

Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre İş Tatminindeki Tutumsal Farklılıkların Bir Lojistik İşletmesinde Uygulama Örneği

Implementation Sample of Attitude Differences in Job Satisfaction According To Employees Demographic Characteristics in a Logistics Company

Menderes ÜSTÜNER*
Edip ÖZÇELİK

ÖZET

Günümüzde çalışanların yaptıkları işlerinden tatmin olması, bugün işletmelerin ürün üretmek gibi temel amaçlarından biridir. İş tatmini, çalışanın işine karşı ortaya koyduğu genel bir tutumdur. Bu tutumun olumlu hali “iş tatmini”ni, olumsuz hali ise “iş tatminsizliği” şeklinde tanımlanır. Çalışan kişi işe verdiği emeğin karşılığı olarak beklentilerini karşılamak ve uygun bir iş ortamında çalışmak ister. Bireysel tatmin kişisel ihtiyaçların karşılanabilmesiyle belirlenmeyip çevresel faktörlerce etkilenebilmektedir.

Lojistik sektöründe, Tüketici ihtiyaçlarını karşılamak üzere, ham maddenin ilk noktasından, ürünün tüketildiği son noktaya kadar olan zincir içindeki malzemelerin, servis hizmetlerinin ve bilgi akışının etkili aynı zamanda verimli bir şekilde, taşınmasının ve depolanmasının, planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi şeklinde hizmet üretilmektedir. Son yıllarda küreselleşme ve teknolojiye meydana gelen hızlı ilerlemeler ile birlikte, işletmeler arasında iletişim olanaklarının da artması sonucu giderek önem kazanmakta ve bir rekabet silahı olarak kullanılmaktadır. Bu doğrultuda lojistik işletmeler kendi süreçleri kontrol ve işleyişi için gereken iç dinamiklerini kullanırlarken, pazarda üstün olma ve rakiplerini geçmek için stratejilerini ülke, bölge ve küresel olarak avantajlara sahip olmayı isterler. Bu çalışmada, Lojistik hizmeti veren işletme çalışanın demografik özelliklerine göre iş tatminindeki tutumsal farklılıkların ortaya konması amaçlanmıştır. Çalışma, Çukurova bölgesinde faaliyet gösteren Aras kargonun 100 çalışanı üzerinde yapılmış ve analize tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgulara göre lojistik hizmetlerde çalışanların cinsiyeti, eğitim durumu ve çalışma süreleri ile çalışan memnuniyet arasında ilişki araştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tatmin, Tutum, Küreselleşme, İç Dinamik, Demografik, Lojistik

ABSTRACT

Today satisfaction of employees has turned out to be one of the main purposes of companies like producing products. Job satisfaction is a general attitude which the employee shows towards his job. The positive state of the attitude is described as job satisfaction while the negative state is described as job dissatisfaction. The employee, in consideration of his labour, wants to satisfy the expectations and work in a favorable business environment. Personal satisfaction cannot be determined by meeting the personal needs but it can be affected by the environmental factors.

Logistic, To meet customer needs, Logistics is defined as not only the raw of materials within of chain from the starting point to the last consumed product , service and flow of information effectively, but also productively transporting and storing in both directions, planning, implementing and controlling.

In recent years, with globalization and rapid advances in technology, it is gaining importance as a result of the increase in the possibilities of communication between businesses and is used as a competitive weapon. Today technology is improving so quickly and spreading to all parts of the world. As the same information and technology can be obtained by everyone, competitive environment is becoming more and more difficult and labour force is becoming more and more important. To compete in such a competitive environment, the most important thing is difference and it depends on labour force. The importance given to labour force has been becoming more important. For American Marketing Board service is action which satisfies customers and firms and can be defined objectively. Service arises from the demand and expectations of customers. It solves the problems of customers which are not physical or make the solution easier. For Bitner, Patterson and Johnson service quality is the attitude in the long run and after general evaluation. Satisfaction of an employee means his loving his job and becoming productive for both himself and the company. The factors of satisfying an employee are looking after his own benefits, treating them fairly, making him feel that he has done his work, satisfaction and showing respect to new ideas. As in orientation, employers should attend those activities since people want to see that they are appreciated. Having a say on the work they do will make them happy. Attitude is generally a key word in behavioral sciences. As man, in fact, his behaviors are questioned in behavioral sciences; the importance of the term ‘attitude’ is understood better. If we generally regard ‘attitude’ as a manner that people show against any event or situation, we should accept that every behaviors of a person arises from attitude.

Workplace should be a work environment which should make employees feel that they are important for the company. If a workplace becomes a work environment that employees enjoy, they will work by enjoying.

* Dr., Çağ Üniversitesi

Employees should be out of stress and lead a good life to be satisfied with their jobs and to feel belong to that company. Employers should try to make them be careful and be in good mood. Also, they should pay attention to the balance between daily life and work life.

Attitude is a key word in behavioral sciences. As man, in fact his behaviors are questioned in behavioral sciences; the importance of the term is understood better. If we regard 'attitude' as a manner that people show against any event or situation, we should accept that every behavior of a person arises from attitude. So it is natural to take attitude as one of the key words in behavioral sciences. According to Murphy and Newcomb in social psychology field no term by itself is in the center more than attitudes. It is known that, especially since 1940s, social psychologists has been spending more time for the forming and changing of attitudes. The aim of this work is to find out the satisfaction differences of employees at Aras Parcel Company according to demographic features. For this reason at Aras Parcel Company, which operates in Çukurova Region, a questionnaire was done. In the questionnaire, questions about the state of the employees and sector were asked. While writing the questions in the questionnaire, they made use of Handfield and Nichols' work and it was adapted for employees at Aras Parcel.

In this direction, while logistics are using the necessary interval dynamics in order to check their own process and operation, they territorial, locally and globally want its strategies to have some advantages so as to pre-eminence in the market and surpass its rivals. In this study, it is aimed to present the attitude differences in job satisfaction of in employees a logistics company according to their demographic characters. 100 employees of Aras Cargo logistics firm, which carries on business in Çukurova region, has been studied and multivariate analyzes have been used. According to the findings, the relationship between the logistics employee's gender, education level, work time and their job satisfaction is investigated.

The staff that works in the Logistics Field, certain differences is observed according to working conditions, sex, and education and working time. The belief in that logistics is just transportation has begun to change because of the rivalry. Therefore, many logistics companies began to institutionalize and employ professional executives. Otherwise, if satisfaction of employees is ignored, decrease in market share and number of customers is inevitable. This search has shown that the term logistics service management which can be seen as a new paradigm in business management should be searched in detail. This work has also shown that satisfaction of employees according to their demographic features at a logistics company is important.

Keywords: Satisfaction, Attitude, Globalism, Internal dynamic, Demographic, Logistics

1. Giriş

Çalışan, işi ile kendisi arasında uyumu ortaya koyup, daha sonra ücret, terfi, iş arkadaşlığı olanakları gibi bazı sembollerden olumlu bir şekilde yararlanabileceği iş tatminini sağlamış olacaktır. Bu tatmini sağlayan etmenler kişiden kişiye değişmekle beraber önemli olanlar ve daha az önemli olanlar şeklinde ikiye ayrılmaktadır. İş görenin önemli bulduğu ihtiyaçları ne kadar yüksek oranda karşılanırsa iş tatmini de aynı oranda yüksek olacaktır.

İş yerinde tatmin olmak, başarıyı artıran enönemli faktörlerden biridir. Burada işin maddi yanı yok sayılmayacak kadar önemlidir. Kesinlikle tatminin ve mutluluk birbirinden bağımsız olarak düşünülemez.

Küreselleşmenin hızla arttığı günümüzde, işletmelerin artık klasik bir yönetim anlayışından uzak, dinamik ve atılgan bir stratejik yönetim tarzını benimseme gereği oluşmuştur. Başarılı bir yönetim sağlayabilmek ve pazara hâkim güçlü bir işletme yapısı oluşturabilmek için ihtiyaç duyulan gereksinimlerin elde edilmesi işletmelerin öncelikli amaçları haline gelmiştir. Bu gereksinimlerin başında temel yeteneklerden beslenen sağlam bir dinamik yapının ve bu yapıya çevresel koşullar ve zamana göre yönlendirebilecek bir dinamik yeteneğin işletme bünyesine yerleştirilmesi gerekmektedir(Zahra S.A.2006).

Dinamik yeteneklerin varlığı işletmelerin faaliyet sahalarında rekabete dayalı üstünlüğü elde etmelerinde ateşleyici bir rol sağlarken piyasada da riskleri en aza indirebilecek alternatif uygulamaların yönlendirilmesinde ve yönetilmesinde güvenli bir ortamın oluşturulmasını sağlamaktadır(Varlıoğlu, 1993).

İşletmelerin değişen çevresel koşullara, değişen müşteri ve pazar taleplerine ve değişen rekabet faktörlerine karşı bir bakış açısı ile yaklaşma olanağı sağlayan dinamik yeteneklerdir. İşletmelerin faaliyetlerini yürütürken zaman içerisinde elde ettikleri deneyim ve eğitimler sonucunda örgüt hafızasına yerleşen, burada kalıplaşan, örgüt içinde paylaşılan ve işletmeye değer katan bir unsurdur(Zahra S.A.2006).

2. Örgütün Tanımı

Örgüt, bir grup insanın, iş bölümü içinde, otorite ve sorumluluk hiyerarşisi altında; belirli ortak bir amacı ya da hedefi gerçekleştirmek amacıyla oluşturdukları, akılcı, planlı ve eşgüdümlü bir yapılandırma(Oktay 1996).

2.1. Örgütsel Vatandaşlık

Dennis Organ ve arkadaşları tarafından ilk kez 1983 yılında kullanılan "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" (ÖVD) ise, örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir biçimde tanınmayan, fakat

bir bütün olarak ele alındığında organizasyonun fonksiyonlarını verimli bir biçimde yerine getirmesine yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı davranışlardır. Gönüllülük kavramı ile, bu davranışın bireyin rolünün gerektirdiği bir davranış değil, kişisel tercihe bağlı olarak geliştiği anlatılmak istenmiştir(Özen İşbaşı, 2000).

Greenberg ve Baron (2000), örgütsel vatandaşlık kavramını bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlamışlardır(Greenberg and Baron,2000). Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere, örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllülük esasına dayanmaktadır.

2.2. Örgütün Önemi

Örgütsel davranış, örgütsel yaşamda bireylerin iş tatminleri, motivasyon düzeyleri, performansları, moralleri ve örgütsel bağlılıkları ile yakından ilgilidir. Personellerin vatandaşlık davranışı arttıkça örgütteki iş başarımları düzeyi de artacaktır. Yöneticiler için bireylerin iş başarımları düzeylerinin yükselmesi amaçlara ulaşılması yolunda önemli bir unsurdur. Örgütsel vatandaşlık davranışı organizasyon içinde temel olarak üç noktada örgütsel yaşamı etkilemektedir. Bunlardan birincisi, bireylerin vatandaşlık davranışlarının örgüt içerisinde yardımlaşma eğilimini artırmasıdır (Niehoff, 2002). Yardımlaşan birey iyi bir vatandaşdır, görüşü hakimdir. Bu bakımdan, örgüt içerisinde bilgi paylaşımını ve bilgi edinim oranını arttıracaktır. Yardımlaşma, hem örgüte yeni katılan bireyler açısından hem de eskiden beri çalışan bireyler açısından önemli bir avantajdır. İkinci önemli etkisi, çalışanların sorumluluk duygularının gelişmesidir(Slaugher, 1997). Çünkü, vatandaşlık davranışı örgütü düşünmeyi, örgütün yanında olmayı ve gerektiğinde örgüt için çeşitli ekstra fedakarlıklar yapmayı gerektirmektedir. Sorumluluk duygusunun çalışanlarda gelişmesiyle, örgütün amaçlarına ulaşması kolaylaşmaktadır. Çalışanların yetkilerini belirli sorumluluk çerçevesinde kullanması, örgüt içerisinde yöneticilerin denetimlerini kolaylaştıracak ve bireysel özdenetimi arttıracaktır. Üçüncü etki ise, çalışanların pozitif tutumları ile ilgilidir. Bu pozitif düşünce örgüt içinde bireylerin iş başarımları düzeylerini etkileyecektir(Fisher, 1990). Elbette çalışanların pozitif düşüncelerinin tek nedeni vatandaşlık davranışı değildir, pek çok nedenle bireyler pozitif düşünceye veya tutuma sahip olabilirler. Pozitif düşünce sadece iş başarımlarını değil, diğer örgüt üyeleri ile iyi geçinmeyi ve olaylara pozitif yaklaşmayı da beraberinde getirir. Örgüt yaşamında bireylerin ve örgütlerin amaçlarının birlikte gerçekleştirilmesi yöneticiler için temel hedeflerden biridir.

2.3. Hizmet, Çalışan Tatmini, İş Tatmini ve Tutumsal Davranış

2.3.1.Hizmet

Amerikan Pazarlama Birliği'nin tanımına göre hizmet, “Bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir”(Öztürk, 2002, s.4). Hizmetler müşterilerin istek ve beklentilerinden kaynaklanırlar. Müşterilerin fiziksel olmayan sorunlarını çözerler ve ya çözümünü kolaylaştırırlar (Yüksel,2003,s.17).

Bitner(1990) ile Patterson ve Johnson (1993)'ün tanımına göre hizmet kalitesi kavramı genel olarak “uzun dönemde ve bütünsel (tüm ilgili faktörleri içine alan) değerlendirmenin sonucundaki tutum formu”dur(Vandaele ve Gemmel, 2004, s.3).

2.3.2.Çalışan Tatmini

Çalışanın tatmini demek, işi yapanın yaptığı işi sevmesi ve böylelikle hem kendi hem de şirket için daha verimli olması demektir. Çalışan tatmininde etkili olan faktörler, çalışanların çıkarlarını gözetmek, adil davranmak, bir işi yerine getirebildiğini hissettirmek, sürekli tatmin ve yeni fikirlere saygı duymak şeklinde sıralanabilir. Oryantasyonda(sürekli eğitim uygulamak) olduğu gibi, çalışan tatmini sağlamada da işverenin çalışan tatmini aktivitelerine katılması beklenmektedir; çünkü insanlar istendiğinin ve değer verildiğinin farkında olmak ister. Yaptıkları işe dair söz sahibi olmak her anlamda mutlu edecektir(F.Yahya,1996).

Bu açıdan bakıldığında, çalışan tatmininin de ötesine geçmek için çalışan motivasyonuna / güdülenmesine büyük önem vermek gerekmektedir. Motivasyon, çalışanları çalışmaya isteklendirme ve kuruluş için verimli çalışmalar sergiledikçe kişisel ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabileceklerine inandırma süreci olarak tanımlanabilmektedir. İnsanı neyin motive ettiği konusunda pek çok teori vardır.

Motivasyon, bilinçli ya da bilinçsiz süreçleri içerebilmektedir. Bu birtakım ödüller karşılığında zaman ve enerjinin çalışmak için ayrılmasıdır. Kişinin içselleştirdiği süreçler, hayattan beklentileri, umutları ve hedefleri bireyin karar verme sürecini, bunun sonucunda da ortaya çıkan davranışını etkilemektedir(Şimşek, L. 1995).

Çalışma ortamı, çalışanların kendileriyle ilgilendiklerini hissedecekleri bir ortam olmalıdır. İş ortamı, çalışanların aynı zamanda keyif de alabilecekleri bir yer olursa çalışanlar orada bulunmaktan zevk alacaklar ve işlerini de aynı zevkle yerine getireceklerdir

Çalışanların işlerinden memnun olmaları ve işyerine bağlı olmaları için stresten uzak olmaları, daha kolay bir hata sürmeleri gerekmektedir. Dikkatleri her zaman açık, moralleri daima yüksek tutulmalıdır. Ayrıca çalışanların iş yaşam dengelerine de önem verilmelidir.

2.3.3. İş Tatmini

Gümnümüz şirket misyonu “Çalışanlarımız bizim en önemli kaynağımız değil, tek kaynağımızdır” olmaya başlamış ve bu iç yapılarını güçlendirmeye odaklanmışlardır. Eğer bir kurum büyüyecekse bu büyüme şirket çalışanları tarafından gerçekleştirilecektir. Bir kurumu zirveye taşıyanlarda aşağılara çekenlerde çalışanlardır. Bu sebepten dolayı çalışanlar şirketin hayatının sürdürülebilirliği noktasında müşterilerden çok daha önemlidir(Şimşek, 1995).

2.3.3.1. İş Tatminin İçeriği

Bir işletmede koşulların bozulduğunu gösteren en önemli etmen iş doyumunun düşük olmasıdır. İş doyumsuzluğu, daha gizli biçimlerde, ani grevler, iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer alır (Kahn, 1973).

Modern çalışma sistemleri, yapılacak işleri gittikçe daha düşük beceri gerektiren işi başarmaktan kaynaklanacak hiç bir doyum duygusu vermeyen, fakat çalışana çok sıkı bir makine denetimi altında tutan gittikçe daha küçük parçalara bölmüştür (Acar,1993).

Toplumsal gelişmelere paralel olarak örgütsel gelişmelerde söz konusudur. İşletmelerde mevcut iş şekil ve gerekleri de değişmeye başlamıştır. Önceleri performansı iyileştirme isteği ile başlayan bu ilgi yakın zamanlarda sosyal sorumluluk şekline dönüşmüştür.

2.3.3.2. İş Tatminin Birey Açısından Önemi

İş tatmininin birey açısından önemi ise iş tatmini bireylerin gündelik yaşama bakış açılarını ortaya koymaktadır. İş tatmini oldukça yüksek olan bireylerde fizik ve ruh sağlıklarının iyi psikosomatik hastalıklarının ise oldukça az olması ve iş arkadaşlarıyla yardımlaşma, kendine güven, uyum ve işbirliğini arttırmıştır. Kaygının beraberinde getireceği rahatsızlıklar azdır. İş tatmini ile bireyin üzerindeki gizli gerilimlerin giderilmesi, isteklerin gerçekleşmesi mümkündür. Bireyler yeni görevleri hızla öğrenebilmektedir. Ayrıca odaklanmanın yapılmasından dolayı da iş kazalarının oldukça azaldığı görülmektedir. Örgüt içindeki iş tatmini düzeyi, işgörenlerin başka bir iş arama eğilimlerinde azaltacaktır(B.Kök,2006).

2.3.3.3. İş Tatminin Örgüt Açısından Önemi

Günümüzde performans, iyi örgütte etkilidir. İş tatmini sağlamış örgüt içerisinde, dengeli bir çalışma temposunu ve gruplar arasında iyi ilişkileri göstermektedir. Örgüt içerisinde işe devamsızlık, iş gücü devri düşüklüğü gibi örgütsel problemler azalmaktadır. Aranılan nitelikte eleman bulma kolaylığında sağlamaktadır.

2.3.3.4. İş Tatminin Ölçülmesi

İş tatmini konusunda yapılmış olan araştırmalarda araştırmacıların genel olarak işin kapsamı ve iş çevresine yönelik unsurlar üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir (Newstron ve Davis,1997:256-257). İş tatminini ölçmeye yönelik çeşitli yöntemlerin de bu doğrultuda geliştirildiği görülmektedir. Bunların başında Minnesota İş Tatmini Ölçeği gelmektedir. Minnesota Tatmin Ölçeği, çalışanların halihazırdaki işlerinin hangi yönleriyle (sorumluluk derecesi, ilerleme fırsatları, ödeme imkanları vb. gibi) tatmin

edildiklerini ortaya koymaktadır. Bu ölçekte kişiler ne kadar yüksek oranlar ortaya koyarsa, o kadar fazla işleriyle tatmin olduklarını belirtmiş olmaktadır (Baron,1986:151).

2.3.4. Tutumsal Davranış

Genel olarak bakıldığında tutum, davranış bilimlerinin anahtar kavramlarından biri olarak göze çarpar. Davranış bilimlerinin çıkış noktasında insanın, dolayısıyla da insan davranışının sorgulanmasının yer aldığı düşünülürse tutum kavramının buradaki merkezi konumu da daha iyi anlaşılır. Eğer tutumu, genel olarak insanın herhangi bir olay ya da durum karşısında olası bir tavır ya da davranış biçimini oluşturma eğilimi olarak alırsak, insanın her tür davranışının kaynağında tutumun yer aldığını da kabul etmemiz gerekir. Bu açıdan bakıldığında ise tutumun, davranış bilimlerinin anahtar kavramlarından biri olarak ele alınması doğaldır. Hatta Murphy ve Newcomb'a göre bütün sosyal psikoloji alanında, belki

de hiçbir kavram tek başına tutumlardan daha merkezi bir konum ifade etmez. 1940'lı yıllardan bu yana özellikle de sosyal psikologların tutumların oluşumu ve değişimine, diğer konulardan çok daha fazla zaman ayırdıkları bilinmektedir (Şimşek, L. 1995).

3. Araştırma Metodolojisi

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı ve kapsamı, veri toplama, verilerin analizi ve bulgular değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı, işletme içerisinde çalışanların demografik özelliklerine göre iş tatminindeki tutumsal farklılıkların bir lojistik işletmesinde uygulama örneğinin Aras kargo üzerinde yapılmasını içermektedir. Bu amaç doğrultusunda Çukurova bölgesinde lojistik faaliyet gösteren sektördeki Aras kargo çalışanının performansını ortaya koyan anket çalışmasında sektör içindeki durumlar ve kendi durumlarıyla ilgili konularda görüşleri alınarak değerlendirilmiştir. Anket formu oluşturma sürecinde; Handfield ve Nichols'un çalışmasından örnek alınmış, lojistik hizmetler sektör çalışanları düşünülerek hazırlandığı için Aras kargo çalışanına göre uyarlanmıştır.

Ölçek olarak; Minnesota Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 1967 yılında Weiss Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte işin koşulları ile iş tatmininin ilişkileri belirtilmektedir. 1985 yılında da Aslı Baycan tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. MSQ'daki her bir ifade "Hiç memnun değilim", "Memnun değilim", "Kararsızım", "Memnunum" ve "Çok Memnunum" yanıtlarından oluşan 5'li Likert tipi ölçek ile değerlendirilmektedir. Tatmin sağlayan ya da tatminsizliğe neden olan faktörlerin her biri birer ölçek olarak kabul edilir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, örneklem tespitinde kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır.

Ölçek, (1) *Hiç Memnun Değilim*, (2) *Memnun Değilim*, (3) *Ne memnunum ne memnun değilim*, (4) *Memnunum* ve (5) *Çok Memnunum* şeklinde beşli Likert ölçeği olarak tasarlanmıştır. Araştırma ortamı tesadüfi gündelik çalışma ortamında gerçekleşmiştir.

3.3. Araştırmanın Sınırları

Araştırmaya belirli bir bölgede sektör ve çalışanlarının dahil edilmiş olması, araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu sınırlılığa rağmen elde edilen sonuçların, söz konusu sektörlerin çalışanlarına ve yöneticilerine önemli ipuçları sağlayacağı düşünülmektedir.

3.4. Örneklem ve Veri Toplama

Anket formları Çukurova bölgesinde lojistik faaliyet gösteren Aras kargonun, 10 şubeden basit tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen toplam 100 çalışanın gönüllü katılımlarına dayanarak doldurulmuştur. Anketlerden 15 tanesi eksik bilgi içermesi nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Toplam 85 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden ve toplam 29 likert soru, 5 demografik ifadeden oluşmaktadır.

3.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

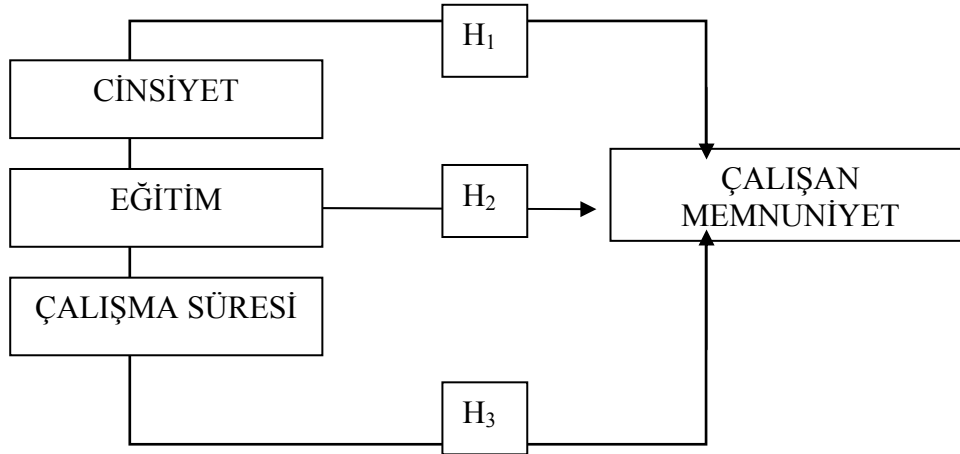
Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde “SPSS for Windows 20.0” İstatistik paket programından yararlanılmıştır. Demografik verilerin analizinde frekans analizi kullanılmıştır.

3.6. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın Modeli **Şekil.1**'de sunulmuştur. Modelde, Çalışan memnuniyetini etkileyebilecek unsurların, Cinsiyet, Eğitim ve Çalışma süresi gibi bağımsız değişkenlerin Çalışma memnuniyeti üzerinde etki değişkenini açıklaması çalışılmıştır.

İşyeri çalışma kapsamında çalışanın memnuniyet düzeyini etkileyebilecek konular üç temel grupta incelenmiştir:

1. Aras Kargoda çalışanın, cinsiyet durumu(Bağımsız değişken),
2. Aras Kargoda çalışanın, eğitim durumu(Bağımsız değişken),
3. Aras Kargoda çalışanın, çalışma süresi(Bağımsız değişken) ile ilgili durumlar model içerisinde analiz edilmiş ve Bağımlı değişken olan çalışan memnuniyetleri üzerindeki etkileri araştırılmıştır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Çalışma alanımız ile ilgili literatür tarandığında, **Şekil.1**'de sunulan modelin işyeri çalışanın memnuniyetinin farklılıkların temsili bir görüntüsü olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın modelinde görüleceği üzere hipotez test edilmektedir. Birinci kısım hipotezler; cinsiyetin, çalışan memnuniyeti üzerine etkisi, ikinci kısım çalışanın, eğitim düzeyinin ile çalışan memnuniyeti üzerine etkisi ve üçüncü kısım işyeri çalışanın çalışma süresinin çalışan memnuniyeti açıklanmaya çalışılmıştır. Bu açıklanan hipotezleri test etmek için ise, **H₁** hipotezinin testinde T testi, **H₂** ve **H₃** hipotezlerinin testinde one way anova testi kullanılmıştır.

H₁₁: İşyeri çalışanın, cinsiyeti ile çalışan memnuniyeti arasında bağımlı bir ilişki vardır.

H₁₂: İşyeri çalışanın, eğitim düzeyi ile çalışan memnuniyeti arasında farklılık vardır.

H₁₃: İşyeri çalışanın, çalışma süresi ile çalışan memnuniyet arasında farklılık vardır.

4. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 20,0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir.

4.1.Örnekleme Özelliklerine ait frekans tabloları

Tablo1.1. Ankete cevap verenlerin cinsiyetine göre dağılımı

Cinsiyet	Yüzde
Erkek	76,5
Bayan	23,5
Toplam	100

Tablo1.1’de görüldüğü üzere ankete cevap verenlerin büyük çoğunluğunu % 76.5’i Erkek’lerden oluşmaktadır. Bunun anlamı; ankete cevap veren kişiler insan kaynakları ile işletme performansı hakkında bir bilgi sahibidirler.

Tablo1.2. Ankete Katılan Kişilerin Yaşı

Kişi yaşı	Yüzde
20-34	62,4
35-44	29,4
45-54	5,9
55 ve üzeri	2,4
Toplam	100

Tablo1.2.’de görüldüğü üzere ankete cevap veren kişilerin yaşını ortaya koymak için dörtlü bir sınıflama yapılmıştır. 20 ile 34 yaş arasındaki kişiler %62.4, 35 ile 44 yaş arasındaki kişiler %29.4 ve 45 ile 54 yaş arasındaki kişiler %5,9 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda lojistik sektöründe ağırlıklı olarak genç, dinamik kişilerin çalıştığını söyleyebiliriz. Bu da bizlere bu sektörün gelecekte çok daha iyi yerlerde olacağını göstermektedir.

Tablo1.3. Ankete Katılan Kişilerin Eğitim Seviyesi

Eğitim durumu	Yüzde
İlköğretim	8,2
Lise	31,8
Ön lisans	41,2
Lisans	9,4
Yüksek lisans/doktora	9,4
Toplam	100

Tablo1.3’te görüldüğü üzere araştırmaya cevap veren kişilerin %8.2’si İlköğretim, %31.8’i Lise, %41.2’si Önlisans, %9.4’ü Lisans ve %9.4’ü ise Yüksek lisans ile doktora eğitimlidir. Bu bizlere lojistik hizmet sektöründe eğitimin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu duruma bakılarak lojistiğin sadece taşımadan ibaret olmadığını söyleyebiliriz.

Tablo1.4. Ankete Katılan Kişilerin Çalışma Süreleri

Çalışma süreleri	Yüzde
0-1 yıl	31,8
2-4 yıl	37,6
5-7 yıl	16,5
8 yıl ve üzeri	14,1
Toplam	100

Tablo1.4’te görüldüğü üzere ankete katılan kişilerin %31.8’i ilk yıl geçirdiğini, %37.6 sı 2-4 yıl, %16.5’i 5-7 yıl, %14.1’i 8 yıl ve üzeri çalıştığını belirtmiştir. %69.4 gibi büyük bir oranın firmalarda henüz 0-4 yıl arasında çalıştıklarını görmekteyiz.

4.2. One Way Anova

H_{12} (karşıt hipotez) : İşyeri çalışanın eğitim düzeyi ile çalışan memnuniyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu analizde, Bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizinde ikiden fazla grubun ortalamaları karşılaştırılmaktadır. Burada Eğitim düzeyi ile çalışan memnuniyeti arasında farklılık gösterip göstermediğini test etmek istediğimizden tek yönlü varyans analizine tabi tutulmuştur.

Değişkenler ile ilgili olarak 8 soru sorulmuştur. Bu nedenle veri grubuna one way anova analizin yapılması uygun görülmüştür.

Tablo1.5. Eğitim Düzeyi One Way Anova Testi
Eğitim düzeyi

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	52104,418	7	17368,138	400.482	.000
Within Groups	37079,731	855	43,368		
Total	89184,149	858			

Anova tablosunun Sig.(anlamlılık) sütunundaki değer 0.00 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer 0,05'ten küçük olduğu için, eğitim düzeyi ile Çalışan Memnuniyeti arasındaki ilişkinin $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. ANOVA tablosu farklılıkları bir bütün olarak değerlendirir. Diğer bir ifade ile hangi ikili gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğuna ilişkin bilgi vermez. Bunun için aşağıdaki Tukey test tablosu incelenmelidir.

Tablo1.6. Eğitim Düzeyi için Tukey Testi

Eğitim Düzeyi		Mean Difference(i-j)	Std. Error	Sig.
Lisans üstü/Doktora	Lisans	1.31906	,75119	,296
	Lise	14.79328*	,73158	,000
	İlköğretim	18.21660*	,72502	,000
Lisans	Lisansüstü	-1.31906	,75119	,295
	Lise	13.47420*	,80878	,000
	İlköğretim	16.88774*	,60089	,000
Lise	Lisansüstü	-14.79328*	,73158	,000
	Lisans	-13.47420*	,60876	,000
	İlköğretim	3.42354*	,57616	,000
İlköğretim	Lisansüstü	-18.21680*	,72902	,000
	Lisans	-16.88774*	,60089	,000
	Lise	-3.42354*	,57616	,000

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden çalışanın eğitim düzeyi ile Çalışan memnuniyet arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır. Diğer taraftan $p < 0,05$ (anlamlılık değeri ONE WAY ANOVA: Post Hoc Multiple Comarasion iletişim kutusundan belirlenmiştir) düzeyinde anlamlıdır. Sonuç olarak çalışanların Eğitim düzeyi ile memnuniyet arasında anlamlı bir fark vardır. Eğitimli çalışan personel lojistik hizmette daha az memnuniyet göstermektedir.

H_{13} (karşıt hipotez) : İşyeri çalışanın çalışma süresi ile memnuniyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu hipotezimizin testinde ise yine burada çalışma süresi ile memnuniyeti arasında farklılık gösterip göstermediğini test etmek için one way anova testi yapılmıştır.

Tablo1.7. Çalışma Süresi için One Way Anova Testi
Çalışma süresi

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	41106,400	5	14158,102	204.201	.000
Within Groups	39014,712	615	32,937		
Total	81220,112	608			

Anova tablosunun Sig.(anlamlılık) sütunundaki değer 0.00 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer 0,05'ten küçük olduğu için, çalışma süresi ile Çalışan Memnuniyeti arasındaki ilişkinin $p < 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. ANOVA tablosu farklılıkları bir bütün olarak değerlendirir. Yine farkın hangi gruptan ortaya çıktığını görmek için burada aşağıdaki tablo'da Tukey test tablosu incelenmelidir.

Tablo1.8. Çalışma Süresi Tukey Testi

Çalışma süresi	Mean Difference(i-j)	Std. Error	Sig.	
0-1 yıl arası	2-4yıllarasi 5-7yıllarasi 8yıl +	1.11701 12.69027* 14.11220*	,65101 ,64117 ,62114	,199 ,000 ,000
2-4yıllarasi	0-1yıllarasi 5-7yıllarasi 8yıl +	-1.11002 11.04410* 12.16754*	,70345 ,74140 ,50186	,189 ,000 ,000
5-7yıllarasi	0-1yıllarasi 2-4yıllarasi 8yıl +	-10.19352* -11.45411* 1.22557*	,63129 ,50666 ,50321	,146 ,000 ,000
8yıl +	0-1yıllarasi 2-4yıllarasi 5-7yıllarasi	-16.31610* -15.22711* -1.32326*	,62881 ,50021 ,42748	,000 ,000 ,000

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden çalışanın çalışma süresi ile Çalışan memnuniyeti arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır. Diğer taraftan $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Sonuç olarak çalışanların çalışma süresi ile memnuniyet arasında anlamlı bir fark vardır. Lojistik hizmet sektöründe çalışma süreleri arttıkça memnuniyetsizlik azalmaktadır.

4.3. T -Testi

Bağımsız örneklem t-testinde tek örneklem t-testinden farklı olarak iki ayrı grubun ortalamaları karşılaştırılmıştır.

H_{14} (karşıt hipotez) : İşyeri çalışanın cinsiyeti ile çalışan memnuniyeti arasında anlamlı bir fark vardır.

Bu hipotez testinde ise lojistik hizmet sektöründe çalışanların cinsiyeti ile çalışanın memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için t-testi yapılmıştır.

Aşağıdaki Tablo incelendiğinde, Sig(anlamlılık düzeyi) 0,05 ten büyük olduğundan çalışan cinsiyet ile çalışan memnuniyet arasında önemli bir farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo1.9. Çalışan Memnuniyeti ile ilgili T-Test sonucu

Çalışan memnuniyeti ile ilgili görüşler	F	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Fiziksel çalışma koşullarından memnuniyetlik,	,064	,015	,246	-,413
İşyerinde sunulan yemek ve personel servisinden memnuniyetlik,	,477	,013	,210	-,410
Haftalık çalışma saatlerinden memnuniyetlik,	,375	,014	,280	-,401
Kurum kültürü oluşturmaya yönelik olarak düzenlenen sosyal etkinliklerden memnuniyetlik	,415	,328	,199	-,456
İşyerinde çalışmaktan memnuniyetlik,	,265	,215	,201	-,390
İşyerinizdeki statüden memnuniyetlik,	,290	,089	,305	-,289
İşyerinizdeki uygulanan ücret politikasında memnuniyetlik,	,105	,101	,300	-,236

Tablo incelendiğinde, Sig(anlamlılık düzeyi) 0,05 ten büyük olduğu için Bayan çalışan personel Erkek çalışan personele oranla daha memnun oldukları görülmektedir. Erkek çalışan personel ise dışarı hizmet ve fiziksel güce dayalı ve mesai sürelerinin esnek olmasından dolayı memnuniyet oranı düşük çıkmaktadır.

4.4. Değişkenlere ait Ortalama, Median, Mod ve Standart Sapma Değerleri

Değişkenlere ait ortalamalar aşağıdaki tablo'da verilmektedir. Ortalama için etrafında dağılım göstermektedir. Beşli likert ölçeğe çalışanlarla ilgili görüş ortalamasının, kararsız aşmış ve tercihleri daha

belirgin hale geldiğini göstermektedir. Analiz sonucunda, çalışanların sadece “Çalışırken kendimi daima baskı altında hissediyorum” sorusuna verdikleri cevap ‘memnun değilim’ iki şekilde olmuştur.

Tablo1.10. Araştırma ile ilgili ortalama değerler

Değişkenler	N	Median	Mod	Std. Deviation
Alınan eğitime uygun bir bölümde çalışma durumu bakımından	85	3,07	3,00	1,132
Şuan yapılmakta olunan iş, bireyin ve mesleki gelişimine uygunluk durumu	85	3,35	4,00	0,996
Bu iş yerinde çalışanların potansiyellerini kullanabilmeleri için uygun ortamlar sağlanması bakımından	85	3,36	4,00	0,998
Firma çalışanları, görev tanımlarına uygun olarak günlük işlerini yapmaktadır	85	3,51	4,00	0,881
Firmada uygulanan kalite yönetim sistemleri hakkında bilgilendirilirim	85	3,66	4,00	0,810
Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır	85	3,49	4,00	0,826
Çalışırken kendimi daima baskı altında hissediyorum	85	2,48	4,00	1,17
Yöneticilere sorunlarını iletme imkânı bulurum	85	3,56	4,00	1,001
Firmada, performans ölçme ve değerlendirme sistemleri uygulanmaktadır	85	3,19	3,00	0,982
Firmada, başarılı işlere takdir ve ödüllendirme uygulamaları yapılması bakımından	85	3,18	3,00	0,981
Ödüllendirme, terfi ve zamanlar performans değerlendirme sonuçları esas alınarak adil bir şekilde yapılır	85	3,00	3,00	0,953
Bağlı olduğum yönetici, yaptığım işle ilgili bana karar verme yetkisi tanır	85	3,46	4,00	0,991
Yaptığım işle ilgili yeterli eğitim verilmektedir	85	3,56	4,00	0,832
Çalışanların yenilikçi ve yaratıcı düşünceleri, yöneticiler tarafından önemsenir ve desteklenir	85	3,44	4,00	1,005
İşyerinde takım çalışması başarılı bir şekilde uygulanır	85	3,49	4,00	0,973
Çalışanlar arasında sağlıklı bir iletişim kurulmuştur	85	3,36	4,00	0,746
İşyerinde, yapılan iyi işler her zaman takdir edilir	85	3,73	4,00	0,745
Yöneticiler, konularının gerektirdiği bilgi ve tecrübeye sahiptirler	85	3,87	4,00	0,985
Yöneticiler, çalışanlara kaba ve ilişkilerini rencide edici davranmaktan kaçınırlar	85	3,53	4,00	0,921
Aras kargodan ayrılmayı hiç düşünmem	85	3,41	4,00	1,072
Ayrıldığım takdirde tüm özlük haklarımı alabileceğime inanıyorum	85	3,44	4,00	0,996

5. SONUÇ

Lojistik hizmet yönetim kavramı kısa sayılabilecek tarihsel gelişim sürecinde tanım ve kapsam olarak oldukça genişlemiştir. Buna karşılık kavramla ilgili teorik belirsizlik ve farklılaşma artmıştır. Bu çalışma ile lojistik hizmet yönetimi kavramı, tanımı, yapısı, yararları, amaçları, öneminin lojistik sektördeki önemli noktalar üzerinde durulmuştur. Ayrıca lojistik ve kargo sektörü ile ilgili bilgilere yer verilmiş, lojistik hizmet yönetim uygulamalarının işletme çalışanının cinsiyeti, eğitimi ve çalışma süresinin çalışan memnuniyeti üzerine etkisi araştırılmıştır.

Lojistik hizmet sektöründe çalışan personelin, çalışma koşulları cinsiyete, eğitime, çalışma sürelerine göre farklılıklar gözlenmektedir. Lojistik sadece taşımacılık değildir kanaati daha da güçlenmiştir. Çünkü hizmet sektörü kendi içerisinde rekabeti çok şiddetli bir şekilde yaşamaktadır. Bu yüzden birçok lojistik sektörü kurumsallaşmaya ve profesyonel yönetimi benimsemeye başlamıştır. Aksi durumda, çalışanların memnuniyetleri karşılanmadığı için pazar paylarının giderek düşebileceği ve hızla müşteri kayıpları gibi olumsuz sonuçlar ile karşılaşacağı kaçınılmazdır.

İşletme yönetiminde yeni bir paradigma olarak görülebilecek lojistik hizmet yönetim kavramının, işletme yönetim disiplinine katkıda bulunulabilmesi için daha derinlemesine ve daha anlamlı araştırmalara ihtiyaç duyulduğu bu araştırma sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada, lojistik hizmette çalışanların demografik özelliklerine göre iş tatminindeki tutumsal farklılıkların bir lojistik hizmet sektörü için önemini ortaya koymaktadır.

KAYNAKLAR

- Baltaş, Acar, Baltaş, Zuhul**(1993), “ Stres ve Başa Çıkma Yolları”, Remzi Kitabevi, İstanbul, s.95
- Baron, R. A.**(1986), “Behavior In Organizations:Understanding And Managing The Human Side of Work”, Second Edition, Allyn And Bacon, Inc.,Boston.
- Bayrak Kök, Sabahat**(2006), “ İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma” Journal Of Economics And Administrative Sciences. cilt 20 sayı.1 s.11
- Beamon B.M.**, (1999), Measuring Supply Chain Performance. International Journal of Operations & Production Management, Vol.19, No:3.pp.29.
- Bowersox, Closs ve Cooper.**(1996),”Lojistical Management The Integrated Supply Chain Process”, McGrow Hill, New York
- Fisher, C.D.** (1980), “On the Dubious Wisdom of Expecting Job Satisfaction to Correlate with Performance” Academy of Management Journal, V.5 ss.607-612.
- Fidan Yahya.**(1996), “Örgüt Kültürünün Verimlilik Artışına Etkisi” Verimlilik dergisi,sayı:3, s.66
- Greenberg, J. and R.A. Baron.**(2000), “Behavior in Organizations”, 7th Ed.,NewJersey: Prentice-Hall.ss.301
- Kahn, L.Robert.**(1973), “The Work Module: A Tonic for Lunchpail Lassitude”, Psychology Today, February ss.72-77
- Newstrom, J.W., K. Davis** (1997), “Organizational Behavior”, Tenth Edition Mcgraw-Hill
- Niehoff, B.P. and R.H. Moorman** (1993), “Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior” Academy of Management Journal, 36:527-556.
- Oktay, Mahmut.** (1996), “İşletmeciler İçin: Davranış Bilimlerine Giriş”. Der Yayınları: 187. s.257
- Özen İ., Janset Özen.**(2000),”Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ak. Üniversitesi S B E.s.359
- Öztürk, Sevgi Ayşe.**(2002), “Hizmet Pazarlaması”, 3.Baskı, Eskişehir, s.3
- Slaughter, J.** (1997), Organizational Citizenship Behavior: Discussion, Review and Reformulation, Paper Presented at the Academy of Management Conference, Boston.ss.76
- Şimşek, Levent.**(1995), “İş Tatmini”, verimlilik dergisi, mpm yayınevi, s.91-122
- Trace, Keith.** (2002), “Globalisation of Container Shipping: Implications for the North-South Liner Shipping Trades”, XIII World Congress of Economy History, July. pp.5-8
- Varlıoğlu,Doğan.**(1993), Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri(Doktora Tezi), Ankara. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vandaele, D.; Gemmel, P.** (2004), “**Development of a Measurement Scale for usiness-to-Business Service Quality: Assessment in the Facility Service Sector**”, Working Paper, Universiteit Gent, 2004/259.
- Yüksel, Hilmi.**(2003), “Performans Ölçüm Sistemlerinin Tasarımında Dikkate alınması gereken faktörlerin değerlendirilmesi”.Kara Harp Okulu Bilim Dergisi. S.81
- Zahra S.A., Sapienza H. J. and Davidsson P.**(2006), “**Entrepreneurship and dynamic capabilities: a review, model and research agenda**”, Journal of Management Studies, Vol 43, Issues 4, pp. 917-95
- www.en.wikipedia.org/wiki/containerization#History 22.05.2012