının en az 10 atıf alması koşulunu karşıladığı belirlenmiştir. Ek olarak yapılan incelemede 8 küme ve 1387 bağlantı ortaya çıkmıştır.

Şekil 8: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Yazarlarına Yapılan Atıfların Ağ Haritası



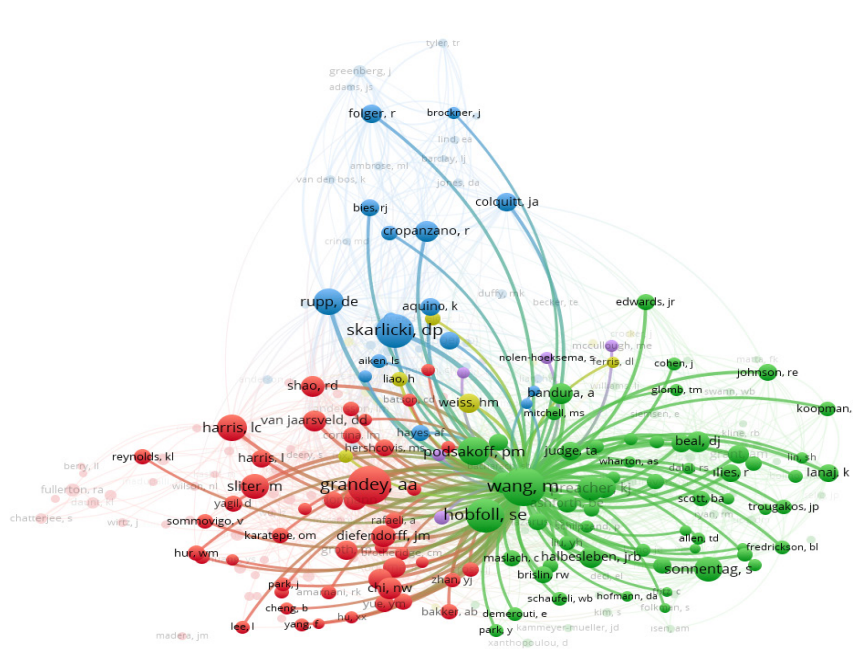
Ağ haritasına göre Wang, M. 1567 bağlantı ile en fazla atıf alan yazar olarak ilk sırada yer almaktadır. Wang, M. aynı zamanda 12 çalışma ile en fazla yayın yapan yazardır. Wang, M.'yi 9 çalışma ve 1460 atıf ile Shi, J. takip etmektedir. Ardından Lanaj, K. ise kavrama ilişkin yürüttüğü 5 çalışmasının 676 kez alıntılındığı belirlenmiştir. Wang, I. ise 10 atıf ve 2 çalışma ile son sırada yer almaktadır. Ek olarak müşteriden kötü muamele ile ilgili çalışmalarda atıf verilen yazarların sayısını tespit etmek için ortak atıf analizi yapılmıştır.

Şekil 9: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Atıflarında Yer Alan Yazar Sayısı



Toplam 6.108 yazardan en az 10 atıf alan 247 yazar, alıntılanan yazarlar açısından yapılan ortak atıf analizinde 22.106 bağlantı oluşturmuştur.

Şekil 10: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Atıflarında Yer Alan Yazarlarının Bağlantı Sayısı

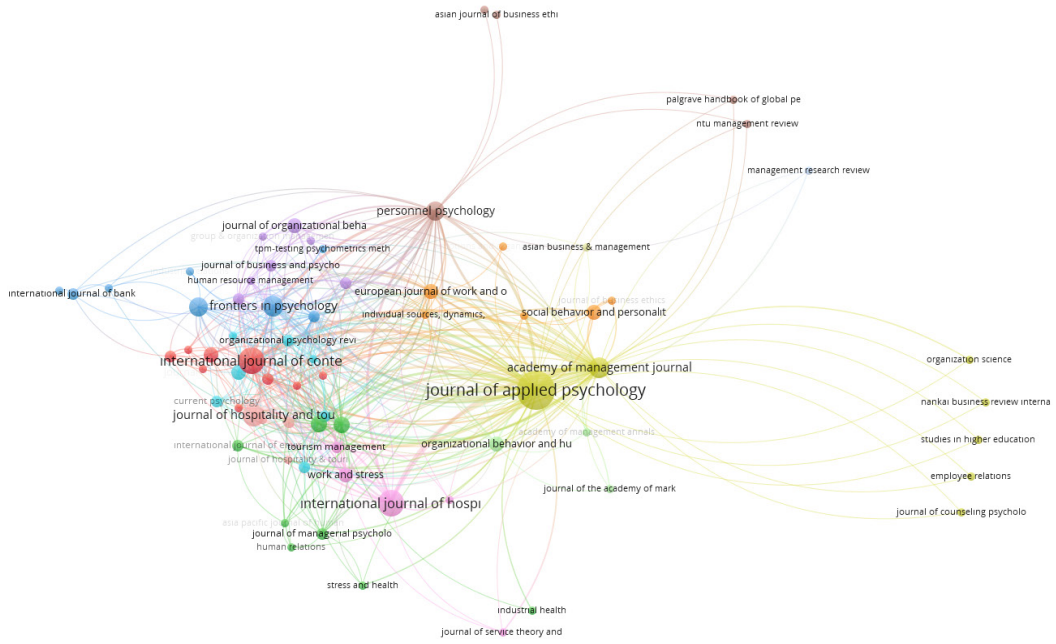


Şekil 10'da görüldüğü üzere, toplam 232 alıntı ve 246 bağlantı ile ilk sırada Wang, M. (yeşil küme) yer almakta, bunu 227 alıntı ve 245 bağlantı ile Grandey, A.A. (kırmızı küme) ve 174 alıntı ve 245 bağlantı ile Skarlicki, D.P. (mavi küme) takip etmektedir.

4.2.2.3. Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Kaynaklarının Atıf Analizi

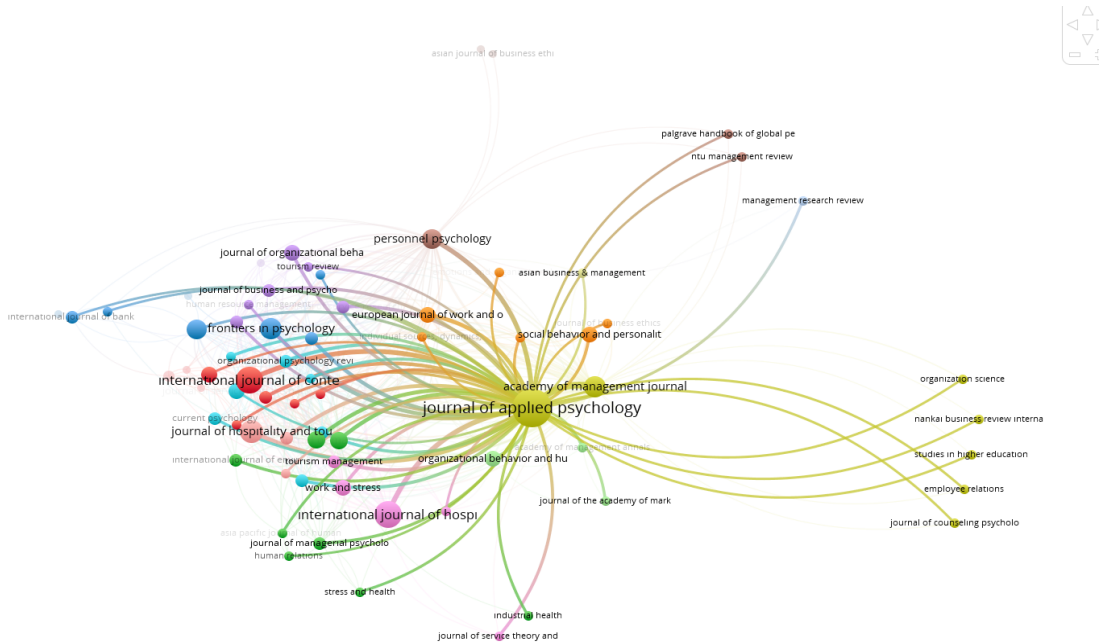
Müşteriden kötü muamele kavramına ilişkin çalışmaların kaynakları yani yayınlandıkları dergilere göre atıf analizi yapılmıştır. Atıf analizi yapılırken, her dergide en az 1 müşteriden kötü muamele ile ilgili çalışmanın olması ve bu çalışmanın en az 1 atıf almış olması kriteri konulmuştur. 86 kaynaktan 72'sinin bu kriteri sağladığı tespit edilmiştir. Bunlardan 71'i ise birbiriyle bağlantılıdır.

Şekil 11: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Kaynakları Bağlamında Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası



Çalışmaların kaynakları açısından yapılan ortak atıf analizi ağ haritasına göre; 71 kaynağın 13 küme ve 436 bağlantı oluşturduğu ve toplam bağlantı gücü ise 881 olduğu görülmektedir.

Şekil 12: Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarına Yapılan Atıfların Kaynaklarının Bağlantı Sayısı



Yapılan incelemede Journal of Applied Psychology dergisinde müşteriden kötü muamele kavramı ile ilgili 21 çalışma yayınlanmış ve toplamda 1992 atıf almıştır. Journal of Applied Psychology dergisinin analizde yer alan diğer kaynaklar ile arasındaki bağlantı sayısı 61 ve toplam bağlantı gücü 247'dir. Journal of Applied Psychology dergisini 1399 atıf ile Academy of Management Journal, 395 atıf ile International Journal of Hospitality Management takip etmektedir. En fazla atıf alan müşteriden kötü muamele çalışmalarının kaynakları aşağıdaki tabloda görülmektedir.

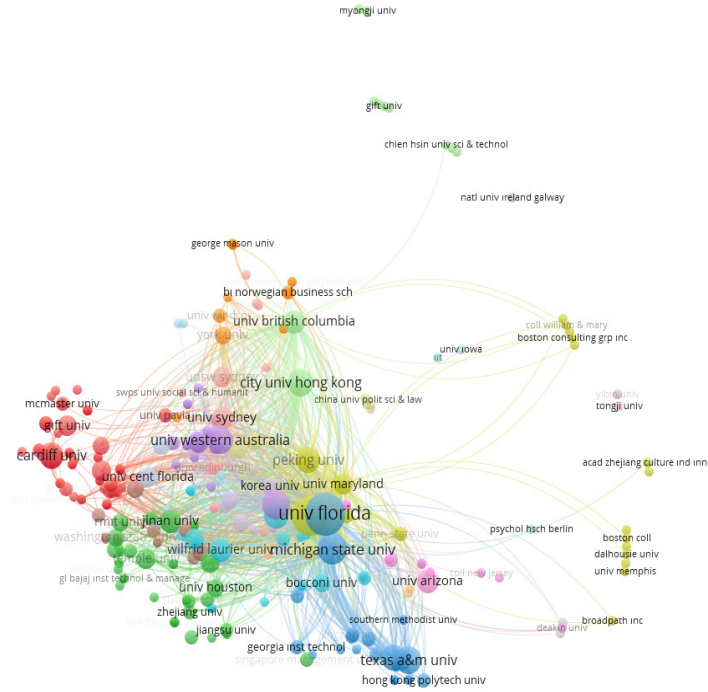
Tablo 1: En Fazla Atıf Alan Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarının Yer Aldığı Kaynaklar

Kaynak	Çalışma Sayısı	Atıf Sayısı	Toplam Bağlantı Gücü
Journal of Applied Psychology	21	1992	247
Academy of Management Journal	6	1399	188
International Journal of Hospitality Management	10	395	77
Personnel Psychology	5	369	114
Organizational Behavior and Human Decision Processes	3	241	25
Journal of Management	4	219	72
Journal of Occupational Health Psychology	4	197	65
Journal of Retailing	1	197	10
International Journal of Contemporary Hospitality Manage.	10	185	82
Journal of Services Marketing	5	164	28

4.2.2.5. Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Kurumlarının Atıf Analizi

Müşteriden kötü muamele konusunda çalışma yapan yazarların kurumlarının atıf analizde toplam 288 kurum olduğu görülmüştür. Ancak en az 1 atıf alan çalışmaların yazarlarının kurum sayısı ise 265 olarak tespit edilmiştir. Bu kurumların 264'ünün birbiri ile ilişkili olduğu, 22 küme ve 3925 bağlantı oluşturduğu, toplam bağlantı gücünün ise 7477 olduğu belirlenmiştir.

Şekil 13: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Kurumları Bağlamında Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası



Kurumlar bağlamında atıf analizine yönelik ortaya konulan ağ haritasına göre en fazla atıf fazla atıf alan müşteriden kötü muamele çalışmaları ile yayın yapan kurumun Florida Üniversitesi olduğu, bunu 1111 atıf ile Michigan Eyalet Üniversitesinin takip ettiği görülmektedir. 1029 atıf ve 14 kaynak ile Sun Yat Sen Üniversitesinin de alana katkıda bulunduğu ortaya çıkmıştır. Birbiri ile bağlantılı çalışmaları yayınlayan kurumların toplam bağlantı güçleri dikkate alındığında ise yine Florida üniversitesinin en yüksek bağlantı gücüne sahip kurum olduğu görülmektedir (n=1039).

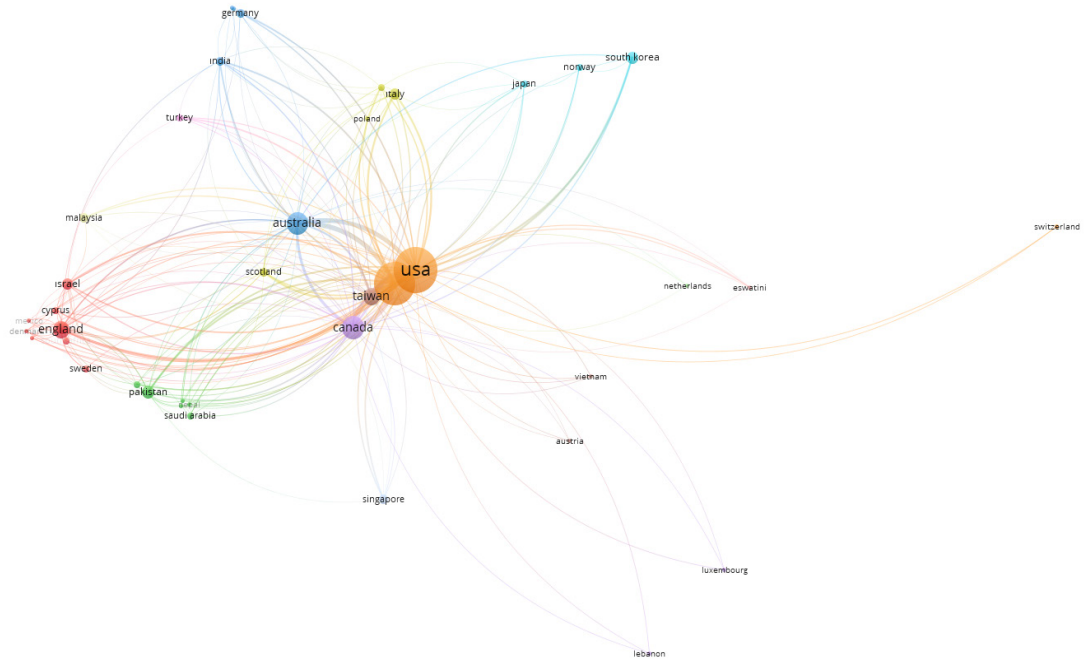
Tablo 2: En Fazla Atıf Alan Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarının Yer Aldığı Kurumlar

Kurum	Çalışma Sayısı	Atıf Sayısı	Toplam Bağlantı Gücü
Florida Üniversitesi	17	2155	1039
Michigan Eyalet Üniversitesi	9	1111	377
Sun Yat Sen Üniversitesi	14	1029	907
Maryland Üniversitesi	4	977	627
Minnesota Üniversitesi	4	715	134
Hong Kong Şehir Üniversitesi	7	643	397
British Columbia Üniversitesi	5	605	509
Hong Kong Bilim & Teknoloji Üniversitesi	2	490	382
Penn Şehir Üniversitesi	2	468	253
Pekin Üniversitesi	6	453	453

4.2.2.5. Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Ülkelerinin Atıf Analizi

Müşteriden kötü muamele ile ilgili çalışmaların ülkelerinin atıf analizinde, en az 1 müşteriden kötü muamele ile ilgili olarak yayını olan ve bu yayının en az 1 atıf aldığı şartını sağlayan ülkeler analize dahil edilmiş ve toplam 45 ülkeden 41'inin bu koşulu karşıladığı tespit edilmiştir.

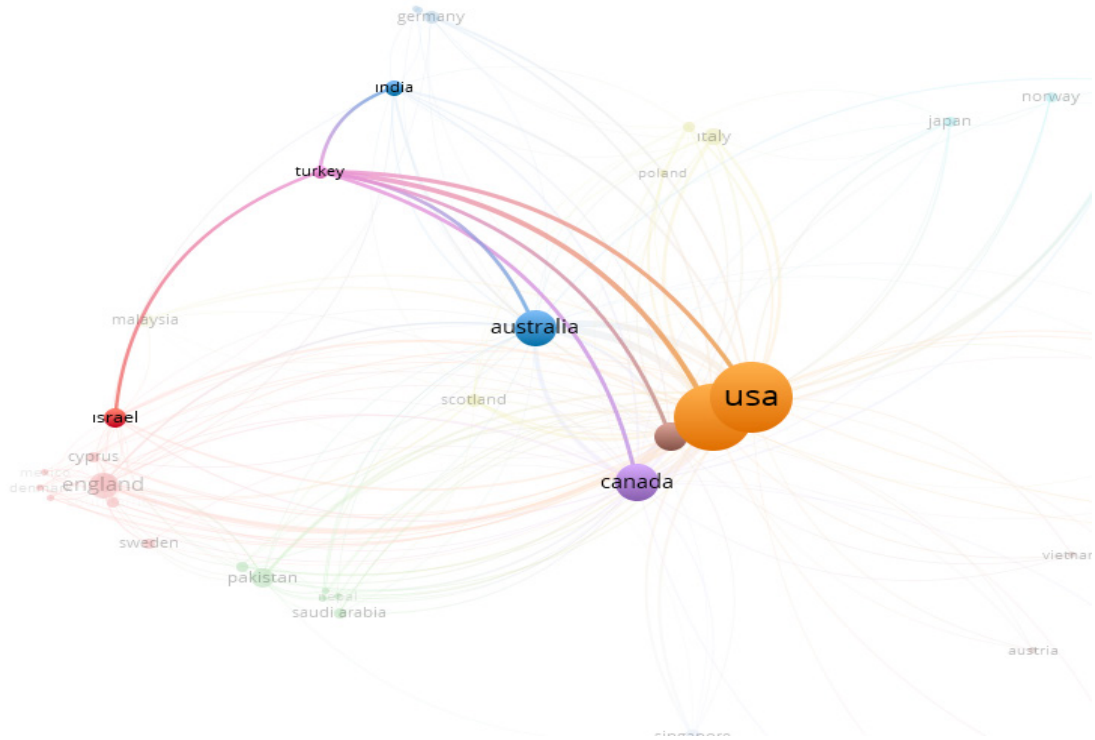
Şekil 14: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Çalışmaların Ülkeleri Bağlamında Ortak Atıf Analizi Ağ Haritası



Ülkeler bağlamında atıf analizi çerçevesinde birbiri ile bağlantılı söz konusu 41 ülkenin 13 küme ve 226 bağlantı oluşturduğu ve toplam bağlantı gücünün 2227 olduğu tespit edilmiştir. Ülkeler bağlamında yapılan atıf analizine göre; Amerika Birleşik Devletleri'nin 83 çalışma, 4483 atıf ve 1125 toplam bağlantı gücü ile ilk sırada yer aldığı ve bunu 74 çalışma, 2538 atıf ve 1221 bağlantı gücü ile Çin Halk Cumhuriyetinin takip ettiği görülmektedir.

Tablo 3: En Fazla Atıf Alan Müşteriden Kötü Muamele Çalışmalarının Yer Aldığı Ülkeler

Ülke	Çalışma Sayısı	Atıf Sayısı	Toplam Bağlantı Gücü
Amerika Birleşik Devletleri	83	4583	1125
Çin Halk Cumhuriyeti	74	2538	1221
Kanada	22	973	489
İngiltere	12	578	93
Galler	6	426	50
Avustralya	21	384	379
Tayvan	12	315	259
Pakistan	7	162	69
Singapur	4	133	36
İskoçya	3	127	86

Şekil 15: Müşteriden Kötü Muamele İle İlgili Türkiye'deki Çalışmaların Atıf Analizi Ağ Haritası

Ülkeler bazında atıf analizine göre ülkemizin ise 2 çalışma ve 7 bağlantıya sahip olduğu görülmektedir. Ağ haritasına göre Türkiye İsrail, Hindistan, Avustralya, Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, Çin Halk Cumhuriyeti ve Tayvan ile bağlantılıdır. Ülkemizin toplam bağlantı gücü ise 29'dur.

5. Tartışma ve Sonuç

Bibliyometrik analiz, literatürdeki mevcut çalışmaları taramak amacıyla kullanılan ve araştırılan konuya dair mevcut bilimsel verilerin incelenip belirli kategoriler altında toplanıp analiz edilmesine imkan tanıyan bir yöntemdir. Ayrıca, alanın zaman içindeki gelişimini ve diğer disiplinlerle olan ilişkilerini ortaya koyarak, henüz araştırılmamış alanları belirlemeyi sağlayan bu yöntem, araştırmacılara sunduğu avantajlar nedeniyle tercih edilen bir analiz tekniğidir. Bibliyometrik incelemeler, alana dair kapsamlı bir bakış açısı sunarak akademisyenlere yeni çalışma konuları hakkında düşünme şansı tanımaktadır. Bu çalışmada, müşteriden kötü muamele kavramıyla ilgili WoS dizinindeki çalışmalar VOSviewer programı kullanılarak analiz edilerek, indekste bulunan yayınlar kategorize edilmiştir ve alana dair çıkarımlar yapılması hedeflenmiştir. Yapılan analiz sonunda; müşteriden kötü muamele kavramının araştırmalara konu olduğu 16 yıllık sürecin 2008 yılında başladığı, bu zaman zarfı içerisinde bazı yıllarda artan bir ilgi gördüğü, bazen düşüş yaşadığı fakat özellikle 2022 yılında (33 yayın, 1292 atıf) yayınların en yüksek düzeye ulaştığı görülmektedir.

WoS dizinindeki müşteriden kötü muamele kavramına yönelik toplam 194 çalışmanın 183 tanesinin yönetim kategorisinde listlendiği ve 490 yazar tarafından kaleme alındığı belirlenmiştir. Ortak anahtar kelime analizi sonuçlarına göre, toplam 520 anahtar kelime listelenmiştir. Bu anahtar kelimeler 17 küme altında toplanmıştır. Toplamda 1811 bağlantı ortaya çıkmıştır ve bunun neticesinde 406.50 toplam link gücü elde edilmiştir. İnceleme sonucunda "müşteriden kötü muamele" anahtar kelimesinin; hizmet sabotajı (service

sabotage) anahtar kelimesi ile 14 kez, duygusal tükenme (emotional exhaustion) anahtar kelimesi ile 12 kez, müşteri hizmetleri (customer services) anahtar kelimesi ile 9 kez, duygusal emek (emotional labor) anahtar kelimesi ile 9 kez ve tükenmişlik (burnout) anahtar kelimesi ile 5 kez birlikte kullanıldığı tespit edilmiştir. Bu çalışmayla benzer olan bir çalışma; Seyran'ın (2021) "işyeri şiddeti" konusunda WoS veri tabanında yer alan çalışmaları incelediği bibliyometrik çalışmasıdır. Bu çalışmada "işyeri şiddeti" kavramıyla bağlantılı anahtar kelimeler; saldırganlık, hemşireler, çalışma, personel, stres, risk faktörleri, etki, yaygınlık, hasta ve sağlık olarak belirtilmektedir. "İşyeri nezaketsizliği" üzerine yapılan bir başka bibliyometrik çalışmada (Sipahi Döngül, 2024) bu konu ile bağlantılı anahtar kelimelerin; nezaketsizlik, zorbalık, işyeri zorbalığı ve mental yorgunluk ifadeleri olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan atıf analizi sonucuna göre, 183 çalışmadan 166'sının en az bir atıf aldığı, bu çalışmaların da 164'ünün birbirleriyle bağlantılı olduğu tespit edilmiştir. En çok atıf alan çalışmanın, 437 atıf sayısı ile Koopman vd.'nin (2016) *Academy of Management Journal* dergisinde yayınlanan çalışmaları olduğu görülmüştür.

Ülkeler bağlamında atıf analizi sonucuna göre, Amerika Birleşik Devletleri'nin 83 çalışma, 4483 atıf ve 1125 bağlantı gücü ile ilk sırada yer aldığı tespit edilmiştir. İkinci sırada ise 74 çalışma, 2538 atıf ve 1221 bağlantı gücü ile Çin Halk Cumhuriyeti yer almaktadır. Bu bulguyla paralel olarak "işyeri şiddeti" konusunda yapılan bir bibliyometrik analiz çalışmasında (Seyran, 2021) en çok çalışma yapan ilk iki ülkenin ABD ve Çin olduğu ve bunu sırasıyla Avustralya, Kanada, İtalya ve Türkiye'nin takip ettiği görülmektedir. İşyeri nezaketsizliği üzerine yapılan bibliyometrik çalışmada da (Sipahi Döngül, 2024) en çok atıf alan ülkelerin sırasıyla ABD, Kanada, Çin ve Avustralya olduğu tespit edilmiştir.

Müşteriden kötü muamele konusunda yapılan çalışmalar incelendiğinde; işyerlerinde yaygın bir iş yeri stresörü olarak karşımıza çıkan bu kavramın yönetim alanında sıklıkla araştırmalara konu olduğu, hizmet sabotajı, duygusal tükenme, müşteri hizmetleri, tükenmişlik kavramaları ile sıklıkla yer aldığı ve bu kavramlarla birlikte yeni bir ivme kazandığı söylenebilir.

Genel olarak iş yaşamındaki etkileri ile dikkatleri üzerine çeken müşteriden kötü muamele kavramının iş yaşamında olduğu kadar çalışanlar için iş yaşamının dışındaki hayatlarına etkilerinin de incelenebileceği, ayrıca önceki çalışmalarda yer almayan diğer örgütsel davranış tutum ve davranışlarına etkilerinin de araştırılabileceği görülmektedir. Örneğin; anti-sosyal iş davranışları, iş ve yaşam tatmini, işyeri nezaketsizliği, örgütsel sapma davranışı, üretkenlik karşıtı iş davranışı ve iş stresi üzerine etkileri araştırılabilir. Ayrıca mevcut çalışmaların çoğunluğunun nicel araştırma olduğu göz önüne alındığında, nitel araştırmaların ve nitel ve nicel yöntemlerin birlikte kullanıldığı karma yöntemlerle yapılan çalışmalar ile kavramın sebep ve sonuçlarının daha iyi anlaşılması ve müşteriden kötü muamelenin ortaya koyduğu sorunlara yönelik olarak daha etkili çözümlerin bulunabilmesi mümkündür.

Bu çalışmada müşteriden kötü muamele kavramına ilişkin çalışmaların bibliyometrik analizinde sadece WoS dizininde yer alan çalışmalar dikkate alınmıştır. Ayrıca çalışmaların bibliyometrik analizi, ortak kelime analizi ve atıf analizi ile sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla gelecekteki araştırmalar, diğer indekslerdeki yer alan çalışmaları da kapsayacak şekilde genişletilebilir. Ayrıca gelecek çalışmalarda müşteriden kötü muamele konusu örnek olay incelemesi ve nitel çalışmalarla ele alınabilir, kültürlere göre farklılıkları karşılaştırmalı olarak incelenebilir. Müşteriden kötü muamelenin sebepleri ve özellikle işletmelerin bu konudaki rolü araştırılabilir. İlgili literatür tarandığında müşteriden kötü muamele çalışmalarını içeren bir meta analiz çalışmasına rastlanmadığı görülmüştür. Bu nedenle araştırmacılara konu ile ilgili bir meta analiz çalışması yapmaları da önerilebilir.

Kaynakça

- Ahmed, I., Ali, M., Usman, M., Syed, K. H., & Rashid, H. A. (2021). Customer Mistreatment and Insomnia in Employees-a Study in Context of COVID-19. *Journal of Behavioural Sciences*, 31(1), 248-271.
- Apoorva, A., Chaudhuri, R., Chatterjee, S., & Vrontis, D. (2022). The forms and antecedents of customer misbehaviour: a bibliometric analysis and qualitative research from Asian emerging country perspective. *Journal of Asia Business Studies*, 17(5), 927-950.
- Aslancı, S. (2022). Araştırma sorgulamaya dayalı öğrenme: Bibliyometrik bir analiz. *Scientific Educational Studies*, 6(1), 1-25.
- Bağış, M. (2021). Bibliyometrik araştırmalarda kullanılan başlıca analiz teknikleri. In Öztürk, O ve Gürler, G (Ed.), *Bir literatür incelemesi aracı olarak bibliyometrik analiz*, (2. Baskı), Ankara: Nobel
- Baranik, L. E., Wang, M., Gong, Y., & Shi, J. (2017). Customer mistreatment, employee health, and job performance: Cognitive rumination and social sharing as mediating mechanisms. *Journal of Management*, 43(4), 1261-1282.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Chen, J. (2021). *A Motivation Pathway between Customer Mistreatment and Its Impact on Employees—A Self-Determination Theory* (Doctoral dissertation, RMIT University).
- Cobo, M. J., López-Herrera, A. G., Herrera-Viedma, E., & Herrera, F. (2011). Science mapping software tools: Review, analysis, and cooperative study among tools. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(7), 1382-1402.
- Erdoğan, S. U., & Çiğdemli, A. Ö. Ö. (2022). Turizm bağlamında işgören devri (turnover) çalışmalarının bibliyometrik analizi: Web of science örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4(2), 84-107.
- Huilian, Z., Waqas, M., Yahya, F., Ahmad Qadri, U., & Zahid, F. (2022). I have had enough: When and how customer mistreatment leads to coworker undermining. *Frontiers in Psychology*, 13, 629901.
- Koopman, J., Lanaj, K., & Scott, B. A. (2016). Integrating the bright and dark sides of OCB: A daily investigation of the benefits and costs of helping others. *Academy of Management Journal*, 59(2), 414-435.
- LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of applied psychology*, 87(3), 444-453.
- Li, H., Duan, W., & Zhao, Q. (2019). The impact of customer mistreatment behavior on the turnover intention of frontline employees in tourism industry. 9th International Conference on Information and Social Science, Serbia. In *Paper Presented a* (Vol. 9).
- Lu, W., Liu, S., Wu, H., Wu, K., & Pei, J. (2022). To avoidance or approach: Unraveling hospitality employees' job crafting behavior response to daily customer mistreatment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 53, 123-132.
- Seyran, F. (2021). İşyeri şiddeti çalışmalarının bibliyometrik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(36), 2868-2889.

- Sipahi Döngül, E. (2024), İşyeri nezaketsizliği kavramı üzerine yapılan çalışmaların bibliyometrik analizi, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 59(1), 644-665.
- Skarlicki, D. P., Van Jaarsveld, D. D., & Walker, D. D. (2008). Getting even for customer mistreatment: the role of moral identity in the relationship between customer interpersonal injustice and employee sabotage. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1335-1347.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. (2013). Can't get it out of my mind: Employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. *Journal of Applied Psychology*, 98(6), 989-1004.
- Yang, F., Lu, M., & Huang, X. (2020). Customer mistreatment and employee well-being: A daily diary study of recovery mechanisms for frontline restaurant employees in a hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102665.
- Yue, Y., Wang, K. L., & Groth, M. (2017). Feeling bad and doing good: The effect of customer mistreatment on service employee's daily display of helping behaviors. *Personnel Psychology*, 70(4), 769-808.

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Beyan: Bu çalışma etik kurul onayı gerektirmemektedir. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: 1. Yazar = 50%, 2. Yazar = 50%

Extensive Summary

Bibliometric Analysis of Customer Mistreatment Studies: The Case of Web of Science

Sultan KOÇ*, Emine KALE

Service businesses place great importance on customer experience in order to increase customer satisfaction, enhance competitiveness, and ultimately improve economic efficiency. During the process of obtaining this consumer experience, individuals engage in multiple interactions. While most interactions are highly civil, some are not (Yang, Lu & Huang, 2020).

Like many employees, service industry workers also face various sources of stress related to their jobs. A unique stress factor for employees in the service sector is mistreatment by customers. Customer mistreatment is defined as poor behavior experienced by employees from customers and can manifest in various forms, ranging from unclear customer demands to verbal aggression. Early studies on this topic suggested that customer-employee interactions were not related to employee burnout, but later research showed that aggression from customers is more likely than aggression from coworkers, and these interactions have significant negative effects on employees (LeBlanc & Kelloway, 2002). Specifically, it has been found that mistreatment by customers is associated with emotional distress, absenteeism, and burnout, making it a significant issue for businesses in the service sector (Brotheridge & Grandey, 2002; Baranik, Wang, Gong & Shi, 2017).

Customer mistreatment refers to the mistreatment of service employees by customers (Ahmed, Ali, Usman, Syed & Rashid, 2021) and involves behaviors initiated by customers (Chen, 2021). The concept of mistreatment by customers was first introduced by American academics and has been extensively studied over the last 40 years (Li, Duan, & Zhao, 2019). Most of the research on this topic has been conducted from a marketing perspective. One of the well-known early studies on customer misbehavior was conducted by Miles and Bonomo (1979), where the term “deviant customer behavior” was introduced to describe actions deemed inappropriate or inconsistent with accepted social norms (Chen, 2021).

In relation to customer mistreatment, several similar terms have been used, such as “dysfunctional customer behavior” and “unfair customer behavior.” The earliest of these terms is Lovelock’s description of the “jay customer” (problematic or colloquial: fool), which refers to customers who disrupt service either intentionally or unintentionally, negatively affecting the organization (Li et al., 2019). Later in the 20th century, terms such as deviant customer behavior, problematic customer behavior, inappropriate behavior, and bad consumer behavior were used (Chen, 2021). Various constructs that describe negative interpersonal behaviors by customers towards service employees can be classified under customer mistreatment. However, while these constructs are related to customer mistreatment, they do not necessarily represent the concept of customer mistreatment in its entirety (Li et al., 2019).

In essence, customer mistreatment behavior originates from the desire to enhance competitive advantage, often driven by the unique power dynamics between customers and employees (Yue, Wang & Groth, 2017). The popular belief that “the customer is always right” is frequently used by customers who make unusual demands or mistreat frontline staff. Customers often exploit their social status and misuse their power

*Corresponding author at: Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences, e-mail: sltn.koc1994@gmail.com

(Apoorva, Chaudhuri, Chatterjee & Vrontis, 2022). Customer mistreatment occurs when customers misuse their authority over employees, or when employees become victims of verbal harassment, rude behaviors, or unjust demands by customers.

A significant number of employees worldwide experience mistreatment by customers during work-related interactions. In this regard, the concept of customer mistreatment is an important issue that requires attention in the workplace. However, despite its significance, there has been no bibliometric analysis of the scientific publications in the literature related to this topic. The aim of this study is to identify prominent authors, articles, journals, the evolution of the topic over time, old and new trends, the conceptual structure of the subject, and co-authorship connections in the field of customer mistreatment research. To this end, the study seeks to answer two key questions: “What is the current state of customer mistreatment research in the literature, and which fundamental concepts have been associated with this concept from the past to the present?” and “Which authors, countries, journals, and institutions have contributed the most to the customer mistreatment literature?” It is anticipated that the study will contribute to identifying new research themes on the subject and will provide valuable insights for understanding the existing literature.

The research was conducted using data obtained from the WoS database, which is widely preferred in academic studies. To reach accurate academic results on the topic, searches were conducted using the “topic” option in WoS’s “keywords plus” parameters with terms such as “customer mistreatment,” “customer’s mistreatment,” “customer misbehaviour,” or “mistreatment by customer.” The “citation topics micro” category was set to the management field only. VOSviewer software (version 1.6.20) was used to analyze the obtained data.

The analysis revealed that the concept of customer mistreatment in research began in 2008, with some years showing increasing interest, while others saw a decline. However, 2022 marked the peak of publications with 33 articles and 1.292 citations. Out of the 194 studies related to customer mistreatment in the WoS database, 183 were listed under the management category and authored by 490 different researchers. According to the co-occurrence analysis of keywords, a total of 520 keywords were identified, grouped into 17 clusters, resulting in 1.811 connections and total link strength of 406.50. The analysis showed that the keyword “customer mistreatment” was used in conjunction with “service sabotage” 14 times, “emotional exhaustion” 12 times, “customer services” 9 times, “emotional labor” 9 times, and “burnout” 5 times.

In terms of citation analysis, 166 out of 183 studies received at least one citation, with 164 of these being interconnected. The most cited work was Koopman et al.’s (2016) study published in the *Academy of Management Journal*, which had 437 citations. The results of the citation analysis in the context of countries show that the United States ranks first with 83 studies, 4.483 citations, and link strength of 1.125. In second place is the People’s Republic of China, with 74 studies, 2.538 citations, and link strength of 1.221.

When examining the studies on customer mistreatment, it can be observed that this concept, which is a common workplace stressor, is frequently the subject of research in the management field. It is often associated with terms such as service sabotage, emotional exhaustion, customer services, and burnout, and has gained new momentum alongside these concepts.

Overall, while the concept of customer mistreatment has garnered attention for its impact on work life, it is also worth exploring how it affects employees’ lives outside of work. Additionally, its influence on other organizational behavior attitudes and actions, which have not been addressed in previous studies, could be further investigated. Given that most existing studies are quantitative, it would be beneficial to conduct

qualitative research or studies using mixed methods to better understand the causes and consequences of customer mistreatment, as well as to find more effective solutions to the problems it creates.

This study has focused on the bibliometric analysis of works related to customer mistreatment, specifically from the WoS database. Therefore, future research could be expanded to include studies from other indexes. Additionally, no meta-analysis has been found in the relevant literature concerning customer mistreatment studies, suggesting that conducting a meta-analysis on this topic could be a valuable direction for future researchers.