İŞ,GÜÇ ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ

CILT:17 - SAYI:2 - YIL:2015
ISSN:2148-9874

	MAKALE ADI	SAYFA
1	PERSONEL UYGULAMALARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İŞ TATMİNİNE ETKİLERİ-**MAHMUT AKBOLAT-OĞUZ IŞIK-DİLAVER TEMGİLİMOĞLU**	3-27
2	ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN SAĞLANMASINDA TEMEL DİNAMİKLER: DIŞSAL FAKTÖRLERİN ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYET ALGILARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI - **LEVENT ŞAHİN-BÜNYAMİN BACAK-MEHMET GÜLER**	28-44
3	IMPACT OF THE QUALITY OF WORK-LIFE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A COMPARATIVE STUDY ON ACADEMICIANS WORKING FOR STATE AND FOUNDATION UNIVERSITIES IN TURKEY-**SELDA TAŞDEMİR AVŞAR**	45-75
4	TÜRKİYE'DE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TEFTİŞLERİNİN İSTATİSTİKSEL AÇIDAN DEĞERLENDİRİLMESİ-**FATİH YILMAZ**	76-91
5	İŞ MEMNUNİYETİ VE ÖĞRENME KAPASİTESİNİN ÖRGÜTSEL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA-**ABDURRAHİM EMHAN-FATİH CURA-MUSTAFA ZİNCİRKIRAN**	92-108
6	BANKACILIK SEKTÖRÜ KREDİ HACMİ GENİŞLEMESİNİN İŞSİZLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: ÇOKLU YAPISAL KIRILMALI EŞTÜMLEŞME ANALİZİ-**İSMAİL GÖÇER**	109-129
7	THE EFFECTS OF RESPONSIVE AND PROACTIVE MARKET ORIENTATIONS, PRODUCT INNOVATION CAPABILITIES, AND INNOVATIVENESS ON NEW-PRODUCT AND BUSINESS PERFORMANCE-SERKAN KILIÇ	130-155
8	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ UYGULAMALARININ ÖRGÜTE DUYULAN GÜVENE ETKİSİ: ÖRGÜTSEL ADALETİN ARACILIK ROLÜ-**HAKAN BAYRAMLIK-ŞAHİN ÇETİN-A.TAHA YURDAKUL**	156-173
9	TURİZM ÖN LİSANS PROGRAMLARINDA MESLEK AMAÇLI İNGİLİZCE (EOP) ÖĞRETİMİNİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNE DAYALI İHTİYAÇ DEĞERLENDİRMESİ-**AKİF GÖKÇE-ORHAN BATMAN**	174-209
10	İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ'NİN GÖRÜNEN YÜZÜ: FORTUNE 500 İŞLETMELERİ WEB İÇERİK ANALİZİ-**ÇİĞDEM VATANSEVER-NURİ YILMAZ**	210-236

KÜNYE

İŞ, GÜÇ
ISSN 2148-9874
Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi

İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşıma katkıda bulunmaktadır. İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 'Türkçe' ve 'İngilizce' olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.

Is,Guc The Jorunal of Industrial Relations and Human Resources is peer-reviewed, quarterly and electronic open sources journal. IsGuc covers all aspects of working life and aims sharing new developments in industrial relations and human resources also adding values on related disciplines. Is,Guc The Jorunal of Industrial Relations and Human Resources is published Turkish or English language.

Editörler Kurulu / Editorial Board

Aşkın Keser (Uludağ University)

K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Şenol Baştürk (Uludağ University)

Editör / Editor in Chief

Şenol Baştürk (Uludağ University)

Yayın Kurulu / Editorial Board

Yrd.Doç.Dr.Zerrin Fırat (Uludağ University)

Prof.Dr.Aşkın Keser (Uludağ University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Prof.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)

Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Marmara University)

Yrd.Doç.Dr.Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board

Prof.Dr.Ronald Burke (York University-Kanada)

Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)

Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London-İngiltere)

Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago- Yeni Zellanda)

Prof.Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)

Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)

Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University-ABD)

Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (Bruner University-UK)

Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Işık Urla Zeytinoğlu (McMaster University-Kanada)

İŞ, GÜÇ
ISSN 2148-9874
Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi

Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board

Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)

Prof.Dr.Veysel Bozkurt (İstanbul University)

Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)

Prof.Dr.Nihat Erdoğmuş (İstanbul Şehir University)

Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)

Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)

Prof.Dr.Cavide Uyargil (İstanbul University)

Prof.Dr.Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)

Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

Tarandığı Indeksler/ Indexes

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the outhors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited

"İşGüç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi - © 2000- 2014

"Is,Guc" The Journal of Industrial Relations and Human Resources - © 2000- 2014

PERSONEL UYGULAMALARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İŞ TATMİNİNE ETKİLERİ

Yrd. Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi

Yrd. Doç. Dr. Oğuz IŞIK
Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Atılım Üniversitesi İşletme Fakültesi

ÖZET

Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven, politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatırım algılarının örgütsel bağlılığa ve örgütsel bağlılığın da iş tatminine etkisini ortaya çıkarmaktır. Sakarya'da faaliyet gösteren iki hastanede görevli 196 işgörenden anket yöntemi ile elde edilen verilerin analizinde yapısal eşitlik modeli, bağımsız örneklerde t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven ve uzmanlığa yatırımın örgütsel bağlılık üzerine pozitif; politik engellenmişliğin negatif etkisi bulunmaktadır. Ayrıca örgütsel bağlılığın da iş tatmini üzerinde pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır. Buna karşılık, eşitliğin örgütsel bağlılık üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, İş Arkadaşlarına Güven, Evrensel Personel uygulamaları.

ABSTRACT

TThe purpose of this study is to determine perception of health employee about effect of equity, universalistic personnel practices, trust in coworkers, political interference and investment in expertise on organizational commitment, and to determine effect of organizational commitment on job satisfaction. Data was analyzed using structural equation model, independent samples t test and ANOVA test which was obtained by questioners methods from 196 personnel work in two hospitals that have been operating in Sakarya. According to findings of study, universalistic personnel practices and trust in coworkers and investment in expertise have positive, and political interference has a negative effect on organizational commitment. Also, organizational commitment has a positive effect on job satisfaction. In contrast, equity has not a statistically significant effect on organizational commitment.

Key Words: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Trusts In Coworkers, Universalistic Personnel Practices.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 3-27
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0274.x

1. GİRİŞ

Örgütler insan kaynaklarından üstün performans elde etmek suretiyle kaliteli mal veya hizmet üretme, daha fazla kâr ya da sosyal fayda sağlama, yeni ürünler geliştirme ve kısaca sektörde takdir edilen önemli bir rakip haline gelme konusunda başarı sağlayabilirler. Başka bir ifade ile bir örgütün etkili olabilmesi ya da hedeflerine ulaşabilmesi, o örgütte çalışan kişilerin hedefler doğrultusunda çalışma eğilimlerine bağlıdır. Bu nedenle örgütlerin kurumsal hedeflere bağlı, kendisini örgütün bir parçası gibi hisseden ve yaptığı işten tatmin olan çalışanlara ihtiyacı bulunmaktadır. Örgüt yöneticilerinin bunu sağlayabilmek için, herhangi bir engellenmişlik duygusunu ortaya çıkarmayan, evrensel personel uygulamalarının hâkim olduğu, iş arkadaşlarına güven duygusunun geliştiği, çalışanların uzmanlık alanlarına saygı duyulan bir ortam yaratmaları büyük önem arz etmektedir.

Yukarıda sayılan beklentilerin gerçekleşebilmesi için örgütlerin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken iki yükümlülüğü bulunmaktadır. Bunlardan ilki, ruhsal, toplumsal ve yasal sözleşmelere uygun olarak çalışanların ruhsal, geçimsel ve toplumsal ihtiyaçlarını karşılamaktır. İkinci yükümlülük ise çalışanların kendilerini yetiştirme haklarını korumalarına imkân sağlamaktır. Bu iki yükümlülük çalışanların iş tatmini kaynağıdır. Buradan hareketle çalışanların tatminsizlik düzeylerinin yüksek olduğu örgütlerin yükümlülüklerini yerine getirmedikleri söylenebilir (Altın ve Sarpkaya, 1996: 15).

Çalışanların örgütsel bağlılıklarının artması, iş tatmininin artmasına da katkı sağlayacaktır. Bu durumda çalışanların örgütsel bağlılıklarının geliştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılık, örgüt üyeliğini sürdürmek için bir zorunluluk, bir istek veya ihtiyaçtan ortaya çıkabilmektedir (Meyers ve Allen, 1991: 62). Çeşitli çalışmalarda örgütsel bağlılığın yüksek olmasının çalışanların performansını, iş tatminini, örgütsel verimliliği artırdığı; işe devamsızlığı ve personel devir hızını azalttığı bulunmuştur. (Guatam vd., 2004; Brown, 2003; Culverson, 2002). Bu nedenle çalışanların birbirilerine ve örgütlerine duydukları güvenin geliştirilmesi yönünde çalışmalar yapılmalıdır. Çalışanların birbirlerine ve yöneticiye duydukları güven onların örgüte olan duygusal bağlılıklarını da olumlu bir biçimde etkilemektedir. Çalışanların duygu ve düşüncelerini rahatça ifade edebilmeleri birbirlerine olan sadakatlerini de güçlendirmektedir (Demirel, 2008:184). Dolayısı ile örgütte çalışan bireyin iş arkadaşlarına olan sevgi ve bağlılığı onun örgütsel bağlılığının gelişmesine ve dolayısıyla iş tatminine katkı sağlamaktadır.

Çalışanların adalet algılarının onların bağlıkları üzerine olan etkisinin belirlenmesi örgütler için büyük önem arz etmektedir. Çünkü çalışanların adil olunmadığını düşündüğü bir örgüte kendisini bağlı hissetmesi kendisini örgütle özdeşleştirmesi mümkün olmayacaktır (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009:7). Bu bakımdan çalışanların eşitlik algısı büyük önem arz etmektedir. Buna karşılık engellenmişlik duygusu çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemesi beklenen faktörlerden biridir.

Sağlık çalışanları arasında pek çok iş tatmini ve örgütsel bağlılık çalışması yapılmasına karşılık; bu iki faktör ile birlikte politik engellenmişlik, eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven ve uzmanlığa yatırım konularının birlikte ele alındığı ve tüm bu faktörlerin örgütsel bağlılığa ve örgütsel bağlılığın da iş tatminine etkisini inceleyen herhangi bir çalışmaya

rastlanmamıştır. Bu çalışma ile öncelikle kısaca yukarıda sayılan faktörler ile ilgili bir literatür incelemesi ve bu literatür ışığında bir alan incelemesi gerçekleştirilmiştir.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. İş Tatmini

İlk kez 1920'lerde ortaya atılan (Sevimli ve İşcan, 2005: 55) ve Hoppock'un 1935'te yayınlanan "Job Satisfaction" adlı makalesi ile birlikte önemli araştırmaların yapıldığı bir alan olan iş tatmini (Mertol, 1993: 3), insanları çalışmaya sevk eden önemli bir etken, gösterdikleri çabalar sonucunda elde edecekleri başarı umutlarıdır. Bu umutlar gerçekleştirildiği ölçüde tatmin söz konusu olmaktadır (Eren, 1990:387).

İş tatmini, kişinin işinin veya iş deneyiminin fiyatının belirlenmesi ile sonuçlanan, haz duyulabilen veya pozitif duygu içeren bir durumdur (Locke, 1976: 1300). Çalışanın işini değerlendirdikten sonra memnuniyet hissettiği duygusal bir durum olarak da ifade edilebilir (Dormann ve Zapf, 2001: 486). İş tatmini, işin özellikleriyle çalışanın istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir (Kocabıyık ve Çakıcı, 2008: 133). Bu bağlamda, işe karşı olumlu ruh hali iş tatminini, işe ilişkin olumsuz tutumları ise iş tatminsizliğini ortaya çıkaracaktır (Erdoğan, 1999: 231).

İşin sorumluluk düzeyinin yüksek olması, ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, görevin çeşitliliği ve iletişim gibi faktörler birer doyum nedenidir (Sevimli ve İşcan, 2005: 57; Dormann ve Zapf 2001: 486). İşle ilgili yüksek ücret, yükselme imkânlarının yeterli olması, iş arkadaşları ile ilişkiler, görev çeşitliliği, çalışma yöntemi ve hızının sıkı biçimde denetimi gibi faktörler iş tatmininin belirleyicileri olarak görülebilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1998: 118). Bu durumda iş tatminini sağlayan veya iş doyumsuzluğuna sebep olan faktörler genel işin fiziki yapısı, yapılan iş karşılığında alınan şeyleri işin organize edilmesi, takdir ve denetim şeklinde sıralanabilir (Canbay, 2007: 18).

İş tatmini ile ilgili farklı değişkenleri inceleyen bir araştırmada iş tatmini ile işten çıkma niyeti arasında oldukça güçlü bir negatif ilişki bulunmasına karşılık, bağlılık arasında oldukça güçlü bir pozitif ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Thomas ve Kevin, 2002: 318). Çalışanların işine karşı olumlu tutum geliştirmesi, mutluluğunu arttırmakla birlikte, yeterli bir iş tatmin düzeyinin olması çalışanın işine bağlanması, verimli çalışması, firenin azalması, işgücü devir oranının düşmesi gibi olumlu sonuçların gerçekleşmesine de imkân sağlamaktadır (Baysal ve Tekarslan, 1996: 281; Erdoğan, 1991: 378).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmaların bazılarında çok boyutlu iş tatmini üzerinde durulurken bazıları ise kısmi iş tatmini ile ilgili olmuştur (Lyon ve Ivancevich, 1974: 637). Bu çalışmada iş tatmini kısmi olarak ele alınmakta ve iş tatminini etkileyebileceği düşünülen yatırım uzmanlığı, eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven ve örgütsel bağlılık faktörlerinin iş tatmini üzerindeki etkilerine odaklanılmaktadır.

2.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılığın tanımı, boyutları, benzer kavramlarla ilişkileri kapsamlı ve tartışmalı bir konudur. Dolayısı ile tek bir örgütsel bağlılık tanımından söz etmek mümkün değildir. Örgütsel bağlılık, bireyin örgütle psikolojik bütünleşmesi ve özdeşleşmesine ilişkin bir kavramdır (Drummond, 2000: 70). Schermerhorn ve arkadaşları (1994: 144) örgüte bağlılığı, kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu kuvvet birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesi olarak tanımlamışlardır. Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütsel amaçları gerçekleştirecek şekilde faaliyet göstermesi için yapılan normatif baskıların toplamını, örgüt için duyulan psikolojik ilgiyi, bireyi örgütte kalmaya zorlayan psikolojik ifadeyi kapsayan anlamları taşımaktadır (Hersey vd., 2001: 367-68). Kavram, örgütün amaç ve değerlerini kabul etmeyi, bu amaç ve değerlere inanmayı, örgütün yararına olacak şekilde fazladan çalışma istekliliğini ve örgüt üyeliğini devam ettirmeye olan güçlü bir isteği ortaya koymaktadır (Drummond, 2000: 70).

Araştırmacılar arasında bireyi örgüte bağlayan psikolojik ifadelerin niteliği hakkında farklı görüşler vardır. Bu farklılık, örgütsel bağlılığın çoklu boyutlarla ifade edilmesine yol açmış ve araştırmacılar kavramı değer ve devamlılık bağlılığı; uyum, kimlik ve bütünleşme bağlılığı; değer, devamlılık ve ahlâki bağlılık gibi çoklu boyutlarla açıklamaya çalışmışlardır (Meyer ve Herscovitch, 2001: 302-304; Rowden, 2000: 30; Allen ve Grisaffe, 2001: 211). Bu çalışmalar içerisinde en fazla göze çarpan, Allen ve Meyer tarafından ortaya konan üç boyutlu örgütsel bağlılık modelidir (Allen ve Meyer, 1990). Bu modelin birinci boyutu bireyin örgüte karşı duygusal ilgisini ortaya koyan duygusal bağlılıktır. Modeldeki ikinci boyut, devamlılık bağlılığıdır. Devamlılık bağlılığı güçlü olan bireyler, çalışmaya ihtiyaçları olduğu veya örgütte kalmak zorunda oldukları için örgütte kalmaya devam ederler. Modelin son boyutu ise örgüte minnettarlık hissini ortaya koyan normatif bağlılıktır (Allen ve Grisaffe, 2001: 214; Shepherd ve Mathews, 2000: 558). Bu üç boyutun birincisinde örgütte kalma güdüsü isteğe, ikincisinde ihtiyaçlara ve üçüncüsünde ise yükümlülüğe dayanmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003: 83). Duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında ters bir ilişkinin olması beklenmektedir. Çünkü devamlılık bağlılığının bireysel yatırımların büyüklüğü ve/veya sayısı alternatiflerin azlığı olmak üzere iki faktör ile gerçekleştirilebileceği ileri sürülmektedir (Allen ve Mayer 1990: 4)

2.3. Politik Engellenmişlik

Postmodern, post-endüstriyel organizasyonda başarı, çalışanların davranışsal rol seçim fonksiyonlarının bir parçasıdır. Çalışanlar kendilerine tanımlanan iş rolünün ötesinde performans gerektiren veya aksine organizasyona açık veya gizli bir şekilde zararları olan rolleri tercih edebilirler. Böylece örgüt ve yönetin araştırmalarının geniş bir bölümü çalışanlarının performansı pozisyonlarının taleplerini ve beklentilerini aşan çalışanlar için rekabetçi organizasyon ihtiyacını ortaya koyan çalışmalara yönelirler (Fox ve Spector, 1999: 915).

Pearce ve arkadaşları (2000: 150), organizasyonların uygulamalarının, organizasyonların bünyesine gizli bir şekilde yerleşmiş politik sistemler tarafından etkilendiğini ileri sürmektedirler. Bu organizasyonlardaki politik sistemler, organizasyonların yapısal uyumları lehine bazı sosyal faktörler ile aralarında faaliyette bulunurlar.

Politik engellenmişlik kurumun siyasal gelişmelerden olumsuz etkilenmesi, çalışanların örgütün yetersiz planlamalarından dolayı işe yönelik katkılarını ortaya koyamaması ve kurumun yeterli planlamayı yapamaması ile ilgilidir. Politik engellenmişlikle karşılaşan kurum kendisini geliştirecek adımları atmada sıkıntı duyacaktır. O kurumda çalışan personel ise kendisinin haklarının sınırlandırıldığını düşünerek iş tatmini azalacaktır (Daley ve Vasu, 1998: 81).

Örgütsel engellenmişliğe yönelik yapılan davranışsal araştırmalar, iş performansı, devamsızlık, devir oranı, örgütsel stres ve kişiler arası gerginliğe etkileri kapsamaktadır. Bu davranışların boyutları organizasyonu görev performansı, iklimi veya etkinliğine engel olmanın yanı sıra, organizasyona somut zararlar da verebilir. Böylece bunların verimliliği azalttığı gibi, anti-rol, anti-sosyal, uyumsuz veya sapkın davranışlara sebep olabileceği düşünülebilir. Bu tür davranışsal reaksiyonlar, amaçlara ulaşmak için alternatif yolların bulunmaya kalkışılmasına, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine çaba göstermekten kaçınmaya (devir hızı, devamsızlık), kişiler arası düşmanlığa veya örgütsel strese neden olabilir (Fox ve Spector, 1999: 917).

Politik engellenmişliğin önüne geçebilmek amacı ile bazı mekanizmalar ortaya konulmuştur. Örneğin Kanada'da 1918 yılında politik patronaj çalışanların terfi ettirilmesinde önemli bir unsurdur. Bu politik engellemeyi bertaraf edebilmek için Sivil hizmet komisyonu kurulmuştur. Sri Lanka'da da buna benzer olarak 1931 ve 1947 arasında politik müdahalelerin önüne geçebilmek amacı ile kamu hizmet komisyonu kurulmuştur (Harris ve Kearney, 1963: 357).

2.4. Eşitlik

Örgütte çalışanların tamamının eşit bir şekilde hak ettiğine sahip olması (Allen ve Mayer, 1990: 17) anlamına gelen eşitliğin esasını eşitlik teorisi oluşturmaktadır. Eşitlik Teorisinin (Equity Theory) teorisyeni Adams, General Electric'de motivasyon konusunda gerçekleştirdiği bazı inceleme ve deneyler sonucunda, çalışanların çabaları neticesinde elde ettiği sonuçların adaletli dağılımına önem verdiklerine işaret etmiştir (Paksoy, 2002: 107). Bu teoriye göre, kişiler kendilerine adil davranılıp davranılmadığına, öncelikle örgüte sundukları katkılar (çaba, zaman, bilişsel kaynaklar vb.) ile elde ettikleri kazanımlar (ücret, terfi, gelişme için tanınan olanaklar vb.) arasındaki orana bakarak, daha sonra da bu oranı karşılaştırma yapılan diğer kişinin katkı-kazanım oranına göre değerlendirerek karar vermektedirler (Cropanzano vd., 2001: 167). Eğer eşitsizlik algısı yüksek olursa, çalışan kendisini baskı altında hisseder ve daha sonra bu baskıyı azaltmak için çaba gösterir (Huseman vd., 1987: 222). Bu karşılaştırmalarda birey için diğerlerine göre fazla ya da eşit ücret alması sorun teşkil etmemekte, fakat düşük alması durumunda bir adaletsizlik sezmekte, tatminsizlik duymakta ve bunun bir takım olumsuz sonuçları (kendi girdilerini azaltmak, sonuçları çarpıtmak, iş ortamından ayrılmak v.b.) olmaktadır (Ataay, 1985: 49-52). Kısaca eşitlik teorisinin özü, eşit çabanın eşit sonuç getirmesi gerekliliğine dayanmaktadır.

2.5. Evrensel Personel Uygulamaları

Evrensel personel uygulamaları Max Weber'in bürokrasi kavramı ile örtüşmektedir. Weber'e göre bürokrasi her biri uzmanlığa dayalı bir işlevi yerine getiren çok sayıda birey arasındaki işbirliğinin sürekli örgütlenmesidir (Aron, 1989: 370). Bürokrasinin temel karakteristikleri içerisinde, biçimsel kurallara göre devam eden yönetim, ayrıntılı dosyalama ve kayıt sistemi, işin kişiselleşmekten

uzaklaşması, daha önceden kararlaştırılmış ücretler, kurumsal finans kaynaklarının özerk olması, yerel elemanlar yerine uzmanlar ile işin yapılması yer almaktadır (Collins, 1986: 49).

Evrensel personel uygulamaları çalışanların performanslarının etkin bir şekilde değerlendirilmesini gerektirmektedir. Performans değerlendirme aşamasında çalışanlardan doğru şekilde toplanan bilgiler kullanılır (Poon, 2004: 322). Weberci yaklaşıma göre örgüt içerisinde evrensel uygulamalar yapılmalı, çalışanlar kişisel olmayan değerlendirme standartlarına göre değerlendirilmelidirler. Bu şekildeki değerlendirme sadece onların performansları ve yeteneklerine göre olmalıdır (Pearce vd., 2000: 149). Weberci örgütlenmenin tam zıt noktasında özelcilik (particularism) yer almaktadır. Bu yöntemde ancak özel seçilmiş kişilere açık olan yollar ile sadece bir tarafa (ulus, muhit, arkadaşlık) yanaşma gibi davranışlar yer alır. İlk olarak özelci örgütsel uygulamalar örgütsel pozisyonların kişiler için yaratılmasını içerir ki bu kişiler muhtemelen politik olarak güçlü bir kişinin aile üyelerinden birisi olacaktır. Bu sistemde asla performans kayıtları tutulmaz, tutulsa bile insanlara açıklanmaz, ücret artışları kişisel kayırmacılıklar yolu ile yapılır (Pearce vd., 2000:149).

2.6. İş Arkadaşlarına Güven

Güven, işbirliği ile kişiler arası ve grup dayanışması üzerindeki etkisi ve örgüt içi yapının oluşmasını kolaylaştırması nedeniyle organizasyonlarda iş görmeyi mümkün kılan bir unsurdur (Halis vd., 2007: 191). Ancak, güvenirlilik ve sadakat gibi terimlerle aynı kökten geldiği için, güven kavramı anlaşılması güç bir kavram olma özelliğini devam ettirmektedir (Choudhury, 2008: 589). Güven kişinin kendisi ve diğer kişilerin ararsındaki nesnel ilişkilerinin bir devamıdır. Güven bulunulan ortamda diğer kişiler ile açık bir şekilde etkileşim ortaya çıkarmaktadır. Kişi, arkadaşına güvenebileceğini bildiği için, belirli şekilde ona doğru hareket edebilmekte ve ondan da kendisine doğru hareket etmesini beklemektedir. Örneğin sırlarını saklayacağını bildiği için yalnızca ona sırlarını söyleyebilmektedir (Weber ve Carter, 2003: 47).

Son zamanlarda yapılan araştırmalarda güven olgusunun örgütsel alandaki etkisi iki biçimde ele alınmıştır. Bunlardan ilki, güvenin işbirliğine dayalı etkili ilişkilerin oluşmasında önemli bir faktör olması, ikincisi ise güven olgusunun örgütsel prosedür ve aktivitelerin onaylanmasında etkili olmasıdır (Halis vd., 2007: 191).

Güven, bir tarafın, karşı tarafın davranışlarının önemli sonuçlar ortaya koyacağı beklentisine bağlı olarak duyarlı davranma istekliliği olarak tanımlanmaktadır (Mayer vd., 1995:712). Bir başka tanıma göre güven bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliğidir (McAllister, 1995:25). Bu tanımlar da göstermektedir ki, güven bireyler, gruplar ve örgütleri kapsamına alan çok yönlü bir kavram ve örgüt iklimini ılımlaştırıcı bir faktör veya sonuç olarak hizmet edebilir (Daley ve Pope, 2004: 31).

Bu konuda yapılan araştırmalarda, yüksek düzeylerde güvenin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile yakından ilişkili olduğu saptanmıştır (Morgan ve Hunt, 1994; Blake ve Mouton, 1984). Güven, çalışanlara özgür bir şekilde gelişmelerini sağlamak için olumlu veya uygun bir çevre yaratmaktadır (Daley ve Pope, 2004: 31).

2.7. Uzmanlığa Yatırım

Kendi bağlılıkları veya iyi iletişimlerinden daha ziyade, liyakat gibi evrensel ilkeler esas alınarak değerlendirileceklerini bekleyen çalışanların, bu tür yatırımların ödüllendirileceğini bekledikleri için kendi zamanlarına daha fazla yatırım yapmaları, kendi görevleri ile ilgili bilgileri geliştirmeleri ve iş performanslarını artırmaları beklenmektedir. Bu beklenti olmazsa, çalışanlar daha iyi hizmet sunmak yerine, önemli insanlarla kişisel ilişkiler geliştirmeye dikkat etmeye yoğunlaşırlar. Bunun evrensel organizasyonlarda gerçekleştirilemeyeceği güçlü bir şekilde söylenemez, sadece onlarda bu durum görece daha azdır (Pearce vd., 2000: 153).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma alan incelemesine dayanmaktadır. Bu çalışma ile hastanelerde görevli sağlık çalışanlarının eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven, politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatırım algılarının örgütsel bağlılığa ve örgütsel bağlılık duygularının da iş tatminine etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Ayrıca yukarıda sayılan hususların çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı, eğer farklılıklar varsa bu farklılıkların nedenleri ve farklılıkların giderilmesi ve çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin geliştirilmesi için ne tür çözüm önerilerinin geliştirilebileceğinin incelenmesi de çalışmanın diğer bir amacıdır.

3.2. Kavramsal Model ve Hipotezler

Çalışanların eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven, politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, örgütsel bağlılık ve iş tatmini algıları arasındaki ilişki; sosyo demografik özelliklerinin sayılan faktörlere göre bir farklılık oluşturup oluşturmadığı ve eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven, politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatırımın örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın iş tatminine etkilerini test etmek üzere Şekil 1'deki kavramsal model geliştirilmiştir.

Şekil 1'de verilen kavramsal modele dayalı olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

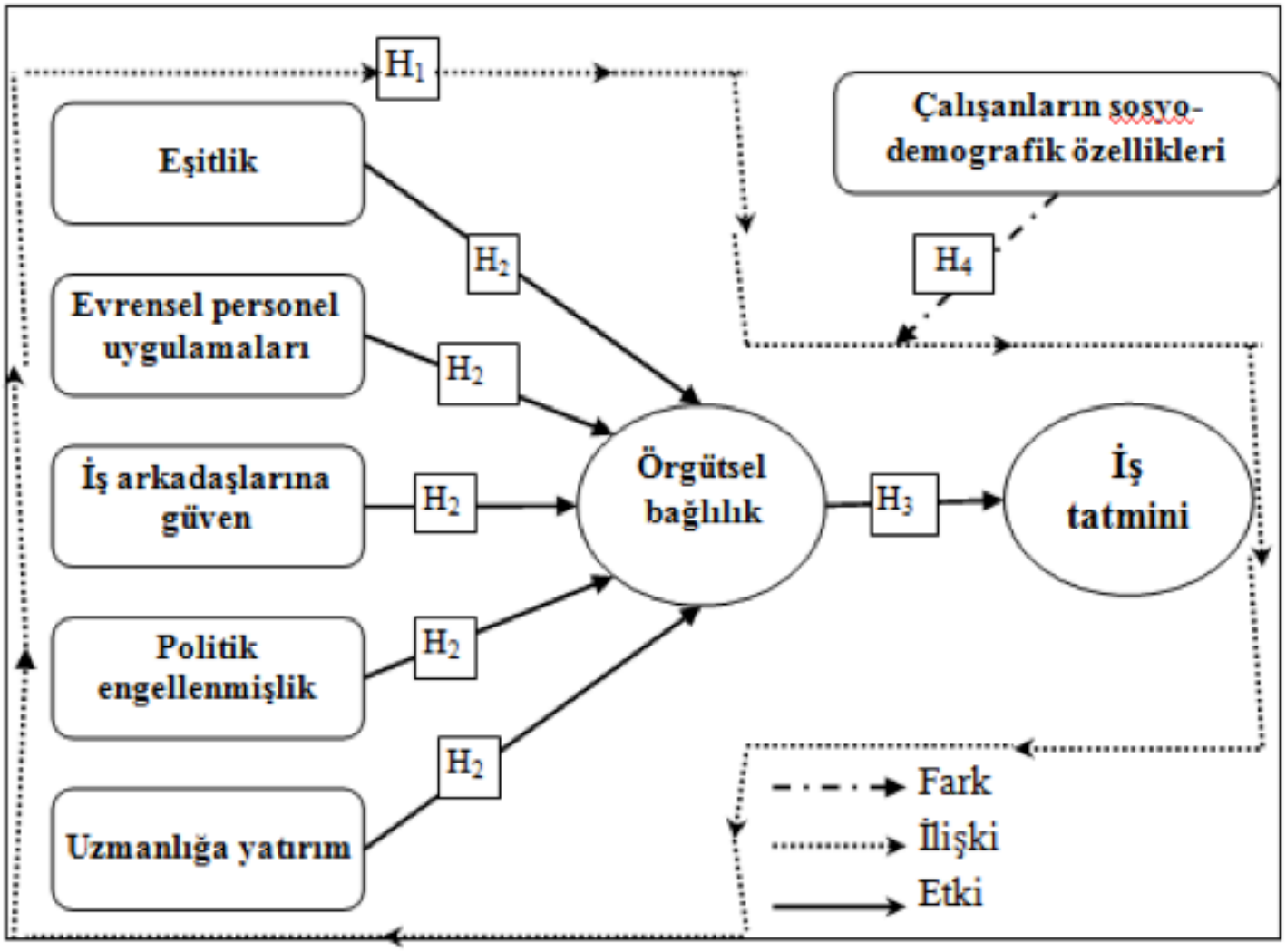
H2: Eşitlik, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven, politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatarımın örgütsel bağlılığa istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H3: Örgütsel bağlılığın iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H4: Çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 3-27
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0274.x

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Sakarya il merkezinde faaliyet gösteren biri kamu ve diğeri özel olmak üzere iki hastanede görevli tanı ve tedavi ünitelerinde çalışan yardımcı sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı dönemde araştırma kapsamına giren iki hastanede çalışan sayısı (Hemşire 227, teknisyen 76, sekreter 88) 391'dir. Çalışmada örnek seçilmeden tüm çalışanlara ulaşılması hedeflenmiş olup, çalışma sonucunda tüm hatırlatmalara rağmen 208 çalışandan anket dönüşü sağlanabilmiştir. Bu anketlerden 196 tanesi analizlerde kullanılmıştır. Araştırma, 5-30 Nisan 2010 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formunu oluşturan ölçek 5'li Likert Ölçeğe (1. Kesinlikle katılmıyorum- 5. Kesinlikle katılıyorum) göre hazırlanmış olup, 7 ayrı alt ölçekten oluşmaktadır. Evrensel personel uygulamaları (9 madde), iş arkadaşlarına güven (5 madde), örgütsel bağlılık (6 madde), uzmanlığa yatırım (3 madde) alt ölçekleri Pearce ve arkadaşlarının (2000) çalışmalarından; eşitlik ölçeği (4 madde) Daley ve Pope (2004)'un çalışmasından; politik engellenmişlik ölçeği (3 madde) Daley (1998:81)'in çalışmasından ve iş tatmini ölçeği (5 madde) Brayfield ve Rothe (1951)'nin çalışmasından alınmıştır. Ölçeklerin güvenirlilik ve

geçerlilik katsayıları aşağıda verilmiştir. Ayrıca anket formunda katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin sorular bulunmaktadır.

3.5. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 18 ve AMOS 18 paket program yardımıyla yapısal eşitlik modelinin yanı sıra, tanımlayıcı istatistiksel metotlar, iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü testi ve ANOVA testinden yararlanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık $p<0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçeğin geçerlilik ve güvenirliğini test etmek amacı ile faktör analizi ve Cronbach Alpha katsayısında yararlanılmıştır. Kullanılan ölçeğin öncelikle geçerli olması beklenmektedir. Bu amaçla keşfedici faktör analizi kullanılmıştır.

Faktör analizi yapılırken verilerin uygunluğu Kaiser-Meyer Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericidity Testi (BST) ile incelenmiştir. KMO faktör analizinin uygunluğunu gösteren bir indistir ve 0,5-1 arası değerler kabul edilebilir olarak değerlendirilirken, 0,5'in altındaki değerler faktör analizinin söz konusu veri seti için uygun olmadığının göstergesidir. Barlett Sphericidity Testi ise korelasyon matrisinde yer alan tüm korelasyonların genel anlamlılıklarını gösteren bir istatistiksel testtir (Altunışık vd., 2005: 216-217). Çalışmada KMO katsayısı 0,820 ve BST sonucu anlamlı bulunmuştur.

Açıklanan varyanstan yararlanılarak faktör sayısının belirlenmesi yönteminde varyansın boyutun yüzde kaçını açıkladığına bakılmaktadır. Habing'e (2003) göre asgari varyans açıklama oranını %50'dir (Akt. Altunışık vd., 2005: 223). Çalışmada kullanılan ölçeğin açıklanan toplam varyansı %63,423'tür.

Faktör analizi sonuçlarını değerlendirmede temel ölçüt, ölçekte yer alan ve değişkenlerle faktör arasındaki korelasyonlar olarak yorumlanabilen faktör yükleridir. 0,5'in üzerindeki faktör yükleri 100'ün üzerindeki tüm örneklemlerde istatistiksel açıdan anlamlı olabilmektedir (Altunışık vd., 2005: 231). Buradan hareketle çalışmada faktör yüklerinin kesme noktası 0,5 alınmıştır.

Yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda iş tatmini alt ölçeğinden İT3 "Bana her iş günü sanki hiç bitmeyecekmiş gibi geliyor" ve İT5 "İşimi biraz sıkıcı buluyorum" maddeleri; eşitlik alt ölçeğinden EŞ1 "Çalıştığım kurumda yükselme fırsatları niteliğe dayalıdır ve yalnızca hak edenler yükseltilir" ve EŞ2 "Çalıştığım kurumda çalışanlar arasında dil, din ve sosyo-kültürel özelliklere göre ayrım yapılmaz" maddeleri; evrensel personel uygulamaları alt ölçeğinden EPU5 "Bu kurumun personel politikaları, çalışanlarına güvendiğini göstermektedir", EPU6 "Bu kurumun performans değerlendirme sistemi, çalışanlarına güvendiğini göstermektedir" ve EPU8 "Bu kurumun ödeme politikaları, işbirliğini teşvik etmektedir" maddeleri ölçekten çıkarılmıştır.

Yukarıdaki işlemler tamamlandıktan sonra ölçeğin genelinin ve boyutlara göre Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha katsayısı 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği artmaktadır (Özdamar, 1999: 522). Tablo 1'de görüldüğü gibi çalışmada kullanılan ölçeğin alfa değeri 0,851 bulunmuştur. Bu işlemlerden sonra ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik için gerekli koşulları sağladığı görülmüş ve bundan sonraki analizlerde ölçeğin yeni durumu kullanılmıştır.

Tablo 1. Çalışmada Kullanılan Ölçeğin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			0,820
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		2234,100
	Df		378
	Sig.		0,000
Cronbach Alpha			0,851
Açıklanan Toplam Varyans			63,423
Faktörler	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Orgütsel bağlılık		13,691	0,866
OB6. Işimi en iyi bir şekilde yapabilmem için bu kurum bana ilham vermektedir.	0,797		
OB3. Kendi değerlerimle bu kurumun değerlerini oldukça birbirine benzer bulmaktayım.	0,773		
ÖB5. Bu kurumda çalışmayı sürdürmek için başka işlerde çalışmayı da kabul ederim.	0,751		
OB1. İlk başladığım günden itibaren başka kurumlar yerine bu kurumu seçtiğim için son derece mutluyum.	0,665		
OB2. Bu kurumun bir parçası olduğumu her yerde söylemekten gurur duyarım.	0,654		
OB4. Bu kurumun başarısına katkı sağlamak için benden beklenenden daha fazla bir çaba göstermek beni memnun etmektedir.	0,601		
İş Arkadaşlarına güven		11,876	0,817
IAG3. Iş arkadaşları olarak birbirimize güven duyarız.	0,807		
İAG1. Birlikte çalıştığım grup arkadaşlarıma güvenebilirim	0,761		
IAG5. Iş arkadaşları olarak başkalarının düşüncelerine karşı saygılı davranırız.	0,729		
IAG2. Iş arkadaşlarım arasında "takım ruhu" yoktur.	0,727		
İAG4. İş arkadaşlarımız arasında tam bir bütünlük vardır.	0,603		

Tablo 1'in Devamı

Evrensel personel uygulamaları		10,602	0,738
EPU7. Bu kurumun performans değerlendirme sistemi, amaçlarımı gerçekleştirmemi zorlaştırmaktadır.	0,755		
EPU9 Genel olarak bu kurumun personel politikaları, çalışanlarında güven oluşturduğunu göstermektedir	0,716		
EPU2. Bana göre bu kurumdaki performans ölçüm uygulamaları çalışanlar arasında kin ve güvensizlik oluşmasına neden olmaktadır.	0,690		
EPU1. Bu kurumun personel politikaları kayırmacılığı teşvik etmektedir.	0,638		
EPU3. Bu kurumun personel uygulamalarına karşı çalışanlar arasında bir güven eksikliği bulunmaktadır.	0,569		
EPU4. Bu kurumun personel politikaları "takım ruhu" oluşturmaya imkan vermemektedir.	0,511		
İş tatmini		7,754	0,754
IT4. Yaptığım işten gerçekten zevk alıyorum.	0,775		
İT2. Çoğunlukla işimi severek yapıyorum.	0,758		
IT1. Şu anki işimden oldukça memnunum.	0,621		
Uzmanlığa yatırım		7,308	0,705
UY3. Zorunlu olmadığım halde, zaman buldukça eğitim programlarına katılmaya çalışmaktayım.	0,786		
UY1. Sürekli olarak işimle ilgili yeni teknik ve beceriler kazanmak için araştırmalar yapmaktayım.	0,762		
UY2. Bilgilerimin eskimemesi için sürekli olarak eğitim almayı sorumluluklarımın bir parçası olarak görmekteyim.	0,723		
Politik engellenmişlik		6,581	0,614
PE1. Yönetim planlama yapmada etkisiz kaldığından kurumda krizler oluşuyor.	0,692		
PE2. Çalıştığım kurum politik gelişmelerden çok fazla etkilenen bir örgüt çevresine sahiptir.	0,680		
PE3. Çalıştığım kurumda yeni yöntemleri denemek için çalışanların yeterli fırsatı yoktur.	0,668		
Eşitlik		5,611	0,620
EŞ4. Çalıştığım kurumda ücretlendirme çeşitli kıstaslara göre yapılır.	0,823		
EŞ3. Çalıştığım kurumda ücret ve ek ödemeler adil bir şekilde yapılır.	0,724		

4. BULGULAR

4.1. Çalışanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Ayrıntılı bir şekilde Tablo 2'de görüldüğü gibi, çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının büyük bir bölümü (%77,0) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %57,1'i bekâr, %42,3'ü 25-34 yaş grubunda, %48,5'i lise mezunudur ve %63,3'ünün çocuğu bulunmamaktadır. %51,5'i hemşirelerden

oluşan katılımcıların %77,6'sı ≤4 yıl çalışmakta olup; daha çok klinik (%35,7) ve polikliniklerde (%24,0) görev yapmaktadırlar.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri

		Sayı	%			Sayı	%
Cinsiyet	Erkek	45	23,0	Medeni durum	Bekâr	112	57,1
	Kadın	151	77,0		Evli	84	42,9
Yaş	≤25	67	34,2	Unvan	Hemşire	101	51,5
	25-34	83	42,3		Tıbbi sekreter	66	33,7
	≥35	46	23,5		Sağlık tek.	29	14,8
Çocuk durumu ve sayısı	Yok	124	63,3	Eğitim	Lise	95	48,5
	1 Çocuk	37	18,9		Onlisans	73	37,2
	2 Çocuk	27	13,8		Lisans	26	13,3
	≥3 Çocuk	8	4,1		Lisansüstü	2	1,0
Çalıştığı birim	Poliklinik	47	24,0	Çalışma süresi	≤4 yıl	152	77,6
	Klinik	70	35,7		5-9 yıl	24	12,2
	Acil	23	11,7		≥10 yıl	20	10,2
	Ameliyathane	22	11,2	Kurum	Kamu	119	60,7
	Tanı üniteleri	34	17,3		Özel	77	39,3

4.2. İş Arkadaşlarına Güven, Eşitlik, Evrensel Personel Uygulamaları, Politik Engellenmişlik, Uzmanlığa Yatırımın Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Tablo 3'de ölçeği oluşturan boyutlar arasındaki ilişki verilmiştir. Tablo incelendiğinde de görüldüğü gibi en yüksek ilişki iş tatmini ile örgütsel bağlılık (r=0,743) arasındadır. Örgütsel bağlılık ile eşitlik (r=0,430), iş arkadaşlarına güven (r=0,525), uzmanlığa yatırım (r=0,357) arasında pozitif ve politik engellenmişlik (r=-0,571) arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde iş tatmini ile uzmanlığa yatırım (r=0,323), iş arkadaşlarına güven (r=0,361) ve eşitlik (r=0,353) arasında pozitif; politik engellenmişlik (r = -0,412) arasında negatif yönlü ilişki söz konusudur. İş arkadaşlarına güven ile eşitlik (r = 0,318) ve uzmanlığa yatırım (r = 0,323) arasında pozitif ve politik engellenmiş (r = -0,378) arasında negatif; uzmanlığa yatırım ile eşitlik (r = 0,334) arasında pozitif ve politik engellenmişlik (r = -0,253) arasında negatif; politik engellenmişlik ile evrensel personel uygulamaları (r = -0,237) ve eşitlik (r = -0,312) arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (p<0,05). Buna karşılık, evrensel personel uygulamaları ile eşitlik (r = 0,115), iş arkadaşlarına güven (r = -027), örgütsel bağlılık (r = 0,148), uzmanlığa yatırım (r = 0,095) ve iş tatmini (r = 0,167) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır (p>0,05). Bu sonuçlara göre evrensel personel uygulamaları ile eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık, uzmanlığa yatırım ve iş tatmini dışındaki boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunduğundan, bu boyutlar dışındaki boyutlar bakımından H1 Hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3. Politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini Arasındaki İlişki

Boyutlar			Ilişki	S.H.	T	p	Hipotez
İAG	<-->	PE	-,378	,060	-3,713	,000	H_1 kabul
EŞ	<-->	OB	,430	,074	3,567	,000	H_1 kabul
EPU	<-->	EŞ	,115	,049	1,182	,237	H_1 ret
EPU	<-->	IAG	-,027	,048	-,297	,766	H_1 ret
PE	<-->	UY	-,253	,054	-2,483	,013	H_1 kabul
UY	<-->	IT	,323	,035	2,908	,004	H_1 kabul
EPU	<-->	ÖB	,148	,061	1,682	,093	H_1 ret
EŞ	<-->	IAG	,318	,057	2,602	,009	H_1 kabul
EPU	<-->	PE	-,237	,063	-2,364	,018	H_1 kabul
İAG	<-->	UY	,323	,046	3,129	,002	H_1 kabul
PE	<-->	IT	-,412	,049	-3,531	,000	H_1 kabul
İAG	<-->	ÖB	,525	,067	5,153	,000	H_1 kabul
EŞ	<-->	PE	-,312	,074	-2,351	,019	H_1 kabul
EPU	<-->	UY	,095	,045	1,002	,316	H_1 ret
IAG	<-->	IT	,361	,039	3,289	,001	H_1 kabul
PE	<-->	ÖB	-,571	,083	-5,344	,000	H_1 kabul
EŞ	<-->	UY	,334	,056	2,523	,012	H_1 kabul
EPU	<-->	İT	,167	,034	1,845	,065	H_1 ret
UY	<-->	OB	,357	,058	3,615	,000	H_1 kabul
EŞ	<-->	İT	,353	,040	2,910	,004	H_1 kabul
ÖB	<-->	İT	,743	,071	4,849	,000	H_1 kabul

*p<0,01, **p<0,05, ***p>0,05

4.3. İş Arkadaşlarına Güven, Eşitlik, Evrensel Personel Uygulamaları, Politik Engellenmişlik ve Uzmanlığa Yatırımın Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Yapısal Model

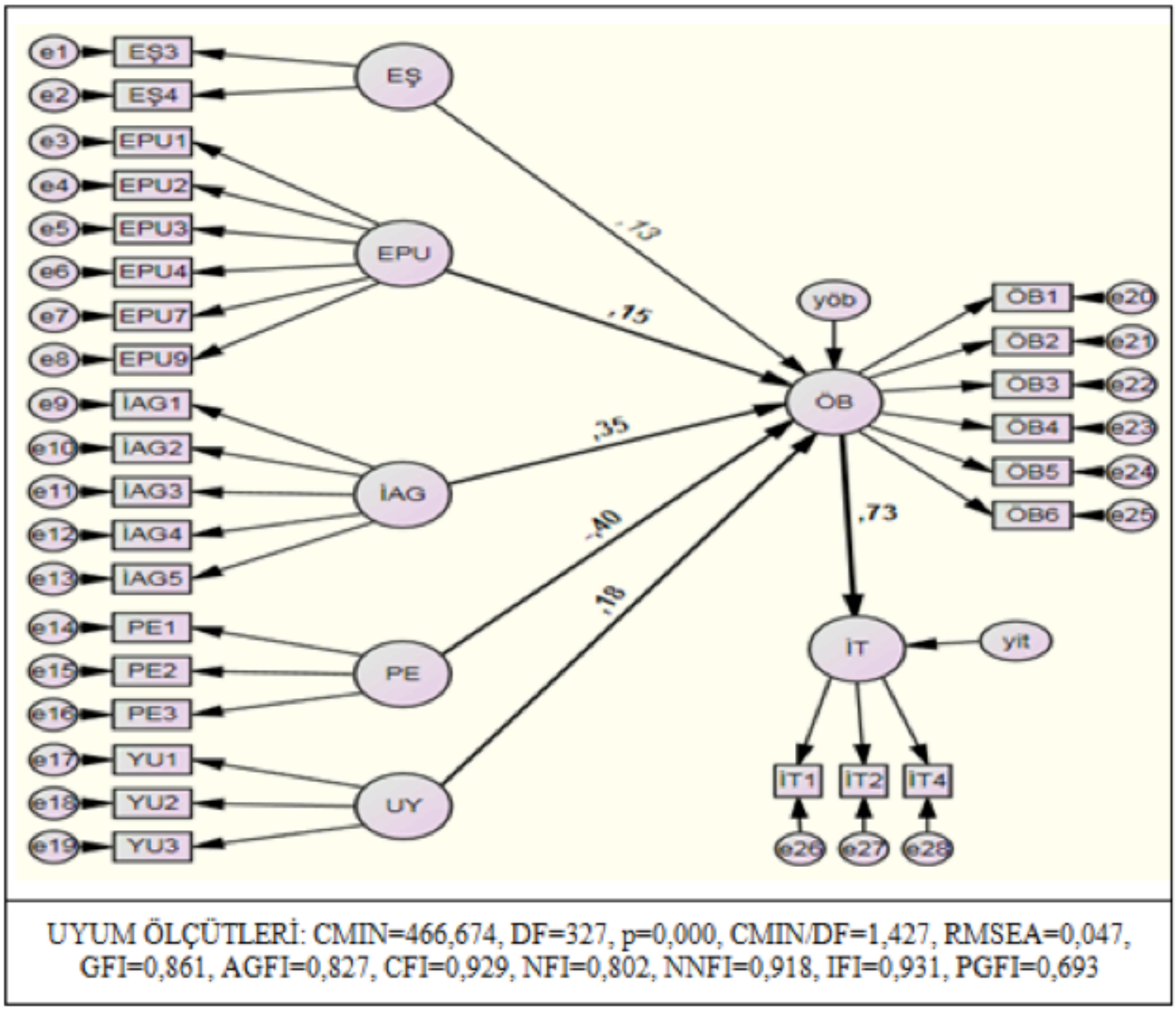
Yapısal Eşitlik Modeli, eğer parametre değerleri tahmin edilebilir durumda ise güvenilirdir. Bu durum ise desteklenen bir modeli gerekli kılar. Modelin desteklenmesi için gerekli şart, pozitif serbestlik derecesine sahip olmasıdır. Modelin uygunluğunun belirlenmesinde ve parametre değerlerinin tahmin edilmesinde örneklem büyüklüğü etkilidir. Yeterli örneklem büyüklüğü toplam örneklem büyüklüğü veya değişken sayısına göre belirlenir. Örneklem büyüklüğü en az 150 olması ya da normal dağılımda değişken sayısının 10 katı diğer dağılımlarda ise değişken sayısının 5 katı olması gerekmektedir (Jayaram vd., 2004: 4388). Bu durumda çalışmaya katılan 196 gözlemin yeterli olduğu söylenebilir.

Yapısal veya ölçüm modellerini değerlendirmeden önce, tüm nedensel ilişkiler kümesinin gösteriminin yeterli olduğundan ve yapısal modelin kabul edilebilirliğinden emin olmak amacıyla modelin uyum istatistiklerine bakılmıştır. Şekil 2'de görüldüğü üzere, modelin CMIN/DF kriteri (1,427), uyum iyiliği (GFI) değeri (0,861), yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 3-27
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0274.x

(0,047), Tucker-Lewis indeksi (TLI) (0,918) ve artırımlı uyum iyiliği indeksi (IFI) (0,931) değerleri ile kabul edilebilir düzeydedir.

Şekil 2. Araştırmanın Yapısal Eşitlik Modeli Çıktısı



Modelin uyum ölçütlerinin tahmin edici düzeylerde sağlanmasının ardından, yapısal denklem modelinin değerlendirilmesi yapılabilir. Şekil 2 incelendiğinde de görüleceği gibi evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven ve uzmanlığa yatırımın örgütsel bağlılık üzerine pozitif; politik engellenmişliğin negatif etkisi bulunmaktadır. Ayrıca örgütsel bağlılığın da iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna karşılık, eşitliğin örgütsel bağlılık üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Bu durumda eşitlik dışındaki diğer boyutlar bakımından H2 hipotezi ve H3 hipotezleri kabul edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. İş Arkadaşlarına Güven, Eşitlik, Evrensel Personel Uygulamaları, Politik Engellenmişlik ve Uzmanlığa Yatırım Örgütsel Bağlılık; Örgütsel Bağlılığın İş Tatminine Etkisi

Boyutlar			Etki	S.Hata.	T	P	Hipotez
EŞ	--->	ÖB	,130	,115	1,321	,186	H_2 ret
EPU	--->	OB	,150	,090	2,003	,045	H_2 kabul
İAG	--->	OB	,350	,107	4,128	,000	H_2 kabul
PE	--->	OB	-,402	,089	-4,769	,000	H_2 kabul
UY	--->	OB	,180	,110	2,237	,025	H_2 kabul
ÖB	--->	İT	,728	,071	5,546	,000	H_3 kabul

4.4. Ölçeğin Alt Boyutlarının Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi

Çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olup olmadığı iki ortalama arasındaki farkın önem kontrolü ve ANOVA testleri kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda çalışanların cinsiyet ve eğitim durumları ile ölçeği oluşturan boyutların hiç birinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır (p>0,05). Fark bulunan sosyo demografik özellikler ve ölçeklerle ilgili bilgiler aşağıda verilmiştir.

Tablo 5'de görüldüğü gibi, çalışanların yaşları esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatırım boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05).

Tablo 5. Çalışanların Yaşlarına Göre Değerlendirilmesi

	Yaş	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc.
Politik Engellenmişlik	≤25[1]	67	2,79	0,887	3,597	0,029	1-2 p=0,025
	25-34[2]	83	3,16	0,843			
	≥35[3]	46	2,91	0,799			
Uzmanlığa Yatırım	≤25[1]	67	3,85	0,709	3,863	0,023	2-3 p=0,017
	25-34[2]	83	3,94	0,656			
	≥35[3]	46	3,60	0,646			

Politik engellenmişlik boyutunda fark, ≤25 yaş grubundaki çalışanlar ile 25-34 yaş grubu çalışanlar; uzmanlığa yatırım boyutunda 25-34 yaş grubu çalışanlar ile ≥35 yaş grubu çalışanlardan kaynaklanmaktadır. 25-34 yaş grubu çalışanların hem politik engellenmişlik algısı, hem de uzmanlığa yatırım düzeyleri daha yüksek bulunmuştur.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 3-27
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0274.x

Tablo 6'da görüldüğü gibi, sağlık çalışanlarının çocuk sayısı esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının çocuk durumu ile uzmanlığa yatırım arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05). Fark, çocuk sahibi olmayan çalışanlar ile 2 çocuk sahibi olan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Çocuk sayısı arttıkça uzmanlığa olan yatırımın azaldığı söylenebilir.

Tablo 6. Çalışanların Çocuk Sayısına Göre Değerlendirilmesi

	Çocuk sayısı	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc.
Uzmanlığa Yatırım	Yok[1]	124	3,89	0,621	3,623	**0,029**	1-3 p=0,024
	1 çocuk[2]	37	3,88	0,620			
	≥2 çocuk[3]	35	3,55	0,878			

Tablo 7'de görüldüğü gibi, sağlık çalışanlarının çalışma süresi esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre uzmanlığa yatırım ve evrensel personel uygulamaları boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05). Uzmanlığa yatırım boyutunda fark, ≤4 yıl çalışanlar ile ≥10 yıl çalışanlar; evrensel personel uygulamaları boyutunda ise ≥10 yıl çalışanlar ile ve 5-9 yıl çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

Tablo 7. Çalışanların Çalışma Süresine Göre Değerlendirilmesi

	Çalışma Süresi	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc.
Uzmanlığa Yatırım	≤4 yıl[1]	152	3,88	0,662	3,898	**0,022**	1-3 p=0,016
	5-9 yıl[2]	24	3,85	0,709			
	≥10 yıl[3]	20	3,43	0,710			
Evrensel Personel Uygulamaları	≤4 yıl[1]	152	3,00	0,547	7,264	**0,001**	3-1 p=0,001 3-2 p=0,011
	5-9 yıl[2]	24	2,76	0,515			
	≥10 yıl[3]	20	3,38	0,498			

Tablo 8'degörüldüğü gibi, Sağlık çalışanlarının unvanları esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre, uzmanlığa yatırım boyutu dışında tüm boyutlarda istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır (p<0,05). Örgütsel bağlılık ve politik engellenmişlik boyutlarında fark, tıbbi sekreterler ile sağlık teknisyenleri ve hemşireler; iş arkadaşlarına güven, evrensel personel uygulamaları, iş tatmini ve eşitlik boyutlarında fark tıbbi sekreterler ve hemşirelerden kaynaklanmaktadır. Örgütsel bağlılık, iş arkadaşlarına güven, iş tatmini ve eşitlik boyutlarında tıbbi sekreterlerin katılımı daha yüksek olmasına karşılık; evrensel personel uygulamalarına hemşire ve politik engellenmişlik boyutuna sağlık teknisyenlerinin katılımı daha yüksektir. Ayrıca bu iki boyuta tıbbi sekreterlerin katılımı en düşük seviyededir.

Örgütsel bağlılıkta hemşire grubunun; evrensel personel uygulamaları ve politik engellenmişlikte ise tıbbi sekreterlerin ortalamalarının diğer meslek gruplarına göre düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Çalışanların Unvanlarına Göre Değerlendirilmesi

	Unvan	n	Ort.	S.S.	F	P	Post. Hoc.
Orgütsel Bağlılık	Hemşire[1]	101	2,98	0,809	27,864	0,000	2-1 p=0,001 2-3 p=0,004
	Tıbbi sekreter[2]	66	3,85	0,628			
	Sağlık Tek.[3]	29	3,32	0,673			
İş Arkadaşlarına Güven	Hemşire[1]	101	3,71	0,874	5,017	0,008	1-2 p=0,008
	Tıbbi sekreter[2]	66	4,08	0,526			
	Sağlık Tek.[3]	29	3,86	0,603			
Evrensel Personel Uygulamaları	Hemşire[1]	101	3,07	0,718	5,175	0,006	1-2 p=0,004
	Tıbbi sekreter[2]	66	2,69	0,777			
	Sağlık Tek.[3]	29	2,93	0,681			
İş Tatmini	Hemşire[1]	101	3,81	0,890	6,623	0,002	1-2 p=0,001
	Tıbbi sekreter[2]	66	4,26	0,587			
	Sağlık Tek.[3]	29	3,99	0,748			
Politik Engellenmişlik	Hemşire[1]	101	3,13	0,777	7,274	0,001	2-1 p=0,001 2-3 p=0,016
	Tıbbi sekreter[2]	66	2,66	0,977			
	Sağlık Tek.[3]	29	3,17	0,646			
Eşitlik	Hemşire[1]	101	3,10	1,008	6,510	0,002	1-2 p=0,001
	Tıbbi sekreter[2]	66	3,63	0,796			
	Sağlık Tek.[3]	29	3,28	0,922			

Tablo 9'da görüldüğü gibi, sağlık çalışanlarının çalıştığı birimler esas alınarak yapılan analiz sonuçlarına göre iş arkadaşlarına güven ve örgütsel bağlılık boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$). İş arkadaşlarına güven boyutunda fark poliklinik ve ameliyathanelerde çalışan sağlık çalışanları ve acil ve tanı ünitelerinde çalışan sağlık çalışanlarından; örgütsel bağlılık boyutunda ise fark, polikliniklerde çalışan sağlık çalışanları ile klinik, acil ve ameliyathanelerde çalışan sağlık çalışanlarından kaynaklanmaktadır. Poliklinik ve tanı ünitelerinde çalışanların iş arkadaşlarına güvenleri daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca polikliniker de çalışanların örgütsel bağlılık algıları da diğer birimlerde çalışanlardan daha yüksektir.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 3-27
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0274.x

Tablo 9. Çalışanların Çalıştıkları Birimlere Göre Değerlendirilmesi

	Birimler	n	Ort.	S.S.	F	P	Post Hoc.
İş Arkadaşlarına Güven	Poliklinik[1]	47	4,00	0,597	2,579	**0,039**	1-4 p=0,014 3-5 p=0,044
	Klinik[2]	70	3,85	0,814			
	Acil[3]	23	3,64	0,822			
	Ameliyathane[4]	22	3,53	0,865			
	Tanı üniteleri[5]	34	4,05	0,593			
Örgütsel Bağlılık	Poliklinik[1]	47	3,72	0,709	4,343	**0,002**	1-2 p=0,012 1-3 p=0,005 1-4 p=0,040
	Klinik[2]	70	3,23	0,832			
	Acil[3]	23	3,00	0,859			
	Ameliyathane[4]	22	3,13	0,797			
	Tanı üniteleri[5]	34	3,32	0,821			

Örgütsel güven konusunda ameliyathanede çalışanların ortalaması diğer gruplara göre düşük olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ameliyathanelerde işin doğası gereği kapalı bir mekan ve yoğun stres ortamının olması (ameliyatlarda yoğun dikkate ve hata yapma korkusu vb. nedenlerden kaynaklanan) gösterilebilir. Örgütsel bağlılık düzeyinde ise acil servis çalışanların ortalamalarının düşük olduğu görülmektedir. Bunun nedeni acil serviste her an farklı bir vaka ile karşılaşma, hasta ve yakınları ile yaşanan gerginliklerin de etkisi ile burada çalışma isteğinin azlığı söylenebilir.

H4 hipotezi, çalışanların yaşları ile politik engellenmişlik ve uzmanlığa yatırım; unvanları ile politik engellenmişlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık, iş tatmini, eşitlik ve evrensel personel uygulamaları; çalışma süreleri ile uzmanlığa yatırım ve uzmanlığa yatırım; çocuk sayısı ile uzmanlığa yatırım; çalıştığı birimler ile iş arkadaşlarına güven ve örgütsel bağlılık ve mülkiyet ile evrensel personel uygulamaları boyutları bakımından kabul edilmiştir. Diğer sosyo-demografik özellikler bakımından ise reddedilmiştir.

5. SONUÇ

Bu araştırma ile yardımcı sağlık personelinin politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güven, örgütsel bağlılık ve iş tatmini algıları arasındaki ilişki; politik engellenmişlik, uzmanlığa yatırım, evrensel personel uygulamaları, eşitlik, iş arkadaşlarına güvenin örgütsel bağlılığa ve örgütsel bağlılığın iş tatminine etkisi ve yukarıda belirtilen boyutların çalışanların soysa-demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmuştur.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre politik engellenmişlik sağlık çalışanlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla sağlık çalışanlarını politik etkilerden koruyacak tedbirlerin alınması uygun görülmektedir. Bu bağlamda çalışanlarını terfi, ödül, özlük hakları vb. konularda politik müdahalelerden etkilenmeyecek nitelikte standartların geliştirilmesi ve bu standartların uygulanmasının denetiminin kamuoyuna açık olması önerilebilir. Ayrıca evrensel personel uygulamaları ile politik engellenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçta özellikle kamu çalışanları arasında sendikal faaliyetlerin yeterince gelişmemesinin etkili olduğu düşünülmektedir.

İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında çok güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, örgütsel bağlılık ile eşitlik, iş arkadaşlarına güven ve uzmanlığa yatırım arasında pozitif, politik engellenmişlik ile negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Benzer ilişki iş tatmini ile de söz konusudur. Bu sonuç sağlık çalışanlarına güvenli ve uzmanlıklarını gösterebilecekleri bir iş ortamı sağlanması durumunda örgütsel bağlılıklarının ve iş tatminlerinin gelişeceğini göstermektedir. Bu nedenle hastane yönetimlerinin çalışanların kendilerini güvenli hissedecekleri, uzmanlıklarını ve yaratıcılıklarını gösterebilecekleri bir iş ortamı ve örgüt kültürü sağlama konusunda çaba sarf etmesi gerekir.

Çalışmada kullanılan modele göre eşitlik algısının örgütsel bağlılık üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır. Buna karşılık, evrensel personel uygulamaları, iş arkadaşlarına güven ve uzmanlığa yatırım örgütsel bağlılık üzerinde olumlu, politik engellenmişlik ise olumsuz bir etki yaratmaktadır. Ayrıca örgütsel bağlılık iş tatminini çok güçlü bir şekilde etkilemektedir.

Çalışmanın sonuçlarına göre sağlık çalışanlarında politik engellenmişlik algısı ≤25 yaşlarda en düşük seviyelerde olmasına karşılık, 25-34 yaş grubunda en üst seviyelere ulaşmakta ve ≥35 yaşlardan sonra tekrar düşmektedir. Benzer bir durum uzmanlığa yatırım için de söz konusudur. Uzmanlığa yatırım boyutundaki bu özelliği çalışma süreleri ve çalışanlarını çocuk sayısı da desteklemektedir. Sağlık çalışanlarının görev süresi arttıkça uzmanlığa yatırım konusunda ilgileri azalmaktadır. Çocuk sahibi olmayan sağlık çalışanlarının uzmanlığa yatırım algıları daha yüksektir. Ayrıca çocuk sayısı arttıkça uzmanlığa yatırım skorları düşmektedir.

Sağlık çalışanlarının çalışma süreleri dikkate alındığında evrensel personel uygulamaları algıları beşinci yıldan itibaren düşmekte ve 10 yıl ve daha fazla çalışanlarda yeniden yükselmektedir. Bu durum ≥10 yıl çalışan sağlık çalışanlarının evrensel personel uygulamalarına daha fazla ilgi gösterdiği şeklinde değerlendirilmektedir.

Sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimlerin özellikleri iş arkadaşlarına güven duygusu üzerinde etkili olmaktadır. Örneğin klinik ve poliklinikler gibi daha genel birimlerde görevli sağlık çalışanlarının iş

arkadaşlarına güven duygusu daha yüksek bulunmasına karşılık, ameliyathane ve acil gibi daha dikkatli çalışılması gereken birimlerde daha düşüktür. Çünkü bu iki birimde iş stresinin ve iş yükünün yoğun olarak yaşandığı birimlerdir. Bu sonuçtan hareketle yapılan işin niteliğinin iş arkadaşlarına güven duygusunu etkilediği söylenebilir. Ameliyathane ve acil servislerde çalışanların iş yükü azaltılmalı (personel takviyesi vb. uygulamalar ile) çalışanların streslerini azaltacak ve güven duygusunu artıracak iş ortamı hazırlanmalıdır.

Sonuç olarak, hastane yöneticilerine, sağlık çalışanlarının başarılarının ve verimlerinin artırılması için, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve çalışanlar arasında ilişkileri artırıcı çalışmalar yapmaları önerilmektedir.

KAYNAKLAR

ALLEN, N. J. ve MEYER, J. P. (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, 63(1): 1-18.

ALLEN, N. J. ve GRISAFFE, D. B. (2001), "Employee Commitment to the Organization and Customer Reactions: Mapping the Linkages", Human Resource Management Review, 11(3): 209-236.

ALTIN, A. ve SARPKAYA, P. (1996), "İş Doyumu, Etkenleri ve İşletmedeki İş Doyumu Düzeyine İlişkin Bir Araştırma", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2: 15-29.

ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. ve YILDIRIM, E. (2005), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

ARON, R. (1989), Sosyolojik Düşüncenin Evreleri, (Çev.) ALEMDAR, K., İkinci Basım, Bilgi Yayınevi, İstanbul.

ATAAY, İ.D. (1985), Ücret Tatmini ve Ücret Sistemleri, Cihad Matbaası, İstanbul.

BAYSAL CAN A. ve TEKARSLAN, E. (1996), Davranış Bilimleri, 2. Baskı, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

BLAKE, R. R. ve MOUTON, J. S. (1984), Solving Costly Organizational Conflicts, Jossey-Bass, San Francisco.

BROWN, B. B. (2003), Employees' Organizational Commitment and their Perception of Supervisors' Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors, Virginia Polytechnic Institute and State University, Doctor of Philosophy Thesis, Virginia.

CANBAY, S. (2007), İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

CHOUDHURY, E. (2008), "Trust in Administration: An Integrative Approach to Optimal Trust", Administration & Society, 40(6): 586-620.

COLLINS, R (1986), Weberian Sociological Theory, Cambridge University Pres, New York

CROPANZANO, R., BYRNE, Z. S., BOBOCEL, D. R. ve RUPP, D. E. (2001) "Moral Virtues, Fairness Heuristics, Social Entities, and Other Denizens of Organizational Justice", Journal of Vocational Behavior, 58(2): 164-209.

CULVERSON, D. E. (2002), Exploring Organizational Commitment Following Radical Change: A Case Study within the Parks Canada Agency, University of Waterloo, Master of Arts Thesis, Ontario.

DALEY, D. M. ve POPE, S. E. (2004), "Perceptions of Supervisory, Middle Managerial, and Top Managerial Trust: The Role of Job Satisfaction in Organizational Leadership", State & Local Government Review, 36(2): 130-139.

DALEY, D. M. ve VASU, M. L. (1998), "Fostering Organizational Trust in North Carolina", Administration & Society, 30(1): 62-84.

DEMİREL, Y. (2008), "Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", Yönetim ve Ekonomi, 15(2): 179-194.

DORMANN, C. ve ZAPF, D. (2001) "Job Satisfaction: A Meta, Analysis of Stabilities", Journal of Organizational Behavior, 22(5): 483-504.

DRUMMOND, H. (2000), Introduction to Organizational Behavior, Oxford University Pres, New York.

ERDOĞAN, İ. (1991), İşletmelerde Davranış, İstanbul İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 242, İstanbul.

ERDOĞAN, İ. (1999), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İşletme İktisadı Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı, Yayın No: 5, İstanbul.

EREN, E. (1990), Yönetim Psikolojisi, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları No. 105, İstanbul.

FOX, S. ve SPECTOR, P. E. (1999), "A model of work frustration-aggression", Journal of Organizational Behavior, 20(6): 915-931.

GUATAM, T., VAN DICK, R. ve WAGNER, U. (2004), "Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts", Asian Journal of Social Psychology, 7(3): 301-315.

HALİS, M., GÖKGÖZ, G. S. ve YAŞAR, Ö. (2007), "Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17: 187-206.

HARRIS, R. L. - KEARNEY, R. N. (1963), "A Comparative Analysis of the Administrative Systems of Canada and Ceylon", Administrative Science Quarterly, 8(3): 339-360.

HERSEY, P., BLANCHARD, K. H. ve JOHNSON, D. E. (2001), Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources, 8th Edition, Prentice Hall, New Jersey.

HUSEMAN, R. C., HATFIELD, J. D. ve MILES, E. W. (1987), "A New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct", The Academy of Management Review, 12(2): 222-234.

JAYARAM, J., KANNAN, V.R. ve TAN, K.C. (2004), "Influence of Initiators on Supply Chain Value Creation", International Journal of Production Research, 42(20): 4377-4399.

KOCABIYIK OKRAY, Z. ve ÇAKICI, E. (2008),"Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu", Anadolu Psikiyatri Dergisi, 9(3): 132-138.

LOCKE, E. A. (1976), "The Nature And Consequences Of Job Satisfaction", M.D. Dunnette, (Ed.), Handbook Of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally Publishing Company, Chicago, s. 1297-1349.

LYON, H. L. ve IVANCEVICH, J. M. (1974), "An Exploratory Investigation of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Hospital", The Academy of Management Journal, 17( ): 635-648.

MAYER, R. C., DAVIS, J. H. ve SCHOORMAN, F. D. (1995), "An Integrative Model of Organizational Trust", The Academy of Management Review, 20(3): 709-734.

MCALLISTER, D. J.(1995), "Affect and Cognition Based Trust as Foundations of Interpersonal Cooperation in Organizations", Academy of Management Journal, 38(1): 24-59.

MERTOL, Ş. (1993), Orta Kademe Yöneticilerinin İş Tatmini ve Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması, (Devlet ve Özel Tekstil Sektöründe Bir Çalışma), İstanbul Üniversitesi İşletme Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

MEYER, J. P. ve HERSOVITCH, L. (2001), "Commitment in the Workplace: Toward a General Model", Human Resource Management Review, 11(3): 299-326.

MEYER, J. P. ve ALLEN, N. J. (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", Human Resource Review, 1(1): 61–89.

MORGAN, R. M. ve HUNT, S. D. (1994), "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", Journal of Marketing, 58(3): 20-38.

OBENG, K. ve UGBORO, I. (2003), "Organizational Commitment among Public Transit Employees: An Assessment Study", Journal of the Transportation Research Forum, 57(2): 83-98.

ÖZDAMAR, K. (1999), Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

PAKSOY, M. (2002), Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 4356, İstanbul.

PEARCE, J.L., BRANYICZKI I. ve BIGLEY, G. A. (2000), "Insufficient Bureaucracy: Trust and Commitment in Particularistic Organizations", Organization Science, 11(2): 148-162.

POON, J. M. L. (2004), "Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turnover Intention", Personnel Review, 33(3). 322-334.

ROWDEN, R. W. (2000), "The Relationship between Charismatic Leadership Behaviors and Organizational Commitment", Leadership Organizational Development Journal, 21(1): 30-35.

SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (1998), Örgütsel Psikoloji, Alfa Yayınları, Bursa.

SCHERMERHORN, J. R., HUNT, J. G. ve OSBORN, R. N. (1994), Managing Organization Behavior, Fifth Edition, John Willey & Sons, Inc. New York.

SEVİMLİ, F. ve İŞCAN, Ö. F. (2005), "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", EGE Akademik Bakış, 5(1): 55-64.

SHEPHERD J. L. ve MATHEWS, B. P. (2000), "Employee Commitment: Academic vs Practitioner Perspectives", Employee Relations, 22(6): 555-575.

THOMAS, D. C. ve KEVIN, A. (2002), "The Effect of Cultural Differences on Behavioral Responses to Low Job Satisfaction", Journal of International Business Studies, 33(2): 309- 326.

WEBER, L. R. ve CARTER, A. I. (2003), The Social Construction of Trust, Kluwer Academic/Plenum Publishers, New York.

YAZICIOĞLU, İ. ve TOPALOĞLU, I. G. (2009) "Örgütsel Adalet ve Bağlılık İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", İşletme Araştırmaları Dergisi, 1(1): 3-16.

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİN SAĞLANMASINDA TEMEL DİNAMİKLER: DIŞSAL FAKTÖRLERİN ÇALIŞANLARIN MEMNUNİYET ALGILARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Doç. Dr. Levent ŞAHİN
İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi,Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Doç. Dr. Bünyamin BACAK
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Arş. Gör. Mehmet GÜLER
İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

ÖZET

Çalışan memnuniyetinin sağlanmasında etkili olan faktörleri içsel, dışsal ve bireysel olarak değerlendiren bu çalışma, özellikle içerisinde yönetsel, örgütsel ve finansal unsurları barındıran dışsal faktörlerin çalışanlar üzerindeki memnuniyet algılarını ölçme amacı taşımaktadır. Bu amaçtan hareketle, Türkiye'de kendi sektörünün lideri konumunda bulunan Olimpia Oto Camları A.Ş. çalışanlarına yönelik bir "memnuniyet algı anketi" düzenlenmiş ve araştırmanın sonuçları analize tabi tutulmuştur.

Anahtar sözcükler: Çalışan Memnuniyeti, Dışsal Faktörler, Çalışan Memnuniyeti Algı Anketi

ABSTRACT

This study evaluating effective factors in ensuring employee satisfaction as internal, external and individual is intending to measure perception of satisfaction for employees stem from external factors that include administrative, organizational and financial aspects. In this context, it has been conducted a "perception of satisfaction survey" in Olimpia Auto Glass, Inc. , the leader of its sector in Turkey, and the survey results were analyzed.

Key words: Employee Satisfaction, External Factors, Perception of Employee Satisfaction Survey

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 28-44
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0275.x

GİRİŞ

Sanayi tipi toplum yapısının Fordist üretim sürecinde ağırlıklı olarak maddi varlıklara yatırım yapan ve sermaye yoğun bir işletme yapısı kurgulama amacı güden işverenler, bilgi toplumunun Postfordist üretim tarzında doğru bilgiye erişip, onu işletmeye en faydalı olacak şekilde kullanabilecek vasıflı işgücünü bulmak, sonrasında ise onu muhafaza edecek yönetim hünerlerini (yetenek yönetimi) sergilemek için yoğun uğraşlar sarfetmekte ve bu sayede yatırımlarını beşeri sermaye üzerinden temellendirmektedirler. Kendilerine uygun beşeri sermayeyi bulma yarışına giren işletmeler, bu gücü bulduklarını düşündüklerinde de, kuşkusuz geçmiş dönemlere kıyasla onları çok daha fazla önemsemektedirler. Artık şu çok net bir şekilde anlaşılmıştır ki; bir işletme ne kadar fazla teknolojik donamına, makine ve teçhizata yani güçlü bir sermaye yapısına sahip olursa olsun, onu etkili ve etken bir şekilde harekete geçirecek insan gücüne sahip olamadığı sürece, bugünkü şartlarda rekabet etme şansı oldukça zayıftır.

Çalıştığı yeri ailesi, kendisini de o ailenin bir ferdi olarak gören, orada çalışmaktan mutlu olan ve bu sayede daha yüksek bir verimlilik düzeyiyle çalışan bir bireyin hem kendi gelişimine hem de işletmenin hedeflerine daha fazla yarar sağlayacağı ortadadır. Bunun bilincinde olan işverenler ve onların yöneticileri de bu ortamın sağlanabilmesi amacıyla örgütsel bazı dinamikleri harekete geçirmek zorundadır. Literatürde içsel, dışsal ve bireysel faktörler olarak nitelendirildiği görülen bu dinamiklerin özellikle bazılarının tartışmasız bir şekilde çalışanların memnuniyetlerine önemli etkiler yarattığı bilinmektedir. Bu dinamiklerin önemine inanmayan işletmelerde ise, mutsuz bir çalışma ortamı, yüksek işgücü devir oranları, verim oranlarında düşüşler, iletişim kanallarının sağlıklı bir şekilde işleyememesi gibi sonuçları doğrudan işletmeyi ilgilendiren olumsuzlukların yaşandığı bilinmektedir.

Bütün bu gerçeklerden hareketle, bu çalışmada öncelikle geçmişten günümüze yönetim biliminin gelişimiyle belirginleşen "çalışan memnuniyeti" olgusu hakkında bilgi verilecek ve bu bağlamda çalışan memnuniyetini etkileyen faktörler; içsel, dışsal ve bireysel unsurlar çerçevesinde değerlendirmeye tabi tutulacaktır. Daha sonra sınırlı tutulmakla birlikte, bu alanda yapılmış ampirik çalışmaların sonuçları ortaya konacaktır. Son olarak, teorik varsayımların reel sektördeki yansımalarını görebilmek maksadıyla, Türkiye'nin kendi sektöründe çok önemli bir markası olan Olimpia Oto Camları'nda yapılan bir alan araştırmasının sonuçları ortaya konmaya çalışılacaktır.

1. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ KAVRAMI

Türk Dil Kurumu tarafından "memnun olma, sevinç duyma, sevinme" olarak tanımlanan memnuniyet olgusu, insanı hayatın içerisinde kişisel, sosyal ve duygusal olarak pozitif yönlü etkileyen ve bazı zamanlarda diğer insanlar tarafından da gözlemlenebilen iç zevk ve huzurun dışa vurumudur (Keser, 2012: 4). Memnuniyet duygusu, hayatın her alanında olduğu gibi çalışma hayatı üzerinde de büyük önem arz etmektedir. Çalışma hayatının geçmişten günümüze geçirdiği evrim, işverenlerin yanlarında çalıştırdıkları insan gücünün memnuniyetlerini birinci derecede önemsemeleri zorunluluğunu ve sonucunu doğurmuştur. Bunun nedeni ise kuşkusuz ki, günümüzde işletmelerin rekabet avantajı sağlamalarında maddi faktörlerden ziyade maddi olmayan faktörlere bağımlı hale gelmiş olmalarıdır.

Literatüre göz atıldığında, "iş tatmini" ve "iş doyumu" kavramlarıyla aynı anlama gelecek şekilde kullanıldığı görülen çalışan memnuniyeti olgusunun günümüzde gelinen noktada farklı anlamlar ifade

ettiğini belirtmekte yarar görülmektedir. Gerçekten de, 1920'li yıllara kadar iş tatmini ile aynı anlama geldiği ve ağırlıklı olarak müşteri memnuniyeti ile işletme içerisinde kullanılan makine, teçhizat ve teknolojiden elde edilecek çıktıların işletmelere sağlayacağı yararları ifade ettiği görülen kavramın çoğu zaman insani boyutuyla ele alınması pek mümkün olmamıştır. Çünkü bu dönem, kapitalizmin etkisinin giderek arttığı ve dolayısıyla işletme sahipleri ile yöneticilerin; uzmanlaşma, teknoloji, ürün yapısı ve üretim şekilleri gibi maddi varlıklara yatırım yaptıkları bir dönemdir (Naktiyok ve Küçük, 2013: 227). 1920'lerden sonra ilk olarak Fayol'un öğretileri ile birlikte örgüt yönetimi daha üst bir kimlik tanısına sahip olmuş ve kendisinden sonra gelen Neo-Klasik dönemde de bugünkü anlamıyla kullanılan çalışan memnuniyeti olgusu yavaş yavaş belirginleşmeye başlamıştır. Hawthorne araştırmalarını takiben Hoppock'un 1935 yılında literatüre kazandırdığı çalışan memnuniyeti olgusu, özellikle II. Dünya Savaşı sonrasında işletmeler tarafından geliştirilen anket ve psiko-sosyal testlerle birlikte daha profesyonel bir tabana oturtulmaya çalışılmıştır. Bu gelişim sürecinden hareketle, iş tatmini ile çalışan memnuniyeti arasındaki en önemli farklılaşma noktasının sahip oldukları perspektife ilişkin olduğu görülür. Buna göre, iş tatmini, makro bir perspektiften yola çıkmakta ve işletmenin maddi ve manevi varlıklarının tamamına gönderme yapmaktadır. Buna karşın, çalışan memnuniyetinin ise ağırlıklı olarak işletme içerisinde çalışanların memnuniyetlerine ilişkin ortamın hazırlanması ve bu doğrultuda imkanların geliştirilmesine yönelik bir yapıyı kapsadığı görülmektedir (Kuzey, 2013-2014: 77).

Literatür tarandığında çalışan memnuniyetine ilişkin pek çok tanımın yapıldığı görülür. Bunların öncülerinden olan Locke'a göre çalışan memnuniyeti, "bireyin iş deneyimi süreci sonucunda yaşadığı duygusal sonuçtur" (Telman ve Ünsal, 2004: 12-13). Locke, memnuniyetsizliğin ise bireylerin çalıştıkları ortamda isteklerinin karşılanmaması durumunda ortaya çıkacağını vurgulamaktadır (Agler, 2013: 23). Bir diğer tanıma göre çalışan memnuniyeti, "işyerinde çalışan bireylerin duygusal olarak değerlendirilmesi" olarak belirtilmektedir (Kim, Leong ve Lee, 2005: 174).

Becker ve Kearkes'e göre ise çalışan memnuniyeti, "çalışan bireylerin yaptıkları işlere olan konsantrasyonunu arttıran bir unsur" olarak tanımlamaktadır (Huang ve Lui, 2013: 232). Bu tanıma göre çalışan memnuniyetinin sağlanması sonucu, çalışanların yaptıkları işlere olan bağlılıkları artacak ve genel olarak daha verimli bir çalışma ortamı oluşacaktır. Mathieu ve Zajac, "bir işyerinde çalışan memnuniyetinin az olması halinde işletme performansının doğrudan etkileneceği" üzerine vurgu yapmakta iken (Yee, 2014); Hartline ve Farrel ise, "çalışanların memnuniyetinin servis kalitesini direkt olarak etkilediği"nden bahsetmektedirler (Huang ve Lui, 2013: 233.). Heskett, çalışan memnuniyetini, "bireylerin işleri hakkındaki taşıdıkları pozitif düşünceler" olarak tanımlar iken, bu olayın işletme ile çalışanın beklenti ve isteklerinin kesiştiği noktada gerçekleşeceğini ifade etmektedir (Sageer, Rafat ve Agarwal, 2012: 32).

Çalışan memnuniyeti kavramının ilk kez ortaya atıldıktan sonra ilerleyen yıllarda da gündemde kalmasına üç kuramın önemli derecede katkısı olmuştur. Bunlardan en önemlisi Herzberg'in 1959'daki "İki Etken Kuramı"'dır. Herzberg, mesleki ve teknik elemanlar ile görüşmüş ve bu görüşmeler sonunda, işçilerin çalıştıkları işlerde kendilerini kötü hissetmelerine neden olan içsel ve dışsal faktörler olduğunu tespit etmiştir. İçsel faktörleri örgütsel ve bireysel olarak değerlendirirken; dışsal faktörlerde ise çevresel etkileri ele almıştır (Robbins ve Judge, 2013: 83).

Bir diğer kuram ise, J. S. Adams'ın "Ödül Adaleti ve Eşitliği Kuramı (Equity Theory)"dır. Adams, General Elektrik işletmesinde yaptığı araştırmalarda çalışanların aldıkları ücret ve ödülleri kendi aralarında karşılaştırma konusu yaptıklarını; çalışanların, eşit ücret ve ödül mekanizmasının uygulandığını hissettiklerinde daha mutlu bir şekilde işlerinde çalıştıklarını tespit etmiştir. Bu konu ile ilgili olarak önem taşıyan bir diğer teori ise kuşkusuz ki, Maslow'un meşhur "İhtiyaçlar Hiyerarşisi"'dir. Maslow, çalışan memnuniyetinin ve verimliliğin arttırılmasında, ilk olarak bireylerin öncelikli ihtiyaçlarının giderilmesi gerektiğini belirtmiş ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması ile memnuniyet düzeylerinin ve performanslarının yükseleceğini öngörmüştür (Brief, 1995: 104).

2. ÇALIŞAN MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşletmelerin iç müşterileri olarak kabul edilen çalışanların memnuniyetlerinin sağlanması, örgüte olan bağlılığı ve verimliliği arttırarak işletme performansının yükselmesinde büyük rol oynamaktadır. Çalışan memnuniyeti ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde, bu olgunun etkileyicilerinin farklı şekillerde tematize edilmeye çalışıldığı, ancak genel olarak üçlü bir yapı arz ettiği görülür. Bunlar; İçsel Faktörler, Dışsal Faktörler ve Bireysel Faktörler'dir. Bunlardan içsel faktörler, işin kendisi ile ilgili olan unsurları ifade ederken; dışsal faktörlerin örgütün kendi yapısına bağlı olan etmenleri ve son olarak da bireysel faktörlerin ise kişinin kendisine ait olan özellikleri nitelendirdiği görülür.

2.1. İçsel Faktörler

İçsel faktörler, işçiler açısından işin temelinde yani iş icra edilirken var olan temel özelliklerdir. İşçiler açısından işin yapılması esnasındaki görev kimliği, görevinin önemi, becerilerinin ne kadarını işini icra ederken yansıtabildiği, görev geri bildirimleri, üst kademe ile uyumlu çalışması ve belki de bunlardan da önemli olmak üzere işverenler tarafından verilen sorumluluk hissi içsel faktörler olarak kabul görmektedir (Reitz, 1987: 216).

İşin yapılması esnasında çalışanın içsel faktörlerini harekete geçiren bir görev alması, onun memnuniyet düzeyini artıracaktır. Bu sayede birey, kendisini daha fazla sorumluluk almış hissedecek ve buna bağlı olarak performansı ve verimliliği artacaktır. Çalışanlar açısından önemli bir memnuniyet unsuru olan içsel faktörler aynı zamanda işletme açısından başka faydaların da ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Bunların başında, memnuniyetsizliklerinden dolayı verimsiz çalışan işçilerin bertaraf edilmesi, işe olan isteksizliklerde ve devamsızlıklarda azalma ve işgücü devir hızında meydana gelecek olan düşüş trendi gelmektedir (Ratna ve Singh, 2013: 75-77).

Hackman ve Oldam'ın çalışan memnuniyeti ile ilgili yaptığı araştırmayı aktaran Telman ve Ünsal (2004: 32); çalışanların yaptıkları işlerden doyum alabilmeleri için işletmenin ve çalışanların bazı özelliklere sahip olması gerektiğinin altını çizmişlerdir. Bu temel özellikler arasında; bireyin işin gereği olan beceriye sahip olması, çalışanların icra ettikleri işler ile özdeşleşebilen bireyler olması, işletmenin işin yapılması esnasında işçiye mümkün olan özerkliği tanıması, çalışanların performanslarına ilişkin geribildirimlerde bulunulması ve ilgili işin gerçekleştirilmesinde çalışan bireyin ne kadar önemli olduğunun hissettirilmesi gibi içsel faktörler bulunmaktadır.

Bugüne değin yapılmış olan pek çok araştırma, yapılan işin niteliğinin çalışan memnuniyetinin artması yahut azalmasında önemli olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Yoshido Kondo (1998: 15)

tarafından yapılan bir araştırmada da, bir işin temel özellikleri arasında yaratıcılık, fiziksel aktivite ve sosyallik gibi fonksiyonlar yer alması halinde, o işin, çalışanları daha çok memnun ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan birçok araştırmada bu duruma benzer sonuçlar elde edilmesi, işin sahip olduğu özelliklerin çalışan memnuniyetini arttıran önemli unsurlardan birisi olduğu yorumunun rahatlıkla yapılmasına neden olmaktadır.

2.2. Dışsal Faktörler

Çalışan memnuniyetinin sağlanmasında işletme merkezli çevresel durumlar olarak ifade edilebilen dışsal faktörler bu çalışmada üç ana tema etrafında şekillendirilmiştir. Bunlar; Finansal Unsurlar, Yönetsel Unsurlar ve Örgütsel Unsurlar'dır.

Çalışan memnuniyetini etkileyen finansal unsurlardan birincisi ve çoğu zaman en önemlisi, çalışanların aldıkları ücrettir. Çalışanların ücretlerini arttırmak, onlara işletmeleri tarafından daha fazla değer veriliyor olduğu ve başarılı bir çalışma periyodu geçirdiği izlenimini ve hissini yaratmaktadır. Bunun yanında, daha fazla kazanan bir çalışan daha iyi şartlarda yaşam sürmekte, toplumdaki statüsü artmakta ve bunların sonucu olarak iş başı yaptığında daha verimli çalışabilmektedir (Keser, 2012: 120). Bir işletmede ücretten sonra gelen en önemli finansal unsur ise, çalışanın çeşitli şekillerde (performans artışı, proje sonlandırılması vb) ödüllendirilmesidir. Ödül, ikramiye ve takdir sistemleri oluşturan işletmeler, çalışanlarının memnuniyetlerini daha kolay artırabilmekte ve her ne sebepten olursa olsun ödüllendirilen çalışanlar işlerini daha iyi yaptıklarını düşünerek daha özgüvenli bir şekilde çalışmaya devam edebilmektedirler. Örgütlerde çalışanlara yönelik uygulanan başlıca ödül mekanizmaları şu şekilde sıralanabilir: Yönetici tarafından güzel söz söylenmesi, ayın elemanı uygulaması ile diğer arkadaşlarının içinde kişinin onore edilmesi, takdirname verilmesi, parasal ödül (prim) verilmesi ve terfi edilmesi. Çalışanların gösterdikleri performanslar gereğince uygun şekilde takdir edilmesi veya ödüllendirilmesi, çalışan bireylerin yaptıkları işten dolayı kendilerinden gurur duymalarına ve ileriye dönük kariyer fırsatlarının varlığından güç alarak motive olmalarına neden olacaktır (Adomaitienė ve Slatkevičienė, 2008: 771-772).

Çalışanları en fazla tedirgin eden unsurların başında, işten çıkarılma korkusu gelmektedir. Bunun yanında, güvencesiz çalışma koşullarının da, çalışanları tedirgin ettiği rahatlıkla söylenebilir. Çalışanlar fiziksel anlamda güvenli bir ortamda çalışmayı ne kadar arzu ediyorlarsa; sosyal ve psikolojik açından da güvenli bir işletmede çalışmayı o kadar istemektedirler. Sosyal açıdan bakıldığında işini kaybetme korkusu, Türkiye'nin de içinde bulunduğu birçok gelişmekte olan ülkede sıkça hissedilen bir durumdur. Hiçbir çalışan, kendini sosyal ve psikolojik açıdan rahat hissetmediği bir ortamda performansı yüksek bir şekilde çalışamaz. Bu sebeple, çalışanların hem güvenli hem de güvenceli istihdam koşullarına sahip olması onların memnuniyet düzeylerine doğrudan olumlu etki yapacaktır (Yumuşak, 2008: 244).

İşletmelerde çalışan memnuniyetin artmasında yönetsel kararların da etkisi oldukça fazladır. Bu kararların başında, çalışanların yönetimde söz sahibi olması gelmektedir. Çalışanların yönetim kademesinde alınan kararlara katılması, onların örgüte karşı olan aidiyet hislerinin artmasına vesile olacaktır. Bununla birlikte, grup çalışma yeteneklerinin daha güçlenmesi, ast-üst diyaloglarının

sosyal bir çalışma ortamına izin verecek şekilde yapılanmasına imkan sağlayacaktır. Dolayısıyla, işletmelerde kararlara katılma stratejisinin, çalışanların iş motivasyonlarının ve memnuniyet düzeylerinin artmasında çok önemli bir faktör olduğu rahatlıkla söylenebilir (Mykkänen ve Tampere, 2014). Bunun paralelinde, işletmeler içerisinde özellikle beyaz yaka çalışanlarda sık görülmek suretiyle, yönetici yahut patronların yetki devri sayesinde çalışanlarının yeteneklerinin ortaya çıkmasını sağlamaları da söz konusudur. Bu durum aynı zamanda çalışanların elde edilen başarılardan pay sahipliği hissiyatına kapılmalarına imkan verecektir (Yumuşak, 2008: 245).

İşletmelerdeki ast-üst ilişkileri yani sahip oldukları hiyerarşik düzen de çalışanların memnuniyet düzeylerini olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek önemli unsurlar arasındadır. Geçmiş zaman dilimindeki dikey hiyerarşik yönetim ve iletişim modellemeleri, çoğu zaman mutsuz bireylerin biraraya gelmesi sonucunu doğurmuştur. Günümüzde ise yeni yönetim tekniklerinden faydalanan işletmeler yatay hiyerarşik modelleri tercih etmekte ve bu yolla yetki devri ve yönetime katılma gibi araçları devreye sokmaktadır. Aynı zamanda birebir temas anlamına da gelen bu yeni modeller, bireylerin motivasyonlarında önemli artış sağlamakta ve örgütlerde çalışan memnuniyetinin artırılmasında önemli bir metot olarak görülmektedir (Robbins ve Judge, 2013: 150) Örgüt iletişimi genellikle üç boyutlu bir perspektif sunmakta ve kurumsal iletişim, ekip çalışması ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri kapsamaktadır. Bahsedilen bu üç iletişim kanalı, örgüt içerisinde karşılıklı güven ortamı oluşturmakta ve sunduğu nitelikli iletişim imkanları ile astlar ile üstler arasında ahenkli bir koordinasyon sağlamaktadır. Bunun sonucunda da işletme içerisinde çalışan bireylerin neredeyse tümü için daha memnun edici bir çalışma ortamı oluşmaktadır (Eroğluer, 2011).

Yöneticilerin sergileyecekleri tutumlar da bu konuda büyük önem arz etmektedir. Yapılan pek çok araştırmanın sonucunda, insan odaklı yönetim sergileyen yöneticilerin, iş odaklı yönetim sergileyen yöneticilere kıyasla motivasyon gücü ve memnuniyet düzeyi daha yüksek çalışanlara sahip oldukları görülmüştür. Çalışanlarına empati ile yaklaşan, onların karşılaşmış oldukları sorunların çözümü ile birebir ilgilenen, samimiyet ve yakınlık hissiyatı veren yönetici yahut işverenlere bağlı olarak çalışanların, işletmelerine olan bağlılık derecelerinin yüksek olduğu görülmektedir (Sabuncuoğlu, 1995: 120). Dikkat edilirse pek çok unsur ile ilişkilendirildiği görülen motivasyon faktörünün de çalışanların işlerini daha verimli, performansı yüksek ve daha etkili şekilde yapmalarını sağlayan birincil faktörlerden olduğu görülür. Örgüt içerisinde yüksek motivasyonlu bir aile iklimi oluşturulduğu takdirde, işgücü devri azalacak, bireylerin yaratıcı yönleri ortaya çıkacak ve genel olarak iş başarıları artacaktır (Ciorbagiu-Naon, 2010: 44).

Çalışan memnuniyetinin sağlanmasında önemli olan faktörlerden biri de örgütün kurumsal yapısı ve kültürüdür. Örgüt yapısı doğru kurgulanmış olan işletmelerde, iş tanımlarının belirlenmesi ve çalışanların yeteneklerine göre işlere yerleştirilmesi sonucunda daha etkili ve verimli çalışma olanaklarına kavuşulacak ve bu sayede çalışanların memnuniyetini de artacaktır. Aynı zamanda, güçlü bir örgüt kültürüne sahip olan işletmelerde, örgüt içi iletişim daha sağlıklı olacağından işletme içerisinde çatışmalar daha az yaşanacaktır. Bu durumda çalışanlar açısından daha sağlıklı ve motivasyonu yüksek bir iş ortamı yaratılmış olunacaktır (Sageer, Rafat ve Agarwal, 2012: 31).

Çalışanlar, dış çevrenin işletmelere olan bakış açılarından ve onlara yüklediği anlamlardan da büyük oranda etkilenirler. Bu noktada imaj unsurunun çalışan memnuniyetinin sağlanmasında

önemli olan faktörlerden biri olduğu söylenebilir. Yapılan araştırmalarda, örgüt prestiji yüksek işletmelerde çalışan bireylerin, kurum bağlılıkları ve verimliliklerinin oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir (Çekmecelioğlu, 2007: 81).

Günümüzde örgütlerin sürdürülebilirliklerinin değişen dünyaya uyum sağlama kapasitelerinde yattığı rahatlıkla söylenebilir. Dolayısıyla stratejik yönetim mantığı çerçevesinde sürekli olarak değişen ve gelişen dışsal faktörlerin takip edilmesi ve bu takip sonucunda elde edilen bilgilerden yola çıkarak yönetim stratejilerinin oluşturulması gerekmektedir. Bu süreçte, çalışanların da fikirlerinin alınması ve beyin fırtınalarının yapılması kendilerini daha iyi hissetmelerine neden olacaktır. Bu hissiyatın sonucunda memnuniyet düzeylerinin artış göstereceğini tahmin etmek de kuşkusuz zor olmayacaktır (Çekmecelioğlu ve Dinçel, 2014: 79-81).

2.3. Bireysel Faktörler

Çalışan memnuniyetini etkileyen bireysel faktörler, kişinin doğuştan itibaren sahip olduğu faktörler ve sonradan edindiği faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kişinin kendisinde var olan özellikleri arasında yaşı, cinsiyeti, kişiliği, yetenekleri ve zekası yer almaktadır. Çalışan memnuniyetini, işçinin cinsiyeti ile ilişkilendiren pek çok çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışmaların genelinde, cinsiyet ile çalışan memnuniyeti arasında doğrudan bir bağ kurulamadığı; ancak sadece bir kısmında kadınların erkeklere göre daha düşük ücretli işlerde de memnun olabildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bir diğer faktör olan yaş ile çalışman memnuniyeti arasında genellikle doğru orantılı bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Buna göre, bireylerin çalışma hayatında geçirdikleri süre ile bağlantılı olarak tecrübelerinin/performanslarının arttığı ve becerilerinin geliştiği; dolayısıyla çalışanların da kendilerini daha mutlu hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır (Igbaria ve Chidambaram, 1997: 68). Bununla birlikte, bireylerin sahip oldukları zeka ve yetenek düzeyleri, yaptıkları işlere olan beceri ve adaptasyon sürelerini kısaltmakta ve daha kısa sürede örgütün diğer çalışanları tarafından benimsenmelerini sağlamaktadır. Bu noktada çalışanların sahip oldukları özel yetenekleri, görev tamamlama sürecinde kullanmaları sonucu oluşan başarıların onları daha fazla mutlu ettiği görülmektedir (Çekmecelioğlu, 2007: 83).

Yine pek çok çalışma, bireylerin sahip olduğu kişilik yapısının tatmin olma derecesini etkileyen en önemli faktörlerden biri olduğu sonucunu çıkarmıştır. Endişeli ve karamsar kişilik yapısına sahip olan bireylerde çalışan memnuniyetini sağlayabilmek oldukça zordur. Bu bireyler, stresli olaylar ile karşı karşıya kaldıklarında gerginleşebilmekte ve aynı zamanda çevresine karşı olumsuz tavırlar sergileyebilmektedir. Bu durum, hem kendi çalışma motivasyonunu hem de çevresindekilerin motivasyonunu olumsuz etkileyecektir (Sageer, Rafat ve Agarwal, 2012: 36).

Çalışan memnuniyetini etkileyen faktörler arasında sonradan edinilen eğitim, medeni durum, kıdem ve statü gibi unsurlar da bulunmaktadır. Çalışan bireylerin memnuniyetlerini ölçen çalışmaların çoğunda bekar çalışanların evli çalışanlara göre çalıştıkları işlerden daha hoşnut oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedenleri arasında; evli çiftler arasında yaşanan bireysel ilişkiler gösterilmektedir. Çiftler arasında birbirini destek olanların çalışan memnuniyeti daha yüksek görünürken, sorunlu çiftler arasında ise bu memnuniyeti yaşamak adeta imkansız hale gelmektedir (Ratna ve Singh, 2013: 80).

Çalışanların eğitim düzeyleri ile çalışan memnuniyeti arasındaki bağı inceleyen pek çok çalışmada, eğitim düzeyi yükseldikçe bireylerin işlerinden memnun olma düzeylerinin azaldığı, eğitim düzeyi düştükçe de arttığı görülmektedir (Igbaria ve Chidambaram, 1997: 78). Ambreen (2013)'in yaptığı araştırma sonucunda, bireylerin öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden yüksek olduğu durumlarda, çalışanların daha mutsuz bireyler olarak hayata devam ettikleri görülmektedir. Hiç kuşku yok ki bu durum, bireylerin çalışan memnuniyetlerini azaltan bir yapı arz etmektedir.

Bireyin kıdemi ve sahip olduğu statü de çalışan memnuniyetini etkileyen faktörlerdendir. Çalışılan yerde sahip olunan statü, kişinin kendi çevresinin ve çalışma arkadaşlarının önünde çoğu zaman prestij konusu olduğundan dolayı büyük önem arz etmektedir. Dolayısıyla, bireylerin statüleri yükseldikçe, çalıştıkları yerlerdeki memnuniyet derecelerinin de arttığı söylenebilir (Gazioğlu ve Tansel, 2002: 7). Aynı zamanda, çalışanların işletmelerinde geçirdikleri çalışma süreleri arttıkça, karşılıklı ve güçlü bir aidiyet duygusunun gelişeceği ve bu sayede çalışan memnuniyetinin artacağı söylenebilir. Ancak, bazı durumlarda kıdemleri ile ücret düzeylerinin doğru orantılı uygulanmadığı işletmelerde kıdemli işçilerin de memnuniyet seviyelerinde azalmalar görülebilmektedir. Yapılan araştırmalar, aynı iş yerinde çalışan kişinin memnuniyetinin 6–8 yıl içeresinde önemli bir yükselme gösterdiği, 20 yılı aşkın süredir çalışan bir kişinin ise çalışan memnuniyetinin maksimum seviyelere ulaştığını göstermektedir (Agler, 2013: 50).

3. KONU İLE İLGİLİ BAZI ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Bu başlık altında çalışan memnuniyetine ilişkin yapılmış bazı araştırmaların sonucu verilmiştir. Bunlardan bir tanesi olan ve Amerika'da 2009 yılında küçük (100 kişiden az), orta (100-500 kişi) ve büyük (500 kişiden fazla) işletmelerdeki çalışan memnuniyetini ölçen araştırmanın sonuçlarına göre; küçük ölçekli işletmelerde ücretin çalışan memnuniyeti üzerindeki etkisi orta ve büyük ölçekli işletmelerde çalışan bireylere göre daha yüksek çıkmıştır. Bir diğer bulguya göre, küçük ölçekli işletmelerde çalışanların amirleri tarafından denetlenmesi motive edici bir durum olarak belirlenmekte, işletme ölçeği büyüdükçe bu durum memnun ediciliği ortadan kalkmaktadır. Diğer taraftan bütün işletme tiplerinde çalışan bireyler için, örgüt içi iletişim, yönetici davranışları, kararlara katılma gibi "dışsal faktör"'lerin, işin temeli ile ilgili olan "içsel faktör"'lere oranla çalışan memnuniyetinin sağlanmasında daha büyük önem arz ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Lucier, 2009: 181-185).

Türkiye'de 2011 yılında bankacılık sektöründe yapılan bir araştırmada ise; sosyal imkanların arttırılmasının orta vasıf düzeyinde çalışanlarda memnuniyet uyandırmadığı, yönetici kademesinde bulunan bireylerin ise beşte birinin bu durumdan memnun olmadıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, yönetim kademesinde bulanan çalışanların yarısından fazlasının almış oldukları ücretten memnun olduğu ancak orta düzey çalışanlarda bu oranın %27'ye düştüğü görülmektedir. Kıdem açısından bakıldığında, bankada on yıl ve üzeri çalışanların memnuniyet derecesinin, beş yılın altında çalışan bireylere oranla daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmaya katılan bireylerin büyük bir çoğunluğunun, karşılaşmış oldukları sorunları çözme noktasında amirlerinin dostça tutumlarından memnun olduğu da anlaşılmaktadır (Emhan ve Gök, 2011: 165-170).

Sinha (2013) tarafından Hindistan'da yapılan bir çalışan memnuniyeti araştırmasına göre ise, çalışanların işlerinden memnun kalmasını etkileyen birinci unsurun %89'luk oran ile "Kararlara Katılma" olduğu anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılanların büyük bir çoğunluğunun hemfikir olduğu diğer bir sonuç ise, %88'lik oy ile işletme içerisindeki işbölümün doğru yapılmasıdır. Araştırmadan çıkan diğer önemli bir sonuç ise, çalışanların %87'sinin yeteneklerini gösterebildikleri işleri icra ettikleri takdirde çalışan memnuniyetlerinin de artacağı yönündedir. Araştırma sonuçlarından çalışan memnuniyetinin sağlanmasında ağırlıklı olarak "Dışsal Faktörler"in ön plana çıktığı görülmektedir.

Tang ve Hugo (2014) tarafından 2014 yılında Amerika'da yapılan araştırmaya göre, çalışanların ay içerisinde kazandıkları prim-ek gelir gibi uygulamalar ile çalışan memnuniyeti düzeyi arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır. Aynı araştırmada, beyaz yakalılar ile mavi yakalılar arasında memnuniyet farklılıkları tespit edilmiştir. Buna göre, beyaz yakalı çalışanların, mavi yakalı çalışanlara göre memnuniyetleri daha yüksek seviyelerdedir. Araştırmanın bir diğer sonucu ise, işletmenin örgüt iletişimine ve motivasyona ilişkin yatırımlar yapmasının, işletme içerisinde çalışanların işini kolaylaştıracak teknolojik varlıklara yatırım yapmasına kıyasla daha fazla memnuniyet yaratması hususundadır.

4. KONUYA İLİŞKİN BİR ALAN ARAŞTIRMASI

4.1. Araştırmaya Konu Olan İşletmeye İlişkin Notlar

Oto cam sektöründe 1964'ten beri hizmet veren ve bu özelliğiyle Türkiye'nin en eski, köklü ve önde gelen kuruluşlarından biri olan Olimpia Oto Camları, tüm sigorta müşterilerine cam servis hizmeti sunan ve Gebze ve Ankara'da olmak üzere iki adet büyük üretim tesisine sahip olan bir firmadır. Olimpia Oto Camları'nın Türkiye çapında faaliyet gösteren on bölge müdürlüğü ve bu müdürlüklere bağlı 400 servis ağı ve ürünlerini müşterilere sunan 200 servisi bulunmaktadır. Olimpia, otomotiv ana sanayine orijinal parça ve yenileme pazarına eşdeğer ürün üreten ve çoğunluğu Avrupa olmak üzere, üretiminin %50'sine yakın kısmını 5 kıtada 30'u aşkın ülkeye ihraç eden, Avrupa'da yerleşik ana otomotiv üreticilerinin önemli kısmının tedarikçisi olan bir kuruluştur.

Kendi sektöründe dünyanın en gelişmiş teknoloji ürünlerini ve makinelerini kullandığı görülen firmanın ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi, ISO/TS 16949: 2009 Otomotiv Endüstrisi Kalite Yönetim Sistemi, Birleşmiş Milletler'in ECE-R43 ve Avrupa Birliği'nin 92/22/EEC Motorlu Araçlar Emniyet Camı Güvenlik Homologasyonları ve Amerika Kıtası Ülkeleri için DOT standartları gibi pek çok Uluslararası Kalite Standartlarına uygun bir üretim gerçekleştirdiği görülmektedir.

Satış hacminin %57'sini yedek parça satışları, %42'lik bölümünü Ana Otomotiv Sanayi malzemeleri ve kalan %1'lik bölümünü de endüstriyel malzemeler oluşturmaktadır. Olimpia Oto Camları, 2011 yılında ulusal bazda kalite dalında "en iyi tedarikçi" ödülünü kazanmıştır.

4.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı; çalışan memnuniyetinin sağlanmasında temel dinamiklerden biri olan ön plana çıktığı görülen "dışsal (yönetsel/örgütsel/finansal) faktörlerin" ampirik bulgular

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 28-44
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0275.x

eşliğinde değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme ortaya konulurken, ankete katılan çalışanların cinsiyet, kıdem ve çalıştıkları bölümler de göz önünde tutulmaya çalışılacaktır. Bu temel amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri cinsiyetlerine göre, farklılaşmakta mıdır?

2.Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri kıdemlerine göre, farklılaşmakta mıdır?

3.Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri çalıştıkları bölümlere göre, farklılaşmakta mıdır?

4.3. Araştırmanın Sayıltıları

1. Örnekleme alınan Olimpia Oto Camları A.Ş. çalışanlarının ankete verdikleri cevapların çalışan memnuniyeti ile ilgili görüşleri yansıttığı,

2.Güvenirlik ve geçerlik çalışması yapılıp, uzman görüşleri alınarak hazırlanan ölçme aracının araştırma kapsamındaki alt problemleri ortaya koyabileceği,

3.Görüşlerine başvurulan çalışanların samimi görüş belirttikleri varsayılmaktadır.

4.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. 2014 yılında Olimpia Oto Camları A.Ş.'de 11 farklı departmanda çalışan toplam 254 kişi içerisinden anket formunu doldurmayı kabul eden 10 departmandan 201 kişi ile,

2. Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşlerini belirlemeye yönelik olarak ankette yer alan 14 ifade ile sınırlı tutulmuştur.

4.5. Araştırmanın Yöntemi

Evren: Araştırmanın evrenini Olimpia Oto Camları A.Ş.'de çalışan idari ve teknik personel de dahil olmak üzere tüm çalışanlar oluşturmaktadır.

Örneklem: Olimpia Oto Camları A.Ş.'de anketin yapıldığı sırada çalışmakta olan ve anket formunu doldurmayı kabul eden 201 çalışan örnekleme alınmıştır.

Verilerin Toplanması: Araştırmanın verileri araştırmacılar (2014) tarafından geliştirilen anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Anket, genel olarak iki bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölüm; cinsiyet, kıdem ve çalışılan departmanları tespit etmeye yönelik kişisel bilgilerden oluşmaktadır. İkinci bölüm ise, çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında etkili olan dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşlerini almaya yönelik hazırlanan 14 ifadeden oluşmaktadır. Ankette yer alan ifadelerin karşısında (5= Kesinlikle Katılıyorum, 4= Katılıyorum, 3= Fikrim Yok, 2= Katılmıyorum, 1= Kesinlikle Katılmıyorum) biçiminde seçenekler yer almaktadır. Araştırmacılar tarafından (2014) geliştirilen ölçme aracının geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır (Anketin kapsam geçerliliği için ilgili alan uzmanlarına gösterilip ifadeler üzerinde tartışılmış ayrıca, 30 çalışana uygulanıp görüşleri

alınarak anlayıp anlamadıkları kontrol edilmiş, dil, anlatım vb. yönlerden gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Güvenirliğini belirlemek için de Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısına bakılmıştır. Buna göre Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur).

Tablo I. Ankete Katılan Çalışanların Cinsiyet, Kıdem ve Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımları

Ankete Katılan Çalışanların Genel Özellikleri		f	%
Cinsiyet	Erkek	180	89,6
	Kadın	21	10,4
	Toplam	201	100,0
Kıdem	1 Yıldan Az	43	21,4
	1-3 Yıl Arası	28	13,9
	3-5 Yıl Arası	82	40,8
	5 Yıldan Fazla	48	23,9
	Toplam	201	100,0
Çalıştığı Bölüm	Ticaret Büro	9	4,5
	Kesim	20	10,0
	Serigraf	17	8,5
	Temper-Lamine	82	40,6
	İşleme	26	12,9
	Stok-Sevkiyat	15	7,5
	Bakım	7	3,5
	Çift Cam	9	4,5
	Kalite	2	1,0
	Mali İdari İşler	14	7,0
	Toplam	201	100,0

Verilerin Analizi: Anket yoluyla toplanan veriler, bilgisayarda SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu analizde;

1. Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşlerinin cinsiyetlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı ortalamalar arasındaki farkın test edilmesinde kullanılan “t testi” ile yoklanmıştır.

2. Çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşlerinin kıdem ve çalışılan bölümlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek boyutlu varyans F (anova) analizi ile yoklanmış; farklılığın hangi yıllar (kıdem) ve bölümler arasında olduğunu belirlemek üzere Tukey testi kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmada elde edilen bulgular aşağıda üç kategoride ortaya konulmuştur. Ancak verilerin çokluğu nedeniyle sadece aralarında ilişki olan sonuçlar değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo II. Çalışanların, Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Dışsal (Yönetsel, Örgütsel ve Finansal) Faktörler İle İlgili Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre, Farklılaşıp Farklılaşmadığına İlişkin Bulgular

Cinsiyet-Yönetsel Faktörler

Soru	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SK	T	p
8	Erkek	180	3,4389	1,04194	-0,566	,036*
	Kadın	21	3,5714	0,74642	-0,734	
Cinsiyet-Örgütsel Faktörler						
14	Erkek	180	3,4167	0,98523	-1,534	,023*
	Kadın	21	3,7619	0,88909	-1,664	
Cinsiyet-Finansal Faktörler						
6	Erkek	180	4,3778	0,81983	-1,844	,029*
	Kadın	21	4,7143	0,46291	-2,850	
10	Erkek	180	3,7278	1,02391	-0,995	,000*
	Kadın	21	3,9524	0,38421	-1,981	
13	Erkek	180	2,5722	1,10373	-2,110	,010*
	Kadın	21	3,0952	0,76842	-2,810	

*P< .05

Tablo II'de çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri ile cinsiyetleri arasındaki farklılığa yönelik bulgulara yer verilmiştir. Buna göre; çalışan memnuniyetinin sağlanmasında yönetsel (8. ifade), örgütsel (14. ifade) ve finansal (6., 10. ve 13. ifade) faktörler ile ilgili görüşleri ile cinsiyetleri arasında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunduğu; kadınların görüşleri ile erkeklerin görüşlerinin birbirinden farklılaştığı ve sözü edilen faktörler ile ilgili olarak kadın çalışanların görüşlerinin ortalamalarının erkek çalışanların görüşlerinin ortalamalarından farklı derecelerde ve daha yüksek oranlarda olduğu tespit edilmiştir. Bunun anlamı, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında bazı dışsal faktörlerin cinsiyet durumuna göre önemli farklılıklar yaratabildiği yönündedir.

Tablo III. Çalışanların, Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Dışsal (Yönetsel, Örgütsel ve Finansal) Faktörler İle İlgili Görüşlerinin Kıdemlerine Göre, Farklılaşıp Farklılaşmadığıyla İlgili Bulgular

Kıdem-Yönetsel Faktörler

Soru	Varyans Kaynağı	SD	KT	KO	F	P
2	Gruplar Arası	24,583	3	8,194	5,829	,001*
	Gruplar İçi	276,919	197	1,406		
	Toplam	301,502	200			
4	Gruplar Arası	14,217	3	4,739	4,113	,007*
	Gruplar İçi	227,007	197	1,152		
	Toplam	241,224	200			
Kıdem-Örgütsel Faktörler						
14	Gruplar Arası	7,426	3	2,475	2,645	,050*
	Gruplar İçi	184,375	197	0,936		
	Toplam	191,801	200			

*P< .05

Tablo III' de çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri ile kıdemleri (1 Yıldan Az, 1-3 Yıl Arası, 3 Yıldan Fazla-5 Yıldan Az ve 5 Yıldan Fazla) arasında farklılığın olup olmadığı yönündeki bulgulara yer verilmiştir. Buna göre, çalışanların kıdemlerine göre, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında yönetsel (2. ve 4. ifade) ve örgütsel (14. ifade) faktörler ile ilgili görüşleri ile kıdemleri arasında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

İşyerinde kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında yönetsel (2. soru) faktörler ile ilgili görüşlerinin ortalamalarının 1 yıldan az, 1 -3 yıl arası ve 3 yıldan fazla-5 yıldan az kıdemi olan işçilerin görüşlerinden daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey testi (yönetsel 2. soru) sonuçlarına göre, farklılığın kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar ile kıdemi 1-3 yıl arası ve 3 yıldan fazla-5 yıldan az olanlar arasında, kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar lehine olduğu ortaya çıkmıştır.

İşyerinde kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında yönetsel (4. soru) faktörler ile ilgili görüşlerinin ortalamalarının 1 yıldan az, 1-3 yıl arası ve 3 yıldan fazla-5 yıldan az kıdemi olan işçilerin görüşlerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Yine bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey testi (yönetsel 4. soru) sonuçlarına göre, farklılığın kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar ile 1-3 yıl olanlar arasında, kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar lehine olduğu ortaya çıkmıştır.

İşyerinde kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında örgütsel (14. soru) faktörler ile ilgili görüşlerinin ortalamalarının 1 yıldan az, 1-3 yıl arası ve 3 yıldan fazla-5 yıldan az kıdemi olan işçilerin görüşlerinden daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey testi (örgütsel 14. soru) sonuçlarına göre, farklılığın kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar ile 1-3 yıl arası olanlar arasında, kıdemi 5 yıldan fazla olan çalışanlar lehine olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo IV. Çalışanların, Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Dışsal (Yönetsel, Örgütsel ve Finansal) Faktörler İle İlgili Görüşlerinin Çalıştıkları Bölümlere Göre, Farklılaşıp Farklılaşmadığıyla İlgili Bulgular

Bölüm-Finansal Faktörler

Soru	Varyans Kaynağı	SD	KT	KO	F	P
11	Gruplar Arası	25,159	10	2,516	2,406	,010*
	Gruplar İçi	198,642	190	1,045		
	Toplam	223,801	200			

*P< .05

Tablo IV' de çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel ve finansal) faktörler ile ilgili görüşleri ile çalıştıkları bölümler (Ticaret Büro, Kesim, Serigraf, Temper-Lamine, İşleme, Stok-Sevkiyat, Bakım, Çift Cam, Kalite ve Mali İdari İşler) arasında farklılığın olup olmadığı yönündeki bulgulara yer verilmiştir. Çalışanların çalıştıkları bölümlere göre, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında finansal (11. ifade) faktörler ile ilgili görüşleri ile bölümleri arasında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Temper-Lamine bölümünde çalışanların, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında finansal (11. ifade) faktörler ile ilgili görüşlerinin

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0275.x

ortalamalarının diğer bölümlerde çalışan işçilerin görüşlerinden daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir. Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tukey testi (finansal 11. ifade) sonuçlarına göre, farklılığın temper-lamine bölümünde çalışanlar ile kalite kontrol bölümünde çalışanlar arasında, temper-lamine bölümünde çalışanlar lehine olduğu ortaya çıkmıştır.

GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu araştırmayla, çalışan memnuniyetinin sağlanmasında dışsal (yönetsel, örgütsel, finansal) faktörler ile çalışanların cinsiyet, kıdem ve çalıştıkları bölüm arasında bir ilişkinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın analizlerine göre, "Cinsiyet" ile çalışan memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Buna göre kadınların, "ast-üst ilişkilerinin yoğun olduğu, dikey hiyerarşik bir yapı içerisinde disiplinin sağlandığı bir firmada başarının ve buna bağlı olarak memnuniyet düzeylerinin artacağını düşünmeleri" oldukça manidardır. Çünkü kitle psikolojisi bağlamında, kadınların erkeklere oranla "güç ve iktidar"a boyun eğme ve itaat etme davranışlarına daha yakın oldukları ve çoğu zaman bunu içselleştirdikleri görülür. Erkeklerin ise çoğu zaman güç ve iktidarı sergileyen taraf olmak istedikleri bilinmektedir. Bu çalışmada da kadınların, erkeklere oranla iş disiplini-başarı-memnuniyet üçgenine daha bağlı ve yakın oldukları görülmüştür.

Bir diğer sonuç, kadınların erkeklere oranla "örgüt yapısının iyi koordine edilmiş olmasının kendilerine bireysel anlamda da katkı yaratacağına ve gelecekte bu katkıların devam edeceğine olan inanç" noktasında daha fazla memnuniyet hissiyatına kapılmaları şeklinde görülmüştür. Bu durum kadınların, örgütsel yapının daha güçlü temellere oturtulduğu ve örgüt kültürünün güçlü olduğu bir ortamda çalışmaktan erkeklere göre daha fazla keyif alacağı şeklinde yorumlanabilir. Kuşkusuz böyle bir sonucun ortaya çıkmasında, Türkiye'de cinsiyetlerin toplumsal rollerine ilişkin genel kabul gören görüşlerin büyük payı bulunmaktadır. Türkiye'de erkeklerin genellikle evi geçindiren ve parayı getirmekle sorumlu olan esas kişi olarak kabul edilmesi ve buna mukabelen kadınların maddi anlamda "destek güç" olarak görülmesi onların parasal kaygılardan ziyade örgütsel ve yönetsel faktörlerin etkinliğine daha fazla ilgi duymalarına neden olabilecektir. Bir sonraki değerlendirmede görüleceği üzere, işletmede uygulanan finansal araçlardan kadınların erkeklere oranla belirgin bir şekilde daha memnun olmaları da adeta bu düşünceyi doğrular niteliktedir.

Yukarıda da kısmen ifade edildiği üzere, çalışmanın cinsiyet ile dışsal faktörler açısından ortaya koyduğu bir diğer önemli sonuç, kadınların erkeklere oranla çalıştıkları firmanın sunmuş olduğu finansal faktörleri adil ve yeterli olarak gördükleri ve bunun da genel olarak memnuniyetlerine yansıdıkları yönünde olmuştur. Buna göre kadınlar, "ücretlerin zamanında ödenmesi, iş güvencesinin sağlanması ve yapmış oldukları işin piyasadaki ortalamalarına yakın bir düzeyde ücret almaları" bakımından erkeklere oranla çok daha fazla memnun görülmektedirler. Dikkat edilirse bu üç husus da esas olarak ücretin rakamsal ifadesinden ziyade çevresel faktörlerine ilişkindir. Buradan da erkekleri finansal faktörler çerçevesinde en fazla mutlu edecek faktörün "ücretin kendisi" olduğu sonucunu da kısmen varılabilir.

"İşyerinde çalışılan süre (kıdem)" ile çalışan memnuniyet düzeyleri arasında da anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Buna göre; işyerinde 5 yıldan fazla süredir çalışanların, daha az süredir çalışanlara (1 yıldan az, 1-3 yıl arası, 3 yıldan fazla-5 yıldan az) göre "firmada uygulanan performans değerlendirmesinin adil, tarafsız ve objektif olarak yapıldığına ve sürekli olarak iyileştirildiğine"; "verimlilik ve kalitenin iyileştirilmesine katkıda bulunan her çalışanın çabasının yöneticileri tarafından gözlendiğine, takdir edildiğine ve ödüllendirildiğine" ve son olarak da "örgüt yapısının iyi koordine edilmiş olmasının kendilerine bireysel anlamda da katkı yaratacağına ve gelecekte bu katkıların devam edeceğine olan inançları" hususlarında önemli bir fikir birliğine sahip oldukları ve bu durumun da memnuniyet düzeylerine olumlu olarak yansıdığını düşünmektedirler.

Kuşkusuz ki, yukarıda ifade edilen sonuçların ortak ve birden fazla sebebi olabilir. Bunlardan bir tanesi, 5 yıldan fazla süredir aynı kurumda çalışan bir bireyin, daha az süreden beri çalışanlara kıyasla o kuruma karşı daha güçlü ve fazla bir aidiyet hissi geliştirmesi ve kurumu hayatının önemli bir parçası olarak içselleştirme ihtimalidir. Şu bir gerçektir ki, kişinin çalıştığı işyerinde çalışma süresi arttıkça, kuruma karşı olan aidiyet hissi de artmaktadır. Yıllar ilerledikçe çalışan, kendisini o kurumun kolay vazgeçilemeyen bir ferdi olarak görmekte ve bu duygu onun memnuniyet düzeyini de artırmaktadır.

Bir diğer muhtemel durum; kıdem süresi 5 yıldan fazla olanların, daha az olanlara göre daha yüksek bir ücret alıyor olmalarıdır. Bilindiği üzere, pek çok işyerinde aynı işi icra edenler özellikle kıdemlerine göre farklı ücretler alabilmektedirler. Bu işyerinde de temelde kıdem esasına dayalı bir ücretlendirme politikası olduğu yapılan görüşmeler sonucunda anlaşılmıştır. Dolayısıyla performans değerlendirmedeki objektiflik, başarıların ve katkıların ödüllendirilmesi ve örgütsel koordinasyon konularındaki iyimser bakış açısı, alınan ücretin aynı işi yapan ama daha az kıdeme sahip olan çalışma arkadaşından fazla olmasından kaynaklanabilir.

Normal şartlarda, uzun yıllardır aynı firmada çalışanların kendilerine göre daha az süredir çalışanlara oranla, yöneticileri ile daha fazla vakit geçirmiş olma ihtimalleri yüksektir. Dolayısıyla yüz yüze kurulan ilişki süresinin çokluğu ve "birbirlerine alışmışlık" hissiyatı da bu cevapların ortaya çıkmasını sağlamış olabilir.

Çalışmanın ortaya çıkardığı bir diğer sonuç, çalışılan departman ile çalışan memnuniyeti arasındaki anlamlı farklılıktır. Buna göre, temper-lamine bölümünde çalışanlar, diğer bölümlerde çalışanlara oranla "firmalarının iş sağlığı ve güvenliği konularında azami tedbirleri almasının" memnuniyet düzeylerinde önemli bir artış yarattığını düşünmektedirler. Bu durumun nedeni, temper-lamine departmanında çalışanların diğer departmanlarda çalışanlara göre iş kazası ve meslek hastalığı riskini daha yüksek düzeyde taşıyor olmalarıdır. Çünkü temper-lamine işlemi görmüş bir cam, normal bir cama göre ısıya ve şiddete yaklaşık 5 misli daha dayanıklı hale gelmektedir. Ancak şüphesiz ki bu işlem yapılırken de önemli oranda ısı ve basınç ortamlarında bulunulmakta bu da çalışanların iş sağlığı ve güvenliği önlemlerine daha fazla önem vermelerine neden olmaktadır.

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0275.x

KAYNAKLAR

Agler, Jeremy R; "Employee Satısfactıon As It Relates To Corporate Socıal Responsıbılıty: A Quantıtatıve Study", University Of Phoenix, Phd Thesis, 2013.

Adomaitienė Roma, Giedrė Slatkevičienė; "Employee Satisfaction And Servıce Quality In Contact Centres", Economıcs And Management, Lithuania, 2008, pp. 770-776.

Ambreen, Uzma; "Employee Satısfaction In Retail Banking At Lahore: A Case Study Of HBL", International Journal of Information, Business and Management, Vol: 5, No: 1, 2013, pp. 157-175.

Brief, Arthur P.; Attitudes in and Around Organizations, California, Sage Publications, 1998.

Ciorbagiu-Naon, Radu; "Modalities of Non-Fınancial Motivation of Employees Within Organizations", Annals Of The University Of Petroşani Economics, Vol: 10, No: 4, 2010, pp. 41-54.

Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz; "Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 1, 2007, ss. 79-97.

Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz, Güler Dinçel; "Çalışanların Kurumsal Itibara Ilişkin Algıları ve Bu Algıların Örgütsel Kıvanç, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Doğu Marmara Bölgesi Plastik Ambalaj Sanayi Üzerinde Bir Araştırma", Business and Economics Research Journal, Vol: 5, No: 2, 2014, pp. 79-94.

Emhan, Abdurrahim, Remzi Gök; "Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Temmuz, 2011, ss. 157-174.

Eroğluer, Kemal; "Örgütsel İletişim ile İş tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kurumsal bir İnceleme", Ege Akademik Bakışı, Cilt:11, Sayı: 11, Ocak 2011, ss. 121-136.

Gazioğlu, Şaziye, Aysıt Tansel; "Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors", ERC Working Papers in Economics, January, 2002, pp. 1-15.

Huang Gou-wen, Hong-wei Lui; "Measuring Satisfaction of Two Level Employees in a Representative Chinese Steel Plant: A Structure Equation Modeling Approach", The 19th International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, (Ed. Ershi Qi, Jiang Shen, Runliang Dou), New York, 2013, ss. 231-238.

Igbaria, Magid, Laku Chidambaram; "The impact of gender on career success of information systems professionals",Information Technology & People, Vol: 10, No: 1, 1997, pp. 63-86.

Kim; Woo G., Jerrold K. Leong, Young-Ki Lee; "Effect of Service of Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Cahin Restaurant", Hospital Menagement, Vol: 24, 2005, pp. 171-193.

Keser, Aşkın; Çalışma Psikolojisi, 3.bs., Bursa, Ekin Yayınevi, 2012.

Kondo, Yoshio; Human Motivation, 5th edt., Japanese Standarts Assosiation, Tokyo, 1998.

Kuzey, Cemil; "Bilgi Çalışanlarının Çalışma Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi", Akademik Araştırmalar Dergisi, Sayı: 59, Kasım 2013- Ocak 2014, ss. 73-96.

Lucier, Raymond A.; "Comparing Relationsips of Employee Satisfaction, Organizational Size, Years with Firm, and Age, School of Business & Technology", Capella University, Phd, Thesis, July, 2009.

TDK, "Memnuniyet", (Çevrimiçi) http://tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=memnuniyet&ayn=tam, 28.08.2014.

Mykkänen, Markus, Kaja Tampere; "Organizational Decision Making: The Luhmannian Decision Communication Perspective", Journal of Business Studies Quarterly, Vol: 5, No: 4, 2014, pp. 131-146.

Naktiyok Atilla, Orhan Küçük; "İşgören (İç Müşteri) ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatmininin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Amprik bir Değerlendirme", Atatürk Üniverisitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 1-2, 2013, ss. 225-243.

Ratna, Rajnish, Pallavi Priyadarshini Singh; "SHRM Practices and Employee Satisfaction: Study and Relationship", Amity Management Review, Vol: 3, No: 1, 2013, pp. 75-84.

Reitz, H.Joseph; Behavior in Organizations, 3rd edt., U.S.A., Irwin Inc, 1987.

Sabuncuoğlu, Zeyyat; Örgütsel Psikoloji, Bursa, Ezgi Kitabevi,1995.

Sageer Alam, Sameena Rafat, Puja Agarwal; "Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization", IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), Volume 5, No: 1, Sep-Oct. 2012, pp. 32-39.

Sinha, Ekta; "A research work on Employee Satisfaction Measurement with Special Reference to Surat KRIBHCO", International Journal of Modern Engineering Research (IJMER), Vol: 3, No: 1, Jan-Feb. 2013, pp. 523-529.

Robbins, Stephan, P., Timothy A. Judge; Örgütsel Davranış (Organizational Behavior), (Çev. İnci Erdem), 12. bs., İstanbul, Nobel Yayıncılık, 2013.

Tang, Chun-Hung (Hugo); Ji-Eun Lee; "Employee Satisfaction and Long-Run Shareholder Returns", The Service Industries Journal, Vol: 34, No: 11, 2014, pp. 1167–1183.

Telman, Nursel, Pınar Ünsal; Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, Epsilon Yayınları, 2004.

Yee, Rachel W. Y.; "The Impact of Employee Satisfaction on Quality and Profitability in High-contact Service Industries", (Çevrimiçi) http://repository.lib.polyu.edu.hk/jspui/bitstream/10397/627/1/JOM%20(Accepted).pdf, 27.08.2014.

Yumuşak Sedat; İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 3,

IMPACT OF THE QUALITY OF WORK-LIFE ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A COMPARATIVE STUDY ON ACADEMICIANS

Dr. Selda TAŞDEMİR AVŞAR
Hacettepe University, Department of Sociology

ÖZET

Bu çalışma 1) çalışma yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemeyi 2) çalışma yaşam kalitesi, akademik unvan, ücret, örgütteki çalışma yılı, şimdiki unvanda çalışma yılı, görevlendirme tipi, çalışma şekli (full-time, part-time, etc.) ve fazla mesai, örgütün koruyucu olup olmadığına yönelik algı ile yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi demografik özelliklerin hangisinin örgütsel bağlılık üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Örgütsel bağlılık, Meyer and Allen (1991; 1997) tarafından yapılan 3 boyutlu örgütsel bağlılık sınıflaması (duygusal, normatif ve devam bağlılığı) bağlamında incelenmiştir. Çalışmada Ankara'daki 2 devlet ve 2 vakıf üniversitesinde çalışan akademisyenlerden toplam 570 anket ve ölçek formu toplanmıştır. Çalışma sonucunda hem devlet hem de vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin duygusal ve normatif bağlılıkları üzerinde çalışma yaşam kalitesinin pozitif yönde, devam bağlılığı üzerinde ise negatif yönde bir etki gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Her iki üniversite türünde de tüm değişkenlerin (çalışma yaşam kalitesi, akademik unvan, ücret, örgütteki çalışma yılı, şimdiki unvanda çalışma yılı, kadro durumu, çalışma şekli ve fazla mesai, örgütün koruyucu olup olmadığına yönelik algı ile yaş, cinsiyet ve medeni durum) hep birlikte örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi incelendiğinde, devlet üniversitesinde çalışan akademisyenlerin duygusal, normatif ve devam bağlılığı üzerinde en yüksek etkiyi çalışma yaşam kalitesinin gösterdiği, vakıf üniversitesinde ise duygusal ve normatif bağlılık üzerinde yine en yüksek etkiyi çalışma yaşam kalitesinin gösterdiği ancak devam bağlılığı üzerinde örgütte çalışma yılının en yüksek etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Yaşam Kalitesi, Örgütsel Bağlılık, Duygusal Bağlılık, Normatif Bağlılık, Devam Bağlılığı, Akademik Personel

ABSTRACT

This study aims 1) to examine the impact of the quality of work life on organizational commitment, and 2) to reveal which of the following factors has an impact most on organizational commitment most: quality of work life, academic title, salary, years in organization, years in current position, type of employment, work arrangement type (full time, part time, etc.) and overtime, perceived organizational protectiveness, and demographic characteristics such as age, gender and marital status. For the purposes of this study, organizational commitment is dealt with in the context of three-dimensioned organizational commitment classification encompassing affective, normative, and continuance organizational commitment by Meyer and Allen (1991; 1997). A total of 570 questionnaires and survey forms were received back from academicians working in two state and two foundation universities in Ankara. The findings of the study reveal that the quality of work-life has a positive impact on affective and normative commitment of the academicians working for both state and foundation universities whereas it has a negative impact on the continuance commitment. An examination of all the variables (quality of work life, academic title, salary, years in organization, years in current position, type of employment, work arrangement type and overtime, perceived organizational protectiveness, and demographic characteristics such as age, gender and marital status) on organizational commitment for both types of university shows that the highest impact on affective, normative and continuance commitment of the academicians working for state universities is by the quality of work life, while the highest impact on affective and normative commitment of the academicians working for foundation universities is by the quality of work life, yet years in organization has the highest impact on the continuance commitment for them.

Keywords: Quality of work life, Organizational Commitment, Affective Commitment, Normative Commitment, Continuance Commitment, Academic staff

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 45-75
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

1. INTRODUCTION

The idea of quality of work-life has started to take root gradually within the special context of working conditions of industrialized societies towards the end of 1950's, and to focus on humanization of dimensions of work as well as improvement of working conditions for workers concentrating on the quality of the relationship between employees and working environment in the beginning of 1960's. 1960's was a period when the work-life was full of negativities, owing to Taylorist and Fordist influences, such as "objectivization of labor", "deskilling", "dehumanization", "dehuman conditions" and "alienation" (Hannif et al. 2008; Davis and Cherns 1975; Martel and Dupuis 2006; Rose et al. 2006). Such conditions as job dissatisfaction, work alienation, depraved work environment and conditions, and wage inequality, which are results of the struggle between employees and employers, as well as global crises and political, social and economic changes require enterprises to try new and innovative methods. The only subject of these changes is "human beings", in other words "employees". Within the context of this subject, "how to make work-life and employees more qualified" and "how to increase productivity and efficiency of the employees" have become an important problem particularly for developed countries. Thus, they have started to develop new programs where employees are actively involved and work safety and health issues are well-considered. Activities have been conducted to provide better working conditions for the employees so as to make organization's life longer and to improve productivity and efficiency.

Improving the quality of work-life serves to the aim of improving the efficiency of employees, and thus of improving the efficiency, profit and savings of the organization. Improving employees' efficiency gets through improving working conditions as well as employees' integrating themselves with the organization. Several studies reveal that the quality of work-life do influence employees' organizational behaviors such as organizational identity, organizational commitment, job satisfaction and work performance (Fields and Thacker 1992; Efraty and Sirgy 1990; Anuradha and Pandey, 1995; Sirgy et al. 2001; Lee et al. 2007; Koonmee and Virakul 2007; Huang et al. 2007; Roehling et al. 2001; Sirgy et al. 2008).

Universities are also organizations, which produce information to guide society, which share the information they produce, and which contributes to the development of society. Their area of work is not only to produce scientific knowledge but also to "train individuals". In order for university organizations to function as anticipated, academicians should perform their "duties" and "responsibilities", and even be willing to do more than their terms of reference (Kahtz and Kahn 1977). It is possible to say that not only academicians' mental potential as well as their personal and cognitive characteristics but also social and economic opportunities provided by the organization to its academic staff, relationship in that environment, rate of response to academicians' needs, and the feeling of commitment towards the organization play an important role for academicians to perform their role at universities.

There are two type of university structuring in Turkey: "state" and "foundation". State universities are established and financed by the state (Higher Education Council, 2005). Foundation universities, on the other hand, are organizations established as per Article 130 of the Constitution by the

foundations with the condition of being non-profit, under the supervision and inspection of the state, yet not directly or indirectly financed by public funds but by tuition fees paid by students, revenues of the foundation, revenues received from various service delivery, donations, and grants (Higher Education Council, 2007a; 2007b). Entire funding of state universities is covered by the state whereas foundation universities has three separate funding resources, namely contribution of the founding foundation, tuition fees, and state assistance. Foundation universities are more flexible compared to state universities in many areas such as spending revenues or selecting faculty members. All faculty members in foundation universities are employed on the basis of Fixed Term Service Contract. Employment of faculty members, determination of salary levels, determination of expenses at the university level, and fund use for the purposes of overall university budget are implemented by the Board of Trustees. On the other hand, the foundation universities generally have a policy for performance-based fee setting. In addition, the ratio of employing research assistants is lower than other academicians in Turkey. This shows that foundation universities are not willing enough to train faculty members or do not give priority to transfer resources to this area. Within this framework, it should be noted here that working conditions of the academicians in foundation universities are quite different particularly the forms of employment of the faculty members.

It is an important matter of debate what kind of impact that working conditions of the academicians, their perception of organizational protectiveness and employees' demographics have on their organizational commitment in these two such different organizational structures. In the light of this, the study has two goals: 1) to examine the impact of the quality of work-life on organizational commitment in a comparative manner through academicians working for state and foundation universities, and 2) to comparatively reveal which of the following factors has an impact most on organizational commitment most as of the type of university: quality of work life, academic title, salary, years in organization, years in current position, type of employment, work arrangement type (full time, part time, etc.) and overtime, perceived organizational protectiveness, and demographic characteristics such as age, gender and marital status.

2. QUALITY OF WORK LIFE

Although there is no single generally acknowledged definition of the quality of work life, researchers are of the same opinion that the quality of work-life is related to employees' 'welfare'. The concept of quality of work-life is a comprehensive term that includes work ethics and several facets of working conditions, measures for working conditions, employees' satisfaction, and efficiency in production. There are several definitions as to the quality of work life: "the quality of the relationship between employees and the total working environment, with human dimensions added to the usual technical and economic considerations" (Davis 1983); "satisfaction with wages, hours and working conditions, describing the "basic elements of a good quality of work life" as; safe work environment, equitable wages, equal employment opportunities and opportunities for advancement" (Mirvis and Lawler 1984); "favorable working environment that supports and promotes satisfaction by providing employees with rewards, job security and career growth opportunities" (Lau, Wong, Chan and Law 2001); "generic concept that covers a person's feelings about every dimension of work, and a way of thinking about people, work and organization that involves a concern for employee well-being and

organizational effectiveness" (Cummings and Worley 1997); "employee Satisfaction with a variety of needs through resources, activities, and outcomes stemming from participation in the workplace" (Sirgy et al. 2001). For the purposes of this study, based on Sirgy et al.'s definition (2001), the quality of work-life is defined as "not only employees' opinions, attitudes and expectations about their job but also interpretation of all conditions and satisfaction of employees' needs by the employees as well as their perception of this satisfaction and conditions".

On the other hand, a review of the literature on the quality of work-life shows that there are many different conceptual categories about the quality of work-life. These different conceptual categories are listed as the structure and organization of work, equal and fair wages, non-wage revenues, working environment and conditions, career and promotion opportunities, safe physical environment, personal development / lifelong learning opportunities, participation in decision making, working years, job / employment security, relationship with employer or manager or other colleagues at the work place, efficiency in decisions made, variety of tasks, ability to use skills, and management and organization of tasks (Walton 1975; Scobel, 1975; Boisvert 1977; Wurf 1982; Chisholm 1983; Shamir and Salomon 1985; Yousuf 1995; Wyatt and Wah 2001; Rose et al 2006; Havlovic 1991).

3. ORGANIZATIONAL COMMITMENT

Organizational commitment was defined, for the first time, in 1956 by Whyte as follows: "...white collar employees in large organizations live their lives dominated by the company life and their commitment. A man of organization not only works for the organization, but he also commits himself to the organization, and feels as if he belongs to it" (Whyte, 1956:143). After Whyte, starting with Porter, many researchers studied organizational commitment namely Mowday, Steers, Becker, Allen, and Meyer. These studies made it an important subject in the area of organizational studies because the term 'organizational commitment' explained the employees' efficiency at workplace as well as their intention and behavior for quitting work particularly since 1960's.

Organizational commitment provides information about the level of commitment that the employees feel towards their organizations. Therefore there are several studies revealing that organizational commitment has a positive impact on the organizational performance and efficiency of the employees which will accordingly lead to the efficiency of the organization, that the personnel with higher organizational commitment are more efficient and productive compared to those with a lower level of organizational commitment (Nadler et al. 1980; Chisholm 1983; Mirvis and Lawler III 1984; Martel and Dupuis 2006), and that the organizational commitment minimizes unwanted behaviors such as being late, non-attendance or quitting while improving the products or services at the same time (Mowday et al. 1982; Steers 1977; Meyer and Allen 1997; Meyer et al. 1993; Mathiue and Zajac 1990; Chan and Wyatt 2007; Rethinam and Maimunah 2008; Uyguç and Çımrın 2004). Employees with higher organizational commitment will desire to perform better, and will try to do their jobs better involving their 'self'.

Multiple definitions of organizational commitment are found in the literature. Organizational commitment was defined as a type of "commitment resulting from his recognition of the cost or lost

side bets associated with the discontinuance of his efforts or activities in the organization as well as of other values such as time, position and money he's gained during his employment" by Becker (1960); as "a partisan, affective attachment to the goals and values of the organization for its own sake, apart from its purely instrumental worth" by Buchanan (1974); as a state of "acceptance of the goals and values of an organization, a strong belief and a strict adherence to these goals and values, an enthusiasm to work voluntarily and willingly for the benefit of the organization, and a strong wish and desire to continue to be a committed member of that organization" by Porter et al. (1974); "a belief in and acceptance of the organization's goals and values, a willingness to exert considerable effort on behalf of the organization, and a strong desire to maintain organizational membership" by Mowday et al. (1979:226), as a "coherence and harmony of the goals sought by the organization and its employees" by Mowday et al. (1982:20); as "the totality of internalized normative pressures to act in a way that meets organizational goals and interests" by Wiener (1982:421); as "the degree of an employee's psychological attachment towards the organization as well as compliance and internalization of organizational perspective and that organization's characteristics" by O'Reilly and Chatman (1986:493); as "combined force of a person's commitment and unity of identity with an organization" by Leong et al. (1996:1345-1361); as "degree of the union of forces of a person with the organization he works for as well as of his feeling himself an integrated part of that organization" by Schermerhorn et al. (1994:144), and as "the state of spending time in the organization, coming to work regularly, spending full day by working, protecting the existence of the organization, and sharing the organizational objectives" by Meyer and Allen (1997:3).

Meyer and Allen (1991; 1997) proposed a three-component model of organizational commitment including affective commitment, continuance commitment and normative commitment. Affective commitment refers to an emotional attachment, identification, and involvement that an employee has with its organization where he is happy to be a member of that organization. Employees with high affective commitment stay in the organization "because they want to", and are willing to make great effort for the interests of the organization. Therefore, affective commitment is the only type of commitment wished to be inspired in an organization. Continuance commitment is the willingness to remain in an organization because of potential extra costs or few job alternatives in case one resigns from the organization. Individuals with high continuance commitment consider it as a requirement to stay in the organization so as to prevent from financial and/or other losses. Additionally, employees with continuance commitment remain a member of the organization "because of circumstances" mostly due to fewer job alternatives perceived, and show a minimum level of performance required to be a member of that organization, which makes the continuance commitment an unwanted type of commitment by organizations. Normative commitment is the commitment that a person has out of his feeling of obligation to his workplace with a feeling of moral obligation. A person with high normative commitment remains a member of the organization because they feel working for that organization is his duty and staying with or showing commitment to his organization is "the right thing to do", based on the socialization processes leading to personal values or occurrence of staying in the organization. In other words, normative commitment is related to a person's personal loyalty norms and values, and thus influenced by their social and cultural characteristics.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 45-75
ISSN: 2148-9874, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

4. ANTECEDENTS OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

The studies conducted on the antecedents of organizational commitment have revealed that employees' commitment-related behaviors towards their organization is closely related to personal characteristics such as age, gender, marital status and level of education (Steers 1977; Angle and Perry 1981; Mathieu and Zajac 1990; Allen and Meyer 1990; Meyer and Allen 1997), to work-related conditions such as job security, income level, career opportunities, total years in the organization, years in the current position and cadre (Steers 1977; Mathieu and Zajac 1990; Lok and Crawford 2001; Cohen 1993; Meyer and Allen 1997; Yousef 1998), to job satisfaction (Steers 1977; Mathieu and Zajac 1990; Mottaz 1987; Lok and Crawford 2001), to quality of work-life (Lee et al. 2007; Sirgy, et al. 2001; Efraty and Sirgy 1990; Efraty et al. 1991; Roehling et al. 2001; Sirgy et al. 2008; Fields and Thacker 1992), and perceived organizational support (Eisenberger et al. 1990; Shore and Wayne 1993; Ortiz 2010; Rhoades and Eisenberger 2002; Ozdevecioglu 2003; Behson 2002; Meyer et al. 2002).

4.1 Demographic Characteristics and Organizational Commitment

Different results have been achieved from studies conducted to reveal whether there is a difference in levels of organizational commitment based on gender. In their meta-analysis, Mathieu and Zajac (1990) have found out that organizational commitment varies, if little, according to gender, and level of organization commitment of women is higher than of men. Another study has resulted that women are more committed to their organizations, compared to men, because they do not like changing their jobs and organizations (Angle and Perry 1981). On the contrary, a study by Aven et al. (1993) have claimed that women more focus on their domestic roles and the organization they work is generally of secondary importance, and thus women are generally less committed to their organizations compared to men. Another study conducted on the basis of Meyer and Allen's classification of organizational commitment (Suliman and Iles 2000) has found out that there is no relationship between gender and affective commitment whereas there is a weak yet positive link between gender and normative commitment, and there is a negative relationship between gender and continuance commitment.

Another demographic variable whose relationship to organizational commitment has been examined is age. The literature shows that there is a linear relationship between organizational commitment and age, and the older the employee, the higher the level of organizational commitment; the literature also emphasizes that the age variable is one of the most important indicators of organizational commitment (Cohen 1993; Meyer and Allen 1984; Becker 1960; Buchanan 1974; Steers 1977; Mathieu and Zajac 1990; Angle and Perry 1981; Lok and Crawford 2001; Meyer et al. 1993, Sikorska-Simmons 2005). Meyer and Allen (1984), on the other hand, have claimed that there is a positive relationship between age and affective commitment but there is no positive relationship between age and continuance commitment.

Studies examining the relationship between organizational commitment and marital status have found out that married employees show more commitment to the organization compared to single employees (Aranya and Jacobson 1975; Mathieu and Zajac 1990; Benkhoff 1997; Sikorska-Simmons 2005). Married employees have more domestic responsibility compared to single employees, and more likely to feel obligated to respond to the needs of their families. Therefore, married employees should have a regular job and job security since they do not want turn to their investments, and risk unemployment.

4.2 Working Conditions and Organizational Commitment

For the purposes of this study, academic title, salary, years in organization, years in current position, type of employment, manner of work and overtime are included under the title of working conditions. Years in organization is one of those variables most studied in terms of its relationship with organizational commitment. This variable is also related to time like the age variable. There are findings that as the years in organization increase, the organizational commitment increases since person's benefits from the organization will increase as well (Mathieu and Zajac 1990; Lok and Crawford 2001; Cohen 1993; Obeng and Ugboro 2003; Benkhoff 1997). A person, who works in the same organization for many years, will make an evaluation of his investments if he thinks about resigning, and if he is going to be included in a new organization this evaluation will include the opportunities provided by that new organization. As a result of these calculations, if the person finds that he is going to lose the outcomes of his investments when he resigns, he may increase his continuance commitment to the existing organization.

According to Meyer and Allen (1997), when service years in an organization are prolonged, employee's affective commitment to that organization increases. In parallel to the years spent in the organization, Allen and Meyer (1990) have also put forward that there is a significant difference between new employees' organizational commitment at the time of orientation and after six months. As employees' work time increases within the socialization process, level of organizational commitment also changes in a positive or negative manner. In another study based on Meyer and Allen's classification (Suliman and Iles 2000: 415-416), it has been found out that there is a significant relationship between employees' age and years in the organization, and their continuance and normative commitment to the organization.

Despite the fact that years in organization is in a positive relationship with organizational commitment, some studies have revealed that there is a negative relationship between years in the same position and organizational commitment (Mathieu and Zajac 1990; Yalçın and İplik 2005), and even that as working years in the same position increases, affective and normative commitment of an employee decreases (Obeng and Ugboro 2003).

Another variable examined in terms of its relationship with organizational commitment is salary. There are findings in the literature pointing out that a high level of salary can bring a high level of organizational commitment (Steers 1977; Yüceler 2009). An employee with high salary

ISSN: 2148-9874, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

may consider himself as more valuable and important. Regardless of the type of organization, be it a non-profit private organization or a state institution, all tasks are performed in return for a certain amount of fee. Therefore, it has been stated that there is linear relationship between employees' salary and their organizational commitment. Yüceler's (2009) study on academicians' organizational commitment has resulted in that there is a linear relationship between academicians' salary and their organizational commitment, and even that the most important factor decreasing the level of organizational commitment for academicians is low level of wages.

Another variable examined in terms of employees' organizational commitment is the type of employment that is whether a person is a permanent staff or employed on contract basis. The type of employment provides important information about the job security in that organization because a permanent staff has job security whereas contracted employees do not. This comes to the foreground as a vital element that influences organizational commitment of employees. Karahan's study (2008) has shown that nurses with temporary contracts do not feel adequately committed to their organizations compared to those nurses with permanent contracts. As Feather and Rauter (2004) has put forward, this is explained in that permanent staff feel more secure compared to contracted employees.

4.3 Quality of Work-life and Organizational Commitment

Relationship between employees' quality of work-life and their organizational commitment, and particularly the fact that the quality of work-life has a significant impact on organizational commitment, has been found out in many studies (Fields and Thacker 1992; Efraty and Sirgy 1990; Anuradha and Pandey, 1995; Sirgy et al. 2001; Lee et al. 2007; Koonmee and Virakul 2007; Huang et al. 2007; Roehling et al. 2001; Sirgy et al. 2008). Stating that "Responding to the needs of an employee results in a powerful sense of belonging by the employee towards his organization", Rhoades and Eisenberger (2002) emphasize the quality of work life, which occurs as a result of responding to various needs of employees, is one of the most important antecedents of organizational commitment.

Kotze (2005) states that quality of work-life has two objectives: "to humanize the workplace and to improve the quality of job experience of employees", and "to improve productiveness and efficiency of the organization". Thus, the quality of work-life is both a response to the needs of employees as well as organizational needs, and a method or a series of measures to improve the conditions of working. A productive employee is a person who is efficient, who is devoted to his work and his organization, and who has ideal characteristics for an employee. Employees with lower quality of work-life are people who lack motivation for work, fail to show good performance at work, are not committed to their employers and organizations, are generally late for work, and also who frequently change their jobs (Efraty et al. 2000). Departing from the idea that the more committed the employees are to the organization the stronger an organization gets, the organizations attach importance to prevent their employees resign from the organization, to have their employees strongly commit themselves to organizational goals and objectives, to have them show considerable effort, and to ensure a unity among their employees and the organization itself so as to sustain their efficiency, reputation and

prestige in society. Therefore, the organizations are supposed to increase the quality of work-life of their employees.

According to Sirgy et al. (2001), the quality of work-life is ensured upon satisfaction of seven needs namely health and safety needs, economic and family needs, social needs, esteem needs, actualization needs, knowledge needs, and aesthetic needs. The quality of work-life determined upon satisfaction of these needs with several dimensions shows a spillover effect, and becomes a critical factor and determinant in an employee's quality of work-life as well as his job satisfaction, other areas of life and general life satisfaction. The higher an employee's quality of work-life, the more positive his feelings about the organization he works for. It is assumed that if a person is feeling positive about the organization he works for, this positive emotion results in organizational commitment (Sirgy vd. 2001).

4.4 Perception of Organizational Protectiveness and Organizational Commitment

Another factor acknowledged to be an important antecedent of organizational commitment is "organizational support" (Eisenberger et al. 1990; Shore and Wayne 1993; Ortiz 2010; Rhoades and Eisenberger 2002; Ozdevecioglu 2003; Behson 2002; Meyer et al. 2002). Organizational support is defined as "the extent to which the organization values its employees' contribution and cares about their wellbeing" (Eisenberger et al. 1986:501), as "the extent to which an organization is aware of its employees' contribution to the organization, and gives importance to their welfare" (Martin 1995:89), and as "the extent to which employees of an organization feel themselves secure, and feel the support of their organization" (Ozdevecioglu, 2003:116).

Eisenberger et al. (1986) explain organizations' perception of commitment to their employees through the concept of "perceived organizational support". Thus, they state that individuals working for several organizations develop an understanding whether or not their organizations support them, and this needs to be defined with the concept of "perceived organizational support". In their meta-analysis, Rhoades and Eisenberger (2002:701) have classified the elements of organizational support under various titles: supervisor support, fairness, organizational rewards and sufficient job conditions (payment, promotion, job security, autonomy, role stressors). Existence of such elements makes an employee feel the support of his organization.

Eisenberger et al. (1986) explains the state of perceived organizational support being one of the most important factors of organizational commitment with Social Exchange Theory. The core of social exchange theory is reciprocity. Reciprocity requires one to respond positively to favorable treatment from another (Eisenberger et al. 1997:812). Applied to organizational relations, the norm of reciprocity states that an employee is in need of responding positively to his organization when he believes his organization supports him (Eisenberger et al. 2001). The employee, who feels the support of his organization all the time, will also feel obliged to give a positive response to the organization, will develop his affective commitment to the organization, will acknowledge the organizations' goals as his own personal goals (Eisenberger et al. 1990; Rhoades and Eisenberger 2002), will be more committed to his work, and will never think of resigning. As a result of this behavior, the employee

will show the performance expected from him, and work for efficiency and success of his organization.

For the purposes of this study, perceived organizational protectiveness covers the organizational support, and means a state where the organization "protects its employees", "trusts its employees" in every decision made and every action taken, makes its employees feel that "they are valuable for the organization", that "the organization always have their back, support and protect them", and also "the organization commit to its employees". This feeling, as put forward by Eisenberger et al. (1990) for organizational support, is the employee's belief, his perception. Therefore, it is possible to say that perception about organizational protectiveness is relative, and varies from person to person. In this study, the perceived organizational protectiveness is measured by the question "Do you think your university treats you defensive, protective and possessive in all cases?".

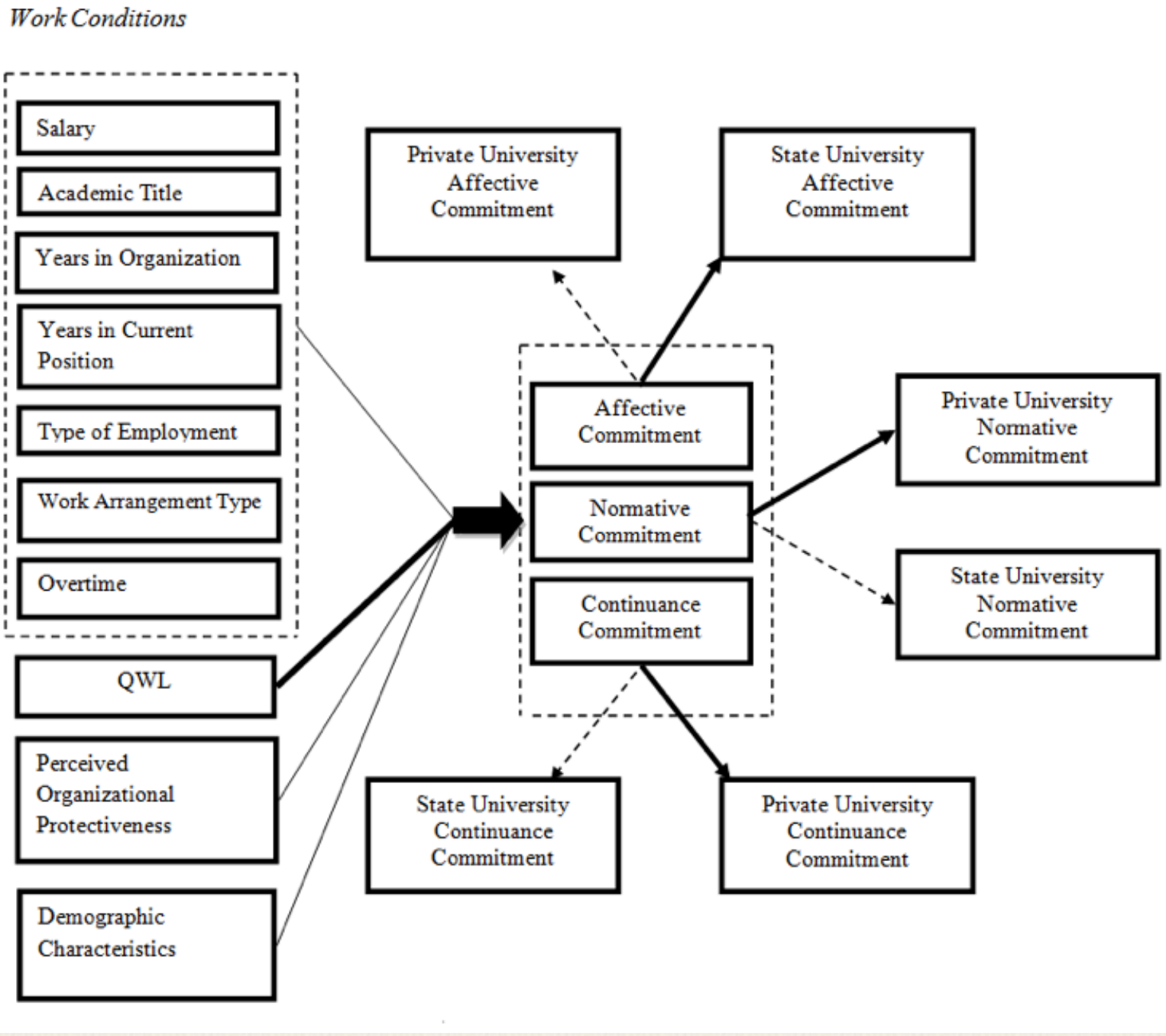
4.5 Organizational Structure and Organizational Commitment

Another variable examined for its relationship with organizational commitment is the type of organization (private vs. public). Public institutions and for-profit private organizations differ from each other both in terms of their organizational cultural structure and of ownership structures as well as reasons for their foundation. "Employees in the public sector part from the private sector employees since they work on behalf of the state and they receive shares from state revenues" (Ongen 1999:57). First of all, the owner of public institutions is the State; these organizations are generally non-profit, and administered within written rules and regulations. On the other hand, the owners of for-profit private organizations are either foundations or person or persons; the main goal of these organizations is making profit, and they have unwritten rules and behavior controls in addition to written rules and regulations. As part of these differences, it is possible to say that both organizations have their own working conditions, organizational culture and organizational socialization processes. Goulet and Frank (2002) have stated that it expected from the employees working for public organizations to be more committed towards their organizations than those working for for-profit private organizations since public organizations have more job security compared to for-profit private organizations, and that the literature has revealed the same results as well. Nevertheless, Goulet and Frank's study (2002), on the contrary to the literature, has resulted in that organizational commitment of employees working for for-profit private organizations is higher than of those working for public organizations. Yousef (1998) has stated that job security in an organization will increase the perceived organizational support of the employees, and thus to increase the level of organizational commitment. Sığrı (2007), on the other hand, in his study where he has examined the affective, normative and continuance commitment of the employees in public and private institutions, has pointed out that public employees in Turkey have high level of continuance commitment while private sector employees have higher affective and normative commitment.

5. RESEARCH FRAMEWORK AND HYPOTHESIS

The study aims to reveal, in a comparative manner, the relationship between the organizational commitment and the quality of work life, academic title, salary, years in organization, years in current position, type of employment, work arrangement type, overtime, and perceived organizational protectiveness through academicians working for state and foundation universities. The study claims that not only the quality of work-life but other variables as well have an impact on three dimensions of organizational commitment (namely affective, normative and continuance commitment) for the academicians working for state and foundation universities, with the most influential variable being the quality of work life. Model of the study is given in Figure 1.

Figure 1 Research Framework



The study has first tested whether the academicians working for state and foundation universities differ in terms of affective, normative and continuance commitment, and then examined to see which variable has the highest impact on the affective, normative and continuance commitment.

Hypotheses tested in this research are as follows:

Hypothesis 1: Normative and continuance commitment level of the academicians working for foundation universities is higher than of the academicians working for state universities.

Hypothesis 2: Affective commitment level of the academicians working for foundation universities is lower than of the academicians working for state universities.

Hypothesis 3a. Quality of work-life of the foundation universities has a positive impact on affective and normative commitment, and this impact is stronger than that of working conditions, perceived organizational protectiveness, and demographics.

Hypothesis 3b. Quality of work-life of the state universities has a positive impact on affective and normative commitment, and this impact is stronger than that of working conditions, perceived organizational protectiveness, and demographics.

Hypothesis 4a. Quality of work-life of the foundation universities has a negative impact on continuance commitment, and this impact is stronger than that of working conditions, perceived organizational protectiveness, and demographics.

Hypothesis 4b. Quality of work-life of the state universities has a negative impact on continuance commitment, and this impact is stronger than that of working conditions, perceived organizational protectiveness, and demographics.

6 METHODOLOGY

6.1 Sampling

As mentioned above, working conditions and opportunities for the academicians working for state and foundation universities in Turkey are quite different. In the light of these differences, two different organizational structures have been selected for the purposes of this study because it has been considered that there are different factors influencing the organizational commitment of the academicians working for these two types of higher education organizations. In the study, two strata have been established among the universities in Ankara being public and foundation universities. The state universities are Gazi University and Hacettepe University, and the foundation universities are Başkent University and Bilkent University. Sampling included all the academicians of these four universities; at the levels of professor, associate professor, assistant professor, teaching assistants and research assistants working in the faculties of Science, Letters, Education, Engineering, and Economics.

It has been decided to use a web-based survey as the data collection method during the planning process. Nevertheless, one of the state universities did not allow the use of a web-based survey and no response was received from one of the foundation universities, so the researcher delivered and collected printed surveys at these two universities.

The total number of academicians working in the faculties of Science, Letters, Education, Engineering, and Economics of Gazi, Hacettepe, Başkent and Bilkent universities is 3,228. The total number of questionnaires collected was 570, 342 of which are collected from the state universities and 228 from the foundation universities. Response rate for the state universities is 14.3% whereas it is 27.1% for the foundation universities. Of all respondents, 55.1% are male, a great majority (19.6%) is between 26-30 years of age, and 60.8% are married. Of the respondents, 33.6% are research assistants, 28.3% are working the same organization for 2-5 years, and 47.4% are working in the same position for 2-5 years. Of the respondents, 36.8% are paid between TL 1,501.- to TL 2,000.- monthly, 55.7% work on the basis of fixed-term contract, 94.4% are employed full-time, and 27.8% do 6-10 hours of overtime per week.

6.2 Measures

6.2.1 Quality of Work-life

This study makes use of the Quality of Work-life Scale (QWLS) developed by Sirgy et al. (2001) to measure the quality of work-life of the employees. The scale conceptualizes satisfaction of seven areas of need, namely (1) health and safety, (2) economic and family, (3) social needs, (4) esteem, (5) actualization, (6) knowledge, and (7) aesthetics needs. The sale consists of 16 items with regard to the satisfaction of these seven needs. The respondents were asked to respond to each item by checking a 7-point scale ranging from “strongly disagree” (value of 1) to “strongly agree” (value of 7). Cronbach Alpha reliability coefficient of this scale has been calculated as 0.78 by Sirgy et al. (2001). In this study, the Cronbach Alpha reliability coefficient of the scale has been calculated as 0.88. The scale has been adapted to Turkish culture by Taşdemir-Afşar (2011).

6.2.2 Organizational Commitment

In order to measure organizational commitment, this study has made use of Organizational Commitment Scale- OCS developed by Meyer and Allen (1991), and used after revision by Meyer, Allen and Smith (1993). The scale is comprised of three different dimensions of commitment namely affective commitment, continuance commitment, and normative commitment. The scale has included a total of 18 questions to measure affective commitment, continuance commitment, and normative commitment. There are six questions for each dimension. This is a five point Likert scale (“Strongly Disagree”, “Disagree”, “Neutral”, “Agree”, and “Strongly Agree”). Alpha values found by Meyer, Allen and Smith have been 0.82 for affective commitment, 0.74 for continuance commitment, and 0.83 for

normative commitment. In this study, Cronbach Alpha value for affective commitment has been found to be 0.89, for continuance commitment 0.79, and for normative commitment 0.80.

Additionally, a separate questionnaire comprised of 14 questions has been applied to learn about demographics of the respondents (age, sex and marital status), their working conditions (academic title, monthly salary, years in organization, years in current position, type of employment method of working, and overtime), and their perception about organizational protectiveness.

7 RESULTS

T test has been used to test the difference between academicians' affective, continuance and normative commitment as of university type. "Hierarchical Multiple Regression Analysis" has been used to see the impact of the quality of work life, working conditions, perceived organizational protectiveness and demographics on affective, continuance and normative commitment, as well as the level of this impact.

7.1 Difference Between Academicians Working for State and Foundation Universities in Terms of Affective, Normative and Continuance Commitment

Table 1 gives a comparative summary of affective, normative and continuance commitment of the academicians working for state and foundation universities. A review of this table will show that level of affective commitment (t value = 0.834 p= 0.405 > 0.05) and of continuance commitment (t value = 1.898 p= 0.058 > 0.05) of the academicians working for foundation universities is lower than of the academicians working for state universities, yet this difference is not significant. Similarly, it has been found out that normative commitment of the academicians working for foundation universities is stronger than of the academicians working for state universities, yet this difference is not significant (t value = -0.053 p= 0.957 > 0.05). Based on these findings, Hypothesis 1 and Hypothesis 2 within the framework of this study are not verified.

Table 1: Difference Between Academicians Working for State and Foundation Universities in Terms of Affective, Normative and Continuance Commitment

	Type of University – Affective Commitment		
	Mean (St.Dev.)	**t**	**p**
State University	20.23 (5.64)	0.834	0.405
Foundation University	19.82 (5.73)		
	Type of University – Normative Commitment		
	Mean (St.Dev.)	**t**	**p**
State University	17.52 (5.24)	-0.053	0.957
Foundation University	17.54 (4.92)		
	Type of University – Continuance Commitment		
	Mean (St.Dev.)	**t**	**p**
State University	17.77 (4.99)	1.898	0.058
Foundation University	16.95 (5.14)		

7.2 Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Affective Commitment as of University Type

Table 2 shows the impact of the quality of work life, working conditions, perceived organizational protectiveness and demographics of the academicians working for state and foundation universities on their affective commitment towards their organizations. Step 1 reveals the impact of the quality of work-life on affective commitment. Statistical findings as a result of Step 1 show that the quality of work-life has a positive impact on affective commitment for both institution types. According to this impact, it is expected to have a higher level of affective commitment as the quality of work-life increases. The quality of work-life alone explains approximately 39% of the change in affective commitment of the academicians in state universities, and 44% of the change in affective commitment of the academicians in foundation universities.

Table 2: Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Affective Commitment as of University Type

State University - (Affective Commitment)			Foundation University - (Affective Commitment)		
	Beta	**β coefficient**		**Beta**	**β coefficient**
Step 1			***Step 1***		
Fixed	2.284		Fixed	-0.346	
QWL	0.234	0.624***	QWL	0.251	0.663***
Step 2			***Step 2***		
Fixed	4.693		Fixed	4.590	
QWL	0.232	0.619***	QWL	0.235	0.622***
Academic Title	0.409	0.114	Academic Title	0.174	0.042
Years in Organization	0.048	0.014	Years in Organization	0.085	0.018
Years in Current Position	0.049	0.010	Years in Current Position	0.562	0.125
Monthly Salary	-0.386	-0.078	Monthly Salary	-0.501	0.147
Type of Employment	0.184	0.047	Type of Employment	-1.032	0.045
Method of Work	-0.149	-0.010	Method of Work	-0.004	0.000
Overtime	0.224	0.052	Overtime	0.406	0.098
Organizational Protectiveness	-1.310	-0.129**	Organizational Protectiveness	-0.957	-0.118*
Gender	-0.432	-0.038	Gender	-1,517	-0.131*
Age	-0.307	-0.105	Age	0.187	-0.067
Marital Status	0.253	0.029	Marital Status	-0.143	0.044
Model 1			**Model 1**		
R=0.624	R^2=0.390	F=217.17 p<0.001	R=0.663	R^2=0.439	F=176.948 p<0.001
Model 2			**Model 2**		
R=0.647	R^2=0.419	F=19.973 p>0.05	R=0.707	R^2=0.500	F=17.89 p<0.001

*p<0.05 , **p<0.01, ***p<0.001

As seen in Table 2, Step 2 is established by adding current working conditions of the academicians (academic title, monthly salary, years in organization, years in current position, cadre, work style and overtime) as well as demographics and perceived organizational protectiveness to Step 1 (quality of work life). The results from Step 2 show that the quality of work-life in state universities explains 39% of the change in affective commitment; it explains 42% of the change in affective commitment when accompanied by working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. This change (R2 change = 0.029, $p>0.05$) is not statistically significant. Considering all variables together at the same time in state universities, it is seen that the most influential variable on affective commitment is the quality of work life, and the only other variable influential on affective commitment is perceived organizational protectiveness; current working conditions and demographics do not have a meaningful impact on affective commitment.

As review of the data regarding foundation universities in Table 2, the results obtained from Step 2, by adding Step 1 (quality of work life) the working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness, shows a significant change in R2 (R2 change = 0.61, $p<0.01$). This means that the quality of work-life in foundation universities explains 44% of the change in affective commitment; it explains approximately 50% of the change in affective commitment when accompanied by working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. Considering all variables together at the same time in foundation universities, perceived organizational protectiveness and age seem to have a statistically significant impact on affective commitment, yet the most influential variable on affective commitment seems to be the quality of work life. Thus, it is possible to say that the quality of work-life of the academicians working for both state and foundation universities has a positive impact on the level of affective commitment, which is higher than of working conditions, perceived organizational protectiveness and demographics, and that the affective commitment of the academicians increase as their quality of work-life improves.

7.3 Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Normative Commitment as of University Type

Table 3 gives the results of hierarchical multiple regression analysis where the normative commitment is taken as dependent variable for both types of universities. Step 1 in Table 3 reveals the impact of the quality of work-life on normative commitment. Statistical findings from Step 1 show that the quality of work-life has a positive impact on normative commitment for both institution types. According to this impact, it is expected to have a higher level of normative commitment as the quality of work-life increases. The quality of work-life alone explains approximately 30% of the change in normative commitment of the academicians in both state and foundation universities.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 45-75
ISSN: 2148-9874, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

Table 3: Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Normative Commitment as of University Type

State University - (Normative Commitment)	Beta	β coefficient	Foundation University - (Normative Commitment)	Beta	β coefficient
Step 1			***Step 1***		
Fixed	2.862		Fixed	3.154	
QWL	0.191	0.548***	QWL	0.179	0.550***
Step 2			***Step 2***		
Fixed	10.808		Fixed	5.483	
QWL	0.188	0.540***	QWL	0.171	0.526***
Academic Title	-0.331	-0.099	Academic Title	0.408	0.115
Years in Organization	0.080	0.025	Years in Organization	0.028	0.007
Years in Current Position	-0.005	0.000	Years in Current Position	0.335	0.086
Monthly Salary	-0.308	-0.067	Monthly Salary	-0.734	-0.250*
Type of Employment	-0.432	-0.119	Type of Employment	0.209	0.011
Method of Work	-0.221	-0.016	Method of Work	0.005	0.001
Overtime	0.128	0.032	Overtime	0.458	0.069
Organizational Protectiveness	-1.614	-0.170**	Organizational Protectiveness	-1.373	-0.192**
Gender	-1.169	-0.111**	Gender	-0.704	-0.071
Age	-0.181	-0.066	Age	0.105	0.044
Marital Status	-0.280	-0.034	Marital Status	-0.163	-0.019
Model 1			**Model 1**		
R=,548	R^2=,301	F=146,23 p<0.01	R=0.550	R^2=0.303	F=98.189 p<0.001
Model 2			**Model 2**		
R=,596	R^2=,355	F=15,102 p<0.01	R=0.618	R^2=0.382	F=11.097 p<0.001

*p<0.05 , **p<0.01, ***p<0.001

The results from Step 2, which is established by adding objective conditions, demographics and perceived organizational protectiveness to Step 1 (quality of work life), show that the quality of work-life in state universities explains approximately 30% of the change in normative commitment; it explains around 36% of the change in normative commitment when accompanied by objective conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. This change (R2 change = 0.054, $p<0.01$) is statistically significant. Considering all variables together at the same time in state universities, it is seen that the most influential variable on normative commitment is the quality of work life, and the only other variable influential on normative commitment is perceived organizational protectiveness and gender among the demographics; current working conditions and demographics do not have a meaningful impact on normative commitment.

A review of the data regarding foundation universities in Table 3 will show that, based on the results obtained from Step 2, by adding Step 1 (quality of work life) the working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness, there is a significant change in R2 (R2 change = 0.80, $p<0.01$). This means that the quality of work-life in foundation universities explains approximately 30% of the change in normative commitment; it explains approximately 38% of the change in normative commitment when accompanied by working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. It is seen that the impact of those variables other than the quality of work-life on organizational commitment is stronger in the foundation universities compared to the state universities. Besides, it is found out that monthly salary variable has a significant impact on normative commitment in foundation universities, which is even the second most influential variable after the quality of work life. As in the state universities, perceived organizational protectiveness is an influential variable for normative commitment in the foundation universities. Nevertheless gender, which has a significant impact on normative commitment in the state universities, does not have a significant impact on normative commitment when it comes to the foundation universities. In the light of the above-mentioned findings, we can say that there is a positive and strong relationship between the quality of work-life and normative commitment for both types of universities, and that the quality of work-life has the strongest relationship with normative commitment among all variables examined. Based on the data given in Table 2 and Table 3, it is possible to say that Hypothesis 3a and 3b are not verified.

7.4 Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Continuance Commitment as of University Type

Table 4 gives the results of hierarchical multiple regression analysis where the continuance commitment is taken as dependent variable for both types of universities. Step 1 in Table 4 reveals the impact of the quality of work-life on continuance commitment. Findings show that the quality of work-life has a lower but negative impact on continuance commitment for both institution types. According to this negative impact, it is expected to have a lower level of continuance commitment as the quality of work-life increases. The quality of work-life alone explains approximately 3% of the change in continuance commitment of the academicians in both state and foundation universities.

ISSN: 2148-9874, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

Table 4: Impact of the Quality of Work Life, Working Conditions, Perceived Organizational Protectiveness and Demographics on Continuance Commitment as of University Type

State University - (Continuance Commitment)	Beta	β coefficient	Foundation University - (Continuance Commitment)	Beta	β coefficient
Step 1			***Step 1***		
Fixed	22.206		Fixed	21.809	
QWL	-0,058	-0.174**	QWL	-0.060	-0.178**
Step 2			***Step 2***		
Fixed	22.685		Fixed	13.392	
QWL	-0.037	-0.113*	QWL	-0.040	-0.119*
Academic Title	-1.016	-0.320	Academic Title	-0.232	-0.063
Years in Organization	0.252	0.084	Years in Organization	1.079	0.262**
Years in Current Position	-0.187	-0.041	Years in Current Position	0.130	0.032
Monthly Salary	0.109	0.025	Monthly Salary	-0.501	-0.164
Type of Employment	-0.376	-0.109	Type of Employment	2.959	0.143*
Method of Work	-0.346	-0.027	Method of Work	-0.074	-0.015
Overtime	-0.189	-0.050	Overtime	-0.187	-0.050
Organizational Protectiveness	0.883	0.098	Organizational Protectiveness	0.458	0.061
Gender	-0.524	-0.053	Gender	0.449	0.043
Age	0.300	0.115	Age	0.058	0.023
Marital Status	-,045		Marital Status	-0.937	-0.103
Model 1			**Model 1**		
R=,174	R^2=,030 F=10,655	p<0.01	R=0.178	R^2=0.030 F=7.372	p<0.01
Model 2			**Model 2**		
R=,245	R^2=,060 F=1,754	p>0.05	R=0.362	R^2=0.131 F=2.699	p<0.05

*p<0.05 , **p<0.01, ***p<0.001

The results from Step 2, which is established by adding working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness to Step 1 (quality of work life), show that the quality of work-life in state universities explains approximately 3% of the change in continuance commitment; it explains around 6% of the change in continuance commitment when accompanied by working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. This little change (R2 change = 0.03, p>0.05) is not statistically significant. Considering all variables together at the same time in state universities, it is seen that the most influential variable on continuance commitment is the

quality of work-life, and the perceived organizational protectiveness, current working conditions and demographics do not have a meaningful impact on continuance commitment.

A review of the data regarding foundation universities in Table 4 will show that, based on the results obtained from Step 2, by adding Step 1 (quality of work life) the working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness, there is a significant change in R2 (R2 change = 0.99, $p<0.01$). This means that the quality of work-life in foundation universities explains approximately 3% of the change in continuance commitment; it explains approximately 13% of the change in continuance commitment when accompanied by working conditions, demographics and perceived organizational protectiveness. It is seen that the impact of those variables other than the quality of work-life on continuance commitment is stronger in the foundation universities compared to the state universities. Besides, it is found out that years in the organization and type of employment have a significant impact on continuance commitment in foundation universities, and the strongest variable in terms of impact is the years in organization.

An examination of the data on the relationship between the quality of work-life and continuance commitment has shown that there is a low but negative relationship between the quality of work-life and continuance commitment of the academicians working for both public and foundation universities. In the light of above-mentioned findings, the hypothesis that the quality of work-life has a negative impact on continuance commitment, and which is stronger than that of working conditions, perceived organizational protectiveness, and demographics has been verified for state universities (Hypothesis 4b) but falsified for foundation universities (Hypothesis 4a).

ISSN: 2148-9874, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0276.x

8. DISCUSSION

This study has aimed to reveal the impact of the quality of work life, working conditions, perceived organizational protectiveness and demographics of the academicians working for state and foundation universities in Turkey on affective, normative and continuance commitment. The study has examined whether there is a significant difference between affective, normative and continuance commitment of the academicians working for state and foundation universities, and resulted in that there is no significant difference between the academicians working for state and foundation universities in terms of affective, normative and continuance commitment. This result is not consistent with Sığrı's study (2007), concluding that the level of affective and normative commitment of private sector employees in Turkey is higher than that of public sector employees. It has been stated that there are huge differences between and among the public and private sector organizations in Turkey in terms of working conditions, therefore a higher level of continuance commitment by the public employees is an anticipated result, and the study has also led to the finding that the level of continuance commitment of the public employees is higher than the private sector employees as anticipated. Nonetheless, this study has not resulted in an information consistent with this anticipation and finding, and concluded that the level of affective, normative and continuance commitment of the academicians working for both public and foundation universities is close. On the other hand, that there is no significant difference between the continuance commitment of the academicians working for state and foundation universities may be attributed to the characteristics of Wasti's communitarian culture. Wasti (2000b) states that employees in Turkey may feel a sense of continuance commitment to their organizations because they do not like change, and points out that this opinion of his may be related to a cultural dimension as defined by Hofstede as uncertainty avoidance index. In societies with a high level of uncertainty avoidance, individuals do not take kindly to change, they prefer certainty in their lives, and they avoid taking risks. In view of the fact that Turkey has the 16th place out of 53 countries in terms of uncertainty avoidance in Hofstede's study, which means Turkish society relatively avoids from uncertainty, Wasti thinks the continuance commitment may be explained as such (Wasti, 2000b; 206).

The most influential variable on the level of affective commitment of the academicians working for the state universities has found out to be the quality of work life, followed by the perceived organizational protectiveness. Meyer & Allen (1990) have developed the affective commitment dimension departing from Mowday et al.'s (1982) organizational commitment principles: "a) "acceptance of the goals and values of an organization, a strong belief and a strict adherence to these goals and values, b) an enthusiasm to work voluntarily and willingly for the benefit of the organization, and c) a strong wish and desire to continue to be a committed member of that organization". This study has revealed that the quality of work-life is most effective on affective commitment, which is consistent with previous studies conducted on the relationship between the quality of work-life and organizational commitment (Lee et al. 2007; Homburg and Stock 2004; Efraty and Sirgy 1990; Sirgy et al. 2001; Fields and Thacker 1992; Koonmee and Virakul 2007; Lawler and Lei 2007; Roehling et al. 2001; Sirgy et al. 2008). On the other hand, perceived organizational protectiveness at state universities is also a factor increasing the affective commitment. Studies conducted by Meyer & Allen (1990; 1997) have found out that antecedents of affective commitment

are personal characteristics (demographics such as age, gender, working time and education and personal trends such as need for success and autonomy), organizational structure and work behaviors / perception. The study has also added perceived organizational protectiveness and gender to the quality of work-life as variables, which have an impact on the academicians' affective commitment in foundation universities.

Just as in affective commitment, the two most influential variables on normative commitment of the academicians working for state universities are the quality of work-life and perceived organizational protectiveness. When it comes to foundation universities, the most influential variables on normative commitment of the academicians are, respectively, the quality of work life, monthly salary, and perceived organizational protectiveness. The only variable having a significant impact on continuance development, even if it is negative, in state universities is the quality of work life. Thus, continuance commitment decreases as the quality of work-life increases. When we think that the shortage of alternatives as put forward by Meyer and Allen as one of the conditions for occurrence of continuance commitment, it will not be wrong to say that as the academic titles of those academicians working for state universities in Turkey improve, job alternatives will increase accordingly. This negative relationship between the quality of work-life and continuance commitment, even though it is considered negative, employees tend to stay in the organization due to shortage of job alternatives and possible financial and other losses they are going to encounter when they resign; thus, that continuance commitment decreases as the quality of work-life increases is a positive outcome for the organizations in terms of increasing affective and normative commitment.

Regarding foundation universities, it has been found out that the strongest positive relationship with continuance commitment is of years in the organization, and the continuance commitment increases as working years in the current organization increases. This finding is quite consistent with the literature (Mathieu & Zajac 1990; Meyer et al. 1993; Lok and Crawford 2001; Meyer et al. 2002; Simsek and Aslan 2007). Meyer et al. (1993) has pointed out a positive relationship between the total years in the organization with all commitment dimensions, and again revealed that continuance commitment has a positive relationship with the total number of years in the organization (Meyer et al. 2002). This means that total years spent in an organization, as well as efforts and investments made for that organization, make a person feel obliged to stay in that organization, meaning an increase in continuance commitment.

As hypothesized in this study, the quality of work-life has been the most influential factor on affective and normative commitment of the academicians working for both state and foundation universities. This finding is consistent with other studies that have revealed the relationship between quality of work-life and organizational commitment (Lee et al. 2007; Homburg and Stock 2004; Efraty and Sirgy 1990; Sirgy et al. 2001; Fields and Thacker 1992; Koonmee and Virakul 2007; Lawler and Lei 2007; Roehling et al. 2001; Sirgy et al. 2008). Quality of work-life being the most important antecedent of organizational commitment is meaningful only when the quality of work-life is conceptualized as response to satisfaction of employees' needs by the organization. This outcome of the study is consistent with the concept that the quality of work-life expands and has a positive impact on the organizational commitment of the employees as well, as theorized by Sirgy et al. (2001) on the basis of

Maslow's hierarchy of needs and expansion theory. An employee with higher quality of work-life will unavoidably have a positive attitude toward his organization, which will result in organizational commitment behavior.

Another important outcome of this study has been that the participants' perception about organizational protectiveness influences affective and normative commitment. The relationship between perceived organizational protectiveness and affective / normative commitment can be explained within the framework of social exchange theory based on reciprocity. According to the social exchange theory, exchange does not necessarily require an economic reciprocity. The reciprocity may be in the form of attitude or behavior. According to the social exchange theory, a person that feels he is treated kind will give a positive response to this treatment reciprocally. Thus an employee, who feels that his organization is protective, defensive and possessive to himself, will increase his affective commitment and behave in compliance with his organization's goals and interests. There is reciprocity here: the employee who feels commitment and loyalty to his organization because of the positive treatment will continue to stay in the organization. As can be seen from the outcomes, the second most important variable on affective and normative commitment of academicians for both types of universities is perceived organizational protectiveness.

There are several limitations of this study. First of all, the study covers a limited segment of the academicians working for state and foundation universities in Ankara. Therefore, in order for the findings of this study be generalized to all academicians working in state and foundation universities, similar studies should be conducted in different state and foundation universities in various cities. It is also recommended to conduct the study for different sectors, different cities and different areas of work to cover a larger sample so as to assess the findings in a more comprehensive manner.

Besides, it is also recommended to conduct future studies to see whether organizational commitment or professional or career commitment is important in terms of "academia" organization, which type of commitment is more preferred, which type of commitment is shown by the academicians, and the impact of quality of work-life on these types of commitment.

REFERENCES

Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 63 (1), 18-38.

Angle, H. L. & Perry, J. L. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. Administrative Science Quarterly, 26, 1-14.

Anuradha, S. & Pandey, P.N. (1995). Organizational Commitment and QWL: Perception of Indian Managers. Abbigyan, Summer, 39-77.

Aranya, N. & Jacobson, D. (1975). An Empirical Study of Theories of Organizational and Occupational Commitment. The Journal of Social Psychology, 97, 15-22.

Aven, F., Parker, B. & Glen M. Mc E. (1993). Gender and Attitudinal Commitment to Organizations: A Meta-Analysis, Journal of Business Research, 26 (1), 63-73.

Becker H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. American Journal of Sociology, 66:32-42.

Behson, S.J. (2002). Which dominates? The Relative İmportance of Work-Family Organizational Support and General Organizational Context on Employee Outcomes. Journal of Vocational Behavior, 61, 53–71.

Benkhoff, B. (1997). Disentangling organizational Commitment. Personnel Review, 26(1/2), 114-131.

Boisvert, M. P. (1977). The Quality of Working Life: An Analysis. Human Relations, 30 (2), 155-160.

Buchanan, B. II. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. Administrative Science Quarterly, 19 (4), 533-546.

Chan, K. W. & Wyatt, T. A. (2007). Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China. Asia Pacific Business Review, 13 (4), 501-517.

Chisholm R. F. (1983). Quality Of Working Life: Critical Issue for the 80's. Public Productivity Review, 7 (1), 10-25.

Cohen, A. (1993). Age and Tenure in Relation to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. Basic and Applied Social Psychology, 14 (2): 143–159.

Davis, L. E., & Cherns, A. B. (1975) The quality of working life: Problems, Prospects, and the State of the Art (Vol. 1). New York: The Free Press.

Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990). The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses. Social Indicators Research, 22(1), 31-47.

Efraty, D., Sirgy, M. J. & Claiborne C. B. (1991). The Effects of Personal Alienation on Organizational Identification: A Quality-of-Work-Life Model. Journal of Business and Psychology, 6 (1), 57-78.

Efraty, D., Sirgy, M. J. & Siegel P. (2000). The job/life satisfaction relationship among Professional accountants: psychological determinants and demographic differences. E. Diener and D. Rahtz. (Ed). Advances in Quality of Life Theory and Research (pp. 129-157). Klumer Academic Publishers, Social Indicators Research Series, Volume, 4.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. Journal of Applied Psychology, 71 (3), 500-507.

Eisenberger, R., Fasolo, P. & Lamastro V. D. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. Journal of Applied Psychology, 75 (1), 51-59.

Eisenberger, R. Cummings, J., Armeli, S. & Lynch P. D. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction, Journal of Applied Psychology, 82 (5), 812-820.

Eisenberger, R., Stephen A., Rexwinkel B., Lynch P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. Journal of Applied Psychology, 86, 42–51.

Feather, N.T., & Rauter, K.A. (2004). Organizational citizenship behaviors in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77, 81-94.

Fields, M. W. & Thacker J. (1992). Influence of Quality of Work Life on Company and Union Commitment. Academy of Management Journal, 35(2), 439-450.

Goulet, L.R. & Frank, M. L. (2002). An Examination of Organizational Commitment across Three Sectors: Public, Non-profit, and For-profit. Public Personnel Management. 31(2), http://sysu.schoolblog.cn/apple/UpFile/20060630091543334O.pdf Accessed 15 June 2009.

Gündoğan, T. (2009). Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası: Ankara.

Hannif Z., Burgess, J. & Connell J. (2008). Call Centres and the Quality of Work Life: Towards a Research Agenda. Journal of Industrial Relations, 50(2), 271–284.

Havlovic, S. J. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. Industrial Relations. 30 (3), 469-479.

Huang, T.C., Lawler, J. & Lei C.Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. Social Behavior and Personality, 2007, 35 (6), 735-750.

Kahtz, D. & Kahn, R. L. (1977). Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi (The Social Psychology of Organizations) (Çev. Halil Can & Yavuz Bayar), Ankara: Türkiye & Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları (Institute of Public Administration for Turkey and Middle East).

Karahan, A. (2008). Çalışma Ortamındaki Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi (Effects of Statute Differences in Working Area on Organizational Commitment). Sosyal Bilimler Dergisi (Journal of Social Science), X, 3:232-246.

Koonmee, K. & Virakul, B. (2007). Ethics, Quality of Work life, and Employee job-related outcomes: A survey of HR and Marketing managers in Thai business. Presented at The 2007 ISQOLS Conference (From QOL Concepts to QOL Performance Measures), December 6-9, 2007, San Diego Marriott Mission Valley, San Diego, California.

Kotze, M. (2005). The Nature and Development of the Construct Quality of Work Life. Acta Academia, 37(2), 96-122.

Lee D.J., Singhapakdi A. & Sirgy, M. J. (2007). Further Validation of a Need-based Quality of Work Life (QWL) Measure: Evidence From Marketing Practitioners. Applied Research Quality of Life, 2, 273-287.

Leong, C.S., Furnham, A. & Cooper, C.L. (1996). The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship. Human Relations, 49 (10), 1345-1361.

Lok, P., & Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational Commitment and the mediating role of job satisfaction. Journal of Managerial Psychology, 16, 594–613.

Martel, J. P. & Dupuis, G. (2006). Quality Of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument. Social Indicators Research,. 77, 333–368.

Martin, R. (1995). The roles of organizational support and justice during a layoff. Academy of Management Journal, 89-93.

Mathieu, J. E. & Zajac D.M. (1990). A Review And Meta-Analysis Of The Antecedents, Correlates, And Consequences Of Organizational Commitment, Psychological Bulletin, 108 (2), 171-194.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1984). Testing the Side Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. Journal of Applied Psychology, 69, 372-378.

Meyer, J. P. & Allen N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review, 1(1), 61-89

Meyer, J. P., Allen N. J. & Smith, C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three Component Conceptualization. Journal of Applied Psychology, 78 (4), 538-551.

Meyer, J. P. and Allen N. J. (1997). Commitment in the Workplace Theory, Research and Application, Sage Publications.

Meyer, J.P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: A metaanalysis of antecedents, correlates, and consequences. Journal of Vocational Behavior, 61, 20-52.

Mottaz C. J. (1987). An Analysis Of The Relationship Between Work Satisfaction and Organizational Commitment. The Sociological Quarterly, 28 (4), 541-558.

Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behaviour, 14, 224-227.

Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover, New York: Academic Press.

Mirvis, P. H. & Lawler, E. E. (1984). Accounting For the Quality of Work Life. Journal of Occupational Behavior, 5, 197-212.

Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. Organizational Dynamics, 11(3), 20-30.

Obeng, K. & Ugboro, I., (2003). Organizational commitment among public transit employees: An Assessment Study. Journal of The Transportation Research Forum, 57(2), 83-98.

O'Reilly, C. & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behaviour. Journal of Applied Psychology, 71(3), 492-499.

Ortiz, D. C. (2010). Organizational Commitment & Its Antecedents: Empirical Evidence From a Developing Country. http://www.swdsi.org/swdsi2010/SW2010_Preceedings/papers/PA157.pdf Accessed 14 May 2010.

Öngen, T. (1999). Toplumsal Sınıflar, Sınıf Mücadelesi & Kamu Çalışanları, http://e-kutuphan.egitimsen.org.tr/pdf/1643.pdf Accessed 14 May 2010.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 18 (2) 113 -130.

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 603-609.

Rethinam G. S. & Maimunah I. (2008). Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals. European Journal of Social Sciences, 7(1), 58-70.

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. Journal of Applied Psychology, 87 (4), 698–714.

Roehling P.V., Roehling, M.V. & Moen P. (2001). The relationship between work-life policies and practices and employment loyalty: A life course perspective. Journal of Family and Economic Issues, 22, 141–170.

Rose, R. C., Beh, L. Uli J. & Idris. K. (2006). Quality Of Work Life: Implications of Career Dimensions. Journal of Social Sciences, 2 (2), 61-67.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. & R. N. Osborn. (1994). Managing Organization Behavior. New York: John Willey & Sons.

Scobel, D. N. (1975). Doing away with the factory blues. Harvard Business Review, 53, Nov-Dec., 132-142.

Shamir, B. & Salomon, I. (1985). Work at Home and Quality of Working Life. The Academy of Management Review, 10 (3), 455-464

Shore, L. M. & Wayne S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. Journal of Applied Psychology, 78 (5), 774-780.

Sığrı, Ü. (2007). İş Görenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer & Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu & Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma (An Analysis of Organizational Commitment Using Meyer And Allen's Typology: A Comparative Study on Public and Private Sector Employees). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Anadolu University Journal of Social Sciences), 7(2), 261-278.

Sikorka-Simmons, E. (2005). Predictors of Organizational Commitment Among Staff in Assisted Living. The Gerontologist, 45(2), 196-205.

Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. & Lee, D. J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. Social Indicators Research, 55, 241-302.

Sirgy, M. J., Reilly, N., Wu J. & Efraty, D. (2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life (QOL). Applied Research in Quality of Life, 3(3), 181-202.

Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22 (1), 46-56.

Suliman, A & Iles, P. (2000). Is continuance commitment beneficial to organizations? commitment-performance relationship: a new look, Journal of Managerial Psychology, 15 (5), 407-426.

Uyguç, N. & Çımrın, D. (2004) DEÜ Araştırma & Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını & İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi, 19 (1), 91–99.

Walton, R.E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. L.E. Davis and A.B. Cherns (Ed.), The Quality of Working Life (pp.93-97), Free Press, New York.

Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. Academy of Management Review, 7(3), 418-428.

Whyte, W. (1956). The Organization Man. NY: Garden City, Doubleday Anchor Books.

Wurf J. (1982). Labor's View of Quality of Working Life Programs. Journal of Business Ethics, 1 (2), 131-137.

Yalçın, A. & İplik, F. N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (1), 395-412.

Yousef, D. A (1998). Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment. International Journal of Manpower. 19 (3), 184 -194.

Yükseköğretim Kurulu. (2005) Vakıf Yükseköğretim Kurumları Yönetmeliği, YÖK: Ankara. http://www.yok.gov.tr/content/view/490/183/lang,tr/ Accessed 6 July 2010.

Yükseköğretim Kurulu. (2007a). Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi. YÖK: Ankara. http://www.yok.gov.tr/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,78/Itemid,215/lang,t Accessed 6 July 2010.

Yükseköğretim Kurulu. (2007b). Vakıf Üniversiteleri Raporu. YÖK: Ankara. http://www.univder.org/vakif_rap.pdf Accessed 6 July 2010.

Yüceler, A. (2009). Örgütsel Bağlılık & Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik & Uygulamalı Bir Çalışma (The Relationship Between Organizational Commitment and Organizational Climate: A Theoretical and Practical Study). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Selcuk University Journal of Graduate School of Social Sciences), 22, 445-458.

TÜRKİYE'DE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ TEFTİŞLERİNİN İSTATİSTİKSEL AÇIDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yrd.Doç.Dr. Fatih YILMAZ
Yıldız Teknik Üniversitesi, Makine Fakültesi,
Endüstri Mühendisliği Bölümü

ÖZET

Amaç: Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinin içerik ve yeterliliği eskiden beri tartışılan bir konu olmakla birlikte, kömür madenleri ve inşaat şantiyelerinde meydana gelen büyük iş kazaları sonrasında uzun süre gündemi meşgul etmiştir. Makale, resmi istatistiklerde yer alan veriler ışığında, Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinin yeterliliğini nicel açıdan değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Gereç ve Yöntem: İstatistiki veriler Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından her yıl yayınlanan çalışma istatistikleri ile Sosyal Güvenlik Kurumu'nun iş kazaları ve işyeri istatistiklerinden yararlanılarak derlenmiştir. Veriler tablolanarak, işyeri sayısı, çalışan sayısı ile en çok ölümlü kaza meydana gelen maden, inşaat, metal, kara taşımacılığı ve tekstil işkollarındaki teftiş sayıları ve oranları hesaplanarak yorumlanmıştır.

Sonuç: Çalışma hayatında iş kazalarının kabul edilebilir bir seviyeye indirilmesi için güncel ve uygulanabilir bir mevzuat oluşturmak kadar, mevzuatın uygulanmasına zorlayacak tedbirlerin de alınması gerekmektedir. Türkiye'de iş teftişi oranları, denetlenen işyeri ve çalışan sayısı açısından yeterli düzeyde değildir. Riskli sektörlerde teftiş oranları arttırılmalıdır. Teftişler, işletmenin türü ve büyüklüğüne göre planlı gerçekleştirilmeli, kaynaklar daha etkin kullanılmalıdır. Teftişlerin etkinliğinin arttırılması için yöntem geliştirilmeye yönelik araştırma ve çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Sağlığı ve Güvenliği; İş Teftişi, İş Kazaları, Teftiş Kurulu

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

ABSTRACT

Aims: Content and adequacy of occupational health and safety inspections in Turkey long been is an issue that discussed. However, after great industrial accidents occurred in coal mines and construction sites, labour inspections in Turkey has been discussed for a long time. This paper aims to make a quantitative assessment of the adequacy of occupational health and safety inspections in Turkey in the light of the data contained in official statistics.

Material and Method: Statistical data has been compiled using statistics of Social Security Institution occupational accidents, workplace and labour statistics and Statistical Yearbooks published annually by the Ministry of Labour and Social Security. The data is presented in tables and inspection numbers and rates are calculated by workplaces, by employees and by the sectors most fatal accidents occurringin Turkey such as coal mine, construction, metal, land transportation and textile inspection.

Conclusions: For reducing occupational accidents and illnesses to an acceptable level, should be cerated a current and applicable legislation, but also necessary measures should be taken to enforce the implementation of the legislation. Labor inspection rates in Turkey is not sufficient in terms of workplace and number of employees inspected. Inspection rates should be increased in risky areas. Inspections, should be carried out according to the type and size of enterprises, and resources should be used more effectively. Inspection methods should be developed for increasing the efficiency and should be made efforts researches on labour inspection.

Keywords: Health and Safety; Labour Inspect; Occupational Accidents; Labour Inspection Board

GİRİŞ

Çalışma hayatında iş kazaları ve iş güvenliği sorunu, Türkiye'de uzun yıllardır tartışılmakta olan sosyal politika alanlarından biridir. Türkiye'de 2012 yılı istatistiklerine göre 74.831 iş kazası, 395 meslek hastalığı meydana gelmiş, bu kaza ve hastalıklar sonucu toplam 745 çalışan hayatını kaybetmiş, 2209 çalışan da sürekli olarak işgöremez hale gelmiştir (SGK, 2012). Sosyal Güvenlik Kurumu'nun son on yıllık istatistiki verilerine bakıldığında, iş kazası rakamlarının 64-80 bin, kaza sonucu ölümlerin 750-1700, kaza sonucu sürekli işgöremezliklerin de 2200-3000 arasında olduğu görülmektedir. Aynı dönemde ülke genelinde istihdam miktarı yaklaşık % 15, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) kayıtlarındaki sigortalı çalışan sayısı ise % 90 artmıştır. Buna rağmen, iş kazası oranlarının gelişmiş ülkelere göre hayli yüksek, kabul edilebilir sınırların çok üzerinde olduğu gözlenmektedir.

İstihdam rakamlarındaki artışa karşın, meydana gelen bu kazaların büyük bir kısmının önlenebilir durumda olduğu gözönüne alınırsa; teknik, organizasyonel ve çalışma düzeni açısından lüzumlu önlemlerin yeterli düzeyde alınmadığı rahatlıkla söylenebilir. Bunun yanında, SGK tarafından yayınlanan kaza rakamlarının kuruma bildirimi yapılan kazalardan ibaret olduğunu, kayıtdışılık ve meslek hastalıklarının büyük bir kısmına tanı konulamaması nedeniyle, kaza ve hastalıkların önemli bir kısmının kayıtlara geçmediğini ayrıca belirtmek gerekir. Örneğin, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından en son 2013 yılında yayınlanan İş Kazaları ve İşe Bağlı Sağlık Sorunları Araştırması'nda elde edilen sonuçlar Türkiye'de istihdam halindeki kişi sayısına oranlanırsa, gerçek rakamların açıklanan rakamlara göre 3-4 kat fazla olabileceği gerçeği karşımıza çıkmaktadır. Iş kazalarının işletme ve ülke ekonomilerinde neden olduğu büyük maddi kayıplar, çalışma hayatında iş güvenliği ile ilgili sorunların, yapılan tüm çalışmalara karşın halen önemini koruduğunu, çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalara yavaşlama göstermeden devam edilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (TÜİK, 2013).

Avrupa Birliği üyesi ülkeler, AB'nin 1989 yılında kabul ettiği "391 sayılı Çerçeve Direktif" sonrasında yaptıkları kapsamlı düzenlemelerle iş sağlığı ve güvenliği alanında "önleyici yaklaşımı" benimsemişlerdir. Bu yaklaşım son yıllarda sonuçlarını vermeye başlamış, Birlik ülkelerinde iş kazası rakamlarında tedrici bir azalma gözlenmiştir. İş sağlığı ve güvenliğinde modern yaklaşım; sadece mevzuat, denetim ve yaptırımdan oluşmamakta, -bunlardan daha öncelikli olarak- işyeri düzeyinde risklerin tespit edilmesi, önlem ve denetimlerin işyeri düzeyinde yapılacak organizasyonlarla gerçekleştirilmesine dayanmaktadır. Nitekim Türkiye, imzalamış olduğu 155 ve 161 sayılı ILO sözleşmeleri ile 89/391 sayılı Çerçeve Direktif ve diğer Avrupa Birliği normlarına uyum kapsamında son 10 yılda bu doğrultuda önemli ve kapsamlı mevzuat çalışmaları yapmıştır.

Türk İş Hukuku'nda risk değerlendirmesi, iş sağlığı ve güvenliği birimi kurma, iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi ve çalışan temsilcisi görevlendirme gibi birçok yeni düzenleme bu süreçte getirilmiştir. Bununla birlikte, güncel teknolojik koşullara uygun, esnek ve uygulanabilirliği yüksek bir mevzuat oluşturmak ve işyerlerinin bu mevzuat kaspamında denetimini yapmak gibi geleneksel kamusal araçlar

da halen önemini korumaktadır. Denetim yapılmadığında, konulan kurallara uyum oranını arttırmak mümkün olmamaktadır. Birçok uluslararası düzenleme ve sözleşmede de bu konuya önem atfedilmektedir. Özellikle ILO'nun 81 sayılı sözleşmesinde, devletlerin denetleme ve yaptırım uygulama rollerine ilişkin öneriler ve teftiş usulleri açıkça belirlenmiştir. Halen yürürlükte olan 1979 tarihli İş Teftiş Tüzüğünün de bu sözleşme esasları doğrultusunda hazırlandığını söylemek mümkündür. Avrupa Sosyal Şartı'nda ise "güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına sahip olma" bir hak olarak düzenlenmiş, sözleşmeye taraf devletlere bu konuda açıkça yükümlülük getirilmiştir. Yine 89/391 sayılı AB Direktifinde de, işçi ve işverenlerin iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yükümlülükleri düzenlenmiştir. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği çalışanlar için anayasal bir hak durumundadır (Süzek, 1985: 33; Akın, 2013: 30; Aydın, 2014: 13).

Gerek ulusal gerekse uluslararası tüm bu hukuk düzenlemeleri ile, çalışanların sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının temin edilmesine yönelik bu hakkın korunması için mevzuat oluşturulması, bu mevzuatın önleyici hizmetlerin sunulması gibi çeşitli uygulama araçlarının organizasyonu ve bu mevzuatın denetlenmesi devletin başlıca görevlerinden birisidir. Günümüzde modern sosyal devlet ilkelerinden birisi de, çalışanlar için sağlıklı ve güvenli çalışma ortamlarının ve bunun sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır.

İş sağlığı ve güvenliği konusunda hedeflere ulaşılabilmesi, mevzuat dışı çalışmaların da etkin şekilde düzenlenmesi ve uygulanmasıyla mümkün olabilmektedir. Bu konuların başında da işyerlerinin iş sağlığı ve güvenliği yönünden denetimi gelmektedir. İş Teftiş Kurulu'nca yayınlanan İş Teftiş Kılavuzu'nda iş teftişi; işyeri ölçeğinde başlayıp toplumsal düzeye de yansıyacak sorunlara neden olabilecek risklerin giderilmesini sağlayarak, risklerin sonuçları gerçekleşmeden önlenebilmesi için gerekli olduğu belirtilmiştir (İş teftiş Kurulu, 2012: 12-13). Türkiye'de çalışma hayatının teftişi, işin yürütümü ile iş sağlığı ve güvenliği olmak üzere iki farklı dalda, İş Teftiş Kurulu Başkanlığı bünyesinde görev yapan iş müfettişleri vasıtasıyla yerine getirilmektedir. İş teftişleri, İş Kanunu'nun 91 ve 92 inci maddeleri ile, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun 24 üncü maddesi ve İş Teftiş Tüzüğü hükümlerine göre yapılmaktadır. Konumuzu oluşturan iş sağlığı ve güvenliği yönünden teftişler ise; "Programlı Teftiş", "İnceleme Teftişi" ve "Süre verilmesi ve Kontrol Teftişi" olarak üç gruba ayrılmaktadır (Aydın, 2014: 15; Aktay, 2013: 115)

Türkiye'de çalışma yaşamının teftişi konusunda hukuksal açıdan inceleyen bazı çalışmalar bulunmakla birlikte (Akbulut, 2007; Aktay, 2013; Caniklioğlu & Canbolat, 2004), teftişlerin nitelik ve yeterliğini inceleyen çalışmalar bulunmamaktadır. Son olarak 2007 yılında İş Teftiş Kurulu'nca yayınlanan İş Teftişi Genel Raporu'nda, Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinin dağılımı ile ilgili bazı istatistiki bilgiler derlenmiştir. Bununla birlikte, yapılan teftişlerin çalışan sayısı, işyeri sayısı ve teftiş bölgelerine göre teftiş oranlarıyla ilgili bilgilere yer verilmemiştir. Bundan başka, sektörel denetimlerden elde edilen sonuçları içeren sektörel teftiş raporları da Teftiş Kurulu'nca

yayınlanmaktadır.* Ancak yapılan teftişlerin nicel açıdan değerlendirmelerini ve karşılaştırmalarını içeren çalışmalar sınırlı düzeyde kalmaktadır.

Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinin yeterliliği uzun süredir tartışılan bir konu olmakla birlikte, 2014 yılında Soma ve Ermenek'te meydana gelen iki büyük maden kazası ile inşaat şantiyelerinde sık meydana gelen büyük iş kazaları sonrasında bu konudaki tartışmalar daha da büyümüştür. Birçok kişi ve kurum, kaynağı ve doğruluğu şüpheli, yanıltıcı bilgiler paylaşmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı teftiş rakamları ile ilgili detaylı bilgileri "Çalışma Hayatı İstatistikleri" içinde derlemekte ve kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bakanlıkça yayınlanan istatistiki bilgiler, işin yürütümü ve iş sağlığı ve güvenliği teftişi olmak üzere iki başlık altında, faaliyet kolları ve iller bazında teftiş rakamları ile ilgili sayısal bilgiler içermektedir. Ülke geneli ile işkolları, teftiş bölgeleri ve iller bazında teftiş oranlarına ise bu raporlarda yer verilmemektedir.

Literatür çalışması şeklinde planlanan bu çalışmada, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'nca yayınlanan istatistik yıllıklarından yararlanarak, Türkiye'de iş teftiş oranlarıyla ilgili sayısal verileri ortaya koymak, teftiş oranlarını hesaplayarak ilgililer için değerlendirme yapmaya olanak verecek nicel bilgiler sunmaktır. Bununla birlikte bu çalışma, yapılan teftişlerin süresi ve içeriği gibi nitel değerlendirmeler yapma amacı taşımamaktadır. İş teftişlerinin içeriği, niteliği, konuyla ilgili mevuzat ve normların yeterliliği ile ilgili daha kapsamlı çalışmaların yapılması, Türk çalışma hayatında sağlık ve güvenlik koşullarının iyileştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Makalede kullanılan veriler, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nca yayınlanan 2012 ve 2013 yıllarına ait "Çalışma Hayatı İstatistik Yılları" ile Sosyal Güvenlik Kurumu'nun 2012 yılına ait İstatistik Yıllıklarında, "İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları" ve "İşyeri ve Sigortalı İstatistikleri"nde yer alan istatistiki bilgiler derlenerek elde edilmiştir. İstatistik yıllıklarında yer alan "İş Teftişi" ve "Sosyal Güvenlik" başlığı altında yayınlanan istatistiklerden, Türkiye geneline, faaliyet kollarına ve illere göre iş sağlığı ve güvenliği teftiş sayıları ile Sosyal Güvenlik Kurumu kayıtlarına göre Türkiye geneli, faaliyet kolları ve iller bazında 4/a kapsamına giren zorunlu sigortalı ve işyeri sayıları kapsama alınmıştır.

* Sektörel teftiş raporları'ndan bazıları şunlardır: Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu; Metal Sektöründe Çalışan İşçilerin Çalışma Koşullarınn İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu; Organize Sanayi Bölgelerinde Çalışan İşçilerin Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftiş Sonuç Raporu; Hazır Giyim Sektöründe Çalışan İşçilerin Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu; Yapı İşyerlerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Teftiş Projesi Genel Değerlendirme Raporu; Tersanelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Teftiş Projesi Genel Değerlendirme Raporu vb.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

Araştırma kapsamında istatistik yıllıklarında yer alan teftiş sayıları ile Sosyal Güvenlik Kurumu'nca yayınlanan resmi sigortalı çalışan ve işyeri sayıları üzerinden; Türkiye geneline, en fazla ölümlü iş kazası olan faaliyet kollarına, teftiş bölgelerine, işyeri ve sigortalı çalışan sayılarına göre iş sağlığı ve güvenliği teftiş oranları bulunmuştur. Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinde inceleme yapılan iş kazası ve ölümlü iş kazası oranları da hesaplanmıştır. Bulunan sonuçlar; sektörel, genel ve bölgesel açıdan yorumlanarak, Türkiye'de iş sağlığı ve güvenliği teftişlerinin yeterlilik düzeyi nicel açıdan değerlendirmeye alınmıştır.

SONUÇLAR

Tablo 1. Türkiye Genelinde 2012 ve 2013 Yıllarında Gerçekleştirilen İş Sağlığı ve Güvenliği Teftiş Sayıları ile İşyeri ve Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranları

	2012	2013
İşyeri Sayısı	1.538.006	1.611.292
Teftiş Sayısı	11.533	8858
İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	% 0,75	% 0,55
Sigortalı Çalışan Sayısı*	11.939.620	12.484.113
Teftiş Edilen Çalışan Sayısı	1.069.622	841.216
Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	% 8,9	% 6,74
İş Kazası Sayısı**	74.831	-
İncelenen İş Kazası Sayısı***	543	378
Teftişle İncelenen İş Kazası Oranı	% 0,73	-
Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	% 27,65	-

* Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu 4/a kapsamındaki sigortalıları kapsamaktadır
**2013 yılı iş kazası rakamları henüz yayınlanmamıştır
***Kaza sonucu ölen, uzuv kaybeden veya yaralanan işçi sayısı

Türkiye'de 2012 ve 2013 yıllarında gerçekleştirilen iş sağlığı ve güvenliği teftiş sayıları ile işyeri ve sigortalı sayısına göre teftiş oranları Tablo 1'de verilmiştir. Bakanlığın yayınladığı istatistik yıllıklarında teftiş edilen işyeri sayısı değil, toplam teftiş sayısı verilmektedir. Bazı işyerlerine birden fazla kez teftiş edilmiş olabileceği gözardı edilmemelidir. Teftiş oranı, her işyerine bir kez gidildiği varsayılarak hesaplandığında dahi 2012 yılında % 0,75 2013 yılında % 0,55 olarak hesaplanmıştır. Sigortalı çalışanların ise 2012 yılında % 8,9'u, 2013 yılında ise % 6,74'ü teftiş yapılan işyerlerinde çalışmaktadır.

Sonuçlara göre, teftiş edilen işyerlerinin oranı % 1'e, sigortalı sayısı ise % 10'a dahi ulaşamamaktadır. Ayrıca, teftiş oranları 2013 yılında 2012 yılına göre önemli miktarda azalmıştır. Teftiş edilen işyeri bakımından % 27, sigortalı işçi sayısı bakımından ise yaklaşık % 25 oranında azalmıştır. Her ne kadar, 2013 yılında sigortalı sayısında % 4,7 ve işyeri sayısında 4,6 artış olsa da, iş teftiş oranlarında daha büyük oranda düşüş yaşanmıştır.

Öte yandan, 2012 yılında teftiş sonucu incelenen 251 iş kazasının 206'sı, 2013 yılında teftiş edilen 286 iş kazasından 176'sı ölümle sonuçlanan iş kazasıdır. Yani, 2012 yılında ölümlü iş kazalarının sadece % 27,6'sı teftiş edilebilmiştir. 2013 yılına ait istatistikler henüz yayınlanmadığı için oran hesaplanamamıştır, ancak oranda azalma olacağı diğer oranlara bakarak söylenebilir.

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde iş teftişlerinin yeterliliği ile ilgili kesin bilgiler bulunamamakla birlikte, iş teftişlerinin yeterliliğinin belirlenmesinde en yaygın kullanılan ölçüt müfettiş başına düşen aktif nüfus miktarıdır. ILO'ya göre bu oranlar, ülkelerin ekonomik gelişmişlik düzeyine göre gelişmiş piyasa ekonomilerinde müfettiş başına 10 bin, geçiş ekonomilerinde müfettiş başına 20 bin diğer az gelişmiş ülkelerinde ise 40 bin civarında olmalıdır (ILO, 2006: 4). Gelişmiş AB ülkelerinin çoğunda müfettiş başına 10 binden az çalışan düştüğü, bununla birlikte Fransa ve Çek Cumhuriyeti'nde 20 bin, ABD'de 70 bin, Meksika'da 140 bin, Brezilya ve Arjantin'de 25 bin, Çin'de 20 bin civarında olduğu belirtilmektedir. Asya ve Afrika ülkelerinde ise çok yüksek miktarlarda olduğu görülmektedir (Weil, 2008: 351). Bu rakamların 2006 yılına ait rakamlar olduğu, bununla birlikte karşılaştırma yapmak için sınırlı da olsa bir ölçüt olabileceği belirtilmelidir.

Türkiye, son yıllarda iş müfettişi sayısını önemli miktarda arttırmıştır. Buna bağlı olarak iş müfettişi başına düşen çalışan sayısı 2010 yılından sonra 40 binin altına düşmüştür. İş Teftiş Kurulu'nun son olarak 2013 Mart ayında yayınladığı toplam müfettiş sayısı (Teknik ve Sosyal) 1050 iken; 2013 Aralık ayı Hanehalkı İşgücü anketine göre aktif çalışanların sayısı 25.262.000'dir. Buna göre 2013 yılında iş müfettişi başına 24.059 çalışan düşmektedir. Müfettiş sayısı açısından Türkiye önemli bir gelişme göstermekle birlikte, müfettiş sayısının ve buna bağlı olarak teftiş oranlarının yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir.

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun 2012 yılı istatistiklerine göre en fazla ölümlü iş kazası olan faaliyet kollarında 2012 ve 2013 yılında gerçekleştirilen teftiş sayıları ve oranları Tablo 2'de verilmiştir. 2012 yılında inşaat faaliyetlerinde 256, karayolu ve boru hattı taşımacılığında 73, metal ürünleri imalatında 35, kömür madenciliğinde 20, tekstilde 18 işçi iş kazaları sonucu hayatını kaybetmiştir.

Soma ve Ermenek'te 2014 yılında onlarca işçinin hayatını kaybettiği büyük kazalar meydana gelmiştir. Kömür madenciliği, tarihsel süreç içinde Türkiye'de en fazla ölümlü iş kazası meydana gelen işkollarından biri olmuştur. İnşaat sektöründe ise, 10 işçinin hayatını kaybettiği asansör faciası sonrasında, inşaat sektöründe meydana gelen iş kazaları da günlerce tartışılmıştır. İstatistiklere bakıldığında inşaat sektöründe her gün yaklaşık 24 iş kazası meydana gelirken, her gün 1 işçi kaza sonucu hayatını kaybetmektedir. Kömür madenciliği ve tekstil sektörlerinde de yakın rakamlar söz konusudur. Ölümlü kaza sayısı bakımından yüksek olmamakla birlikte, metal imalatı sektöründe bir günde meydana gelen iş kazası sayısı 32'dir. Kara taşımacılığı sektöründe ise çoğu trafik kazası şeklinde olan çok sayıda ölümlü kaza meydana gelmektedir.

Tablo 2'de yer alan teftiş oranlarına bakıldığında; kömür madenciliği, inşaat ve metal imalatı sektörlerinde işyeri teftiş sayısı ve oranı artmış, incelenen diğer sektörlerde ise azalmıştır. Teftiş edilen toplam çalışan sayısı bakımından ise, inşaat, metal imalatı ve tekstil sektörlerinde azalma olmuştur. Tekstil sektöründe, hem teftiş edilen işyeri hem de çalışan sayısı önemli miktarda azalmıştır. Kara taşımacılığı sektöründe ise hem işyeri ve hem de teftiş edilen çalışan sayısına göre iş teftişi oranı çok düşük düzeyde kalmaktadır. Teftişlerde bu sektöre yeterli önemin verilmediği

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

anlaşılmaktadır. Tekstil ve kara taşımacılığı sektörleri ölümlü ve yaralanmalı kaza sayısı bakımından ilk sıralarda yer almaktadır. Türkiye'de 2012 yılında SGK tarafından yayınlanan 99 faaliyet kolunda meydana gelen tüm iş kazalarının % 48'i, ölümlü iş kazalarının ise % 54'ü bu 5 faaliyet kolunda meydana gelmiştir. Teftişlerde bu sektörlere yoğunlaşılması, bu sektörlerde teftiş oranlarının arttırılması iş kazalarının azaltılmasında etkili ve önemli olabilir.

Tablo 2. 2012 Yılında En Çok Ölümlü İş Kazası Olan 5 Faaliyet Kolunda Gerçekleşen İş Sağlığı ve Güvenliği Teftiş Sayıları ve Oranları

Faaliyet Kolları	Yıllar	2012	2013
Kömür ve Linyit Çıkartılması	İşyeri Sayısı	756	740
	Teftiş Sayısı***	747	1133
	İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	%98	%100
	Faaliyet Kolundaki Sigortalı Sayısı	50.949	48.706
	Teftiş Edilen Sigortalı Sayısı***	116.465	148.633
	Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	%100	%100
	İş Kazası Sayısı	8828	-*****
	Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	%75	-
İnşaat*	İşyeri Sayısı	185.933	181.915
	Teftiş Sayısı	1070	1523
	İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	%0,57	%0,83
	Faaliyet Kolundaki Sigortalı Sayısı	1.789.487	1.849.942
	Teftiş Edilen Sigortalı Sayısı	92.843	82.484
	Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	%5,2	%4,5
	İş Kazası Sayısı	9108	-*****
	Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	%27	-
Metal İmalatı**	İşyeri Sayısı	40.101	41.266
	Teftiş Sayısı	3540	2249
	İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	%0,88	%5,45
	Faaliyet Kolundaki Sigortalı Sayısı	522.636	535.918
	Teftiş Edilen Sigortalı Sayısı	296.368	252.955
	Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	%56,7	%47,2
	İş Kazası Sayısı	11735	-*****
	Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	%77,14	-
Kara Taşımacılığı	İşyeri Sayısı	120.073	125.293
	Teftiş Sayısı	76	70
	İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	%0,06	%0,05
	Faaliyet Kolundaki Sigortalı Sayısı	611.112	634.354
	Teftiş Edilen Sigortalı Sayısı	6081	14.468
	Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	%1	%2,28
	İş Kazası Sayısı	2473	-*****
	Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	%2,7	-
Tekstil Ürünleri İmalatı	İşyeri Sayısı	17.313	18.434
	Teftiş Sayısı****	1367	962
	İşyeri Sayısına Göre Teftiş Oranı	%7,9	%5,2
	Faaliyet Kolundaki Sigortalı Sayısı	430.213	441.357
	Teftiş Edilen Sigortalı Sayısı	237.713	127.623
	Sigortalı Sayısına Göre Teftiş Oranı	%55,2	%28,8
	İş Kazası Sayısı	3987	-*****
	Teftişle İncelenen Ölümlü İş Kazası Oranı	%61,1	-

*Bina İnşaatı, Bina Dışı Yapıların İnşaatı ve Özel İnşaat Faaliyet kolları toplamıdır
**Metal Ürünleri ve Ana Metal Sanayi faaliyet kolları toplamıdır
***Tüm Madencilik Faaliyetleri için yayınlanan teftiş sayısıdır
****Dokuma, Hazır Giyim ve Deri faaliyet kolları için toplam teftiş sayısıdır
*****2013 yılı iş kazaları istatistikleri henüz yayınlanmamıştır

İnşaat sektöründe ise, her ne kadar 2013 yılında 2012 yılına göre teftiş işyeri teftiş oranı oranında bir miktar artış görülse de, teftiş edilebilen işyerlerinin toplamı % 1'e dahi ulaşamamaktadır. Teftiş edilebilen çalışan sayısı bakımından da azalma olmuştur. İnşaat işleri, üretim süreçleri itibarıyla yüksek kaza riskleri içermektedir. Değişken koşullarda, yer altında ve üstünde, çeşitli kimyasal madde ve iş ekipmanlarının kullanıldığı, çoğunlukla eğitimsiz işçilerin çalıştığı bir sektördür. Proje bazlı çalışıldığından zamana karşı yarışılmakta, hızlı ve dikkatsiz çalışma yapılmaktadır. Bu koşullar, inşaat sektörünü diğer sektörlere göre daha duyarlı hale getirmektedir ki, Bakanlıkça yapılacak denetimlerin önemi daha da artmaktadır.

Sosyal Güvenlik Kurumu istatistikleri incelendiğinde, Türk inşaat sektöründe iş kazası rakamlarının ürkütücü boyutlarda olduğu görülmektedir. Sektörde her yıl 6 ila 9 bin arası iş kazası meydana gelmekte, bu kazalar sonucu ortalama 400 işçi hayatını kaybetmekte ve 400 işçi sakat kalmaktadır. Ülke genelinde iş kazaları sonucu ölümlerin % 34'ü inşaat sektöründe gerçekleşmektedir. Sektördeki iş kazası ve ölümlerin son yıllarda artmakta olduğu da gözlenmektedir. Yapılan araştırmalar, inşaat sektöründe yaşanan iş kazalarının, hem ülke hem de inşaat işletmeleri açısından büyük maddi kayıplara neden olduğunu göstermektedir (Ofluoğlu & Dogru, 2011: 185-187; Arıoğlu, 2002: 2; Müngen, 2011: 33-34; Ercan, 2010: 49-51).

Tablo 2 incelendiğinde, kömür madenciliği sektöründeki işyerlerinin tümünün teftiş edildiği görülmektedir. Ayrıca, teftiş edilen işçi sayısı, sektördeki sigortalı çalışan sayılarına göre 2012'de iki kat, 2013'te üç kat fazladır. Bu sonuç, bu sektördeki işletmelerin büyük bir kısmının yılda 2 veya 3 kez denetlendiği anlamına gelmektedir. Kömür madenciliği sektöründe 2013 yılında yapılan denetim sayısı 2012'ye göre % 50, denetlenen işçi sayısı da % 28 artmıştır. Artan denetim oranına rağmen, kömür madenciliği sektöründe iş kazalarının artmakta olduğu gerçeği karşısında, madencilik sektöründe güvenli çalışma açısından risk oluşturan önemli yapısal sorunların bulunduğunu, teknolojik açıdan yetersiz, güvenlik önlemleri alınmamış madenlerde üretimi arttırmak için çok sayıda işçi çalıştırıldığını, bu durumun da kazaların önünü açtığını gözardı etmemek gerekmektedir. Belirtilmesi gereken bir başka önemli konu da, kaçak üretim yapan, denetim dışı kömür ocaklarının bulunduğu, bu ocaklarda bir kısmı kayıtlara dahi geçmeyen çok sayıda iş kazasının meydana geldiği gerçeğidir.

Kömür madenciliği, üretim süreçleri, emek yoğun özelliği, yer altında yapılması gibi olumsuz koşullar nedeniyle dünyanın her yerinde yüksek kaza ve hastalık riskleri içermekte olup, madenlerde iş kazası oranları diğer sektörlere göre 5-6 kat fazladır. Madencilik işlerindeki riskler birçok çalışmada ortaya konmuş, yaşanan acı deneyimler sonrasında yapılan düzenlemelerle birçok ülkede bu kazalar önlenebilir hale gelmiştir. Buna en güzel örnekler de, yakın zamana kadar yüksek kaza ve ölüm oranlarına sahip ABD ve Çin'dir. Kömür madenciliği sektöründe risklerin tespit edilmesi, yasal düzenlemeler, eylem planları, etkili denetim ve riskli ocakların kapatılması ile son yıllarda kaza ve ölüm oranlarını büyük oranda azaltmışlardır (Bennett and Passmore, 1984; Reardon, 1993; Toscano and Windau, 1993; Groves et al., 2007; Boden, 1985; Fotta and Mallett, 1997; Arslanhan and Cünedioglu, 2010; China Labour Bulletin, 2008).

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

Türkiye'de mevcut yetersiz şartlar altında madenler kapasitelerinin üzerinde üretim yapmaya zorlanmakta, maden havzaları yeterli tecrübe ve birikime sahip olmayan işletmelere kiralanmaktadır. Havzaları kiralayan işletmeler, havza içinde mevcut ocaklarda veya yeni ocaklar açarken iş güvenliği kurallarını önemsememekte, kuralsız taşeron uygulamalarıyla birlikte hızlı çalışma temposu ve dikkatsizlik büyük kazalara zemin hazırlamaktadır (Güyagüler, 2002: 29-31; Harmancı vd, 2003; Maden Mühendisleri Odası, 2010; Tuncer, 1998).

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun istatistikleri de bu durumu doğrular niteliktedir. Kömür madenciliği sektöründe 2000-2012 yılları arasında özel sektör çalışanlarının oranı büyük bir artış göstererek % 31'den % 75'e yükselmiş; öte yandan, aynı dönemde sektördeki iş kazası oranının % 3, standardize edilmiş iş kazası oranının ise 2,5 kat arttığı gözlenmiştir.* Sektörde Soma felaketinin yaklaşmakta olduğunun işaretleri son yıllarda kendisini açıkça belli etmiştir. Bu durumu iş teftiş oranlarının artmasından da anlamak mümkündür. Sektördeki işletmeleri ve çalışanları aşırı zorlayan bu sistem karşısında, genel olarak iş kazalarının artması ve zaman zaman büyük felaketlerin yaşanması kaçınılmaz hale gelmiştir. Öte yandan, madencilik sektöründeki işletmeler defalarca denetlenmesine rağmen, iş kazalarının artıyor ve büyük facialarn yaşanıyor olması, iş teftişlerinin nitelik ve yeterliliğinin de tartışılması gereğini ortaya koymaktadır.

İş teftişlerinde son yıllarda programlı (genel) teftişlere ağırlık verilmektedir. Yapılan teftiş sayısı azalırken, teftiş edilen çalışan sayısı arttırılmaktadır. Örneğin; 2007 yılında İş Teftiş Kurulu'nca yayınlanan İş Teftiş Raporu'na göre, 2007 yılında yapılan 27.500 teftişin % 57'si inceleme teftişi iken, inceleme teftişlerinin oranı 2012 yılında % 40'a, 2013 yılında ise % 36'ya kadar düşmüştür (İş Teftiş Kurulu, 2007; Çalışma ve Sosyal Güvenlik bakanlığı, 2013). İş kazası sonrasında yapılan teftişler ise inceleme teftişleri kapsamındadır. Program dışı inceleme teftişlerinin kapsamına işletme belgesi, şikayet ve iş kazası sonrası teftişler girmektedir. İş kazası sonrasında yapılan teftişlerin oranı 2012 ve 2013 yıllarında % 1'e yaklaşamamıştır.

İş teftişlerinin öncelikli amacı şüphesiz kazayı oluşmadan önce önlemek olmalıdır. Bununla birlikte, iş kazası sonrasında yapılacak teftişlerin sayısının arttırılması başka kazaların oluşmasını da önleyebilir. Ayrıca, yüksek düzeyde bilgi ve deneyime sahip müfettişlerce tutulacak raporlar doğrultusunda iş kazalarının nedenleri hakkında daha somut ve kesin bilgiler elde edilebilir. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile bu konuda önemli yasal zorunluluklar getirilmesine rağmen, ülkemizde kaza istatistikleri ve kaza nedenlerini ortaya çıkaran kaza analizleri halen sorunlu alanlardan biridir. Özellikle riskli sektörlerde kaza sonrası inceleme teftiş oranlarının arttırılması ve ülke genelinde ölümlü iş kazalarının tümünün iş teftiş kurullarınca incelenmesi önem taşımaktadır.

*Standardize edilmiş iş kazası oranı; ilgili sektörde bir yılda çalışan sigortalı sayısı ve meydana gelen iş kazası sayısına göre hesaplanan sıklık hızının, ülke için o yıl beklenen iş kazası sıklık hızına göre artış oranını ifade etmektedir.

Tablo 3. 2012 Yılında Teftiş Grup Başkanlıkları Bazında Müfettiş, Gerçekleşen Teftiş Sayıları ve Oranları*

Grup Başkanlığı	Müfettiş Sayısı	Bölgedeki İşyeri Sayısı	Bölgedeki Teftiş Sayısı	Teftiş Oranı	Müfettiş Başına Teftiş Sayısı
Adana	25	140.861	928	% 0,65	37,12
Ankara**	203	348.068	4.759	% 1,37	23,44
Antalya	6	71.315	172	% 0,24	28,6
Bursa	48	99.385	907	% 0,91	18,89
Erzurum	3	28.176	105	% 0,37	35
İstanbul	94	489.363	1.895	% 0,39	20,15
İzmir	72	214.392	1.874	% 0,87	26,02
Malatya	6	47.113	192	% 0,41	32
Samsun	6	81.034	408	% 0,5	68
Zonguldak	5	18.299	293	% 1,6	58,6

*2013 yılında Antalya, Erzurum, Malatya ve Zonguldak Grup Başkanlıkları kapatılmıştır. Müfettişlerin bölge dağılımı henüz Teftiş Kurulu'nca yayınlanmamıştır. Bu nedenle sadece 2012 yılı rakamları dahil edilmiştir.
**Teftiş Kurulunda görevli müfettişler hariç tutulmuştur

Tablo 3'te 2012 yılında teftiş grup başkanlıkları bazında teftiş sayıları ve oranları verilmektedir. Tablo incelendiğinde, metropol bölgelerde teftiş sayısı fazla fakat teftiş oranları düşük kalırken, uzak bölgelerde teftiş sayıları az fakat teftiş oranları yüksektir. Teftiş edilebilen işyeri oranı bakımından en iyi performansı sırasıyla Zonguldak ve Ankara grup başkanlığı göstermiştir. Teftiş oranları en düşük başkanlıklar Bursa (%18), İstanbul (%20) ve Ankara'da (%23) iken, en yüksek Samsun (% 68), Zonguldak (%58) ve Erzurum'dadır (%35). Metropol alanlarında teftiş edilecek çok sayıda işyeri bulunmaktadır. Bununla birlikte, bu başkanlıklarda görevli müfettiş sayısı da hayli fazladır. Müfettiş sayısı çok kısıtlı olmasına rağmen Samsun ve Zonguldak başkanlıklarının performansı yüksektir.

2013 yılında kapatılan Antalya, Malatya, Samsun ve Zonguldak grup başkanlıklarındaki teftiş oranları ile bu grupların devredildiği diğer metropol grup başkanlıklarının teftiş oranları arasındaki fark çok yüksektir. Kapatılan grup başkanlıklarının teftiş performansının diğer gruplara göre hayli iyi olduğu belirtilmelidir. Ayrıca, ülkenin doğu kesiminin, Batı'ya göre daha az denetlendiği söylenemez. Bu nedenle grup başkanlıklarının kapatılma kararının isabetli olduğunu söylemek mümkün değildir.

Kapatılan grup başkanlıklarına bağlı iller diğer grup başkanlıklarına bağlanmıştır. Müfettişler artık daha uzak mesafelerden daha fazla zaman harcayarak bu illere teftişe gitmek durumundadır. Bu durumun, bu illerdeki teftiş oranları ve etkinliğini düşürme olasılığı vardır. Ayrıca seyahat ve konaklama giderleri nedeniyle devlete ek maliyetlere de neden olunabilir ve teftiş süreleri azalabilir.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

DEĞERLENDİRME VE ÖNERİLER

Türkiye, onaylamış olduğu ILO sözleşmeleri ve Avrupa Birliği'nin ilgili direktiflerine uyum gereği, iş sağlığı ve güvenliği alanında önemli düzenleme ve yenilikler yapmıştır. Konuyla ilgili mevzuat bütünüyle değişmiş, ayrı ve müstakil bir yasa çıkarılmış, yaptırımlar ağırlaştırılmıştır. Bununla birlikte, yapılan düzenlemeler kağıt üstünde kalmıştır. Çalışmalardan beklenen faydalar henüz elde edilememiş, genel olarak iş kazalarında azalma olmadığı gibi, maden ve inşaat gibi riskli sektörlerde büyük ve ölümcül iş kazaları artarak sürmüştür.

Yeni iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının ön plana aldığı konular işyeri düzeyinde "risk değerlendirmelerinin" yapılması ve "önleyici hizmetlerin" organizasyonudur. Yani, riskleri işyeri düzeyinde hatta iş noktasında tespit etmek ve tehlikeleri kaynağında önlemektir. Bununla birlikte, yeni anlayış ve sistemin ülke genelinde yerleşebilmesi için zamana, kararlılığa ve daha fazla denetime ihtiyaç vardır. Türkiye'de, başta işverenler olmak üzere, sosyal taraflarda güvenli çalışma kültürü henüz yerleşmiş değildir.

İş sağlığı ve güvenliği disiplinlerarası ve sistematik bir yaklaşım gerektirir. Alınması gereken her türlü tedbir taviz vermeden uygulanmalıdır. Türkiye gibi iş güvenliği kültürü yeterli olmayan ülkelerde, yeterli denetim yapılmadığında iş güvenliği kurallarına kısa vadede uyum sağlanamadığı yaşanan deneyimlerle sabittir. Bu nedenle, yapılan çalışmaların etkisini göstermemesi bir ölçüde normal kabul edilmeli; ancak, iş teftişlerinin etkisi ve önemi gözardı edilmemelidir.

Yaptığımız küçük istatistiksel çalışmanın sonuçlarından, Türkiye'de iş teftiş sayı ve oranlarının, değişik sektörler ve coğrafi dağılım açısından da yeterli olmadığı görülmektedir. Ülke genelinde işyeri sayısına göre iş teftiş oranı % 0,55'tir. Bu oran bir önceki yıla göre yaklaşık % 20 azalmıştır. Teftiş kapsamına alınabilen çalışan sayısı da 2012 yılında % 8,9 iken 2013 yılında % 6,74' e gerilemiştir. Yapılan teftişlerin içeriği, niteliği ve teftişle ilgili mevzuatın yeterliliği de ayrıca tartışmaya açık ve incelenmesi gereken bir konudur.

Türkiye'de ölümlü ve yaralanmalı iş kazalarının yaklaşık yarısı kömür madenciliği, inşaat, metal imalatı, kara taşımacılığı ve tekstil işkollarında meydana gelmektedir. Bu sektörlerde teftiş oranlarının arttırılması gerektiği anlaşılmaktadır. Özellikle madencilik ve inşaat sektörlerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin denetimler işletmelerin ruhsatlandırma ve ihale süreçlerinde başlamalıdır. Denetimlerde sağlık ve güvenliğe ilişkin standartlardan taviz verilmemeli, mevzuatta yer alan gereklilikler sağlanmadan çalışma izni verilmemelidir. Ruhsatlandırma ve ihale süreçlerinde yükümlülük getirilmesi iş teftişinin bir başka boyutunu oluşturmaktadır. Bu konularda yeni yasal düzenlemeler getirilmiş olsa da, denetim yeterli olmadığında bunların da kağıt üstünde kalacağına şüphe yoktur. Çalışan sağlığı ve güvenliği ile ilgili sorunlar öncelikle yönetim düzeyinde ele alınmalıdır. Tedbir ve gerekliliklerin sağlanması öncelikle devletin ve işverenlerin sorumluluğudur.

Türkiye'de işyeri ve çalışan sayılarında yaşanan artışlar karşısında, müfettiş sayısının arttırılması da yeterli olmamaktadır. Kaynakların ve zamanın daha verimli kullanılması açısından, teftişlerde ağırlık verilmesi gereken sektör ve işletmelerin belirlenmesi, işletmenin türü ve büyüklüğüne göre farklı teftiş planlamalarının yapılması, yani, doğru hedeflerin belirlenmesi gerekmektedir.

Türkiye'de işyerlerinin % 99'u elliden az işçi çalıştıran küçük işyerlerinden oluşmakta ve istatistiklere göre iş kazalarının her yıl yaklaşık % 60-70'i bu işyerlerinde meydana gelmektedir. Buna karşın, 50'den az işçi çalıştıran küçük işletmeler uzun yıllar önleyici sağlık-güvenlik hizmetlerinin kapsamı dışında bırakılmıştır. Her ne kadar, 6331 sayılı İSG Kanunu ve ilgili yönetmeliklerden sonra tehlike sınıfına göre bu işyerlerine de kısmi süreli zorunluluk getirildiyse de, sunulan hizmetlerin süre ve kalite olarak yeterli olduğunu söylemek olanaksızdır. Birçok küçük işyerinde iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi görevlendirmeden ibaret görülen bu hizmetler, uzmanlık sözleşmelerinin yapılması, risk değerlendirme raporlarının, acil eylem planlarının alelacele hazırlanması ve eğitim katılım belgelerinin dosyalanması şeklinde gerçekleşmektedir. Birçok işyerinde bu işler fiilen yapılmamakta yasak savmak olarak görülmektedir. Devletin tamamıyla yerine getiremediği denetim görevine yardımcı nitelikte düşünülen bu önleyici hizmetler, ne yazık ki evrak ticaretinden ibaret bir piyasa haline gelmiş durumdadır.

Türkiye'de, son on yılda istihdam, sigortalı çalışan ve işyeri sayısı bakımından önemli miktarda artış meydana gelmiştir. İstihdam ve çalışan sayısına oranlandığında, kaza oranları azalıyor gibi görünse de, iş kazalarının ve kaza sonucu ölümlerin sayısal olarak aynı kalması kabul edilebilir bir durum olmamalıdır. Batılı ülkelerde iş güvenliği felsefesi "sıfır kaza" yaklaşımına dayanmaktadır. Eğer önleyici sistem doğru kurulur ve uygulanırsa, yaptırımlar uygulanırsa, istihdam ne kadar artarsa artsın kazalar azalacaktır. Bu noktada iş teftişlerinin yeterliliği mutlaka araştırılmalıdır.

Artan istihdam ve işyeri sayısı karşısında, iş müfettişlerinin sayısı yeterli olmamaktadır. Son olarak Mart 2013'te İş Teftiş Kurulu'nun internet sayfasında güncellenen teknik iş müfettişlerinin sayısına bakıldığında, 590 teknik müfettişinin bulunduğu; yine 2013 rakamlarına göre 1.611.292 işyeri ve 12.484.113 sigortalı çalışanın bulunduğu göz önüne alınırsa, müfettiş başına denetlenecek 2731 işyeri ve 21.159 çalışan düşmektedir. Bu rakamların, 2013 yılında SGK kayıtlarında görünen sadece 4/a kapsamındaki sigortalı sayısına göre hesaplandığını ayrıca belirtmek gerekir. Kamu çalışanları ile kendi başına çalışanlar da dahil edildiğinde rakamların yaklaşık 2 kat artacağı göz önüne alınmalıdır. Sonuç olarak; konuya sadece sayısal açıdan yaklaşılsa bile, iş teftiş oranlarını ve etkinliğini arttırmak kolay görünmemektedir.

İş kazalarının en azından bir miktar azaltılabilmesi için kısa vadede yapılabilecek önemli işlerden biri riskli sektörler üzerine yoğunlaşmaktır. Ölümlü, kalıcı sakatlık ve toplam kaza sayısı bakımından üst sıralarda bulunan faaliyet kolları için ayrı eylem planları yapılmalı ve tavizsiz uygulanmalıdır. Türk teftiş sistemi, inceleme teftişlerinin oranını azaltarak kontrol teftişlerine ağırlık vermiştir. Nitekim, 2007 yılından bu yana inceleme teftişlerinin oranı yarı yarıya azalmıştır. Bu strateji ile teftişlerde önleyiciliği ön plana çıkarmak ve daha çok işyeri yerine daha çok çalışana ulaşmak amaçlanmaktadır. Buna rağmen, iş kazalarının en yoğun olduğu inşaat ve metal imalatı sektörlerinde teftiş kapsamına girebilen çalışanların oranı azalmaktadır.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

Maden işyerlerinin neredeyse tümü mevcut müfettiş kadrosu dahilinde teftiş edilebilmektedir. Bununla birlikte, inşaat ve metal ürünleri sektörlerinde teftiş oranları düşüktür. İş teftiş kurulunda müfettiş yardımcısı istihdamında değişik sektörlerdeki işyeri ve çalışan sayıları ile uzmanlık alanları da dikkate alınmalıdır. Kimya ve maden mühendisleri yerine inşaat, makine ve metalürji mühendislerinin istihdamı tercih edilmelidir. Buna rağmen, geçen yıl işe alınan 75 teknik iş müfettişinin 50'si maden mühendisi olmuştur. İş müfettişlerinin teftiş süreçleri, teknik analiz, hukuksal yorum gibi konularda işyerlerinde onlarca farklı üretim yöntemi ve binlerce değişik iş organizasyonu karşısında yetersiz kalabildikleri bilinmektedir. Buna karşın, iş müfettişlerinin, yurdun dört bir yanına dağılmış işyerlerinde, farklı coğrafik koşullarda, uzun saatler ve zorlu çalışma koşulları altında çalıştığı da bilinmektedir. İş müfettişlerinin çalışma şartlarını ve özlük haklarını iyileştirici düzenlemeler yapılması, daha sık düzenlenenecek seminerlerle desteklenmesi, motive edilmesi de teftiş süreçlerindeki etkinliği arttırabilir.

KAYNAKLAR

Akbulut, A. Ş. (2007). İş Hukukunda İdari Para Cezaları. Ankara.

Akın, L. (2013). İş Sağlığı Güvenliği ve Alt İşverenlik, Ankara.

Aktay, N. (2013). Çalışma Yaşamının Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Tarafından Denetimi. Nuray GÖKCEK KARACA, Fatma KOCABAŞ (Ed.), Çalışma Yaşamının Denetimi, Eskişehir, 102-131.

Arioglu E. (2002). To reduce accidents should be increasing the overall efficiency of the sector. Journal of Soil Employers, (54): 1-4.,

Arslanhan, S. & Cünedioğlu, H.E. (2010). Evaluation of Mining Accidents and Results. TEPAV Report.

Aydın, U. (2014). İş sağlığı ve güvenliği mevzuatına aykırılık sebebiyle uygulanan idari para cezalarına ilişkin sorunlar. Çalışma ve Toplum, 4, 11-32.

Bennett, D.J. & Passmore, L.D. (1984). Correlates of coal mine accidents and injuries: a literature review. Accident Analysis and Prevention, 16 (1), 37–45.

Boden, L.I. (1985). Government regulation of occupational safety: underground coal mine accidents 1973–75. American Journal of Public Health, 75 (5), 497–501.

Chamber of Minnig Engineers. (2010). Mining occupational accidents report. (in Turkish).

China Labour Bulletin. (2008). Bone and Blood the Price of Coal in China, CLB Research Report No.6.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2012). Çalışma Hayatı İstatistikleri.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2013). Çalışma Hayatı İstatistikleri.

Ercan, A. (2010). Evaluation of the health and safety of workers in the construction sector in Turkey. Journal of Polytechnic, vol.13, no.1, pp.49-51,

Fotta, B.A. & Mallett, L.G. (1997). Effects of mining height on injury rates in U.S. under- ground nonlongwall bituminous coal mines. NIOSH Information Circular Report 9447. NIOSH, Pittsburgh, PA.

Groves, W.A., Kecojevic, V.J. & Komljenovic, D. (2007). Analysis of fatalities and injuries involving mining equipment. Journal of Safety Research, 38 (4), 461–470.

Güyagüler, T. (2002). Prevention of firedamp explosions that occurred in Turkey: proposals and measures. In: Proceedings of the 13th Turkish Coal Congress. Chamber of Mining Engineers. May 29-31, Zonguldak, Turkey. (in Turkish).

Harmancı, M., Öktem, H. & Gülcan, U. (2003). Redevance applications in the Authority of Coal Enterprises and Coal Institution in Turkey. Eti Holding Company. YDK January.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 76-91
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0277.x

ILO. 2006. Strategies and practice
for labour inspection. Document GB.297/ESP/3. Governing Body, 297th Session. Geneva.

İş Teftiş Kurulu Başkanlığı. (2007). İş Teftişi Genel Raporu.

İş Teftiş Kurulu Başkanlığı. İş Teftiş Kurulu Başkanlığı Müfettiş ve Personel Sayıları. İnternet Adresi: http://csgb.gov.tr/csgbPortal/itkb.portal?page=hakkimizda&id=1.3 Erişim Tarihi: 05.01.2015.

İş Teftiş Kurulu. (2012). İş Müfettişi Nedir? İş Müfettişi Kimdir? Yayın No: 57. Ankara.

Müngen, U. (2011). İnşaat sektöründe başlıca iş kazası tipleri. TMH, Chamber of Civil Engineers, 469(5), 33-39.

Ofluoğlu, G., & Doğru T. (2011). Türkiye'de inşaat işkolu'ndaki iş kazalarının ekonomik boyutları. Kamu-İş Dergisi, 11 (4), 183-218.

Reardon, J. (1993). Injuries and illnesses among bituminous and lignite coal miners. Monthly Labor Review, 116, 49–55.

Rivara, F.P. & Thompson DC. Prevention of falls in the construction industry: evidence for program effectiveness. American Journal of Preventive Medicine. 2000; 18 (4): 23–26.

Salminen S. (1995). Serious occupational accidents in the construction industry. Construction Management and Economics, 13 (4): 299-306.

Sosyal Güvenlik Kurumu. (2012). İstatistik Yıllığı

Süzek, S. (1985). İş Güvenliği Hukuku. Ankara.

Toscano, G. & Windau, J. (1993). Fatal work injuries: results from the 1992 national census. Monthly Labor Review, 116, 3–8.

Tuncer, K. (1998). From history to the present situation of the labour in Zongudak, Göçebe Yayınları, İstanbul. (in Turkish)

Türkiye İstatistik Kurumu. (2013). İş Kazası ve İşe Bağlı Sağlık Sorunları Araştırma Sonuçları.

Türkiye İstatistik Kurumu. Hanehalkı İşgücü Anketi Aralık 2013.

Weil, D. (2008). A strategic approach to labour inspection. International Labour Review, 147 (4), 349-375.

İŞ MEMNUNİYETİ VE ÖĞRENME KAPASİTESİNİN ÖRGÜTSEL PERFORMANS ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA*

Doç. Dr. Abdurrahim EMHAN
Selahaddin Eyyübi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Fatih CURA
Ishik University Business Management Departmant, Erbil, IRAK

Yrd. Doç. Dr. Mustafa ZİNCİRKIRAN
Dicle Üniversitesi İİBF Sağlık Yönetimi Bölümü

ÖZET

Araştırma bankacılık sektöründeki çalışanların iş memnuniyetleri ve öğrenme kapasitelerinin, örgütsel performans üzerindeki etkilerinin ortaya konulması amacıyla yapılmıştır. Araştırma kapsamında ortaya konulan modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 29 ifadeden oluşan bir anket kullanılmıştır. Araştırma Diyarbakır, Batman, Siirt ve Mardin'de faaliyet gösteren devlet ve özel bankalar ile katılım bankacılığı sektöründe çalışan toplamda 645 personele yönelik olarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda öğrenme kapasitesi, iş tatmini ve performans arasında pozitif doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir. Katılım bankası çalışanlarının örgütsel performans, öğrenme kapasitesi ve iş tatmini skorlarının devlet ve diğer özel bankalarda çalışan personele göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca bazı demografik değişkenlere göre çeşitli farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Memnuniyeti, Öğrenme Kapasitesi, Örgütsel Performans, Bankacılık Sektörü.

*** Bu çalışma 2013 yılında 1. Örgütsel Davranış Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.**

ABSTRACT

This paper is carried out on job satisfaction of employees in the banking sector and the learning capacity, in order to reveal their impact on organizational performance. A questionnaire consisting of 29 expressions was used in order to test the research model introduced in the context out of demographic variables. The survey was delivered to total of 645 banking employees' staffs that are working in government, private and interest-free in Diyarbakır, Batman Siirt and Mardin. In conclusion, a positive linear relationship between learning capacity, job satisfaction and performance have been identified. In addition interest-free banking employees reported more scores on Organizational Performance, Learning Capacity and Job satisfaction than government and private sector banking employee. Further, several differences have been identified according to some demographic variables.

Keywords: Job Satisfaction, Capacity of Learning, Organizational Performance, Banking Sector

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 92-108
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0278.x

GİRİŞ

Günümüzde hızla gelişen bilişim sektörü küreselleşme sürecinin en önemli unsurlarından biri haline gelmiştir. Bu süreçte birbirilerinin ürün, hizmet ve yönetim metotlarını takip eden işletmeler üst düzey bir rekabet ortamı içerisinde diğerlerinden daha iyi hizmet ve ürün üretme çabasındadırlar. Bu rekabet ortamında bilginin önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bilgiye sahip olan ve onu kullanarak fark oluşturan örgütlerin bu rekabette ayakta kalacakları öngörülebilir. Küreselleşmenin hızla arttığı ve bilginin önemli bir değer olduğu rekabet ortamında işgörenlerin ehemmiyeti ve rolü gözardı edilemeyecek kadar önem arz etmektedir. Bu süreçte sürekli öğrenme ve gelişme yetkinliğine sahip iş memnuniyeti seviyesi yüksek ve üst düzey performans sergileyen işgörenler organizasyonlar için en önemli kaynaklardır.

Örgütsel öğrenme konusu üzerinde çok fazla çalışma yapılan alanlardan birisidir. Örgütsel öğrenme kapasitesi organizasyonların etkililiği ve gelişimi için üzerinde durulması gereken önemli konulardandır. Öğrenme kapasitesi örgütsel öğrenme veya örgütsel öğrenme eğilimine yol açan faktörlerin ehemmiyetine vurgu yapar. Örgütsel çalışmalarda sıklıkla çalışılan değişkenlerden bir diğeri de işgörenin memnuniyetidir (Spector, 1997). İşgörenlerin organizasyon ve işverenden beklentileri iş memnuniyeti değişkeni altında değerlendirilmiştir (Herzberg ve diğerleri, 1959; Hackman ve Oldham, 1976).

Bu araştırma, iş memnuniyeti ve öğrenme kapasitesinin örgütsel performans üzerindeki etkisini ineceleme amacıyla yapılmıştır. Araştırma örneklemini bankacılık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Önceki araştırmalara bakıldığında İş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans kavramları farklı kavramlarla ilişkilendirilmiş olup üç kavramın birlikte ele alındığı çalışma sayısı yok denecek kadar azdır. Elde edilen verilerin özellikle bankacılık sektöründeki yöneticilere, çalışanlara ve akademisyenlere faydalı olacağı öngörülmektedir. Çalışmanın araştırma sorusu “Banka çeşitlerine göre iş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans düzeyleri arasında bir fark var mıdır?” şeklindedir.

1.İş Memnuniyeti ile İlgili Kavramsal Çerçeve

İş memnuniyeti literatürde farklı açılardan ele alınmıştır. İş memuniyeti, bir işgörenin iş ve iş tecrübelerinin kişisel olarak değerlendirilmesi sonucunda oluşan keyifli ve duygusal hali olarak tanımlanırken (Locke, 1976), bir çalışanın işini sevme ya da sevmeme derecesi olarak da tanımlanmıştır (Spector, 1997).

Bir başka açıdan iş memnuniyeti; çalışanın duygu ve düşüncelerinin iş ve işin farklı boyutlarının yansıması olduğunu savunarak; gerçekleştirilen işin bir derece lehine ve aleyhine olan duygusal ve/veya bilişsel bir iç durum olarak tanımlamıştır (Brief, 1998, akt.Mete vd., 2014).

Lofquist ve Dawis iş memnuniyetini, işgörenin ihtiyaçlarını ve çalışma ortamını güçlendirici bir sistem arasındaki ilişkinin fonksiyonu olarak ifade etmektedirler (Lofquist ve Dawis, 1969).

Glisson ve Durick'e göre ise iş memnuniyeti kavramı; genelde işgörenlerin, çalışma koşulları, çalıştıkları çevre, iş arkadaşları ile olan iletişimleri ve eşit ödüllendirme gibi yaptıkları işin tüm parçalarına karşı olan genel tutumları ve olumlu duyguları olarak tanımlanmaktadır (Glisson ve Durick, 1988).

Literatürde iş memnuniyeti dar bir çerçevede ele alınmış olsa da, iş memnuniyetinin genel kabul görmüş üç boyutundan bahsedilir. Birincisi iş memnuniyetinin, iş durumuna duygusal bir tepki olarak ortaya çıkmasıdır. Bu nedenle iş memnuniyetinin soyut bir durumu ifade ediyor olmasından dolayı görülemeyebileceği fakat anlaşılabileceğinden bahsedilir. İkincisi, iş memnuniyetinin, elde edilecek getirinin, o işten beklenenini ne kadar karşıladığı ya da beklentinin üzerinde olması durumuna göre tanımlanacağıdır. Üçüncüsü, iş memnuniyeti, birbiriyle ilgili birçok tutumu temsil eder. Akademik yazında ise işgören memnuniyeti konusunda beş alt boyuttan bahsedilir. Bu boyutlar, "işin nitelik ve içeriği", "ücret", "yöneticinin yaklaşımı", "yükselme fırsatları" ve "çalışma arkadaşları," dır (Luthans, 2012).

Bunun yanı sıra bazı çalışmalarda, işgörenin iş doyum düzeyini etkileyen, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, kişilik, zekâ, hizmet süresi, medeni durum vb. bireysel faktörler ve işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgüt ortamı gibi örgütsel faktörler olarak iki grupta incelenmiştir (Erdoğan, 1996).

Özetle, bireyin içinde bulunduğu olaylar, ilişkiler sonucunda, ihtiyaç, istek ve beklentilerinin karşılanması durumunda duyduğu sevinç ve mutluluk hissi iş tatminini olarak açıklanabilir.

2.Öğrenme Kapasitesi ile İlgili Kavramsal Çerçeve

Öğrenme kapasitesi çalışmaya esas teşkil etmesi bakımından örgütsel örenme kapasitesi şeklinde ele alınmıştır. Örgütsel öğrenme kapasitesi, organizasyonlarda öğrenme sürecine imkân sağlayan veya organizasyonun öğrenmesine yol açarak öğrenen organizasyon olmasına imkân sunan yönetsel ve örgütsel özellikler olarak ifade edilebilir.

Örgütlerde öğrenme, örgütsel öğrenme ve öğrenen organizasyon literatürü olarak iki alanda incelenmektedir. Örgütsel öğrenme bir süreç olarak ifade edilirken, öğrenen organizasyonlar öğrenmeye imkân sağlayan faktör ve prensipleri muhteva ederek öğrenmeye yol açan yapıları ifade etmektedir (Chiva ve Alegre, 2009). Bu açıdan bakıldığında örgütsel öğrenmeye imkân sağlayan faktörler öğrenen organizasyon literatürü altında analiz edilmektedir.

Örgütsel öğrenme araştırmalarında, organizasyonlarda öğrenme sürecinin nasıl gerçekleştirildiğinin analizi ve tespiti yapılmaya çalışılmıştır (Crossan, Lane ve White, 1999).

Örgütsel öğrenme alanında bugüne kadar farklı bakış açısıyla ele alınmış çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Genel olarak organizasyonların nasıl öğrendiği ile ilgili kişisel ve sosyal bakış açısı olmak üzere iki önemli yaklaşım ortaya atılmıştır (Popper ve Lipshitz, 1999). Kişisel bakış açısı öğrenmenin bireysel bir olgu olduğunu ve örgütlerin bireyler aracılığıyla öğrendiğini ifade etmektedir

(Huber, 1991). Sosyal bakış açısı ise; öğrenmeyi bir sosyal olgu olarak ele alarak örgütlerin gruplar ve topluluklar aracılığıyla öğrendiğini açıklamaktadır (Brown and Duguid, 1991). Örgütlerin öğrenme süreçleri ile ilgili olarak yeni yaklaşım ve bakış açıları geliştirilmeye devam etmektedir.

Öğrenen örgüt literatürü, örgütleri ve örgütlerin içindeki sürekli öğrenen insanları tanımlamaya ve analiz etmeye çalışır. Öğrenen örgütlerle ilgili farklı araştırmacılar tarafından değişik tanımlamalar yapılmıştır. Öğrenen örgütler, bilgiyi oluşturan, elde eden ve organizasyon üyelerine aktarabilen ve üyelerinin davranış kalıplarını bu yeni elde edilen bilgilere göre değiştirebilen örgütlerdir. Öğrenen örgütler, sistematik problem çözümünü, yeni fikirlerin denenmesini, tecrübelerden ve önceki birikimlerden öğrenmeyi ve diğer örgüt üyelerinin tecrübelerinden öğrenmeyi, elde edilen bilginin tüm organizasyon içerisinde hızlıca aktarılması konularına vurgu yapan örgütlerdir (Garvin, 1993).

Öğrenen örgütlerin en belirgin özellikleri, Senge'in 5. disiplin yaklaşımına göre, sistem düşüncesi, ortak vizyon paylaşımı, kişisel uzmanlık, akıl modellerine meydan okuma ve takım öğrenmesi şeklindedir (Dodgson, 1993). Pedler, vd.'ye göre ise öğrenen organizasyon, tüm üyelerinin öğrenmesine olanak sağlayan ve sürekli olarak kendini geliştiren ve yenileyen örgüttür. Bu yaklaşım örgütsel öğrenme için yardımcı etkenlere veya öğrenen örgüt olabilmek için gerekli vasıf ve niteliklere kısaca öğrenmeyi kolaylaştırıcı bağlamsal değişkenlere vurgu yapar (Gomez vd., 2005). Chiva ve Alegre örgütsel öğrenmeyi kolaylaştırıcı beş etken faktörden bahsetmişlerdir: deneyim, risk alma, iletişim, dış çevreyle etkileşim ve katılıcım karar boyutlarıdır (Chiva ve Alegre, 2009).

3. Örgütsel Performans

Günümüzde örgütler, sürekli değişen koşullarda başarılı olabilmek, hedeflerine ulaşma durumlarını tespit etmek için kritik öneme sahip yönlerini ortaya koyup başarılarını sürekli olarak değerlendirmelidirler. Kritik öneme sahip hususlardan biri örgütsel performansın değerlendirilmesidir.

Örgütsel performans, örgütlerin hedef ve misyonlarına ulaşabilme derecesi ya da bunlara ulaştıracak çıktılar elde etmesi şeklinde tanımlanmıştır (Kim, 2005). Bu alandaki çalışmalar performansın tanımlanmasına ve ölçülmesiyle ilgili farklı bakış açıları ve yaklaşımlar ortaya koymaktadır. Örgütlerin performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi için tek bir kriterden bahsetmek mümkün değildir.

Popovich ve Brizius, yüksek performans gösteren örgütleri, eşit ya da daha az kaynak ile daha yüksek kalitede mal ve hizmet sunan işgören gruplarının kalite ve verimliliklerinin günlük haftalık ve yıllık olarak sürekli artış gösteren, misyon ve hedeflerine ulaşan örgütler olarak tanımlamıştır (Popovich ve Brizius, 1998).

Bu yüksek performanslı örgütlerde hedef ve misyonlar açık bir şekilde tespit edilmiş, işgörenler örgütlerin başarılı olabilmeleri için motive edilmiş ve gerekli yetkilerle donatılmışlardır. Esneklik, örgütle direk ve dolaylı ilgisi olan kişilerle iletişim içinde, iş süreçlerinin sürekli olarak yeniden yapılandırıldığı ve yeniliklere açık ve müşteri gereksinimlerine cevap verebilmek yüksek performanslı örgütlerin en önemli özelliklerindendir.

Performans kavramı, etkinlik, etkililik, verimlilik, amaca ulaşma derecesi gibi kavramlarla ilişkilendirilerek de tanımlanmıştır. Cordero, performansı, etkinlik ve etkililik kavramları ile açıklar. Etkililik, hedefe ulaşılıp ulaşılmadığının tespiti için verilerin ölçümünü, etkinlik ise, kaynakların tümünü ifade etmektedir (Cordero, 1990).

Lebas'a göre performans, kullanıcının bakış açısına bağlı anlamları ifade etmektedir. Bir organizasyonda belirlenen hedeflere tam olarak ulaşılmasını sağlayan, madde ve unsurların etkin yönetimi ve dağıtımı ile ilgili bir süreçtir (Lebas, 1995).

Rolstadas performansı, daha geniş bir açıdan ele almış, etkenlik ve etkililik dışında, kalite, verimlilik, çalışma yaşamının kalitesi, yenilik ve karlılığı da performansın göstergeleri olarak belirtmiştir (Rolstadas, 1998).

Örgüt performansının ölçülmesi objektif boyutları, karlılık, yatırım dönüş oranı, pazar payı gibi içermekle birlikte, verimlilik, işin kalitesi gibi subjektif boyutları da içerir. Bu çalışmada kullanılan ölçekteki altı ifade, örgütsel performansın yüksek verimlilik, iş kalitesi ve örgütsel etkililik gibi değişik boyutlarını yansıtmaktadır. Örgütteki işgören memnuniyeti ve örgütün öğrenme faaliyetleri, iş kalitesini, örgütsel etkililik ve verimliliği örgütün performansını doğrudan etkilemektedir.

4.İş Memnuniyeti, Öğrenme Kapasitesi ve Örgütsel Performans Arasındaki İlişki

İş memnuniyeti, işin kendisi, örgüt içi ve dışı olmak üzere birçok faktörün bileşiminin iş ortamında bulunması ile işgörenin iş memnuniyetinin oluştuğunu söylemek mümkün olabilir. Fakat iş ve örgüt içi değişkenler bir ölçüde kontrol edilebilir özellikler taşımasına rağmen örgüt dışı faktörler, istenildiği düzeyde iş memnuniyetini artıracak şekilde kontrol edilemezler. Bu nedenle işgörenlerin yüzde yüz iş memnuniyetine ulaşabilmesi zor görünmektedir. Diğer yandan kontrol edilebilir nitelik taşıyan faktörlerin, işgörenin iş memnuniyetini örgüt amaçlarının gerçekleşmesine yönlendirecek seviyede güçlü faktörler olduğu da bir başka gerçektir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar iş ve örgüt içi faktörler aracılığı ile iş memnuniyetini artırılabileceğini göstermektedir (Herzberg vd., 1959; Hackman ve Oldham, 1976).

Örgütlerde öğrenmenin sağlanması ve buna uygun ortamın oluşturulduğu öğrenen örgütlerde işgörenler sürekli olarak kendilerini geliştirmekle meşguldürler. Böyle bir ortamda işgörenler kendilerini kişisel bir memnuniyet çabasının içinde bulacaklardır. Öğrenmeyi en önemli önceliği yapan ve işgörenlerini memnun eden örgütlerin bu gayreti örgütün finansal ya da finansal olmayan performanslarına yansıyacaktır.

Konuyla ilgili yazında örgütsel seviyede öğrenme, başarılı bir örgütsel değişim ve performans için olmazsa olmazlardandır (Garvin, 1993; Hendry, 1996). Öğrenme, örgüt üyelerinin entelektüel yeteneklerini geliştirerek, organizasyonların daha başarılı bir duruma gelmelerine yardımcı olur (Watkins ve Marsick, 1996). Örgütsel öğrenme örgütün kaynak ve kabiliyetlerinin geliştirilmesi için dinamik olarak bilginin meydana getirilmesi, elde edilmesi ve tamamlanmasını sağlayarak örgütlerin performanslarının artırılmasına yardımcı olur (Wu ve Cavusgil, 2006).

Yapılan araştırmalarda öğrenme aktiviteleri ve performans arasında pozitif doğrusal bir ilişki tespit edilmiş, organizasyonlarda yüksek performans gösteren çalışanların daha fazla öğrenme aktiviteleri ile ilgilendiği tespit edilmiştir (Garver, 1996).

Diğer bir çalışmada örgütlerde öğrenme organizasyonların performansını pozitif olarak etkilediği görülmüştür. Ayrıca birçok çalışmada örgütsel öğrenme ve performans arasında pozitif doğrusal ilişki tespit edilmiştir (Jashapara, 1993; Power ve Waddell, 2004; Khandekar ve Sharma, 2006).

Öğrenme, eğitim ve gelişim faaliyetlerini öncelik edinen organizasyonlar karşılığını yükselen karlılık ve artan çalışan memnuniyeti olarak elde etmiştir (Leslie vd., 1998). Diğer bir çalışmada örgüt öğrenme aktivitelerinin çalışan tatminin üzerinde pozitif bir ilişkisi olduğu tespit edilmiş, örgüt içerisindeki uygun öğrenim olanaklarının işgören memnuniyetine büyük katkı sağladığı saptanmıştır (Rowden ve Conine, 2005). Yapılan diğer ampirik çalışmalarda da iş memnuniyeti ve performans arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir (Politis, 2005; Suliman ve Iles, 2000). Araştırmalar, işinden memnun olan örgüt çalışanlarının daha verimli olacakları ve işine devam edeceği tespit edilmiştir (McNeese-Smith, 1997). İşinden memnun olan işgörenlerin sağladıkları hizmet kalitesi olumlu etkilenecek ve bu durum işgörenlerin performanslarını da olumlu olarak yansıyacaktır (Crossman ve Abou-Zaki, 2003).

Araştırmaya konu olan iş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel öğrenme ile ilgili ülkemizde yapılan araştırmalara bakıldığında kavramların, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, örgütsel adalet, motivasyonel değerler, işten ayrılma eğilimi, iletişim, duygusal emek, stres, tükenmişlik, ergonomik çalışma koşulları, iş stresi, anksiyete, müşteri memnuniyeti vb. kavramlarla ilişkilendirildiği görülmektedir (Ataklı, 1999; Taşlıyan, 2007; Dinç ve Ceylan, 2008; Yaşan vd.,2008; Avci ve Küçükusta, 2009; Üngören ve Doğan, 2010; Naktiyok, 2010, Başbuğ, 2010; Özer ve Günlük, 2010; Gürbüz ve Yüksel, 2011; Yüksel, 2011; Kaya vd., 2011)

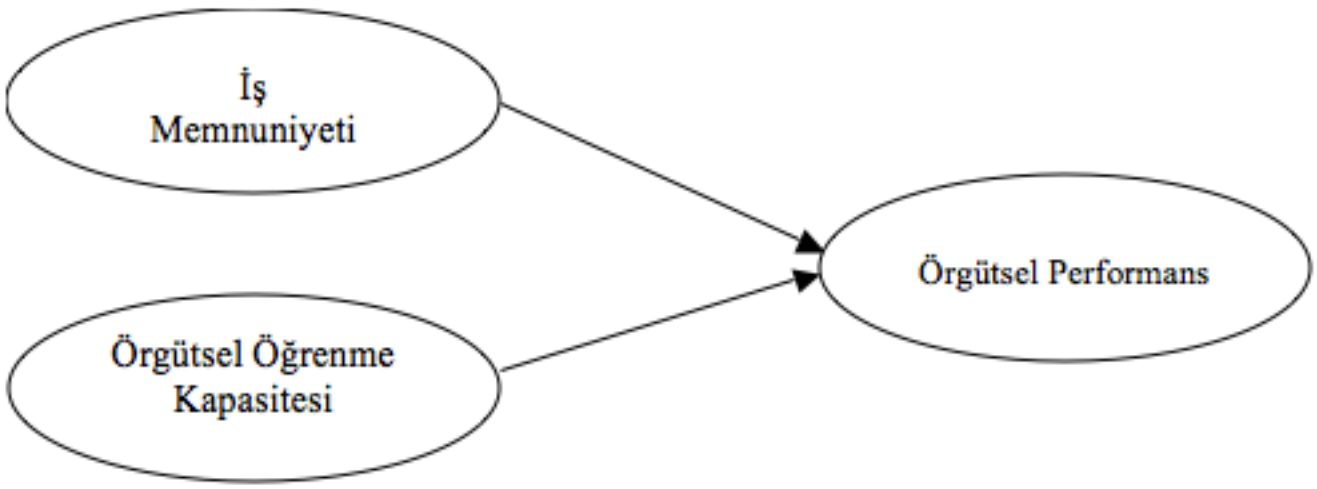
Örgütlerin öğrenme faaliyetleri içerisinde olması ve işgörenlerine öğrenme imkânı ve fırsatları sunması işgörenin iş memnuniyetine olumlu etki edecek ve buda işgörenin performansının yükselmesine ve daha fazla verimli olmasına imkân sağlayacaktır.

İş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans düzeylerine ilişkin yukarıdaki açıklamalardan sonra, konuyla ilgili şu hipotezler geliştirilebilir:

H1: İş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.

H2: İş memnuniyetinin ve öğrenme kapasitesinin örgütsel performans üzerinde etkisi vardır.

Literatürden yararlanarak elde edilen hipotezlerden iş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans arasında doğrusal bir ilişkiyi gösteren kavramsal model aşağıda Şekil 1'deki gibi gösterilebilir.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

5.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

5.1.Araştırmanın Amacı: Bu çalışmada, bankacılık sektöründeki çalışanların iş memnuniyetleri ve öğrenme kapasitelerinin, örgütsel performans üzerindeki etkilerinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

5.2. Veri Toplama Yöntemi: Hipotezleri ve modeli test etmek amacıyla demografik değişkenler dışında 29 ifadeden oluşan bir anket kullanılmıştır. Anketler, Diyarbakır, Batman, Siirt ve Mardin illerinde faaliyet gösteren bankalara rastgele dağıtılmış olup, geri dönen değerlendirmeye uygun 645 anket üzerinde analizler yapılmıştır. Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu dışında, çalışanların iş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve örgütsel performans düzeylerini belirlemek amacıyla üç ayrı ölçekten yararlanılmıştır.

a) ***Demografik Bilgiler Formu:*** Kurum çalışanlarına ait demografik bilgileri toplamaya yönelik olan bu ankette; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, çalışılan birim ve iş ünvanı gibi özellikler yer almaktadır.

b) ***Öğrenme Kapasitesi Ölçeği:*** Bu ölçek, örgütsel öğrenme kapasitesi ölçmek için Chiva ve Alegre (2009) tarafından geliştirilmiştir. 14 sorudan oluşan bu ölçekte 5'li Likert tipi

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0278.x

derecelendirme kullanılmıştır. Ölçek için yapılan güvenirlilik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0.90 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

c) ***İş Memnuniyeti Ölçeği:*** Bu ölçek çalışanların iş memnuniyet düzeylerini belirlemek için Spector (1985) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe'ye Kula (2011) tarafından uyarlanan 9 soruluk bu ölçeğin derecelendirilmesinde 5'li Likert kullanılmıştır. Anket için yapılan güvenilirlik analizinde Croncbach Alpha katsayısı 0.86 olarak bulunmuştur. Normal dağılım için çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

d) Örgütsel Performans Ölçeği: Örgütsel performansın ölçülmesinde Bakiev (2011) tarafından Nyhan (2000) ve Şahin (2010) ölçeklerinden yararlanılarak adapte edilen ve 6 sorudan oluşan bu ölçekte 5'li Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Ölçek için yapılan güvenirlilik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ve +1 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir.

5.3. Verilerin Analizi: Verilerin analizi için SPSS 18.0 istatistik programı kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, frekans analizi, parametrik (t-testi, ANOVA), korelasyon ve regresyon testleri kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılmıştır. İstatistiki anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak kabul edilmiştir.

6. BULGULAR

Araştırma hipotezlerini test etmek için demografik değişkenler, (Tablo 1); korelasyon testi (Tablo 2) ve regresyon analizi (Tablo 3) kullanılmıştır.

Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı demografik bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi, devlet bankalarından 212, özel bankalardan 239 ve katılım bankalarından 194 kişi olmak üzere araştırmaya 645 kişi katılmıştır.

Tablo 1: Demografik Değişkenler

Değişkenler	Devlet Bankaları	Özel Bankalar	Katılım Bankaları
	Frekans (%)	Frekans (%)	Frekans (%)
	n=212	n=239	n=194
Cinsiyet			
Erkek	117 (55,2)	119 (49,8)	134 (69,1)
Bayan	95 (44,8)	120 (50,2)	60 (30,9)
Yaş			
20-30	128 (60,4)	96 (40,2)	97 (50)
31-40	52 (24,5)	97 (40,6)	73 (37,6)
41-50	21 (9,9)	44 (18,4)	14 (7,2)
51+	11 (5,2)	2 (0,8)	10 (5,2)
Medeni Durumu			
Evli	124 (58,5)	146 (61,1)	121 (62,4)
Bekâr	88 (41,5)	93 (38,9)	73 (37,6)
Eğitim Durumu			
İlk/Orta Okul	7 (3,3)	9 (3,8)	-
Lise	39 (18,5)	35 (14,6)	15 (7,7)
Üniversite	147 (69,3)	187 (78,2)	171 (88,1)
Yüksek Lisans	19 (9)	8 (3,3)	8 (4,1)
Çalışma Pozisyonu			
Memur	143 (67,5)	123 (51,5)	98 (50,5)
Uzman	24 (11,3)	55 (23)	39 (20,1)
Departman Sorumlusu	34 (16)	44 (18,4)	34 (17,5)
Müdür/Md. Yrd.	11 (5,2)	17 (7,1)	23 (11,9)
Tecrübe			
1-5	118 (55,7)	93 (38,9)	92 (47,4)
6-10	45 (21,2)	68 (28,5)	64 (33)
11-15	22 (10,4)	34 (14,2)	26 (13,4)
16-20	15 (7,1)	15 (6,3)	5 (2,6)
21+	12 (5,7)	29 (12,1)	7 (3,7)

n:645

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 92-108
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0278.x

Tablo 2'de görüleceği üzere, örgütsel performans, öğrenme kapasitesi ve iş memnuniyeti arasında güçlü pozitif bir doğrusal ilişki mevcuttur (p<0.001). Dolayısıyla H1 araştırma hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 2: Öğrenme Kapasitesi, Memnuniyet ve Performans arasındaki İlişki

		1	2	3
1. Performans	Spherman	1	516**	,594**
2. Öğrenme Kapasitesi	Correlation		1	,594**
3. İş Memnuniyet	Coefficient			1

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3'te görüleceği üzere (örgütsel performanstaki), öğrenme kapasitesi ve iş memnuniyeti değişkenleri toplam varyansın %38'ini açıklamaktadır. Dolayısıyla H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3: Performans, Öğrenme Kapasitesi, and İş Memnuniyet Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	R^2	Bağımsız Değişken	B	B	*t*	p	VIF
Örgütsel Bağlılık	**0.38**	Öğrenme Kapasitesi	.114	.252	6,56	0.000	1.56
		İş Memnuniyeti	.297	.436	11,25	0.000	1.56

Bu modelde, Durbin Watson: 1.5<d=1.94<4 olduğu için otokorelasyon yoktur.

Bazı demografik değişkenlerden göre analiz sonuçları:

- Erkeklerin performans algıları bayanlara göre daha yüksek (p<0.05, t: 2.25).
- Erkeklerin öğrenme algıları bayanlara göre daha yüksek (p<0.05, t: 2.12).
- Evlilerin öğrenme algıları bekârlara göre daha yüksek (p<0.05, t: 2.03).
- Yöneticiler, uzmanlar ve memurlara göre daha yüksek performans, daha yüksek öğrenme ve daha yüksek memnuniyet bildirmişlerdir (p<0.005, F:4.93; p<0.001, F:8.62; p<0.001, F:7.85).

• Katılım bankaları çalışanları özel ve devlet banklarına çalışanlarına göre daha yüksek performans, öğrenme ve memnuniyet bildirmişlerdir ($p<0.001$, $F:11.18$; $p<0.001$, $F:12.76$; $p<0.001$, $F:12.92$). Genel olarak yüksekten aşağıya doğru puanlar kıyaslandığında; birinci sırada katılım, ikinci sırada devlet ve üçüncü sırada özel bankalar gelmektedir.

7.SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırma sonuçlarına göre, iş memnuniyeti, performans ve öğrenme kapasitesi arasında istatistiki olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar konuyla ilgili daha önceki araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Garver, 1996; Power ve Waddell, 2004; Khandekar ve Sharma, 2006; Politis, 2005; Suliman ve Iles, 2000). Önceki araştırmalara göre örgütlerde öğrenme, örgütlerin performansını pozitif olarak etkilediği, öğrenme fırsat ve imkânları sunulan örgüt üyelerinin iş memnuniyetine de pozitif etkisi olduğu ve işinden memnun olan işgörenin veriminin yükseleceği ve sağladığı hizmet kalitesinin artacağı ve bu hususların örgütün performansını da arttıracağı sonucuna varmışlardır (McNeese-Smith, 1997; Crossman ve Abou-Zaki, 2003). Araştırmada elde edilen bulgular yukarıda ifade edilen çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Araştırma kapsamında değerlendirilen demografik değişkenlere göre erkeklerin performans ve öğrenme algılarının bayanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum, Türk toplumunun erkek egemen bir kültüre sahip olmasıyla açıklanabilir. Erkek egemen kültüre sahip bir toplumda, erkek çalışanlara hem kariyer hem de ücret konularında ayrıcalık yapılması söz konusu olabilir. Bu da erkeğin daha yüksek performans algısını güçlendirebilir. Ayrıca kadının evine bağlı ekstra sorumluluklarının öğrenme ve performans algılamasını zayıflattığı söylenebilir.

Yöneticilerin, diğer çalışanlara göre, daha yüksek iş memnuniyeti, öğrenme kapasitesi ve performans göstermeleri ve ayrıca bankanın diğer işgörenlerine yükselme imkânı sağlamalarının işgörenlerin bu konulardaki tutumlarının pozitif yönde değişeceği de öngörülebilir.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli nokta katılım bankalarındaki çalışanların öğrenme, memnuniyet ve performans düzeylerinin diğer tür banka ve devlet bankalarında çalışanlara göre daha yüksek olduğudur. Bunun nedeni olarak da katılım bankalarında çalışanların sahip olduğu kültürel farklılıklar gösterilebilir.

Çalışma sonucunda araştırma sorusunun cevapları bulunmuş, bankacılık sektöründe öğrenme kapasitesi, iş memnuniyeti ve örgütsel performans arasında pozitif ilişki tespit edilmiş, öğrenme kapasitesi ve iş memnuniyeti yüksek olan çalışanların örgüt performansını arttırıcı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ortaya atılan her iki hipotezde test edilmiş ve doğruluğu ortaya konulmuştur.

Bankacılık sektörü üzerinde yapılan bu araştırmada bu alanda faaliyet gösteren banka yöneticilerine üzerinde önemle durulması gereken bilgiler sunulmuştur. Öncelikle işyerindeki astlarının verim ve performansını en üst düzeye çıkarılabilmelerinin ancak onların iş memnuniyet düzeylerini artırmakla mümkün olacağı bilinmelidir. Ayrıca banka yöneticilerinin, işgörenlere öğrenme fırsatları ve imkânları sunulması ve bu durumun işgören ve örgüt performansını olumlu yönde etkilediğini göz ardı etmemeleri gerekmektedir.

Sonuç olarak öğrenme kapasitesi, iş memnuniyeti ve örgütsel performans arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş olup, öğrenme kapasitesi ve iş memnuniyetinin örgütsel performans üzerin pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

KAYNAKLAR

Ağırbaş, İ., Çelik, Y., & Büyükkayıkçı, H. (2005), Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8(3), ss. 326-350.

Ataklı, A. (1999), Öğretmenlerde stres ve iş memnuniyeti. Çağdaş Eğitim Dergisi, 256, ss.7-13.

Avci, N., & Küçükusta, D. (2009), Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. Anatolia, 20(1).

Bakiev, E. (2011), Determinants of Interpersonal Trust, Organizational Commitment for Performance within Kyrgyz National Police, University of Central Florida, Orlando (unpublished dissertation).

Başbuğ, G. (2010), Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (58), ss.253-274.

Brief, A.P. (1998), Attitudes in and around Organizations, Sage, Thousands Oaks, CA.

Brown, J. S. and P. Duguid. (1991), Organizational Learning and Communities-of-Practice: Toward a Unified View Of Working, Learning, and Innovation, Organization Science, 2: pp.40–57.

Chiva, R. ve Alegre J. (2009), Organizational Learning Capacity and Job Satisfaction: An Empirical Assessment in the Ceramic Tile Industry, British Journal of Management. 20, pp.323-340.

Cordero, R., (1990), The Measurement of Innovation Performance in Firm: An Overview, Research Policy. 19(2): pp.185-192.

Crossman, M., H. Lane and R. White (1999), An Organizational Learning Framework: From Intuition to Institution, Academy of Management Review, Vol. 24, No.3 pp.522–537.

Crossman, A. and Abou-Zaki, B. (2003), Job Satisfaction and Employee Performance of Labanese Banking Staff, Journal of Managerial Psychology, 18(4), pp.368-376

Dinç, A., & Ceylan, A. (2008), Kaçak Elektrik Kullanımıyla İlgili İdare Çalışanı Tutumunun Örgütsel Adalet ve İş Memnuniyeti ile İlişkisi, Çalışma Gruplarına Göre Farklılıklar, Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2), ss.13-29.

Dodgson, M. (1993), Organizational Learning: A Review of Some Literatures, Organizational Studies, SAGE Publication, London UK, Vol.14, No.3, pp.375-394.

Erdogan, İ. (1996), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Aviol Yayın, İstanbul.

Garver, C.R. (1996), Organizational Learning Climate, Self-Directed Learner Characteristics, and Job Performance Among the Police Officers, Unpublished doctorial dissertation. The Pennsylvania State University.

Garvin, David A. (1993), Building a Learning Organization, Harvard Business Review 74, no. 4 (July 1993) p.78.

Glisson, C. ve Durick M. (1988), Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations, Administrative Science Quarterly. 33(1), pp. 61-81.

Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2011), Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(2), ss.174-190.

Hackman, J.R.ve Oldham G.R. (1976), Motivation through the Design of Work: Test of a Theory, Organizational Behaviour and Human Performance, 16, pp.250-279.

Hendry, C. (1996), Understanding and creating while organizational change through learning theory. Human Relations. 49(5), pp.621-641

Herzberg, F., Mausner B., ve Snyderman B.B. (1959), The Motivation to Work, John Wiley, New York.

Huber, G. P. (1991), Organization Science, Vol. 2, No. 1, Special Issue: Organizational Learning: Papers in Honor of (and by) James G. March. (1991), pp.88-115.

Jashapara, A.(1993), The competitive learning organization: a quest for the holly grail. Management Decision 31(8) pp.52-62.

Jerez-Gomez, P., J. Cespedes-Lorente ve R. Valle-Cabrera. (2005), Organizational Learning And Compensation Strategies: Evidence From The Spanish Chemical Industry, Human Resource Management, 44, pp.279–299.

Kaya, M. D., Güzel, D., & Çubukçu, B. (2011), Ilıca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları Ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(2), ss.51-60.

Khandekar, A. and Sharma, A. (2006), Organizational learning and performance: understanding Indian scenario in present global context. Education and Training. 48 (8/9), pp.682-692.

Kim, S. (2005), Individual-Level Factors And Organizational Performance In Government Organizations, Journal of Public Administration Research and Theory, 15(2), pp.245-261.

Kula, S. (2011), Occupational Stress and Work-Related Wellbeing of Turkish National Police (TNP) Members, University of Central Florida, Orlando (unpublished dissertation).

Locke, E.A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette, M.D. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, Chicago, IL.

Lofquist, L.H. and Dawis, R.V. (1969), Adjustment to Work: A Psychological View of Man's Problems in a Work-oriented Society, Appleton-Century-Crofts, New York, NY.

Leslie, B., Aring, M. and Brand, B. (1998), Informal Learning: The New Frontier Of Employee and Organizational Development, Economic Development Review, Vol. 15 No. 4, pp.12-18.

Lebas, M.(1995), Performance Measurement and Performance Management, International Journal of Production Economics, Vol:41, No:9, 1995, pp.23-35.

Luthans, Fred. (2012), Organizational Behavior An Evidence Based Approach, McGraw Hill Irwin, Newyork

McNeese-Smith, D.K. (1997), The Influence of Manager Behaviour on Nurses' Job Satisfaction, Productivity and Commitment. Journal of Nursing Administration. 27, pp.47-55

Mete M., Tiftik H., Zincirkıran M. (2014), Study on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Terms of Certain Demographical Variables: A Research for Bank Managers. International Journal of Management, IT and Engineering, 4(5), pp. 311-327.

Naktiyok, A. (2010), Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi/Journal of Economics and Administrative Sciences,16(3-4)

Nyhan, R. C. (2000), Changing the Paradigm-Trust and Its Role in Public Sector Organizations, American Review of Public Administration. 30(1), pp. 87-109.

Özer, G., & Günlük, M. (2010), Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi, University of Gaziantep Journal of Social Sciences, 9(2).

Pedler, M., J. Burgoyne and Boydell T. (1997), The Learning Company: A Strategy for Sustainable Development, McGraw-Hill.

Politis, J.D. (2005), Self-Leadership Behavioural-Focused Strategies and Team Performance: The Mediating İnfluence of Job Satisfaction. Leadership and Organization Journal, 27(3), pp. 203-216.

Popovich, M. G., & Brizius, J. A. (1998), Creating High-Performance Government Organizations: A Practical Guide for Public Managers (1st ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Popper, M. and Lipshitz, R. (1999), Organizational Learning Mechanisms, Culture, and Feasibility, Essential Readings in Management Learning, pp. 38-52.

Power, J. and Waddell, D. (2004), The Link Between Self-Managed Work Teams And Learning Organizations Using Performance Indicators. The Learning Organization. 11(2/3), pp.244-259.

Rolstadas, A. (1998), Enterprise Performance Measurement, International Journal of Operations &Production Management 18(9/10), pp. 989-999.

Rowden, R.W. and Conine Jr. (2005), The impact of Workplace Learning on Job Satisfaction in Small US Commercial Banks, Journal of Workplace Learning, 17(4), pp.215-230.

Sahin, I. (2010), Organizational Social Capital and Perceived Performance of Drug Law Enforcement Departments: A Case Study in Turkey, University of Central Florida, Orlando, FL (unpublished dissertation).

Spector, P.E. (1997), Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences. United Kingdom. Sage Publications.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 92-108
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2014.0278.x

Spector, P. E. (1985), Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, American Journal of Community Psychology, 13(6), pp.693-713.

Suliman, A.M.T. and Iles, P. (2000) Is Continuance Commitment Beneficial to Organizations? Commitment-Performance Relationship: A New Look. Journal of Managerial Psychology, 15(5), pp.407-426.

Taşlıyan, M. (2007), Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini ile Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi, 12(9), ss.185-194.

Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., & Tekin, Ö. A. (2010), Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş tatmin Düzeyleri İlişkisi, Journal of Yasar University, 17(5), ss. 2922-2937.

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1996), In action: Creating the learning organization. Alexandria, VA: American Society for Training and Development.

Wu, F. and Cavusgil, S.T. (2006). Organizational Learning and Joint Value Creation in Interfirm Relationships, Journal of Business Research. 59, pp.81-89.

Yaşan, A., Eşsizoğlu, A., Yalçın, M., & Özkan, M. (2008), Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlilerinde ş Memnuniyeti, Anksiyete Düzeyi ve lişkili Etmenler. Dicle Tıp Dergisi, Cilt 35, Sayı 4

Yüksel, İ. (2011), İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 6(2), ss.291-306.

BANKACILIK SEKTÖRÜ KREDİ HACMİ GENİŞLEMESİNİN İŞSİZLİK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: ÇOKLU YAPISAL KIRILMALI ESTÜMLESME ANALİZİ

Yrd. Doç. Dr. İsmet GÖÇER

Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın İktisat Fakültesi, Ekonomi ve Finans Bölümü

ÖZET

Bu çalışmada, Türkiye'de bankacılık sektörü toplam kredi hacminin işsizlik üzerindeki etkileri, Carrion-i-Silvestre vd. (2009) çoklu yapısal kırılmalı birim kök testi, Maki (2012) çoklu yapısal kırılmalı eştümleşme testi ve dinamik en küçük kareler yöntemi yardımıyla, 1986-2013; 2000:Q1-2013:Q2 ve 2005:M01-2013:M05 dönemleri için ayrı ayrı analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, Türkiye'de kredi hacmindeki artışların, işsizlik oranını azaltıcı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kredi Hacmi, İşsizlik, Çoklu Yapısal Kırılmalı Birim Kök ve Eştümleşme.

ABSTRACT

In this study effects of banking sector total credit volume expansion on unemployment were analysed separately by means of unit root test with multiple structural breaks of Carrion-i-Silvestre et al. (2009), cointegration test with multiple structural breaks of Maki (2012) and dynamic ordinary least square method for 1986-2013; 2000:Q1-2013:Q2 and 2005:M01-2013:M05 period. As a result of the analysis it was determined that credit volume increases have got a reducing effect on unemployment in Turkey.

Keywords: Credit Volume, Unemployment, Unit Root and Cointegration with Multiple Structural Breaks.

1.GİRİŞ

Para politikasının, reel ekonomiyi etkileme yolları, parasal aktarım kanalları olarak adlandırılmaktadır. Bu kanallar, para politikasına ilişkin alınan kararların, reel ekonomiyi hangi yollardan, ne kadar gecikmeyle ve ne ölçüde etkilediğini incelemektedir. Başlıca parasal aktarım kanalları arasında faiz kanalı, döviz kuru kanalı, varlık fiyatları kanalı, kredi kanalı ve son dönemlerde listeye eklenen beklenti kanalı sayılabilir (Mishkin, 2004). Bir kısım çalışmalarda ise para görüşü (geleneksel faiz kanalı) ve kredi görüşü (kredi kanalı) biçiminde farklı bir ayırıma gidilmektedir (Bernanke, 1993 ve Cecchetti, 1999). Keynesyen faiz teorisine dayanan para görüşünde, mükemmel işleyen bir sermaye piyasasının varlığı kabul edilmekte, banka kredileri veya menkul kıymet ihracıyla finansman elde edilmesinde firmalar arasında fark olmadığı varsayılmakta, para politikasının reel ekonomiyi faiz oranları ve sermaye maliyeti üzerinden etkilediği değerlendirilmektedir. Bu yaklaşıma göre, azalan faizler nedeniyle yatırım ve tüketim harcamaları artmakta ve böylece toplam talep genişlemekte ve ekonomi canlanmaktadır (Clausen, 2002). Kredi görüşünde ise finansal piyasalarda yaşanan asimetrik bilgi kavramına vurgu yapılmaktadır. Bu kanalda bir firmanın piyasa değeri, o firmanın finansman kaynaklarına ulaşabilmesi açısından önemlidir. Bu yaklaşıma göre, piyasada yeterince tanınamadığı için menkul kıymet ihraç ederek finansman sağlayamayan küçük firmalar, banka kredilerine bağımlı hale gelmektedir. Bu firmalar işletme sermayelerini daha çok kısa vadeli borçlarla finanse edebilmektedir. Daraltıcı para politikaları, söz konusu küçük ölçekli firmaların ödemek zorunda oldukları faizi yükünü arttırırken, hanehalkı harcamalarını da düşürerek, bu firmaların atışlarını azaltmaktadır. Nakit akışındaki bu azalma, küçük ve orta ölçekli firmaların bilançolarının zayıflamasına, finansal göstergelerinin bozulmasına, teminat olarak göstereceği varlıkların değerlerinin düşmesine ve kredi kullanabilmek için yeterli teminat gösterememelerine yol açacaktır (Bernanke ve Gertler, 1995).

Kredi kanalı; banka kredileri kanalı ve bilanço kanalı olarak iki alt bölüme ayrılabilmektedir. Banka kredi kanalı; bankaların kredi verme davranışlarını ve banka kredileri ile reel ekonomi arasındaki bağlantıyı, bilanço kanalı ise firmaların yatırım kararlarıyla, bankaların kredi verme davranışları arasındaki ilişkileri incelemektedir (Mishkin, 1995). Kredi kanalına göre; daraltıcı bir para politikası, bankaların kredi vermek amacıyla kullanabilecekleri fon maliyetini ve miktarını etkileyecektir. Bu çerçevede, bankaların bilanço yapısı ve kredi verme konusundaki istekliliği de değişecek, bankalar daha az kredi arz edecek ve bu süreç, reel ekonomide gerilemeye yol açacaktır (Nilsen, 2002). Kredi kanalına göre; para politikasının reel ekonomi üzerindeki etkileri, banka kredileri kanalı ile ortaya çıkmaktadır (Berk, 1998). Bilanço kanalına göre ise daraltıcı para politikası, firmaların net değerini azaltmaktadır. Net değeri düşük firmalar, yüksek olanlara kıyasla daha maliyetli ve zor şartlarda kredi elde edebildiği için, bu firmaların tüketim ve yatırım kararları etkilenmekte ve reel ekonomi daralmaktadır (Cengiz, 2009).

Bankaların para ve kredi yaratma fonksiyonu, finans sistemi içinde önemli bir yer tutmaktadır (Telatar, 2002). Kredi kanalın sağlıklı biçimde çalışması, finansal sistemin gelişmişlik düzeyi ile yakından ilişkilidir. Finans piyasasında kullanılan araçların çeşitliliğinin ve yaygınlığının artması,

finansal gelişmişlik olarak adlandırılırken, finans piyasasının işlem hacminin büyüklüğüne, finansal derinlik adı verilmektedir (Erim ve Türk, 2005). Gelişmiş, derinleşmiş ve kurumsallaşmış bir finansal yapı, bir yandan kredi piyasasında ortaya çıkabilecek krizleri ve olası riskleri azaltarak (Federici ve Caprioli, 2009) güvenli fon akışına aracılık ederken, diğer yandan çeşitli finansal araçları kullanarak, tasarrufların yatırıma dönüşmesine katkıda bulunur. Böylece reel kesime, daha farklı ve etkin finansal araçlar sunarak, fon teminini kolaylaştırır (Ceylan ve Durkaya, 2010). Bu şekilde, reel kesimin ihtiyacı olan fon arzı gerçekleşir ve tasarruf yetersizliğinden kaynaklanan yatırım eksikliği sorunu giderilebilir (Basel Committee on Banking Supervision, 2011). Finansal kurumlar, reel kesimin kredi talebini karşılama işlevlerini yerine getirebildiği ölçüde, ülkenin ekonomik büyümesi de yüksek olacaktır (Aizenman vd. 2013).

Ekonomide iyi işleyen finansal piyasalar, sermaye birikimine imkân sağlar, küçük fonların büyük yatırımlara yönelmesine yardımcı olur, yeni teknolojilerin yayılmasını teşvik eder ve bu şekilde ülkede verimliliği, ekonomik büyümeyi ve istihdamı arttırır (Aslan ve Küçükaksoy, 2006). Gelişmiş finans sistemi içinde yer alan bankalar, firmalara kolay ve ucuz finansman sağlayarak, daha fazla yatırım ve üretim yapma imkânı verir ve bu yolla ekonomide yeni istihdam alanları oluşmasını destekler (Pagano ve Pica, 2012). Ayrıca, finansal gelişme, nakit akışına bağlı şoklara karşı firmaların duyarlılıklarını azaltarak ve risk paylaşımı sağlayarak, onları daha istikrarlı bir hale getirir (Saint-Paul, 2007).

Bankacılık sektörünün sağladığı tüketici kredileri, hane halkının tüketim harcamalarını arttırarak, firmaları daha fazla üretim, yatırım ve işgücü istihdamına teşvik etmektedir (Pagano ve Pica, 2012). Bankaların verdiği kredi miktarı arttığında, ekonomide ödünç verilebilir fon arz ve talebi artmakta, mali piyasanın hacmi genişlemekte, milli gelir ve istihdam artmaktadır. Bankaların makroekonomik açıdan bir diğer önemli işlevi de, mali sisteme çekilen fonların ekonomik kalkınmaya en yüksek katkıyı sağlayacak alan ve sektörlere yöneltilmesidir (McCaig ve Stengos, 2005). Bu yolla, mali etkinlik de gerçekleşecektir. Aynı zamanda gelişen finansal sistem, firmaları, tasarruflarını kasada tutmak yerine, finansal sistem içinde değerlendirmeye yönlendirecektir. Bu şekilde tasarrufları artan ve mali yapısı güçlenen firmalar, ekonomik krizlerden ve talep daralmalarından daha az etkilenecek, yeni yatırımlar için daha fazla finansman kaynağına sahip olacaktır (Thesmar ve Thoenig, 2004).

Bu çalışmanın amacı; Türkiye ekonomisinde bankacılık sektörü toplam kredi hacmi ile işsizlik oranı arasındaki ilişkiyi, 1986-2013; 2000:Q1-2013:Q2 ve 2005:M01-2013:M05 dönemleri için ayrı ayrı, Carrio-i-Silvestre vd. (2009) çoklu yapısal kırılmalı birim kök testi ve Maki (2012) çoklu yapısal kırılmalı eştümleşme yöntemiyle incelemektir. Çalışmanın bundan sonraki ikinci bölümünde güncel kredi hacmi ve istihdam verileri çerçevesinde Türkiye ekonomisine değinilecek, üçüncü bölümde literatür özeti ver alacak, dördüncü bölümde ampirik analiz gerçekleştirilecek ve sonuç ve önerilerle

çalışma tamamlanacaktır. Bu çalışma, incelenen konu ve analiz yöntemi itibariyle oldukça güncel olup*, literatüre bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. TÜRKİYE EKONOMİSİNDE KREDİ HACMİ VE İSTİHDAM İLİŞKİSİ

Türkiye ekonomisinde finansal sistemin toplam varlıkları içerisinde bankaların payı %90'ın üzerinde olup, bankaların toplam aktifleri 2012 yıl sonu itibariyle 1.4 trilyon liraya ulaşmıştır. Krediler, bankacılık sektörünün en önemli işlem kalemlerinden birini oluşturmakta olup, 2012 yılında kullanılan kredilerin %33.5'ini bireysel krediler, %25'ini KOBİ ve %41.6'sını kurumsal ve ticari krediler oluşturmuştur (BDDK, 2012). Türkiye ekonomisi, kredi hacmindeki değişmelere oldukça duyarlı bir seyir izlemektedir. Kredi hacmindeki değişmelerin özellikle işsizlik oranı üzerindeki etkileri, Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Kredi Hacmi ve İşsizlik Oranları

	Reel Kredi Hacmi (Milyar TL)	Reel Kredi Hacmi Artış Hızı (%)	İşsizlik Oranı (%)
2000	22.7	7.2	6.5
2001	18.2	-19.9	8.4
2002	12.6	-30.5	10.4
2003	15.1	19.2	10.5
2004	20.8	38.3	10.8
2005	31.5	51.1	10.6
2006	40.9	29.9	10.2
2007	48.4	18.2	10.3
2008	53.6	10.9	11
2009	59.5	11.0	14.2
2010	77.4	30.1	11.9
2011	89.6	15.7	9.8
2012	98.8	10.3	9.2
2013*	114	15.4	9

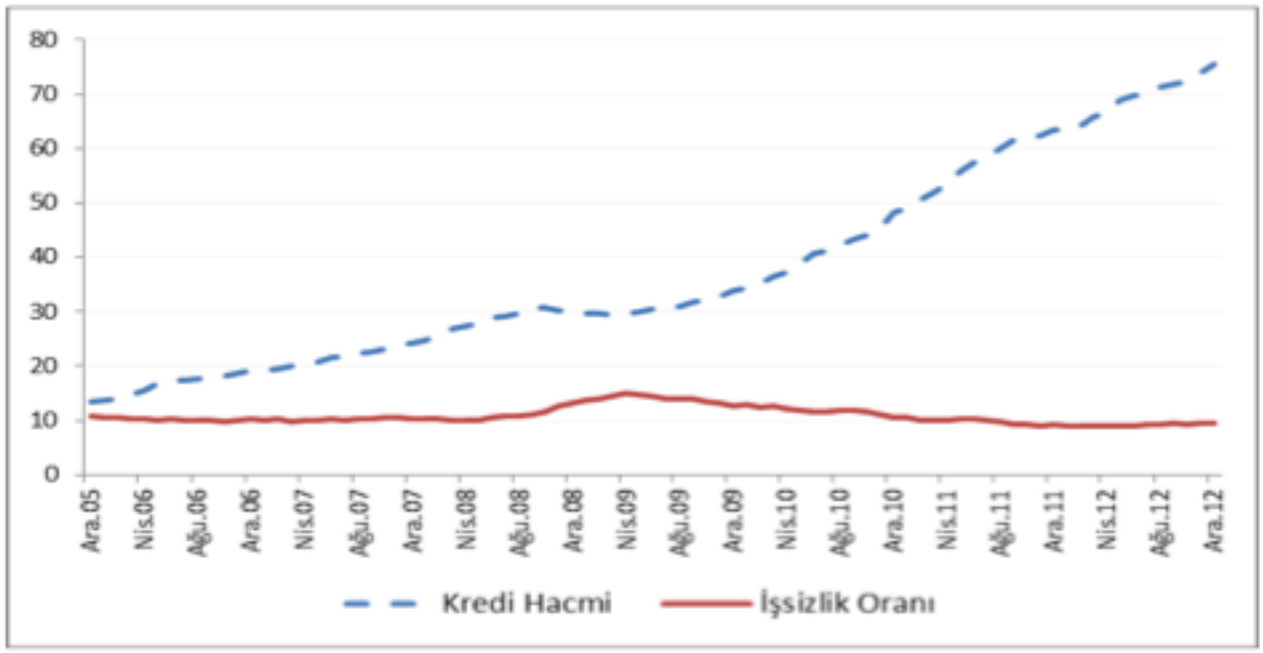
Kaynak: TUİK ve TCMB-EVDS. *; İlk 5 aylık veriler.

* Özellikle Maki (2012) testi oldukça güncel bir yöntem olup, Mayıs 2012'de ekonometri literatürüne girmiştir. Maki'nin ilk çalışmasında kullandığı kodlar, yapısal kırılmalar altında eşbütünleşme ilişkisinin varlığını test edebilmesine karşılık, yapısal kırılma tarihlerini vermemekteydi. Bu durum tarafımızdan Maki'ye bildirilmiş olup, Maki tarafından Ocak 2013'te gönderilmiş olan yeni Gauss kodları, bu çalışmada kullanılmıştır. Bu yönüyle, çalışma Türkçe iktisat literatüründe bu yöntemin kullanıldığı ilk çalışmalardan birisidir. Kodlar için, Ryukoku Üniversitesi (Japonya) öğretim üyelerinden Daiki Maki'ye teşekkür ediyoruz.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 109-129
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0279.x

Tablo 1'deki sonuçlar incelendiğinde, kredi hacminin son yıllarda önemli ölçüde arttığı görülmektedir. Kredi hacminin artış hızı 2005 yılında %51.1 ile en yüksek değerine ulaşmış, sonrasında 2008 küresel finans krizinin etkisiyle %10.9'a kadar gerilemiştir. Küresel krizin ABD ve Avrupa'yı derinden etkilemiş olması, Türkiye'nin bu ülkelere olan ihracatını olumsuz etkilemiş ve ihracat 2009'da %22.6 oranında azalmıştır. Bu durum istihdamı olumsuz yönde etkilemiş, işsizlik oranı Şubat 2009'da %16.1'e, yıl sonunda %14.2'ye yükselmiştir. Bunun üzerine ekonomi yönetimi, iç talebi canlandırabilmek için; özel tüketim vergilerini azaltmış, bankaları yatırım ve tüketim kredisi vermeye devam etmeleri konusunda sık sık uyarmış, işçi çıkarmaksızın yeni istihdam oluşturan işyerlerine sigorta primlerinde kolaylıklar getirmiş, kamuya geçici ve sözleşmeli personel alımlarını hızlandırmış, kamu harcamalarını ve sosyal yardımları arttırmıştır. Krizin etkilerini bir an önce ortadan kaldırabilmek için uygulanan genişletici para ve maliye politikalarının da etkisiyle, 2010 yılında kredi hacmi artış hızı %30.1'e yükselmiş, ekonomi %9.2 oranında büyümüş ve işsizlik oranı %11.9'a gerilemiştir. Ancak bu süreç 2011 yılında GSYİH'nın '10'una yaklaşan cari işlemler açığını da beraberinde getirmiştir. Sonrasında Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (TCMB) faiz oranlarını düşürerek ve zorunlu karşılık oranlarını arttırarak, kredi artış hızına müdahale etmiş, 2012 yılında reel kredi hacmi artış hızı %10.3'e inmiştir. Bu kez de ekonomik büyümenin çok düştüğü* gerekçesiyle tekrar para politikası gevşetilmiş ve 2013 yılının ilk beş aylık döneminde kredi artış hızı %15.4'e yükselmiştir. Kredi hacmi ile işsizlik oranı arasındaki ilişki, Grafik 1'de görülmektedir.

Grafik 1: Kredi Hacmi ve İşsizlik Oranı Arasındaki İlişki



Kaynak: TUİK ve TCMB-EVDS.
Not: İşsizlik oranı serisi, mevsim etkilerinden arındırıldıktan sonra, grafiğe yansıtılmıştır.

Kaynak: TUİK ve TCMB-EVDS.

Not: İşsizlik oranı serisi, mevsim etkilerinden arındırıldıktan sonra, grafiğe yansıtılmıştır.

* 2012 yılında reel ekonomik büyüme %2.2 olarak gerçekleşmiştir. Bu çerçevede yapılan gaz-fren tartışmalarını hatırlayınız.

Grafik 1 incelendiğinde, kredi hacmi artarken, işsizlik oranının azaldığı görülmektedir. Özellikle 2006 yılından itibaren bu ilişki daha net biçimde ortaya çıkmıştır.

2. LİTERATÜR

Banka kredileri ile istihdam arasındaki ilişkinin araştırıldığı öncü çalışma, Bernanke ve Blinder (1992) tarafından ABD için yapılmıştır. Banka kredi kanalının VAR modeli yardımıyla 1959-1978 dönemi için incelendiği bu çalışmada, federal faiz oranındaki değişmeler karşısında banka mevduatı, banka menkul kıymet stoku, banka kredileri, işsizlik oranı ve fiyatların tepkisi incelenmiştir. Analiz sonucunda banka kredileri ile reel aktivitelerdeki hareketlerin paralel olduğu ve kredi kanalının işlediği tespit edilmiştir. Gündüz (2001), parasal aktarım mekanizmasının işleyişinde banka kredi kanalının rolünü test ettiği çalışmasında, Türkiye'de kredi kanalının işlediği yönünde bulgulara ulaşmıştır. Bertrand vd. (2007), Fransa'da 1985 yılında bankacılık sektöründe yapılan reformlar sonrasında, bankacılığa bağlı sektörlerde hızla istihdam artışı olduğunu tespit etmiştir.

Öztürkler ve Çermikli (2007), Türkiye'de para politikası ile bankaların kullanabilecekleri kredi miktarları arasındaki ve banka kredileri ile reel ekonomi arasındaki ilişkileri, 1990-2006 dönemi verilerini kullanarak, VAR yöntemi ve Granger nedensellik testi yardımıyla incelemiştir. Analiz sonucunda para politikası şoklarından bankaların kullandırdıkları reel kredilere yönelik tek yönlü, reel krediler ile sanayi üretimi arasında ise iki yönlü ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Cengiz ve Duman (2008), Türkiye'de banka kredi kanalını 1990-2006 dönemi için incelemiş ve kredi kanalının işlediği bulgusuna ulaşmıştır. Castillo (2009), küresel finans krizinin istihdam üzerindeki etkilerini, Filipinler için analiz etmiştir. Krizin etkisiylefirmaların finansman problemleri yaşadığını ve bu nedenle küçük ve orta ölçekli işletmelerde, istihdam kaybının çok olduğunu belirlemiştir. Ayrıca bu süreçten en çok etkilenen çalışan grubunun gençler, kadınlar ve göçmenler olduğunu da tespit etmiştir.

Han (2009), finansal zorluklarla işsizlik arasındaki ilişkiyi ABD için analiz etmiş ve finansal kaynaklara erişimde yaşanan güçlüklerin, ekonomide istihdam kayıplarına yol açtığını, özellikle finansal karışıklıkların, kişilerin işini kaybetmesine neden olduğunu belirlemiştir. Benmelech vd. (2010), ABD'de 1993-2009 döneminde büyükşehirlerde gözlenen işsizlik ile kredilere erişimdeki güçlükler arasında ilişki olduğunu belirlemiştir. Shabbir vd. (2012), finansal gelişme ile istihdam arasındaki ilişkiyi, Pakistan için, 1973-2007 dönemi verileriyle sınır testi yaklaşımıyla analiz etmiş ve finansal gelişmenin, uzun dönemde istihdam üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu, M2/GSYİH oranındaki %1'lik artışın, işsizliği %2.3 oranında azalttığını tespit etmiştir. Ayrıca, özel sektöre sağlanan kredi kolaylıklarının, ülkede iş olanaklarını arttırdığını ve istihdam oranını yükselttiğini belirtmiştir.

Tuğcu ve Aslan (2012), Türkiye'de finansal gelişme ile istihdam arasındaki ilişkiyi, 1961-2010 dönemi için, VAR yöntemiyle analiz etmiş ve finansal gelişmenin, istihdam üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu, finansal gelişmişlik düzeyi arttığında, istihdam düzeyinin de yükseldiğini belirlemiştir. Açıkgöz vd. (2012), ticari ve finansal dışa açıklığın, finansal gelişme üzerindeki

etkilerini, Rajan ve Zingales (2003) hipotezi çerçevesinde* Türkiye'nin 1989:1-2007:2 dönemi verilerini kullanarak sınır testi yaklaşımıyla incelemiştir. Analiz sonucunda Türkiye'de söz konusu hipotezin geçerli olduğunu, ticari ve finansal dışa açıklığın, finansal gelişmeye katkı sağladığını belirlemiştir. Pagano ve Pica (2012), kredi hacmindeki genişleme, istihdam ve ücretler arasındaki ilişkiyi, 63 ülke için 1970-2003 dönemi verileriyle araştırmış ve finansal gelişmenin, istihdamı olumlu yönde etkilediğini, ancak ücretler üzerinde olumlu bir etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Aizenman vd. (2013), finansal şokların reel sektör üzerindeki etkilerini gelişmiş ve gelişmekte olan 28 ülke için incelemiş ve döviz kurundaki %1'lik artışın, imalat sanayi üretimini %0.028 oranında azalttığını tespit etmiştir. Bu sonucun, imalat sanayilerinin ithal aramallarına olan bağımlılığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Literatürde bankacılık kredileri ile işsizlik oranları veya reel ekonomi arasında ilişki tespit edilemeyen çalışmalar da yer almaktadır. Romer ve Romer (1993) çalışmasında, daraltıcı para politikası uygulamaları sonucu banka kredi hacmindeki azalış ile reel ekonomi arasında tutarsızlık tespit etmiş, para politikasındaki daralmanın, banka kredi arzlarını azalttığını, ancak bunun ekonomik faaliyetleri etkilemediğini tespit etmiştir. Oliner ve Rudebusch (1996), sermaye piyasalarının gelişmesiyle birlikte firmaların finansman olanaklarının arttığı ve bankalara bağımlılığının azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Şenkesen (2001) faiz oranlarının sanayi üretimi üzerindeki etkisinin oldukça fazla olduğunu, banka kredi ve mevduatlarının ise sanayi üretimini açıklamada etkisiz kaldığını ifade etmiştir. Çiçek (2005), VAR modeli yardımıyla 1995-2003 döneminde Türkiye'de parasal aktarım mekanizmalarını incelediği çalışmasında, banka kredi kanalının, reel sektörün finansmanında etkin olmadığı yönünde bulgulara ulaşmıştır. Bu durumun, söz konusu analiz döneminde Türkiye ekonomisinde önemli krizlerin yaşanması, faiz oranlarının çok yüksek olması ve bankacılık sektörünün etkin çalışamamasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

3. ANALİZ

3.1 Veri Seti ve Model

Bu çalışmada, bağımlı değişken olarak işsizlik oranı (Unemployment: UN), açıklayıcı değişken olarak da bankacılık sektörü yurtiçi toplam kredi hacmi (Credit Volume: CV) serileri kullanılmıştır. UN serisi, mevsim etkilerinden arındırılmış,** CV serisi, tüketici fiyat endeksi kullanılarak reel hale getirilmiş ve logaritması alınmıştır. UN verisi TUİK-İşgücü İstatistiklerinden ve DPT-Temel Ekonomik Göstergelerden, CV verileri TCMB-EVDS'den elde edilmiştir. Bu analizde kullanılan model şöyledir:

$$UN_t = \beta_0 + \beta_1 CV_t + u_t \qquad (1)$$

*Ticari dışa açıklığın ve liberal sermaye hareketlerinin, finansal gelişmeye katkısı olacağını ifade eden görüş.

**Ticari dışa açıklığın ve liberal sermaye hareketlerinin, finansal gelişmeye katkısı olacağını ifade eden görüş.

Bu çalışmadaki en önemli kısıt, Türkiye'de işsizlik serisinin çok uzun olmamasıdır. Aylık verilere 2005 yılına kadar, üç aylık verilere 2000 yılına kadar, yıllık verilere ise 1980 yılına kadar ulaşılabilmektedir. Yurtiçi kredi verilerine ise 1986 yılına kadar ulaşılabilmektedir. Oysa kredi hacmi ve işsizlik gibi ekonomik değişkenler için yıllık verilerle çalışmak, pek çok gelişmenin gözden kaçırılmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle çalışmada üç farklı analiz gerçekleştirilmiştir. Birinci analizde; 1986-2013* dönemi yıllık veri seti, ikinci analizde 2000:Q1-2013:Q2 ve üçüncü analizde 2005:M01-2013:M05 veri seti** kullanılmıştır.

3.2. Yöntem

Bu çalışmada; bankacılık sektörü toplam kredi hacminin, işsizlik oranı üzerindeki etkileri, çoklu yapısal kırılmalı zaman serisi yöntemleriyle analiz edilmiştir. İlk aşamada; serilerin durağanlıkları, Carrion-i-Silvestre vd. (2009) çoklu yapısal kırılmalı birim kök testiyle incelenmiştir. İkinci aşamada; seriler arasında eştümleşme ilişkisinin varlığı, Maki (2012) çoklu yapısal kırılmalı eştümleşme testiyle sınanmıştır. Üçüncü aşamada; seriler arasındaki uzun dönem ilişkileri, DEKK (Dinamik En Küçük Kareler: Dynamic Ordinary Least Square) yöntemiyle tahmin edilmiştir. Dördüncü ve son aşamada; seriler arasındaki kısa dönem analizi, hata düzeltme modeli çerçevesinde DEKK yöntemiyle tahmin edilmiştir. Analizin ilk iki aşamasında Gauss 9.0 programı ve test sahibi yazarlar tarafından bu program için geliştirilmiş kodlar, diğer aşamalarda ise EViews 7.1 programı kullanılmıştır.

3.3. Çoklu Yapısal Kırılmalı Birim Kök Testi

Zaman serileri, analiz dönemi içinde farklı dönemlerde, değişik deterministik trendler etrafında durağan olabilir. Bu değişiklikler, sabit terimde ve/veya eğimde meydana gelen yapısal farklılaşmalardan (kırılmalardan) kaynaklanabilir. Bu kırılmalara; savaş, barış, doğal afetler, terör olayları, politika değişiklikleri ve ekonomik krizler neden olabilmektedir. Bu yapısal kırılmaları dikkate almadan yapılan birim kök analizleri, hatalı sonuçlar verebilir ve testin gücünü azaltır (Perron, 1989). Bununla birlikte, Perron (1989), yapısal kırılmaların varlığı durumunda, standart ADF (Augmented Dickey Fuller: Genişletilmiş Dickey Fuller) testlerinin, birim kök hipotezini reddedememe, yani durağan olan serileri durağan değil biçiminde değerlendirme eğiliminde olduğunu ifade etmiştir.

Yapısal kırılmaların varlığı durumunda kullanılabilecek birim kök testleri ilk olarak Perron (1989) ile başlamış, Zivot-Andrews (1992), Lumsdaine-Papell (1997), Perron (1997), Ng-Perron (2001) ve Lee-Strazicich (2003) ile devam etmiştir. Bu yöntemlerde, serilerde bir veya iki tane

* Kredi verileri 1986'ya kadar gittiği için bu tarihten başlatılmıştır. 2013 yılı verileri ilk 5 aylık dönemi kapsamaktadır.
** İlerleyen bölümlerde değişkenlerin altına yazılan indisler, kaç numaralı analize ait olduklarını ifade etmektedir.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 109-129
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0279.x

yapısal kırılmaya izin verilebilirken, Carrion-i-Silvestre vd. (2009) (CS) testinde, beş tane yapısal kırılmaya izin verilmekte ve kırılma noktaları içsel olarak belirlenmektedir. CS testi, yapısal kırılma noktalarını, Bai ve Perron (2003) algoritmasını kullanarak ve quasi-GLS (Generalized Least Square: Genelleştirilmiş En Küçük Kareler) yöntemi yardımıyla, dinamik programlama süreciyle, hata kareler toplamını minimize ederek elde etmektedir. Bu test, küçük örneklemlerde de kullanılabilme özelliğine sahiptir (Carrion-i-Silvestre vd. 2009). CS testinde kullanılan stokastik veri üretme süreci şöyledir:

$$y_t = d_t + u_t \tag{2}$$

$$u_t = \alpha u_{t-1} + v_t \qquad t = 0,1,\dots,T \tag{3}$$

$$\Delta\tilde{y}_t = b_0\tilde{y}_{t-1} + \sum_{j=1}^{k} b_j\Delta\tilde{y}_{t-j} + e_{t,k} \tag{4}$$

Carrion-i-Silvestre vd. (2009), beş farklı test istatistiği geliştirmiştir. Bunlar:

$$P_T(\lambda^0) = \frac{[S(\bar{\alpha},\lambda^0) - \bar{\alpha}S(1,\lambda^0)]}{S^2(\lambda^0)} \tag{5}$$

$$MP_T(\lambda^0) = \frac{[c^{-2}T^{-2}\sum_{t=1}^{T}\tilde{y}_{t-1}^2 + (1-\bar{c})T^{-1}\tilde{y}_T^2]}{s(\lambda^0)^2} \tag{6}$$

$$MZ_\alpha(\lambda^0) = (T^{-1}\tilde{y}_T^2 - s(\lambda^0)^2)\left(2T^{-2}\sum_{t=1}^{T}\tilde{y}_{t-1}^2\right)^{-1} \tag{7}$$

$$MSB(\lambda^0) = \left(s(\lambda^0)^{-2}T^{-2}\sum_{t=1}^{T}\tilde{y}_{t-1}^2\right)^{1/2} \tag{8}$$

$$MZ_t(\lambda^0) = (T^{-1}\tilde{y}_T^2 - s(\lambda^0)^2)\left(4s(\lambda^0)^2T^{-2}\sum_{t=1}^{T}\tilde{y}_{t-1}^2\right)^{1/2} \tag{9}$$

Burada k, uygun gecikme uzunluğu, $S^2(\lambda^0) = \frac{(T-k)^{-1}\sum_{t=k+1}^{T}\hat{e}_{t,k}^2}{(1-\sum_{j=1}^{k}\hat{b}_j)^2}$ olup, b ve $\hat{e}_{t,k}$ denklem (4)'ün EKK (En Küçük Kareler) yöntemiyle tahmininden elde edilmektedir. c ise merkezsizlik parametresidir.

Testin Ho hipotezi "yapısal kırılmalar altında birim kök vardır" şeklinde olup, bu hipotezi test etmek için gerekli olan asimtotik kritik değerler, bootstrapla üretilebilmektedir. Hesaplanan test istatistiği, kritik değerden küçük olduğunda, Ho reddedilmektedir. Bu durumda seride yapısal kırılmalar altında birim kökün olmadığı, yani serinin durağan olduğu kabul edilmektedir. Bu çalışmada serilerin durağanlıkları CS testi ile incelenmiş ve elde edilen sonuçlar, Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: CS Çoklu Yapısal Kırılmalı Birim Kök Testi Sonuçları

	Düzey Değerleri					Kırılma Tarihleri
	P_T	MP_T	MZ_α	MSB	MZ_t	
UN_1	20.93[7.93]	21.53[7.93]	-13.03[-34.97]	0.19[0.11]	-2.47[-4.17]	1988;1995;2001;2008;20011
CV_1	39.19[9.12]	43.26[9.12]	-9.97[-47.28]	0.22[0.10]	-2.20[-4.83]	1988;1993;1997;2001;2004
ΔUN_1	1.91[1.21]	1.98[1.21]	-12.86[-14.83]	0.19[0.21]*	-2.51[-2.33]*	-
ΔCV_1	2.03[1.21]	2.17[1.21]	-11.32[-14.83]	0.20[0.21]*	-2.33[-2.33]*	-
UN_2	19.10[8.76]	17.82[8.76]	-22.89[-46.23]	0.14[0.10]	-3.37[-4.79]	2001Q1;2002Q4;2004Q1;2007Q1;2009Q1
CV_2	17.13[8.92]	17.23[8.92]	-23.89[-45.73]	0.14[0.10]	-3.43[-4.75]	2001Q1;2002Q2;2003Q3;2006Q2;2008Q3
ΔUN_2	1.33[1.21]	1.07[1.21]*	-23.50[-14.83]*	0.14[0.21]*	-3.41[-2.33]*	-
ΔCV_2	1.29[1.21]	1.31[1.21]	-18.83[-14.83]*	0.16[0.21]*	-3.05[-2.33]*	-
UN_3	22.94[8.56]	21.86[8.56]	-18.27[-46.18]	0.16[0.10]	-3.01[-4.79]	2006M03;2007M02;2008M05;2009M02;2011M02
CV_3	19.12[8.84]	18.11[8.84]	-23.30[-46.07]	0.14[0.10]	-3.37[-4.79]	2005M11;2008M05;2010M01;2011M06;2012M04
ΔUN_3	5.39[6.94]*	5.38[6.94]*	-33.05[-23.67]*	0.12[0.14]*	-3.99[-3.42]*	-
ΔCV_3	0.62[1.21]*	0.61[1.21]*	-45.71[-14.83]*	0.04[0.21]*	-4.75[-2.33]*	-

Not:*; %5 anlamlılık düzeyinde durağanlığı, Δ; ilgili serinin birinci farkın alındığını ifade etmektedir. Köşeli parantez içindeki değerler, bootstrap kullanılarak 1000 yineleme ile üretilmiş kritik değerlerdir. Yapısal kırılma tarihleri, test yöntemi tarafından belirlenmiş tarihler olup, serilerin orijinal hallerindeki kırılmaları ifade etmesi için, sadece düzey değerleriyle yapılan testteki sonuçlar rapor edilmiştir.

Tablo 2'de düzey değerlerinde hesaplanan test istatistikleri, kritik değerden büyük olduğu için, bütün serilerde birim kök olduğu, yani düzey değerinde durağan olmadıkları, birinci farkları alındığında, en az bir test yöntemine göre, durağan hale geldikleri yani I(1) oldukları görülmektedir. Bu durumda seriler arasındaki eştümleşme ilişkisinin araştırılabileceğine karar verilmiştir.

Test yönteminin Türkiye ekonomisindeki yapısal kırılma tarihlerini, büyük oranda başarılı bir şekilde tespit ettiği görülmektedir. Testlerin yakaladığı yapısal kırılma noktalarına bakıldığında birinci analizde; 1988 Türkiye'de finansal liberalizasyon politikalarının uygulanmaya başlandığı yıllar, 1993 döviz krizi, 1997 Güney Asya Finans krizi, 2001 bankacılık ve döviz krizi, 2008 küresel ekonomi krizi ve 2011 krizden çıkış sürecine işaret etmektedir. İkinci analizde; 2001 bankacılık ve döviz krizi, 2002 tek parti iktidarı ve 2008 küresel finans krizine karşılık gelmektedir. Üçüncü analizde; 2006'da dünya genelinde yaşanan finansal genişleme ve likidite bolluğu ve özelleştirme ile ülkeye gelen yabancı sermaye artışının, 2008-2009 küresel finans krizinin, 2010-2011 krizden çıkış sürecinde uygulanan genişletici para ve maliye politikalarının ve 2012 Merkez Bankası'nın cari açığı azaltmak için kredi hacmini daralttığı döneme karşılık gelmektedir.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 109-129
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0279.x

3.4. Eştümleşme Analizi

Birçok makroekonomik değişkenin düzey değerleri durağan değildir. Durağan olmayan zaman serileriyle yapılan regresyon analizlerinin anlamlı olabilmesi ve gerçek ilişkileri yansıtabilmesi, ancak bu zaman serileri arasında bir eştümleşme ilişkisinin varlığıyla mümkün olmaktadır (Gujarati, 1999: 725, 726). Eğer, seriler arasında bir eştümleşme ilişkisi varsa, yani seriler uzun dönemde birlikte hareket ediyorsa, düzey değerleriyle yapılacak analizde, bir sahte regresyon problemiyle karşılaşılmayacaktır. Ancak, uzun dönemde birlikte hareket eden değişkenlerin, dinamik davranışları denge ilişkisinden bazı sapmalar gösterebilir (Enders, 1996: 151). Bu, eşbütünleşmiş değişkenlerin temel bir özelliği olup, kısa dönem dinamiği üzerinde belirleyici bir rol oynar. Bu süreçle ortaya çıkan dinamik model, hata düzeltme modeli olarak adlandırılır (Enders, 1995: 365).

Analizde kullanılan serilerde yapısal kırılmaların varlığı durumunda, birim kök testlerinde olduğu gibi, seriler arasındaki uzun dönem ilişkisinin varlığını inceleyen eştümleşme testleri de sapmalı sonuçlar verebilmektedir (Gregory ve Hansen, 1996). Bu nedenle, eştümleşme testlerinde de yapısal kırılmaların etkilerinin dikkate alınması gerekmektedir. Bu testler, yapısal kırılmanın varlığı durumunda, seriler arasında eştümleşme ilişkisinin varlığını araştırmaktadır.

Bu çalışmada seriler arasında eştümleşme ilişkisinin varlığı, Maki (2012) testi ile incelenmiştir. Gregory ve Hansen (1996), Carrion-i-Silvestre ve Sanso (2006) ve Westerlund ve Edgerton (2006) bir tane yapısal kırılmayı göz önünde bulundurabilirken, Maki (2012) beş taneye kadar yapısal kırılma altında, seriler arasındaki eştümleşmenin varlığını test edebilmekte ve yapısal kırılma tarihlerini verebilmektedir. Özellikle, eştümleşme denkleminde üç ve daha fazla yapısal kırılma olduğunda, bu yöntem, Gregory ve Hansen (1996) ve Hatemi-j (2008) yöntemlerden daha üstündür (Maki, 2012). Testin çalışma algoritmasında; her bir dönem muhtemel bir kırılma noktası olarak alınmakta, t istatistikleri hesaplanmakta ve t'nin minimum olduğu noktalar, kırılma noktası olarak kabul edilmektedir. Bu yöntemde analize alınacak bütün serilerin I(1) olması gerekmektedir. Maki (2012), yapısal kırılmaların varlığı durumunda seriler arasında eştümleşme ilişkisi olup olmadığını test edebilmek için, dört farklı model geliştirmiştir:

Model 0: Sabit terimde kırılma var, trendsiz model.

$$y_t = \mu + \sum_{i=1}^{k} \mu_i K_{i,t} + \beta x_t + u_t \qquad (10)$$

Model 1: Sabit terimde ve eğimde kırılma var, trendsiz model.

$$y_t = \mu + \sum_{i=1}^{k} \mu_i K_{i,t} + \beta x_t + \sum_{i=1}^{k} \beta_i x_i K_{i,t} + u_t \quad (11)$$

Model 2: Sabit terimde ve eğimde kırılma var, trendli model.

$$y_t = \mu + \sum_{i=1}^{k} \mu_i K_{i,t} + \gamma t + \beta x_t + \sum_{i=1}^{k} \beta_i x_i K_{i,t} + u_t \quad (12)$$

Model 3: Sabit terimde, eğimde ve trendde kırılma var.

$$y_t = \mu + \sum_{i=1}^{k} \mu_i K_{i,t} + \gamma t + \sum_{i=1}^{k} \gamma_i t K_{i,t} + \beta x_t + \sum_{i=1}^{k} \beta_i x_i K_{i,t} + u_t \quad (13)$$

Burada k; uygun gecikme uzunluğu, K_i; kukla değişkenler olup, Maki (2012) tarafından şöyle tanımlanmıştır: $K_i = \begin{cases} 1 & t > T_B \text{ iken} \\ 0 & t \leq T_B \text{ iken} \end{cases}$

T_B yapısal kırılma tarihini ifade etmektedir. Testin H_0 hipotezi "*yapısal kırılmalar altında eştümleşme yoktur*" şeklinde olup, hipotezi test edebilmek için gerekli olan kritik değerler, Monte Carlo simülasyonuyla hesaplanmış ve Maki'de (2012) verilmiştir. Hesaplanan değer, kritik değerden küçük olduğunda, H_0 reddedilmekte ve seriler arasında eştümleşme ilişkisinin var olduğuna karar verilmektedir. Bu çalışmada Denklem (1)'de verilen model için, Maki (2012) testi yapılmış ve elde edilen sonuçlar, Tablo 3'te sunulmuştur.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 109-129
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0279.x

Tablo 3: Maki (2012) Çoklu Yapısal Kırılmalı Eştümleşme Testi Sonuçları

		Test İstatistiği	Kritik değer			Yapısal Kırılma Tarihleri
			%1	%5	%10	
1. Analiz	Model 0	-7.82***	-5.95	-5.42	-5.13	1991;1994;2001;2008;2010
	Model 1	-4.17	-6.19	-5.69	-5.44	1987;1998;2004;2008;2010
	Model 2	-9.17***	-6.91	-6.35	-6.05	1994;1996;2001;2008;2010
	Model 3	-9.87***	-8.00	-7.41	-7.11	1989;1994;1998;2004;2009
2. Analiz	Model 0	-8.93***	-5.95	-5.42	-5.13	2000Q4;2001Q3;2008Q3;2010Q1;2011Q1
	Model 1	-8.96***	-6.19	-5.69	-5.44	2000Q4;2001Q3;2008Q3;2010Q1;2011Q1
	Model 2	-8.20***	-6.91	-6.35	-6.05	2001Q3;2004Q1;2006Q1;2008Q4;2012Q3
	Model 3	-9.21***	-8.00	-7.41	-7.11	2001Q3;2003Q1;2005Q3;2008Q3;2012Q1
3. Analiz	Model 0	-5.29*	-5.95	-5.42	-5.13	2006M04;2006M11;2007M03;2007M12;2008M10
	Model 1	--6.52**	-6.19	-5.69	-5.44	2006M03;2007M02;2008M03;2008M10;2009M03
	Model 2	-4.40	-6.91	-6.35	-6.05	2006M04;2008M12;2009M06;2010M03;2012M11
	Model 3	-5.49	-8.00	-7.41	-7.11	2006M04;2007M02;2008M03;2008M11;2010M03

Not: Kritik değerler olup, Maki (2012) Tablo 1'den alınmıştır. Beş yapısal kırılmalı test modeli kullanılmıştır. *; **; ve ***; sırasıyla %10; %5 ve %1 önem derecesinde eştümleşme ilişkisinin varlığını ifade etmektedir.

Tablo 3'teki sonuçlar incelendiğinde, her bir analiz için en az birkaç modelde hesaplanan test istatistiğinin, kritik değerlerden küçük olduğu, dolayısıyla seriler arasında eştümleşme ilişkisinin var olduğu görülmektedir. Seriler, uzun dönemde birlikte hareket etmektedir ve bu serilerin düzey değerleriyle gerçekleştirilecek uzun dönem analizi, sahte regresyon içermeyecektir. Bu durumda seriler arasındaki uzun dönem eştümleşme katsayılarının tahminine geçilebileceğine karar verilmiştir. Test yönteminin türkiye ekonomisindeki yapısal değişimleri de başarılı bir şekilde belirlediği görülmektedir. Buradan elde edilen yapısal kırılma tarihleri, uzun dönem eştümleşme katsayılarının tahmini işleminde, kukla değişkenlerle analizine dâhil edilmiştir.

3.5. Uzun Dönem Eştümleşme Katsayılarının Tahmini

Seriler arasında eştümleşme ilişkisi belirlendiğinde, uzun dönem eştümleşme katsayıları DEKK veya TDEKK (Tam Değiştirilmiş En Küçük Kareler: Fully Modified Ordinary Least Square) yöntemleriyle tahmin edilebilmektedir. Seriler arasında eştümleşme ilişkisi tespit edilemediği durumda ise EKK yöntemi kullanılmaktadır (Gregory ve Hansen, 1996).

Stock-Watson (1993), EKK tahmincisindeki sapma ve içsellik sorunlarını giderebilmek için, modele açıklayıcı değişkenlerin düzey değerleriyle birlikte, farklarının gecikmelerinin (lag) ve öncüllerinin (lead) de eklenmesini önermiş ve bu şekilde DEKK yöntemi geliştirilmiştir. DEKK tahmincisinin kullanılabilmesi için, seriler arasında eştümleşme ilişkisinin var olması gerekmektedir. Aynı zamanda, bağımlı değişken I(1) olmak şartıyla, bağımsız değişkenlerden bazıları I(1), bazıları da I(0) olabilmektedir. Bu yöntem, bağımsız değişkenlerdeki içsellik ve otokorelasyonun varlığı durumunda da güçlü ve tutarlı tahminler üretmektedir (Esteve ve Requena, 2006). Çalışmada uzun dönem eştümleşme katsayıları, Denklem (1)'de verilen model kullanılarak her bir dönem için ayrı ayrı DEKK yöntemiyle tahmin edilmiş, elde edilen sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: Uzun Dönem Eştümleşme Katsayıları

	Sabit Terim	*CV*	*K1*	*K2*	*K3*	*K4*	*K5*	R^2	*DW*
1. Analiz	13.81	-1.14*** [-10.42]	-0.30** [-1.84]	-1.86*** [-8.67]	2.10*** [8.39]	2.50*** [20.70]	-3.60*** [-13.81]	0.91	2.88
2. Analiz	15.81	-2.04** [-2.18]	0.37 [0.26]	-0.10 [-0.14]	4.04 [1.04]	-1.98*** [-2.44]	1.55* [1.47]	0.85	1.98
3. Analiz	68.33	-10.97*** [-2.29]	-1.82** [-2.10]	-2.47*** [-3.75]	3.00*** [2.98]	-3.21*** [-7.54]	-2.60*** [-4.23]	0.81	1.47

Not: Köşeli parantez içindeki değerler, *t* istatistikleridir. Tahminlerdeki otokorelasyon ve değişen varyans sorunları, Newey-West yöntemi ile giderilmeye çalışılmıştır. Kukla değişkenler 1. Analizde K1:1989, K2:1994, K3:2001, K4:2008 ve K5:2010, 2. Analizde; K1:2000Q4; K2:2001Q3; K3: 2008Q3; K4:2010Q1 ve K5:2012Q3 ve 3. Analizde; K1:2006M04; K2:2007M02; K3: 2008M10; K4:2009M03 ve K5:2010M03 olarak alınmıştır. *, ** ve ***; sırasıyla %10, %5 ve %1 önem derecesinde anlamlılığı ifade etmektedir.

Tablo 4'teki sonuçlara göre; Türkiye'de reel kredi hacmi %1 oranında arttığında işsizlik oranı birinci analizde %1.14 oranında, ikinci analizde %2.04 oranında ve üçüncü analizde %10.97 oranında azalmaktadır ve bu ilişkiler istatistikî olarak da anlamlıdır. Bu sonuçlara göre, Türkiye'de kredi hacmindeki artışlar, işsizlik oranını azaltıcı yönde etki etmektedir. Ayrıca 2005 yılı ve sonrasında bu etkinin daha da arttığı görülmektedir. Nitekim son yıllarda kredi artış hızı yükselmiş, aynı dönemde işsizlik oranında da belirgin bir gerileme yaşanmıştır.

3.6. Kısa Dönem Analizi: Hata Düzeltme Modeli

Kısa dönem analizinde, farkı alınmış seriler ve uzun dönem analizinden elde edilen hata terimi serisinin bir dönem gecikmeli değeri (Error Correction Term: ECTt-1: Hata Düzeltme Terimi) kullanılmaktadır. Bu çalışmada kullanılan hata düzeltme modeli şöyledir:

Bu model, her bir analiz dönemi için ayrı ayrı DEKK yöntemiyle tahmin edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 109-129
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0279.x

4.6. Kısa Dönem Analizi: Hata Düzeltme Modeli

Kısa dönem analizinde, farkı alınmış seriler ve uzun dönem analizinden elde edilen hata terimi serisinin bir dönem gecikmeli değeri (Error Correction Term: ECT_{t-1}: Hata Düzeltme Terimi) kullanılmaktadır. Bu çalışmada kullanılan hata düzeltme modeli şöyledir:

$$\Delta UN_t = \propto_0 + \alpha_1 \Delta CV_t + \propto_2 ECT_{t-1} + u_t \qquad (13)$$

Bu model, her bir analiz dönemi için ayrı ayrı DEKK yöntemiyle tahmin edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5: Kısa Dönem Hata Düzeltme Modeli Tahmin Sonuçları

	Sabit Terim	*ΔKH*	ECT_{t-1}	R^2	*DW*
1. Analiz	-0.27	-2.59[-2.03]**	1.25[0.72]	0.57	1.54
2. Analiz	0.21	-4.04[-2.00]**	-0.96[-6.20]***	0.28	2.08
3. Analiz	0.59	-16.11[-2.87]***	-0.13[-2.34]***	0.56	1.83

Not: Köşeli parantez içindeki değerler, *t* istatistikleridir. Tahminlerdeki otokorelasyon ve değişen varyans sorunları, Newey-West yöntemi ile giderilmeye çalışılmıştır. *, ** ve *** sırasıyla %10, %5 ve %1 önem derecesinde istatistiki olarak anlamlılığı ifade etmektedir.

Tablo 5'teki sonuçlar incelendiğinde, birinci analiz hariç diğer iki analizde hata düzeltme teriminin katsayısı negatif ve istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Bu modellerde, hata düzeltme mekanizması çalışmaktadır. Yani, uzun dönemde birlikte hareket eden seriler arasında kısa dönemde meydana gelen sapmalar ortadan kalkmakta ve seriler tekrar uzun dönem denge değerlerine yakınsamaktadır. Birinci analizde ise hata düzeltme katsayısı istatistiksel olarak anlamsız olduğu için bir yorum yapılamamaktadır. Kredi hacmindeki artışların işsizliği azaltma etkisinin kısa dönemde daha yüksek olduğu ve bu etkinin son yıllara doğru daha da arttığı görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Türkiye'de bankacılık sektörü toplam kredi hacminin, işsizlik oranı üzerindeki etkileri, Carrion-i-Silvestre vd. (2009) çoklu yapısal kırılmalı birim kök testi, Maki (2012) çoklu yapısal kırılmalı eştümleşme testi ve dinamik en küçük kareler yöntemi yardımıyla üç farklı dönem için analiz edilmiştir. Birinci analizde 1986-2013 dönemi yıllık verileri, ikinci analizde 2000:Q1-2013:Q2 dönemi verileri ve üçüncü analizde de 2005:M01-2013:M05 dönemi verileri kullanılmıştır.

Uygulanan çoklu yapısal kırılmalı birim kök testi sonucunda, serilerin düzey değerlerinde durağan olmayıp, birinci farkları alındığında durağan hale geldikleri, yani I(1) oldukları görülmüştür. Dolayısıyla bu seriler arasında eştümleşme analizinin yapılabileceğine karar verilmiştir. Gerçekleştirilen çoklu yapısal kırılmalı eştümleşme testleri sonucunda, seriler arasında eştümleşme ilişkisinin olduğu, serilerin uzun dönemde birlikte hareket ettikleri görülmüştür. Böylece seriler arasındaki uzun ve kısa dönem analizlerinin yapılabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Seriler arasındaki uzun dönem ilişkisi DEKK yöntemiyle tahmin edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, reel kredi hacmi %1 oranında arttığında, işsizlik oranının 1986-2013 döneminde ortalama olarak %1.14 oranında, 2000Q1-2013Q2 döneminde %2.04 oranında ve 2005M01-2013M05 döneminde %10.97 oranında azaldığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, Türkiye'de kredi hacmindeki artışlar, işsizlik oranını azaltıcı yönde etki etmektedir. Kredi hacmi artışı hızlandığında, işsizliği azaltıcı etkisi daha da artmaktadır. Elde edilen sonuçlar, istatistikî olarak anlamlıdır. Ulaşılan sonuçlar, literatürdeki Han (2009); Benmelech vd. (2010); Pagano ve Pica (2012); Shabbir vd. (2012) ve Tuğcu ve Aslan (2012) çalışmalarıyla uyumludur.

Çalışmadan elde edilen ampirik bulgular çerçevesinde Türkiye ekonomisine genel olarak bakıldığında; Nisan 2001'de ilan edilen Güçlü Ekonomiye Geçiş Programının büyük oranda başarılı biçimde uygulanması, 2002 seçimleriyle ülkede istikrarın hâkim olması ve 2004 sonrası dönemde dünya genelinde yaşanan finansman bolluğu sayesinde genişleyen finans sektörü, iç piyasanın kredi taleplerini rahatlıkla karşılar hale gelmiş, artan krediler tüketim ve yatırım harcamalarını arttırmış ve işsizlik oranın önemli ölçüde azalmasında etkili olmuştur. 2008 küresel finans krizinin etkisiyle işsizlik oranlarının ABD'de %10'un, İspanya ve Yunanistan'da %25'in üzerine çıktığı bir dönemde, Türkiye ekonomisi önemli ölçüde istihdam sağlamış ve 2009'da %14'ün üzerine çıkan işsizlik oranını 2013'te %9'a kadar düşürmeyi başarmıştır.

Sonuç olarak; ülkede finans sektörünün gelişmesi, tüketici ve yatırımcılar için kredi kaynaklarına erişimi kolay ve ucuz hale getirmekte, bu durumda ülkede yatırım, üretim ve istihdam artmaktadır. Özellikle ekonominin krize girdiği dönemlerde iç talebi ve yatırımları canlı tutarak, istihdam ve gelir kayıplarını önlemenin hızlı ve etkin bir yolunun, finans sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak ve onları daha çok kredi vermeye teşvik etmek olduğu görülmektedir. Ancak burada bankaların daha fazla kredi dağıtma adına aşırı risk alması (moral hazard), 2008 ABD konut kredilerinde yaşanan sıkıntıların benzerlerinin tekrarlanmasına neden olabilecektir. Bu konuda Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu ve Merkez Bankası gibi denetleyici ve düzenleyici kurullara önemli görevler düşmektedir.

Ayrıca kredi hacmindeki genişlemeler, bir taraftan istihdam artışı sağlarken diğer yandan enflasyon ve cari işlemler açığını da arttırma potansiyeline sahiptir. Bu durumda, enflasyonu ve cari açığı arttırmadan, istihdam ve ekonomik büyümeyi gerçekleştirebilmek için, kredi tayınlaması türü uygulamalar yararlı olabilecektir. Türkiye ekonomisinde, 2008 küresel finans krizi sonrasında istihdamı ve ekonomik büyümeyi arttırmaya yönelik uygulanan genişletici para politikaları ve arkasından yaşanan enflasyon ve cari açık sorunları, bu konudaki politika seçiminin önemini bir kez daha göstermiştir.

KAYNAKÇA

Açıkgöz, Ş. Balcılar, M. ve Saraçoğlu, B. (2012). Openness and Financial Development: Time Series Evidence for Turkey. International Journal of Banking, Accounting and Finance. 12(4), 172 - 201.

Aslan, Ö. ve Küçükaksoy, I. (2006). Finansal Gelişme ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Ekonomisi Üzerine Ekonometrik Bir Uygulama. Ekonometri ve İstatistik. 4, 12- 8.

Aizenman, J., Pinto, B. ve Sushko, V. (2013). Financial Sector Ups and Downs and the Real Sector in the Open Economy: Up by the Stairs, Down by the Parachute. BIS WP, No: 411.

Bai, J. ve Perron, P. (2003). Computation and Analysis of Multiple Structural Change Models. Journal of Applied Econometrics. 18, 1-22.

Basel Committee on Banking Supervision. (2011). The Transmission Channels Between the Financial and Real Sectors: A Critical Survey of the Literature. WP. No: 18.

BDDK. (2012). Finansal Piyasalar Raporu, Aralık, Ankara.

Benmelech, E., Bergman, N.K. ve Seru, A. (2011). Finance and Unemployment, NBER Working Paper. No: 17144.

Berk, J.M. (1998). Monetary Transmission: What Do We Know and How Can We Use It? Banca Nazionale del Lavoro Quarterly Review. 51 (205), 145-170.

Bernanke, B.S. ve Blinder, A.S. (1992). The Federal Funds Rate and the Channels of Monetary Transmission. The American Economic Review. 82(4), 901-921.

Bernanke, B. (1993). Credit in the Macroeconomy, Federal Reserve Bank of Newyork Quarterly Review. 18(1), 50-70.

Bernanke, B.S. ve Gertler, M. (1995). Inside the Black Box: The Credit Channel of Monetary Policy Transmission. Journal of Economic Perspectives. 9(4), 27-48.

Bertrand, M., Schoar, A. ve Thesmar, D. (2007). Banking Deregulation and Industry Structure: Evidence from the French Banking Reforms of 1985. Journal of Finance. 62(2), 597-628.

Carrion-i-Silvestre, J.L. ve Sanso, A. (2006). Testing the Null of Cointegration with Structural Breaks. Oxford Bulletin of Economics and Statistics. 68(5), 623-646.

Carrion-i-Silvestre, J.L., Kim, D ve Perron, P. (2009). GLS-Based Unit Root Tests with Multiple Structural Breaks Under Both the Null and the Alternative Hypotheses. Econometric Theory. 25, 1754-1792.

Castillo, P.J. (2009). Unemployment Threat of the Financial Crisis. Asia-Pacific Social Science Review. 9(1), 41-46.

Cecchetti, S.G. (1999). Legal Structure, Financial Structure, and Monetary Policy Transmission Mechanism. Federal Reserve Bank of New York Economic Policy Review. 9-28.

Cengiz, V. ve Duman, M. (2008). Türkiye'de Banka Kredi Kanalının Önemi Üzerine Etki Tepki Fonksiyonlarına Dayalı Bir Değerlendirme (1990-2006). Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi. 26(2), 81-104.

Cengiz, V. (2009). Parasal Aktarım Mekanizması İşleyişi ve Ampirik Bulgular. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 33, 225-247.

Ceylan, S. ve Durkaya, M. (2010). Türkiye'de Kredi Kullanımı-Ekonomik Büyüme İlişkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 24(2), 21-33.

Clausen, V.V. (2002). Unterschiedliche Makroökonomische Strukturen Wirtschaftliche Integration und Einheitliche Geldpolitik in Europa. Jahrbücher für Nationalökonomie und Statistik. 222(1), 1-21.

Çiçek, M. (2005). Türkiye'de Parasal Aktarım Mekanizması: VAR (Vektör Otoregresyon) Yaklaşımıyla Bir Analiz. İktisat İşletme ve Finans. 233, 82-105.

Enders, W. (1995). Applied Econometric Time Series. 1st ed. New York: Wiley.

Enders, W. (1996). Rats Handbook for Econometric Time Series. John Willey and Song Inc.

Erim, N. ve Türk, A. (2005). Finansal Gelişme ve İktisadi Büyüme. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2(10), 21-45.

Esteve, V. ve Requena, F. (2006). A Cointegration Analysis of Car Advertising and Sales Data in the Presenceof Structural Change. International Journal of the Economics of Business. 13(1), 111-128.

Federici, D. ve Caprioli, F. (2009). Financial Development and Growth: An Empirical Analysis. Economic Modelling. 26, 285–294.

Gregory, A.W. ve Hansen, B.E. (1996). Residual-Based Tests for Cointegration in Models With Regime Shifts. Journal of Econometrics. 70(1), 99-126.

Gujarati, D.N. (1999). Basic Econometrics. Mc Graw Hill. 3rd Edition. İstanbul: Literatür Yayıncılık.

Gündüz, L. (2001). Türkiye'de Parasal Aktarım Mekanizması ve Banka Kredi Kanalı. İMKB Dergisi. 5(18), 13-30.

Han, C.K. (2009). Unemployment, Financial Hardship, and Savings in Individual Development Accounts. Journal of Poverty. 13(1), 74-95.

Hatemi-J, A. (2008). Tests For Cointegration With Two Unknown Regime Shifts With an Application to Financial Market Integration. Empirical Economics. 35, 497-505.

Lee, J. ve Strazicich, M.C. (2003). Minimum Lagrange Multiplier Unit Root Test With Two Structural Breaks. The Review of Economics and Statistics. 85(4), 1082-1089.

Lumsdaine, R.L. ve Papell, D.H. (1997). Multiple Trend Breaks and The Unit Root Hypothesis. The Review of Economics and Statistics. 79, 212-218.

Maki, D. (2012). Tests For Cointegration Allowing For an Unknown Number of Breaks. Economic Modelling. 29(5), 2011-2015.

McCaig, B. ve Stengos, T. (2005). Financial Intermediation and Growth: Some Robustness Results. Economics Letters. 88(3), 306–312.

Mishkin, F.S. (1995). Symposium on the Monetary Transmission Mechanism. The Journal of Economic Perspectives. 9(4), 3-10.

Mishkin, F.S. (2004). The Economics of Money, Banking, and Financial Markets, 7th Edition, The Addison-Wesley Series in Economics, USA.

Ng, S. ve Perron, P. (2001). Lag Length Selection and the Construction of Unit Root Tests with Good Size and Power. Econometric. 69, 1519-1554.

Nilsen, J.H. (2002). Trade Credit and the Bank Lending Channel. Journal of Money, Credit and Banking. 31(9), 226-253.

Oliner, S.D. ve Rudebusch, G.D. (1996). Is There a Broad Credit Channel for Monetary Policy? Federal Reserve Bank Kansas of San Francisco Economic Review. 1, 3-13.

Öztürkler, H. ve Çermikli, A.H. (2007). Türkiye'de Bir Parasal Aktarım Kanalı Olarak Banka Kredileri. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar. 44(514), 57-68.

Pagano, M. ve Pica, G. (2012). Finance and Employment. Economic Policy. 27(69), 5-55.

Perron, P. (1989). The Great Crash, The Oil Price Shock, and The Unit Root Hypothesis. Econometrica. 57(2), 1361-1401.

Perron, P. (1997). Further Evidence on Breaking Trend Functions in Macroeconomic Veriables. Journal of Econometrics. 80, 355-385.

Rajan, R.G. ve Zingales, L. (2003). Saving Capitalism from Capitalist. New York, Crown Business.

Romer, C.D. ve Romer, D.H. (1993). Credit Channel or Credit Actions? An Interpretation of the Postwar Transmission Mechanism. Federal Reserve Bank of Kansas City Economic Review. 71-149.

Saint-Paul, G. (2007). Alternative Strategies for Fighting Unemployment: Lessons from the European Experience. IDEI Working Papers. No: 446.

Shabbir, G., Anwar, Sofia, H.Z. ve Imran, M. (2012). Contribution of Financial Sector Development in Reducing Unemployment in Pakistan. International Journal of Economics and Finance. 4(1), 260-268.

Stiglitz, E.J. ve Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. American Economic Review. 77(3), 393-410.

Stock, J. ve Watson, M.W. (1993). A Simple Estimator of Cointegrating Vectors in Higher Order Integrated Systems. Econometrica. 61(4), 783-820.

Şenkesen, E. (2001). Banka Kredi Kanalı ve Banka Kredi Kanalının VAR Modeli ile Testi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.

Telatar, E. (2002). Fiyat İstikrarı: Ne? Nasıl? Kimin İçin? Ankara: İmaj Yayıncılık.

Thesmar, D. ve Thoenig, M. (2004). Financial Market Development and the Rise in Firm Level Uncertainity. CEPR Discussion Paper. No: 4761.

Tuğcu, C.T. ve Aslan, A. (2012). Financial Development and Employment: A VAR Analysis for the Case of Turkey. Clute Institute International Conference. Rome, Italy, 561- 565

THE EFFECTS OF RESPONSIVE AND PROACTIVE MARKET ORIENTATIONS, PRODUCT INNOVATION CAPABILITIES, AND INNOVATIVENESS ON NEW-PRODUCT AND BUSINESS PERFORMANCE*

Dr.Serkan KILIÇ

Lecturer, Uludag University, Department of Business Administration

ÖZET

İnovasyon, sosyal bilimlerde en önemli çalışma alanlarından biridir. İşletmeler, uygun yeni ürün veya hizmetlerini geliştirdikleri sürece, inovasyon işletmelere katkı sağlar. Buna rağmen pazar için yeni ürün geliştirme mantığıyla ilişkili olarak inovasyonu anlamada pazarlama ve inovasyon arasındaki ilişkiyi kurmak gereklidir. Bu anlamda çalışmada yeni ürün inovasyonu kavramı incelenmektedir. Bu çalışmanın amacı, işletmelerin pazar yönelimlilik, yenilikçilik ve ürün inovasyon yapabilirliklerinin yeni ürün ve işletme performansı üzerindeki etkilerini belirlemektir. Çalışmada İstanbul Sanayi Odası tarafından her yıl açıklanan ve üretimden net satışlarına göre (TL) ürün inovasyonu da gerçekleştiren Türkiye'nin ilk 1000 büyük işletmesi ile araştırma yapılmıştır. 154 katılımcıyla gerçekleştirilen analiz, tepkisel ve proaktif pazar yönelimliliğin radikal ve artımsal ürün inovasyon yapabilirlikleri ile yenilikçilik aracı değişkenleriyle yeni ürün performansını ve yeni ürün performansı aracılığıyla da işletme performansını etkilediğini göstermektedir. Bu doğrultuda pazarlama yöneticileri, bu etkileri dikkate alarak pazar yönelimlilik boyutlarının ürün inovasyon yapabilirlikleri ve yenilikçilik aracılığıyla performanslarını artırmalarını sağlayacak stratejileri uygulamalıdırlar.

Anahtar Kelimeler: Pazar Yönelimlilik, Ürün İnovasyonu, Yapabilirlikler, Yenilikçilik, Yeni Ürün Performansı

*This manuscript was expanded from author's PhD thesis and edited by AJE (American Journal Experts).

ABSTRACT

Innovation is one of the most important fields of study in the social sciences. Innovation contributes to businesses if they make new products or services available. However, to understand innovation according to the logic of developing new products for the market, it is essential to establish a relationship between innovation and marketing. Thus, the new-product innovation concept is examined in the study. The purpose of this study is to determine the effects of businesses' market orientation, innovativeness and product innovation capabilities on new-product and business performance. In the study, research was conducted among the 1000 largest businesses identified by the Istanbul Chamber of Industry each year based on net sales of products (Turkish Liras) and carrying out product innovations in Turkey. Analysis of the 154 participants demonstrated that responsive and proactive market orientations affect new-product performance with the mediators of radical and incremental product innovation capabilities and innovativeness and affect business performance with the mediator of new-product performance. In this context and taking into account these effects, marketing managers implement strategies that will improve their performance on the dimensions of market orientation and with the mediators of product innovation capabilities and innovativeness.

Key Words: Market Orientation, Product Innovation, Capabilities, Innovativeness, New Product Performance.

Introduction

Intensive competition exists in all areas of business life. Especially in recent years, businesses are focusing on increasing innovation. Innovation and new-product development concepts have sometimes been used interchangeably in the marketing literature. The main difference between the two is that innovation includes much more managerial and institutional activity than does new-product development. Because marketing is more concerned with product level innovation, it is not surprising that, within the marketing literature, innovation refers mostly to new-product and new business development (Iyer et al., 2006). To examine the relationship between marketing and innovation, the new-product innovation concept is examined in this study. The new-product innovation concept is used following Garcia and Calantone (2002), Atuahene-Gima (2005) and Jerrard et al. (2004). New-product innovation is defined with words such as radical, incremental, really new, architectural, modular, evolutionary, administrative, technical, innovativeness, advantage and newness (Garcia and Calantone, 2002). Akroyd et al. (2009) used the integration of new-product development and innovation concepts. Thus, new-product development innovation reflects the completed process of a new product offered to market. New-product innovation has two dimensions: incremental new-product innovation and radical new-product innovation. Incremental new-product innovation results in product lines with new product varieties and reflects developed products with small improvements in existing products and work processes to achieve cost reductions. For instance, changes in the design of products and features are evaluated as incremental innovation. Although radical new-product innovation includes offering new products in completely new ways (Akroyd et al., 2009), restructuring a market place economy creates new product categories that replace existing products and products that never previously existed (Story et al., 2008). From the explanations above, new-product innovation is defined in terms of dimensions of incremental and radical innovation, focusing on consumers' existing or unmet needs and thus creating new markets using new technologies to develop new products that offer customer equity.

To our knowledge, few similar studies analyzing innovation in new product development have emerged in this field (Garcia and Calantone, 2002; Jerrard et al., 2004; Atuahene-Gima, 2005; Davila et al, 2005; Akroyd et al, 2009; Calantone et al., 2010). In Turkey, the components that businesses must consider important in the new-product innovation process and in this process the effects of market orientation, product innovation capabilities and innovativeness structures on new-product performance and business performance have been subjects of interest. For this reason, businesses' market orientation structures are examined as an innovative culture component; the study aims to determine the strength of the effects of businesses' market orientation, product innovation capabilities and innovativeness structures on new-product performance and business performance.

The present paper specifically focuses on two factors:

(1) Countries such as Switzerland, Germany, the United States, Japan and the Netherlands rank first, but Turkey has a considerably lower position with regard to innovation. According to the Global Competitiveness Index (2011-2012), Turkey ranks sixty-nine; the country ranks last according to the European Innovation Index. Turkey ranks thirty-two in exports, but only 2% of exports consist of high-tech products. Turkey aims to achieve 500 billion dollars in exports and to become one of the

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

world's largest economies, ranking within the top ten in the year 2023. To achieve this aim, businesses must tend to R&D and innovation. A low share of R&D investments, more bureaucracy, having more small- and medium-sized enterprises and the difficulties in making innovations in these enterprises are the main drawbacks hindering innovation in Turkey (MUSIAD, 2012).

(2) There are insufficient studies about businesses relating to new-product innovation in Turkey. In this light, the main research problem is to determine which structures take part in an innovation-performance relationship. Thus, we will understand how innovation-performance processes designed in businesses can be acted upon and transferred into applications.

The potential contribution of the study is to clarify the relationship system translating the innovation process to performance. However, determining which sub-structures and applications work with this relationship is more important for businesses that operate in economically immature countries such as Turkey and similar countries. Additionally, two basic factors derived from results can be used by firms: resource planning and evaluation of competitive advantage.

This paper is structured as follows. First, the existing literature on new-product innovation is reviewed. Second, the research methodology and results are shown. Next, conclusions are drawn and the limitations of the research are discussed. Finally, some suggestions for future research are made.

1. Literature review and hypotheses

1.1. Market orientation and product innovation capabilities

Market orientation effects on businesses' tendency to innovate are related to the satisfaction of consumers' existing and future needs. Market-oriented businesses' market knowledge-processing capabilities provide for defining consumers’ needs quickly and guide new-product offering timing (Baker and Sinkula, 2005). When market orientation literature is examined, some studies state that market orientation is a component of innovation facilities and performance processes within the context of new-product success and innovativeness (Atuahene-Gima, 1995; Hult and Ketchen, 2001; Jaworski and Kohli, 1993; Kumar et al., 2002; Matsuno et al., 2002; Narver and Slater, 1990; Slater and Narver 1994; Han et al., 1998). These studies emphasize that market orientation with entrepreneurship increases the effect on business performance (Matsuno et al., 2002), directly increases business performance (Hult and Ketchen, 2001), and contributes to the spread of innovativeness within the business (Salavou et al, 2004). Some of these studies emphasize that the innovation process increases the effect of market orientation on performance (Jaworski and Kohli, 1993; Han et al. 1998; Hurley and Hult, 1998). For instance, Atahuene-Gima (1995) found that market orientation was significantly related to new-product performance in the early stages of a product life cycle. Similarly, O’Cass and Ngo (2007) found that market orientation and innovative culture had positive effects on brand performance. These studies state conceptualization of market orientation directly or indirectly affects new-product and business performance according to innovation (e.g., market-related facilities, market knowledge-processing facilities, organizational culture or capability). There are also some studies examining marketing roles, marketing and R&D

interfaces, consumer knowledge and cross-functional cooperation (Callahan and Lasry, 2004; Moenaert and Souder, 1990; Griffin and Hauser, 1993; Workman, 1998), market orientation applications and developments (Beverland and Lindgreen, 2007; Gebhardt et al., 2006; Lichtenthal and Wilson, 1992; Slater and Narver, 1998), and product innovation processes according to market orientation (Kok and Biemans, 2009; Biemans and Harmsen, 1995) in the integration of market orientation and innovation.

Market-oriented businesses not only determine markets' existing needs but also perceive future needs and capabilities. Thus, market orientation consists of being not only responsive but also being proactive (Mohr and Sarin, 2009). Some researchers argue for market orientation with the dimensions of responsiveness and proactiveness (Atuahene-Gima, 1995; Narver et al., 2004; Atuahene-Gima et al., 2005; Tsai et al., 2008; Li et al., 2008; Mohr and Sarin, 2009; Zhang and Duan, 2010; Zhang and Duan, 2010a; Bodlaj, 2010; Bodlaj et al., 2012; Yannopoulos et al., 2012; Oswald et al., 2012; Lichtenthaler, 2012; Serviere-Munoz and Saran, 2012; Lichtenthaler and Muethel, 2012; Alam et al., 2013). Responsive market orientation focuses on customers' needs and reflects market knowledge creation, dissemination and usage belonging to existing customers and products. However, proactive market orientation is related to discovering consumers' unmet and latent needs and satisfying these needs by observing consumers' behaviors. It is achieved by working closely with end-users, conducting market experiments to explore future needs, and product cannibalism of sales of existing products (Atuahene-Gima et al., 2005).

Defined together with responsive and proactive actions, market orientation and innovation orientation structures complete each other and have a fundamental relationship to innovation studies (Zhang and Duan, 2010). Responsive and proactive market orientations have a significant role on new-product performance (Tsai et al., 2008), the interaction of responsive and proactive market orientations, and organizational factors that can affect new-product performance (Atuahene-Gima et al, 2005). At this point, responsive market orientation effects on incremental innovations are greater than proactive market orientation effects (Li et al., 2008). It is believed that proactive market orientation acts together with radical product innovations (Menguc and Auh, 2010).

According to Chandy and Tellis (1998, p. 475), radical innovation defines an approach to new product offerings where businesses combine different technologies from existing products to meet consumers' fundamental needs better than do existing products. In this study, the capability of advancing innovation is addressed, but not radical innovation. Radical product innovation capabilities develop "new to world" product innovations and affect consumers' usage experiences and learnings by changing existing products or eliminating old products. New-product performance as a source of competitive advantage benefits from radical product innovation capabilities. Incremental innovation is defined as new features, benefits in the existing market, and products achieving developments using existing technology. Incremental product innovation capabilities are defined as developing product innovation capabilities by integrating and re-shaping existing technologies. Incremental product-innovation capabilities focus on developing existing technologies and product shapes; it is expected that these capabilities result in new-product performance. Adding a significant feature or developing an existing feature is an example of incremental product innovation (Menguc

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

and Auh, 2010). The theoretical and empirical literature cited above is the basis for our proposition. Thus, the following hypotheses are proposed:

H1. Proactive market orientation (PMO) has a positive effect on radical product innovation capabilities (RPIC).

H2. Responsive market orientation (RMO) has a positive effect on incremental product innovation capabilities (IPIC).

1.2. Product innovation capabilities and innovativeness

Innovativeness structures (Hurley and Hult, 1998; Hult et al., 2004; Erdil et al., 2005; Verhees and Meulenberg, 2004; Zhang and Duan, 2010; Dibrell et al., 2011; Eris et al., 2012) play an important role in marketing-based studies. Innovativeness is handled with a business approach to the innovation process, realizing the benefits of innovation capacity, and successfully applying new ideas, processes and products (Siguaw et al., 2006); therefore, new-product-offering tendency may increase (Blythe, 1999), and high performance can be achieved (Calantone et al., 2010; Hult et al., 2004; Otero-Neira et al., 2009). Hult et al. (2004) also agree that innovativeness is an important element of business performance. At this point, radical and incremental product innovation applications that businesses should carry out in the process of developing product innovations and responsive and proactive market orientation structures intended to act together with them are very important. As a result, it is thought that radical and incremental product innovation capabilities have a positive effect on innovativeness (Menguc and Auh, 2010). Therefore, we propose the following hypotheses:

H3. Radical product innovation capabilities (RPIC) have a positive effect on innovativeness (INNO).

H4. Incremental product innovation capabilities (IPIC) have a positive effect on innovativeness (INNO).

1.3. Innovation (innovativeness) and performance

Performance defines the number of new-product innovations, the sales percentage of new-product innovations and the frequency of innovations offered relative to competitors by a business (Atuahene-Gima, 2005). New-product performance is to be achieved based on the level of organizational aims in areas such as new-product profitability, sales and market share (Yang and Liu, 2006). Incremental innovations may increase performance but provide short-term competitive advantage, whereas more new and radical product innovations increase business performance and provide long-term success (Siguaw et al., 2006). Business performance may be measured with objective criteria such as profitability, sales growth, and market share, and with subjective criteria based on personal opinion such as consumer satisfaction and employee satisfaction. Performance is

evaluated from the perspective of sales, profitability, and consumer satisfaction by comparison with business sector or competitors (Erdil and Kitapçı, 2007).

There are studies that examine the innovation-performance relationship in terms of the dimensions of new-product performance and business performance. Within the business performance dimension, there are studies claiming that innovation does not affect business performance (Birley and Westhead, 1990; Heunks, 1998) or has negative effects (Mcgee et al., 1995; Vermeulen et al., 2005) and positive effects (Li and Atuahene-Gima, 2001; 2002) on performance. For instance, Oke (2004) studied 63 businesses from different sectors and found an innovation drawback: difficulty in obtaining top management support has negative effects on innovation performance. An interesting result is that businesses having trouble achieving effective innovation processes have more innovation performance than do businesses experiencing no such difficulties. Love and Mansury (2007) examined the innovation performance of 206 American businesses' and found that relationships with consumers, suppliers and strategic partnerships significantly increased innovation performance. Examining the relationship between product innovation and performance, Akgun et al. (2007) studied 106 businesses from different sectors in Turkey and found positive relationships between product innovativeness and business performance. Otero-Neira, Lindman and Ferna´ndez (2009) studied low-tech small- and medium-sized businesses from Italy, Spain and Finland and found that innovation had positively affected business performance. Rosenbusch, Brinckmann and Bausch (2011) also found that innovation orientation and innovation facilities had positive effects on businesses' performance.

Studies made with new-product performance dimensions found different results. For instance, Bonner et al. (2002) found negative relationships between product innovation and new-product performance, whereas Lee and O'Connor (2003) found product innovativeness had positively affected new-product performance. Cooper and Kleinschmidt (2007) researched new-product success factors at 161 businesses from different sectors in Germany, Denmark, the United States, and Canada. They found that high-quality new-product development processes, a clear new-product strategy, adequate financial and human resources, and R&D budget (R&D expenditures for new-product development) affected new-product performance. Top management support, new-product project teams and innovative culture also had an effect on performance. Zhang, Benedetto and Hoening (2009) studied 103 international Chinese businesses and stated that although businesses offer highly innovative products (breakthrough focus), the amounts of allocated resources had a U-shaped relationship with product innovation performance. Although businesses had a platform focus (partially to sustain innovative products), allocating more resources had a positive effect on product innovation performance. However, there was no relationship between the amount of allocated resources to small changes and product innovation performance.

Thus, based on a variety of innovation-performance studies, this study advances the following additional hypotheses:

H5. Innovativeness (INNO) has a positive effect on new-product performance (NPP).

H6. New-product performance (NPP) has a positive effect on business performance (BP).

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 130-155
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

2. Research model

A literature review of innovation shows that various structures have a mediating role. Some studies claimed a partial mediating role of innovativeness on performance (Sadıkoğlu and Zehir, 2010) and a full-mediating role of firm innovativeness (Nybakk, 2012). Similarly, Agarwal et al. (2003: 75) used a model to find that innovativeness is the full-mediator between market orientation and performance relationship. In a meta-analysis study, Grinstein (2008) found that consumer and competitor orientations have an effect on innovation results. Sandvik and Sandvik (2003) found that market orientation directly and positively affects new products for both markets and business.

From these findings and the literature review, we believe that radical and incremental product innovation capabilities have a mediating effect on the paths of market orientation to innovativeness and innovativeness to performance. A model is shown in figure 1.

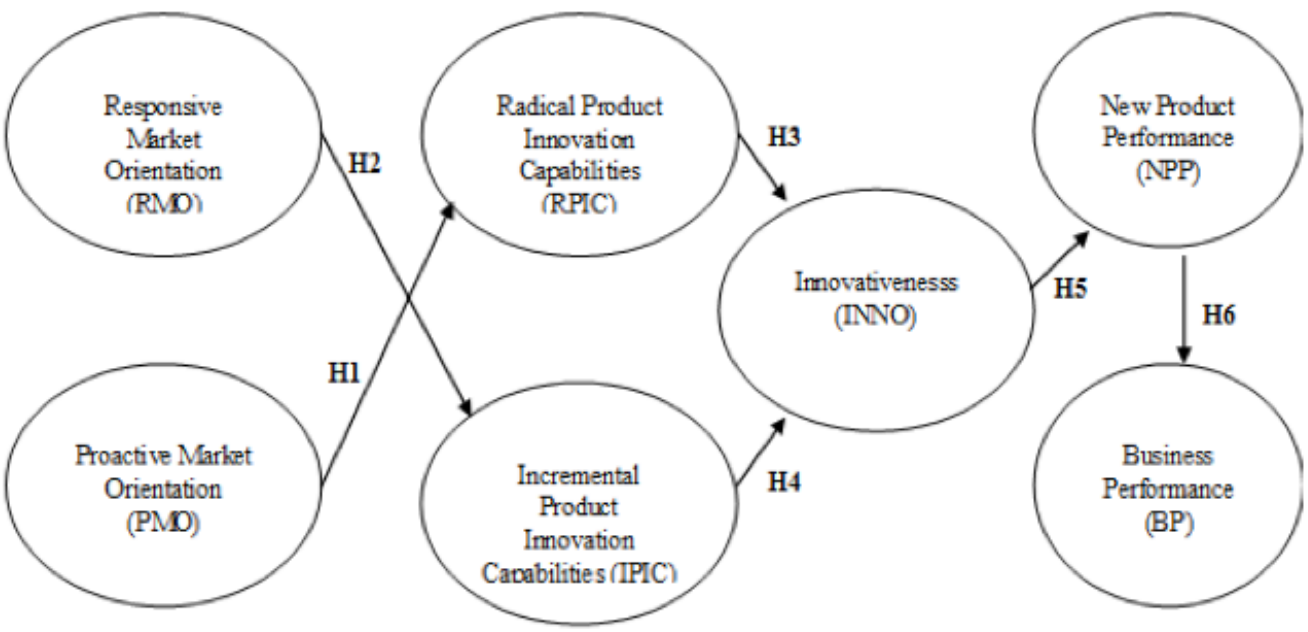


Figure 1: Hypothesized Research Model

Source : *Own research*

3. Methodology

3.1 Purpose

The purpose of this study is to determine the effects of structures of businesses' market orientation, innovativeness and product innovation capabilities on new-product and business performance. We use structural equation modeling (SEM) to fulfill this purpose. In this study, SEM was used because it has been proven to allow for "simultaneous analysis to be performed for assessing the relationships among variables and errors for each variable to be independently estimated, something that traditional regression technique cannot do" (Joo and Sang, 2013, p. 2515).

3.2. Sampling and data collection

A study was conducted among the 1000 largest businesses identified by the Istanbul Chamber of Industry each year based on net sales of products (Turkish Liras). From these businesses, product innovators were identified. A web-based questionnaire was employed to gather the data. A participation request was sent to businesses to fill out the questionnaire. The emails contained a link to a website that allowed participants to complete the survey online. In total, 154 businesses replied to the questionnaire. This sample size appears to be sufficient to achieve a significance level of between 5% and 10% (http://edis.ifas.ufl.edu/pdoob, 2013). The recommended sample size is that 100–150 are needed to obtain reliable results in SEM (Joo and Sang, 2013, p. 2515).

3.3. Questionnaire and measurement

First, a literature review was conducted to determine the effects of the constructs on new-product and business performance. The research instrument consisted of a six-part questionnaire adapted from a variety of sources to gather information regarding demographics, business characteristics, responsive and proactive market orientations, product innovation capabilities, innovativeness and performance. Twenty-seven items were found. Responsive vs. proactive market orientations included nine items, radical and incremental product innovation capabilities included eight items, innovativeness included three items, new-product performance included three items and business performance included four items. Five-point Likert scales, anchored with strongly disagree to strongly agree (1 = I strongly disagree, 5 = I strongly agree), were used to measure the aforementioned constructs. Performance item constructs (totaling seven items) only were also evaluated using a five-point Likert scale (1 = Significantly lower; 5 = Significantly higher). These constructs and their items are shown below.

Responsive market orientation was measured as follows (Narver et al.,2004; Zhang and Duan, 2010):

- We constantly monitor our level of commitment and orientation to serving customer needs (V1).
- Our strategy for competitive advantage is based on our understanding of customers' needs (V2).
- We measure customer satisfaction systematically and frequently (V3).
- Data on customer satisfaction are disseminated at all levels in this business unit on a regular basis (V4).

Proactive market orientation was measured as follows (Narver et al.,2004; Zhang and Duan, 2010):

- We continuously try to discover additional needs of our customers of which they are unaware (V5).
- We incorporate solutions to unarticulated customer needs in our new products (V6).
- We innovate even at the risk of making our own products obsolete (V7).

• We search for opportunities in areas where customers have a difficult time expressing their needs (V8).

• We extrapolate key trends to gain insight into what users in a current market will need in the future (V9).

Radical product innovation capabilities were surveyed as follows (Menguc and Auh, 2010):

• We make innovations that make existing products obsolete (V10).

• We make innovations that fundamentally change existing products (V11).

• We make innovations that significantly enhance customers' product experiences (V12).

• We make innovations that require different ways of learning from customers (V13).

• Our innovation process is based on future technologies (V14).

Incremental product innovation capabilities were surveyed as follows (Menguc and Auh, 2010):

• We make innovations that reinforce our product lines (V15).

• We make innovations that reinforce our existing expertise in existing products (V16).

• We make innovations in how we currently operate (V17).

Innovativeness was measured as follows (Hurley and Hult, 1998; Zhang and Duan, 2010):

• In our business, innovation is perceived as too risky and is resisted (V18).

• People are not penalized for new ideas that do not work (V19).

• Innovation is readily accepted in program/project management (V20).

New-product performance was surveyed as follows (Baker and Sinkula, 2005; Zhang and Duan, 2010):

In the last three years;

• First-to-market with new application relative to significant competitors (V21).

• New-product introduction rate relative to average industry level (V22).

• New-product success rate relative to average industry level (V23).

Business performance was surveyed as follows (Nijssen et al., 2006; Akgun et al., 2007):

In the last three years;

• Return of investment relative to significant competitors (V24).

• Market share relative to significant competitors (V25).

• Sales volume relative to significant competitors (V26).

• Profitability relative to significant competitors (V27).

3.4. Analysis

3.4.1. Participation information

Prior to final data collection, a pilot study was conducted with 20 businesses that are larger and make product innovations (especially in automobile, textile and machine industries) to evaluate how well the questionnaire was understood. The questionnaire was adjusted based on feedback. A pilot study was conducted during the month before the final study.

The characteristics of the participants are given in Table 1. Out of the 154 respondents who completed questionnaires, males constituted a great majority (85.71%) of the business managers (132 men, 22 women). The results for respondents' education showed that 57.14% of the respondents had a graduate education (88 persons), and 40.26% were postgraduates (62 persons), which together constituted the majority of the sample. Of the remainder, 1.3% had high school diplomas and primary education. The total number of respondents was 154 business managers of whom 33.11 percent were research and development managers, 22.72 percent general managers, 19.48 percent marketing department managers, 14.3 percent production department managers and 10.39 percent executive board of the business managers. These respondents were the managers who were in management positions or in the new-product development or product innovation process.

Table no. 1: The characteristics of the participants

		Frequency	Percentage
Gender	Male	132	85,71
	Female	22	14,29
Education	Graduate	88	57,14
	Post Graduate	62	40,26
	High School	2	1,3
	Primary	2	1,3
Position	Research and Development Department Manager	51	33,11
	Marketing Department Manager	30	19,48
	General Manager	35	22,72
	Production Department Manager	22	14,3
	Executive Board of the Business Manager	16	10,39
Total		**154**	**100**

The characteristics of the businesses that participated in the study are given in Table 2. Sizes of the participant businesses were classified into three groups: Large (62.34 percent), mid-sized (24.03 percent) and small (13.63 percent). The geographical activities of the businesses were separated into three groups: local and regional (7.8 percent), national (17.53 percent) and international (74.67 percent). Businesses operating for more than 20 years (old), with more experience (62.34 percent), and having operated for between 11-20 years together with middle-experienced businesses (24.03 percent) formed the majority. When sectors are examined, automotive and automotive suppliers

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

(18.83), textile-apparel (17.53) and medicine (14.94) sectors that were carrying out more product innovations had a greater percentage.

Table no. 2: The characteristics of the businesses

		Frequency	Percentage
Size	Large	96	62.34
	Mid-Sized	37	24.03
	Small	21	13.63
Level of Activity	International	115	74.67
	National	27	17.53
	Regional	6	3.9
	Local	6	3.9
Activity Time	Operating for more than 20 years (Old), and experienced businesses	96	62.34
	Operating for between 11-20 years and middle-experienced businesses	37	24.03
	Operating for less than 10 years (new businesses)	21	13.63
Sector	Automative and Automative Suppliers	29	18.83
	Textile-Apparel	27	17.53
	Medicine	23	14.94
	Machinery-Metal	13	8.44
	Construction	12	7.79
	Food	9	5.84
	Chemistry	8	5.19
	Electronics	8	5.19
	IT/Telecommunication	7	4.55
	Defense Industry	4	2.6
	Medical	5	3.25
	Others (Plastics, Energy, Software, Teknology, Furniture,Coomercial Kitchen)	9	5.85
Total		**154**	**100**

3.4.2. Model testing

3.4.2.1. Exploratory factor analysis

Our research model describes a mediating role of radical and incremental product innovation capabilities structures between the effects of market orientation on performance through innovativeness. In other words, the effect of market orientation structures on performance is associated primarily with the mediator effect of radical and incremental product innovation capabilities and innovativeness. Model testing was carried out in three stages. In the first stage, scales were tested to determine whether they were valid as generally accepted in the literature. Twenty-seven items in the model were factor analyzed (principal components, varimax rotated). For the statistical analysis, SPSS version 18.0 was used. Overall cronbach's alpha was .918. The Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy was .85, an acceptable value. Factor analysis can be used with

Bartlett's test of sphericity (X2 = 2215.15; P = .00). Principal component analysis with varimax rotation was used to validate the structure proposed in the theory-based model. All items with factor loadings greater than .40 were accepted. Twenty-seven items resulted in a seven-factor solution and grouped in their scales as expected. Exploratory factor analysis indicated that loadings ranged between .41 and .90. In total, seven factors (accounting for 69% of the total variance) with eigenvalues greater than 1.00 were extracted and labeled as mentioned in the literature. Table 3 displays these factors and their specifications.

Table no. 3: Results of exploratory factor analysis

Items	PMO	BP	RMO	RPIC	NPP	IPIC	INNO
V1			**.741**				
V2			**.629**				
V3			**.746**				
V4			**.619**				
V5	**.721**						
V6	**.791**						
V7	**.541**						
V8	**.548**						
V9	**.608**						
V10				**.822**			
V11				**.851**			
V12				**.482**			
V13				**.491**			
V14				**.411**			
V15						**.825**	
V16						**.786**	
V17						**.670**	
V18							**.587**
V19							**.781**
V20							**.670**
V21					**.822**		
V22					**.830**		
V23					**.756**		
V24		**.713**					
V25		**.877**					
V26		**.904**					
V27		**.750**					
Explained Variance (%)	11.71	11.34	9.84	9.82	9.71	9.64	6.90
Eigeinvalues	8.96	2.59	1.72	1.61	1.45	1.18	1.10
Cronbach's alpha	.81	.87	.76	.82	.86	.80	.66

KMO = .85; P < .05, X^2 = 2215.15; Sd = 351;
Overall Cronbach's alpha = . 918 (27 items)

PMO= Proactive Market Orientation; **RMO**= Responsive Market Orientation; **BP**= Business Performance; **NPP**=New Product Performance; **RPIC**= Radical Product Innovation Capabilities ; **IPIC**= Incremental Product Innovation Capabilities; **INNO**= Innovativeness

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 130-155
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

3.4.2.2. Confirmatory factor analysis

In the second stage, each structure was first analyzed independently and then subjected to structural validity and fit tests, after which a structural model was constructed and tested. For the statistical analysis, LISREL 8.51 was used. The main purpose of this stage was to test the measurement and construct validities of the scales using fit indices (GFI = goodness-of-fit index, CFI = comparative fit index, NFI = normed fit index, AGFI= Adjusted goodness-of-fit index, RMSEA = root mean square error of approximation, SRMR = Standardized root mean square residual and x2 / df = Chi Square / degree of freedom). In the literature, the accepted values of these indices are X2/df ≤ 3; GFI > .90; AGFI > .90; CFI > .90; 0.05 < RMSEA < 0.08; and 0 < SRMR < 1 (Baumgartner and Homburg, 1996; Iacobucci, 2010; Weston and Gore, 2006). As shown in table 4, all model fits are acceptable independently. Only V6 (We incorporate solutions to unarticulated customer needs in our new products) and V10 (We make innovations that make existing products obsolete) items are dropped from the analysis because these items negatively affect construct validity. Then, the seven-factor confirmatory factor analysis was performed. The aim is to determine whether these seven factors together represent a valid structure. The results of the confirmatory factor analysis show a good fit. The RMSEA, CFI and GFI fit indices are within the determined criteria. All values obtained from this study were within the range of acceptable fitness values or very close to them (X2/df = 1.470; GFI = .98; AGFI = .97; CFI = 1.00; RMSR = .060; RMSEA = .055).

Table no. 4: Results of separate confirmatory factor analysis

	N	X^2/df	CFI	GFI	RMSEA	RMR	SRMR	AGFI	NFI	P value
RMO	4	1.86/2	1	1	0	.008	.014	1	1	.395
PMO	4	.11/2	1	1	0	.002	.003	1	1	.948
RPIC	4	4.84/2	1	1	.06	.018	.022	.99	1	.069
IPIC	3	0/0				Perfect Fit				1
INNO	3	0/0				Perfect Fit				1
NPP	3	0/0				Perfect Fit				1
BP	4	.76/2	1	1	0	.0071	.0073	1	1	.682

Note: x^2 = Chi Square, df = degree of freedom, GFI = goodness-of-fit index, CFI = comparative fit index, NFI = normed fit index, RMSEA = root mean square error of approximation, RMR = Root mean residual, SRMR = Standartized root mean square residual, AGFI = Adjusted goodness-of-fit index, p < .05; n = items in the constructs)

Cronbach's alpha and composite reliabilities of the constructs are also evaluated. It is recommended that as a reliability measurement, composite reliability must be over 0.60 (Bagozzi and Yi, 1988). Composite reliability values of the constructs are between 0.68 and 0.87. Table 5 shows standard errors of observed and latent variables in the measurement model, factor loadings, cronbach's alpha, composite reliabilities, means and t values. Measurement model coefficients are within accepted values and the measurement model is reliable and valid.

Table no. 5: Measurement model values

Constructs (Items)	Cronbach's Alpha	Means	t-Value	Standart Error (SE)	Factor Loadings	Composite Reliabilities (CR)
RMO	0.76	4.202		0.63		0.78
(V1)			8.61	0.31	.83	
(V2)			7.28	0.65	.59	
(V3)			8.12	0.54	.68	
(V4)			8.66	0.60	.63	
PMO	0.73	4.075		0.71		0.75
(V5)			9.96	0.57	.66	
(V7)			10.44	0.50	.71	
(V8)			9.42	0.61	.63	
(V9)			8.27	0.59	.64	
RPIC	0.78	3.504		0.77		0.77
(V11)			11.84	0.49	.71	
(V12)			11.25	0.47	.73	
(V13)			10.52	0.57	.66	
(V14)			10.93	0.59	.64	
IPIC	0.80	4.039		0.62		0.79
(V15)			5.37	0.30	.84	
(V16)			5.37	0.30	.84	
(V17)			5.37	0.69	.56	
INNO	0.66	4.121		0.70		0.68
(V18)			4.16	0.83	.42	
(V19)			4.16	0.54	.68	
(V20)			4.16	0.31	.83	
NPP	0.86	3.92				0.84
(V21)			7.81	0.36	.80	
(V22)			7.81	0.21	.89	
(V23)			7.81	0.49	.71	
BP	0.82	3.87				0.87
(V24)			10.06	0.60	.63	
(V25)			12.46	0.21	.89	
(V26)			12.45	0.18	.91	
(V27)			11.82	0.47	.73	

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

3.4.2.3. Hypothesis testing

After the general fit indexes oriented to the structural model had been examined, individual calculations were evaluated and were found to be statistically significant for all structures. The general fitness of the measurement model and individual parameter calculations in the structural model were evaluated. Table 6 shows the correlation coefficients for the latent variables. Overall, the fit statistics indicate that the model provides an adequate fit to data for the sample (x2 = 438.37, df = 268, p < .05, GFI = .97, CFI = 1.00, NFI = .97, RMSEA = .064).

Table no. 6: Intercorrelations of constructs

	RMO	PMO	RPIC	IPIC	INNO	NPP	BP
RMO	1						
PMO	.488*	1					
RPIC	.449*	.539*	1				
IPIC	.450*	.520*	.468*	1			
INNO	.424*	.463*	.396*	.367*	1		
NPP	.376*	.460*	.392*	.348*	.380*	1	
BP	.345*	.338*	.236*	.242*	.154*	.421*	1

Note: *$p < .05$

The model describes a full-mediating role affecting responsive and proactive market orientation on business performance; this effect is caused indirectly by the mediator items of radical and incremental product innovation capabilities, innovativeness and new-product performance. In other words, innovativeness is the full mediator between product innovation capabilities and new-product performance, and product innovation capabilities are the full mediators between responsive-proactive market orientations and innovativeness. Responsive and proactive market orientations affect new-product performance by these mediators. New-product performance mediated between innovativeness and business performance. All latent mediator variables in the model were full mediators.

Table no. 7: Fit indices for the research model

Model Fit Indices	Values	Recommended Guidelines
x^2 (df)	438,37 (268)	Non-Significant
x^2/df	1,635	< 3
GFI	.97	≥ 0.9
CFI	1.00	≥ 0.9
NFI	.97	≥ 0.9
RMSEA	.064	<0.05(recommend) <0.08(acceptable)

x^2 = 438,37, df = 268, p < .05, GFI = .97, CFI = 1.00, NFI = .97, RMSEA = .064.

Notes: *x^2 = Chi Square, df = degree of freedom, GFI = goodness-of-fit index, CFI = comparative fit index, NFI = normed fit index, RMSEA = root mean square error of approximation. Table 7 shows the result of confirmatory factor analysis. The x^2/df ratio in this research is under 3 (1.635 = 438.37/268). GFI, CFI, and NFI are over 0.90 and RMSEA is 0.064. All model fits are acceptable. Namely, the validity of the measurements in current study meets the criteria set out by previous literature.*

Table 8 shows the standardized path coefficients and hypotheses testing results. All coefficients are significant and positive. Based on these fit indices, we conclude that the model does fit the data reasonably well. When the hypotheses were tested at the .05 confidence level, all values were found to be significant. The data support H1, H2, H3, H4, H5 and H6. The strongest effect between proactive market orientation and radical product innovation capabilities (0.95) is more than the effect between responsive market orientation and incremental product innovation capabilities (0.68). When other interactions among the constructs were examined, the β values in Table 8 demonstrated that the strongest effect between radical product innovation capabilities and innovativeness (0.80) is more than incremental product-innovation capabilities and innovativeness (0.19). The strongest effect between innovativeness and new-product performance (0.73) is also between new-product performance and business performance (0.57).

Table no. 8: Results of SEM and hypotheses testing results

Hypotheses	Path			Standardized Path Coefficient (β)	t-Value	Results
H1	PMO	→	RPIC	0.95	21,93*	**Accepted**
H2	RMO	→	IPIC	0.68	17,62*	**Accepted**
H3	RPIC	→	INNO	0.80	11,51*	**Accepted**
H4	IPIC	→	INNO	0.19	2,72*	**Accepted**
H5	INNO	→	NPP	0.73	3,31*	**Accepted**
H6	NPP	→	BP	0.57	11,48*	**Accepted**

Note: *$p < .05$

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 130-155
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

4. Conclusions

The purpose of this study is to determine the effects of businesses' market orientation, innovativeness and product innovation capabilities on new-product and business performance that are operating in Turkey and carrying out product innovations. Businesses' market orientation structures are examined as innovative culture factors based on Narver, Slater and MacLachlan (2004)'s responsive and proactive market orientation structure types. Analysis of the 154 participants demonstrated that responsive and proactive market orientations affect new-product performance with the mediators of radical and incremental product innovation capabilities and innovativeness, and affect business performance with the mediator of new-product performance. A full-mediating model was defined and found no direct effects in the study.

Findings of this study provide a managerial perspective in the institutionalization of businesses. The results show that new-product performance, businesses' performance and a competitive position are powered by production and marketing knowledge and experiences. An innovative culture is also necessary to be more competitive. Research results show that radical and incremental product innovation capabilities affect new-product performance with the mediator of innovativeness. This result is supported by Blythe (1999), Hult et al. (2004), Siguaw et al. (2006), and Calantone et al. (2010), who explain that performance is a function of innovativeness; it is not itself an innovation. For this reason, product managers must exert themselves to create an innovation culture. If product managers can provide these capabilities to increase the innovativeness of the business, new-product performance may increase. The effectiveness of marketing strategies (for example, effective distribution and promotion activities) will also contribute to new-product performance. This result differs from Menguc and Auh (2010), who state that radical product innovation capabilities significantly affect new-product performance, and incremental product innovation capabilities effects on new-product performance are not significant. On the other hand, responsive and proactive market orientations can affect new-product performance through effects on radical and incremental innovations. In this respect, the results obtained from this research support Atuahene-Gima, Slater and Olson (2005)'s findings but differ from those of Zhang and Duan (2010)'s study claiming that responsive and proactive market orientation affects new-product performance directly with the mediator of innovativeness. In this research, it was found that market orientation dimensions affect both radical and incremental product innovation capabilities; in particular, proactive market orientation has a greater effect on radical product innovation capabilities. This result supports Li et al. (2008), who found that responsive market orientation has more effects on incremental innovations than proactive market orientation does. Businesses with incremental innovations tend to less risky markets and product extension strategies. In particular, responsive market orientation is more important in the maturity stage of the product lifecycle of the products. Businesses with limited resources can differentiate themselves by adopting a responsive market orientation and evaluating incremental innovations for products passing from their growth to their maturity periods. As a requirement of a modern marketing concept, businesses must be proactive to survive longer. Being proactively market-oriented has more effects on new-product and business performance and also will aid by preventing new entries to the market. Proactively market-oriented businesses should research market trends for future periods and continuously look for opportunities. From the product life cycle

perspective in particular, products are forecasted and defined first, allowing businesses to use new and radical technologies in their products to meet consumer needs better and to develop radical new products for the market. Consumers also tend to favor products that have more performance and benefits. Better meeting consumer needs can lead to better new-product performance and business performance. In Turkey, it is difficult to be proactively market-oriented and to develop radical product innovations for family businesses and businesses that have limited resources. However, businesses must balance between radical and incremental product innovations.

Businesses in Turkey should focus on planning production processes as well as on better production of new products. Redesign of operations and formulation of a growth strategy through a market-oriented product strategy (Cravens et al., 2000) may be seen as a managerial function. Implication of a strong strategy as a market commitment (Jain, 1993) can also be used to increase market share for businesses. On the other hand, all customer requirements in all categories (e.g., share of wallet) (Du et al., 2007) will be useful tools for learning customer profiles. Therefore, category-based market share may be increased. Additionally, evaluation of production capacity is important for the analysis of process costs. The use of opportunism, capabilities and adaptation may be considered from a managerial perspective (Rindfleisch and Heide, 1997). From a marketing perspective, businesses respond to market signals in a timely manner or by proactive support of branding activities. Actually, the experience gained from new-product innovation may result in branding derived from the positive relationship between the market and the learning organization system (Slater and Narver, 1995). At this point, as the product in operational marketing transforms to communication in communication marketing (Gronroos, 2004), businesses must gain the experience of communicating with consumers in the branding process. Brand concept is not only product-oriented but also a perception, considering how it improves according to product characteristics (Jevons, 2005; Thorbjornsen, 2005). Thus, new products must be analyzed from both businesses' and consumers' perspectives.

This research has some limitations. First, we have considered only the opinion of businesses operating in Turkey. In this context, a cross-cultural study might be conducted to analyze the structure of businesses that are in a non-mature stage. Another limitation was analyzing data from different sectors. Additionally, it would be beneficial to compare businesses employing a more homogeneous sampling to provide deeper insight. Thus, for new-product innovation, in future research it would be beneficial to consider the opinions of businesses from individual sectors such as textiles, food, automotive and medicine. To discuss these relationships, the moderating effects of environmental factors such as changes in technology and markets as well as competitive intensity are also advanced as considerations.

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

REFERENCES

Agarwal, S., Erramilli, M.K. and Dev, C.S., 2003. Market orientation and performance in service firms: role of innovation. Journal of Services Marketing, 17(1), pp.68-82.

Akgun, A.E., Keskin, H., Byrne, J.C. and Aren, S., 2007. Emotional and learning capability and their impact on product innovativeness and firm performance. Technovation, 27(1), pp. 501-513.

Akroyd, C., Narayan, S. and Sridharan, V.G., 2009. The use of control systems in new product development innovation: advancing the 'help or hinder' debate. Journal of Knowledge Management, 7(5/6), pp.70-90.

Alam, M.S., Guild, P.G. and Sparkes, D., 2013. Market-scanning capability - a scale to measure firms' ability to sense or respond to the changes in the marketplace. International Journal of Business and Management, 8(4), pp.10-19.

Atuahene-Gima, K., 2005. Resolving the capability-rigidity paradox in new product innovation. Journal of Marketing, 69(1), pp. 61-83.

Atuahene-Gima, K., 1995. An exploratory analysis of the impact of market orientation on new product performance a contingency approach. Journal of Product Innovation Management, 12(4), pp. 275-293.

Atuahene-Gima, K., Slater, S.F. and Olson, E.M., 2005. The contingent value of responsive and proactive market orientations for new product program performance. Journal of Product and Innovation Management, 22(1), pp.464-482.

Bagozzi, R.P. and Yi, Y., 1988. On the evaluation of structual equation models. Journal of the Academy of Marketing Science, 16(1), pp. 74-94.

Baker, W.E. and Sinkula, J.M., 2005. Market orientation and the new product paradox. Journal of Product Innovation Management, 22(1), pp. 483-502.

Baumgartner, H. and Homburg, C., 1996. Applications of structual equation modelling in marketing and consumer research: a review. International Journal of Research in Marketing, iss.13, pp. 139-161.

Beverland, M.B. and Lindgreen, A., 2007. Implementing market orientation in industrial firms: a multiple case study. Industrial Marketing Management, 36(4), pp. 430–442.

Biemans, W.G. and Harmsen, H., 1995. Overcoming the barriers to market-oriented product development. Journal of Marketing Practice, 1(2), pp.7-25.

Birley, S. and Westhead, P., 1990. Growth and performance contrasts between 'types' of small firms. Strategic Management Journal, 11(7), pp. 535–557.

Blythe, J., 1999. Innovativeness and newness in high-tech consumer durables. Journal of Product & Brand Management, 8(5), pp. 415-429.

Bodlaj, M., 2010. The impact of a responsive and proactive market orientation on innovation and business performance. Economic and Business Review, 12(4), pp. 241-261.

Bodlaj, M., Coenders, G., Zabkar, V., 2012. Responsive and proactive market orientation and innovation success under market and technological turbulence. Journal of Business Economics And Management, 13(4), pp. 666-687.

Bonner, J.M. and Ruekert, R.W. and Walker, O.C., 2002. Upper management control of new product development projects and project performance. Journal of Product Innovation Management, 19(3), pp. 233-252.

Calantone, R.J., Harmancıoğlu, N. and Droge, C., 2010. Inconclusive innovation "returns": a meta-analysis of research on innovation in new product development. Journal of Product Innovation Management, 27(1), pp. 1065-1081.

Callahan, J. and Lasry, E., 2004. The importance of customer input in the development of very new products", R&D Management, 34(2), pp. 107-120.

Chandy, R.K. and Tellis, G.J., 1998. Organizing for radical product ınnovation: the overlooked role of willingness to cannibalize. Journal of Marketing Research, 35(1), pp. 474-487.

Cooper, R.G. and Kleinschmidt, E.J. 2007. Winning businesses in product development: the critical success factors. Research, Technology Management, 50(3), pp. 52-66.

Cravens, D.W., Piercy, N.F. and Prentice, A., 2000. Developing market-driven product strategies. Journal of Product & Brand Management, 9(6), pp. 369-388.

Davila, A., Foster, G. and Li, M., 2005. Designing management control systems in product development: ınitial choices and the ınfluence of partners. IESE Business School Working Paper, Spain: University of Navarra, pp. 1-41.

Dibrell, C., Craig, J. and Hansen, E., 2011. Natural environment, market orientation, and firm ınnovativeness: an organizational life cycle perspective. Journal of Small Business Management, 49(3), pp. 467–489.

Du, R.Y., Kamakura, W.A. and Mela, C.F., 2007. Size and share of customer wallet. Journal of Marketing, 71(2), pp. 94-113.

Erdil, O. and Kitapçı, H., 2007. Tky araçlarının kullanımı ve firma yenilikçiliğinin yeni ürün geliştirme hızı ve işletme performansına etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(1), January, pp. 233-145.

Erdil, S., Erdil, O. and Keskin, H., 2005. The relationships between market orientation, firm innovativeness and innovation performance. Journal of Global Business and Technology, 1(1), pp. 1-11.

Eris, E.D., Neczan, O. and Ozmen, T., 2012. The effect of market orientation, learning orientation and innovativeness on firm performance: a research from Turkish logistics sector. International Journal of Economic Sciences and Applied Research, 5(1), pp. 77-108.

Garcia, R. and Calantone, R., 2002. A critical look at technological innovation typology and innovativeness terminology: a literature review. The Journal of Product Innovation Management, iss. 19, pp. 110-132.

Gebhardt, G.F., Carpenter, G.S. and Sherry, J.F., 2006. Creating a market orientation: a longitudinal multifirm, grounded analysis of cultural transformation. Journal of Marketing, 70(4), pp. 37-55.

Griffin, A. and Hauser, J.R., 1993. The voice of the customer. Marketing Science, 12(1), pp. 223-253.

Grinstein, A., 2008. The relationships between market orientation and alternative strategic orientations: a meta-analysis. European Journal of Marketing, 42(1/2), pp. 115-134.

Gronroos, C., 2004. The relationship marketing process: communication, interaction, dialogue, value. Journal of Business & Industrial Marketing, 19(2), pp. 99-113.

Han, J.K., Kim, N. and Srivatava, R.K., 1998. Market orientation and organizational performance: is innovation a missing link?. Journal of Marketing, 62(4), pp. 30-45.

Heunks, F.J., 1998. Innovation, creativity and success. Small Business Economics, 10(3), pp. 263-272.

Http://edis.ifas.ufl.edu/pdoob, 15.03.2013.

Hult, G.T., Ketchen, D.J., 2001. Does market orientation matter? a test of the relationship between positional advantage and performance. Strategic Management Journal, 22(9), pp. 899-906.

Hult, G.T.M., Hurley, R.F. and Knight, G.A., 2004. Innovativeness: its antecedents and impact on business performance. Industrial Marketing Management, 33(5), pp. 429-438.

Hurley, F.F., Hult, G.T.M., 1998. Innovation, market orientation, and organizational learning: an integration and empirical examination. Journal of Marketing, 62(July), pp. 42-54.

Iacobucci, D., 2010. Structural equations modeling: fit ındices, sample size, and advanced topics. Journal of Consumer Psychology, iss. 20, pp. 90-98.

Iyer, G.R., Laplaca, P.J. and Sharma, A., 2006. Innovation and new product introductions in emerging markets: strategic recommendations for the Indian market. Industrial Marketing Management, 35(1), pp. 373-382.

Jain, S.C., 1993. Marketing Planning and Strategy, Fourth edition, Cincinnati: South-Western Publishing Co.

Jaworski, B.J. and Kohli, A.K., 1993. Market orientation: antecedents and consequences. Journal of Marketing, 57(3), pp.53-70.

Jerrard, B. and Trueman, M. and Newport, R., 2004. Managing New Product Innovation, London: Taylor & Francis e-library.

Jevons, C., 2005. Names, brands, branding: beyond the signs, symbols, products and services. Journal of Product & Brand Management, 14(2), pp. 117-118.

Joo, J. and Sang, Y., 2013. Exploring koreans' smartphone usage: an integrated model of the technology acceptance model and uses and gratifications theory. Computers in Human Behavior, 29(1), pp. 2512-2518.

Kok, R.A.W. and Biemans, W.G., 2009. Creating a market-oriented product innovation process: a contingency approach. Technovation, iss. 29, pp. 1517-1526.

Kumar, K., Subramanian, R. and Strandholm, K. 2002. Market orientation and performance: does organizational strategy matter?. Journal of Applied Business Research, 18(1), pp. 37-49.

Lee, Y. and O'Connor, G.C., 2003. The impact of communication strategy on launching new products: the moderating role of product innovativeness. Journal of Product Innovation Management, iss. 20, pp. 4-21.

Li, C.R., Lin, C.J. and Chu, C.P., 2008. The nature of market orientation and the ambidexterity of innovations. Management Decision, 46(7), pp. 1002-1026.

Li, H. and Atuahene-Gima, K., 2002. The adoption of agency business activity, product innovation, and performance in Chinese technology ventures. Strategic Management Journal, 23(6), pp. 469-490.

Li, H. and Atuahene-Gima, K., 2001. Product innovation strategy and the performance of new technology ventures in China. Academy of Management Journal, 44(6), pp. 1123-1134.

Lichtenthal, J.D. and Wilson, D.T., 1992. Becoming market oriented. Journal of Business Research, iss. 24, pp. 191-207.

Lichtenthaler, U., 2012. The performance implications of dynamic capabilities: the case of product innovation. Journal of Product Innovation Management, doi: 10.1111/j.1540-5885.2012.00957, pp. 1-16.

Lichtenthaler, U. and Muethel, M., 2012. The impact of family involvement on dynamic ınnovation capabilities: evidence from German manufacturing firms. Entrepreneurship Theory and Practice, 36(6), pp. 1235-1253.

Love, J.H. and Mansury, M.A., 2007. External linkages, R&D and innovation performance in US business services. Industry and Innovation, 14(5), pp. 477-496.

Matsuno, K., Mentzer, J.T., and Ozsomer, A., 2002. The effects of entrepreneurial proclivity and market orientation on business performance. Journal of Marketing, iss. 66 (July), pp. 18-32.

Mcgee, J.E., Dowling, M.J. and Megginson, W.L. 1995. Cooperative strategy and new venture performance: the role of business strategy and management experience. Strategic Management Journal, 16(7), pp. 565-580.

Menguc, B., and Auh, S., 2010. Development and return on execution of product innovation capabilities: the role of organizational structure. Industrial Marketing Management, iss. 39, pp. 820-831.

Mohr, J.J. and Sarin, S., 2009. Drucker's insights on market orientation and innovation: implications for emerging areas in high-technology marketing. Journal of the Academy of Marketing Science, 37(1), pp. 85-96.

MUSIAD, 2012. Küresel rekabet için ar-ge ve inovasyon. MÜSİAD Araştırma Raporları, 76, pp. 1-187.

Narver, J.C. and Slater, S.F., 1990. The effect of market orientation on business profitability. Journal of Marketing, 54(4), pp. 20-35.

Narver, J.C., Slater, S.F. and Maclachlan, D.L., 2004. Responsive and proactive market orientation and new product success. Journal of Product Innovation Management, 21(5), pp. 334-347.

Nijssen, E.J., Hillebrand, B., Vermeulen, P.A.M. and Kemp, R.G.M., 2006. Exploring product and service innovation similarities and differences. International Journal of Research in Marketing, 23(1), pp. 241-251.

Nybakk, E., 2012. Learning orientation, innovativeness and financial performance in traditional manufacturing firms: a higher-order structural equation model. International Journal of Innovation Management, 16(5), pp. 1-28.

O'Cass, A. and Ngo, L.V., 2007. Balancing external adaptation and internal effectiveness: achieving better brand performance. Journal of Business Research, 60(1), pp. 11-20.

Oke, A., 2004. Barriers to innovation management in service companies. Journal of Change Management, 4(1), pp. 31-44.

Oswald, M., Brettel, M. and Engelen, A. 2012. How departments' decision-making influence and interdepartmental dynamics relate to two facets of strategic market orientation. Journal of Strategic Marketing, 20(6), pp. 483-507.

Otero-Neira, C., Lindman, M.T. and Ferna´ndez, M.J., 2009. Innovation and performance in SME furniture industries. Marketing Intelligence and Planning, 27(2), pp. 216-232.

Rindfleisch, A. and Heide, J.B., 1997. Transaction cost analysis: present, past, and future. Journal of Marketing, 61(4), pp. 30-54.

Rosenbusch, N., Brinckmann, J. and Bausch, A., 2011. Is innovation always beneficial? a meta-analyis of the relationship between innovation and performance in SMEs. Journal of Business Venturing, 26(1), pp. 441-457.

Sadıkoglu, E. and Zehir, C., 2010. Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: an empirical study of Turkish firms. International Journal of Production Economics, iss.127, pp. 13-26.

Salavou, H., Baltas, G. and Lioukas, S., 2004. Organisational innovation in SMEs: the importance of strategic orientation and competitive structure. European Journal of Marketing, 38(9), pp. 1091-112.

Sandvik, I.L. and Sandvik, K., 2003. The impact of market orientation on product innovativeness and business performance. International Journal of Research in Marketing, 20(4), pp. 355–376.

Serviere-Munoz, L. and Saran, A., 2012. Market orientation, innovation, and dynamism from an ownership and gender approach: evidence from Mexico. International Journal of Management and Marketing Research, 5(2), pp. 1-17.

Siguaw, J.A., Simpson, P.M. and Enz, C.A., 2006. Conceptualizing ınnovation orientation: a framework for study and integration of innovation research. Journal of Product Innovation Management, iss. 23, pp. 556-574.

Slater, S.F. and Narver, J.C., 1998. Customer-led and market-oriented: let's not confuse the two. Strategic Management Journal, 19(10), pp. 1001-1006.

Slater, S.F. and Narver, J.C., 1995. Market orientation and the learning organization. Journal of Marketing, 59(3), pp. 63-74.

Slater, S.F. and Narver, J.C., 1994. Does competitive environment moderate the market orientation-performance relationship?. Journal of Marketing, 58(1), pp. 46-55.

Story, V., O'Malley, L., Hart, S. and Saker, J., 2008. The development of relationships and networks for succesful radical innovation. Journal of Customer Behaviour, 7(3), pp. 187-200.

Thorbjornsen, H., 2005. Brand extensions: brand concept congruency and feedback effects revisited. Journal of Product and Brand Management, 14(4), pp. 250-257.

Tsai K.H., Chou, C. and Kuo, J.H., 2008. The curvilinear relationships between responsive and proactive market orientations and new product performance: a contingent link. Industrial Marketing Management, 37(1), pp. 884-894.

Verhees, F.J.H.M. and Meulenberg, M.T.G., 2004. Market orientation, innovativeness, product innovation, and performance in small firms. Journal of Small Business Management, 42(2), pp. 134-154.

Vermeulen, P.A.M., De Jong, J.P.J. and O'shaughnessy, K.C., 2005. Identifying key determinants for new product introductions and firm performance in small service firms. Service Industry Journal, 25(5), pp. 625-640.

Weston, R. and Gore, P.A., 2006. A brief guide to structural equation modeling. The Counseling Psychologist, iss. 34, pp. 719-751.

Workman, J.P., 1998. Factors contributing to marketing's limited role in product development in many high-tech firms. Journal of Market-Focused Management, 2(3), pp. 257-279.

Yang, J. and Liu, C.Y., 2006. New product development: an innovation diffusion perspective. Journal of High Technology Management Research, iss.17, pp. 17-26.

Yannopoulos, P., Auh, S. and Menguc, B., 2012. Achieving fit between learning and market orientation: implications for new product performance. Journal of Product Innovation Management, 29(4), pp. 531-545.

Zhang, J., Benedetto, C.A.D. and Hoening, S., 2009. Product development strategy, product innovation performance, and the mediating role of knowledge utilization: evidence from subsidiaries in China. Journal of International Marketing, 17(2), pp. 42-58.

Zhang, J. and Duan, Y., 2010. The impact of different types of market orientation on product innovation performance: evidence from Chinese manufacturers. Management Decision, 48(6), pp. 849-867.

Zhang, J. and Duan, Y., 2010a, Empirical study on the impact of market orientation and innovation orientation on new product performance of Chinese manufacturers. Nankai Business Review International, 1(2), pp. 214-231.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ UYGULAMALARININ ÖRGÜTE DUYULAN GÜVENE ETKİSİ: ÖRGÜTSEL ADALETİN ARACILIK ROLÜ*

Hakan BAYRAMLIK
Dr., Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü
Şahin ÇETİN
Dr., Kara Harp Okulu Dekanlığı, Yabancı Diller Bölümü
A. Taha YURDAKUL
Doktora Adayı, Kara Harp Okulu Dekanlığı, İşletme Bölümü

ÖZET

Çalışanların örgüte ve yöneticilere karşı duydukları güvenin birçok örgütsel değişkenle olumlu bir ilişkisi vardır. Sosyal Mübadele Kuramına göre çalışanların örgüt ile ilişkileri karşılıklılık temellidir. Bu ilişkide örgütün çalışanlara yönelik politika ve uygulamaları etkilidir. Bu çalışmanın amacı, örgütsel güvenin sağlanmasında işletmedeki İKY uygulamalarının etkisini ve bu etkide algılanan örgütsel adaletin rolünü ortaya koymaktır. Savunma sektörü çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, insan kaynakları uygulamaları ve örgütsel güven değişkenlerinin arasındaki ilişki ve bu ilişki üzerinde örgütsel adaletin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırma sonucunda, İKY uygulamaları ile örgüte duyulan güven ve algılanan örgütsel adalet arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu ve İKY uygulamalarının örgüte duyulan güven üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel adaletin kısmi aracılık rolünün bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İKY Uygulamaları, Örgüte Güven, Örgütsel Adalet

*Bu makale, 21. Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde (30 Mayıs- 1 Haziran 2013, Kütahya / Türkiye) sunulan "İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların Örgüte Duydukları Güvene Etkisi: Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü" başlıklı bildirinin yeniden gözden geçirilmiş ve geliştirilmiş halidir.

ABSTRACT

Employee trust in managers and the organization is associated with a plethora of positive organizational outcomes. Social Exchange Theory contends that the relationship between organizations and employees are based on norms of reciprocity. Consequently an organization's policies and practices oriented towards its employees might have a significant effect on this relationship. The purpose of this study was to find out if there was a relationship between human resource practices and employee trust in the organization. This study also attempted to explore moderating role of organizational justice in this relationship. Participants of the study were 300 white and blue collar employees from Ankara based large-scale defense companies. Significant positive associations were found between HR practices, organizational justice and trust in organization. It was also found that organizational justice partially mediated the relationship between HR practices and trust in organization.

Key Words: HR practices, trust in organization, organizational justice.

Giriş

Küreselleşme, hızlı değişim ve yoğun rekabet gibi tehditlerle karşı karşıya bulunan günümüz örgütlerinin bu karmaşık ve dinamik yapıda sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmelerinin en önemli yollarından biri çalışanların işle ve mensubu oldukları organizasyonla ilgili olumlu tutum ve davranışlar geliştirmeleridir.

Örgütler açısından önemi büyük olan bu olumlu tutum ve davranışların başında güven gelmektedir. Örgütlerde bireyler arasında ve bir bütün olarak örgüt ile çalışanlar arasında güvene dayalı ilişkilerin kurulması, duygusal bağlılık, iş tatmini, rol ve ekstra rol davranışı gibi olumlu birçok çalışan davranışının ortaya çıkmasında etkili olabilir. Bu nedenle çalışanların örgüte güven duymasında etkili olan faktörlerin ve örgütsel güvenin öncüllerinin anlaşılması önemli bir gerekliliktir.

Örgütsel güven ve benzer olumlu tutum ve davranışlar farklı birçok değişken ile ilişkilidir. Blau (1964) tarafından geliştirilen Sosyal Mübadele Kuramı bireylerin sosyal ilişkilerdeki tutum ve davranışlarını karşılıklılık ile ilişkilendirmiştir. Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa (1986) kuramın ve karşılıklılık kavramının örgütler ile çalışanlar arasındaki ilişkileri de açıklayabileceğini ileri sürmüşlerdir. Buna göre; çalışanlar örgütle ilişkilerinde örgüte insanî özellikler atfederler. Örgütsel aktörlerin politika ve uygulamalarına ve örgütün kendilerine nasıl davrandığına bakarak örgütün kendileri hakkındaki niyet ve tutumlarına dair algılar geliştirirler (Levinson, 1965). Örgütün ve/veya örgütü temsil eden aktörlerin olumlu ve çalışan yararına davranışları nitelikli bir mübadele ilişkisi ortaya çıkmasını sağlar ve çalışanlar da bu olumlu ve kendileri yararına olan davranışlar karşısında olumlu ve örgüt yararına tutum ve davranışlarla karşılık verme zorunluluğu hisseder (Settoon, Bennett, & Liden, 1996). Bu nedenle, örgütün en önemli kaynağı olarak kabul edilen insan kaynağına yönelik uygulamaları, çalışanların bireysel anlamda kendilerine ne ölçüde adil davranıldığına ilişkin algıları örgüte duydukları güven üzerinde etkilidir.

Bu bağlamda mevcut araştırmanın amacı örgütsel güvenin sağlanmasında insan kaynakları uygulamalarının etkisini ve bu etkide algılanan örgütsel adaletin rolünü ortaya koymaktır. İKY uygulamaları ile güven arasında uluslararası yazında yapılmış çeşitli araştırmalar olmasına rağmen, ülkemizde konuyla ilgili yapılan araştırma sayısı kısıtlıdır. Uluslararası yazında İKY uygulamalarının çalışanların güven duyguları üzerinde etkili olduğunu gösteren birçok araştırma bulunmakla birlikte (Gould-Williams, 2003; Searle vd., 2011; Tremblay vd., 2010; Delaney ve Huselid, 1996; Shaw vd., 1998; Whitener, 1997; Yılmaz ve Karahan, 2011) bu uygulamaların sonuçları ile güven arasındaki ilişkiyi kapsamlı bir biçimde açıklayan modeller yoktur.

İnsan Kaynakları Uygulamaları

İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) örgütün insan kaynağının bireye, örgüte ve çevreye yararlı olacak şekilde ve etkin bir biçimde yönetilmesi (Sadullah, 2008) olarak tanımlanmaktadır. Bingöl'e göre (2006) İKY, örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesi ve aynı zamanda çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması için insan faktörünün kullanılmasıdır.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 156-168
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

İKY uygulamaları genel olarak; nitelikli ve etkin işgücünü çekmeyi ve aralarından en uygun olanları seçmeyi, işgücüne eğitim vererek yeterliklerini artırmayı ve gelişimlerini sağlamayı, mevcut insan kaynağını örgütte tutmayı ve örgüte bağlılıklarını arttırmayı, çalışanlar-işveren-sendikalar arasında bir denge kurmayı ve iyi ilişkiler geliştirmeyi amaçlamaktadır (Eren, 2008).

Örgütsel düzeyde gerçekleştirilen araştırmalar İKY uygulamalarının çalışan tutum ve davranışlarını biçimlendirerek örgütsel çıktılar üzerinde etkili olduğunu göstermektedir (Arthur, 1994; Huselid, 1995; Wood & de Menezes, 1998). Personelin seçimi ve uygun işe yerleştirilmesi, eğitim, ücretlendirme, kariyer yönetimi, performans değerlendirme gibi İKY uygulamalarının çalışanların işten ayrılma eğilimini azalttığına, iş memnuniyeti, iş performansı ve bağlılığı artırdığına ilişkin sonuçlar ilgili yazında yer almaktadır (Huang, 1997; Ryan, Schmit, & Johnson, 1996; Morrison, 1996; Boselie ve Wiele, 2002; Guest, Michie, Conway, ve Sheehan, 2003; Lam, Chen, ve Takeuchi, 2009).

İnsan kaynakları uygulamaları örgütsel performans (Becker ve Gerhart 1996; Gould-Williams, 2003; Huselid, 1995; Li vd., 2008; MacDuffie, 1995) ve çalışanların işle ilgili tutumları (Gould-Williams, 2004; Innocenti, 2011; Li vd., 2011) üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu kapsamda, örgütlerde iletişim, ücret ve ödüllendirme, eğitim ve geliştirme, kariyer yönetimi ve performans değerlendirme gibi İKY uygulamalarının etkin ve adil bir şekilde yapılandırılması ve icra edilmesi çalışanların işe yönelik tutumları ve iş performansları açısından çok önemlidir.

Yazında IKY uygulamaları ile çalışanların farklı iş tutumları arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırmalarda işle ilgili tutumlar olarak genellikle örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgüte duyulan güven ve işten ayrılma niyeti ele alınmıştır. Bu araştırmada İKY uygulamalarının çalışan tutumları arasından sadece örgüte duyulan güven üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Örgütsel Güven

Güven, hem işletmelerin ekonomik performansları açısından hem de hedeflerini elde etmeleri açısından oldukça temel bir gerekliliktir. Güven, örgüt içinde farklı grupların ve bireylerin arasındaki ilişkilerin devamlılığını sağlayan en önemli faktörlerden birisidir. Güven, kişiler arası iletişimi, sorun çözme sürecini, sorumlulukların paylaşımı gibi birçok örgütsel süreci etkileyen önemli bir değişkendir (Yazıcıoğlu, 2009). Bunun yanında araştırmalar örgütsel güvenin problem çözme (Zand, 1972), örgütsel performans (Earley, 1986), örgütsel vatandaşlık davranışı (McAllister, 1995), iş birliği (Axelrod, 1984) ve iletişim (Roberts ve O'Reilly, 1974) gibi önemli birtakım örgütsel değişkenler üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Örneğin İngiltere'de yerel yönetim çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada Gould-Williams (2003) örgütsel performans algısının en önemli öncülünün sisteme duyulan güven olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Güven genellikle, bütünlük, ahlak, yetenek, inanç, emniyet, dürüstlük ve adalet gibi olgular ile ilişkilendirilmektedir (Starnes vd., 2010). Güven, kişilerin birbirlerinin niyet ve davranışlarına olan karşılıklı inançlarıdır (Kreitner ve Kinicki, 1998). Örgüt bağlamında ele alındığında ise, güven "çalışanların, diğerlerinin örgütsel rolleri, ilişkileri, tecrübeleri ve karşılıklı bağımlılıklarına ilişkin

niyet ve davranışlarıyla ilgili olumlu beklentileridir" (Shockley-Zabalak vd., 2000). Başka bir tanıma göre örgüte duyulan güven; örgütün çalışanların yararına uygulamalar yapacağına veya en azından çalışanların zararına olan uygulamalar yapmayacağına olan inançtır (Tan ve Tan, 2000).

Örgütlerde güven ortamının gelişmesi açısından önemli görülen ve temel oluşturan faktörler yeterlik, açıklık ve dürüstlük, çalışanlara ve paydaşlara ilgi, tutarlılık ve özdeşleşmedir (Shockley-Zabalak ve Morreale, 2011). Yeterlik, örgütün bulunduğu çevrede rekabet edebilme ve hedeflerini elde edebilme kabiliyetini ifade etmektedir. Yeterlik sadece çalışanlar ve yöneticilerin kabiliyetini değil aynı zamanda örgütün bütün olarak kabiliyetini yansıtır. Açıklık ve dürüstlük, örgütün, problemleri çalışanlarla ne derecede paylaştığı, anlaşmazlıkları nasıl ele aldığı, işle ilgili kararlar ve çalışanların performansları hakkında ne derece bilgi sağladığı ile ilgilidir. Çalışanlara ve paydaşlara ilgi, örgüt içindeki iletişim ve uygulamalarla alakalıdır. Çalışanlar, yöneticilerin kendilerini dinlediklerini, sorunları ve ihtiyaçları ile ilgilendiklerini bilmek isterler. Paydaşlar ise örgütün etkin ve verimli olduğunu, üretilen ürünler ve sunulan hizmetler ile kendi çıkarlarının gözetildiğini bilmek isterler. Tutarlılık, özellikle yöneticilerin verdikleri sözleri tutmaları ve davranışlarının günden güne değişmemesi anlamına gelmektedir. Tutarlılık aynı zamanda başkalarının fikirlerini ve sorunlarını dinlemeyi ve sonuçları olumlu veya olumsuz olsa da karşılık vermeyi gerektirir. Özdeşleşme daha çok çalışanların örgütle aralarında kişisel bağ kurmaları anlamına gelmektedir. Çalışanlar, örgütün oluşturduğu değerlerin kendi değerlerini yansıttıklarına inanmaları durumunda örgüt ile özdeşleşmektedirler.

Örgütlerde güven araştırmaları genellikle üç boyut üzerinde yoğunlaşmaktadır: çalışanların birbirlerine güveni, yöneticilere duyulan güven ve örgüte duyulan güven (Tan ve Tan, 2000). Çalışanların birbirlerine duydukları güven bu araştırmanın kapsamına alınmamıştır. Örgüte ve yöneticilere duyulan güven birbirleriyle ilişkili kavramlar olmasına rağmen öncülleri ve çıktıları yönünden birbirlerinden ayrıldıkları görülmektedir. Örgüte duyulan güven, örgütü bir bütün olarak etkileyen örgütsel destek ve örgütsel adalet gibi değişkenlerle ilgili iken, yöneticilere güven daha çok yetenek, iyilik ve bütünlük gibi daha dar kapsamlı değişkenlerle ilişkilendirilmiştir. Yöneticiye duyulan güven, yenilikçi davranışı, çalışanların tatminini etkilerken, örgüte duyulan güven, örgütsel bağlılığı ve işgücü devrini etkilemektedir (Tan ve Tan, 2000).

Örgüte duyulan güvenin, örgütün işlerliğini mümkün kıldığı, örgüt içinde sosyal sistemlerin oluşmasını ve sürdürülmesini sağladığı ve çalışanların işle ilgili tutum ve davranışları üzerinde olumlu etkileri olduğu çeşitli araştırmalarda ortaya konulmuştur (Gould-Williams, 2003; Innocenti, 2011; Narang, 2011; Tzafrir, 2005). Yine yapılan araştırmalarda, örgüte duyulan güven ile örgütsel adalet (Kılıçlar, 2011; İşcan ve Sayın, 2010), örgütsel bağlılık (Demirel, 2008; Gürbüz, 2012) ve iş tatmini (İşcan ve Sayın, 2010; Yazıcıoğlu, 2009) arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Develioğlu ve Çimen (2012) Kütahya'da üretim sektöründe faaliyet gösteren 8 üretim işletmesinde 361 çalışan üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada disiplin ve şikâyet, çalışma koşulları, insan kaynağını bulma ve seçme ile başarı değerleme değişkenlerinin üste güveni %72 oranında açıkladığını bulmuşlardır.

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 156-168
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

Schuler ve arkadaşlarına göre (2001) İKY uygulamaları açısından son yıllarda ortaya çıkan önemli gerekliliklerden biri örgütte olumlu bir güven döngüsü oluşturmaktır. İKY uygulamalarının etkili bir biçimde kullanılması işlem adaleti algısını, iletişimin açıklığını ve yetkilendirmeyi artırır ve çalışanların yöneticilerine ve örgüte duydukları güveni olumlu etkiler (Barney ve Hansen, 1994; Gould-Williams, 2003; Schuler, 1992; Zeffane ve Connell, 2003).

Üç yıl süren boylamsal bir çalışmada Armstrong-Stassen (2002) örgütsel küçülme sürecinde "gereksiz" çalışanları belirleme uygulamasının iş tatmini, örgütsel güven ve bağlılığı olumsuz etkilediğini bulmuştur. Mayer ve Davis (1999) yeni bir performansa dayalı tanıma ve ödül sisteminin üst yönetime güvende anlamlı artışa neden olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İKY uygulamalarının çalışanların güven duyguları üzerinde etkili olduğunu gösteren birçok araştırma (Gould-Williams, 2003; Searle vd., 2011; Tremblay vd., 2010; Delaney ve Huselid, 1996; Shaw vd., 1998; Whitener, 1997; Yılmaz ve Karahan, 2011) bulunmakla birlikte bu uygulamaların sonuçları ile güven arasındaki ilişkiyi kapsamlı bir biçimde açıklayan modeller yoktur. Bu durumda iki değişken arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişkenin aracılık etkisi üzerinden dolaylı olabileceği akla gelmektedir. Çalışmalar örgüte duyulan güvenin, örgütü bir bütün olarak etkileyen örgütsel destek ve örgütsel adalet algısı gibi değişkenlerle ilgili olduğunu göstermektedir (Tan ve Tan, 2000). Örgüte duyulan güven ile örgütsel adalet (Kılıçlar, 2011; İşcan ve Sayın, 2010) arasında anlamlı ilişki bulunduğunu ortaya koyan çalışmalar İKY uygulamaları ile güven arasındaki ilişkide örgütsel adaletin etkili bir aracı değişken olabileceğini göstermektedir.

Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet algısı çalışanların işyerinde kendilerine ne ölçüde adil davranıldığına ilişkin algılarını ifade etmektedir (Cropanzano ve Greenberg, 1997). Folger ve Cropanzano'ya (1998) göre örgütsel adalet, örgütsel kaynakların (örneğin ödül ve cezalar) dağıtımının, bu dağıtım kararlarının belirlenmesinde etkili olan prosedürlerin ve bu prosedürler yürütülürken oluşan bireyler arası ilişkilerin nasıl olması gerektiğini gösteren kurallar ve normlar ile ilgilidir. Genel olarak örgütsel adaletle ilgili araştırmaların temelinde "kendilerine adil davranıldığını düşünen çalışanların örgütün yararına davranışlar sergileyeceği" görüşü yer almaktadır (Barling ve Philips, 1993).

Greenberg (1990) örgütsel adaleti dağıtım adaleti, işlem adaleti (prosedürel adalet) ve etkileşimsel adalet olmak üzere üç boyutta incelemiştir. Dağıtım adaleti, çalışanların elde ettikleri kazanımların, ödüllerin adil dağıtılıp dağıtılmadığına ilişkin algılarını ifade etmektedir. Farklı bir ifadeyle dağıtım adaleti, kazanımların sergilenen performansa göre doğru ve gerçekçi olarak değerlendirilip değerlendirilmediğine ilişkin çalışan algılarıdır (Folger ve Cropanzano, 1998; Moorman, 1991). Çalışanlar, kendi elde ettikleri ile başkalarının elde ettikleri arasında karşılaştırma yapar ve kazanımlarını adaletli ya da adaletsiz olarak algılayabilirler. Bu düşünce onların tutumlarını etkiler (Özdevecioğlu, 2003). Çalışanlar, kararların kendisi kadar nasıl alındığına da odaklanır (Tyler ve Lind, 1992). Bu bağlamda tanımlanan işlem adaleti, karar sürecinde gerçekleşen işlemlerin ne oranda adil olduğuna ilişkin algılardır (Folger ve Cropanzano, 1998; Moorman, 1991). İşlem adaleti

genellikle, çalışanın karar sürecinde ne kadar söz sahibi olduğu, çalışanı değerlendirme kriterlerinin uygunluğu ve bir kararı uygulamada kullanılan bilginin doğruluğu gibi karar verme sürecindeki yapısal özellikleri çağrıştırmaktadır (Cropanzano vd., 2007). Etkileşimsel adalet ise, çalışanların, işlemlerin uygulanması esnasında karşılaştıkları kişilerarası davranışların samimiyet ve saygıya dayanması gibi normatif beklentilerini içerir (Bies ve Moag, 1986). Çalışanlar kendileri ile kurulan iletişimde örgütsel prosedürleri uygulayan kişilerin kendilerine karşı hassas, saygılı ve nazik davrandığını düşünüyorsa (Bies ve Moag, 1986; Cohen-Charash ve Spector, 2001), bu iletişimin adil olduğu yönünde algılar geliştirir.

Adalet algısı, örgüt araştırmalarında önemli değişkenlerden biri olarak kabul edilmektedir (Adams, 1965; Deutsch, 1975; Leventhal, 1976'dan akt. Lam, Shaubroeck ve Aryee, 2002). Birçok araştırma, dağıtım adaleti ve işlem adaleti ile çalışanların iş odaklı tutumları arasında anlamlı ilişki olduğu sonucunu tutarlı bir biçimde ortaya koymuştur (Greenberg, 1990). Folger ve Konovsky'e göre (1989), işlem adaleti algısı daha çok örgütsel bağlılık ve yöneticiye duyulan güven gibi örgütsel sonuçlarla; dağıtım adaleti algısı ise ücret artışından duyulan tatmin gibi kişisel sonuçlarla ilgilidir (Lind ve Tyler, 1998).

Araştırmalar, dağıtım ve işlem adaleti ile örgüte (Alexander ve Ruderman, 1987; Aryee vd., 2002; Cohen-Charash ve Spector, 2001; Colquitt vd., 2001) ve yöneticiye duyulan güven (Ambrose ve Schminke, 2003; Cohen-Charash ve Spector, 2001; Cropanzano vd., 2002; Folger ve Konovsky, 1989; Menguc, 2000; Pillai vd., 2001) arasında olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Araştırmacılara göre işlem adaleti çalışanlara "yönetim çalışanların refahını düşünmektedir (Konovsky ve Pugh, 1994) ve onların haklarına saygılıdır" (Menguc, 2000) mesajı vermektedir. Bu mesajlar çalışanlarda kendilerine karşı uzun vadede adil davranılacağı beklentisi oluşturmaktadır. Bunun sonucunda çalışanların örgüt ve liderle ilgili olumlu duyguları ve yönetime duydukları güven artmaktadır (Konovsky ve Cropanzano, 1991; Konovsky ve Pugh, 1994; Menguc, 2000).

Etkileşim adaleti ile güven arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sayısı sınırlı olsa da (Aryee vd., 2002; Cohen-Charash ve Spector, 2001) sonuçlar etkileşim adaleti ile yöneticiye güven arasında olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Karşı tepki, tutum ve davranışlar arasında olumlu bir ilişki olabileceği kabul edilmektedir (Bies ve Moag, 1986; Brockner ve Siegel, 1996; Cropanzano vd., 2002; Masterson vd., 2000).

İnsan kaynakları uygulamaları ile işlem adaleti arasındaki ilişkinin kuramsal temelinde grup değer modeli (Tyler ve Lind, 1992) yer almaktadır. Buna göre birey ait olduğu grupla arasındaki uzun vadeli ilişkiye değer verir, çünkü bu sayede birey sosyal statü kazanır ve öz güveni artar. Çalışanların fikirlerini ifade etmesine imkân sağlayan işlemler çalışanlarda örgütün kendilerinin fikirlerine değer verdiği duygusu oluşturur. Ayrıca insan kaynakları uygulamaları çalışanlar tarafından örgütün kendilerine karşı adil davranmaya çalıştığının bir işareti olarak yorumlanabilir.

İnsan kaynakları uygulamaları ile adalet algısı arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışma mevcuttur. Meyer ve Smith (2000) terfi, kariyer geliştirme ve eğitim imkânları, sosyal yardım paketleri ve performans değerlendirme gibi insan kaynakları uygulamaları ile işlem adaleti algıları arasında olumlu bir ilişki bulmuştur. Pare´ ve Tremblay (2007) 394 bilgi sistemleri uzmanı ile

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 156-168
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

gerçekleştirdikleri çalışmada işlem adaleti algıları ile adil ödül uygulamaları, beceri geliştirme, parasal olmayan ödüller ve bilgi paylaşımı gibi insan kaynakları uygulamaları arasında olumlu bir ilişki bulmuştur.

Mevcut literatür ve yapılan araştırmalardan yola çıkılarak, İKY uygulamalarının algılanan örgütsel adalet ile olumlu yönde bir ilişki içerisinde olması beklenebilir. Aynı şekilde, örgütlerdeki İKY uygulamalarının örgüte duyulan güvenle olumlu yönde bir ilişki içerisinde olması beklenmektedir. İKY uygulamalarının çalışanların tutum ve davranışlarını etkilediği daha önceki bölümlerde belirtilmiştir. Bu etkide İKY uygulamalarının adil bir şekilde uygulanması önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Özçelik, 2011). Bu yüzden, çalışanların örgütsel adalet algılarının İKY uygulamalarının çalışanların örgüte duydukları güven üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynaması beklenmektedir. Bu çerçevede araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H1 = İKY uygulamaları ile algılanan örgütsel adalet arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2 = İKY uygulamaları ile örgüte duyulan güven arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3 = İKY uygulamalarının örgüte duyulan güven üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel adaletin aracılık rolü vardır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın örneklemini, Ankara'da savunma sektöründe faaliyet gösteren büyük ölçekli işletmelerde ve kamu kurumlarında çalışan ve rastgele seçilen 300 mavi ve beyaz yakalı çalışan oluşturmaktadır. Örneklem, en kolay ulaşılan deneklerin araştırmaya dâhil edilmesinden dolayı kolayda örnekleme (convenience sampling) yöntemine uymaktadır. Dağıtılan anketlerden 212 adedi geri dönmüştür. Geri dönüş oranı %70.6'dır. Araştırmaya dâhil edilen çalışanların; %89'u (n=190) erkek ve %11'i (n=22) kadındır. Deneklerin ortalama yaşı 32'dir. Deneklerin %16'sı (n=34) 5 yıl ve daha az, %12,8'i (n=27) 6-9 yıl, %21,7'si (n=46) 10-14 yıl ve %49,5'i (n=105) ise 15 yıl ve üstünde iş deneyimine sahiptirler. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Veri Toplama Araçları

İKY Uygulamaları Ölçeği: Çalışmanın bağımsız değişkeni olan İKY uygulamalarının ölçülmesinde ise Gürbüz ve Bekmezci (2012)'nin 22 maddelik ölçeği kullanılmıştır. Analiz sonucunda, 22 maddenin beş boyutlu bir yapı oluşturduğu gözlemlenmiştir. Faktör altında yüklenen maddelerden yola çıkarak bu boyutlar ödüllendirme, ücret sistemi, kariyer sistemi, eğitim uygulamaları ve performans değerlendirme ile işgörenle iletişim şeklinde isimlendirilmiştir. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı (,917)'dir. Yapılan DFA sonucunda ölçeğin beş faktörlü yapısına ait model uyum iyiliği değerlerinin genel olarak uygun olduğu tespit edilmiştir (X2/SS=1,692 RMSEA= ,064 NFI= ,089 CFI= ,94 GFI= ,89).

Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği: Aracı değişken olan örgütsel adalet algısının ölçülmesinde ise Niehoff ve Moorman (1993)'in geliştirdiği Gürbüz (2009)'ün Türkçeye uyarladığı 18 maddelik örgütsel adalet ölçeği kullanılmıştır. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı (,938)'dir. Yapılan DFA sonucunda ölçeğin üç faktörlü yapısına ait model uyum iyiliği değerlerinin uygun olduğu tespit edilmiştir (X2/SS=2,957 RMSEA= ,07 NFI= ,90 CFI= ,94 GFI= ,84).

Örgütsel Güven Ölçeği: Araştırmanın bağımlı değişkeni olan örgütsel güvenin ölçülmesinde; Nyhan ve Marlowe (1997)'un 12 maddelik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek beşli Likert şeklinde oniki ifadeden oluşmaktadır. Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ,907'dir. Yapılan DFA sonucunda ölçeğin iki faktörlü yapısına ait model uyum iyiliği değerlerinin uygun olduğu tespit edilmiştir (X2/SS=2,63 RMSEA= ,08 NFI= ,93 CFI= ,96 GFI= ,89).

Bulgular

Araştırmaya dâhil edilen değişkenlerin ortalama değerleri, standart sapmaları, Pearson korelasyon ve Cronbach alfa güvenilirlik değerlerine yönelik bulguları Tablo 1'de görülmektedir. İKY uygulamalarından ödüllendirme ile dağıtım adaleti (r= ,505; p< ,01), işlemsel adalet (r= ,376; p< ,01), etkileşim adaleti (r= ,350; p< ,01) arasında; ücret sistemi ile dağıtım adaleti (r= ,610; p< ,01), işlemsel adalet (r= ,260; p< ,01), etkileşim adaleti (r= ,230; p< ,01) arasında; kariyer sistemi ile dağıtım adaleti (r= ,576; p< ,01), işlemsel adalet (r= ,343; p< ,01), etkileşim adaleti (r= ,269; p< ,01) arasında; eğitim uygulamaları ve performans değerlendirme ile dağıtım adaleti (r= ,364; p< ,01), işlemsel adalet (r= ,213; p< ,01), etkileşim adaleti (r= ,240; p< ,01) arasında ve işgörenle iletişim ile dağıtım adaleti (r= ,418; p< ,01), işlemsel adalet (r= ,543; p< ,01), etkileşim adaleti (r= ,479; p< ,01) arasında orta ve düşük düzeyde, olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

İKY uygulamalarından ödüllendirme ile yöneticiye güven (r= ,385; p< ,01), örgüte güven (r= ,480; p< ,01) arasında; ücret sistemi ile yöneticiye güven (r= ,264; p< ,01), örgüte güven (r= ,192; p< ,01) arasında; kariyer sistemi ile yöneticiye güven (r= ,447; p< ,01), örgüte güven (r= ,396; p< ,01) arasında; eğitim uygulamaları ve performans değerlendirme ile yöneticiye güven (r= ,288; p< ,01), örgüte güven (r= ,353; p< ,01) arasında ve işgörenle iletişim ile yöneticiye güven (r= ,532; p< ,01), örgüte güven (r= ,573; p< ,01) arasında orta ve düşük düzeyde, olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Dağıtım adaleti ile yöneticiye güven (r= ,331; p< ,01), örgüte güven (r= ,335; p< ,01) arasında; işlemsel adalet ile yöneticiye güven (r= ,607; p< ,01), örgüte güven (r= ,451; p< ,01) arasında; etkileşim adaleti ile yöneticiye güven (r= ,647; p< ,01), örgüte güven (r= ,452; p< ,01) arasında orta ve düşük düzeyde, olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

Tablo 1: *Araştırmanın Değişkenlerine Ait Ortalama, Standart Sapma, Korelasyon ve Güvenilirlik Değerleri*

Değişkenler	Ort.	ss.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. Ödüllendirme	2,809	,807	,841												
2. Ücret sistemi	2,982	,951	,375**	,874											
3. Kariyer sistemi	2,765	1,029	,561**	,561**	,910										
4. Eğt. ve PD sistemi	3,260	,690	,464**	,305**	,423**	,642									
5. İşgören ile iletişim	3,378	,774	,574**	,355**	,520**	,492**	,857								
6. İKY Uygulamaları (Ort.)[a]								,915							
7. Dağıtım adaleti	3,228	,797	,505**	,610**	,576**	,364**	,418**		,772						
8. İşlemsel adalet	3,670	,718	,376**	,260**	,343**	,213**	,543**		,386**	,839					
9. Etkileşim adaleti	3,924	,720	,350**	,230**	,269**	,240**	,479**		,376**	,804**	,957				
10. Örgütsel Adalet (Ort.)												,934			
11. Yöneticiye güven	4,100	,652	,385**	,264**	,447**	,288**	,532**		,331**	,607**	,647**		,948		
12. Örgüte güven	3,604	,827	,480**	,192*	,396**	,353**	,573**		,335**	,451**	,452**		,585**	,903	
13. Örgütsel Güven (Ort.)															,939

**.01 düzeyinde anlamlı *.05 düzeyinde anlamlı.
[a] = İKY uygulamaları ölçeğini oluşturan alt boyutlarının aritmetik ortalaması alınmak suretiyle oluşturulmuştur. Parantez içindeki değerler Cronbach alfa güvenilirlik katsayısıdır.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizleri yapılmış ve kurulan regresyon modelleri Tablo.2'de sunulmuştur. Kurulan modele göre, araştırmanın ilk iki hipotezi (H1 ve H2) desteklenmiştir. İKY uygulamalarının çalışanların örgüte duydukları güvende örgütsel adaletin aracılık rolünün olup olmadığı (H3), Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı yöntemle test edilmiştir. Anılan yöntemde zikredilen birinci (İKY uygulamalarının algılanan örgütsel adalete etkisi) ve ikinci (İKY uygulamalarının örgüte duyulan güvene etkisi) kural, Tablo 2'deki sonuçlardan da anlaşılacağı üzere gerçekleşmiştir (sırasıyla, 2. aşama ve 4. aşama). Son kural için kurulan regresyon analizi sonuçları, 6. aşamada yer almaktadır. Aracı değişken analize dâhil edildiğinde, İKY uygulamaları değişkeninin örgüte duyulan güvene etkisinde düşüş olması (= ,548; = ,273; p<,01), örgütsel adaletin kısmi aracılık etkisinin olabileceğine işaret etmiştir. Bu sonuç ile (H3) hipotezi desteklenmiş olmaktadır.

Tablo 2: *Örgütsel Adalet ve Örgüte Duyulan Güven Üzerine Etkileri Olan Değişkenlere Ait Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları*

Değişkenler	Örgütsel Adalet				Örgüte Duyulan Güven							
	1. Aşama		2. Aşama		3. Aşama		4. Aşama		5. Aşama		6. Aşama	
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t
Yaş	,052	,679	-,045	-,736	,142	1,903	,055	,896	,142	1,903	,077	1,409
Cinsiyet	-,024	-,314	,062	1,028	-,204	-2,745	-,127	-2,070	-,204	-2,745	-,157	-2,889
Öğr. Durumu	,155	2,013	,084	1,393	-,136	-1,825	-,199	-3,240	-,136	-1,825	-,240	-4,395
İKY Uyg.	-	-	,636	10,360			,548	9,088	-	-	,273	3,675
Örgütsel Adalet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	,484	6,911
Düz.R^2	,009		,396		,066		,374		,066		,512	

**.01 düzeyinde anlamlı *.05 düzeyinde anlamlı

Sonuç

Elde edilen bulgular neticesinde; ödüllendirme, ücret sistemi, kariyer sistemi, eğitim uygulamaları ve performans değerlendirme ile işgörenle iletişim uygulamalarının (İKY uygulamaları) algılanan örgütsel adaleti olumlu yönde etkilediği (H1), yine aynı şekilde İKY uygulamalarının örgüte duyulan güveni olumlu yönde etkilediği (H2), algılanan örgütsel adaletin, İKY uygulamalarının örgüte duyulan güvene etkisinde kısmi aracılık rolünün olduğu (H3) yönündeki hipotezlerin desteklendiği görülmüştür.

Araştırmada elde edilen bulgular, İKY uygulamalarının çalışanların örgüte duydukları güven üzerindeki etkisini (Gould-Williams, 2003; Searle vd., 2011; Tremblay vd., 2010; Whitener, 1997; Yılmaz ve Karahan, 2011) ve örgütsel adalet algıları üzerindeki etkisini (Meyer ve Smith, 2000; Pare´ ve Tremblay, 2007) gösteren diğer araştırmalarla aynı doğrultudadır. Ayrıca İKY uygulamalarının adil bir şekilde icra edilmesiyle ortaya çıkan adalet algısının, İKY uygulamalarının örgüte duyulan güven üzerindeki etkisinde aracılık rolü olduğunun bulunması daha önce bu konuda yapılan çalışmalarla (Tremblay vd., 2010; Searle vd., 2011) tutarlılık göstermiştir. Bu çalışmanın önceki çalışmalardan farkı ise, örgütsel adaleti sadece işlemsel adalet boyutuyla değil yazında geçen üç boyutuyla bir bütün olarak ele almasıdır.

İKY uygulamaları ile güven arasında uluslararası yazında yapılmış çeşitli araştırmalar olmasına rağmen, ülkemizde konuyla ilgili yapılan araştırma sayısı kısıtlıdır. İKY uygulamalarının, örgüte duyulan güvenin ve algılanan örgütsel adaletin çalışanların tutum ve davranışlarını ve bunun sonucu olarak örgütsel performansı etkilediği değişik araştırmalar sonucunda ortaya konulmuştur. Bu araştırmada her üç değişkenin birbirleriyle aynı yönde ve olumlu ilişki içerisinde oldukları ve örgüte karşı duyulan güven ile İKY uygulamaları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel adaletin kısmi aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Bu bulgu özellikle İKY uygulamalarının adalet temeli üzerine oturtulmasının çalışanlarının güveninin sağlanması açısından önemli olduğunu göstermektedir. Bu

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0280.x

yönüyle çalışmanın, savunma sektöründeki yöneticilere ve özellikle İK bölümünde çalışan yöneticilere önemli bilgiler sağladığı değerlendirilmektedir. İKY uygulamaları bir yönüyle çalışanların harcadıkları emeklerin veya örgüte sağladıkları katkıların karşılığını almalarını ifade etmektedir. Bu yüzden özellikle, ücretlendirme, ödüllendirme ve terfi gibi İKY uygulamalarının adil bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir. Yine bulgular değerlendirildiğinde, işgören ile iletişimin diğer İKY uygulamalarına nispeten örgüte ve yöneticilere duyulan güven açısından daha fazla öne çıktığı görülmektedir. Bu durum, çalışanların örgüt içi iletişime güven açısından diğer İKY uygulamalarına göre daha fazla önem verdiklerinin bir göstergesidir. Yöneticilerin özellikle dikey iletişim yollarını açık bulundurmaları çalışanların güveni sağlamaları açısından önemli görülmektedir. Örgütsel adalet boyutları ele alındığında ise etkileşimsel adaletin yöneticilere duyulan güven açısından diğer boyutlara göre daha fazla öne çıktığı görülmektedir. Bu durum karşılıklı ilişkilerde veya iletişimde adalet algısının, özellikle yöneticilere duyulan güven açısından daha önemli olduğunu göstermektedir. Yöneticilerin çalışanların güveninin sağlanması açısından, karşılıklı ilişkilere ve iletişime önem vermeleri gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Çalışmanın sadece savunma sektöründe yapılması ve örneklem sayısının (N=212) düşük olması, çalışmanın kesitsel veriyle gerçekleştirilmiş olması ve değişkenlerin özdeğerlendirme (self report) yöntemiyle elde edilmiş olması araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Bu durum araştırma sonuçlarının genellenebilirliğini zayıflatmaktadır.

KAYNAKLAR

Alexander, S., ve Ruderman, M. (1987). The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior. Social Justice Research, 1, 177–198.

Ambrose, M. L., ve Schminke, M. (2003). Organization Structure As a Moderator of The Relationship Between Procedural Justice, Interactional Justice, Perceived Organizational Support, and Supervisory Trust. Journal of Applied Psychology, 88, 295–305.

Armstrong-Stassen, M. (2002). Designated redundant but escaping lay-off: a special group of lay-off survivors. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 75(1), 1-13.

Arthur, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. Academy of Management Journal, 37, 670–687.

Aryee, S., Budhwar, P. S., ve Chen, Z. X. (2002). Trust As a Mediator of The Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of Social Exchange Model. Journal of Organizational Behavior, 23, 267–285.

Axelrod, R. (1984). The Evolution of Cooperation. Basic Books, New York, NY.

Barling, J. ve Phillips, M. (1993) Interactional, Formal and Distributive Justice in the Workplace: An Exploratory Study. Journal of Psychology, 127(6): 649–656.

Barney, J.B. ve Hansen, M.H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. Strategic Management Journal, 15(2), 175-190.

Baron R. ve Kenny D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research. Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182.

Becker, B. ve Gerhart, B. (1996). The Impact of Human Resource Management on Organizational Performance: Progress and Prospects. Academy of Management Journal, 39(4), 779-801.

Bies, R. ve Moag, J. (1986). Interactional Justice: Communication Criteria of Fairness. In R. Lewicki, B. Sheppard and M. Bazerman (eds.) Research on Negotiations in Organizations, Vol 1. Greenwich, CT: JAI Press. 43-55.

Bingöl, D. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Arıkan.

Boselie, P. ve Wiele, V.R. T. (2002). Employee perception of HRM and TQM, and the effects on job satisfaction and intention to leave. Managing Service Quality, 12(3), 165-172.

Brockner, J. ve Siegel, P. (1996). Understanding The Interaction Between Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust. In R. M. Kramer ve T. R. Tyler (Eds.), Trust in Organizations. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 390–413.

Cohen-Charash, Y. ve Spector, P. E. (2001). The Role of Justice In Organizations: A Meta-analysis. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86, 278–321.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., ve Ng, K. Y. (2001). Justice At The Millennium: A Meta-analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. Journal of Applied Psychology, 86, 424–445.

Cropanzano, R., ve Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. L. Cooper ve I. T. Robertson (Eds.), International review of industrial and organizational psychology (Vol. 12, pp. 317–372). London: John Wiley & Sons.

Cropanzano, R., Prehar, C. A., ve Chen, P. Y. (2002). Using social exchange theory to distinguish procedural from interactional justice. Group and Organizational Management, 27, 324-351.

Corpanzano, R., Bowen, D. ve Gilliland, W. (2007). The Management of Organizational Justice. Academy of Management Perspectives, 21(4), 34-48.

Delaney, T.J. ve Huselid, A.M. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. Academy of Management Journal, 39(4), 949-969.

Demirel, Y. (2008). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi, 15(2), 179-194.

Earley, P.C. (1986). Trust, perceived importance of praise and criticism, and work performance: an examination of feedback in the United States and England. Journal of Management, 12(4), 457-73.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71, 500–507.

Eren, E. (2008). Yönetim ve Organizasyon. İstanbul: Beta.

Folger, R. ve Cropanzano, R. (1998). Organizational Justice and Human Resource Management. London: Sage Publications Inc.

Folger, R. ve Konovsky, M.A. (1989). Effects Of Procedural and Distributive Justice On Reaction To Pay Raise Decisions. Academy Of Management Journal, 32(1),115-130.

Gould-Williams, J. (2003), The Importance of HR Practices and Workplace Trust in Achieving Superior Performance: A Study of Public-Sector Organizations, The International Journal of Human Resource Management, Vol. 14(1), 28-54.

Gould-Williams, J. (2004). The Effects of High Coımmitment HRM Practices on Employee Attitude: The Views of Public Sector Workers. Public Administration, 82(1), 63-81.

Greenberg J. 1990. Organizational justice: yesterday, today and tomorrow. Journal of Management, 16, 399-432.

Guest, D.E., Michie, J., Conway, N., ve Sheehan, M. (2003). Human resource management and corporate performance in the UK. British Journal of Industrial Relations, 41, 291-314.

Gürbüz, R. (2012). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Gürbüz, S. (2009). Örgütsel Adalet Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Uygulaması: Kamuda Görgül Bir Çalışma. Amme İdaresi Dergisi, 42(3), 117-139.

Gürbüz, S. ve Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(2), 189-213

Huang, T.C. (1997). The effect of participative management on organizational performance: The case of Taiwan. International Journal of Human Resource Management, 8, 677-689.

Huselid, M.A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. Academy of Management Journal, 38(3), 635-672.

Innocenti, L., Pilati, M. ve Peluso A.M. (2011). Trust as Moderator in The Relationship Between HRM Practices and Employee Attitudes. Human Resource Management Journal, 21(3), 303-317.

İşcan, Ö.F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. Atatürk Üniversitesi İİB Dergisi, 24(4), 195-216.

Kılıçlar, A. (2011). Yöneticiye Duyulan Güven ile Örgütsel Adalet İlişkisinin Öğretmenler Açısından İncelenmesi. İşletme Araştırmaları Dergisi, 3(3), 23-36.

Konovsky, M. A., ve Cropanzano, R. (1991). The perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. Journal of Applied Psychology, 76, 698–707.

Konovsky, M. A., ve Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. Academy of Management Journal, 37, 656–669.

Kreitner,R. ve Kinicki,A., (1998). Organizational Behavior, Irwing: McGraw-Hill.

Lam, S.S.K, Schaubroeck, J. ve Aryee, S. (2002). Relationship between organizational justice and employee work outcomes: a cross-national study. Journal of Organizational Behavior, 23(1), 1-18.

Lam, W., Chen, Z., ve Takeuchi, N. (2009). Perceived human resource management practices and intention to leave of employees: the mediating role of organizational citizenship behavior in a Sino-Japanese joint venture. The International Journal of Human Resource Management, 20(11), 2250-2270.

Levinson, H. (1965). Reciprocation: the relationship between man and organization. Administrative Science Quarterly, 9, 370–390.

Li, J-M., Yang, J-S ve Wu, H-H. (2008). Improving service quality and organisation performance through human resources practices. A case study. Total Quality Management, 19(9), 969-985.

Li, X., Frenkel, S.J. ve Sanders, K. (2011), Strategic HRM as Process: How HR System and Organizational Climate Strength Influence Chinese Employee Attitudes,The International Journal of Human Resource Management, Vol. 22(9), 1825-1842.

Lind, E.A, ve Tyler, T.R. (1998). The Social Psychology of Procedural Justice. New York: Plenum Press.

MacDuffie, J.P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance: Organizational logic and flexible production systems in the world auto industry. Industry and Labor Relations Review, 48, 197–221.

Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., ve Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. Academy of Management Journal, 43, 738–748.

Mayer, R.C. ve Davis, J.H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: a field quasi-experiment. Journal of Applied Psychology, 84(1), 123-136.

McAllister, D.J. (1995). Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. Academy of Management Journal, 38(1), 24-59.

Menguc, B. (2000). An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: A Turkish case. Journal of Personal Selling and Sales Management, 20, 205–214.

Meyer, J.P. ve Smith, C.A. (2000). HRM Practices and Organizational Commitment: Test of a Mediation Model. Canadian Journal of Administrative Sciences, 17, 319–331.

Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? Journal of Applied Psychology, 76(6), 845-855.

Morrison, E.W. (1996). Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality. Human Resource Management, 35(4), 493-512.

Narang, L. ve Kang, L.S. (2011). Human Resource Practices and Organizational Trust: An Empirical Study. Paradigm, 15(1&2 Combined Issue), 66-71.

Niehoff, B.P. ve Moorman, R.H. (1993). Justice As a Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. Academy of Management Journal, 36(3), 527-556

Özçelik, Ö. (2011). Çalışanların İKY Uygulamalarına ilişkin Adalet Algısının Rol Performansı ve Ekstra Rol Performansı Üzerindeki Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21, 77-96.

Pare´, G., ve Tremblay, M. (2007). The Impact of Human Resource Management Practices on IT Personnel Commitment, Citizenship Behaviors, and Turnover Intentions. Group and Organization Management, 37(3), 326–357.

Pillai, R., Williams, E. S., ve Tan, J. J. (2001). Are the scales tipped in favor of procedural or distributive justice? An investigation of the U.S., India, Germany, and Hong Kong (China). International Journal of Conflict Management, 12, 312–332.

Roberts, K.H. ve O'Reilly, C.A. III. (1974). Measuring organizational communication. Journal of Applied Psychology, 59, 321-326.

Ryan, A. M, Schmit, M.J., ve Johnson, R. (1996). Attitudes and effectiveness: Examining relations at an organizational level. Personnel Psychology, 49(4), 853-882.

Sadullah, Ö. (2008). İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş. İstanbul: Beta.

Schuler, R.C. (1992). Strategic human resources management: linking the people with the strategic needs of the business. Organizational Dynamics, 21(1), 18-32.

Schuler, R.S., Dolan, S.L. ve Jackson, S. (2001). Trends and emerging issues in human resource management: global and trans cultural perspectives – introduction. International Journal of Manpower, 22(3), 195-197.

Searle, R., Den Hartog, D.N., Weibel, A., Gillespie, N., Six, F., Hatzakis, T. ve Skinner, D. (2011). Trust In The Employer: The Role of High-Involvement Work Practices and Procedural Justice in European Organizations. The International Journal of Human resource Management, 22(5), 1069-1092.

Shaw, J.D., Delery, J.E., Jenkins, J.D. Jr ve Gupta, N. (1998). An organization-level analysis of voluntary and involuntary turnover. Academy of Management Journal, 41(5), 511-525.

Shockley-Zalabak, P. Ellis K.ve Cesaira, R. (2000). IABC Research Foundation Univels New Study on Trust. Communication World, 17(6).

Shockley-Zalabak, P. Ellis K.ve Winograd, G. (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matters. Organizational Development Journal, 18(4)

Shockley-Zalabak, P. ve Morreale, S.P. (2011). Building High-Trust Organizations. Leader to Leader, 60, 39-45.

Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. Journal of Applied Psychology, 81, 219–227.

Starnes, B.J., Truhon, S.A. ve McCarthy,V. (2010). Organizational Trust: Employee-Employer Relationships. http://asq.org/hdl/quality-information/primers-hdl.html, (Erişim Tarihi 16.03.2013).

Tan, H. ve Tan, C. S. (2000). Towards the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization. Genetic, Social and General Psychology Monographs, 126 (2), 241-260.

Tremblay, M., Cloutier, J, Simard, G., Chenevert, D. ve Vandenberghe, C. (2010). The Role of HRM practices, prodedural justice, organizational support and trust in Organizational Commitment and In-role and Extra-role Performance. The International Journal of Human Resources Management, 21(3), 405-433.

Tyler, T. R., ve Lind, E. A. (1992). A relational model of authority. Advances in Experimental Social Psychology, 25, 115-191.

Tzafrir, S.S. (2005). The Relationship Between Trust, HRM Practices and Firm Performance. The International Journal of Human Resource Management, 16(9), 1600-1622.

Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(30), 235-249.

Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2011). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Güven ve İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması: Afyonkarahisar'da Bir Araştırma. İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(3), 95-118.

Whitener, E.M. (1997). The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust. Human Resource Management Review, 7(4), 389-404.

Wood, S., & de Menezes, L. (1998). High commitment management in the U.K.: evidence from the Workplace Industrial Relations Survey and Employers' Manpower and Skills Practices Survey. Human Relations, 51, 485–515.

Zand, D. (1972). Trust and managerial problem-solving. Administrative Science Quarterly, 17(2), 229-39.

Zeffane, R. ve Connell, J. (2003). Trust and HRM in the new millennium. International Journal of Human Resource Management, 14(1), 3-11.

TURİZM ÖN LİSANS PROGRAMLARINDA MESLEK AMAÇLI İNGİLİZCE (EOP) ÖĞRETİMİNİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNE DAYALI İHTİYAÇ DEĞERLENDİRMESİ

Akif GÖKÇE

Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD

Prof. Dr. Orhan BATMAN

Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

ÖZET

Turizm eğitimi, Türk turizmini dış dünyaya açmanın önemli etmenlerinden biridir ve bu nedenle turizm politikalarının belirlenmesinde en az altyapı kadar önemlidir. Özellikle turizm sektörüne ara eleman vasfıyla çalışan iş gücü yetiştiren ve bu sebepten hizmet odaklı bu sektörün bel kemiğini oluşturan; ayrıca aralarında lisans eğitimine devam edenlerin bulunması sebebiyle potansiyel yönetici yetiştiren Meslek Yüksekokulları bünyesindeki turizm ön lisans programları, eğitimli üst ve orta düzeyde turizm yöneticisi ve çalışanı yetiştirmek yönünden büyük önem arz etmektedirler. Gelecek turizm hedeflerinde daha nitelikli ve mesleğini hakkıyla yerine getiren çalışan ve yöneticilerin bulunması, turistik talebin devam etmesinde turistik ürün kadar belirleyici rol oynamaktadır. Bu hedef doğrultusunda yararlanılacak en önemli araç, bu sektörde çalışacak bireylere dinamik bir yaşama bakış açısı kazandıracak, bilim ve teknolojideki gelişmeleri kolayca kavramayı, bilgilerini yaşama ve çalışma hayatına geçirebilmeyi sağlayacak eğitimdir. Bu eğitimin içerisinde, milletlerarası yoğun etkileşim göz önünde tutulduğunda yabancı dil öğretiminin yeri büyük önem taşımaktadır. Daha nitelikli yabancı dil eğitimi verebilmek içinse öğrenenlerin görüşleri doğrultusunda öğrenci beklentilerinin tespit edildiği, eksiklerin giderildiği ve ihtiyaçların karşılandığı bir yabancı dil öğretim programının uygulanması gerekmektedir.

Uluslararası bir dil olmadan önce insanlar tarafından herhangi bir mesleki ve eğitimsel amaç güdülmeksizin öğrenilen İngilizce, günümüzde bireyler tarafından farklı ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda talep gören bir olgu haline gelmiştir. Günümüz dil öğrenim eğilimlerine bakıldığında insanların artık bir yabancı dili keyfi düzlemler doğrultusunda tüm yönlerini öğrenmekten ziyade sektörel ve profesyonel anlamda daha işlevsel metotlar vasıtasıyla amaçlarına daha çok hizmet edecek taraflarını öğrenmeye çalıştıkları görülmektedir. Bu sebepten ötürü Özel Amaçlı İngilizce öğretim programları çatısı altında değerlendirilen Meslek Amaçlı İngilizce (English for Occupational Purposes – EOP) öğretiminin ön plana çıkmakta olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle turizm gibi emek yoğun bir sektörde insan ilişkilerinin üst düzey sıklıkta karşılaşıldığı mesleklerde ise mesleğe yönelik yabancı dil eğitimi hem hizmet edilecek kişilerin çoğunluğunun yabancı uyruklu olmasından hem de bu kişilerle kurulacak iletişimin dilsel anlaşmaya dayalı olmasından ötürü kritik bir önem taşımaktadır.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 174-209
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

Meslek Amaçlı İngilizce öğretimin turizm ön lisans programlarında eğitim gören öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirilmesinin yapıldığı bu çalışmada mesleğe yönelik dil öğretimi doğrultusunda literatür taraması yapılmış, Batı Karadeniz Bölgesinde yer alan ve bünyesinde Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programı bulunan Meslek Yüksekokulları çalışma alanı olarak seçilmiş ve burada eğitim gören son sınıf öğrencilerine İhtiyaç Analizi anketi uygulanmış, elde edilen sonuçların analizi ile mesleki eğitim içerisinde yer alan Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminin etkinliği ve kapsamı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İKY Uygulamaları, Örgüte Güven, Örgütsel Adalet

ABSTRACT

Tourism education is one of the most important factors for opening it to the outer world and therefore it is at least as important as infrastructure in the determination of tourism policies. The tourism associate degree programs are of great importance for training future senior and middle level managers and workers as they form the backbone of this service-oriented industry by giving workforce as intermediate staff; also some of which continue bachelor's education, which means they are potential managers. The existence of more qualified and professional employees and managers in future touristic objectives plays a key role in progress touristic demand as much as touristic product. The most important instrument to achieve this goal is education which will give individuals who will work in this sector a dynamic insight, make them to be able to understand developments in science and technology to easily, use their qualifications in the professions and in their own lives. Given international intensive interaction, foreign language teaching is of great importance within this education. To give much more effective education, it is necessary to implement a foreign language teaching program which identifies students' expectations, the deficiencies are made up and needs are met.

Before English became an international language people were learning a language without any vocational or educational purposes. Nowadays, it is seen that people are tending to learn the language to meet different purposes and the requirements. If examined closely, this incline of people for learning a language nowadays is that they try to learn a side of language which serve themselves more by more useful methods in terms of sectorial and Professional rather than learning it arbitrarily. For this reason, English for Occupational Purposes (EOP) under the umbrella of English for Specific Purposes comes to the fore. vocational foreign language education, especially in labour-intensive sectors of human relations like tourism, is of critical importance both because a majority of people to be served are from foreign nations and because the communication with these people is based on linguistic agreement.

In this study, in which assessment of English for Occupational Purposes education in tourism undergraduate programs is done based on their opinions, the review of the literature is made, Hotel, Restaurant and Catering Services Programs located in Western Black Sea Region are selected as study area, a Needs Assessment interview has been applied to the students there, and by evaluation of gathered information the effectiveness and scope of English for Occupational Purposes education has been interpreted.

Key Words: Tourism Education, English for Occupational Purposes, Tourism Undergraduate Programs

Giriş

İletişim ve teknoloji alanındaki gelişmeler ülkeler arasındaki mesafeleri giderek azaltmakta; günce küreselleşen dünyayı adeta modern bir köy kimliğine bürümektedir. Bu durum, medeniyetler ve kültürler arası diyaloğu gündeme taşımakla birlikte turizm alanında da ekonomik hareketliliğin artmasına neden olmaktadır.

Teknoloji ve ticaretin ilerlemesi ise uluslararası bir dil terimini ortaya çıkarmış ve bu durum farklı milletlerin ortak bir çatı altında iletişim kurmasını gerekli kılmıştır. Ülkelerin politik ve ekonomik güçleriyle doğru orantıda gelişen uluslararası yaygın dil kavramının hangisi olacağı konusunu belirlemiş askeri anlaşmalar, teknolojik icatlar ve ticari ilişkiler bu gelişmeyi desteklemiştir (Demirel, 2011: 13). Amerika Birleşik Devletlerinin ekonomik gücünün varlığı İngilizcenin uluslararası teknoloji ve ticaret dili olmasını sağlamış ve dili niçin öğrendiklerini bilen yeni bir öğrenen nesil oluşmuştur (Hutchinson ve Waters, 1991: 6).

İnsanlar, önceden herhangi bir mesleki veya eğitimsel amacı olmaksızın dil öğrenmekteydiler. Günümüzde ise bu durumun, farklı amaç ve gereksinimlerinin karşılanması için dil öğrenmeye döndüğü görülmektedir. İnsanların dil öğrenme ihtiyaçları mesleklerine, ilgi alanlarına göre farklılık gösterebilir. Örneğin bir doktorun İngilizce ihtiyacı ile bir sekreterin İngilizce ihtiyacı birbirinden çok farklıdır. Aynı meslek grubu içinde olsa dahi kişilerin belli bir dili öğrenme amaçlarının birbirinden farklı olduğu görülebilmektedir. Örneğin, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri* (OLİH) Programında öğrenimini sürdüren bir öğrenci İngilizceyi sadece sınavlarda ve o derste başarılı olmak için öğrenmek istiyorken; bir diğer öğrenci mesleki kariyer sahibi olmak için dil öğrenmek isteyebilmektedir.

Öğrencilerin farklı ihtiyaç ve beklentileri, onların öğrenmedeki motivasyonları ve etkin öğrenmeleri üzerinde büyük ve olumlu etki oluşturmuştur. Bu olgu göstermektedir ki öğrenci motivasyonunu ve etkin öğrenmeyi sağlamak için öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini ön plana çıkarmak önemlidir (Hutchinson ve Waters 1991: 8). Dilbilimsel ve eğitimsel alanlardaki ihtiyaç ve gelişimlere ayak uydurmak için İngilizceye olan talebin artması, dil öğrenme planlamasında ihtiyaç analizi yapmanın gerekliliği ortaya koymuştur.

Eğitim, bireylerin içinde yaşadığı toplumda davranış biçimleri edinme sürecidir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 2-3). Genel anlamda eğitim, bireylerin davranışlarını istendik yönde geliştirme süreci şeklinde tanımlanmaktadır. Bundan hareketle denilebilir ki eğitimin genel amacı, toplumu meydana getiren bireylerin birlikte ve uyumlu şekilde yaşamaları için gerekli olan ortak davranışları ferde kazandırmaktır (Tural, 1991: 179).

Bir mesleğin özü ve mantığı anlaşılmadan, neden ve nasılları sorgulanmadan, mesleğin ayrıntısına inilmeden o alanda başarılı olmanın, yetkin hale gelmenin ve gelişmenin son derece zor olduğu görünmektedir. Turizm eğitiminde ilk ihtiyaç insan gücü gelişimini fiziksel gelişim ile bütünleştirerek planlanmasıdır (Lawson, 1984: 100). Bu eğitimin içerisinde yer alan yabancı dil eğitiminin etkinliğinin artması ise eksiklik ve ihtiyaçların doğru yollar vasıtasıyla tespiti ile mümkündür.

* 2009-2010 Eğitim-Öğretim yılından itibaren daha önce Ağırlama Hizmetleri, Turizm, Konaklama ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Otel Yöneticiliği vb. gibi isimlerle Meslek Yüksekokullarında yer alan programlar; Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) tarafından 811 numaralı ISCED (International Standard Classification of Education - Uluslararası Standart Eğitim Sınıflaması) Bölüm Kodu verilerek Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri adı altında toplanmıştır (Kaynak: www.yok.gov.tr, E.T. 26.03.2014)

Turizm eğitimi, Türk turizmini dış dünyaya açmanın önemli etmenlerinden biridir ve bu nedenle turizm politikalarının belirlenmesinde en az altyapı kadar önemlidir. Bu hedef doğrultusunda yararlanılacak en önemli araç, bu sektörde çalışacak bireylere dinamik bir yaşama bakış açısı kazandıracak, bilim ve teknolojideki gelişmeleri kolayca kavramayı, bilgilerini yaşama ve çalışma hayatına geçirebilmeyi sağlayacak eğitimdir (Turan, 1998: 22). Bu eğitimin içerisinde, milletlerarası yoğun etkileşim göz önünde tutulduğunda yabancı dil öğretiminin yeri büyük önem arz etmektedir.

Turan (1998: 48)'a göre, planlı bir eğitim etkinliğinin yürütülmesi için geliştirilen eğitim programı, bireyin ya da kurumun eğitim gereksiniminin belirlenmesine yönelik çalışmalar, eğitim programı geliştirme basamaklarının ilkini oluşturur ve program içeriğinin belirlenmesi için atılması zorunlu bir adımdır. Bu adım, uygulanmakta olan bir eğitim programının hedeflerinin gerçek ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığını ortaya koymada olduğu kadar geliştirilecek bir eğitim programının hedeflerinin belirlenmesinde de gereklidir. Program hedefleri belirlenirken, toplumun gereksinimleri ile bireyin gereksinimleri arasında bir bağ kurulmalıdır.

Dil öğretiminde program tasarlarken dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan birisi İhtiyaç Analizidir. Yapılan alan yazın taramasında, ihtiyaç analizinin farklı alanlar ve programlar için uygulandığı görülmüştür. Ancak turizm ön lisans programlarından OLİH için yeterli sayıda çalışmanın yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmayla da Batı Karadeniz Bölgesindeki OLİH Programlarına ihtiyaç analizi uygulayarak öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirme yapmak suretiyle bu alana katkı sağlanması hedeflenmiştir.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Tanımlar

İhtiyaç Analizi: İngilizce öğretim programı tasarlanmadan önce öğrencilerin ve öğretim üyelerinin görüşlerine başvurularak öğrencilerin ihtiyaçlarının değerlendirildiği süreçtir.

Genel İngilizce: İngilizcenin genel kullanımı ve yapısının öğretildiği bir dil öğretimi yaklaşımıdır.

Özel Amaçlı İngilizce: Öğrencilerin amaç ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla içerik ve metodun düzenlendiği İngilizce öğretimi yaklaşımıdır. Belirli Amaçlı Dil Öğretimi (ESP – English for Special Purposes) olarak da adlandırılan bu yaklaşıma göre dil, gerek öğrenci gerekse öğretici tarafından belirlenen, seçilen kullanım amacına göre düzenlenir.

Meslek Amaçlı İngilizce: Özel Amaçlı İngilizcenin alt dallarından olan Meslek Amaçlı İngilizce (EOP – English for Occupational Purposes) herhangi bir meslek disipline ait özel kullanım ve yapıları içeren, Genel İngilizce alt yapısı üzerine alana özge bağlamları öğretmeye yönelik dil öğretimidir.

Öğretim Programı: Bir dersle ilgili amaçların, bu amaçların kazandırılacağı öğretim yöntemlerinin, öğrenme-öğretme süreçlerinin belirlenerek öğretimin düzenlenmesidir.

Hedef Kullanım Alanı: Öğrencilerin gelecek yaşamlarında İngilizce kullanabilecekleri özel alanlar.

Dört Dil Becerisi: Öğrencilerin iletişim kurabilmesi için gerekli olan okuma, yazma, dinleme ve konuşma becerisi.

1.2. Eğitim

Bireyin davranışlarında geliştirici bir değişme meydana getiren eğitim kavramı, yeni yetişen kuşakları toplum hayatına hazırlamak amacıyla onların gerekli bilgi, beceri ve anlayış kazanmalarına ve kişilik geliştirmelerine yardım etme etkinliğidir (Hacıoğlu, 1995: 6). Bir başka ifadeyle eğitim, toplumun yaratıcı gücünü ve verimini artıran, kalkınma çabasının gerçekleşmesi için gerekli nitelik ve nicelikte elemanların yetişmesini sağlayıcı ve toplumda kişilere yeteneklerine göre yetişme olanağı veren en etkili araçtır (Sabuncuoğlu, 1991: 124).

Genel manada eğitim sistemi bireylere bilgi ve becerinin yanı sıra belli bir görüşün de aşılandığı; kişilerin beden, zihin, ahlâk, ruh ve duygu bakımından dengeli ve sağlıklı bir kişiliğe, karaktere, özgür ve bilimsel düşünce gücüne, geniş dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve girişimciliğe değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan, yapıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmeyi; bireylerin ilgi ve yeteneklerini geliştirmeyi amaç edinen ilkeler bütünüdür (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80; Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 1-3). Kızılırmak (2000: 192)'a göre ise eğitimin toplumsal yararını belirten bu ilkelerin yanı sıra eğitimi önemli kılan noktalardan biri de, bir ülkenin ekonomik gücünü artırmayı dolayısıyla o ülkeyi refaha taşımayı ilgilendiren boyutudur. Zira, işgücü bir üretim faktörüdür ve diğer üretim faktörü olan sermaye, ne kadar iyi olursa olsun, ancak nitelikli işgücü ile bir anlam ve değer kazanmaktadır.

1.3. Mesleki Eğitim

Eğitimin bir türü olarak mesleki eğitim; çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan; bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlemiş ve bünyesinde uygulamalı bilimler barındıran bir eğitim türüdür (Boylu ve Ünlüönen, 2005: 159). Bir başka ifadeyle mesleki eğitim; bir toplumdaki bireyleri meslek sahibi yapan ve bireye o mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yetenekleri kazandırarak kişinin kabiliyetlerini fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönden geliştiren süreçtir (Pelit ve Güçer, 2006: 141).

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı değişmeler ve rekabet koşullarının ağırlaşması toplum yapısını değiştirirken, eğitim sistemlerini de doğrudan ve dolaylı yollardan etkilemekte; değişen koşullar doğrultusunda çağın gerekleri, bireyleri daha donanımlı olmaya; dolayısıyla daha nitelikli ve hedefe dönük eğitim almaya itmektedir. Değişen bu koşullar doğrultusunda eğitim almış, sektör içinde karşılaştığı sorunlara çözümler üreten, çağın mesleki, teknik ve sektörel değişimlerini yakından takip edebilen bireyler, hem örgütlerinin hem de toplumlarının gelişmesi açısından tercih edilen kişiler haline gelmektedirler (Öncüler, 2006: 56). Bu doğrultuda eğitim, özellikle de mesleki eğitim, önemle üzerinde durulması gereken bir ihtiyaç haline dönüşmektedir.

Mesleki eğitimin en önemli taraflarından biri öğrencileri seçtikleri alanda iş sahibi olacak şekilde eğitmektir. Mesleki eğitim kurumuna belki de o iş sahası hakkında fikri dahi olmayan öğrenci girdisi, aldığı teorik ve uygulamalı bilgilerin ardından gerek işgücü, gerek ara eleman, gerekse yönetici çıktısı olarak süreç boyunca işlenmelidir. Üzümcü ve Bayraktar (2004: 80)'ın da özetlediği gibi mesleki

eğitim; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünüdür.

Hacıoğlu (1995: 4), mesleki eğitimin başlıca özelliklerini şu şekilde maddeleştirmiştir:

- Mesleki eğitim, alışkanlık psikolojisine dayalı olup yaparak-yaşayarak öğrenme esasına dayanır,
- Mesleki eğitimde ucuz maliyetli ama etkili eğitim sağlayan sosyal verimlilik esastır,
- Mesleki alandaki değişme ve gelişmelere göre programlar adapte edilerek uygulanması esastır,
- Değişen sosyo-ekonomik şartlara ve taleplere uyar,
- Mesleki eğitimde öğrenim-öğretim ortamı iş ortamının kendisidir,
- Mesleki eğitim, öğrenciye bir işte çalışabilecek üretici gücü geliştirinceye kadar devam eder,
- Mesleki eğitimde yönetim elastik ve dinamiktir,
- Mesleki eğitim hayata hazırlayıcı niteliktedir.

Toplumların doğal kaynakları, sahip oldukları insan gücü ve bunlardan faydalanma durumları o toplumun refah düzeyini artırmasından ötürü mesleki ve teknik eğitimi ekonomik yönden gerekli kılan hedefler ise Kuzu ve Demirli (2002: 155-156) tarafından şu şekilde sıralanmaktadır:

- İş gücü piyasasının ihtiyaçlarının karşılanması,
- Üretimde verimlilik ve kalite artışının sağlanması,
- İşsizliğin azalması,
- Daha ucuz ve kaliteli mal ve hizmet üretilmesi,
- İç ve dış pazarlarda rekabet gücünün yükseltilmesi,
- Kaynakların etkinlik, verimlilik ve rasyonellik esaslarına göre kullanılması,
- Çağdaş teknolojinin izlenmesi, yorumlanması, mal ve hizmet üretimine yansıtılması,
- Hızlı, istikrarlı ve sağlıklı bir ekonomik kalkınmanın desteklenerek gerçekleştirilmesidir.

1.4. Mesleki Turizm Eğitimi

Uluslararası turizm pazarından daha fazla pay almak isteyen ülkelerin, fiyat ve fiyat dışı unsurlara bağlı olarak rekabete girişmesi, modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması ve turist ile turiste hizmet edenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi zorunluluğu, sektörde istihdam edilen işgücünün mesleki ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasını gerektirmektedir (Kızılırmak, 2000: 193). Mümkün olan en kaliteli hizmetin, işgücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en uygun bir biçimde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli mesleki eğitimi almış olması gerekmektedir (Timur, 1992: 56).

Mesleki ve teknik eğitimin genel tanımlarından hareketle turizm mesleki eğitimi, turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak; onları sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatarak turizm sektörüne kazandırmanın yanı sıra onlara teorik ve pratik uygulamalardan meslek ahlâkına kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği bir süreç olarak tanımlanabilir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 12, Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80). Sadece sektörel işgücü yetiştirme süreci olarak sınırlı kalmayan turizm eğitimi sosyolojik olarak toplumda turizm bilincini yerleştirme, turizm kaynaklarını koruyacak bilinci aşılama, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırkına, milliyetine, dinine, diline, toplumdaki statüsüne, ahlâk ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayrım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etme anlayış ve terbiyesini verme; turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzeni yerleştirme olarak da ele alınabilir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 12). Mesleki turizm eğitiminin bu yönünü destekler nitelikte vurgu yapan Pelit ve Güçer (2006), araştırmalarında turizm eğitimini, turizm olay ve ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi olarak tanımlamaktadır.

Mesleki turizm eğitiminin önemi fiyat ve imkân açısından rekabetin zaten üst düzey olduğu ve işletmeler arası bu rekabetin gün geçtikçe arttığı turizm sektöründe, kalıcılığın ve daha fazla müşteri edinmenin anahtarının sunulan hizmet ve hizmetin kalitesinden geçmesidir. Artarak devam eden çetin rekabet koşulları altında, turizm pastasından istenilen düzeyde pay sahibi olmak isteyenlerin, hizmet kalitesini artırmaya ihtiyaçları vardır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 14). Hizmet kalitesinin artması için gerekli olan nitelikli insan gücü ise etkin ve kaliteli turizm eğitim ve öğretimiyle ve turizm okulları mezunlarının sektörde çalışmaları ile sağlanabilir (Pelit ve Güçer, 2006: 143).

Üzümcü ve Bayraktar (2004: 80), eserlerinde mesleki turizm eğitiminin amaçlarını şu şekilde sıralamışlardır:

- Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak,
- Turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak,
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak,
- Turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak,
- Vatandaşta olumlu turizm bilinci uyandırmak,
- Turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak,
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak,
- İnsanların turizme ilgisini çekmek,
- Nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek.

Turizm endüstrisinde personel yetiştirecek mesleki eğitimin amacı, uzman yetiştirmekten çok, hümanist insan yetiştirmek; bilgi insanı yetiştirmekten çok, kültür insanı yetiştirmektir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 16). Alacağı mesleki eğitimle yetişecek turizm personeli, dinleri, dilleri, gelenekleri ve görenekleri, inançları ve dünya görüşleri birbirinden çok farklı olan insan gruplarının yaşam biçimleri

hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bu da verilecek olan turizm eğitiminin nitelikli iletişime, dolayısıyla nitelikli yabancı dil öğretimine dayandığı uluslararası bir özellik taşımasıyla mümkündür.

1.5. Dil, Yabancı Dil ve Yabancı Dil Eğitimi

İnsan – toplum – kültür – eğitim bağıntısı içinde kurucu ve örgüleyici bir öge olarak nitelenen dilin yapısal görünümünün çok karışık olduğu bilinmektedir (Cem, 1978: 7). Bu nedenle dil konusunu ele alırken ona çeşitli yönlerden bakmak gerekmektedir. Dil, insanlar arası iletişim ve anlaşmayı sağlayan bir iletişim aracı (Roucek, 1986: 6) ve toplumsal bir sistem (Dilaçar, 1968: 28-29); anlamlar ve ses dizileri arasında ilişki kuran ilkeler bütünü (Langacker, 1972: 1); düşünce, duygu ve isteklerin, bir toplumda ses ve anlam yönünden ortak olan öğeler ve kurallardan yararlanarak başkalarına aktarılmasını sağlayan çok yönlü, çok gelişmiş bir dizgedir (Aksan, 1977: 55).

Günümüzde yeryüzünde değişik toplumlarca kullanılan dil sayısının kesin olarak bilinmemekle birlikte ortalama üç dört bin arasında olduğu tahmin edilmektedir (Demirel, 2011: 3). Dünya üzerinde bu kadar değişik sayıda dil konuşulmasına karşın uluslararası ilişkilerin hızla artması, teknolojik ve sosyal gelişmelere bağlı olarak ülkede aşırı mal ve hizmet arzı gibi nedenlerden ötürü diğer milletlerin dilini öğrenme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Ne var ki dil, o dili konuşan ülke/ülkelerin politik ve ekonomik gücü ile doğru orantılıdır. Bu durumu askeri sözleşmeler, tarihsel, kültürel ve ticari ilişkiler güçlendirmektedir (Demirel, 2011: 2-3).

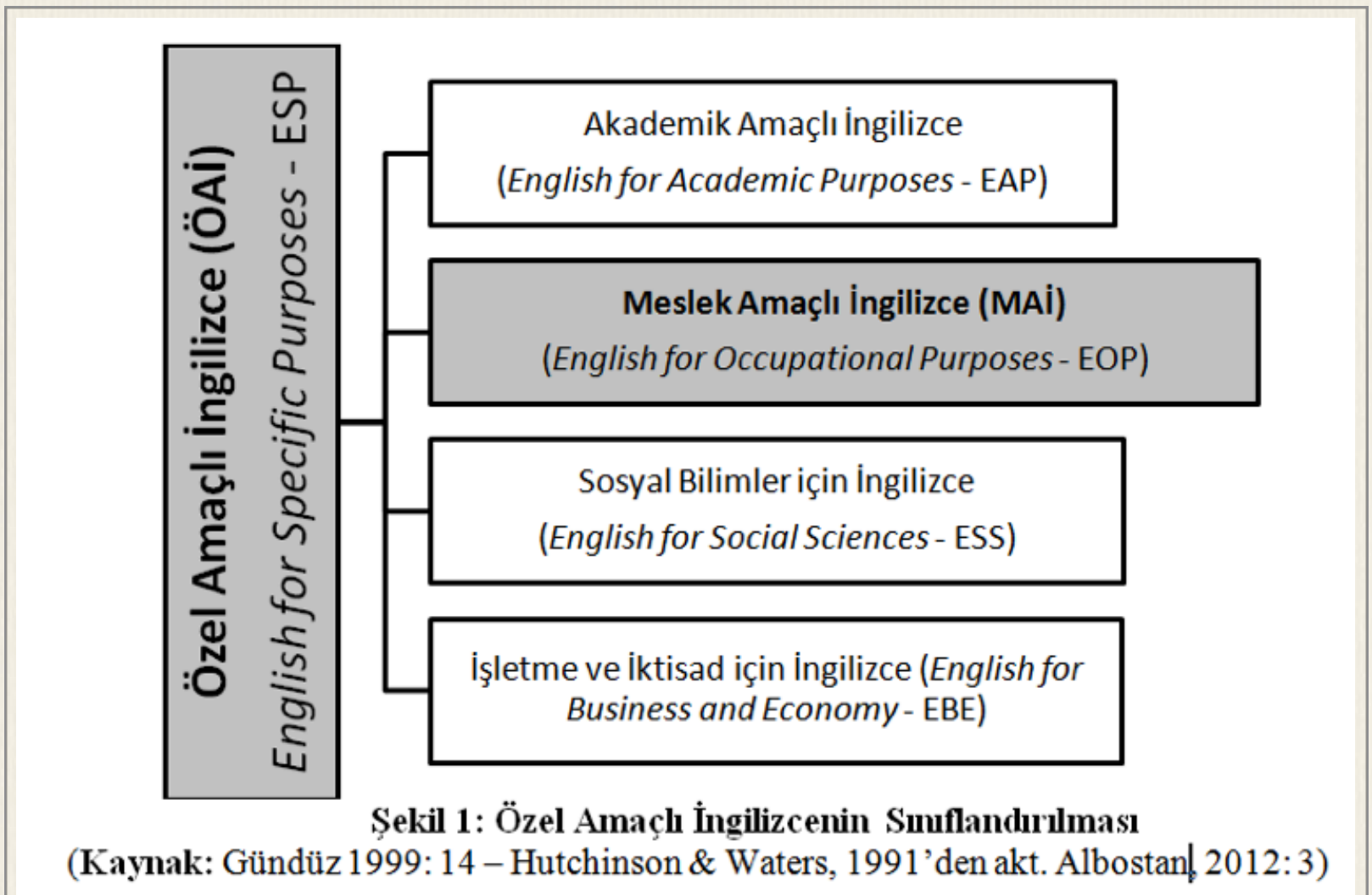
Hutchinson ve Waters (1991) Özel Amaçlı Yabancı Dil öğreniminin öğrenci ihtiyaçlarıyla belirlendiğini savunur ve öğrencilerin dil öğretim ve öğrenim sürecinin merkezinde yer almalarının gerektiğini vurgular. Onlara göre Özel Amaçlı İngilizce, içerik ve metodun öğrencilerin öğrenme amacına göre belirlendiği bir dil öğretim yaklaşımıdır.

İhtiyaç amaçlı öğrenilen İngilizce diye de adlandırılan Özel Amaçlı İngilizce, uluslararası telefon operatörleri, sivil havayolu pilotlarının dil öğrenme amaçları gibi mesleki ihtiyaçlarla veya mühendislik, tıp, hukuk gibi profesyonel çalışmalar için dil öğrenme amaçları gibi akademik ihtiyaçlarla bağlantılı olarak tanımlanan bir dil öğretimi yaklaşımıdır (Mackay ve Mountford, 1978:2).

Bu yaklaşım yabancı dil öğretiminin ayrılmaz bir parçasıdır. Özel Amaçlı İngilizce, daha doğru bir ifadeyle Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminde farklı öğrenme durumlarındaki öğrencilerin farklı ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Örneğin Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programında ön büro departmanında çalışacak öğrenciye daha çok İngilizce rezervasyon yapabilme, telefonda rahat iletişim kurabilme gibi iletişimsel becerilerinin yanı sıra servis departmanında çalışacak öğrencilere öncelikli olarak mönüleri İngilizce açıklayabilme, restorana gelen turistlerle yüz yüze iletişim kurabilme gibi beceriler öncelikli olarak kazandırılmaktadır. Her iki bağlamın aksi olması durumunda ise dil öğretiminin hedefe yönelik olma ihtimali düşmekte; dolayısıyla öğrenme kazanımı işlevini yitirmektedir. Bu sebepten ötürü belirli amaçlarla öğretilen İngilizce öğretimi, öğrenci merkezli olmak durumundadır. Öğrenenlerin dili kullanmadaki amaçları bilinmeden verilecek dil derslerinin içeriğinde büyük ölçüde aksama olacağını savunan Savage ve Storer (2000), Özel Amaçlı İngilizceyi şöyle tanımlamaktadır: Eğer program geliştirme uzmanları ve öğretmenler, öğrenenleri gerçekten öğretme işleminin merkezine koymak istiyorlarsa; “Öğrenen grupların iş çevrelerinde İngilizce ihtiyaçları nelerdir?”, “Mevcut durumda ne yapabilirler?”, “Konuşma ve yazmaya ihtiyaç duydukları

alanların içeriği nedir?" gibi sorulara cevap aramalı ve buldukları cevaplara göre verilecek dersleri düzenlemelidirler.

Bu çalışmanın temel ekseni oluşturan Meslek Amaçlı İngilizce, özellikle turizm bölümleri düşünüldüğünde müşterileri karşılama, rezervasyon yapma, giriş – çıkış işlemlerini gerçekleştirme, telefonlara cevap verme, işletme ve tesis hakkında bilgiler verme, müşterilere yer – yön tarif etme, turistik bir yer ya da ürün hakkında konuşma, istek ve şikâyetlere cevap verme, mönüleri ve yemek içeriklerini açıklama, kişisel görüşlerini ifade etme gibi mesleki becerilerin yanı sıra genel dil kullanım becerilerini içeren Özel Amaçlı İngilizce öğretim yöntemlerinden biridir.



Şekil 1: Özel Amaçlı İngilizcenin Sınıflandırılması
(Kaynak: Gündüz 1999: 14 – Hutchinson & Waters, 1991'den akt. Albostan, 2012: 3)

Özel Amaçlı İngilizce Öğretiminin gelişimini anlatırken ilk olarak bu öğretimin evrensel tek tip bir olgu olmadığını, farklı ülkelerde ve farklı hızlarda geliştiğini belirtmek gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 2010: 10). Dil öğretiminde başlarda dilin öğretilmesine odaklanılsa da zaman içinde dilbilimsel yeterliliğin yerini beceriye dayalı yeterlilik almıştır. Dilin yapısı ve sözcüklere odaklanmaktan çok okuma, yazma, dinleme ve konuşma gibi becerilerin öğretimi ve akademik başarı arasındaki ilişki gözlenmeye başlamıştır. 1960'lı yılların başında Özel Amaçlı İngilizce Öğretimi, ilk üç gelişim evresi olan Meslek Dili Çözümlemesi, Söylem Çözümlemesi, Hedef Kullanım Alanı Analizini safhalarından geçmiş, günümüzde ise 4. ve 5. evre olan Beceriler ve Stratejiler ile Öğrenme Merkezli Yaklaşım oluşmaya başlamıştır. Ne var ki Özel Amaçlı İngilizce öğretimi dünyanın her yerinde aynı özelliği taşıyan evrensel bir olgu değildir. Farklı ülkelerde farklı gelişim hızı göstermiştir, şu anda farklı ülkeler farklı evrelerde olabilir (Hutchinson ve Waters, 1991: 9).

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 174-209
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

1.6. İhtiyaç (Gereksinim) Analizi

İhtiyaç, savunmaya değer bir amacın gerçekleştirilmesi için gerekli ve faydalı olan husus ya da güçlü istek anlamına gelir (Demirel, 2000: 84).

Hutchinson ve Waters (1991: 55), Özel Amaçlı İngilizceyi öğretim programı tasarımlarına ihtiyaç analizi ile başlayan bir dil öğretim yaklaşımı olarak tanımlar ve yabancı dil öğretiminde öğrenci gereksinimlerini iki grupta toplar: hedef gereksinimler ve öğrenme gereksinimleridir. Hedef gereksinimler, öğrencilerin hedef durumda ne yapmaya ihtiyaç duydukları; öğrenme gereksinimleri ise öğrenmek için neye ihtiyaç duyduklarıdır. Hedef gereksinimleri üç grupta toplamak mümkündür (Hutchinson ve Waters, 1991: 55-57) :

i- Gereksinimler: Öğrencinin hedef durumda etkili bir şekilde amacını gerçekleştirebilmesi için neyi bilmesi gerektiği, diğer bir deyişle, hedef durumdaki ihtiyaçlarla belirlenen bir gereksinim türüdür. Örneğin bir iş adamı iş mektuplarını anlamak, satış kataloglarından gerekli bilgi edinmek veya satış konferanslarında iletişim kurabilmek için bu hedef durumda kullanılan dilbilimsel özellikleri bilmek zorundadır. Turizm ön lisans mezunu ve mesleğinde başarılı bir kariyer sahibi olmak isteyen bir öğrenci ise otel, restoran, acente ve diğer turistik tesislerde müşterilerin isteklerine cevap verecek, onları yönlendirecek hedef durumda kullanılacak dilsel özellikleri bilmek durumundadır.

ii- Eksiklikler: Eksiklik, öğrencinin var olan yeterlilik düzeyi ile hedeflenen yeterlilik düzeyi arasındaki boşluktur. İhtiyaç analizi yapılırken öğrencinin mevcut bilgisinin ne düzeyde olduğunun ve hangi konularda bilgi eksikliğinin bulunduğunun bilinmesi gerekir.

iii- İstekler: Bireyden bağımsız bir gereksinimden söz edilemez. İnsanlar kendi gereksinimleri hakkındaki düşüncelerini, kendileri ve çevreleriyle ilgili verilere dayanarak oluştururlar. Öğrencilerin gereksinimleri hakkındaki görüşleri çok önemlidir.

Hedef gereksinimler sadece dilbilimsel özelliklerin çözümlenmesi değil aynı zamanda öğrencinin dili niçin öğrendiği (kariyer, sınıf geçme, statü amacıyla), dili nasıl kullandığı (iletişim kanalı, ortam, söylem çeşidi), kiminle kullandığı (anadili İngilizce olanlar/olmayanlar, meslektaş, öğretmen), dili nerede kullandığı (fiziksel ortam), dili kullandığı bağlam (anayurt, yurtdışı), dili ne zaman kullandığı gibi unsurların belirlenmesidir. Öğrenme gereksinimlerinin karşılanabilmesi açısından öğrencinin hedef durumda gerekli olan yetiye sahip olabilmesi için gerekli bilgi ve yeteneklerinin belirlenmesi şarttır.

Richards (1990: 33-34)'a göre öğrenci ihtiyaçlarını durumsal ve iletişimsel gereksinimler olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür:

i. Durumsal gereksinimler hedefleri, beklentileri, öğrenme tarzını, öğrenme düzeyini, öğretmenin eğitim düzeyini ve deneyimini, hangi dil öğretim yaklaşımları kullandıklarını, programdan ve yönetimden ne beklediklerini, bütçe, kaynak gibi sınırlılıkları, öğrencilerin değerlendirilmesini içerir.

ii.İletişimsel gereksinimler ise öğrencinin hedef dili kullanacakları ortamı, hedef durumdaki rolleri ve ilişkileri, gerekli dil becerilerini (yazma, okuma, konuşma, dinleme), öğrencilerin gelecekteki etkileşimlerini, hedef dilin gerektiği dil düzeyini içerir

Öte yandan Brindley (1984: 31), ihtiyaçları nesnel ve öznel gereksinimler olarak ikiye ayırabileceğimizi vurgulamaktadır. Ona göre eğitmenlerin ihtiyaçlara yaklaşımları; kendi kişisel felsefelerinden, kendi rollerini algılayışlarından ve kişisel deneyimlerinden büyük ölçüde etkilenir:

i. Nesnel gereksinimler öğrencilerle ilgili kişisel bilgileri, dil kullanımı ve şu andaki dilde yeterlilik düzeylerini ile ilgili gereksinimlerini kapsar.

ii.Öznel gereksinimler ise öğrenme durumlarındaki bilişsel ve kişilik, kendine güven, tavırlar, öğrencinin İngilizce ile ilgili istek ve beklentileri gibi duygusal gereksinimleridir

İhtiyaç analizi bir dil öğretim programında amaçların, hedeflerin ve içeriğin geliştirilebilmesi için gerekli genel ve özel dil gereksinimlerinin belirlenmesi ile ilgili bir durumdur. İhtiyaç analizi, bir dil öğretim programının genel parametrelerine (öğrencilerin kim olduğu, var olan dil yeterlik düzeyleri, öğrenci ve öğretmenlerin amaç ve beklentileri, öğretmenin öğretme becerileri ve hedeflenen dildeki yeterlik seviyesi, zaman ve bütçe kısıtlamaları, mevcut materyaller, sosyal beklentiler) veya özel parametrelerine (örneğin biyoloji dersi için bitirme semineri hazırlayan yabancı uyruklu öğrencilerin dinlediğini anlama gereksinimine) odaklanabilir. Yani, ihtiyaç analizi öğrencilerin şu anda mevcut olan yeterlilik düzeyi ile öğretim programını tamamladıktan sonra dili kullanabilmek için neye ihtiyaç duyacağı üzerine yoğunlaşır. Bundaki amaç, programın sağlayabileceği dil becerilerini ve dil yeterlilik düzeyini belirlemektir. Öğrenci amaçları birbirinden farklı olduğundan dolayı içerik ve metot hazırlamadan önce öğrenci amaçları belirlenmelidir (Richards ve Rodgers, 1986: 156).

İhtiyaç, öğrencilerin gerçek ihtiyaçları ile dil programından edindikleri arasındaki ölçülebilir bir farklılık veya eksikliktir. Bu eksiklik hedef durum ve mevcut durum arasındaki tutarsızlıktan kaynaklanır. İhtiyaç analizi sürecinin amacı, hedeflenen kullanım alanında öğrenci ihtiyaçlarının karşılanabilmesidir (Ekici, 2003: 22).

İhtiyaç analizi, ihtiyaçların belirlenmesini ve değerlendirilmesini kapsar. İhtiyaç belirleme hedef kitlenin problemlerini belirleme ve bu problemleri çözme sürecidir (McKillip, 1987: 7).

İhtiyaç belirlemede farklı yaklaşımlardan söz edilmektedir. İhtiyaç belirleme, program geliştirmenin bir aşaması olarak uygulandığında birden fazla yaklaşımın birlikte kullanılması daha uygun olacaktır (Arsal, 1998: 25). Bu yaklaşımlar ihtiyacın beklenen beceri düzeyi ile gözlenen gerçek / var olan beceriler arasındaki farkla ortaya çıkarıldığı Farklar Yaklaşımı (Discrepancy Philosophy); bir grubun çoğunluğu tarafından istenilen bir değişikliğin ihtiyaç olarak tanımlandığı ve sonuçlarından etkilenecek olan herkesin (öğretmen, öğrenci, okul müdür, veli, müfettiş vb.) ihtiyaç belirleme sürecine katılımı öngörüldüğü Demokratik Yaklaşım (Democratic Philosophy); bir durumla ilgili bugünkü mevcut durumdan geleceğe yönelik varsayımların / durumların / hedeflerin ortaya konması amacıyla ulusal ve uluslararası koşullara dayalı değişimlere ait yönelimlerin dikkatli ve eleştirel bir incelemeye tabii tutulması esasına dayanan Analitik Yaklaşım (Analytic Philosophy); belirli bir nesnenin yokluğunda ortaya çıkacak zararla ve o nesnenin varlığında ortaya çıkacak yararla

belirlenen; bu iki olasılığın varsayımından hareket ederek ihtiyacın bu varsayımlara dayalı belirlendiği Tanımlayıcı Yaklaşım (Diagnostic Philosophy) olarak özetlenebilir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. İhtiyaç Analizi Süreci

İhtiyaç değerlendirmesi; 'Ne?' ile 'Ne Olmalı?' arasındaki farkın, kurumlar ya da bireyler açısından belirlenmesi ve bu farkın nasıl kapatılacağı yönünde önceliklerin belirlenmesi sürecidir (Demirel, 2000: 86). Bu süreç, karar vermede yardımcı olmak amacıyla önemli olarak belirlenenleri önceliklere göre sıralama sürecidir.

Demirel (2000: 87-89)'e göre ihtiyaç değerlendirme süreci sırasıyla beş aşamada şu şekilde sıralanır:

i. Hazırlık: İhtiyaç değerlendirmesi yapmak için çalışmanın ve çalışmada yer alacak kişilerin planlanması, hedef kitle ve ilgi grupların belirlenmesi, ayrıca bu gruplara ilişkin bilgilerin belirlenmesi aşamasıdır.

ii.Bilgi Toplama: İhtiyaç değerlendirmesi için bilginin nasıl toplanacağına dair ayrıntılı planlamanın yapıldığı ve bilginin gerçek anlamda toplanması ve düzenlenmesi, sıralanması, gruplanması, bilgilerin/verilerin dosyalanması ve saklanmasının yapıldığı aşamadır. Ayrıca bu aşama için kaynak ve işlemlerin maliyeti önceden düşünülüp gözden geçirilmelidir (Stufflebeam ve ark., 1985: 85-90).

iii.Bilgilerin Analizi: İhtiyaç değerlendirmesi için toplanan bilgileri ayrıştırmak, tanımlamak, sıralamak, bulguları yorumlamak suretiyle ihtiyacı ortaya çıkarıcı, sonuçlandırıcı çalışmaları içeren aşamadır. Bu aşamada o güne kadar toplanan bütün bilgiler gözden geçirilir ve güncelleştirilir. Ayrıca yine bu aşamada sorunlar, değişen koşullar ve yeni gelişmeler değerlendirilir. Bilgilerin analizini mevcut bilgilerin tasnifi, sınıflandırılması ve değerlendirilmesini kapsayan birincil analiz; toplanan ve toplanamayan ihtiyaçların tamamlandığı ihtiyaç ve zorlukların analizi ve seçilecek yöntemin netleştirildiği yöntem analizi olarak 3 ayrı bölümde incelemek mümkündür (Arsal, 1998: 34).

iv.Bilgilerin Rapor Edilmesi: İhtiyaç değerlendirmesi için ayrıştırılan bilgilerin, konuya ilişkin çalışmanın tamamlanması amacıyla rapor haline dönüştürülmesi sürecidir. Edilen bu raporda, katılımcı, kullanılan kaynak listesi, toplanan bilgilerin özeti, analiz sonucu ortaya çıkan durum ve önceliklerin belirlenmesi için yapılan işlemlere yer verilmesi gerekmektedir. İhtiyaç analizinde rapor hazırlamanın bir iletişim süreci olduğu dikkate alınmalıdır. Bu nedenle iyi bir iletişimin temelinde olan ilkelere her zaman başvurulur. Bunlar içerisinde basitlik, açıklık, direkt oluş ve dönüt sayılabilir (Arsal, 1998: 37)

v. Bilgilerin Kullanımı: İhtiyaç değerlendirmesi sonucu elde edilen bilgilerin sonuçlarının gözden geçirildiği, olası neden-sonuç ilişkilerinin saptandığı, sonuç ve amaçların belirlendiği aşamadır. Bu aşamadan sonra alternatif stratejiler belirlenir.

İhtiyaç analizinin bu aşamaları araştırmada izleyen şekillerde tezahür etmiştir: Hazırlık aşamasında alan yazın taramasının ardından çalışmanın kavramsal çerçevesi belirlenmiş ve Turizm Ön Lisans Programlarına uygulanmasına kararlaştırılmıştır. Bu amaçla da Batı Karadeniz Bölgesinde bulunan OLİH Programları belirlenmiştir. Bilgi Toplama aşamasında bilgilerin anket yöntemiyle toplanmasına karar verilmiş, program sorumlusu öğretim elemanlarının yardımıyla anketler uygulanıp SPSS 22.0 paket veri programına aktarılmıştır. Anket sonuçlarına göre yüz yüze görüşmeler de bu safhada yapılmıştır. Bilgilerin Analizi aşamasında SPSS programıyla bilgiler çeşitli analizlere tabii tutulmuş, aralarındaki ilgi bakımından benzer problemleri ölçen sorular birbiriyle ilişkilendirilerek sıralanmıştır. Bilgilerin Rapor Edilmesi aşamasında analizi yapılan bilgiler, bulgular bölümünde özet halinde yüzdelik ifadeler, grafik ve tablolar halinde aktarılmıştır. Bilgilerin Kullanımı aşamasında ise çalışmanın sonuç ve öneriler bölümünde elde edilen bilgilerin birbiriyle ilişkili değerlendirilmesi yapılmış ve ihtiyaca yönelik öneriler maddeler halinde sıralanmıştır

2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada amaç, Turizm Ön Lisans Programlarında eğitim gören öğrencilerin, İngilizce dilinde kendilerince algıladıkları öğrenme sürecindeki ve hedef kullanım alanındaki Meslek Amaçlı İngilizce (English for Occupational Purposes – EOP) ihtiyaçlarını ortaya çıkarıcı durum tespitinde bulunmaktır. Ayrıca bu programlarda uygulanan ve mesleğe yönelik İngilizce öğretim programının, öğrencilerin bu ihtiyaçlarını karşılama konusunda ne kadar yeterli olduğunu ve dil öğretiminin etkinliğini değerlendirmek de amaçlanmaktadır.

Yapılan bu araştırma turizm ön lisans programları ekseninde yabancı dil öğretim programını geliştirme sürecinde ihtiyaç analizinin önemi, ihtiyaç belirleme de kullanan yaklaşımlar ve bunların turizme uyarlanması, uygulanmakta olan öğretim programların Mesleki İngilizce öğretimi açısından turizm öğrencileri tarafından değerlendirilmesi ile ilgili veriler sunacağından ve elde edilen sonuçların alan yazında yer alan bilgilerle bütünleşerek, ihtiyaç analizinin turizm bölümleri için işlem süreci önerilmesine imkân sağlayacağından önemli görülmektedir.

2.3. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, ihtiyaç analizine yönelik veriler, eğitim araştırmalarında sıkça kullanılan ve verilen bir durumu aydınlatma, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimleme, standartlar doğrultusunda değerlendirmeler yapma ve olaylar arası olası ilişkileri ortaya çıkarma için yürütülen tarama modeli çerçevesinde betimleme (survey) yöntemi ile elde edilmiştir (Çepni 2005: 20). Bir durum tespiti olan ve mevcut eksiklikleri ortaya çıkarmaya çalışan bu araştırma dolayısıyla “Mevcut durum nedir?”, “Nereye varılmak isteniyor?” ve “Hangi yöne ve nasıl gidilmelidir?” soruların araştırıldığı bir yönteme dayanmaktadır.

Bu araştırmanın çalışma evrenini Ön Lisans Programları, örneklemi Turizm Ön Lisans Programları ve araştırma kümesini ise Batı Karadeniz Bölgesinde bulunan Turizm Ön Lisans Programlarından olan Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programı oluşturmaktadır. Bu araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde 2013 yılı verileri esas alınmıştır. ÖSYM’nin 2013 verilerine göre Türkiye’de 71 devlet, 16 vakıf toplam 87 üniversitede, 146 meslek yüksekokulu bünyesinde yer alan 212 programda ön lisans

düzeyinde turizm eğitimi verilmektedir ve 2012–2013 öğretim yılı itibariyle ön lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenci sayısı 56.481'dir. 72 bin kişilik evrene kadar Sekaran Ölçeğine göre 382 örneklem sayısının yeterli olacağı ifade edilebilir (Sekaran, 1992: 253'den akt. Altunışık ve diğ. 2012: 137). Örnekleme ulaşmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden ankete cevap veren herkesin eşit bir şansla örneğe dahil edilmesi (Altunışık ve diğ., 2012: 142; Çepni, 2005: 13-14) olarak tanımlanan kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır.

Çalışmanın araştırma kümesi için ulaşılan öğrenci sayıları [n] ve belirlenen okullar (bağlı oldukları üniversiteler) şunlardır: [76] Bartın Meslek Yüksekokulu (Bartın Üniversitesi), [53] Safranbolu Meslek Yüksekokulu (Karabük Üniversitesi), [66] Zonguldak Meslek Yüksekokulu, [17] Devrek Meslek Yüksekokulu, [25] Çaycuma Meslek Yüksekokulu (Bülent Ecevit Üniversitesi), [36] Cide Rıfat Ilgaz Meslek Yüksekokulu (Kastamonu Üniversitesi), [47] Bolu Meslek Yüksekokulu ve [25] Süreyya Astarcı Meslek Yüksekokulu (Abant İzzet Baysal Üniversitesi), [12] Akçakoca Meslek Yüksekokulu (Düzce Üniversitesi), [92] Karasu Meslek Yüksekokulu - ve [49] Kırkpınar Turizm Meslek Yüksekokulu (Sakarya Üniversitesi).

Bu amaçla 2013-2014 Eğitim ve Öğretim yılında Batı Karadeniz Bölgesi'nde OLİH programlarında öğrenim gören II. sınıf öğrencilerine araştırmacı tarafından çeşitli kaynaklardan derlenen ve pilot uygulamadan sonra program geliştirme uzmanları görüşlerine dayalı geliştirilen "ihtiyaç analizi" anketi uygulanmıştır. Bu anketler sonucu elde edilen veriler, öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirmeye tabii tutulmuştur. Ayrıca anket doğrultusunda öğrencilerle karşılıklı görüşmeler yapılmış ve bu mülakat sonuçları analiz yorumlarına ilave edilmiştir.

Anket formu 43 sorudan oluşmaktadır. Anket formu, 10 tanesi demografik bilgilere ilişkin 1 tanesi çok seçimlik, 1 tanesi boşluk doldurmalık ve 8 tanesi tek seçimlik sorulardan; 33 tanesi ise araştırmaya ilişkin 1 tanesi bir önceki soruya bağlı olarak çok seçimlik ve 32 tanesi tek seçimlik sorulardan oluşmaktadır. Anket soruları, araştırmanın özünün bir durum tespiti olmasından dolayı derecelendirme sorularından çok birbirinden bağımsız durumsal sorulardan oluşmaktadır. Bu yapısal ve içeriksel özellikler taşıyan anket formaları, Batı Karadeniz'de yer alan 12 adet Meslek Yüksekokulu'ndan ayrım yapılmaksızın hepsine, o programdan sorumlu öğretim elemanıyla önceden kararlaştırılarak, posta yoluyla ve anketi uygulayıcıyı yönlendiren bir adet anket uygulama notuyla gönderilmiştir. Okullara toplamda 850 adet anket formu postalanmıştır. Bu formlardan geri dönüş yapan 11 okula ait 550 adet anket formundan 52 tanesi eksik ya da hatalı cevaplama yüzünden kapsam dışına çıkarılmış, analizler ise geriye kalan 498 adet anketle yapılmıştır.

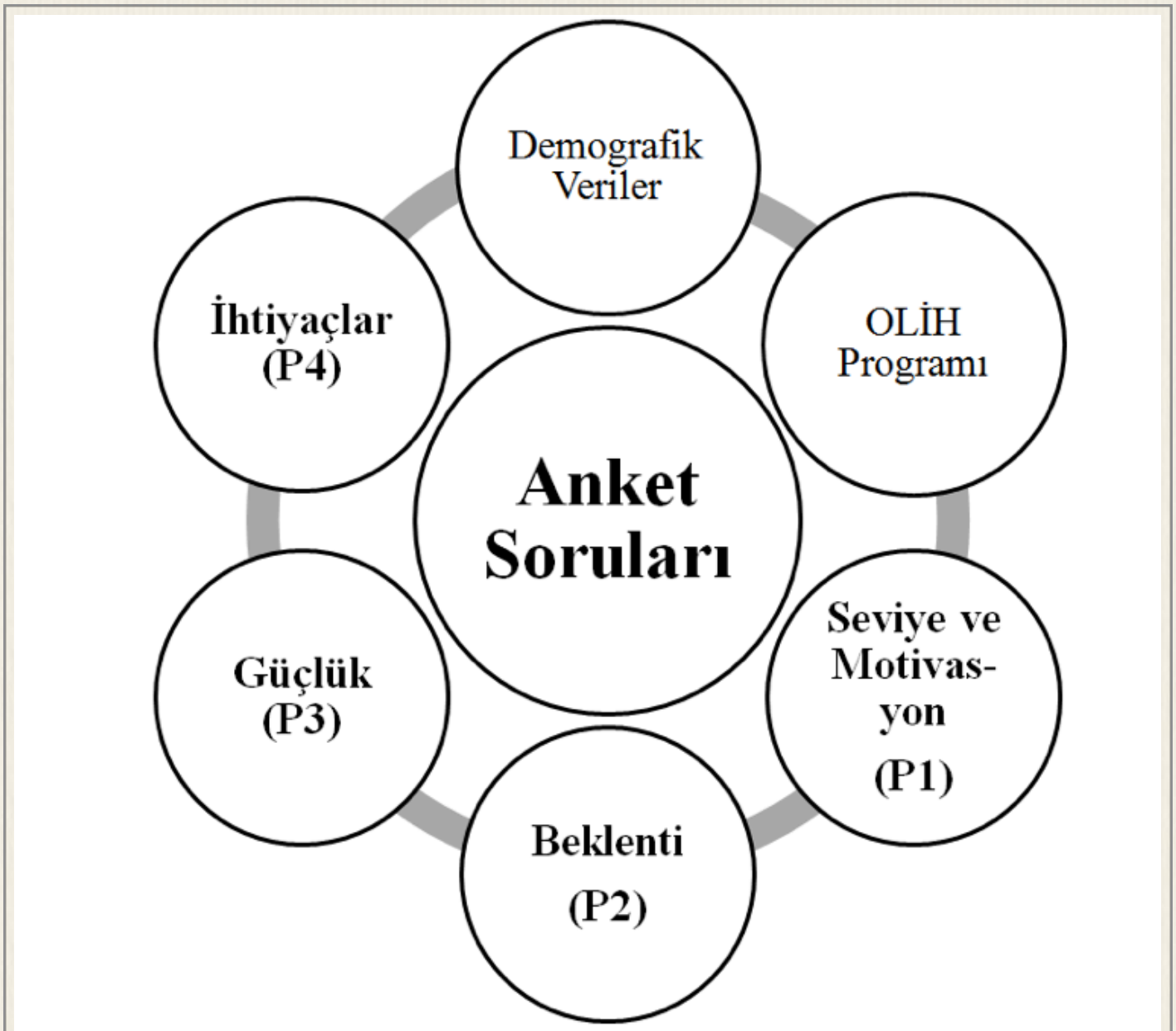
Öğrencilere uygulanan bu anket, öğrencilerin eğitimini almakta oldukları program bilinçleri, İngilizceye dair seviye ve motivasyonları, meslek İngilizcesine dair beklentileri, yabancı dil güçlükleri ve İngilizce ihtiyaçlarına dair sorulardan oluşmaktadır. (Tablo1).

Tablo 1: Anket Maddeleri

MADDE	KONU
1-10	Demografik bilgiler
11	Ortaöğretimdeki öğretmenin branşı
12	Ön lisans öncesi İngilizce seviyesi
13	Dili öğrenme amaçları
14	Dili öğrenmeye karşı tutumlar
15	Sınıfiçi etkinliklere katılma sıklıkları
16	İngilizce öğretimindeki aktif unsur
17-19	Uygulanmakta olan İngilizce öğretim programına ilişkin görüşler
20	Tercih edilen teknik ve etkinlik türü
21	Gelecekte çalışmak istenilen alan
22	Gelecekte turizm sektöründe İngilizce ile karşılaşma sıklıkları
23	Hedeflenen gerekli İngilizce düzeyi
24	İngilizce kullanılacak ortam
25-26	Etkileşim - İletişim
27	İngilizce türü
28	Meslek İngilizce bilgisine yönelik görüşler
29	Öğretim programında yer alması gereken beceriler hakkındaki görüşler
30-31-32-33-34-35	Dört temel dil becerisi ve çeviri ile ilgili hedef gereksinimlere yönelik görüşler
36-37-38-39	Dört temel dil becerisi ile ilgili öğrenme gereksinimlerine yönelik görüşler
40-41-42-43	Dört temel dil beceri güçlükleri ve öğretim programına ilişkin görüşler

Daha detaylı bir incelemeye tabii tutulacak olursa, anket maddeleri demografik veriler, OLİH Programı ile ilgili veriler ve alt problemler olan seviye ve motivasyon, beklenti, güçlük ve öğrenme ihtiyaçlarıyla ilgili sorulardan oluşmaktadır. Bun maddelerden 1.-4. sorular demografik bilgilerle; 5.-9. ve 21. sorular OLİH Programı tanınırlığı ile ilgili sorulardır. Alt problemlere ilişkin sorular ise 10.-15., 22. ve 23. sorular birinci alt problem (P1) olan seviye ve motivasyonla; 16.-19. sorularla 24.-27. sorular, 29. ve 31.-35. sorular ikinci alt problem (P2) olan öğrenci beklentileriyle; 30. ve 40.-43. sorular üçüncü alt problem (P3) olan öğrencilerin çektikleri güçlüklerle ve son olarak 16., 20., 28. ve 36.-39. sorular dördüncü alt problem (P4) olan öğrenme ihtiyaçlarıyla ilgilidir (Şekil 2).

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 174-209
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x



Şekil 2: Anket Kapsamı

2.4. Araştırmanın Ana – Alt Problemleri ve Araştırma Soruları

Mesleki eğitim ve beceri kadar yabancı dil bilmenin de önemli olduğu turizm gibi emek-yoğun, hizmete dayalı ve çoğunlukla yabancı bir kültürden müşteriyle karşılıklı iletişime dayalı bir endüstride, işgücünü oluşturacak birey ve yönetim kadrosunun üst düzey yabancı dil bilmesi zaruridir. Turizm Ön Lisans Programlarında mesleğe yönelik İngilizce derslerinin bu okullarda eğitim gören öğrencilerin beklentilerini karşılama düzeyinin araştırıldığı bu çalışmada; araştırma problemi, gerek dersi veren öğretim elemanından kaynaklı olan, gerek fiziksel imkân ya da ders saatlerinin yetersiz olmasından ya da kullanılan yöntem, teknik, metot ya da materyalin ihtiyacı karşılamamasından kaynaklanan sektörel tecrübesi olsun olmasın turizmde çalışma motivasyon ve bilincine sahip meslek yüksekokulu öğrencilerinin mesleki yabancı dil derslerinde program hedefleri açısından eksiklik duymasıdır. Bu problemin temel sorgu eksini ise öğrencilerin bizzat kendilerinin uygulanan programı değerlendirmesidir.

Araştırmanın ortaya çıkış noktasını oluşturan ve elde edilen bilgiler doğrultusunda doğruluğu belirlenmeye çalışılan araştırma ana – alt problemleri, ayrıca bu problemleri belirlemek için oluşturulan ilgili araştırma soruları şunlardır:

ANA PROBLEM : Turizm Ön Lisans Programlarında eğitim gören ve Meslek Amaçlı İngilizce (MAİ) öğrenen öğrencilerin görüş ve değerlendirmelerine göre, uygulanan dil öğretim programı öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamamaktadır.

Alt problem 1 (P1) : Öğrencilerin İngilizce seviye ve motivasyonları düşüktür. Bu sebepten ötürü Türkiye'de dil öğretim etkinlikleri yetersiz kalmaktadır.

Alt problem 2 (P2) : Öğrencilerin geleceğe yönelik İngilizce kullanım ve öğrenim beklentileri belirli değildir.

Alt problem 3 (P3) : Öğrencilerin yabancı dil öğrenimine ilişkin çektikleri beceri güçlükleri çeşitlidir.

Alt problem 4 (P4) : Öğrencilerin İngilizce öğrenme ihtiyaçları açıktır ve uygun durum tespitiyle belirlenmesi gerekir.

Ayrıca aşağıda verilen her bir alt probleme dair üçerli gruplar halinde belirlenmiş araştırma sorularıyla (AS) sorunlara cevaplar bulunmaya çalışılacaktır:

Ön lisans öncesi öğrencilerin yabancı dil seviye ve şartları nelerdir? Bu dönem açısından öğrenciler arasında seviye farkı var mıdır? Varsa mezun oldukları lise türüne göre nasıl farklılıklar göstermektedir? Ön lisans sonrası bu farklar ortadan kalkmakta mıdır? (P1)

Öğrencilerin İngilizceyi öğrenmekteki temel amaçları nedir? İngilizceyi kimin isteğiyle öğrenmektedirler? Öğrencilerin sektörel motivasyonları, İngilizce öğrenme amaçlarını desteklemekte midir? (P1)

Öğrencilerin yabancı dil eğitimine karşı tutumları nasıldır? (P1)

Öğrencilerce algılanan hedef kullanım alanına ilişkin öğrencilerin Mesleki İngilizce gereksinimleri nelerdir? (P2)

Öğrencilerin kullanacakları İngilizce türü ile bunu kimlerle, hangi iletişim kanalı vasıtasıyla ve hangi ortamlarda kullanacağına dair beklentileri nelerdir? (P2)

Öğrencilerin gelecekte önemli olacağını düşündükleri dil becerileri hangileridir? (P2)

Öğrencilerce algılanan öğrenme sürecine ilişkin öğrencilerin çektikleri İngilizce güçlükleri nelerdir? (P3)

Öğrencilerin gelecekte çekeceğini düşündükleri dil güçlükleri nelerdir? Mesleki İngilizce öğretimi ile bu güçlüklerin üstesinden nasıl gelinebilir? (P3)

Öğrencilerin en çok güçlük çektiği dil becerileri hangileridir? (P3)

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

Öğrencilerce algılanan öğrenme sürecine ve hedef kullanım alanına ilişkin Mesleki İngilizce öğretim programı öğrencilerin İngilizce gereksinimlerini karşılayabilmekte midir? (P4)

Öğrencilerin Mesleki İngilizce bilgisi gerekliliğine dair tutumları nelerdir? Öğrencinin derse karşı tutumlarını belirleyici en önemli faktörlerden biri olan mesleki İngilizce dersi veren öğretim elemanı, alanına hâkim midir ve MAİ öğretimi doğrultusunda eğitim almış mıdır (P4)

Öğrencilerin gereksinimlerini karşılayan dil becerileri hangileridir? Bu becerileri hangi etkinliklerle edineceklerini düşünmektedirler? (P4)

3. BULGULAR

3.1. Demografik Bilgilere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan 498 öğrenciden % 53'ü kız; % 47'si de erkektir. Bu öğrencilerden % 67,7'si 20 – 22 yaş; % 19,3'ü 23 – 25 yaş, % 10,8'i 17 – 19 yaş ve % 2,2'si de 26 ve üzeri yaş aralığındadır. Bu öğrencilerden % 72,3'ü I. öğretim; % 27,7'si II. öğretim öğrencisidir. Bunun nedeni öğrencilerin çoğunun normal / gündüz öğrenim görmeyi tercih etmesi ya da normal öğretim kontenjanları gece öğretim kontenjanlarından fazla sayıda olması olabilir.

Öğrencilerin mezun olduğu lise türüne bakıldığında ise öğrencilerden % 46'sının Düz Lise (resmi ve gündüz öğretimi yapan lise); % 21,3'ünün Kız Meslek Lisesi; % 9,4'ünün Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi; % 4,8'inin Endüstri Meslek Lisesi; % 4,6'sının Anadolu Lisesi (Yabancı dil ağırlıklı program uygulayan lise); % 3,4'ünün Ticaret Meslek Lisesi; % 2,2'sinin Özel Lise; % 1,8'inin İmam – Hatip Lisesi ve toplamda % 6,5'inin de diğer lise türlerinden mezun olduğu görülmektedir.

3.2. OLİH Programına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 498 OLİH öğrencisinin bu programı tercih etme ve bu programda bulunmalarını etkileyen program tanınırlığı ve program motivasyonlarını ölçmek amacıyla yöneltilen sorulara verdikleri cevapların frekans dağılımı Tablo 2'de gösterilmektedir. Buna göre, program tanınırlığı açısından, öğrencilerin % 71,5'inin turizm sektöründe çalışan tanıdık ya da yakını bulunmakta; % 79,1'i programa kendi isteğiyle (bilinçli) geldiğini ifade etmekte ve % 67,7'si de turizme dair geçmiş tecrübesi olduğunu belirtmektedir. Anket uygulanan öğrencilerin tamamının ikinci sınıf öğrenciler olduğu dikkate alınırsa, bu bulgulardan sektörde çalışan yakın veya tanıdıkların olması ve mesleki tecrübe soruları genellikle bir ve ikinci sınıf arası yaz dönemlerinde yapılan staj uygulaması kaynaklı olabileceği düşünülebilir. Ne var ki, özellikle programa kendi istekleriyle gelmelerinin yüksek oranda olumlu cevaplanması, OLİH programlarının istenilen düzeyde tanınırlığa sahip olduğunun bir göstergesi olabilir. Bu sonuçlar, aynı zamanda öğrencilerin büyük çoğunluğunun bulunduğu bölümü isteyerek seçtiğini göstermektedir.

Program motivasyonları açısından ele alınacak olursa, ankete katılıp görüş belirtenlerden % 55,4'ü bölümünü; % 44,2'si derslerine giren öğretim elemanlarını; % 26,1'i okulunu; % 25,9'u bulunduğu şehri; % 18,1'i derslerini sevdiğini; % 10,6'sı da bunlardan hiçbirini sevmediğini belirtmiştir. Bu bulgu göstermektedir ki öğrencilerin bulundukları OLİH programlarındaki en güçlü motivasyon sırasıyla programın kendisi, öğretim elemanları ve okulları, bulundukları şehir ve dersleridir.

Tablo 2: Program Tanınırlık Ve Motivasyonları

Program Tanınırlık ve Motivasyonları			n	%
Sektörde çalışan tanıdık / yakın	Evet		356	71,5
	Hayır		142	28,5
	TOPLAM		**498**	**100**
Programa Bilinçli Gelme	Evet		394	79,1
	Hayır		104	20,9
	TOPLAM		**498**	**100**
Mesleki Tecrübe	Evet		337	67,7
	Hayır		161	32,3
	TOPLAM		**498**	**100**
Program Motivasyonları	Okulumu seviyorum	Evet	130	26,1
		Görüş belirtmeyen	368	73,9
		TOPLAM	**498**	**100**
	Bölümümü seviyorum	Evet	276	55,4
		Görüş belirtmeyen	222	44,6
		TOPLAM	**498**	**100**
	Öğretim Elemanlarını seviyorum	Evet	220	44,2
		Görüş belirtmeyen	278	55,8
		TOPLAM	**498**	**100**
	Dersleri seviyorum	Evet	90	18,1
		Görüş belirtmeyen	408	81,9
		TOPLAM	**498**	**100**
	Bulunduğum şehri seviyorum	Evet	129	25,9
		Görüş belirtmeyen	369	74,7
		TOPLAM	**498**	**100**
	Hiçbirini sevmiyorum	Evet	53	10,6
		Görüş belirtmeyen	445	89,4
		TOPLAM	**498**	**100**

Öğrencilerin mezun olduktan sonra sektörde çalışmak isteyip istemedikleri sorulduğunda, özellikle de çalışmak isteyenlerin turizmin hangi alanında çalışmak istedikleriyle çaprazlandığında ortaya çıkan sonuçlar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışacağını söyleyen öğrencilerin oranı % 74,1; çalışmayacağını söyleyen küçük bir grubun oranı ise % 25,9'dur. Bu göstermektedir ki OLİH Programında öğrenim gören öğrencilerin büyük bir kısmı turizm sektöründe kalıp çalışmak istemektedir. Ne var ki, bu öğrencilerden küçümsenemeyecek kadarlık bir oran ise sektörde kalmak istememektedir. Sektörde kalmak istemeyen öğrencilerin turizme dair mesleki tecrübeleri olup olmadığı karşılaştırıldığında ise, bu öğrencilerin % 14,1'lik oranının sektörel bir tecrübesinin olduğu; % 11,8'lik bir oranın ise olmadığı görülmektedir (Tablo 4). Araştırmaya katılan

498 öğrenciden 129'unun turizm sektöründe çalışmak istememesi; çalışmak istemeyenlerin de 70'inin mesleki tecrübesinin olması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi amacıyla sorgulanmasını gerektirdiği söylenebilir.

Mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istediğini belirten öğrencilerin hangi alana yönelmeyi planladıkları sorgulandığında ise öğrencilerden % 43,8'lik önemli bir kısmının konaklama işletmeciliğine; % 19,5'lik bir oranın seyahat acenteciliği ve % 4,4'lük küçük bir kısmın tur operatörlüğüne; % 1,6'sı iaşe işletmeciliğine, % 1,4'ü turist rehberliğine; % 0,6'sı akademik kariyere ve % 0,2'si de etkinlik yönetimine yöneleceklerini belirtmişlerdir. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istediğini söylemesine rağmen hangi alanda çalışmak istediği sorgulandığında anket iç tutarlığına aykırı olarak bu alanda çalışmak istemediğini söyleyenlerin oranı ise % 2,6'dır (Tablo 3).

Öğrencilerin turizmin hangi alanında çalışacakları ya da çalışmak istemeleri, dil öğretimi ihtiyaçları saptanmasında küçümsenemeyecek bir önem teşkil etmektedir. Zira Hacıoğlu (1995: 4)'nun mesleki eğitimin öğrenim-öğretim ortamını iş ortamının kendisi olarak ifade ettiği bu eğitimin özelliği, uygulanacak dil öğretim programının içeriğini belirlemesi açısından kritik bir öneme sahip olacaktır. Örneğin ön lisanstan mezun olduktan sonra konaklama işletmeciliğine yöneleceğini söyleyen öğrencilerin restoranda mönü içeriğini İngilizce sayabilme becerisi kazanmaları onlara genel İngilizce bilgisi kadar lazım olacağı açıktır. Çünkü genellikle rezervasyon, müşteri giriş-çıkış vb. işler için İngilizce kullanacak bir çalışanın restoran terminolojisine hâkim olması gereksiz olmasa da elzem değildir. Bu öğrencilere çoğunlukla konaklama işletmeciliğine yönelik içerikle hazırlanmış bir öğretim programı daha faydalı ve hedefe dönük olacaktır.

3.3. Öğrencilerin İngilizce Seviye ve Motivasyonlarına İlişkin Bulgular

Öğrencilerin ortaöğretimde İngilizce öğretmenlerinin branş öğretmeni olup olmaması sorgulandığında öğrencilerin büyük çoğunluğunun % 73,7'lik bir oranla branş öğretmeninden ders almalarına karşın % 26,3'lük ciddi bir oranın da farklı branşlardaki öğretmenlerden İngilizce eğitimi aldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin ön lisan öncesi yabancı dil seviyesi ile gelecekte gerekli olduğunu düşündükleri yabancı dil seviyesi karşılaştırıldığında, ön lisans öncesi İngilizce seviyesi başlangıç düzey olan % 1,6'lık oranın gerekli olan yabancı dil seviyesinin yine başlangıç olduğu ortaya çıkmaktadır. Ön lisans öncesi başlangıç seviyesinde yabancı dil bilgisine sahip olan %9,4'lük bir grup öğrenci gerekli olan dil seviyesinin orta; %37,1'lik bir grup ise ileri seviye olması gerektiğini belirtmektedir. Ön lisans öncesi orta seviyede dil bilgisine sahip olan % 0,6'lık bir oran gelecekte başlangıç düzeyinin; % 7'lik bir oran yine orta seviyenin ve % 41,4'lük bir grup ise ileri düzey İngilizcenin gerekli olacağını belirtmişlerdir. Ön lisans öncesinde ileri düzeyde İngilizce bildiğini belirten küçük bir grup öğrenci ise %2,8'lık bir oranla yine ileri düzey İngilizcenin gerekli olduğunu düşünmektedir. Ön lisans öncesi yabancı dil seviyeleri göz önünde tutulmadan bir değerlendirme yapıldığı takdirde ise öğrencilerin % 81,3'lük büyük bir çoğunluğu ileri düzey İngilizcenin gerekli olan seviye olduğunu; % 16,5'lik azınlıkta bir grubun orta seviye İngilizcenin yeterli olduğunu ve çok küçük bir grubun % 2,2'lik bir oranla başlangıç seviyesi ile yetindiklerini belirttikleri görülmektedir (Tablo 5).

Tablo 3: Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Çalışmak İstedikleri Alan

			Gelecekte turizmin hangi alanında çalışacaksınız?								
			Seyahat acenteciliği	Konaklama işletmeciliği	Yiyecek – İçecek İşletmeciliği	Tur operatörlüğü	Turist rehberliği	Etkinlik Yönetimi	Turizmde Akademik Kariyer	Bu alanda çalışmak istemiyorum	TOPLAM
Mezuniyet sonrası sektörde çalışacak mısınız?	Evet	n	97	218	8	22	7	1	3	13	**369**
		%	19,5	43,8	1,6	4,4	1,4	0,2	0,6	2,6	**74,1**
	Hayır	n	38	16	2	9	2	0	0	62	**129**
		%	7,6	3,2	0,4	1,8	0,4	0	0	12,5	**25,9**
	TOPLAM	n	**135**	**234**	**10**	**31**	**9**	**1**	**3**	**75**	**498**
		%	**27,2**	**47**	**2**	**6,2**	**1,8**	**0,2**	**0,6**	**15,1**	**100**

Tablo 4: Mesleki Tecrübe Ve Mezuniyet Sonrası Sektörde Kalma İsteği Karşılaştırması

			Turizme dair mesleki tecrübeniz var mı?		
			Evet	Hayır	TOPLAM
Mezuniyet sonrası sektörde çalışacak mısınız?	Evet	n	267	102	**369**
		%	53,6	20,5	**74,1**
	Hayır	n	70	59	**129**
		%	14,1	11,8	**25,9**
	TOPLAM	n	**337**	**161**	**498**
		%	**67,7**	**32,3**	**100,0**

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

Nunan (1991: 45)'a göre ihtiyaç analizi bir öğretim programının parametrelerini belirleyen işlemler dizinidir. Bu parametreler öğrencileri gruplara ayırmanın ölçütlerini belirler. Öğrenci merkezli bir yaklaşımda, program uzmanları bu parametreleri belirlerken öğrencilere danışmalı; onların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır. Öğrencileri gruplara ayırmanın en önemli kıstaslarından biri mevcut ve hedefledikleri dil seviyesi olduğundan ötürü bu bulgu önemli görülmektedir.

Öğrencilerin yabancı dil seviyelerine ilişkin görüşleri, turizm bölümlerinden birine yapılmış olmasa da Dengiz (1995)'in araştırmasındaki öğrenci dil seviyesi beklentisinin ileri ya da orta düzey olması gerektiği konusundaki görüşleriyle uyum sağlamaktadır.

Tablo 5: Öğrencilerin Ön Lisans Öncesi Yabancı Dil Seviyesi ile Gerekli Olan Yabancı Dil Seviyelerinin Karşılaştırılması

Öğrencilerin ön lisans öncesi yabancı dil seviyesi			Öğrencilere göre gerekli olan İngilizce düzeyi			TOPLAM
			Başlangıç	Orta	İleri	
Başlangıç		n	8	47	185	**240**
		∑%	1,6	9,4	37,1	**48,2**
Orta		n	3	35	206	**244**
		∑%	0,6	7,0	41,4	**49,0**
İleri		n	0	0	14	**14**
		∑%	0,0	0,0	2,8	**2,8**
TOPLAM		n	**11**	**82**	**405**	**498**
		∑%	**2,2**	**16,5**	**81,3**	**100,0**

Tablo 6'da öğrencilerin ön lisans önce ve sonrası İngilizce düzeylerine dair X2 testine bakıldığında Pearson Chi-square değeri $p > 0.05$ olduğu için öğrencilerin ön lisans öncesi düzeyleri ne olursa olsun ön lisans sonra bekledikleri düzey arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur diyebiliriz.

Tablo 6:Öğrencilerin Ön Lisans Öncesi ve Sonrası İngilizce Düzeyleri Ki-Kare Testi

X^2 Testi			
	Değer	**df**	**Asymp. Sig. (2-sided)**
Pearson Chi-Square	8,551[a]	4	**,073**
Likelihood Ratio	11,096	4	,026
Linear-by-Linear Association	7,860	1	,005
N of Valid Cases	**498**		

Öğrencilerin % 33,5'i İngilizce öğrenmekteki temel amaçlarının meslekle ilgili kariyer yapmak olduğu konusunda görüş bildirmektedirler. % 28,7'si İngilizce öğrenme amacının turizm sektöründe çalışmak; % 17,7'si günlük hayatta İngilizce kullanmak; % 12,7'si de yurtdışına gidip uygun çalışma fırsatları yakalayabilmek ve % 7,4'ü İngilizce dersinde başarılı olmak için İngilizce öğrenmek istemektedirler. Bundan hareketle denilebilir ki, öğrencilerin büyük çoğunluğu İngilizceyi meslek amaçlı öğrenmek istemektedirler.

Öğrencilerin % 81,3 oranı ile büyük çoğunluğu İngilizce kendi istekleri doğrultusunda öğrendiklerini belirtmişlerdir. Geriye kalan % 16,1'i program gereği sadece ders geçmek için ve çok küçük bir oran ile % 2,6'sı da ailelerinin isteği üzerine İngilizce öğrendiklerini bildirmişlerdir. Bu sonuçlardan hareketle, öğrencilerin büyük çoğunluğunun derse karşı olumlu tutuma sahip oldukları ve İngilizce öğrenme amaçlarının içsel motivasyon kaynaklı olduğu söylenebilir.

3.4. Öğrencilerin İngilizce Beklentilerine Dair Bulgular

Öğrencilerin gelecekte İngilizceyi kullanacakları ortamlar ve kimlerle İngilizceyi kullanarak iletişim kullanacaklarına dair sorular sorulduğunda alınan cevaplara göre öğrencilerin büyük çoğunluğu İngilizceyi otel ve motelde (% 62,2'si) ve anadili İngilizce olan ve olmayan kişilerle (% 61,4'ü) kullanacakları konusunda görüş belirtmiştir. Öğrenciler, İngilizceyi kullanacakları alanlara yönelik diğer görüşlerini ise % 18,1'lik oranla seyahat acentesi, % 7,4'lük oranda kafe ve restoran; % 6,4'ü havaalanı; % 4,2'si resmi toplantılar ve % 1,6'sı da büro olarak belirtmişlerdir. Öğrencilerin % 32,9'luk bir oranı ise İngilizceyi sadece anadili İngilizce olan vatandaşlarla kullanacağını düşünmektedir.

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu % 79,9 oranıyla İngilizceyi yüz yüze kullanacağını düşünürken, % 10,6'lık küçük bir oranı internet yoluyla İngilizceyi kullanacağını düşündüğünü belirtmiştir. Telefon vasıtasıyla İngilizceyi kullanacağını düşünenin oranı ise % 6,4; resmi yazışmalarda İngilizce kullanacağını düşünenlerin oranı ise % 3'tür.

Uygulanmakta olan İngilizce dersi programının öğrencilerin beklentileri açısından ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığına dair soruya öğrencilerin % 20,7'si tamamen karşıladığını, % 59,8'i kısmen karşıladığını ve % 19,5'i de hiç karşılamadığını belirtmiştir. Öğrencilerin ihtiyacını kısmen karşılayan ya da hiç karşılamayan ders programının nedenleri araştırıldığında, 498 öğrenciden görüş belirtenlerin % 33,5'i iletişime yönelik yöntem ve tekniğin kullanılmadığını; % 32,9'u ders saatlerinin yetersiz olduğunu; % 28,9'u kullanılan materyalin ihtiyaçlarını karşılamadığını; % 19,9'u dersi veren öğretim elemanının alana hâkim olmadığını; % 15,9'u sınıf mevcudunun fazla olduğunu ve % 9'u da fiziki imkânların yetersiz olduğunu söylemektedir.

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu % 73,9 oranı ile İngilizce Öğretim Programı hazırlanırken kendilerinin görüşlerine başvurulması gerektiği görüşüne katılmakta; % 22,5'lik bir oranın ise kısmen öğrenci görüşlerine başvurmanın gerekliliğini vurgulamaktadır. Öğrencilerden sadece % 3,6'sı öğretim programı hazırlanırken kendi görüşlerine başvurulmasının gerekli olmadığını belirtmişlerdir.

Öncelikli olarak olması gereken dil becerisine dair öğrencilerin büyük bir çoğunluğu OLİH Programında % 67,3 oranı ile konuşma becerisine yer verilmesi gerektiği görüşündedir. Öğrencilerden

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 174-209
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

% 10,6'sı çeviri becerisinin; % 9,8'i dinleme becerisinin; % 6,8'i okuma becerisinin ve % 5,4'ü de yazma becerisinin programlarında yer verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu becerilerden öne çıkanlar % 49,2 oranı ile turizme yönelik kaynakları anlayabilmek için okuma becerisi, % 52,2 oranı ile resmi yazışmalar yapabilmek için yazma becerisi, % 67,1'lik bir oranı gelecekte direkt iletişim kurabilmek için dinleme becerisi ve gelecekte turizm tesisine gelen yabancı müşteriler ile yüz yüze iletişim kurmak için konuşma becerisidir. Öğrenciler ayrıca % 68,7 oranı ile turizme yönelik kitap, dergi, makale, gazete gibi mesleki yayınlarla ilgili çeviriler yapacağını düşünmektedir.

3.5. Öğrencilerin Yabancı Dile İlişkin Güçlüklerine Dair Bulgular

Öğrenciler gelecekle ilgili % 33,5'lik bir oranda akıcı bir şekilde kendilerini ifade edememe; % 18,3'lük bir oranda İngilizce dilbilgisi kurallarını anlayamama; % 14,9'luk bir oranda telaffuzda güçlük çekme; % 14,3'lük bir oranda konuşulan ve dinlenenleri anlayamama ve son olarak % 8,2'lik küçük bir oranda da okuduğunu anlamada güçlük çekme zorluklarını çekecekleri görüşündedirler (Tablo 7).

Önem sırasında göre öğrencilerin gelecekte karşılaşacağı sorunlara bakıldığında, öğrencilerin iletişimsel hedeflerine yönelik eksikliklerini önemli sorunlar halinde sıraladıkları görülmektedir. Buradan hareketle denilebilir ki öğrenciler öncelikli olarak iletişimsel hedeflere yönelik kaygılar taşımakta, sonra da bu hedeflerin eksikliklerinden kaynaklanacak sorunların kaygısını çekmektedirler.

Tablo 7: Öğrencilerin Gelecekte Güçlük Çekeceği Sorunlar

Gelecekte İngilizce ile ilgili hangisinde güçlük çekeceğinizi düşünüyorsunuz?	n	%
İngilizce dilbilgisi kurallarını anlayamama	91	18,3
Okuduğunu anlamada güçlük çekme	41	8,2
Akıcı bir şekilde kendini ifade edememe	167	33,5
Konuşulan ve dinlenenleri anlayamama	71	14,3
Telaffuzda güçlük çekme	74	14,9
Çeviri yapamama	54	10,8
TOPLAM	**498**	**100,0**

Öğrenciler okuma becerilerinde farklı güçlükler çekmektedirler. Çekilen bu güçlüklerden en büyüğü % 37,3'lük oranla metin içinde bilinmeyen sözcüklerin anlamlarını tahmin etmektir. Ayrıca öğrencilerden % 23,1'i ayrıntılı bir bilgiye ulaşmak için okuma; % 22,7'si genel bir bilgiye ulaşmak için hızlı okuma; % 10,4'ü ana düşünceyi bulmak için okuma ve küçük bir bölümü olan % 6,4'ü de not alma için okuma konularında en çok güçlük çektiklerini bildirmektedirler.

Öğrenciler yazma becerilerinden en çok güçlük çektikleri iki becerinin % 39,2 ile dilbilgisi yapısı doğru cümleler kurma ve % 25,7 ile kelimeleri uygun anlamda kullanma olduğunu belirtmişlerdir.

Özetleme becerisi % 14,1'lik bir oranla; bilgileri paragraf içi ve paragraflar içinde düzenleme % 11,8'lik bir oranla ve not tutmanın % 9,2'lik oranla en çok güçlük çekilen diğer yazma becerileri olduğu cevaplayanların verdikleri cevaplardan çıkarılmaktadır.

Öğrencilerin güçlük çektikleri dinleme becerileri çeşitlilik göstermektedir. Ankete katılan öğrencilerin % 25,3'ü not tutmak için dinlemede; % 22,7'si belirli bazı bilgileri edinmek için dilemede; % 21,1'i yüz yüze iletişim kurmak için dinlemede zorluk çektiklerini belirtmektedir. Geriye kalan öğrencilerden %18,9'ü genel bilgi edinmek için dinlemede ve % 12'si de konuyu özetlemek için dinlemede güçlük çekmektedirler.

Öğrenciler, konuşma becerilerinden en çok güçlük çektikleri ilk iki beceri için % 24,7 ile akıcı bir şekilde kendilerini ifade edememek ve % 21,5 ile soru sorup cevaplamak olduğunu belirtmişlerdir. Güçlük çektikleri diğer konuşma becerileri için öğrenciler, % 19,5'lik oran ile konuşma esnasında uygun kelimeyi hatırlayıp seçememek; % 18,1'lik bir oran ile doğru telaffuzda bulunamamak ve % 16,3'lük bir oran ile de dilbilgisine uygun cümleler kuramamak olduğunu seçeneklerini cevaplandırmışlardır.

3.6. Öğrencilerin İngilizce Öğrenme İhtiyaçlarına Dair Bulgular

Mesleğe yönelik İngilizce bilgisinin gerekliliğine dair anket sorusunda öğrencilerin % 91,2'lik çok büyük bir oranı Mesleki İngilizcenin gerektiği konusunda görüş belirtmişlerdir. Öğrencilerden % 8,8'lik toplam bir grup ise mesleğe yönelik Ingilizcenin gerekliliğine katılmamışlardır.

Öğrencilerin sınıf içi etkinliklere katılma sıklıklarıyla İngilizce ihtiyaçlarını karşılayan sınıf içi teknik ve etkinlikler çaprazlı kıyaslandığında etkinliklere en sık katılma yoğunluğunun bazen sıklığında olduğunu, öğrenci ihtiyaçlarını en etkin karşılayan sınıf içi etkinliklerin ise soru-cevap ile mekanik alıştırmalarda yoğunlaştığını görmekteyiz. Bu grupların tam tersinin ise ilki için daima sıklığı, ikincisi içinse şarkılar ve oyunlar olduğu bir diğer dikkat çeken unsurdur. Buna göre sınıf içi etkinliklere sık katılmayan öğrencilerin genellikle soru-cevap, drama-rol yapma ve şarkılarla oyunlar gibi daha iletişime yönelik etkinliklerin gereksinimlerini karşıladığını belirttikleri görülmüştür. Sınıf içi etkinliklere sık derece ya da daima katılan öğrencilerin ise her türden etkinliğin beklentilerini karşıladığını ikili ve grup çalışması gibi takım çalışması içeren etkinlikleriyse diğer gruplara kıyasla daha çok tercih ettikleri görülmektedir.

Öğrencilerden öğrenme gereksinimlerinde okuma becerilerin hangisinin önemli olduğuna dair görüşlerinin sorulduğu anket sorularına öğrencilerin verdiği cevaplara bakılınca öğrencilerden % 36,9'luk oranı ayrıntılı bir bilgiye ulaşmak için okumanın; % 23,9'u da genel bir bilgiye ulaşmak için hızlı okumanın önemli konuşma becerileri olduğunu belirtmektedir. Diğer öğrenciler % 14,7 oranında metin içinde bilinmeyen sözcüklerin anlamlarını tahmin etmek için okumanın; % 13,5 oranında not tutmak için okumanın ve % 11 oranında da ana düşünceyi bulmak için okuma becerisinin önemli olduğunu düşünmektedir.

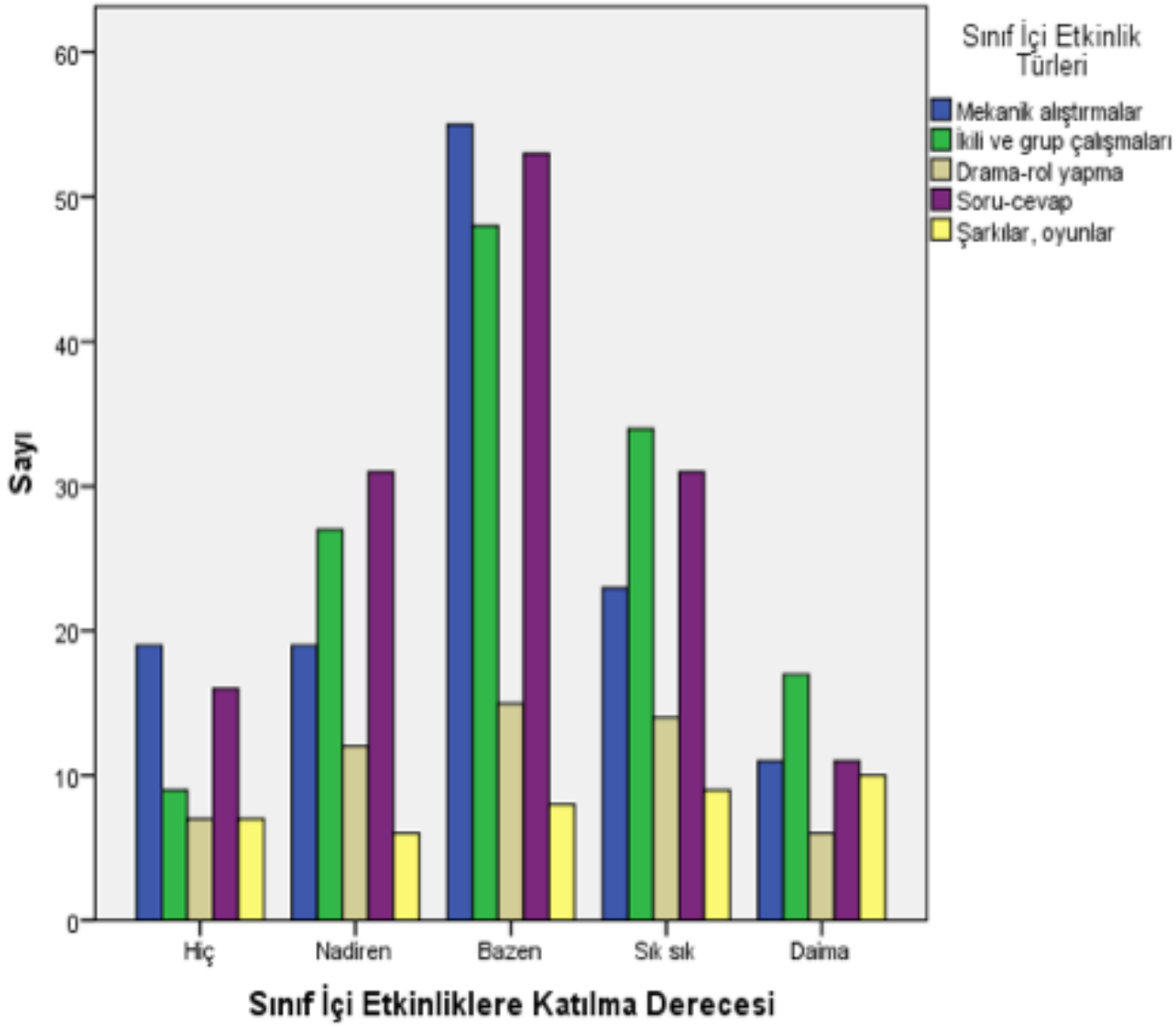
Öğrenciler yazma becerilerinden en çok dilbilgisi yapısı doğru cümleler kurabilmenin % 38,2 oranı ile kelimeleri uygun anlamda kullanmanın da % 33,3 oranı ile kendileri için önemli olduğunu düşünmektedirler. Not tutmak için yazmanın becerisinin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 12;

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 174-209
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0281.x

özetlemek için önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 8,8 ve bilgileri hem aynı paragraf içinde hem de diğer paragraflar arasında düzenlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise %7,6'dır.

Öğrencilerin çoğu % 40,4 oranı yüz yüze iletişim kurmak için dinleme becerisinin önemli olduğunu düşünmektedir. Genel bilgi edinmek için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 31,1; belirli bazı bilgileri edinmek için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 18,1 ve not tutmak için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise sadece % 10,4'tür.

Öğrenciler konuşma becerilerinden en çok % 30,9'luk oran ile soru sormak ve cevaplamanın ve % 27,3'lük oran ile de akıcı bir şekilde kendilerini ifade etmenin kendileri için önemli konuşma becerileri olduğunu düşünmektedirler. Konuşma esnasında uygun kelimeyi hatırlama becerilerinin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 16,7; doğru telaffuzda bulunmanın önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 13,1 ve dilbilgisine uygun cümleler kurmanın önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise % 12'dir.



Şekil 3: Öğrencilerin Sınıf İçi Etkinliklere Katılma Derecesi ve Etkinlik Türleri

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, ekonomiye katkı sağlayıcı bir özelliğe de sahip olmasının yanı sıra sosyal ve kültürel farklılıkları ortadan kaldıran bir sektördür. Aralarında uzak mesafeler bulunan ülkeler gittikçe küreselleşen dünya, artan ekonomik özgürlük ve buna bağlı olarak artan yaşam kalitesi algısı, insanlara turistik seyahatleri kolayca yapabilme serbestisi kazandırmaktadır. Gitgide artan talepler, hedef konumdaki ülkelerin verdiği turistik hizmet kalitesini de artırmaları gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Türkiye gibi yıllarca sadece jeopolitik konumu ve sahip olduğu doğal ve iklimsel güzellikleriyle övünen ülkeler, gittikçe artan turistik talepler karşısında sundukları imkân ve hizmetleri artırmak zorunda kalmaktadır.

Turizm gibi hizmet odaklı bir sektörde ise çalışan personel kalitesini artırmak hizmet kalitesini artırmanın bir ön koşuludur. Türkiye'nin belki turizme dair en önemli sorunsalından biri olan ve sık sık gündeme getirilen personel kalitesini artırma niyeti, gerek yönetim gerek alt kademelerde çalışacak personeli turizm meslek eğitimi almış ve pratik uygulamalarla sektörü tanıyan bireyleri istihdam etmekle gerçekleşebilir. Sektöre bu türden iş gücü kazandırmak sektörde mevcut olan ve turizmi sadece 'ecnebi sömürüsü' olarak gören kişileri de yavaş yavaş sektörden temizleyecektir.

İş gücünün bu denli önemli olduğu ülkemizde mesleki eğitim kalitesi gelişmiş ülkelere kıyasla oldukça düşüktür. Türkiye gibi gelişmekte olan ve nüfusu kalabalık ülkeler için mesleki eğitim üzerinde önemle durulması gereken konulardan biri olmasına karşı genel yapıya bakıldığında mesleki eğitimin ikinci planda kaldığı, öğrencilerin genel eğitime daha fazla önem verdiği görülmektedir. AB'de yaklaşık % 65 mesleki eğitim, % 35 genel eğitim olan oranın Türkiye'de, özellikle de ortaöğretim kademesinde tam tersi bir seyir sergilediği görülmektedir.

Ülkemizde sadece mesleki eğitime olan talebin düşük olması değil talep etmişlere verilen mesleki eğitimin de sorgulanması ve hedefe dönük bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bu araştırmanın odağı olan turizm ön lisans programları, turizm sektörüne orta-alt kademede işgücü sağlayan eğitim kurumları olarak faaliyet göstermektedir. Yukarıda sayılan sektörün nitelikli bireyler tarafından müstahdem olmasının en önemli koşullarından biri turizm bilgi ve becerisinin yanı sıra yabancı dil bilgisi olduğu kuşku götürmez bir gerçektir. Bunun nedeni, birine hizmet etmenin temel şartının karşı tarafın isteğini anlamak ve onunla iletişim kurmak olmasıdır.

İhtiyaç analizi bir dil öğretim programı tasarımında programı oluşturan ve geliştirenler tarafından uygulanması gereken ilk basamaktır. Türkiye'de dil öğretim programları hazırlanırken sadece öğretmen ve yönetici görüşlerinin alındığı, yer yer bazı örneklerle karşılaşılsa da öğrencilerin görüşlerine ve ihtiyaçlarına yeterince başvurulmadığı bir gerçektir. Sonuç olarak dil öğretim programı tasarlanırken öncelikli olarak hedeflerin ve amaçların belirlenmesinde öğrencilerin ihtiyaçları ve amaçları göz önünde bulundurulmalıdır. Ülkemizde öğrenci ihtiyaçları göz önünde tutulmadan hazırlanan öğretim programları sebebiyle mesleki eğitimden istenilen düzeyde verim alınamadığı ana problemi; araştırmacının mesleki tecrübelerine dayalı olarak mesleğe yönelik yabancı dil eğitiminin hedefe dönüklükten uzak oluşu neticesinde yürütülen bu araştırmanın sonuçları izleyen bölümlerle ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Turizm ön lisans bölümlerini tercih eden öğrenciler yaş, cinsiyet ve mezun oldukları lise türleri bakımından farklılaşmaktadır. Bu bölümde eğitim gören öğrencilerin yarısından fazlası kızlardan oluşmaktadır. Bu öğrencilerin farklılıkları bölüme geldikten sonraki yabancı dil seviye ve motivasyonlarında da etkili olduğu görülmektedir. Örneğin öğrencilerden Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi mezunlarının yabancı dil seviyeleri ve yabancı dili öğrenme bilinç ve amaçları diğer lise türlerinden mezun olup gelenlerden farklılık göstermektedir. Bölüme geldikten sonra turizm bilinci oluşacağı ümit edilse de orta öğretimde örneğin Endüstri Meslek Lisesi mezunu öğrencilerin varlığı, dört yıl boyunca başka bir bölüme hizmet etme yönünde eğitim almış olmasına karşın ön lisansla birlikte sadece iki yılda turizm becerisi kazanması imkânsız olmasa bile çok da gerçekçi bir durum gibi görünmemektedir. Mezun olunan lise türünün orta öğretimde alan öğretmeninden ders alınması ve yabancı dil bilgisinin sağlam bir zemine dayanmasından sektör tecrübesine, bulunduğu programı tanımasından programa dair motivasyonlarına kadar birçok diğer unsurları etkilediği de elde edilen sonuçlar arasındadır.

Öğrencilerin bir kısmı staj yapmaları gereken dönemde staj yapmadıklarını belirtmeleri üzerine araştırmacının birebir görüşmeler yapmasının ardından staj döneminin mesleki uygulamadan ziyade ‘ucuz işgücü’ olarak görüldüğü belirlenmiştir. Turizm gibi mesleki uygulamanın çok önemli olduğu sektöre işgücü yetiştiren; ayrıca eğitiminin temel prensiplerinden olan pratik meslek uygulamasının önemli olduğu mesleki eğitim olgusu, içerdiği bu yöne gerekli yasal ve sınırlayıcı önemi vermediği tahmin edilmektedir. Bunların başında akademik takvim ve sektörün yoğun sezonunun bir kısmının çakışmasından doğan sıkıntılar, staj yapmak amacıyla çalışanlara ücret verilmek istenmemesi veya gereğinden düşük ücret verilmesi, staj yapanlara diğer personele tanınan yeme, içme, barınma ve ulaşım gibi imkânların verilmemesi gibi sebepler gelebilir. Öğrencilerin yabancı dil pratiğini de geliştirmelerine olanak tanıyacak olan staj dönemi, okulların staj komisyonlarınca dikkatle takip edilmesini ve öğrenci gönderecek iş yerlerinin titiz bir araştırmayla seçilerek öğretici kurum olduğunu unutmayan işletmelerin tercih edilmesi gerekliliğini gündeme taşımaktadır. Böylece hem ‘naylon staj’ önlenebilir hem de mezun olduktan sonra öğrenciler stajda reva görülen muameleden dolayı turizm sektörüne karşı bir duruş sergilemesinin önüne geçilebilir. Ayrıca Sakarya Üniversitesi ilgili birimleri öncülüğünde geliştirilen Mesleki Uygulama Yönetim Sistemi (MYUS) gibi öğretim döneminin bir ya da birden fazlasının mesleki staj uygulamasına ayrılan ve staj danışmanı tarafından sıkı sıkıya takip edilen meslek uygulaması sistemleri geliştirilip yaygınlaştırılabilir.

Sektöre kazandırma faaliyetlerini yürüten eğitim kurumlarının eğitim süresi sonucunda çıktı olarak mamul ettiği öğrencilerin mezuniyet sonra sektörde kalma istekleri çoğunluk düzeydedir. Bu durum eğitim kurumlarının amaçlarına uygunluğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Ne var ki, okulunu bitirdikten sonra sektörde kalmak istemeyenlerin varlığı, üzerine yoğunlaşılması gereken bir nokta olabilir. Mezuniyet ardından sektörde çalışmak istemeyenlerin yarısından fazlasının sektörel tecrübe olduğu bulgusundan hareketle, sektörde hizmet veren işletmelerdeki çalışma şartlarının iyileştirilmesi amacıyla sorgulanmasını ve durumun ortaya konulmasını gerektirdiği söylenebilir. Bu öğrencilerin mevcut ücretler, çalışma saatleri, çalışma şartları, iş tatmini vb. unsurlardan hangisi açısından sektörde kalmak istemedikleri araştırılabilir.

Öğrencilerin çoğunluğu mezun olduktan sonra konaklama işletmeciliği bünyesinde çalışacağını belirtmektedir. Bu durum aynı zamanda öğrencilerin otel, motel, pansiyon gibi konakla tesislerinde

İngilizceyi kullanacaklarını belirtmeleriyle desteklenmektedir. Öğrenciler büyük çoğunlukla mesleki kaygılarla İngilizce öğrendiklerini ve sektörde İngilizce ile yoğun bir şekilde karşılaşacaklarını ifade etmektedir. Öğrenciler aynı zamanda çoğunlukla İngilizceyi yüz yüze ve ana dili İngilizce olanlarla da olmayanlarla da hem günlük İngilizceyi hem de resmi İngilizceyi kullanacaklarını söylemektedir.

Sektöre atıldıktan sonra öğrencilerin çoğunlukla yöneleceği turizm alanları, İngilizceyi kullanacakları alanlar, öğrenme amaçları, İngilizceyle karşılaşma sıklıkları, İngilizceyi kullanacakları kişiler, iletişim kanalları, kullanacakları İngilizce türü belirlenen ihtiyaçlar içerisinde ders içeriklerinin oluşturulmasında program geliştirmecilere yarar sağlayacaktır. Bu doğrultuda hazırlanacak müfredat, öğretim planı ve ders materyalleri öğretilen İngilizcenin sektörel amaca hizmet etmesini mümkün kılacaktır. Ne var ki bu unsurlar mükemmel şekilde hazırlanmış olsa da dersi veren öğretim elemanın alana hâkim olmaması, öğreticinin keyfi uygulamaları, öğrencilerin ilgisizliği gibi kontrol dışı unsurların var olan tehditler arasında olduğu unutulmamalıdır. Dahası, sınıf mevcudunun fazla olması, fiziki imkânların yetersiz olması, öğrencileri seviyelere ayıracak olanakların yoksunluğu gibi ideal öğrenme ortamlarının Türkiye'de devlet okullarının temel sorunlarından olması gibi devlet politikası eksikliği, eğitimi iyileştirme sorunsalının temel amacıyla çatıştığı gerçeği görmezden gelinmemelidir.

Öğrencilerin seviye ve motivasyonlarına ilişkin sonuçlara göre öğrencilerin ön lisansa gelmeden önceki İngilizce seviyelerinin alt ve orta düzeyde olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum herhangi bir seviye tespit sınavı vasıtasıyla Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Sınıflandırılmasına göre temel kullanıcı (A1 ya da A2) mı yoksa bağımsız ya da usta kullanıcı (B1, B2 – C1, C2) mı olarak belirlenmemesine ve öğrencilerin kendi görüşlerine dayanmasına karşın öğrencilerin en azından kendi düzeylerini alt-orta olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu düşüklüğünden sebeplerinin orta öğretimde alan öğretmeninden ders almamasından dil eğitiminin ülkemizde yanlış yöntemlerle gerçekleştirilmeye çalışılmasına, dile karşı önyargılardan öğrencilerin ilgisizliğine kadar birçok faktörün bileşkesi olduğu varsayılabilir. Ama şu bir gerçektir ki ön lisans eğitimi alan öğrencilerin yabancı dil seviyeleri birbirinden farklıdır. Bu farklılığı gidermek için öğrencilerin birbirine paralel içerikli ama farklı düzeylerde derslerin işlendiği öğrenme ortamlarında ders almaları ideal bir durum olsa da gündüz ve gece öğretimi veren birer programın bulunduğu bir yüksekokulda sınıfları üç seviyeye bölmek, en az altı dil öğretim sınıfı gerektireceği için öğretim elemanı, fiziki ve maddi imkânların buna el veremeyeceği aşikârdır. Gerçekçi koşullar göz önünde tutulduğunda bu sorunu gidermek için ya mesleki İngilizce dersleri seviye tespit sınavına göre öğrencilere alt, orta ve ileri düzey diye üç ayrı ders olarak verilebilir ya da derslerin sayısı üç katına çıkarılıp her öğrenciye hitap edecek şekilde seviye açısından işlenebilir. Ön lisans sonunda arzu edilen düzeyin her düzeyden grup için ileri seviye olması gerektiği konusunda görüş birliği, bu ayırmanın eğitim – öğretim sonunda hedeflenecek düzeye hizmet ettiğini ortaya koyduğu unutulmamalıdır.

Öğrencilerin mesleki kaygılardan ötürü ve kendi istekleri doğrultusunda İngilizce öğrendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum çalışmanın Mesleki İngilizce üzerine yoğunlaşmasını haklı çıkarttığı söylenebilir. Turizm ön lisans bölümlerinde İngilizcenin gerekliliği ne kadar kuşku götürmez bir gerçekse genel İngilizce bilgisi yanı sıra mesleğe yönelik becerilerin de olduğu bir dil öğretim programının etkin bir öğretme planı içinde yer almasının gerekli olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin geleceğe yönelik beklentilerine ilişkin sonuçlara göre öğrenciler çoğunlukla konaklama tesislerine yöneleceğini, İngilizceyi bu işletmelerde yüz yüze iletişim kanalı vasıtasıyla, resmi ve gayri resmi kullanımda ve her kesimden insanla gerçekleşeceğini belirttikleri gözlenmiştir. Ders içerik ve uygulamalarının bu doğrultularda düzenlenmesinin, etkin öğrenmeyi amacına uygun hale getireceğini düşündürmektedir. Öğrencilerin beklentilerine uygun okuma, konuşma, yazma, dinleme ve çeviri beceri beklentileri özetle mesleğe yönelik, iletişim sağlayıcı, karşı tarafı anlamaya ve onunla anlaşmaya dayalı olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin yabancı dil öğrenimine ilişkin çektikleri güçlüklere ilişkin sonuçlara göre gelecekte karşılaşacakları en önemli zorluklar kendini ifade edememe, sağlam temelli ve kullanım türevlerini uygulayacakları dil bilgisi zeminine sahip olmama, sağlıklı iletişim kuramama, genel ve özel bilgileri çıkarsayacak okuma, dinleme becerilerini kazanamama olarak sıralanabilir. Öğrenciler kendilerini tam olarak ifade edemeyeceklerinden, konuşma esnasında soru sorup cevap veremeyeceklerinden ve bu esnada uygun kelimeyi hatırlayamayacaklarından da ayrıca mustariptirler.

Öğrencilerin yabancı dil öğrenme ihtiyaçlarına ilişkin sonuçlara göre Meslek Amaçlı İngilizceye büyük ölçüde ihtiyaç duyacakları konusunda hemfikir görüş belirttikleri görülmektedir. Bu bilgiye erişmek için gerekli becerileri de daha etkin sınıf içi aktivitelerle, ayrıntılı ve genel bilgiye erişim için hızlı okumayla, doğru cümleler kurabilecek yazmayla, iletişim kurmak ve akıcı bir şekilde kendileri ifade etmek için dinleme ve konuşmayla ulaşacaklarını belirtmektedir.

Sonuç olarak her öğrencinin öğrenme sürecine ve hedef kullanım alanına ilişkin ihtiyaçları farklılık göstermektedir. Yapılan bu çalışma ile Turizm Ön Lisans Programlarında öğrenim gören ikinci sınıf öğrencilerinin değerlendirmelerinden hareketle dil seviye ve program motivasyonları, mesleğe yönelik yabancı dil beklentileri, güçlükleri ve ihtiyaçları belirlenmesi amaçlanmış; öğretim programı hazırlanırken onların ihtiyaç ve beklentilerine başvurulması gerektiği savunulmuştur. Ne var ki, ön lisans programlarında uygulanan İngilizce öğretim programı öğrenci ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz bulunduğundan ötürü daha başarılı bir öğretim programı tasarlanabilmesi için ders programı hazırlamadan önce izleyen bölümlerde sıralanan öneriler dikkate alınmalıdır.

Öneriler

Turizm Ön Lisans Programına (OLİH) İlişkin Öneriler:

1. Öğrencilerin yaş, cinsiyet, öğretim türü, dil seviyesi, eğitim durumundaki farklılıklar, mezun oldukları lise türü göz önünde bulundurulmalıdır.

2.Sınıf ortamı yabancı dil öğretimi açısından çok kalabalık olduğu için öğrenmeyi olumsuz etkilemektedir.

3. Öğrencilerin OLİH Programına bilinçli gelmeleriyle turizm tanınırlığı harmanlanıp özellikle staj dönemi etkin denetimlerle meslek sevdirilmeye çalışılmalıdır. Ayrıca sahte stajların önüne geçmek amacıyla koordinatörlerin öğrencileri staja gönderdikleri işletmeyle yakın temasta bulunması gerekmektedir.

4.OLİH Programları kendilerini ve hizmet ettikleri sektörü etkili tanıtımlarla halka duyurmalıdır. Bunun için Turizm ve Otelcilik Liseleri başta olmak üzere orta öğretim kurumlarına yılsonu tanıtım ziyaretlerinde bulunulabilir.

5.OLİH Programlarında öğrencilerin bölümlerine dair motivasyon kaynaklarından en önemlileri dersler ve öğretim elemanları olduğu için dersler içerik ve yöntem açısından daha etkili, öğretim elemanların da alanına hâkim olması sağlanabilir.

6.Turizm sektörü İnsan Kaynakları Müdürleri ve diğer yöneticileri ile işbirliği halinde mezun bilgi sistemleri oluşturulup mezun olduktan sonra sektörde kalmak isteyen öğrencilerin etkili bir şekilde işletmelere ve yeteneklerine göre birimlere yerleşmeleri sağlanabilir.

Seviye ve Motivasyona İlişkin Öneriler:

1. Öğrenciler arası mezun oldukları lise türleri açısından düzey farkları vardır. Bu yüzden eğitim öğretime başlamadan önce sınıflar seviyelere ayrılmalıdır.

2.Öğrenciler için ileri düzeyde İngilizce bilgisi gerekmektedir. Bunun için özellikle düşük düzeyli öğrenciler ön lisans programından önce yoğun yabancı dil hazırlık sınıflarına tabi tutulmalıdır.

3.Öğrencilerin sınıf içi etkinliklere katılmalarını sağlamak için derse olumlu tutum göstermeleri ve motivasyonlarının artırılması sağlanmalıdır. Öğrenciler tarafından tercih edilmeyen etkinlikler sevdirilmeye çalışılmalıdır.

Beklentilere İlişkin Öneriler:

1. Öğrencilerin gelecekte İngilizceyi kullanacakları turizm alanı ve işletme türlerine yönelik mesleki İngilizce içerikleri düzenlenmelidir. Buna göre öğrenciler çoğunlukla konaklama işletmeciliği alanında ve otel, motel gibi konaklama tesislerinde çalışacaklardır.

2.Öğrenciye anadili İngilizce olan ve olmayanlarla hem mesleki ortamlarda hem de günlük hayatta bütün iletişim kanallarıyla özellikle yüz yüze, ileri düzeyde resmi ve günlük İngilizce kullanma becerisi kazandırılmalıdır.

3.Öğrencilere birinci sınıfta çoğunlukla haftada sadece iki saat Genel İngilizce dersi ayrılmakta; bu süre zarfı içinde de dilin kullanımı için ayrılan zamanı kısıtlamakta, dilin yapısı ön plana çıkmaktadır. Yapısal ders programına işlevsel kavramsal ders programından daha fazla zaman ayrılmakta bunun sonucu olarak iletişime yönelik yöntem ve teknikler dolayısıyla materyal kullanımı güçleşmektedir. Bu eksiklik genellikle ikinci sınıfta alınan ve dört saat olan meslek amaçlı İngilizce dersine uygulama saatleri eklemek ve bu saatlerde iletişime yönelik uygulamalara ağırlık vermek suretiyle giderilebilir.

4.İngilizce öğretim programı hazırlanırken öğrencilerin görüş ve beklentilerine mutlaka başvurulmalıdır.

5.Öğrenciler okuldan mezun olurken öncelikli olarak yüz yüze iletişim kurmak için konuşma ve dinleme becerilerini kazanmak istemektedirler. İngilizce ders program müfredat ve materyali buna göre düzenlenmelidir.

6.Öğrencilere özellikle turizme yönelik kaynakları okuyabilmek ve resmi yazışmalarda bulunabilmek için okuma ve yazma becerileri kazandırılmalıdır.

7.Öğrencilere aynı zamanda mesleki çeviriler de yaptırılmalıdır.

Beceri Güçlüklerine İlişkin Öneriler:

1. Öğrenciler konuşma ve dinleme becerilerinden akıcı bir şekilde kendini ifade edememe, İngilizce dil bilgisi kurallarını anlayamama, telaffuzda güçlük çekme ve konuşulan ve dinlenenleri anlayama sorunlarını yaşayacaklarını düşünmektedir. İletişimsel yöntem ve tekniklerle bu sorunlar giderilmeye çalışılmalıdır.

2.Okuma becerilerinde çekilen en büyük güçlük metin içerisinde bilinmeyen sözcüklerle karşılaşmadır. Bunu gidermek için öğrencilere bol bol kelime çalışmaları yaptırılmalıdır.

3.Öğrencilerin çektiği dilin yapısal yönleriyle ilgili yazma becerileri güçlükleri, sınıf içi ve sınıf dışı uygulamalarla giderilmelidir.

4.Öğrencilerin çektiği konuşma ve dinleme becerilerinden olan kendini ifade etme ve karşısındakini anlama becerileri, iletişimsel dil seanslarıyla çözülmeye çalışılmalı ve pratik uygulamalarla geliştirilmelidir.

Öğrenme İhtiyaçlarına İlişkin Öneriler:

1. Öğrencilerin Meslek Amaçlı İngilizce öğretimine ihtiyaçları vardır. OLİH Programlarında Mesleki İngilizce dersi olabildiğince fazla saatlerle yer almalıdır.

2.Konuşma ve dinleme becerileri iletişimsel gereksinimler için en önemli beceriler olmasına rağmen, öğrencilere yeterince kazandırılamamıştır. İletişimsel yetinin ön plana çıkarılması için dilin yapısından çok kullanımına önem verilmeli, işlevsel kavramsal ders programı uygulanmalı ve iletişime yönelik yöntem, teknik ve materyal kullanılmalıdır.

3.Meslek Amaçlı İngilizce öğretimine ağırlık verilmeli dört temel beceriden en çok konuşma ve dinleme becerisinin yanı sıra diğer beceriler belirli bir ölçüde kazandırılmalıdır. Mesleki amaçlı çevirilerin yanı sıra mesleki olmayan çevirileri yapma becerisi kazandırılmalıdır.

4.Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminde öğreten unsur aktif olmalıdır.

5.İngilizce dersleri sadece sınıf ortamında değil sınıf dışında da gerçekleştirilmelidir.

6.Sınıf içi uygulamalar konuşma ve dinleme ağırlıklı ve konular daha ilgi çekici olmalıdır. Alt yazısız film izleme, Türkçe konuşmayı yasaklama, kendi cümleleriyle anılarını anlatma, kelime oyunları oynama, gazete çıkarma, hikâye yazma, makale çevirisi yapma, sözlük hazırlama, kitap özeti çıkarma, İngilizce mülakatlar hazırlama, mektup arkadaşlığı sistemi gibi farklı aktiviteler öğrenci motivasyonunu daha çok artıracaktır. Hem görerek, hem duyarak öğrenmeyi destekleyecek materyal kullanmaya önem verilmelidir.

7.Sınıf dışı etkinliklere de yer verilmelidir. Turistik geziler turistlerle, röportaj yapma bu etkinliklerden bir kaçıdır.

8.Meslek Yüksekokulları, dil laboratuvarı ve materyal konusunda öğretim elemanlarıyla iş birliği içerisinde onlara destek vermelidir.

KAYNAKLAR

Aksan, D. (1977). Her Yönüyle Dil: Ana Çizgileriyle Dilbilim I. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları: 439

Albostan, Y. (2012). An Investigation of the Occupational Language Needs of Diplomats Whose Second Language is English, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi EBE.

Altunışık, R., R. Coşkun, S.Bayraktaroğlu ve E.Yıldırım, (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Geliştirlmiş 7. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Arsal, Z. (1998). Program Geliştirme Sürecinde İhtiyaç Analizinin Yeri ve Nasıl Yapıldığına İlişkin Program Geliştirme Uzmanlarının Görüşleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE.

Brindley, G.P. (1984) Needs Analysis and Objective Setting in the Adult Migrant Education Program Sydney, Avusturalya: N.S.W. Adult Migrant Education Service

Boylu, Y. ve K. Ünlüönen. (2005). Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Beklenti ve Algılamalarındaki Değişimin Karşılaştırılması (2000-2001 ve 2003-2004 Öğretim Yılları). Milli Eğitim Üç Aylık Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi. Yıl: 33, Bahar, Sayı: 166, ss.159-172 (http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/166/index3-boylu.htm)

Cem, C. (1978). Türkiye'de Kamu Görevlilerinin Yabancı Dil Sorunları. Ankara: TODAİE.

Çepni, S. (2005).Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş. Genişletilmiş 2. baskı, Trabzon: Üçyol Kültür Merkezi

Demirel, Ö. (2000). Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme. Ankara: Pegem A Yayınevi, 3. Baskı.

Demirel, Ö. (2011). Yabancı Dil Öğretimi. Ankara: Pegem Akademi Yayınları. 6. Baskı

Dengiz, A. A. (1995). An Analysis of the English Language Needs of the Students at the Maritime Faculty of İstanbul Tehnical University, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi SBE.

Dilaçar, A. (1968). Dil, Diller ve Dilcilik. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları. Sayı: 2639.

Ekici, N. (2003) A Needs Assessment Study On English Language Needs Of The Tour Guidance Students Of Faculty Of Applied Sciences At Başkent University, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi SBE.

Gündüz, N. (1999) An Analysis of Students English Needs in the English Language and Literature Department of Selçuk University, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi SBE.

Hacıoğlu, N. (1995). Türkiye'de Turizm Eğitimi. Balıkesir: Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Hacıoğlu, N., M. Kaşlı, S. Şahin ve N. Tetik (2008). Türkiye'de Turizm Eğitimi. Ankara: Detay Yayıncılık

Hutchinsons, T. ve A. Waters. (1991). English for Specific Purposes. Great Britain: Cambridge University Press.

Kızılırmak, İ. (2000). Meslek Yüksekokulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi. Milli Eğitim. Sayı: 147 (http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/147/kizilirmak.htm)

Kuzu, Y. ve C. Demirli. (2002). Mesleki ve Teknik Orta Öğretim Kurumlarındaki Gelişmeler. Milli Eğitim. Sayı: 155 – 156

Langacker, R. W. (1972). Fundamentals of Linfistic Analysis. New York: Harcourt Brace Lovanovich Inc.

Lawson, F. (1984). Meslek Yüksekokullarında ve Lisans Düzeyinde Turizm Eğitiminin Hizmet Endüstrisine Etkisi. Boğaziçi Üniversitesi Turizm Eğitimi Kongresi. İstanbul

Mackay, R. ve A. J. Mountford. (1978). English for Specific Purposes. Great Britain: Longman.

McKillip, J. (1987). Need Analysis: Tools for The Services And Education. California: Sage Publications.

Nunan, D. (1991). Syllabus Design. Hong Kong: Oxford University Press.

Öncüler, M. E. (2006). Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE.

Pelit, E. ve E. Güçer. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı:1

Richards, C. ve T. Rodgers. (1986). Approaches And Methods In Language Teaching. United States Of America: Cambridge University Press.

Richards, J.C. (1990). The Language Teaching Matrix. United States Of America: Cambridge University Press.

Roucek, J. S. (1986). Study of Foreign Languages. New York: Philosophical Library Inc.

Sabuncuoğlu, Z. (1991). Personel Yönetimi. İstanbul: Teknografik Matbaacılık

Savage, W. ve G. Storer. (2000). An Emergent Language Program Framework: Actively Involving Learners Analysis. D. R. Hall & A.Hewings (Eds.). Innovation in English Language Teaching içinde. London: Routledge Publishings, 137-148.

Stufflebeam, D., C.H. Cormick, C.O. Nelson, R.O. Brinkerhoff, (1985). Conducting Educational Need Assessments. Boston: Klower - Nijhoff Publishing.

Timur, A. (1992). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçlar. Turizm Eğitimi Konferans – Workshop. (9-11 Aralık, 1992). Ankara

Tural, N. (1991). Eğitim ve Verimlilik İlişkisi. Verimlilik Dergisi. Sayı:1991/3 ss.170-179

Turan, İ. (1998). Gereksinim Çözümlemesi Yapılarak Hazırlanmış İletişimsel Yöntemin Kullanıldığı Almanca Otelcilik Ve Turizm Ön büro Programının Hedef Davranışları Kazandırmadaki Etkililiği, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE.

Üzümcü, T. P. ve S. Bayraktar. (2004). Türkiye'de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi. (25-26 Kasım) Eskişehir

YÖK. (2014). ISCED Raporu. http://www.yok.gov.tr (03 Mart 2014).

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ'NİN GÖRÜNEN YÜZÜ: FORTUNE 500 İŞLETMELERİ WEB İÇERİK ANALİZİ*

Çiğdem VATANSEVER
Namık Kemal Üniversitesi İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Nuri YILMAZ
Trakya Kalkınma Ajansı

ÖZET

İşletmelerin internetteki insan kaynakları sayfalarının nasıl göründüğü ve neleri içerdiği, potansiyel adaylar ve müşteriler üzerindeki etkisi düşünüldüğünde günden güne önem kazanmaktadır. Çalışmada, Türkiye'nin önde gelen işletmelerinin web sitelerinde, insan kaynakları yönetimi sayfalarının nasıl kullanıldığı ve neleri içerdiği sorularına yanıt aranmaktadır. Bu amaçla, ilk olarak Türkiye Fortune 500 listesindeki kuruluşların biçimsel ve içerik özellikleri değerlendirilmiş ve hangi insan kaynakları fonksiyonlarına yer verildiği araştırılmıştır. İkinci olarak, Fortune 200 listesindeki işletmelerin web sitelerinin içerik özellikleri açısından nasıl bir dağılım gösterdiklerini görebilmek amacıyla kümeleme analizi yapılmıştır. Son olarak, insan kaynakları yönetimine hakim olan unsurları tanımlamak için insan kaynakları politikalarına ilişkin içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, işletmelerin finansal büyüklüklerine göreweb sitelerindeki insan kaynakları içeriğinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Listede ilk sırada yer alan işletmelerin insan kaynakları web sayfalarındaki içerik daha çok olmakta ve hem çalışma ortamı hem de çalışma koşullarına ilişkin daha çok veri sağlanmaktadır. En çok yer verilen insan kaynakları fonksiyonu işe alımdır. Kapsamlı ve detaylı veri içeriği olan işletmelerin oranı oldukça düşüktür. Bu bağlamda, insan kaynakları bölümlerinin, web sayfalarının içeriğini işletmenin bir işveren olarak tanınırlığını artırmak için daha fazla zenginleştirmeleri önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İKY Uygulamaları, Örgüte Güven, Örgütsel Adalet

* Bu makale,22-24 Mayıs 2014tarihlerinde Konya'da gerçekleştirilen 22. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde sunulan sözel bildirinin, genişletilmiş ve yeniden düzenlenmiş halidir.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

ABSTRACT

The human resources web pages are gaining importance day by day, considering the impact of its content on potential candidates and customers. Our study questions how Turkey's leading companies use their human resources web pages and what they have involved in it .For this purpose, the form and content of Turkish Fortune 500 list of companies are evaluated in the perspective of human resources functions and concepts. Secondly, the cluster analysis was done to understand the distribution of companies in terms of web pages contentqualities. To see how the companies communicate their human resources management a thematic content analysis was realized. Our study indicates that the content of human resources web pages significantly differs according to the succes sof the company. The employment and working conditions content on the web pages are much more detailed and comprehensive in the first ranked companies; and very few companies have satisfying amount of content. Recruitment dominates the other human resources functions on the web pages. It is recommended to enlarge and enrich the content for the human resources on web pages to increase the familiarity and attractiveness of the company.

Key Words: Human Resource Management, Web Content Analysis, OrganizationalAttraction

Giriş

Günümüzde, internet bağlantısına sahip bir bilgisayar ya da akıllı telefon aracılığıyla, bankacılık işlemlerinden, uçak rezervasyonlarına dek pek çok işlem yapılabilmekte, sosyal ağlara bağlanıp mesleki çevreedinilebilmekte, hatta iş başvurularının sonuçları dahi takip edilebilmektedir.İnternet, artan bant genişliği ve görselliğiyle iletişime hem çok hızlı hem de küresel bir nitelik kazandırmıştır. Resimler, grafikler, animasyonlar, simgeler, görüntüler, "avatar"lar -Sanal kimlik olarak oluşturulan grafik görüntü (Tunç, 2006)- , "emoticon"lar -İngilizce "emotion" (duygu) ve "icon" (ikon) kelimelerinin birleşmesinde meydana gelen, ağırlıklı olarak internet de yazılı iletişimde duyguları ifade etmek için kullanılan grafik ifadeler (Gürçayır, 2009)- pek çok farklı tip ve biçimleriyle internet ağının iletişim araçları olmuştur. Teknoloji, kitle iletişiminde görseli sözden daha önemli hale getirmiştir. Internet, küresel olma özelliğiylebugün ticaret, eğlence, eğitim gibi pek çok farklı amaç için kültürlerarası bir iletişim aracına dönüşmüştür (Zahedive Bansal, 2011). Gelinen bu noktada, bilgi edinme ve iletişim kurmada artık neredeyse tek araç olan internetin en temel iki özelliği; erişebilirlik ve etkileşim olarak tanımlanmaktadır (Marangoz vd.,2012).

Geçtiğimiz yıllarda, Türkiye'de internet kullanıcılarının sayısı çok hızlı bir şekilde artmıştır. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK, 2014a) verilerine göre, 2008 yılında 907 bin olan kullanıcı sayısı, 2013 yılında 32 milyonun üstüne çıkarak yaklaşık 36 kat artmıştır. Bu dikkat çekici büyümenin yanında,önemli bir düzenleme de Türk Ticaret Kanunu'nda yapılmıştır. Bu düzenlemeye göre, sermaye işletmelerinin ve belirtilen şartları taşıyan bağımsız denetim işletmelerinin internet sayfası açması zorunluluğu getirilmiştir. Yasal zorunluluk olarak ilk aşamada kanun koyucu, tüm işletmelerin temel kurumsal bilgilerini buradan paylaşmalarını ve belli bir içeriği oluşturmayı ve güncellemeyi şart koşmuştur (Resmi Gazete, 2013). Zorunluluk bir yana,işletmeler web sayfaları oluşturarak kendilerini tanıtmak amacıyla zaten interneti etkin bir şekilde kullanmalıdırlar. Bu durum, günümüz rekabetçi iş dünyasının bir gereği haline gelmiştir.

Kurumsal web sayfaları; bir organizasyonun küresel vebirbirine elektronik olarak bağlı bir dünyaya açılan penceresidir. Her yerden kolaylıkla erişilebilen web siteleri; işletmelere,kendileri hakkında bilgiye erişmek isteyen kişilerle iletişim kurma ve onlara bilgi iletme olanağı tanımaktadır.Bu yolla kurumlar, istedikleri gibi şekillendirebilecekleri, zengin bilgi içeren bir web sitesi oluşturarak dünyanın herhangi bir yerindeki kişiye ulaşır ve bilgi verebilirler (RobbinsveStylianou,2003).

Türkiye'de şirketlerin insan kaynakları (İK) bölümleri, süreçlerini daha verimli yönetebilmek ve daha stratejik olabilmek amacıyla 1990'lardan itibaren artan oranda teknolojiden yararlandılar (Benligiray, 2009). İK Bilgi Sistemleri adı verilen bu yazılımlar aracılığıyla, özlük bilgileri ve performans değerlendirme gibi yoğun evrak dolaşımını gerektiren süreçler daha hızlı ve etkili olarak yönetir hale geldiler (Saldamlı,2008). Bir sonraki adım ise, e-İK adı verilen, İK süreçlerinin internet platformu üzerinde interaktif bir şekilde kullanıcılara ulaşması olmuştur (Lengnick-Hall ve Moritz, 2003). Yalnızca şirket çalışanlarına açık olan, bir nevi "iç" internet olarak tanımlanabilecek "intranet" üzerinden İK bölümleri temel fonksiyonlarını yürütmeye ve bilgi paylaşımına başladılar (Saldamlı, 2008).

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

İK yönetimi uygulamalarının internet üzerinden yapılabilmesi anlamını taşıyan e-İK'nınbaşlıca üç kullanım alanı bulunmaktadır: Bilgi paylaşımı, otomasyon ve dönüşüm.Birincil işlev olarak intranet, çalışanlara toplu ya da bireysel olarak aktarılacak her türlü bilgiyi iletmek için çok iyi bir alan yaratmıştır. İkinci olarak e-İK portalları sayesinde, çalışanların izin formu, bordrolarına erişimi vb. işlemleri aracısız olarak yapılabilmekte ve bu yolla hız kazanılırken, evrak yükü azalmaktadır. Üçüncü ve en gelişmiş kullanım ise İK'nın idari rolünden stratejik olana dönüşümüdür. İK yönetimleri, teknoloji aracılığıyla operasyonel işlemlerini azaltarak, işletmenin ana hedeflerine ulaşması için daha stratejik bir rol üstlenebilmektedir. Sanal ekiplerin oluşumuve sayılarının artması, e-İK'nın stratejik dönüşümünü gerekli ve meşru kılan unsurlardan biridir. Diğer yandan, bu dönüşüm beraberinde yeni zorlukları getirmektedir: Örneğin, evden de erişilebilen e-İK uygulamalarının, ev ve iş arasındaki hassas dengeyi olumsuz etkileme riski gibi (Lengnick-Hall ve Moritz, 2003). Diğer önemli bir konu, e-İK verilerindeki çalışanlara ait özlük ve diğer kişisel bilgilerin gizliliğidir. İnsan kaynaklarına ilişkin verilerin oluşumu ve kullanımında her bir çalışanın onayının alınması, bu konudaki hassasiyeti azaltmaya yönelik bir çözüm olmuştur (Eddy, Stone ve Stone-Romero, 1999).

E-İK yanında, internetin insan kaynakları yönetiminde ne kadar yaygın olarak kullanıldığının bir başka önemli göstergesi, internet temelli işe alım siteleridir. Türkiye'nin en eski ve en bilinen internet işe alım siteleri olan Kariyer.net ve Secretcv, kendi sitelerine kayıtlı 40 bin üye kuruluş olduğunu belirtirken, Yenibiriş sitesi bu rakamı 155 bin olarak açıklamaktadır (KariyerNet, 2014; Secretcv, 2014; Yenibiriş, 2014).Üye işletme sayısının yüksekliği, yalnızca Türkiye'nin belli başlı kuruluşlarının değil, KOBİ ölçeğinde pek çok işletmenin işe alım sürecinde internetin kullandığına işaret etmektedir. Önemli bir başka nokta ise, internet üzerinde iş arayan kişi sayısıdır. Her üç işletme de, internet sitelerinde kendilerine kayıtlı aday sayısının 16 milyon üzerinde olduğunu belirtmektedir. Aday veri tabanlarında çalışan ya da çalışmayanama kendisine yeni bir iş arayarak özgeçmiş oluşturan kişilerin çoğunun aynıkişiler olduğu düşünülse bile bu sayı neredeyse kayıtlı işgücüne -2014 Haziran sonu itibariyle; 17 milyon 384 bini ücretli veya yevmiyeli çalışan bulunmaktadır. İşsizlerin sayısı ise, 2 milyon 654 bin'dir (TÜİK, 2014b) -karşılık gelmektedir.

Web siteleri, kurumsal iletişimin önemli bir aracı olmasına karşın, İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY)'nin iletişimi ile ilgili çalışmalarda nadiren kullanılmaktadır (Ehnert,2009).İKY ve internet ile ilgili var olan araştırmalar ise ağırlıklı olarak işe alım fonksiyonuna yoğunlaşmaktadır (Örn. Peters, 2001; Cappelli, 2001; Öksüz, 2011; Cober vd. 2003; Cober vd. 2004; Cober, Brown ve Levy, 2004).Türkiye'de, web sitelerinden ağırlıklı olarak kurum kimliğini yansıtma ve yatırımcılara finansal verileri aktarmak için yararlanılmaktadır.İç iletişimde intranetin tercih edilmesi nedeniyle, web sitelerinde, çalışanlar ve çalışma hayatına ilişkin bilgilerin sınırlı olduğu düşünülmektedir (Karsak, 2008). Bu makalenin yazıldığı tarihe kadar Türkiye'de İK web sayfalarının etkisini ölçen bir araştırmaya, akademik ve mesleki yazında rastlanılmamıştır. Bu durum web sitelerinin ne ölçüde etkili olduğunun tam olarak ölçülmediği ve bilinmediğinin bir göstergesi olarak düşünülebilir.

Bu çalışmada, Türkiye'nin önde gelen işletmelerinin internet sitelerinde insan kaynakları adına neler olduğu, içeriği nelerin oluşturduğu ve işletme başarısı ile insan kaynakları web sayfası arasında nasıl bir ilişki olduğu araştırılmıştır. Makalede öncelikle, araştırmanın teorik yapısını oluşturan,

internet ve insan kaynakları yönetiminin kesiştiği alandaki yazın özetlenecek ve bu bağlamda örgütsel çekicilik kavramı açıklanarak, çalışmanın yöntemi ve analiz sonucu elde edilen bulgular sunulacaktır.

1.İnternet ve İnsan Kaynakları Yönetimi

İşletmelerin insan kaynakları sayfalarının, ana sayfalarından sonra en çok ziyaret edilen sayfaları olduğu bilinmektedir(Peters, 2001). Kurumsal web sayfaları, genelde işletme hakkında bilgi verir, o işletmede çalışmanın avantajlı olduğu fikrini "satar" ve adayları kendilerine başvurmaları için teşvik eder (Cappelli, 2001). Gerçekten de, web sitesinin görünümü ve içeriği yeni mezunların işe başvurma kararlarını etkilemektedir. Bu bağlamda, üst yönetimin;işletmenin web sitesini yalnızca kurumsal iletişim ve pazarlama açısından değil, iş arayanadaylar,bir başka deyişle potansiyelçalışanlar açısından da görmesi ve değerlendirmesi gerekir (Peters, 2001).

Kurumsal web siteleri, özellikle iş arayanlar için yaygın olarak kullanılan bir başvuru kaynağıdır (Cober vd., 2004). İşletmeler açısından da sürecin internet üzerinden yürütülmesi önemli avantajlar yaratmıştır. Elektronik işe alım sürecinin ya da iş başvurularının internet üzerinden toplanması ve değerlendirilmesininbaşladığı yıllarda,işletmelerin işe alım süreleri daha öncekinin dörtte birine inmiş ve geleneksel işe alım sürecine göre maliyetler %95 oranında azalmıştır (Cappelli, 2001).

İnsan kaynaklarıyla ilgili web sayfalarında işe alım dışında başka nelerin yer aldığına bakıldığında; kurum kültürü, işletmedeğerlerine ilişkin içeriğin internette sıklıkla paylaşıldığı, ücretlendirme gibi konulara ise daha az yer verildiği görülmektedir (Demir, Doğan ve Doğanbaş, 2014). Ayrıca, örneğin işletme tarihçesi ya da iş tanımları gibi, daha etkileşimli araçlar kullanılarak paylaşılmaktadır (Cober, Brown ve Levy, 2004).

Robbins ve Stylianou'ya (2003) göre web sitelerinin içeriği ile biçimini, bir başka deyişle tasarımını, birbirinden ayırarak ele almak gerekir. Bir web sitesinin"biçim"i; tasarım ve sunum özellikleridir. "İçerik" ise web sayfasında nelerin olduğu ve nelerin kapsandığıdır. Aynı zamanda web sayfasındaki bilginin "ne" olduğudur. Tüm bu unsurlar ve alt boyutları Ek 1'de sunulmaktadır. Bundan sonraki kısımda, önce internet sitesinin biçimsel özellikleri, sonra da içeriğe ilişkin özellikler ele alınacaktır.

1.1 Web Sitesinin Biçimi

İnterneti geleneksel medyadan ayıran özelliklerin en başında internet sayfasının "biçim"i gelmektedir.Web sitelerinin, geleneksel tanıtıcı broşür ve benzeri dokümandan ayrılan en önemli yanı kullanıcılara gerçeğe yakın bir deneyim yaşatmasıdır (CoyleveThorson, 2001). Örneğin; işe alım için internet, iki boyutlu gazete ilanlarıyla karşılaştırıldığındauzamsal bir başka deyişle üç boyutlu seçenekler sunar. Böylece işletmeler, gazete ilanındaki bilgiden daha fazlasınıinternet sitesinde aktarabilmekte ve internet sayesinde iş arayanlara, çalışma ortamı, eğitim olanakları ve benzeri özelliklerini duyurmak için daha fazla alana sahip olmaktadırlar(Cober, Brown ve Levy, 2004).

Resimler, canlı renkler, animasyon, müzik ve seslendirme gibi özellikleri olan web siteleri estetik olarak daha hoş bulunmakta ve dolayısıyla daha etkili olmaktadır (Williamson, Lepakve King, 2003).

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Bir web sitesinde renkler, imgeler, sesler ve animasyonların estetik bir biçimde kullanımı anlamına gelen "canlılık (vividness)"; gerçeğe yakın bir duyusal deneyim için önemlidir (Coyle ve Thorson, 2001; Williamsonvd. 2010). Böylelikle, bir web sitesi renkler, görseller, ses, filmler, canlandırmalar ve etkileşimli olma özellikleriyle ziyaretçilere tipik tanıtıcı dokümanlardan çok daha fazla canlı gibi bir deneyim sağlamaktadır (Cober vd. 2004). Web sitesinin estetik özellikleri ziyaretçilerde olumlu izlenimlerin oluşmasını sağlar (SchenkmanveJonsson, 2000). Web sitelerinin estetik beğenirliğini etkileyen başlıca unsurlar, önyüz, görsel kimlik, kullanışlılık ve bütünlük ve görsellerin kullanımıdır.

a) Önyüz

Mimaride bir binanın dış tasarımı ne kadar önemli ise, bir web sitesinin açılış sayfası da ziyaretçilerin ilk izlenimlerini oluşturmada o kadar önemlidir. Bir web sitesinin önyüzünün beğenirliğini etkileyen en önemli unsurları, estetik ve eğlenceli olmasıdır. İlk açılış sayfası aynı zamanda, sitede ziyaretçilerin neyi bulacağına ilişkin ipuçlarını içerir. Web sitesinin nasıl göründüğü, ziyaretçilerin ilk tepkilerini ve sonrasında temsil ettiği kuruluşa ilişkin tutumlarını belirlemektedir (Cober vd. 2004).

b) Görsel kimlik

Görsel kimlik,bir işletmeniniyi bir şekilde algılanması ve saygınlık kazanması için gereklidir. Görsel kimliği oluşturan temel unsurlar; logo, kurumsal renk ve yazı tarzıdır. Logolar; kuruluşa kişilik kazandıran, benzerlerinin içinde ayırt edilmesini sağlayan ve tüm kurumun tüm değerlerini yansıtan simgelerdir (Karsak, 2008).

Renk, görsel kimliğin en önemli öğelerinden biridir. Türkiye'nin, en çok çalışılmak istenilen işyerlerinin web sayfalarının incelendiği bir çalışmada, kuruluşların kurumsal renklerini web sitelerinde aynı şekilde korudukları görülmektedir. Örnek olarak, Garanti Bankası, logosundaki dört yapraklı yoncanın yeşil rengini web sitesinin ana rengi olarak,Coca Cola ise kırmızıyı web sitesinde dikkat çekici bir şekilde kullanmaktadır(Karsak, 2008). Renk aynı zamanda web sitesinin canlılığını etkileyen unsurlardan biri olarak tanımlanmaktadır (Young, 2012).

c) Kullanışlılık

Kullanışlılık, bir internet sitesinin gezinme ve yön bulmaya (navigasyon) uygunluğu şeklinde tanımlanabilir. Web sitesinin kullanışlı olması, bilgi teknolojilerinde birçok olumlu sonuçla ilişkilidir. Ziyaretçiler bir web sitesinin kullanışlılığını beğendikleri ölçüde kuruma ve ürünlerine karşı olumlu tutum geliştirirler (Williamson, Lepak ve King, 2003; Braddy, MeadeveKroustalis, 2008).

d)Bütünlük

Web sitesinin kullanıcılarının estetik beğenisini etkileyen bir başka boyutu bütünlüktür. Bütünlük, web sitesindeki unsurların birbirlerine görsel bir şekilde ne ölçüde anlamlı olarak bağlandıklarını ifade eder (Cober, Brown ve Levy, 2004).

e) Görsel kullanımı

Fotoğraf ve diğer görsellerin varlığı web sayfasının beğenirliğini olumlu yönde etkilemektedir. Diğer yandan, gerçek ya da işletmeye özgü fotoğraflar yerine; imaj bankalarından alınan kurgu bir şirket odasındaki mutlu, iyi görünümlü ve Türkiye'den olmayan fotoğrafların kullanılması genelde olumsuz bir izlenim yaratmaktadır (Scott, 2009). Siteyi ziyaret edenler, ilk izlenimi tasarım ve estetiğe ilişkin algılarıyla oluşturduktan sonra, sunulan içeriğin kendileri için ne kadar uygun ve anlamlı olduğunu değerlendirmektedirler.

1.2 Web Sitesinin İçeriği

Web sitesinde açıklayıcı ve doğru bilginin bulunması bir web sitesini ziyaret edenlerin en temel beklentisidir.İçerik hazırlarken inanılırlık, güncellik ve gizlilik kriterlerine duyarlılık göstermek gerekmektedir (Cober, Brown ve Levy, 2004; Dineen vd., 2002; Marangoz vd., 2012; Zamparini, Calegari, ve Lurati, 2010). İnanılırlık, site üzerinde yeterli ve tam bilgi olması ile var olan bilginin doğruluğu anlamına gelmektedir. Yeterli bilgi olmadıkça, organizasyonla ilgili gerçekçi bir fikir edinilememektedir. Gizlilik, kullanıcıların kişisel bilgilerinin gizliliğinin korunmasıdır. Güncellik ise; içeriğin düzenli olarak güncellenmesi ve ziyaretçi yorumlarına anında karşılık verilmesini içerir. Kendileri hakkında, yalnızca övgü dolu ifadeler ve olumlu bilgileri paylaşan işletmeler ziyaretçiler tarafından güvenilir bulunmamaktadır (Zamparini, Calegari ve Lurati, 2010). Web sayfasında eksik bilginin olması ise işletmenin özensiz ya da ilgisiz olduğu algısına yol açmaktadır. Web sitesinin içeriğindeki bilginin "miktar"ı,temsil edilen işletmeninbeğenirliğini ve adayların işe başvuru niyetini etkilemektedir (Cober vd., 2004; Young, 2012).

İçeriğin yararlılığı, ziyaretçilerin beğenisini artıran bir başka unsurdur (Williamson vd., 2010).Bir web sitesinde, işe alım için belirgin ve yararlı bilgilerin bulunması adayları da kendileriyle ilgili bilgileri iletme ve paylaşmakta daha istekli olmaya yönlendirmektedir. Örneğin; "Bu web sitesi güzel, burada çalışmak isteyebilirimya da başvurursam beni alırlar" gibi (Williamson, Lepak ve King, 2003). Web sitesinin içerdiği bilginin niteliği, potansiyel adayların işletmeyi iş başvurusu için cazip bulup bulmamasını etkilemektedir (Cober vd., 2000). Web sitesinde, işe alım süreciyle ilgili bir linki ya da bir uygulaması olan işletmeler, gelecekte çalışılmak istenen işyerleri olarak görülmektedir (Williamson, Lepak ve King, 2003). Böylelikle, işe alım sayfasında detaylı bilgi sunan işletmeler kendileriyle çalışmak isteyen, hevesli bir aday havuzu yaratabilirler (Zamparini, Calegari, ve Lurati, 2010).

Bir web sitesinde, ziyaretçinin işletmeye ne kadar uygun olduğuna ilişkin geribildirim alabileceği bir uygulama olması, örneğin kısa bir işe uyum sorgulaması gibi,kuruluşunbeğenirliğinietkilemektedir (Dineenvd, 2002;Cober, Brown ve Levy, 2004). Bir sitenin kişiselleşebilmesi ya da kişiye özgü mesajlar içermesi, sitenin beğenilirliğini artıran bir başka unsurdur(Zamparini, Calegari, ve Lurati, 2010). Bir formu doldurduktan sonra kişinin ismiyle otomatik teşekkür yanıtının gelmesi bu duruma örnek gösterilebilir.

Küreselleşme, web siteleri üzerinde de etkisini göstermektedir. Çok uluslu işletmelerin faaliyet gösterdikleri ülkelerde, kimi zaman yasal zorunluluklar, kimi zaman da tüketici veya müşterilere daha iyi ulaşmak amacıyla, web siteleri faaliyette bulunulan bölgeye göre özelleştirilmektedir. Bu durumun

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

da bir sonucu olarak web siteleri, kültüre özgü bazı farklılıklar göstermektedir (Robbins ve Stylianou,2013; Zahedi ve Bansal, 2011). Ülkelerin kültürel özelliklerine göre sınıflandırıldığı bir araştırmaya göre (Robbins ve Stylianou, 2013); işe alıma ilişkin bilgi ve iş ilanları en fazla, İngilizce konuşan ülkelerin olduğu Anglo (Avustralya, Kanada, İngiltere, İrlanda, Yeni Zelanda, Güney Afrika ve ABD) grubundadır. Web sitesinde güncel içeriğe önem veren ülkeler ise Anglo, Latin (Belçika, Brezilya, Fransa, İtalya, Meksika ve İspanya) ve Germen (Almanya, Avusturya, İsrail ve İsviçre) gruplarındadır. Genel müdürden gelen mesajlara ise en yüksek oranda Japon web siteleri yer verdiği görülmüştür.

Web sitesinde ücret yönetimi, örgüt kültürü, kişisel ve mesleki gelişim alanlarının olması, temsil edilen işletmeye ilişkin tutumları olumlu yönde etkilemektedir (Cober vd. 2003, 2004). Ücretlendirmeye ilişkin bilgi, iş arayanların önem verdikleri konuların başında gelmektedir. Diğer taraftan, kurum kültürü ve değerlere ilişkin bilgi web sayfalarında yeralmasına karşın, ücretlendirmeye ilişkin bilgiyi çok az işletme paylaşmaktadır (Zamparini, Calegari ve Lurati, 2010; Demir, Doğan ve Demirbaş, 2014).

Teknolojiyi etkin kullanarak doğru ve gerçek zamanlı İKY bilgisini oluşturan ve bu bilgiye erişim sağlayan işletmelerin stratejik olarak üstünlük elde edecekleri düşünülmektedir (Lengnick-Hall ve Moritz, 2003).Gelecekte kullanıcılar açısından en etkili siteler, kurumsal yaşam hakkında olumlu ancak dürüst bir perspektif sunan işletmeler olacaktır (Cober, Brown ve Levy, 2004). Kuruluşların, web sitelerini amaçları doğrultusunda oluşturarak ve en doğru şekilde kullanarak olumlu bir algılama yaratmaları, günümüz rekabet ortamında bir adım öne çıkmaları açısından büyük önem taşımaktadır (Karsak, 2008).

1.3 Örgütsel Çekicilik

Örgütsel çekicilik "bireyin organizasyona yönelik pozitif tutumu ve örgütün çalışmak için beğenilen bir yer olarak görülmesi..." olarak tanımlanmaktadır (Aiman-Smith vd.,2001). Organizasyonun olumlu imajı ve itibarı, örgütsel çekiciliği artırmaktadır.Örgütsel çekicilik, adayların iş tekliflerini kabul etmelerinde ve kuruma bağlılıklarının artmasında olumlu bir etkendir (Yıldız, 2013). Bu yönüyle, nitelikli çalışanları işletmeye çekmek ve elde tutmak isteyen işletmeler için anahtar bir kavram haline gelmektedir. Organizasyonun kültür ve değerleri, çalışanlara yönelik sosyal faaliyetlerinin olması, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları yapması, çevresel konulara duyarlı olması, kadın-erkek eşitliğine önem vermesi ve iş ve iş dışı yaşam dengesi uygulamalarının bulunması örgütsel çekicilik algısını etkilemektedir (Zamparini, Calegari ve Lurati, 2010).

Yukarıda da değinildiği gibi, işe alım konusunda yapılan araştırmalar, web sitesini beğenmenin ya da beğenilir bulmanın, iş başvurusunu etkilediğini göstermektedir. Bir işletmenin web sitesindeki, iş başvuru adımı yönlendirmelerinin açık ve yararlı olması o işletmenin örgütsel çekiciliğini arttırmaktadır (Williamson, Lepak ve King, 2003; Williamson vd. 2010).

Bir kişi ya da kurumdan yansıyan her türlü iletinin imaj ve itibara etkisi, kurum ve kişilerin internetteki görüntüleri olarak tanımlanabilecek web sayfalarının özenle tasarlanmasını gerektirir

(Karsak, 2008). Eğitim olanakları, kariyer yönetimi süreci gibi bilgilerin potansiyel adayları olumlu etkilemek ve işletmeye çekmek için sitede olması gerekir. Organizasyonun bu ve benzeri ayırt edici özelliklerinin görünürkılınması, örgütsel çekicilik algısını artıracaktır (Zamparini, Calegari ve Lurati, 2010).

Araştırmanın Amacı

Türkiye'de internet kullanımı bu kadar yaygın olmasına karşın, kurumsal web sayfalarının özellikle insan kaynakları alanında nasıl kullanıldığına ilişkin az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu eksikliği gidermek amacıyla, insan kaynakları web sayfalarında tasarıma önem verilip verilmediği, çalışma ortamına ilişkin ne kadar çok veri bulunduğu ve İK fonksiyonlarına ne ölçüde yer verildiğini görmek için değerlendirme kriterleri oluşturulmuştur. Biçimsel, çalışma koşulları ve çalışma ortamına ilişkin değerlendirmelerde Cober, Brown ve Levy'nin (2004) araştırmalarında yeralan kriter listeleri uyarlanarak kullanılmıştır. Biçimsel ve içerik özelliklerinin yanında, hangi insan kaynakları fonksiyonlarına ne ölçüde yerverildiğini değerlendirmek için ayrı bir kriter listesi oluşturulmuştur.

Web siteleri "kendiliğinden oluşan malzemeler' olarak nitel araştırmalar için meşru kaynaklardan biridir (Peräkylä, 2005). Web siteleri aynı zamanda, örgütsel söylemin bir parçası olarak yorumlanabilir ve böylece sosyal gerçekliği yaratmaya katkıda bulunur.(Hardy,Palmer ve Phillips, 2000). Diğer yandan, kurumsal web sayfalarında yazılanları, işletmelerde gerçekte olanların iletişimi değil, işletmelerin kamuoyuna iletmek istedikleri mesajlar olarak ele almak gerekir.

Çalışma, Türkiye'dekiişletmelerin web sitelerinde, insan kaynakları yönetimi sayfalarının neleri içerdiğini, bir alan olarak nasıl kullanıldığını ve işletmelerin ticari başarısıyla web sitelerinde insan kaynakları yönetimi görünürlüğü açısından nasıl bir ilişki olduğunu ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Buna göre araştırma soruları şu şekilde oluşturulmuştur:

a)İşletme başarısı ile web sayfasının biçimsel ve içerik özellikleri açısından nasıl bir ilişki vardır?

b)Türkiye'deki işletmelerde web sayfalarında en çok hangi İK fonksiyonlarına ve nasıl yer verilmektedir?

c)İnsan kaynakları web sayfalarına göre işletmeler kendi aralarında nasıl gruplanmaktadır?

d)İnsan kaynakları yönetimi adına iletişimde öne çıkan unsurlar ve ortak noktalar nelerdir?

ARAŞTIRMA

Örneklem

Çalışmanın örneklemini, 2012 yılı Fortune 500 sıralamasındaki işletmeler oluşturmaktadır. Fortune listeleri web siteleri ile ilgili araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Lee, 2005; Robbins ve Stylianou,2013; Yalçın vd. 2011). ABD'de yayımlanan ve dünyanın en itibarlı iş dergilerinden biri

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

kabul edilen Fortune, 1955 yılından bu yana "Fortune 500" listesiyle dünyanın en büyük işletmelerini açıklamaktadır.

Fortune ve benzeri listelerin, web siteleriyle ilgili çalışmalar için uygun ve doğru seçimolmalarının iki temel nedeni bulunmaktadır: İlki, sektörel olarak homojen dağılım göstermeleri, ikincisi ise listedeki işletmelerin iyi web siteleri geliştirecek kaynaklara sahip olmaları dolayısıyla bilgi teknolojileri kullanımında öncülük etmeleridir (Robbins ve Stylianou,2013). Ayrıca, bu tip "başarı" sıralaması listeleri; kapsadığı işletmelerin kurumsal uygulamalarının olduğunun kabul edilmesi, dolayısıyla araştırma konusuyla ilgili bol veri ve örnek görüleceği varsayımıyla seçilmektedir (Fulmer, Gerbart ve Scott, 2003). Türkiye'deki diğer ekonomik sıralama listeleriyle karşılaştırıldığında çalışmamızda Fortune 500 Türkiye Listesi; imalat yanında ticaret, inşaat ve hizmet sektörlerinide içermesi ve analizin başladığı tarihte daha güncel olan 2012 verilerininhazır olması nedeniyle tercih edilmiştir.

Yöntem

Araştırmada, Türkiye "Fortune 500" listesine giren işletmelerin insan kaynakları sayfasında yer alan verilerin (tüm logo, fotoğraf ve yazılar) bir kopyası, 2014 yılı Nisan ayında Microsoft Word yazılımına kaydedilmiştir. Veri tabanı olarak adlandırılabilecek kaydedilen metin, 860 sayfadan ve 191 bin 361 sözcükten oluşmaktadır.

Araştırma soruları ve konuyla ilgili öncü çalışmaların rehberliğinde hem nitel hem de nicel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Türkiye'deki web sitelerinde, insan kaynakları yönetimi sayfalarının neleri içerdiğini ve bir alan olarak görsellik, fonksiyonlar gibikriterler açısından nasıl kullanıldığını görebilmek amacıyla içerik analizi yapılmıştır. Böylelikle, ilk 500 şirketin web sitesi, aşağıda detaylı olarak anlatılan kriter listeleri aracılığıyla değerlendirilmiştir.Fortune 500 listesi ile niceliksel içerik analizi ve tek yönlü varyans testi yapılırken, Fortune 200 listesi ile kümeleme analizi ile betimsel analizler gerçekleştirilmiştir. İşletmelerin web siteleri içeriğiaçısından nasıl bir dağılım gösterdiğini, farklılıkları ve benzerliklerine göre nasıl gruplar oluşturduğunu anlamak amacıyla; niceliksel içerik analizinden elde edilen veri üzerinden kümeleme analizi yapılmıştır (Cober, Brown ve Levy, 2004).

Kümeleme analizi ve betimsel içerik analizinde, Fortune listesinin ilk 200 şirketinin kullanılmasının iki temel nedeni vardır. İlk olarak, kümeleme analizinde, anlamlı ilişkiler içeren kümelerin oluşabilmesi için örneklem sayısının indirgenmesi önerilmektedir (Antalyalı, 2006). İkinci olarak ise, Tablo 5'den de görülebileceği gibi ilk 200 işletmeden sonra, İK sayfalarının içeriğinde nicelik olarak fark edilir ölçüde bir azalma vardır. Nitel analiz için ilk 200 işletme yeterli, zengin ve yönetilebilir bir içerik sunmaktadır.

Niceliksel içerik analizi

Fortune 500 listesindeki 9 işletmenin kendine ait bir web sayfası, 85 işletmenin ise insan kaynakları sayfası bulunmamaktadır. Analize dahil edilemeyen diğer sayfalarıyla ilgili durum ve dağılım şu şekildedir; İK sayfasında yalnızca iş başvuru formu olan işletmeler (N=59), Türkçe İK sayfası olmayan işletmeler (N=13), İK sayfası çalışmayan/olmayan/yenilenen/yapım aşamasında

olan işletmeler (N=10), İK sayfası iletişim sekmesinin altında olan işletmeler (N=3). Belirtilen nedenlerden ötürü, insan kaynakları sayfasıdahil edilemeyen bu 179 işletme çıkartıldığında, geriye kalan 321 işletme araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

İlk olarak; Cober ve arkadaşlarının (2004) geliştirdiği kriter-kodlama listesi, uyarlanarak kullanılmıştır. Fortune 500 işletmeleri web sayfalarının; biçim, içerik ve insan kaynakları fonksiyonlarının dağılımı yönünden değerlendirilmesinde kullanılan kriterler aşağıdaki tablolarda sırasıyla sunulmaktadır (Tablo 1,2,3). Niceliksel içerik analizi olarak adlandırılan bu yöntemde; kayıtlı bilgi içeren her türlü basılı, görsel, elektronik içeriği, yazılı, sözlü bir metni veya sembolü analiz edip rakamlara dönüştürüp, bu rakamların üzerinden yoruma gidilmektedir (Kuş, 2012). Biçimsel özelliklerin değerlendirmesinde kullanılan kriterler Tablo 1'de sunulduğu gibidir.

Tablo 1: Web Sitelerinin Biçimsel Özellikleri

Biçim	Açıklama
Fotoğraf	İnsanların, ofislerin, işyerlerinin ve objelerin fotoğrafları
Renk	Arka planda, grafiklerde ya da resimlerde egemen olarak kullanılan renk
Animasyon	Grafikler, fotoğraflar ya da linkler
Logo/Simge	Logo ve simgelerin kullanımı
Ses/Video	Video ve ses mesajları
İnsanlar	Farklı görünüşteki insan fotoğrafları

Kaynak : (Cober, Brown ve Levy, 2004; Öksüz, 2011)

İkinci olarak; web sitelerindeki içeriğin, temsil edilen işletmede çalışanlara ve çalışacak olanlara neler sunduğu değerlendirilmiştir. Bunun için "çalışma koşulları" işe alınmaya ilişkin kriterler (Tablo 2) ve "çalışma ortamı"işletmede çalışmanın nasıl olduğunu anlamaya yönelik kriterler olarak iki ayrı kodlama listesi kullanılmıştır (Tablo 2 ve 3).

Tablo 2: Çalışma Koşulları (İstihdam)'na İlişkin İçerik

Koşullar	Açıklama
Maaş ve Yan Haklar	Maaşlar ya da yan haklar hakkında bilgiler
Kültür	Kültür, amaçlar, değerler ve örgütün çalışma çevresi hakkında sunulan bilgi
Eğitim ve Gelişim	Eğitim ve kariyer gelişimi hakkında bilgi
İş Tanımları	Belirgin iş alanları dışında, çalışanın bir gününü ya da sorumluluklarını tanımlayan bilgi, iş tanımlamaları

Kaynak: (Cober, Brown ve Levy, 2004; Öksüz, 2011)

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Tablo 3: Çalışma Ortamına (İşe uyum) İlişkin İçerik

Koşullar	Açıklama
Belli bir hedef kitleye yönelik mesajlar	İş arayan farklı gruplara özel bölümler. Örn; öğrenciler, tecrübeli çalışanlar vb.
İş ve iş dışı yaşam dengesine yönelik mesajlar	Çalışanın iş ve iş dışı yaşam arasındaki dengeyi sağlamasıyla ilgili işletme uygulamaları
Çeşitliliklere ilişkin mesajlar	Çeşitliliğin sağlandığını ya da desteklendiğini gösteren (etnik köken, cinsiyet vb.) mesajlar
Çalışanların görüşleri	Çalışanların kendi işleri hakkındaki ifadeleri/yorumları (CEO ya da müşteri mesajlarının dışında)
İşletme içi araştırma verileri	İşletme kültürü, çalışan memnuniyeti vb. araştırmaların sonuçları, nasıl çalışanlar arandığına ilişkin bilgi vb.
Sosyal aktiviteler	Kurumsal olarak yapılan kutlamalar, yemekler ve diğer etkinlikler

Kaynak : (Cober, Brown ve Levy, 2004; Öksüz, 2011)

Hangi insan kaynakları fonksiyonlarına ne ölçüde yer verildiğini belirleyebilmek içinayrı bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Bu analizle, web sitelerine yansıyan insan kaynakları fonksiyonlarının değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu kriter listesi, insan kaynakları yönetimi alanındaki temel kaynaklar (Uyargil, 2010; Sabuncuoğlu, 2008) gözden geçirilerek araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4: İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları

Fonksiyon	Açıklama
İşe Alım	İşe başvuru yöntemleri, beklenen yetkinlikler, seçme-değerlendirme sürecinde yapılan sınav veya mülakatlar ile görev alanına göre başvuru yapılabilecek pozisyonlar ile ilgili bilgi
Eğitim	İşe yeni başlayan çalışanlara, tecrübeli çalışanlara yönelik işbaşı veya teknik ya da tüm çalışanlara veya belli çalışan gruplarına yönelik işbaşı, teknik veya kişisel gelişim eğitimler, gelişim olanakları
Ücret ve Yan Haklar	Maaş, prim veya çalışana verilen maddi karşılığı olan diğer haklar, bu haklar ile ilgili var olan politika veya uygulamalar
Performans Değerlendirme	Çalışanların performanslarının değerlendirilmesine yönelik varolan uygulamalar, bu uygulamanın sonuçlarının kullanımı
Kariyer Planlama	Çalışanların orta veya uzun vadeli olarak organizasyon içindeki konumları, yedekleme planları hakkında bilgi
Sosyal Olanaklar	Çalışanlara sağlanan sosyal olanaklar ile sosyal aktivite olanakları
Ödüllendirme/ Öneri Sistemleri	Çalışanların katılımına açık olan öneri sistemlerinin varlığı ve sistemlerin uygulaması ve sonuçları
Yetenek Yönetimi	Çalışanların yeteneklerinin geliştirilmesi ile ilgili politika ve uygulamalar

Kod listesindeki her bir kriter, iki değerlendirici tarafından o işletmenin web sayfasında olup olmadığına bakılarak "evet" ve "hayır" olarak kodlanmıştır. Tek bir kriterin web sitesinde kaç kez görüldüğü, dikkate alınmamıştır. Değerlendirmeler tamamlandıktan sonra farklılıklar belirlenmiş ve iki değerlendirici tarafından gözden geçirilerek ortak kodlama yapılmıştır. Bu analizler sonucunda, her bir kategori listesi için sıklık ve yüzde değerler elde edilmiştir.

Bu kategorilerdeki sayısal dağılımın, kategoriler arasında anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını görmek amacıyla tek yönlüvaryans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Robbins ve Stylianou (2003), kendi araştırmalarında sektörel ve kültürel kategoriler arasında bir fark olup olmadığını anlamak için bu analizi gerçekleştirmiştir. İlk araştırma sorusuna yanıt aramak için, Fortune 500 listesindeki kategoriler arasında değerlendirme kriterleri açısından fark olup olmadığına bakılmıştır (Tablo 10).

Kümeleme Analizi ve Betimsel Analiz

Listedeki işletmelerin web siteleri içeriğiaçısından nasıl benzerlik ve farklılıklar gösterdiğini anlamak amacıyla iki basamaklı kümeleme analizi yapılmıştır. Kümeleme analizi, gruplanmamış verileri benzerliklerine göre gruplandırarak araştırmacıya özetleyici bilgiler sunan bir analiz yöntemidir (Antalyalı, 2006).Kümeleme analizinde, k-ortalamalar kümesi (k-meansclustering) yöntemi kullanılmıştır.

Son olarak, insan kaynakları konusunda işletmelerin iletişimlerine hakim olan temel unsurları tanımlamak, ortak temaları görebilmek için "betimseliçerik analizi" yapılmıştır (Bilgin,2006). Bunun için, Fortune 200 listesindeki işletmelerin insan kaynakları yönetimi konusundaki genel yaklaşımlarını (strateji, politika vb.) anlattıkları bölümlerin içinde var olan kavram ve temalar kodlanarak ortaya çıkarılmış ve sınıflandırılmıştır.

BULGULAR

İlerleyen tablolarda, yukarıda açıklanan analiz bulguları araştırma soruları doğrultusunda gruplandırılarak sunulmaktadır.

İşletme başarısı ile web sayfası özellikleri arasındaki ilişki

İşletme başarısı ile web sayfası arasında nasıl bir ilişki olduğu sorusunun yanıtını ararken öncelikle Fortune listesinde sıklıkla kullanıldığı gibi ciro/başarı dağılımına göre her biri yüz işletmeden oluşan beş ayrı kategori alınmıştır; ilk 100 işletme, ikinci 100 işletme gibi. MS Word dosyasına aktarılan veriye salt değerler olarak bakıldığında, işletmelerin listedeki konumları daha aşağılara indiği ölçüde, içerik de nicelik olarak azalmaktadır (Tablo 5).

Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Tablo 5: Yüzlük Kategori İçerik Sayfa ve Sözcük Sayısı

Fortune Kategori	İçeriğin Toplam Sayfa Sayısı	İçerikteki Toplam Sözcük Sayısı
001-100	256	61.737
101-200	204	51.300
201-300	184	32.467
301-400	121	28.621
401-500	95	17.236
Toplam	**860**	**191.361**

İnsan kaynakları yönetiminde teknolojinin etkin kullanımı ve potansiyel adaylarla etkileşimin bir göstergesi olarak, sosyal medya bağlantılarınaweb sayfalarında ne ölçüde yer verildiğine de ayrı bir kriter olarak bakılmıştır (Tablo 6). Her kategoride 100 işletme olduğu için tablodaki sayılar hem sıklık hem de yüzde değere karşılık gelmektedir. Web sitelerinin çoğunluğundabir Facebook bağlantısı bulunurken, profesyonel iş ağı olarak tanımlanan LinkedIn'in en az bağlantı verilen sosyal ağ olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Sosyal Medya Kullanımı

Fortune 500 sıralaması	Sosyal Medya		
	Facebook	Twitter	LinkedIn
1-100	33	32	9
101-200	38	31	11
201-300	30	21	7
301-400	34	32	10
401-500	17	15	2
Toplam	**152**	**131**	**39**
Yüzde	**47,35%**	**40,81%**	**12,15%**

Web'teki insan kaynakları sayfalarının, biçimsel özellikleri açısından değerlendirme sonucu Tablo 7'de yer aldığı gibidir. Fotoğraf kullanımının (ofis, işyeri, çalışan görseli vb.) % 33 düzeyinde kaldığı, video veya sesli mesajın ise sadece %5,61 oranında olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Web Sitelerinin Biçimsel Özelliklerine İlişkin Sıklık/Yüzde Değerleri

	Fotoğraf	Renk	Animasyon	Logo/Simge	Ses/Video	İnsanlar	
1-100	23	84	69	75	3	3	257
101-200	26	75	43	62	5	3	214
201-300	26	75	42	52	4	1	200
301-400	19	73	33	46	4	0	175
401-500	13	64	29	52	2	2	162
Toplam	**107**	**371**	**216**	**287**	**18**	**9**	
Yüzde	***33,33%***	***74,20%***	***67,29%***	***89,41%***	***5,61%***	***2,80%***	

Web sayfalarında verilen çalışma koşullarına dair bilgiler incelendiğinde; en az yeriniş/görev tanımları ve ücretlendirme (maaş ve yan haklar) bilgisine, en fazla yerin ise işletme kültürünün bir göstergesi sayılabilecek çalışma değerlerine ayrıldığı görülmektedir (Tablo 8).

Tablo 8: Çalışma Koşullarına İlişkin Sıklık/Yüzde Değerleri

	Maaş ve Yan Haklar	Kültür	Eğitim	İş Tanımları	Toplam
1-100	29	58	55	4	146
101-200	20	40	36	0	96
201-300	7	17	25	0	49
301-400	9	33	21	2	65
401-500	1	28	16	1	46
Toplam	**66**	**176**	**153**	**7**	402
Yüzde	***% 20,56***	***% 54,83***	***% 47,66***	***% 2,18***	

Tablo 9'da, potansiyel adayları nasıl bir çalışma ortamının beklediğine ilişkin göstergelere bakıldığında, yine en fazla yerin işe alıma ilişkin bilgilere verildiği görülmektedir. Çalışma yaşamı kalitesine işaret eden yaşam dengesi ve çeşitlilik yönetimine ilişkin içeriğin ise listenin sonlarına doğru neredeyse hiç olmadığını söylemek mümkündür.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Tablo 9: Çalışma Ortamına İlişkin Sıklık/Yüzde Değerleri

	Belli bir hedef kitleye yönelik mesajlar	İş ve iş dışı yaşam dengesine yönelik mesajlar	Çeşitliliklere ilişkin mesajlar	Çalışanların görüşleri	İşletme içi araştırma verileri	Sosyal Aktiviteler	Toplam
1-100	41	7	6	7	4	16	81
101-200	26	3	6	3	1	6	45
201-300	23	2	3	1	0	10	39
301-400	11	0	2	1	4	3	21
401-500	16	1	1	2	1	1	22
Toplam	**117**	**13**	**18**	**14**	**10**	**36**	208
Yüzde	*% 23*	*% 3*	*% 4*	*% 3*	*% 2*	*% 7*	

İnsan Kaynakları yönetimi ve fonksiyonları açısından değerlendirmelerebakıldığında, Tablo 10'dan görüleceği gibi en fazlaiçerik işe alım, eğitim ve performans yönetimine ilişkindir. Diğer yandan, çalışan bağlılığı için önemli olan sosyal olanaklar ve ödüllendirme ile öneri sistemlerine ilişkin bilgiye ise çok daha azdır.

Tablo 10: İnsan Kaynakları Fonksiyonlarına İlişkin Sıklık/Yüzde Değerleri

	İşe Alım	Eğitim	Maaş ve Yan Haklar	Performans Yönetimi	Kariyer Planlama	Sosyal Olanaklar	Ödüllendirme ve Oneri Sistemleri	Yetenek Yönetimi	**Toplam**
1-100	59	49	29	37	35	17	11	28	264
101-200	44	35	20	25	23	12	9	14	186
201-300	36	21	7	15	15	8	5	4	114
301-400	33	24	9	18	12	3	1	7	113
401-500	27	16	1	12	11	1	4	4	78
Toplam	**199**	**145**	**66**	**107**	**96**	**41**	**30**	**57**	757
Yüzde	*62,0%*	*45,2%*	*20,56*	*33,3%*	*29,9%*	*12,8%*	*9,3%*	*17,8%*	

Kategoriler arasındaki gözlemlenen içerik farklılıklarının istatistik olarak anlamlı olup olmadığına bakmak için ANOVA analizi yapılmıştır. Buna göre, işletmenin liste sıralamasındaki yeri sonlara doğru gittikçe, web sayfalarında yer alan içeriğin niceliği ve niteliğinde azalma olmaktadır. Diğer bir deyişle, çalışma koşulları, çalışma ortamı ve insan kaynakları yönetimine ilişkin daha az bilgi ve açıklama bulunmakta, estetik ve tasarıma ilişkin unsurlar ise azalmaktadır.

Tablo 11: Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA): Fortune 500 Sıralamasına Göre Biçimsel ve İçerik Özellikleri

		N	Ort.	Std.Sapma	F	Sign.
Biçimsel özellikler	1-100	100	2,57	1,40888	6,604	0,000
	101-200	100	2,14	1,57005		
	201-300	100	2	1,47024		
	301-400	100	1,75	1,35121		
	401-500	100	1,62	1,40547		
	Total	500	2,016	1,47516		
Çalışma Koşulları	1-100	100	1,46	1,20118	19,238	0,000
	101-200	100	0,96	1,10937		
	201-300	100	0,49	0,71767		
	301-400	100	0,65	0,89188		
	401-500	100	0,46	0,73057		
	Total	500	0,804	1,01767		
Çalışma Ortamı	1-100	100	0,81	1,02193	10,999	0,000
	101-200	100	0,45	0,80873		
	201-300	100	0,39	0,68009		
	301-400	100	0,21	0,49838		
	401-500	100	0,22	0,54272		
	Total	500	0,416	0,76427		
İKY Fonksiyonları	1-100	100	2,64	2,67997	12,443	0,000
	101-200	100	1,86	2,44131		
	201-300	100	1,14	1,78104		
	301-400	100	1,13	1,89979		
	401-500	100	0,78	1,52143		
	Total	500	1,51	2,20355		

İşletmelerin kendi aralarındaki benzerlik ve farklılıkları

Fortune 200 listesindeki işletmelerin web sayfalarında yer alan bilginin içeriğine göre kendi aralarında nasıl farklılık ya da benzerlik gösterdiğini görebilmek için kümeleme analizi yapılmıştır. Kümeleme analizine; içeriğe ilişkin üç değerlendirme boyutu olan; çalışma ortamı çalışma koşulları ve insan kaynakları yönetimine ilişkin kodlama değerleri birer değişken olarak dahil edilmiştir.Tekrarlanan analizler sonucunda, birbirinden olarak anlamlı bir şekilde ayrılan dört ayrı küme elde edilmiştir (Tablo 12).

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Tablo 12: Kümeleme Analizi: Fortune 200 Listesi Dağılımı

	Küme				ANOVA
	1	2	3	4	
Küme isimleri	**Ortalama Tasarım ve İçerik**	**Sınırlı Tasarım, Ortalama İçerik**	**Zengin İçerik ve Tasarım**	**Zengin İçerik,Sınırlı Tasarım,**	
Çalışma Koşulları	2,07	,78	3,25	2,72	F(68,156); p (0,000)
Çalışma Ortamı	1,09	,29	4,25	1,28	F (609,070); p (0,000)
İnsan Kaynakları Fonksiyonları	4,14	,54	7,50	6,52	F(49,130); p (0,000)
N (Geçerli veri 145)	**43**	**69**	**4**	**29**	p (0,000)

Kümelerin özellikleri incelendiğinde biçimsel, tasarıma ilişkin özelliklerin ayırt edici ve tanımlayıcı olduğu görülmektedir.Oluşan dört küme biçimsellik ve içerik özelliklerine bağlı olarak gözden geçirilerek tanımlanmıştır. Buna göre, en kapsamlı içerik ve yüksek tasarım özelliklerinin olduğu işletmeler üçüncü kümeyi oluşturan Turkcell, Tofaş, Schneider ve Kordsa'dır. Bu işletmelerin, Fortune listesindeki sıralamaları ve sektörleri Tablo 13'de gösterildiği gibidir:

Tablo 13: En Gelişmiş ve Zengin İçerikli İnsan Kaynakları Web Siteleri Olan İşletmeler

Fortune 200 Sıralaması	İşletme Adı	Sektörü
11	TURKCELL İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Teknoloji
18	TOFAŞ TÜRK OTOMOBİL FABRİKASI A.Ş.	Metal Eşya, Makine
174	SCHNEIDER ELEKTRİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Metal Eşya, Makine
68	KORDSA GLOBAL ENDST. İPLİK VE KORDBEZİ SAN.TİC.A.Ş.	Kimya, Petrol, Plastik

Kümeleme şemasındaki sıralamaya göre, Turkcell, bu kümenin en tanımlayıcı bireyidir, onu Tofaş, Schneider ve Kordsa Global izlemektedir. Detaylı ve kapsamlı içeriği olan, ancak Tablo 13'teki kadar görselliğe ve biçime yer vermeyen işletmeler ise dördüncükümeyi oluşturmaktadır. Bu işletmelerin isimleri ile küme içindeki dağılımları, Ek 2'de sunulmuştur.

Üçüncü ve dördüncü kümede yeralanişletmelerin toplam sayısına bakıldığında Fortune 200 % içindeki şirketlerin sadece %16.5'unu oluşturduğu görülmektedir. Hem içerik hem de tasarım olarak az sayıda şirketin olduğu ikinci küme ise üye sayısı olarak en büyük kümedir.

İnsan Kaynakları Yönetimine (İKY) İlişkin Tema ve Kavramlar

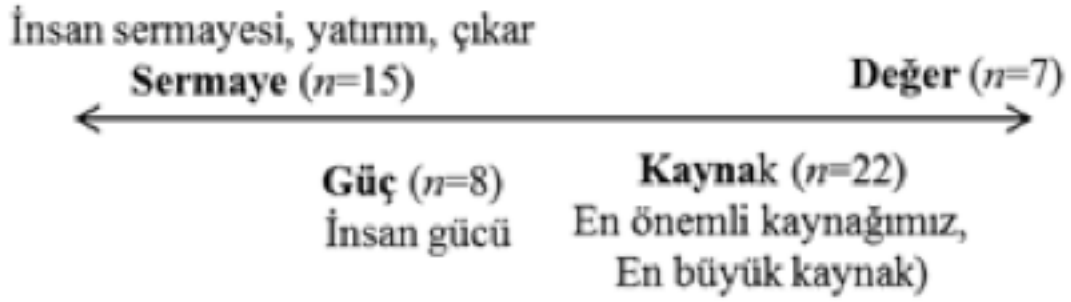
İKY'nin strateji, politika ve amaçları adına web sayfalarında nasıl bir iletişim dili olduğunu tanımlamak amacıyla; Fortune 200 listesinde işletmenin İKY konusundaki yaklaşımını, politikasını açıklayan cümleler alınmış ve içerik analizi yapılmıştır. Öncelikle, şirketlerin İKY konusundaki yaklaşım ve uygulamalarını en çok "politika" sözcüğü ile ifade ettiği görülmektedir (Tablo14).

Tablo 14: İnsan Kaynakları Yönetimi Politika ve Yaklaşımları Neyle Açıklanıyor?

Kavram	Sıklık
Politika	52
Vizyon	21
Misyon	14
Strateji	8
Anlayış / Yaklaşım	6
Amaç	3
Felsefe	1
Program	1
TOPLAM	**106**

İkinci olarak, İK politikaları ya da yaklaşımlarında "çalışanlar"ın nasıl tanımlandığına bakılmıştır. Şekil 1'de sunulduğu gibi, işletmelerin çalışanlarına bakış açısı "sermaye"den "değer"e giden bir çizgide yer almaktadır.

Şekil 1: Çalışanlara ilişkin algı ve tanımlamalar



Parantez içindeki n değerleri bu ifadelerin kaç tane İK politika, strateji ya da yaklaşımda yer aldığını göstermektedir. Buna göre, çalışanların sermaye ve kaynak olarak daha çok algılandığı ve tanımlandığı söylenebilir.

İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi/Is,Guc The Journal of Industrial Relations and Human Resources
Nisan/April 2015, Cilt/Vol: 17, Sayı/Num: 2, Sayfa/Page: 210-236
ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Bir başka dağılım ise İK politikalarının ne kadar performans ne kadar insana ilişkin ifadeleri kapsadığıyla ilgiliolarak, performanstan, çalışan memnuniyetine giden bir çizgi üzerinde oluşturulmuştur (Şekil 2):

Şekil 2: İK politikalarındaki performans-insan odaklılık

Verimlilik, mükemmel performans, yüksek performans kültürü, kurumsal büyüme
Performans (n=10)

Çalışan memnuniyeti, şirket iklimi, tatmin edici, teşvik edici ve ödüllendirici, motive edici
Çalışan Memnuniyeti (n=22)

Rekabet (n=20)
Rekabet, müşteriler için

İnsancıl (n=32)
Keyif, başarı, dostluk, katılımcılık, güvenilirlik, yaşam dengesi, birlik-beraberlik, insan odaklı, dayanışma, hiyerarşiden uzak, sevgi, insancıl, işbirliği, kişiliğe saygı

Bu iki önemli sınıflandırmanın dışında içerik analizi sırasında dikkat çeken diğer noktalar aşağıda sunulmaktadır:

a)İKY politikalarında sık kullanılan ve klişe olarak tanımlanabilecek bazı ortak temalar bulunmaktadır. Şekil 1'de yeralan "en önemli kaynak, en büyük kaynak" yanında, "aile" tanımlaması (n=18) ve "doğru işe, doğru insan" (n=10) ifadeleri, klişeleşmiş ifadeler arasında sayılabilir.

b)Gelecek (n=21), sürekli gelişim (n=7) ve okul (n=3) sözcükleri gelecek teması altında toplanmaktadır. Nitelik (n=17) ve yetenek (=8) ve "stratejik olma" ise sıklıkla öne çıkan diğer temalar olmaktadır. Burada işletmelerin, çalışanlarını geliştirdikleri ve yetkinliklerini artırdıkları vurgusu yaptıkları söylenebilir.

c)İnsan kaynakları yönetiminde güncel eğilimler olarak nelerin bulunduğuna bakıldığında ise öne çıkan kavramlar sırasıyla en çok tercih edilen işveren olma (n=29); fırsat eşitliği (n=13) ve sürdürülebilirlik (n=5) olmaktadır.

d)İşletmenin "global" (n=16) olduğu vurgusu "Türk sermayesi ile istihdam" (n=3)'a göre daha çok öne çıkmaktadır.

e)Çalışma yaşamı açısından "hassas" konular olarak adlandırılabilecek konulara insan kaynakları yönetiminde yer verme sıklığı ise şu şekildedir;iş sağlığı ve güvenliği (n=11), çevre (n=6), sendika ve örgütlülük (n=1).Sendika ve örgütlülük konusunun yalnızca bir işletmenin İK politikasında geçiyor olması düşündürücüdür.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Çalışmamız; Türkiye'nin en büyük ve önemli 500 işletmesinin insan kaynakları yönetimi adına neleri içerdiğini ve politikalarını nasıl yansıttığını göstermesi açısından kapsayıcı ve niteliksel yönüyle özgün bir çalışmadır. Bu tarz sınıflandırmaların yapılması, hatta belli aralıklarla yapılması, bir tür stok sayımı olarak tanımlanmakta (Prof. Dr. Behlül Üsdiken tarafından çeşitli bilimsel toplantılarda dile getirilmiştir) ve belli bir konu ya da alanla ilgili düzeyi ve eğilimleri görüp izlemede oldukça yararlı olmaktadır.

Çalışmada ilk olarak, Fortune 500 listesinde ilk sıralarda yer alan işletmelerde dahi Türkçe web sitesi olmayan ve insan kaynakları sayfası bulunmayan işletmelerin sayısının çokluğu dikkat çekmektedir. Benzer bir durumu Keskin ve Çilingir (2010) ile Demir, Doğan ve Demirbaş (2014) kendi çalışmalarında gözlemleyip, aktarmışlardır. Bu kadar büyük ve itibarı olan işletmelerin faaliyet gösterdikleri ülkelerin kendi dilinde bir web sayfalarının olmaması şaşırtıcıdır. Örneğin; Türkiye'de en iyi işveren ödülü (Capital Dergisi. Great Places to Work. Türkiye'nin En İyi İşverenleri 2013 Listesi) alan kuruluşlardan biri olan JTI AŞ. Tütün Ürünleri Pazarlama Şirketi gibi. Pazarlama iletişimi alanında yapılan çalışmalar, tüketicilerin kendi dillerinde olan sitelere daha fazla ilgi duyduklarını ve ürün ya da hizmeti satın almaya üç kat daha fazla hevesli olduklarını göstermektedir (Keskin ve Çilingir, 2010).

İmgeler ve etkileşimli materyaller içeren web siteleri, kullanıcılar üzerinde en olumlu izlenimi bırakan, en etkili olan sitelerdir (Cober vd., 2004). Oysa, ses ve videoların azlığı, ilk 100 kategorisinde olanişletmelerde dahi dikkat çekmektedir. Türkiye'dekiweb sitelerinin çok azında "pop-up", "banner", ses ve animasyonlara yer verildiği,bir başka çalışmada daha vurgulanmış; renk, insan figürü, ses ve animasyon vb. kullanımının artması ve kültüre özgü olabilmesi için lokalizasyona gidilmesi önerilmiştir (Keskin ve Çilingir, 2010). Var olan fotoğraf ve görsellerin de dikkat bir çekici bir oranda, hazır görselleri sunan kuruluşlardan satın alındığı, şirketin coğrafyasına ve sektörüne uymayan ve inandırıcılıktan uzak fotoğraflardan oluştuğu gözlemlenmektedir.

Araştırma, işletme başarısı ile insan kaynakları web sayfasının içerik ve tasarım özelliklerinin ilişkili olduğunu doğrulamıştır. Listenin ilk sıralarında yeralan işletmelerin insan kaynakları web sayfaları daha canlı ve etkileşimlidir, içerik olarak da daha kapsamlıdır. İK fonksiyonları açısından değerlendirildiğinde en çok işe alım fonksiyonuna yer verildiği görülmektedir. Hatta insan kaynakları sayfasının bazı işletmelerde sadece işe alıma ilişkin başvuru formu ya da yönlendirmeden ibaret olduğu görülmektedir. İşe alımdan sonra, en çok eğitime ilişkin içerik bulunmaktadır. Bu sonuç Demir, Doğan ve Demirbaş (2014)'ınİstanbul Sanayi Odası (İSO) 500 listesinde bulgularıyla paralellik göstermektedir. İşe alıma yönelik web sitesi kullanımı bu kadar ön plandayken, bu işlevi destekleyecek çalışma koşulları ve ortamına (örneğin görev tanımları, sosyal aktiviteler gibi) az yer verilmesi bir tezat oluşturmaktadır.

Web sitelerinin çoğunluğunda Facebook bağlantısı bulunurken, profesyonel iş ağı olarak tanımlanan LinkedIn'in en az bağlantı verilen sosyal ağ olduğu görülmektedir.Bu durum web sayfalarının daha çok pazarlama iletişimi için kullanıldığının bir başka göstergesi olarak kabul edilebilir. Son yıllarda, pek çok danışmanlıkkuruluşu ve özellikle bilişim sektöründe işe alımlarda LinkedIn'in çok yaygın olarak kullanıldığı bilinmektedir. LinkedIn'in nitelikli potansiyel adaylara erişimdeki bu rolü düşünüldüğünde, web sitelerinde daha çok yer verilmesi, hatta bu linkin insan kaynakları sayfalarında olması etkili olacaktır. Avrupa'da internetteki aktivitelerin % 84'ünün sosyal ağlarda olmaktadır (Bondarouk, Ruel ve

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

Weekhout, 2011). Google'ın Türkiye'nin de arasında olduğu dünyanın 46 ülkesinde yaptığı araştırmaya göre, Türkiye, sosyal medya kullanımında birinci sıradadır (Consumer Barometer, 2014). Bu veriler göz önünde bulundurularak işletmelerin insan kaynakları alanında sosyal medyada daha etkili bir şekilde varlık göstermeleri beklenmektedir.

İnsan kaynakları yönetiminin geleceğinde, teknolojinin her gün daha fazla yer kaplayacağı bugünden görülebilmektedir. İşe alım sürecinde internet arama motorlarını kullanarak adayla ilgili bilgi toplamak, neredeyse standart bir işe alım basamağı olmaktadır. Çok yakın tarihli bir çalışma, Facebook profilinden, bir adayın kişilik özelliklerine ilişkin, kişilik testleri yoluyla elde edilene yakın bilgi edinilebildiğini göstermektedir (Clark, 2014). Şu anda, çok uzun süreli izleme ve analiz gerektiren bu sürecin teknolojik gelişmelere bakıldığında yakın bir gelecekte bazı uygulamalar sayesinde çok hızlı değerlendirme sonucu vereceği söylenebilir.

Kümeleme analizi sonuçlarına bakıldığında, tasarım ve içerik olarak yeterli şirket sayısının (üçüncü ve dördüncü kümeler) azlığı dikkat çekmektedir. İyi düzenlenmiş İK web sayfalarının ziyaretçiler üzerinde işletmenin çekiciliğini artırdığı gözönünde bulundurulduğunda, Fortune 200 listesindeki şirketlerin dahi bu fırsatı iyi kullanılmadığı söylenebilir. Örgütsel çekicilik, ya da popüler İKY ifadesiyle "İşveren Markası" kavramı, tam da bu noktalara vurgu yapmaktadır. İşveren markası; "işletmenin ayırt edilebilir ve özgün bir işveren kimliği" oluşturarakmevcut çalışanlara ve adaylara işletmeyi diğerlerinden olumlu yönde ayıran özelliklerinin açıklanması ve izlenmesidir (Zamparini, Calegari ve Lurati, 2010). Örnek olarak, Tablo 13'teki en kapsamlı içerik ve tasarım grubundaki şirketlerden Schneider, işveren markası yönetimini ayrı bir uzmanlık alanı olarak tanımlamıştır. (Bknz: https://www.facebook.com/SchneiderElectricKariyer/posts/10150687383015423 9

Çalışmanın insan kaynakları politikalarının analizi kısmında, insan kaynakları yönetiminde şirketlerin iletişimlerine hakimolan unsurlar tanımlanmıştır. Genel olarak, İKY web sayfalarının hedef kitleleri gözönünde bulundurarak hazırlanmış kuruma özgü ve çalışma yaşamına ilişkin detaylı bilgi veren içerikten çok,birbirini ve mesleki jargonu tekrar eden bazı basmakalıp ifadeler içerdiği gözlemlenmiştir.

İK politikalarının analizinde, insan ve performans odaklıklıkla ilgili sınıflamalarda dengeli bir dağılımın var olduğu görülmektedir. Oysa diğer bulgularla birlikte incelendiğinde, sermaye, performans ve rekabet kavramlarına yapılan vurgular dikkat çekicidir. Çalışan sağlığı ve güvenliği ile sendika ve örgütlülüğe insan kaynakları politikalarında görece az yer verilmesi de tartışılması gereken bir başka konudur. Demir, Doğan ve Demirbaş(2014)'ın çalışması da, endüstri ilişkileri ile işçi sağlığı ve iş güvenliğinin ISO 500 listesindeki şirketlerin web sayfalarında en az yer verilen fonksiyonlar olduğunu göstermektedir.Son birkaç yılda Türkiye'de işçi ölümlerinin dramatik artışı gözönünde bulundurulduğunda; çalışan sağlığı ve güvenliği, çalışanların örgütlenmesi, çeşitliliklerin yönetimi gibi "hassas" konularda İK yönetiminin rolünün yeniden tanımlanması gerekmektedir.

Çalışmanın kısıtlarına gelindiğinde, en önemli kısıt kuşkusuz çalışmanın web içeriği üzerinden yapılmasıdır. Web siteleri incelenerek yapılan araştırmalar, niteliksel analiz için iyi bir arşiv ortamı sunarken, analizler gerçekte olan değil "görülmesi istenen" ya da "görülmesine izin verilen" kadarı

üzerinden yapılmaktadır. Bu durum elde edilen sonuçların açıklayıcılığıyla ilgili bir kısıt yaratmaktadır. Diğer taraftan, siteleri ziyaret edenler için gördükleri içerik, algılarını doğrudan etkileyen bir gerçeklik oluşturmaktadır.

Bir başka kısıt, web sitelerinin doğası gereği dinamik olması ve içeriğin sık değişebilmesidir (Robbins ve Stylianou,2003). Analiz için web sitelerinden veri, bir ziyarette toplanmış ve veri içeriğinin değişimine ilişkin herhangi bir kayıt oluşturulmamıştır. İçerik güncellemesinin, ziyaretçilerin beğenirlik algısı üzerindeki önemi düşünüldüğünde, web sitesi içerik değişiminin ne sıklıkta ve nasıl olduğunun izlenmesi bile insan kaynakları yönetiminin değişimle ilişkisini görmek açısından önemlidir, ve böyle bir çalışmanın yapılması yararlı olacaktır. İK Yönetimi ile teknoloji, internet kullanımı ve sosyal medya alanındaki araştırmalar Türkiye'de oldukça kısıtlıdır. Bu konuda, özellikle ziyaretçilerin web sitesi deneyimi ve şirketin imajı hakkındaki görüşlerini birlikte alabilecek araştırmalar uygulamaya dönük çok yönlü veri sağlayacaktır.

ISSN: 2148-9874-, DOI: 10.4026/1303-2860.2015.0282.x

KAYNAKLAR

Aiman-Smith,L. Bauer, T. N.,Cable, D.N. (2001) AreYouAttracted? Do YouIntendto

Pursue? A RecruitingPolicy-CapturingStudy, Journal of Business andPsychology. 16:

219-237.

Antalyalı, Ö.L. (2006) Kümeleme Analizi (Cluster Analysis) içinde Ed. Şeref Kalaycı SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Benligiray, S. (2009) "Türkiye'de İnsan Kaynakları Yönetimi Alanında Yapılan Lisansüstü Tezler ve Bu Tezlerde İncelenen Temaların Analizi: 1983-2008 Dönemi" Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Türkiye'de Yönetim- Örgüt Alanının Gelişimi Özel Sayısı, C: 4, S: 2, s. 167-197.

Bilgin,N. (2006) Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi. Siyasal Kitapevi, Ankara.

Bondarouk, T.V.,Ruel, H.J.M. veWeekhout, W. (2012) EmployerBrandingandItsEffect on OrganizationalAttractivenessviathe World Wide Web: Results of quantitativeandqualitativestudiescombined. In: the 4th International e-HRM Academic Conference on Innovation, Creativityand e-HRM, Nottingham TrentUniversity, Nottingham, UK.

Braddy, P. W., Meade, A. W., ve Kroustalis, C. M. (2005)OrganizationalWebsiteUsabilityandAttractivenessEffects on Viewer Impressions. Paperpresented at the 20th Annual Conference of theSocietyforIndustrialandOrganizationalPsychology, Los Angeles, CA.

Cappelli, P. (2001) Makingthemost of on-linerecruiting. Harvard Business Review, 79(3), 139–146.

Clark, K. (2014) YouAreWhatYouFacebook: Socialmediaprofiles can be goodresourcesforselectingemployees—with a catch SIOP-SocietyforIndustrialandOrganizationalPsychology. http://www.siop.org/article_view.aspx?article=1242. Erişim tarihi. 1.12. 2014.

Cober, R. T., Douglas J. Brown, Paul E. Levy, Alana B. Cober ve Lisa M. Keeping (2003) "Organizational Web Sites: Web Site Content and Style As Determinants of OrganizationalAttraction", International Journal of SelectionandAssessment, Vol. 11, (2-3), 158-169.

Cober, R. T., Brown, D.J., Keeping, L.M. veLevy, P. E. (2004)Recruitment on the Net: How Do Organizational Web Site CharacteristicsInfluenceApplicantAttraction? Journal of Management 30(5) 623–646.

Cober, R.T., Brown, D.J., veLevy, P.E. (2004). Form, content, andfunction: An

evaluativemethodologyforcorporateemployment web sites. Human Resource Management, 43, 201-218.

Coyle, J. R., ve Thorson, E. (2001). Theeffects of progressivelevels of interactixatyandvividness in web marketing sites. Journal of Advertising, 30(3), 65-77.

Consumer Barometerwith Google (2014) TheMultiscreen World. https://www.consumerbarometer.com/en/insights/?countryCode=GL Erişim Tarihi 20.12.2014.

Demir, R., Doğan, A. ve Demirbaş, H.T.(2014) ISO 500 Listesindeki İşletmelerin Internet Sitelerinin İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları Açısından İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. İ.Ü. İ.İ.E. Yönetim Dergisi, 76, 185-203.

Eddy, E. R.;Stone, D. L. and Stone-Romero, E. F. (1999). Theeffects of Information Management Policies on Reactionsto Human Resource Information Systems : An Integration of PrivacyandProceduralJusticePerspectives. PersonnelPsychology, 52, 335-358.

Ehnert, I. (2009) Sustainabilityandhumanresourcemanagement: reasoningandapplications on corporatewebsites. European J. International Management. 3(4), 419.

FortuneTurkey (2014) Fortune 500 Listesi http://fortuneturkey.com/fortune500_2012_main.asp , Erişim Tarihi: 13.01.2014

Fulmer, I. S., Cerhart, B., &Scott, K. S. (2003) Arethe 100 bestbetter? An empiricalinvestigation of therelationshipbetweenbeing a "greatplacetowork" andfirmperformance. PersonnelPsychology, 56(4), 965-994.

Hardy, C., Palmer, I. andPhillips, N. (2000) 'Discourse as a strategicresource', Human Relations, Vol. 53, No. 9, pp.1227–1248.

Gürçayır, S. (2009) "Internet Çağının Hiyeroglifleri" ya da "Evrenselleşen Sanal Bedenler": Msn ifadeleri. Millî Folklor, 21(83), 83-115.

Kariyer Net (2014) Basın Bülteni: Şubat 2013 http://www.kariyer.net/website/BasinOdasi/BasinBultenDetay.aspx?bultenID=215, Erişim tarihi : 07.06.2014

Karsak, B. (2008) İletiş(im), Web Sitelerinin Kurumsal Kimlik Açısından Değerlendirilmesi: En Beğenilen 20 Şirket Üzerine Bir Analiz. Galatasaray Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, no: 9, s:165-180.

Kuş, E. (2012) Nicel ve Nitel Araştırma Yöntemleri, Anı Yayıncılık. Ankara.

Lee, I. (2005)Evaluation of Fortune 100 companies' careerweb sites. Human Systems Management. 24; 175–182

Lengnick-Hall, M. L. ve Moritz, S. (2003) TheImpact of e-HR on the Human Resource

Management Function. Journal ofLabourResearch. 24 (3), 365-379.

Marangoz M., Yeşildağ B., Arıkan Saltık I. (2012) E-Ticaret İşletmelerinin Web ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi, Internet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi IUYD 2012; 3 – 2, s: 53 – 78.

Öksüz, B. (2011) "E-İşe Alım Sürecinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanımı ve Konu Üzerine Bir Araştırma" ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, (Cilt:7, Sayı :14), 267-283.

Perakyla, A. (2005) Analysing talk andtext. InN.Denzinve Y.Lincoln (eds.) Handbook of QualitativeResearch. Third Edition. Newbury Park: Sage, pp. 869-886.

Peters, K. (2001)Fivekeystoeffective e-cruiting. Ivey Business Journal, 65(3): 8-10.

Perry, M.ve Bodkin, C. (2000) Content analysis of Fortune 100 company Web sites. Corporate Communications 87-96.

Resmi Gazete (2014) Sermaye Şirketlerinin Açacakları İnternet Sitelerine Dair Yönetmelik, http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130531-15.htm

Robbins, S.S. ve Stylianou, A.C. (2002) Global corporate web sites: an empiricalinvestigation of contentanddesign. Information and Management, 40, 205-212.

Saldamlı, A. (2008) İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilişim Teknolojisinin Kullanımına Yönelik Bir Araştırma: Tekirdağ Örneği. İstanbul Ticaret Universitesi Sosyal Bilimler Dergisi 7 (13).239-263.

Sabuncuoğlu, Z. (2008) İnsan Kaynakları Yönetimi (Uygulama Örnekleriyle). Beta Yayınları. İstanbul.

Scott, D.M. (2009) Pazarlamanın ve İletişimin Yeni Kuralları, MediaCatDijitalage, İstanbul.

SecretCV (2014) Kurumsal. http://www.secretcv.com/kurumsal/hakkimizdaErişim tarihi : 7.06.2014.

TUİK, Türkiye İstatistik Kurumu Temel İstatistikler (2014 a) Ulaştırma ve Haberleşme İstatistikleri, Sabit Telefon, Cep Telefonu ve İnternet Abone Sayısı, http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist Erişim Tarihi 07.06.2014

TUİK, Türkiye İstatistik Kurumu Temel İstatistikler (2014 b) İstihdam, İşsizlik ve Ücret İstatistikleri, İstihdam Edilenlerin İşteki Durumu Kurumsal Olmayan Nüfusun İşgücü Durumu. http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist Erişim Tarihi: 21.09.2014

Tunç, A. (2006) Bedenlerin Yer Kaplamadığı Alanlar 9.7.2006 tarihli Radikal Gazetesi yazısı http://www.radikal.com.tr/ek_haber.php?ek=r2&haberno=6040

Uyargil, C. (2010)İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul.

Williamson, I.O., King, J.E. Jr., Lepak, D.P., & Sarma, A. (2010)Firmreputation, recruitment web sites, andattractingapplicants. HumanResource Management, 49, 669-687.

Yalçın, S., Singh, N., Dwivedi, Y.K. , Apil, A. R. Sayfullin, S. (2011) Cultureandlocalization on the Web: EvidencefromMultinationals in RussiaandTurkey. Journal of Electronic Commerce Research, Vol 12, No 1(94-114)

Yenibiriş (2014)Kurumsal, http://www.yenibiris.com/hakkimizda, Erişim tarihi : 07.06.2014

Yıldız, M. L. (2013) Algılanan Kişi Örgüt Uyumu, Tanınırlık, İmaj, Örgütsel Çekicilik ve İşe Başvurma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. Marmara Üniversitesi İİB Dergisi. 34 (1) 153-173

Young, Samuel, (2012) ApplicantBehavior on Internet JobBoards: TheEffects of Content and Style. College of ScienceandHealthThesesandDissertations. Paper 18.

http://via.library.depaul.edu/csh_etd/18

Zahedi, F.M. ve Bansal, G. (2011) CulturalSignifiers of Web Site ImagesJournal of Management Information Systems, Vol. 28, No. 1, pp. 147–200.

Zamparini, A., Calegari, P. AndLurati, F. (2010) Message Effectiveness in CorporateCareerWebsites: Analysis of the Top 30 Employers in SwitzerlandUniversitàdellaSvizzeraItaliana IMCA Institute of Marketing andCommunication Management WorkingPapersNumber 1