

Örgütsel Bağlılığın İç Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Yavuz Demirel*

Özet: Bu çalışmanın iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi; örgütsel bağlılık boyutları ile iç hizmet kalitesi boyutları arasında bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek, ikincisi ise; örgütsel bağlılık boyutlarının ve iç hizmet kalitesi boyutlarının çalışanın çalıştığı sektör (kamu ve özel) açısından bir fark oluşturup oluşturmadığını test etmektir. Bu amaç doğrultusunda Aksaray Belediyesi merkez hizmet biriminden 69 ve A ve B alışveriş merkezlerinden 73 olmak üzere toplam 142 çalışana anket yapılmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel bağlılık boyutları ile iç hizmet kalitesi boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesini etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal bağlılığın kamu ve özel sektör çalışanlarına göre farklılık gösterdiği de belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, iç hizmet kalitesi, kamu ve özel sektör

The Effect Of Organizational Commitment On Internal Service Quality: A Research On The Workers Of Public And Private Sector

Abstract: This study has essentially two goals. The first one is to determine if there is a relationship and correlation between the aspects of organizational commitment and internal service quality. The second is to examine whether the aspects of organizational commitment and internal service quality make any difference between the sectors (public or private) that the employees work. To test it; a poll was administered on 142 employees, 69 from Aksaray Municipality headquarters and 73 from A and B shopping centers. According to survey results; there is a positive relationship between the aspects of organizational commitment and internal service quality, and organizational commitment affects the internal service quality. It is also determined that emotional commitment varies between the workers of public and private sectors.

Keywords: Organizational commitment, internal service quality, public and private sector.

GİRİŞ

Geleneksel kurum ve kuruluşlarda çalışanların rol ve statüleri kesin çizgilerle belirlenmiştir. Bu sınırlar dışında hareket etmek veya bu sınırları zorlamak çalışanların işine verdiği önemle eşdeğer olarak görülmektedir. Çalışanların örgüte bağlılıkları işe olan devamlılıkları ile ölçülmektedir. Bu bağlılık çalışanın duygu ve düşüncelerinden yoksun zorunlu bir şekilde oluşmuştur. Çünkü çalışanlar örgüt içi ilişkilerinde biçimsel iletişim kanalları dışında iletişim imkânına sahip olamamaktadır. Durum böyle olunca çalışanlar duygu ve düşüncelerini yönetici ve iş arkadaşlarıyla paylaşamamaktadırlar. Hemen hemen her çalışan iyi iş yapmakla gurur duymayı bile yaşayamamaktadır. Oysaki her çalışan, iyi niyetli ve çalışkan insan olabilir. Bütün istedikleri sorunsuz bir iş çıkarma, yönetici, işveren ve müşteri ile bir problem yaşamadan görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir.

Günümüzde çalışanların örgütün tüm süreçlerinde etkin rol alması onların örgüte olan bağlılığın boyutunu da değiştirmiştir. Örgüte olan bağlılık, duygusal bağlılık, çıkar

temeline dayalı bağlılık (devamlılık bağlılığı) ve minnet duyma (zorunlu bağlılık) bağlılığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada temel belirleyici olan örgüte olan bağlılıktır. Bağlılık türü ne olursa olsun her bağlılığın belli bir nedeni vardır. Önemli olan bu nedenin belli bir zorunluluğa bağlı olmamasıdır. Bireyin örgüte olan bağlılığı duygusal ve içten olmalıdır. Örgütle duygusal özdeşleşmek ise çalışanın çalışma arzusunu, sadakatini ve iç hizmet kalitesini de geliştirecektir.

Örgütsel bağlılığın sağlanması, örgüt içi ilişkilerin ve iç hizmet kalitesinin de olumlu gelişmesine katkı sağlayacaktır. Örgütsel bağlılık, güçlü bir güven, tam katılım, ekip çalışması, iletişim, sürekli iyileşme, problem çözüme, yeniliğe açık olma, bilgi paylaşımın yaygınlaşması gibi hususların gerçekleşmesine zemin oluşturacaktır. Çalışanların örgüte olan bağlılıkları duygusal bağlılık şeklindeyse örgüt içi hizmet kalitesine olan katkıları daha fazla olacaktır. Çünkü bu tür bağlılıkta bir çıkar aranmayacaktır. Sonuç olarak iç hizmet kalitesi, çalışanların çalışma huzuru, çalışanların örgüte olan sadakatine dayalı olarak sağlanabilecektir.

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Örgütlerin varlığı, çalışanların örgüte olan katkıları ve devamlılıklarıyla ilgilidir. Örgütler hem sosyal hem de teknik sistemlerin bir arada bulunduğu ortamlardır. Bunlardan birinin eksik olması veya olmaması onun geleceğini tehlikeye atacaktır. Bu nedenle örgütler çalışanlarına gereken önemi vererek onların örgüte olan güvenini ve devamını sağlamaya çalışmaktadırlar. Fakat bu her zaman her örgüt için istenilen şekilde gerçekleşmeyebilmektedir. Çünkü bazı örgütler, çalışını işini yapmakla yükümlü olan veya çalışını makinenin bir parçası olarak görürler. Bu tür örgütler, çalışanları, örgüte zorunlu bir şekilde devam etme durumunda olduklarını düşünmektedirler. Diğer taraftan çalışını örgütün ve yönetimin bir parçası olarak gören veya onu tüm örgüt süreçlerinde etkin rol oynaması için teşvik eden örgütlerde durum daha farklı olmaktadır. Bu tür örgütlerde çalışanlar örgütü gönülden benimseyerek örgüte bir şeyler katabilmenin mutluluğunu yaşamaktadırlar.

Günümüzde örgütlerin başarısı, bilgi donanımlı ve sadık çalışanlarla belirlenmektedir. İnsan gücü ve bilgi birikimi açısından iyi düzeyde olan örgütler rekabette başarılı olmaktadır. İnsana gereken önemi vermeyen veya onun bilgi birikiminden yararlanmayan örgütler ise çeşitli zorluklarla karşılaşabilmektedirler. Örgütsel bağlılık, örgüt içi sosyal ilişkilerin gelişmesine ve iç hizmet kalitesinin gelişmesine katkı sağlayacaktır. Bu açıdan örgütsel bağlılık ve iç hizmet kalitesi konusu üzerinde durmak büyük önem arz etmektedir.

Örgütsel bağlılık kavramı farklı zamanlarda farklı yazarlar tarafından ele alınarak açıklanmaya çalışılmıştır. Örgütsel bağlılık, örgüt üyeliğini sürdürmek için bir zorunluluk, bir istek veya ihtiyaçtan ortaya çıkabilmektedir (Meyers ve Allen, 1991). Örgütsel bağlılık eskiden bir örgüte olan duygusal bağlantı ve psikolojik bir terim olarak ele alınmaktaydı. Örgütsel bağlılık, kişinin sosyal siteme sadakati, sosyal sisteme dahil olma isteği, sistem içerisindeki sosyal ilişkilere yatkınlığı gibi hususlarla değerlendirilmekteydi. Örgütsel bağlılık, bireyin özellikle bir örgüte dahil olması ve örgüt ile birey arasında ilişkilerin güçlendirilmesi temeline dayanmaktadır. Bağlılık en az üç temel faktörü içermelidir. Birincisi, örgütün amaç ve değerlerine güçlü inanç ve kabullenme, ikincisi, örgütün çıkarı için gönüllü çaba sarf etme ve üçüncüsü ise örgütün bir üyesi olarak devamlılık göstermektir (Klinsontorn, 2005). Örgütsel bağlılık, örgüte bir bütün olarak genel bir duygusal

* Yrd.Doç.Dr., Aksaray Üniv. İİBF

tepkiyi yansıtmaktır (Yüksel, 2003). Örgütsel bağlılık, tek bir oluşum yerine birden çok unsurun göz önünde bulundurulması ele alınması gerekmektedir. Bireyin bir örgüte dahil olması ve kimlik kazanması ile ilişkili bir durumdur. Diğer bakımdan örgütsel bağlılık örgüte birey arasındaki psikolojik bağlıdır.

Örgütsel bağlılık, bireyin kurumsal amaç ve değerleri kabul etmesi, bu amaçlara ulaşılması yönünde çaba sarf etmesi ve kurum üyeliğini devam ettirme arzusudur (Durna ve Eren, 2006). Mowday, Porter ve Steers (1982), örgütsel bağlılığın örgüt içinde iki şekilde oluştuğunu ileri sürmektedirler. Bunlardan birincisi tutumsal bağlılık, ikincisi ise davranışsal bağlılıktır. Tutumsal bağlılık, örgüt ile bireyin ilişkilerinden ortaya çıkan ve bireyin örgüt hakkındaki düşünceleri üzerine odaklanmaktadır. Bireyin amaç ve değerleri ile örgütün amaç ve değerlerini bir noktaya kadar düşünmektedir. Davranışsal bağlılık, ise bireylerin örgütü sahiplenmeleri, bilgi ve becerilerini örgüte aktararak problemlerin çözümünde rol almaları, maliyetleri düşürme ve karlılığı en üst düzeye çıkarmak için örgüte sağladıkları katkılardır. Davranışsal bağlılık örgüt ile bireyin bütünleşmesi sonucu ortaya çıkan ortak amaç ve değerleri oluşturmayı amaçlamaktadır (Woods, 2007). Tutumsal bağlılığın iki temel amacı vardır. Birincisi, çalışanların örgüte olan bağlılık duygularını en üst düzeyde tutarak verimliliği maksimum düzeye çıkarmak ve işgören devir hızını ise, en düşük düzeyde tutmaktır. İkinci amacı ise, örgüte olan bağlılığı geliştirmek için kişisel özelliklerin ve ortam koşullarının belirlenmesini sağlamaktır. Davranışsal yaklaşımın amacı ise, bireyin herhangi bir durum veya olay karşısında sergilediği düşüncelerinin veya fikirlerinin benzer olaylarda da tekrarlanıp tekrarlanmadığını ortaya koymaktır (Paine, 2007). Örgütsel bağlılık, bireyin örgüte olan katkısıdır. Örgüt performansının artırılması, devamsızlıkların ortadan kaldırılması ve işgören devir hızının azaltılması gibi katkılardan oluşmaktadır. Örgüte olan bağlılık düzeyi arttıkça, örgüt için gösterilen çaba ve gayretin düzeyi de artacaktır (Ericksson, 2007). Örgütsel bağlılık, ödül ve faydaların birey ve örgüt arasında karşılıklı rasyonel değişimine dayanmaktadır. Bir örgütte fayda ve çıkarların ağırlığı ne kadar yüksekse bireyin de örgüte olan bağlılığı o kadar yüksek olacaktır (Haigh M.S., 2006). Örgütsel bağlılık literatürde yaygın olarak üç temel boyutla ele alınmıştır. Meyer ve Allen (1991) ve Wasti (2003)'e göre örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bu çalışmada da örgütsel bağlılık bu üç boyutla ele alınacaktır.

Duygusal Bağlılık: Duygusal bağlılık, işgörenin örgüte karşı hissettiği duygusal bağlılığı, örgüte özdeşleşmesini ve bütünleşmesini kapsamaktadır. Güçlü bir duygusal bağlılıkla örgütte kalan işgörenler, buna gereksinim duyduklarından değil, daha çok bunu kendileri istediği için örgütte kalmaya devam etmektedirler (Meyer ve Allen, 1991). Duygusal bağlılık, bireylerin örgütlerine pasif olarak itaat etmelerinden daha fazlasını ifade etmekte ve bireylerin, örgütlerinin daha iyi olabilmesi için kendileriyle ilgili, bir takım fedakârlıklar yapmaya içten razı olmaları durumunu kapsayan aktif bir duygusal bağlılığı ortaya çıkarmaktadır (Cengiz, 2002:805). Duygusal bağlılık, çalışanın örgüte olan duygusal bağlılığını ifade etmektedir. Çalışanın kendisini örgüt içinde tanımlayabilirliği ve örgüte olan katılımını temsil etmektedir. Duygusal bağlılık, genel anlamda, bireyin amaçları ile örgütün amaçları arasındaki uyumu temsil etmektedir (Kitapçı, 2006:75). Duygusal bağlılık, bireylerin örgütleri ile özdeşleşmelerini, örgütün üyesi olmaktan mutlu olduklarını ve örgüte güçlü şekilde bağlı olduklarını gösteren duygusal bir yönelmeyi ifade etmektedir (Uyguç ve Çımrın, 2004:91). Allen ve Meyer (1990)'e göre, duygusal bağlılığa etki eden faktörler, iş güclüğü, rol açıklığı, yönetimin öneriye açıklığı,

amaç farklılığı, arkadaş bağlılığı, etiklik ve adalet, kişisel önem, geri bildirim ve katılımdan oluşmaktadır (Oktay ve Gül, 2003:408).

Devamlılık Bağlılığı: Ekonomik çıkar düşüncesine dayalı olarak ortaya çıkan bir bağlılık türüdür. Çalışanların, örgütten ayrılmaları durumunda sahip oldukları ekonomik çıkar ve faydaları kaybedeceklerine inanmaları ve mevcut iş alternatiflerinin sınırlı olması veya yok olmasını dikkate almaları sonucu ortaya çıkan, zorunluluk nedeniyle o örgütte çalışmaya devam etmeleridir (Sabuncuoğlu, 2007:622). Devamlılık bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılmaları durumunda karşılaşılabilecek maliyetin yüksek olacağı düşüncesi ile örgüt üyeliğini devam ettirme durumudur. Devamlılık bağlılığı, örgüte yapılan yatırımların miktarı ve bu yatırımların çalışanlara sunduğu fırsatlarla çalışanların algıladığı alternatif iş imkânlarının sayısı gibi faktörler tarafından açıklanmaktadır (Kaya ve Selçuk, 2007:180). Devamlılık bağlılığını etkileyen faktörler, başka iş bulamama, başka işin gerektirdiği niteliklere sahip olmaması, sağlık nedenleri, aile sebepleri, emekliliğe yakın olma, maddi kayıplar gibi temel sebeplerdir (Çetin, 2004:95).

Zorunlu Bağlılık: Zorunlu bağlılık, bireyin kendisinin örgütte kalmasının gerektiği inancının ağırlık kazandığı bağlılık türüdür. Zorunlu bağlılık, çalışanın örgütüne bağlılık göstermesini bir görev olarak algılaması ve örgütte bağlılığın doğru olduğunu düşünmesi sonucu oluşmaktadır. Bu durum çalışanın örgütte kalma ve görev ve sorumluluğu ile ilgili duygularını yansıtmaktadır. Bireyin örgütün doğal bir üyesi olması sonucu üyeliğini sürdürme inancından kaynaklanmaktadır (İnce ve Gül, 2005:92). Diğer bir ifadeyle zorunlu bağlılık, çalışanın kendini üyesi olduğu örgüte borçlu hissetmesinden doğan bağlılıktır. Çalıştığı örgütten aldığı eğitimler veya kurduğu iyi ilişkiler çalışanın üyesi olduğu örgüte karşı kendisini borçlu hissetme ve örgüte de minnet duyduğu için çalışmaya devam etmesidir (Ünler, 2006:96).

İÇ HİZMET KALİTESİ

Bireyler, günlük yaşamda değişik uygulama ve hizmetlerle karşı karşıya kalmaktadır. Bireyler bunların bazılarında memnun olurken bazılarında da sürekli şikâyetçi olmaktadır. Şikâyetlerin temeline inildiğinde insan faktörü öne çıkmaktadır. Çünkü hizmeti sağlayan ve sunulan hizmetin kalitesine katkıda bulunan en önemli unsur insan olduğu düşünülmektedir. Genel olarak insan unsuruna dayalı kusurlar hep şikâyet konusu olmaktadır. Bu nedenle örgütlerin en önemli kaynağı olan insanın geliştirilmesi ve ihtiyaç duyduğu eğitimlerin verilerek öncelikle örgüt içi bireyler arasında ve bölümler arasında paylaşılabilen kültürel değerlerin oluşturulması ve bunun iç hizmet kalitesine yansıtılmasında yarar vardır.

İç hizmet kalitesi, çalışan, yönetici, bölüm ve örgütün tamamını kapsayan bir süreçtir. İç hizmet kalitesi bu hususlar arasındaki karşılıklı etkileşim sonucu oluşmaktadır. İç hizmet kalitesinde, örgütün yönetim biçimi, çalışma şekli, çalışanların nitelikleri, çalışanların eğitim düzeyleri, eğitim olanakları, sorumluluk, yetki, koordinasyon, işbirliği, iletişim, takım çalışması ve biz duygusu belirleyici olmaktadır (Gür, 1996). Di Xie (2005)'e göre, iç müşteriler sadece dış müşterilere hizmet sağlamazlar aynı zamanda iç müşterilerle karşılıklı etkileşim içinde olarak, örgüt problemlerinin çözümünde etkin rol almaktadırlar. İç hizmet kalitesi, örgüt içi iletişimin açık bir şekilde sağlanarak çalışanların problemlerinin, istek ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bunları gidermek için gerekli önlemlerin alınmasıdır. İç hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için, örgütsel öğrenme kültürü, öğrenme motivasyonu, iş tatmini,

örgütsel bağlılık, yönetim desteği gibi hususların oluşturulması gerekmektedir. Hallowell, ve diğerleri (1996)'e göre bireyler arasında, bölümler arasında ve örgüt düzeyinde hizmet kalitesinin oluşturulmasında, örgüt politikaları, prosedürleri, takım çalışması, yönetim desteği, amaç birliği, etkili eğitim, iletişim, ödül ve iş tatmini belirleyici olmaktadır.

Sonuç olarak dış müşterilerin tatmin düzeyi, iç müşterilerin tatmin düzeyi ile doğru orantılı bir şekilde oluştuğuna göre örgüt yöneticilerinin öncelikle çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirirken çalışma koşullarını kolaylaştırıcı ve tatmin düzeylerini artırmaya yönelik uygun bir örgüt kültürü oluşturmaları gerekmektedir. Benzer şekilde Frost ve Kumar (2001) iç hizmet kalitesinin oluşmamasının sebepleri arasında, çalışanlar ve bölümler arasında takım çalışmasının olmayışı, iş ve çalışan uyumsuzluğu, beceri ve yeteneklerin zayıflığı, teknoloji yetersizliği, rol belirsizliği ve karmaşıklığı, kontrol yetersizliği, yönetici algılama yetersizliği olduğunu ileri sürmektedirler.

ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İÇ HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesine olan etkisini farklı boyutlarla ortaya koymak amacıyla çeşitli sektörlerde araştırma ve incelemeler yapılmıştır. Teorik ve araştırmaya yönelik yapılan bu çalışmalar incelendiğinde; McConnell (2006) tarafından kamu ve özel sektörde çalışanlar üzerine yapılan araştırmada duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık arasındaki ilişki ortaya konulmuştur. Özellikle duygusal bağlılıkla zorunlu bağlılık arasında ($r=-0,763$) güçlü bir ilişki olması dikkat çekmektedir. Suliman ve Iles (2000) tarafından üç endüstri kuruluşunda, çalışan ve yöneticiler üzerinde yapılan bir çalışmada örgütsel bağlılıkla örgütsel bağlılığın boyutları ve bu boyutların kendi aralarındaki ilişkileri ortaya konulmuştur. Yapılan araştırma sonucunda söz konusu değişkenler arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Çalışmada ayrıca, çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık olup olmadığı da tespit edilmiştir. Boehman (2006) tarafından eğitim alanında yapılan bir çalışmada duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık arasındaki ilişki incelenmiş ve duygusal bağlılıkla devamlılık bağlılığı arasında negatif bir ilişki; duygusal bağlılıkla zorunlu bağlılık arasında pozitif bir ilişki ve devamlılık bağlılığı ile zorunlu bağlılık arasında da pozitif bir ilişki olduğunu tespit edilmiştir. McCroskey (2007) tarafından iki farklı örgüt çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, örgütsel bağlılık modelinin oluşmasında liderlik politikalarının etkili olduğu konulmuştur. Çalışmada, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılıkla çalışanların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyleri arasında pozitif bir ilişki olmadığı görülmüştür. Basım ve Sığrı (2006)'de kamu ve özel sektör çalışanları üzerine yaptıkları araştırmada, uyum bağlılığının kamu ve özel sektöre göre farklılık göstermediğini, özdeşleşme ve içselleştirme bağlılığının ise kamu ve özel sektöre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kaya ve Selçuk (2007), kamu sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlardaki çalışan ve yöneticiler üzerine yaptıkları araştırmada, duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştirler. Onay Özkaya ve diğerleri (2006) tarafından, kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada örgütsel bağlılık boyutlarının kamu ve özel sektöre göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

Boshoff ve Mels (1995) tarafından sigortacılık sektöründe yapılan araştırmada, iç hizmet kalitesi, örgütsel bağlılık, rol baskısı arasındaki ilişki araştırılmış ve örgütsel bağlılıkla iç hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Marshall ve diğerleri (1998) tarafından iç müşteri hizmet kalitesinde belirleyici hususlar ortaya konulmuştur. Bu hususlar, iş gerekleri, yardımlaşma, iletişim, katılım, gönüllülük, paylaşımdan oluşmaktadır. Worsfold (1999) tarafından, otelcilik hizmetlerinde insan kaynakları yönetimi, hizmet kalitesi, bağlılık ve performans arasındaki ilişkiyi kavramsal olarak inceleyerek insan kaynakları yönetiminin ve örgütsel bağlılığın iç ve dış müşteriye hizmet sağladığı önemini vurgulamıştır. Malhotra ve Mukherjee (2004) tarafından, bankacılık sektöründe yapılan araştırmada duygusal bağlılık ve zorunlu bağlılık ile hizmet kalitesi arasında pozitif bir ilişki söz konusu iken, devamlılık bağlılığı ile hizmet kalitesi arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür. Di Xie (2005)'de yaptığı araştırmada duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılıkla iç hizmet kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Yukarıdaki araştırmalar doğrultusunda, bu çalışmada da örgütsel bağlılıkla iç hizmet kalitesi arasındaki ilişki, kamu ve özel sektör bakımından incelenerek işletme literatürüne bir katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, Aksaray Belediyesi ile Aksaray'da çok katlı mağazacılık alanında faaliyet gösteren A ve B alışveriş merkezlerinde örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesiyle olan ilişkisini ortaya koyarak örgütsel bağlılık ve iç hizmet kalitesinin kamu ve özel sektöre göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir.

Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

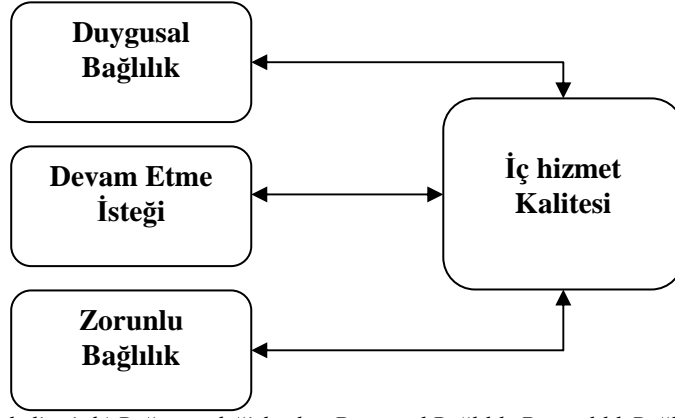
Bu çalışmanın ana kitlesini Aksaray Belediyesi merkez hizmet binası çalışanları ile A ve B alışveriş merkezi çalışanları oluşturmuştur. Araştırmaya sadece A ve B alışveriş merkezi çalışanları ile belediye çalışanlarının dahil edilmiş olması araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır. Bu kısıta rağmen, araştırma sonuçlarının, konuyla ilgili olanlara önemli ipuçları sağlayacağı düşünülmektedir.

Örnekleme Süreci ve Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmada basit tesadüfi yöntemle örneklem büyüklüğü tespit edilmiştir. Araştırmada veri ve bilgilerin toplanmasında yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu hazırlanmadan önce, konu ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Literatür sonucunda elde edilen temel değişkenler ise, "Araştırma Değişkenleri ve Modeli" kısmında verilmiştir. Anket formları, belediye başkanlığı ile alışveriş merkezlerinin müdürlüklerinin katkılarıyla, çalışanlara uygulanmıştır.

Araştırmanın Modeli ve Değişkenleri

Araştırma modeli Şekil 1'de sunulmaktadır. Araştırma modelinde, örgütsel bağlılık boyutları ve iç hizmet kalitesine yönelik temel değişkenler yer almaktadır. Araştırma modelindeki tüm değişkenler arasında pozitif bir ilişkinin olduğu ve örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesini etkilediği tahmin edilmektedir.



a) Bağımlı değişken iç hizmet kalitesi; b) Bağımsız değişkenler, Duygusal Bağlılık, Devamlılık Bağlılığı, Zorunlu Bağlılık
Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırma kullanılan ölçekler Di Xie (2005)'in çalışmasından yararlanarak oluşturulmuştur. Seçilen ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlanmış olması tercih nedenidir. Söz konusu çalışmada ölçeklerin alfa katsayıları, iç hizmet kalitesi, .98, duygusal bağlılık .88, devam etme isteği, .78 ve zorunlu bağlılık ölçeğine ilişkin alfa katsayısı ise .70'dir. Araştırma modelinde yer alan örgütsel bağlılık boyutları ve iç hizmet kalitesine yönelik çalışanların düşünceleri (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli Likert ölçeği kullanılarak alınmıştır. Araştırma modelindeki tüm değişkenler arasında pozitif bir ilişkinin olduğu ve örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesini etkilediği tahmin edilmektedir.

Araştırma modelinde yer alan örgütsel bağlılık üç temel boyutla ele alınmıştır. Birincisi duygusal bağlılık, ikincisi devamlılık bağlılığı üçüncüsü ise zorunlu bağlılıktır. Duygusal bağlılıkla ilgi alt değişkenler, kariyerin kalan kısmını örgütte tamamlama, örgütün problemlerini kendi problemleri gibi hissetme, örgüte olan duygusal bağlılık, örgütü ailenin bir parçası olarak görebilme, örgütün kişisel anlamı gibi değişkenlerden oluşmaktadır. Devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılma isteği, örgütü terk etme durumunda ortaya çıkan sonuçlar, örgütü terk etme hususunda sahip

olunan seçeneklerin varlığı, örgüte sağlanan katkının işten ayrılmaya etkisi vb. değişkenleri içermektedir. Zorunlu bağlılık ise işe devam etme zorunluluğunun olup olmadığı, avantajlı bir durumda olursa bile örgütü terk etmenin doğru olmadığı inancı, örgütün kişisel bağlılığı hak etmesi, örgütten ayrılmanın suç olarak hissedilmesi, örgüte olan borçluluk duygusu gibi alt değişkenleri kapsamaktadır.

İç hizmet kalitesine ilişkin alt değişkenler, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının anlaşılması, verilen sözlerin zamanında yerine getirilmesi, çalışanların birbirlerine karşı davranışları, içsel hizmet kalitesinde iletişimin rolü, takım çalışmasına dayalı bir hizmet anlayışı, prosedür ve politikaların hizmet kalitesiyle tutarlı olması, hizmet verirken başka işlerle meşgul olmama gibi alt değişkenlerden oluşmaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri ve Hipotezlerin Test Edilmesinde Yapılan Analizler

Araştırmanın modeli ve amacına bağlı olarak $\alpha = 0.05$ anlamlılık düzeyine göre geliştirilen hipotezler ile hipotezlerin test edilmesinde kullanılan istatistiksel analizler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Araştırma Hipotezleri ve Hipotezlerde Kullanılan İstatistiksel Analizler

Kurulan Hipotezler	İstatistiksel Analizler
1.H ₁ : Örgütsel bağlılık boyutları (duygusal, devamlılık ve zorunlu bağlılık) ile iç hizmet kalitesi boyutları (bireysel iç hizmet kalitesi, bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi ve örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi) arasında pozitif bir ilişki vardır.	Pearson Korelasyon Analizi
2.H ₂ : Örgütsel bağlılık boyutları ve iç hizmet kalitesi boyutları kamu ve özel sektöre göre farklılık göstermemektedir.	T-testi
3.H ₃ : Örgütsel bağlılık boyutları iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	Regresyon Analizi
H _{3a} : Duygusal bağlılık iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	
H _{3b} : Devamlılık bağlılığı iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	
H _{3c} : Zorunlu bağlılık iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	

Araştırmanın Bulguları

Araştırma bulgularını bir bütün olarak daha iyi açıklanabilmesi için SPSS 15.00 programından yararlanılmıştır. Öncelikle sosyo-demografik özellikler belirlenmiş, daha sonra çalışmanın amaç ve hipotezleri doğrultusunda analizler yapılmıştır.

Sosyo-Demografik Özellikler

Araştırma kapsamına dahil edilen çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile ilgili dağılımlar Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Çalışanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler				Toplam Frekans	Toplam Yüzde	
Kuruluş ve Çalışan Sayısı						
Kamu sektöründe çalışan sayısı				69	48,6	
Özel sektörde çalışan sayısı				73	51,4	
Toplam				142	100,0	
	Kamu Sektörü		Özel Sektör		Toplam Frekans	Toplam Yüzde
Cinsiyet	Fr.	%	Fr.	%		
Kadın	19	27,5	20	27,4	39	27,5
Erkek	50	72,5	53	72,6	103	72,5
Eğitim Düzeyi						
İlkokul	1	1,4	6	8,2	7	4,9
Ortaokul	3	4,3	12	16,4	15	10,6
Lise	29	42,0	48	65,8	77	54,2
Yüksekokul	23	33,3	2	2,7	25	17,6
Fakülte	13	18,8	4	5,5	17	12,0
Toplam	69	100,0	72	98,6	141	99,3
Cevapsız	-	-	1	1,4	1	,7
Yaş Düzeyi						
18-25 yaş	2	2,9	35	47,9	37	26,1
26-30 yaş	7	10,1	17	23,3	24	16,9
31-35 yaş	14	20,3	10	13,7	24	16,9
36-40 yaş	12	17,4	9	12,3	21	14,8
41-45 yaş	23	33,3	-	-	23	16,2
46 ve üstü	11	15,9	1	1,4	12	8,5
Toplam	69	100,0	72	98,6	141	99,3
Cevapsız	-	-	1	1,4	1	,7
Kurumda/İşletmede Çalışma Süresi						
1 yıldan az	2	2,9	18	24,7	20	14,1
1-3 yıl	7	10,1	18	24,7	25	17,6
4-7 yıl	12	17,4	16	21,9	28	19,7
8-10 yıl	6	8,7	11	15,1	17	12,0
10 yıldan fazla	40	58,0	8	11,0	48	33,8
Toplam	67	97,1	71	97,3	138	97,2
Cevapsız	2	2,9	2	2,7	4	2,8
Genel Toplam	69	100,0	73	100,0	142	100,0

Tablo 2 incelendiğinde araştırma kapsamına dahil edilen çalışanların, çalıştıkları kuruluşun yapısı, cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, yaş düzeyleri ve aynı kurumda çalışma sürelerine ilişkin betimleyici veriler görülmektedir. Çalışanların %48,6'sı kamu, %51,4'ü ise özel işletmelerde çalışmaktadırlar. Çalışanların, %27,5'i kadın, %72,5'nin erkek olduğu, eğitim düzeyi bakımından çalışanların çoğunluğunun lise ve yüksekokul mezunu oldukları görülmektedir. Yaş düzeyi 18-46 arasında değişmektedir. Araştırma kapsamına dahil edilen çalışanların aynı kurumda çalışma süreleri genellikle 4-7 ve 10 yıldan fazla süreyi kapsadığı dikkat çekmektedir.

Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Bu çalışmada güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. İç hizmet kalitesi ölçeğinin alfa katsayısı .936, duygusal bağlılık ölçeğinin .741, devamlılık bağlılığı ölçeğinin alfa katsayısı .735 ve zorunlu bağlılık ölçeğinin alfa katsayısı ise .772 olarak tespit edilmiştir. Ölçeklere ilişkin alfa katsayıları ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu çalışmada, geçerlilik analizinde Keşfedici Faktör Analizi (Exploratory Factor Analysis- EFA) yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar ise Tablo 3'te özet olarak verilmiştir.

Tablo 3: Faktör Analizine İlişkin Sonuçların Özet Sunumu

	Faktörler	K-M-O ve Approx. Chi-Square	Öz Değer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %	Cronbach Alpha
Duygusal Bağlılık	Faktör 1: Duygusal bağlılık	K-M-O: .684 Approx. Chi-Square: 94,66	1,997	66,52	66,52	,74

Devamlılık Bağlılığı	Faktör 1: Devamlılık Bağlılığı	K-M-O: ,726 Approx. Chi-Square: 157,62	2,487	49,73	49,73	,73
Zorunlu Bağlılık	Faktör 1: Zorunlu bağlılık	K-M-O: ,800 Approx. Chi-Square: 229,95	2,96	49,43	49,43	,77
İç hizmet Kalitesi	Faktör 1: Bireysel iç hizmet kalitesi	K-M-O: ,907 Approx. Chi-Square: 1288,97	8,43	22,06	22,06	,84
	Faktör 2: Bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi		1,41	20,41	42,04	,83
	Faktör 3: Örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi		1,13	18,48	60,95	,88

$p < 0,001$

Tablo 3'te duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, zorunlu bağlılık ve iç hizmet kalitesine yönelik ölçüklere ilişkin faktör analizi sonuçlarının özeti yer almaktadır. Örgütsel bağlılık boyutlarının her biri tek faktörle açıklanmaktadır. İç hizmet kalitesi ise üç temel faktörle açıklanmaktadır. Ölçek ve faktörlere ilişkin elde edilen değerler faktör analizine uygun bir şekilde olduğu söylenebilecektir.

Örgütsel Bağlılık Boyutları İle İç Hizmet Kalitesi Boyutları Arasındaki İlişki

Çalışmada, örgütsel bağlılığın boyutları ile iç hizmet kalitesinin boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek veya araştırmanın 1.Hipotezini değerlendirmek amacıyla yapılan Pearson Korelasyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Örgütsel Bağlılık Boyutları İle İç Hizmet Kalitesi Boyutları Arasındaki İlişki

Faktörler		Duygusal Bağlılık (Ort.: 3,74; Std. Sp: ,896)	Devamlılık Bağlılığı (Ort.: 3,43 Std. Sp.: ,828)	Zorunlu Bağlılık (Ort.: 3,26; Std. Sp.: ,858)
Bireysel İç Hizmet Kalitesi (Ortalama: 4,13; Std. Sapma: ,696)	r	0,449(**)	0,373(**)	0,370(**)
	p	0,000	0,000	0,000
	N	138	126	128
Bölüm Düzeyinde İç Hizmet Kalitesi (Ortalama: 3,89; Std. Sapma: ,884)	r	0,404(**)	0,295(**)	0,273(**)
	p	0,000	0,001	0,002
	N	132	129	130
Örgüt Düzeyinde İç Hizmet Kalitesi (Ortalama: 3,85; Std. Sapma: ,821)	r	0,459(**)	0,259(**)	0,312(**)
	p	0,000	0,003	0,000
	N	131	128	128

**Korelasyon ilişkisi 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4'te örgütsel bağlılığın boyutları ile iç hizmet kalitesi boyutları arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçları görülmektedir. Örgütsel bağlılık boyutları ile iç hizmet kalitesi boyutları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu göze çarpmaktadır. Duygusal bağlılıkla iç hizmet kalitesinin boyutları arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların örgüte duygusal bağlılık düzeyi yükseldikçe; birey, bölüm ve örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi de yükselmektedir. Analiz sonuçları dikkate alındığında araştırmanın 1.Hipotezi " H_1 : Örgütsel bağlılık boyutları (duygusal, devamlılık ve zorunlu bağlılık) ile iç hizmet kalitesi boyutları (bireysel iç hizmet kalitesi, bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi ve örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi) arasında pozitif bir ilişki vardır." desteklenmektedir.

İç hizmet kalitesi, örgüt içi işbirliği, dayanışma ve paylaşım sonucu oluşmaktadır. Duygusal bağlılık ise bunların oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Bu nedenle iç hizmet kalitesinin geliştirilmesi için, çalışanların örgüte olan duygusal bağlılıkları güçlendirilmelidir.

Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İç Hizmet Kalitesi Boyutlarının Kamu ve Özel Sektör Bakımından Karşılaştırılması

Araştırmanın " H_2 : Örgütsel bağlılık boyutları ve iç hizmet kalitesi boyutları kamu ve özel sektöre göre farklılık göstermemektedir" hipotezini test etmek için T-Testi yapılmıştır. Test sonucuna ilişkin değerler ise aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5:Grup İstatistikleri ve T-Testi Sonuçları

	Sektör	N	Ortalama	Std. Sap.	t-değeri	p değeri
Duygusal Bağlılık	Kamu	67	3,98	0,768	3,169	0,002
	Özel	71	3,52	0,952		
Devamlılık Bağlılığı	Kamu	65	3,49	0,793	0,907	0,366
	Özel	68	3,36	0,862		
Zorunlu Bağlılık	Kamu	65	3,38	0,724	1,681	0,095
	Özel	70	3,14	0,955		
Bireysel İç Hizmet Kalitesi	Kamu	67	4,18	0,548	0,975	0,332
	Özel	67	4,07	0,817		
Bölüm Düzeyinde İç Hizmet Kalitesi	Kamu	69	3,92	0,716	0,481	0,632
	Özel	67	3,85	1,03		
Örgüt Düzeyinde İç Hizmet Kalitesi	Kamu	68	3,78	0,756	-1,010	0,314
	Özel	65	3,92	0,882		

$p < 0.05$

Tablo 5'te grup istatistikleri ve T-Testi sonuçları incelendiğinde, örgütsel bağlılık boyutları ile iç hizmet kalitesinin boyutlarının kamu sektörü ve özel sektörü çalışanlarına göre farklılık gösterip göstermediği anlaşılacaktır. Analiz sonucunda iç hizmet kalitesinin boyutlarının kamu ve özel sektöre göre bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Aynı şekilde, örgütsel bağlılık boyutlarından devam etme isteği ve zorunlu bağlılığın da bir farklılık göstermediği görülmektedir. Duygusal bağlılık ise, kamu sektörü ve özel sektöre göre farklılık göstermektedir. Ortalama değerler kamu sektörü ve özel sektör bakımından karşılaştırıldığında, duygusal bağlılığın kamu sektöründe daha yüksek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda 2. hipotez de kısmen desteklenmektedir. Kamu sektöründe duygusal bağlılığın yüksek olmasında, iş güvenliği, çalışma koşulları, sosyal ve mali haklar gibi hususlar etkili olabilir. Türk Toplumunda genel eğilim kamu sektörünün iş

güvenliğinin yüksek olmasıdır. Bu nedenle kamu sektörüne olan duygusal bağlılıkta yüksektir.

Örgütsel Bağlılığın İç Hizmet Kalitesine Etkisi

Örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesi boyutları üzerine olan etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Analize örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık boyutlarıyla dahil edilirken iç hizmet kalitesi ise; bireysel iç hizmet kalitesi, bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi ve örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi boyutlarıyla dahil edilmiştir.

Örgütsel bağlılık boyutlarının bireysel iç hizmet kalitesi üzerine etkisi: Örgütsel bağlılık boyutlarının (duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılığı) bireysel iç hizmet kalitesi üzerine olan etkisine ilişkin sonuçlar Tablo 6 ve Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 6: Anova Test Sonuçları

Model	Karelerin toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regression	13,981	3	4,660	12,076	0,000
Residual	44,378	115	0,386		
Toplam	58,359	118			

$p < 0.05$; Bağımlı değişken: Bireysel iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 6'da, modelin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için uygulanan Anova testi sonuçları görülmektedir. Tablo 6'da modelin (Sig.=,000) düzeyinde bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Tablo 7'de ise, katsayılarla ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 7'de sabit değer, değişkenlere ilişkin B ve β Katsayıları, t değerleri, sig. düzeyleri, bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler tarafından açıklanma oranı (R^2) ve modelde otokorelasyon olup olmadığını gösteren Durbin-Watson testi ile ilgiler sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 7: Katsayılar Tablosu

Model	B	β Katsayısı	T-Değeri	Sig.	R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Durbin-Watson
Model					0,489	0,240	0,220	1,638
(Sabit değer)	2,559		9,341	0,000				
Duygusal Bağlılık	0,280	0,363	3,403	0,001				
Devamlılık Bağlılığı	0,166	0,196	1,782	0,077				
Zorunlu Bağlılık	-0,013	-0,016	-,134	0,893				

$p < 0.05$; Bağımlı değişken: Bireysel iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 7’de duygusal, devamlılık ve zorunlu bağlılığın bireysel iç hizmet kalitesi üzerine olan etkisine ilişkin analiz sonuçları görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre duygusal bağlılığın bireysel iç hizmet kalitesini olumlu yönde etkilediği görülmektedir. 0,05 anlamlılık düzeyinde duygusal bağlılığın modele dahil edilmesi anlamlı iken devamlılık ve zorunlu bağlılığın modele dahil edilmesi anlamsızdır.

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı ise %22’dir.

Örgütsel bağlılık boyutlarının bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi üzerine etkisi: Örgütsel bağlılık boyutlarının bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi üzerine olan etkisine ilişkin sonuçlar Tablo 8 ve Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 8: Anova Test Sonuçları

Model	Karelerin toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regression	18,540	3	6,180	9,426	0,000
Residual	77,366	118	0,656		
Toplam	95,906	121			

$p < 0,05$; Bağımlı değişken: Bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 8’de modelin bir bütün olup olmadığına ilişkin analiz sonuçları görülmektedir. Modelin 0,05 anlamlılık düzeyinde bir bütün olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.

Tablo 9: Katsayılar Tablosu

	B	β Katsayısı	T-Değeri	Sig.	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson
Model					0,440	0,193	0,173	1,872
(Sabit değer)	2,224		6,300	0,000				
Duygusal Bağlılık	0,419	0,429	3,930	0,000				
Devamlılık Bağlılığı	0,087	0,081	,714	0,477				
Zorunlu Bağlılık	-0,068	-0,065	-,546	0,586				

$p < 0,05$; Bağımlı değişken: Bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 9’da 0,05 anlamlılık düzeyinde duygusal bağlılığın modele dahil edilmesi anlamlı iken devamlılık ve zorunlu bağlılığın modele dahil edilmesi anlamsızdır. Duygusal bağlılık, bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesini olumlu etkilemektedir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı ise %17’dir.

Örgütsel bağlılık boyutlarının örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi üzerine etkisi: Çalışmada son olarak örgütsel bağlılık boyutlarının örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi üzerine etkisi belirlenmiş olup sonuçlar Tablo 10 ve Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 10: Anova Test Sonuçları

Model	Karelerin toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regression	20,272	3	6,757	13,264	0,000
Residual	59,605	117	0,509		
Toplam	79,878	120			
Toplam	79,878	120			

$p < 0,05$; Bağımlı değişken: Bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 10’da 0,05 anlamlılık düzeyinde modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Katsayılar Tablosu

	B	β Katsayısı	T-Değeri	Sig.	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson
Model					0,504	0,254	0,235	2,006
(Sabit değer)	2,149		6,732	0,000				
Duygusal Bağlılık	0,466	0,518	4,976	0,000				
Devamlılık Bağlılığı	0,023	0,023	0,215	0,830				
Zorunlu Bağlılık	-0,045	-0,047	-0,411	0,682				

$p < 0,05$; Bağımlı değişken: Örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi; Bağımsız değişkenler: Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık.

Tablo 11’de duygusal bağlılığın modele dahil edilmesi anlamlı iken diğer değişkenlerin modele dahil edilmesi anlamsızdır. Duygusal bağlılık, örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesini olumlu yönde etkilemektedir. Ayrıca tüm modellere ilişkin Durbin-Watson değerlerinin 1,5-2,5 arasında olması

değişkenler arasında otokorelasyon olmadığını göstermektedir.

Yapılan analizler çerçevesinde, araştırma hipotezlerinin sonuçlarına ilişkin özet sunum Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12: Araştırma Hipotezlerinin Sonuçlarına İlişkin Özet Sunum

Kurulan Hipotezler	Sonuç
1.H ₁ :Örgütsel bağlılık boyutları (duygusal, devamlılık ve zorunlu bağlılık) ile iç hizmet kalitesi boyutları (bireysel iç hizmet kalitesi, bölüm düzeyinde iç hizmet kalitesi ve örgüt düzeyinde iç hizmet kalitesi) arasında pozitif bir ilişki vardır.	Desteklenmektedir.
2.H ₂ : Örgütsel bağlılık boyutları ve iç hizmet kalitesi boyutları kamu ve özel sektöre göre farklılık göstermemektedir.	Kısmen Desteklenmektedir.
3.H ₃ : Örgütsel bağlılık boyutları iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	Kısmen Desteklenmektedir.
H _{3a} : Duygusal bağlılık iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	Desteklenmektedir.
H _{3b} : Devamlılık bağlılığı iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	Desteklenmemektedir.
H _{3c} : Zorunlu bağlılık iç hizmet kalitesi boyutlarını etkilemektedir.	Desteklenmemektedir.

Örgütsel bağlılık, çalışanların işe ve sosyal sisteme yönelik tutum ve davranışları ile ilgili bir olgudur. Diğer bir ifadeyle örgütsel bağlılık, çalışanın işe olan sadakati, iş ile özdeşleşmesi, örgütün sosyal yapısına ve işe olan uyumluluğudur. Örgütsel bağlılık, çalışanların örgüte olan psikolojik bağlılıklarını ifade etmektedir. Çalışanın örgütsel amaç ve hedefleri benimsemesi, örgütün çıkarlarını kişisel çıkarların üstünde tutması ve örgüt üyeliğini gönüllü olarak sürdürmesidir. Özellikle duygusal bağlılık, çalışanları örgüte duygusal olarak bağlayan ve örgütün üyesi olmaktan dolayı onları mutlu eden bir histir. Bu his bireysel ve örgütsel değerlerin birbirleriyle uyumlu olması sonucu oluşmaktadır. Çalışan, kendi değerleriyle örgütün değerlerinin birbiriyle örtüştüğünü hissedince örgüte duygusal olarak bağlanmaktadır. Çalışanın örgüte olan duygusal bağlılığı onun işinden duyduğu tatmin düzeyi ile doğru orantılı olması, iç hizmet kalitesini de olumlu bir şekilde etkileyecektir.

SONUÇ

Araştırma kapsamına dahil edilen kamu sektörü ve özel sektör çalışanlarının yaş, çalışma süresi, eğitim düzeyi ve cinsiyetleri gibi farklı temel özellikleri dikkate alınarak örneklemin tespit edilmesi sağlanmıştır. Çalışmada, araştırma kapsamına dahil edilen Aksaray Belediyesi'nin merkez hizmet binası çalışanları ile A ve B alışveriş merkezi çalışanlarına ilişkin betimleyici veriler tespit edildikten sonra, çalışanların örgütsel bağlılık ve iç hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri ortaya konulmuştur. Elde edilen bulgulara göre, örgütsel bağlılık boyutları (duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık) ile iç hizmet kalitesi arasındaki ilişki tespit edilerek kamu sektörü ve özel sektöre göre sözkonusu bu boyutların farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmuştur. Çalışmada son olarak, örgütsel bağlılık ve boyutlarının iç hizmet kalitesi ve boyutları üzerine olan etki düzeyi araştırılmıştır.

Araştırma süreci ve araştırmanın amacı doğrultusunda, geliştirilen hipotezlerin test edilmesine geçmeden önce, araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin alfa katsayılarının 0.70 değerinin üzerinde olduğu görülmüştür. Araştırmada yer alan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizinden sonra ölçeklerin yapısal geçerliliği, faktör analizi ile belirlenmiştir. Ölçeklerin ilgili kavram ya da kavramsal yapının tümünü ölçme yeteneğini gösterdiği görülmüştür.

Örgütsel bağlılık boyutları ile iç hizmet kalitesi boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışmada dikkat çeken önemli bir sonuçta duygusal bağlılıkla iç hizmet kalitesi boyutları arasındaki ilişkinin

yüksek olma durumudur. Çalışanların örgüte olan bağlılıkları duygusal veya içten olduğu zaman iç hizmet kalitesine olan katkıları da artmaktadır.

Çalışmada örgütsel bağlılığın boyutlarını ve iç hizmet kalitesi boyutlarını kamu sektörü ve özel sektör bakımından karşılaştırmak için T-Testinden yararlanılmıştır. Test sonucunda duygusal bağlılık kamu ve özel sektör açısından farklılık gösterirken, devamlılık bağlılığı ve zorunlu bağlılık bir farklılık göstermemektedir. İç hizmet kalitesinin boyutları da kamu ve özel sektöre göre farklılık oluşturmamaktadır. Duygusal bağlılığın kamu sektöründe özel sektöre göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılığın iç hizmet kalitesi üzerine etkisini belirlemek için ise regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda örgütsel bağlılık ve duygusal bağlılığın iç hizmet kalitesini doğrudan etkilediği sonucuna varılmıştır.

Sonuç olarak, örgütün iç hizmet kalitesini geliştirmesinde örgütsel bağlılık üzerinde durulması kayda değer bir konudur. Çalışanların örgüte olan bağlıları zorunluluk veya istek dışı bir biçimde olmamalıdır. Çalışanların örgütü kabullenmeleri ve biz duygusuyla güçlenen bir bağlılık duygusuna sahip olmaları gerekir. Bu şekilde gerçekleşen örgütsel bağlılık, örgüt kültürünün de bu yönde oluşmasına katkı sağlayabilecektir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanlar üzerinde bir otorite olarak değil, onlarla birlikte hareket etmeleri ve tüm süreçlerde çalışanların etkin rol almalarında onlara öncülük yapmaları gerekmektedir. Örgütsel bağlılık ve örgüt kültürünün birbiriyle uyumlu olması iç hizmet kalitesinin unsurları olan takım çalışması, işbirliği ve dayanışmayı da arttıracaktır.

Araştırma kapsamına sadece Aksaray Belediyesi merkez hizmet birimi çalışanları ile A ve B alışveriş merkezi çalışanlarının dahil edilmiş olması araştırmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Bu nedenle sonuçları genelleştirerek yorumlamak yanlış anlamalara yol açabilir. Ancak, farklı sosyo-demografik özelliklere sahip örgüt ve çalışanların araştırma kapsamında yer alması oldukça önemlidir. Bu yönüyle ileride yapılacak araştırmalara önemli ipuçları verebilecektir. Gelecekte bu yönde yapılacak araştırmaların kapsamının daha geniş tutulması, konuya farklı bir bakış kazandırabilecektir.

KAYNAKÇA

- Boehman, J. (2006) *Affective, Continuance, And Normative Commitment Among Student Affairs Professionals*, Ph. D. Thesis, North Carolina State University.
- Boshoff, C. ve Mels, G. (1995) "A Causal Model To Evaluate The Relationships Among Supervision, Role Stress, Organizational Commitment And

- Internal Service Quality”, *European Journal of Marketing*, 29(2): 23-42.
- Cengiz, A.A. (2002) “Örgüt Yaşamında Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri ve Eskişehir Bölgesinde Doktor ve Hemşire Meslek Grupları Arasında Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, *10.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yayın No:4
- Di Xie, M.S. (2005) *Exploring Organizational Learning Culture, Job Satisfaction, Motivation To Learn, Organizational Commitment, And Internal Service Quality In A Sport Organization*, Ph. D. Thesis, The Ohio State University.
- Durna, U. ve Eren, V. (2006) “Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2): 210-219.
- Erickson, R.A. (2007) *Here Today But What About Tomorrow? Reducing the Attrition of Downsizing Survivors by Increasing Their Organizational Commitment*, Ph. D. Thesis, Northwestern University.
- Frost, F. A. ve Kumar, M. (2001) “Service Quality Between Internal Customers And Internal Suppliers In An International Airline”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(4): 371-386.
- Gür, J. (1996) *Kalite Maratonu*, ASİAD&KOSGEB Yayınları, Ankara.
- Haigh, M.M. (2006) *Organizational Culture, Identity, Commitment, And Citizenship Behaviors: Antecedents, Change Over Time, Interrelationships, And Potential Of Inoculation To Bolster Identity, Commitment, And Citizenship Behaviors*, Ph. D. Thesis, University Of Oklahoma.
- Hallowell, R.; Schlesinger, L. A. ve Zornitsky, J. (1996) “Internal Service Quality, Customer And Job Satisfaction: Linkages And Implications For Management”, *Human Resource Planning*, 19(2): 20-31.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005) *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Kaya, N. ve Selçuk, S. (2007) “Bireysel Başarı Güdüsü Organizasyonel Bağlılığı Nasıl Etkiler?”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 175-190
- Kitapci, H. (2006) “TKY’de Karar Almaya Katılımın ve Örgütsel Bağlılığın Kişisel Performansa Etkisi”, *bilgi*, 39, 73-86.
- Klinsontorn, S. (2005) *The Influence Of Leadership Styles On Organizational Commitment And Employee Performances*, Ph. D. Thesis, Nova Southeastern University.
- Malhotra, N. ve Mukherjee, A. (2004) “The Relative Influence Of Organizational Commitment And Job Satisfaction On Service Quality Of Customer Contact Employees In Banking Call Centres”, *Journal of Services Marketing*, 18(3): 162-174
- Marshall, G.W.; Baker, J. ve Finn, D.W. (1998) “Exploring Internal Customer Service Quality”, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5):381-392.
- Mcconnell, C. J. (2006) *An Examination Of The Relationships Among Person-Organization Fit, Individual And Organizational Value Structures, And Affective, Normative, And Continuance Components Of Organizational Commitment*, Ph. D. Thesis, Nova Southeastern University.
- Mccroskey, S.D. (2007) *The Relationship Between Leadership Practices And The Three-Component Model Of Organizational Commitment: An Empirical Analysis*, Ph. D. Thesis, Capella University.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1991) “A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment”, *Human Resource Review*, 1(1): 61-89.
- Oktaç, E. ve Gül, H. (2003) “Çalışanların Duygusal Bağlılıklarının Sağlanmasında Conger ve Kanungo’nun Karizmatik Lider Özelliklerinin Etkileri Üzerine Karaman Ve Aksaray Emniyet Müdürlüklerinde Yapılan Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10: 403-427.
- Ölçüm Çetin, M. (2004) *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Onay Özkaya, M.; Deveci Kocakoç, İ. ve Kara, E. (2006) “Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Ekonomi Dergisi*, 13(2): 77-96.
- Paine, S.C. (2007) *The Relationship Among Interpersonal And Organizational Trust And Organizational Commitment*, Ph. D. Thesis, San Diego Alliant International University.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007) “Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 7(2), 621-636.
- Siğri, Ü. ve Basım, N. (2006) “İşgörenlerin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12): 131-155.
- Suliman, A. ve Iles, P. (2000) “Is Continuance Commitment Beneficial To Organizations? Commitment-Performance Relationship: A New Look”, *Journal of Managerial Psychology*, 15(5): 407-426.
- Ünler, E. (2006) “Örgütte Bağlılığın İşin Nitelikleri ve Davranış Düzeltme Uygulamasıyla İlişkisi”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 95-115.
- Uyguç, N. ve Çimrin, D. (2004) “DEÜ Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 91-99.
- Wasti, S. A. (2003) “Organizational Commitment, Turnover Intentions and the Influence of Cultural Values”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 303-321
- Woods, W.G. (2007) *The Effect Of Leadership Practices On Organizational Commitment: An Analysis Of Mba's In Their Individual Workplace Settings*, Ph. D. Thesis, Capella University.
- Worsfold, P. (1999) “HRM, Performance, Commitment And Service Quality In The Hotel Industry”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7): 340-348
- Yüksel, İ. (2003) “Hemşirelerin İş Güçlüğü Faktörlerinin Belirlenmesi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi”, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi*, 5(20): 131-13