



TINI-SOS

The International New Issues In Social Sciences

The

TINI-SOS

International

New

Issues

in **SO**cial **S**cience

The International New Issues in Social Sciences

International Scientific Refereed Journal

Year: 2020 Summer

Volume: 8

Number: 2

ISSN: 2149-4266

eISSN: 2645-9140



The International New Issues in Social Sciences
Year 2020 Summer - Volume 8, Number 2

TINI- SOS

The International New Issues In Social Sciences

TINI- SOS

Year: 2020 Summer Volume: 8 Number: 2

Editör: Öğr. Gör. Nurten KÜÇÜK

ii

Index

A S O S DergiPark
Acar index, indeks AKADEMİK

Yayın Kurulu/ EditorialBoard

Dr. Akram Karimov (Taşkent Maliye Enstitüsü/Özbekistan)

Assoc. Prof. Binali MAMOEV (Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer Üniversitesi/ Kırgızistan)

Dr. Gülzira ZHAXYGLOVA (Kocaeli Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Mehmetgali SARIBEKOV (Dulati Taraz Devlet Üniversitesi/Kazakistan)

Assoc. Prof. Metin BAYRAK (Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi/Kırgızistan)

Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Ozodbek KARAMATOV (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

Dr. Tohir Malikov (Taşkent Maliye Enstitüsü/Özbekistan)

Prof. Dr. Zafer AĞDELEN (Girne Amerikan Üniversitesi/Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti)

İletişim:

Editor: kucuktr@hotmail.com

Journal: tinissues@hotmail.com

Web: <http://www.tinisos.com/>

Matbaa: Sonçağ Yayıncılık Matbaacılık Reklam San Tic. Ltd. Şti. İstanbul Cad. İstanbul Çarşısı
48/48, İskitler - Ankara Tlf: 0312 341 36 67 E-Posta: uzun@uzundijital.com



The International New Issues in Social Sciences
Year 2020 Summer - Volume 8, Number 2

Hakem Kurulu/ Board of Referees

Prof. Dr. Atilhan Nakdiyok (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Assoc. Prof. Binali Mamoev (Yabancı Diller ve Mesleki Kariyer Üniversitesi/Kırgızistan)

Prof. Dr. Birdoğan Baki (Karadeniz Teknik Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Dilaver Düzgün (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Fehim Bakirci (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)

Dr. Gülzira Zhaxyglova (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)

Assoc. Prof. Hayrettin Kesgingöz (Karabük Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Hilmi Yüksel (Dokuz Eylül Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi İlker Kocamaz (Marmara Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. İsmail Demir (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Mahmut Tekin (Selçuk Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Maiya Myrzabekova (Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Mehmetgali Saribekov (Dulati Taraz Devlet Üniversitesi/Kazakistan)

Assoc. Prof. Metin Bayrak (Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi/Kırgızistan)

Prof. Dr. Muammer Zerenler (Selçuk Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Muhsin Halis (Kocaeli Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Murat Nişancı (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi Niyazi Gümüş (Bolu İzzet Baysal Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Orhan Küçük (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Osman Demirdöğen (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Ozodbek Karamatov (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Ömer Faruk İşcan (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Selami Özcan (Yalova Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Selami Şimşek (Gümüşhane Üniversitesi/ Türkiye)



Hakem Kurulu/ Board of Referees

Prof. Dr. Selami Yıldız (Düzce Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Selim Başar (Anadolu Üniversitesi/Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi Selma Karabaş (Çankırı Karatekin Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Selçuk Korucuk (Giresun Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Salih Memiş (Giresun Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Serkan Dilek (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Dr. Öğr. Üyesi Şerafettin Keleş (Erzincan Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Turgut Bayramoğlu (Bayburt Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Zafer Ağdelen (Girne Amerikan Üniversitesi/Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti)



Derginin Yayınlanma Amacı: Tini-SOS dergisi sosyal bilimler alanında özellikle yeni olan, bir uygulamayı yeni yöntemlerle analiz eden veya farklı alanlarda uygulayan, bilimsel araştırma makalelerini literatüre taşımak, bu anlamda bilim insanlarının çalışmalarını duyurabilmek ve sonucunda bilimin gelişmesine yardımcı olmak, ülkemizin ve genel olarak dünya insanının bilgiye erişimine ve neticesinde refahına katkı sağlamaktır.

Derginin Kapsamı: Tini-SOS dergisi, sosyal bilimler alanında, özellikle bilimsel ölçütlere uygun şekilde yapılandırılmış alan araştırmalarına dayalı bilimsel makaleleri değerlendirmek ve uygun ölçüleri sağlayan çalışmalarını yayınlamak üzere çalışmalarını yürütmektedir.

Etik Kurallar: Tini-SOS dergisi, yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmış makaleleri uygun hakemlik süreçlerinden geçirerek yayımlamakta, bu süreçte etik kurallara azami riayet etmektedir. Etik kurul kararı gereken makalelerden Etik Kurul Raporu istenmektedir. Makalelerde Araştırma ve Yayın Etiğine uyulmaktadır.

Committee on Publication Ethics (COPE) standartlarına dikkat edilmektedir.

1. Çalışma tasarımı ve etik onayı: Araştırmalar iyi gerekçelendirilmeli, iyi planlanmalı, uygun şekilde tasarlanarak etik olarak onaylanmalıdır.

2. Verilerin uygun analizi: Veriler süistimal edilmeden derlenmeli ve tahrif edilmeden analiz edilmelidir.

3. Yazarlık: Çalışmanın belli bir bölümüne belli ölçüde katkı sağlanmalıdır.

4. Çıkar çatışmaları: Daha sonra ortaya çıktığında yazarların kabul etmeyecekleri durumlar içermemelidir.

5. Akran değerlendirmesi: Editörler tarafından hakem kurulu dışında yazılı görüş sunmak üzere uzmanlar belirlenebilir.

6. Gereksiz yayın: Yayınlanmış bir yayın başka bir dilde de olsa tekrar yayınlanmaz.

7. İntihal: Bir başka yazarın eserinin tamamen veya kısmen kaynak göstermeksizin alınmasına kesinlikle rıza gösterilmez.

8. Editörlerin görevleri: Mevcut yapımızın üzerinde daha güçlü bir dergi yönetimi var etmek ve bunu sürdürülebilir kılmak temel hedefimizdir.

9. Medya ilişkileri: tini-SOS'un yerel ve ulusal medyada, özellikle sosyal medyada görünürlüğüne çaba harcanmaktadır.

10. Reklam: tini-SOS'un tanıtımı bilim camiasında yapılmaya çalışılmakta, basılan dergiler üniversite kütüphanelerine gönderilmektedir.



The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)

Purpose of Publication: Tini-SOS journal is to carry scientific, research articles which are especially new in social sciences, analyze an application with new methods or apply it in different fields. In this sense, to announce the work of scientists and as a result to help the development of science, and to contribute to the welfare of our country and the people of the world in general.

Scope of the Journal: Tini-SOS journal is to evaluate scientific articles in the field of social sciences, especially based on field studies structured in accordance with scientific criteria, and conducts studies to publish studies that provide appropriate measures.

Ethical Rule: Tini-SOS magazine publishes articles prepared in accordance with the rules of publication ethics through appropriate refereeing processes and complies with the ethical rules in this process. Ethics Committee Report is requested from the articles as required by the ethics committee decision. Research and Publication Ethics are followed in the articles.

Committee on Publication Ethics (COPE) standards are observed.

- 1. Study design and ethical approval:** Research should be well justified, well planned, properly designed and ethically approved.
- 2. Appropriate analysis of data:** Data should be collected without abuse and analyzed without tampering.
- 3. Authorship:** A certain amount of contribution should be made to a certain part of the study.
- 4. Conflicts of interest:** It should not contain situations that authors will not accept when they occur later.
- 5. Peer Review:** The editors may appoint experts to submit written comments outside the arbitral tribunal.
- 6. Redundant publication:** A published publication is not republished, even in another language.
- 7. Plagiarism:** It is strictly forbidden to take the work of another author completely or partially without referring to it.
- 8. Duties of the editors:** Our main goal is to have a stronger magazine management on our existing structure and to make it sustainable.
- 9. Media relations:** Efforts are made to ensure the visibility of tini-SOS in local and national media, particularly in social media.
- 10. Advertisement:** Tini-SOS is being promoted in the scientific community, and journals are sent to university libraries.



TINI-SOS Yazı Yayın Koşulları

1. The International New Issues in Social Sciences (TINI) dergisi, uluslararası hakemli bir dergi olup yıllık olarak basılı ve elektronik ortamda yayınlanmaktadır (<https://dergipark.org.tr/tinisos>). Makaleler Türkçe, İngilizce veya Rusça dillerinde gönderilebilir.

2. TINI dergisine gönderilen yazılar, daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış ve yayımlanmak üzere başka bir basılı/elektronik mecraaya sunulmamış olmalıdır. Böyle bir durumun tespiti halinde süreç iptal edilir. Makale sunum ücreti iade edilmez.

3. Makaleler mail adresine (tinissues@hotmail.com veya kucuktr@hotmail.com) gönderilmeli, dergi editörlüğü ile makale sunum ve değerlendirme süreçlerine ilişkin tüm iletişim mail üzerinden gerçekleştirilmelidir. Telefonla bilgi verilmez.

4. TINI dergisine sunulan makaleler öncelikle şekil ve içerik yönünden ön incelemeye tabi tutulmakta, uygun bulunan makaleler en az 2 hakemesunulmaktadır.

5. TINI'ya gönderilen makalelerin hakemlik sürecine girip girmeyeceği iki hafta içinde sonuçlandırılır. Ön inceleme sonucunda iade edilmesine karar verilen makalelere ait makale sunum bedeli iade edilir.

6. Yayın Kurulu tarafından incelenen makalelere uygun bulunduğu takdirde hakem/ler tayin edilmektedir. Hakem/ler'den gelen raporlar doğrultusunda, makalenin yayınlanmasına, rapor çerçevesinde yazar/lar'dan düzeltme, ek bilgi ve kısaltma istenmesine veya yayınlanmamasına karar verilmekte ve bu karar yazar/lar'a bildirilmektedir.

7. Gönderilen yazılar 1 satır aralıklı, paragraf aralığı önce 0 nk sonra 6 nk, tablo ve şekillerle birlikte en çok 25 sayfa, A4 veya A5 olmayıp Özel Boyut 16x24 cm sayfası boyutunda, üstten 3 cm., soldan ve alttan 2 cm. ve sağdan 1,5 cm. boşluk olmalıdır. Yazı 11 puntoda, Calibri, sola yaslı, Türkçe font kullanılarak hazırlanmalıdır. Şekil şartlarına veya dergi içeriğine uymayan yazılar ön inceleme sonrasında TINI Dergisince hakemlere gönderilmeden yazar/lar'a iade edilir.

8. TINI'ya gönderilen makalelerin şekil, grafik ve tabloların derginin belirttiği formata uygun olması gereklidir. Dipnotlar, grafikler ve tablolar olabildiğince atıf yapılan sayfada veya hemen devamında yer almalıdır. Metne konan tablolar yazılım programı çıktısı olarak konmamalı, sonuçları yazar/lar kendileri tablo haline getirmelidir. Grafik, şekil ve tablolar dergi yazım boyutunda olmalıdır.

9. Tablo ve makale isimleri üstte, şekil ve grafik isimleri altta yer almalıdır. Yazı büyüklüğü ve girintiler yazım kuralları ile aynıdır.

10. Gönderilen bütün makalelerin başında, Türkçe başlık, Türkçe özet, İngilizce başlık, İngilizce özet yer almalıdır. Özet kısımları 120-150 kelime arasında olmalıdır.



The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)

Özetlerde; amaç, kapsam, yöntem, bulgular ve sonuç bilgilerinin yer almasına özen gösterilmelidir. Özet kısımlarının altında anahtar kelimeler (keywords) İngilizce ve Türkçe olarak yazılmalıdır. Özetlerde kısaltma kullanılmamalıdır.

11. TINI'ya gönderilecek makaleler, yazar isimli ve isimsiz olmak üzere iki word dosyası biçiminde telif hakkı formuyla birlikte dergipark sistemine yüklenmelidir.

12. Yazar isimleri makale başlığının hemen altında yer almalı, kariyer, kurum, adres ve mail bilgileri dipnotta bu sırayla verilmelidir.

13. Gönderilen makalelerde mutlaka, iki rakamlı düzeyde (örneğin; Q11) en az bir, en fazla üç adet jel (journal of economic literature) sınıflaması yapılmalıdır. Makalenin konu başlığına göre seçilmesi gereken jel sınıflamaları için http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.html adresinden yararlanılabilir.

14. Tüm yazılar; Amerikan Psikologlar Birliği (American Psychological Association, APA) tarafından yayınlanan "The publication manual of the American Psychological Association (5th edition), 2001" isimli kaynakta belirtilen yazım ilkelerine uygun olarak yazılmalıdır. Bu kaynak genelde üniversite kütüphanelerinde kolaylıkla bulunabilen bir materyaldir ve yazım kuralları ile ilgili çok sayıda örnek bulunmaktadır.

15. Makalelerde Türk Dil Kurumu'nun (TDK yazım kılavuzu ve yazım kuralları örnek alınmalıdır. Detaylı bilgi için TDK'nın web sayfasına bakınız: www.tdk.gov.tr. Yabancı sözcükler yerine olabildiğince Türkçe sözlükler kullanılmalıdır. Türkçe'de alışılmamış sözcükler kullanılırken ilk geçtiği yerde yabancı dildeki karşılığı parantez içinde verilebilir.

16. Metinde kaynaklara atıfta bulunurken isim (tarih) biçimine, kaynak gösterirken (isim, tarih: sayfa no) (Küçük, 2015: 327) biçimine uyulmalıdır. Birden fazla esere atıfta bulunuluyorsa aynı parantez içinde virgülle ayırmak suretiyle bütün kaynaklar peş peşe yazılmalıdır. Ayna yazarın aynı yıldaki ikinci ve üçüncü eseri için (2010a) ve (2010b) biçiminde harfler konmalıdır. Birden fazla yazarlı atıflarda eğer iki yazar varsa iki yazarın soy isimleri birlikte yazılmalı (Demir ve Soylu, 2015: 45), üç ve daha fazla yazarlı atıflarda ise (Efe vd., 2015: 43) biçiminde gösterim esas olmalıdır.

17. Ayrıca makalenin sonunda Soyisim, isim, tarih, Çalışma Adı, Yayınlandığı Eser ve Yer Bilgilerinin bu sırayla yer aldığı bir **Kaynakça** hazırlanmalıdır.

Küçük, Orhan (2014) Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Demirdöğen, Osman ve Küçük, Orhan (2014), **Üretim İşlem Yönetimi**, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayınevi.

Pervaiz, Ahmed K. and Mohammed Rafiq, (1998), "Integrated Benchmarking: A Holistic Examination of Select Techniques For Benchmarking Analysis", Benchmarking For Quality Management & Technology, MCB University Press, Vol: 5, No. 3, ss.



201-225.

Fidan, Yılmaz ve diğerleri (2009), **Sorulu Cevaplı Temel Dini Bilgiler**, İstanbul: Mart Matbaacılık Yayınları.

Schellhase, R. and others (2000), "Customer Satisfaction in Business-to-Business Marketing: The Case of Retail Organizations and Their Suppliers", *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 15, 2/3.

Bayram, Güngör ve Şentürk, Suat Hayri (2003), "Hazar Enerji Kaynakları ve Bölge Ekonomileri Açısından Önemi", **Yakın Dönem Güç Mücadeleleri Işığında Orta Asya Gerçeği**, (67-90), Ankara: Gündoğan Yayınları. (Kitapta bölüm)

Karancı, Ahmet (Ed.) (1997), **Farklılıkla Yaşamak Aile ve Toplumun Farklı Gereksinimleri Olan Bireylerle Birlikteliği**, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Müellif: Saîd b. Ali el-Kahtânî (2009), **Kitap ve Sünnet'ten Şifa Duaları** (Çev.: M. Rahmi Telkenaroğlu), Tercüme ve Tahric Çalışması, Konya: Hüner Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (1996), **Küçük Ölçekli İmalat Sanayi İstatistikleri**, Ankara: TÜİK Matbaası.

Dumlu, Emrullah, (2010), "İslam'ın İlk Dönemlerindeki Uygulamalar Ekseninde Kamusal Bir Gelir Olarak Zekât", **Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 33, 91- 116.

Şimşek, Selami (2005), "Keşanlı Süleyman Zâtî ve XVIII. Asırda Celvetîlik", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güllüpunar, Hasan (2010), "Halkla İlişkiler Sosyal Sorumluluk İlkesi: Kamu Kuruluşları Yaklaşımı Bakımından Konya Büyükşehir Belediyesi Örnekleri", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi**, 1(1), <http://sbedergi.gumushane.edu.tr/sayi1ocakk.html>, (12.12.2011).

Yayla, Yıldızhan (1991), "Anayasa" **Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi** içinde, 3, (164-194), İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı.

Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2011), **T.C. Resmi Gazete**, 6111, 25 Şubat 2011.

Kılıç, Adem - Şafak, Burhan Asaf (Yapımcı), Kılıç, Adem (Yönetmen) (2011), **Sümela'nın Şifresi Temel**, Türkiye: Üçgen Yapım Evi.

18. Makale sunum bedeli 2020 yılı için 250 TL olup makalenin dergiyeye gönderildiği anda hesaba aktarılması gerekmektedir. TINI'ya gönderilen ve hakemlik sürecine giren makalelerin sunum ücreti, makale yayımlansın-yayımlanmasın iade edilmez.



The International New Issues In SOcial Sciences (tini-SOS)

19. Makalelerde dile getirilen düşüncelerden yazarları sorumludur.

20. Dergide yayımlanması kabul edilen ve yayımlanan yazıların yazılı ve elektronik ortamda tüm yayın hakları TINI'ya aittir. Sadece kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.

21. Tini dergisinin basılan her sayısı o ilde hizmet veren yerel kütüphane aracılığıyla Kültür ve Turizm Bakanlığına sunulmakta ve dönüşümlü olarak üniversite kütüphanelerine gönderilmektedir.



TINI-SOS Editorial Terms

1. The International Journal of New Issues in Social Sciences (tini) is an international referee journal published in print and electronic media annually published (<https://dergipark.org.tr/tinisos>). Articles can be sent in Turkish, English and Russian.

2. Articles submitted to timbre magazine should not have been published anywhere before and submitted to any other printed/electronic media for publication. If such a situation is determined, the process is cancelled. Article presentation fee is non-refundable.

3. Articles to mail address (tinissues@hotmail.com or kucuktr@hotmail.com) should be sent and all communication regarding the journal editorship and Article presentation and evaluation processes should be carried out via mail. No information is provided by telephone.

4. Articles submitted to tini journal are subject to preliminary review primarily in terms of shape and content, and articles found appropriate are presented to at least 2 referees.

5. It is concluded within two weeks whether the articles submitted to Tini will enter the refereeing process. As a result of the preliminary examination, the price of the article presentation for the articles decided to be returned is returned.

6. If the articles reviewed by the editorial board are found to be appropriate, the referee/s are appointed. In accordance with the reports from the referee/s, it is decided that the article will be published, the author/s will be asked for correction, additional information and shortening within the framework of the report or it will not be published and this decision will be notified to the author/s.

7. 1 line spacing, paragraph spacing before 0 nk after 6 nk, tables and shapes with up to 25 pages, A4 or A5 not special size 16x24 cm page size, 3 cm from the top., 2 cm from left and bottom. and 1.5 cm from the right. there should be space. Writing 11 Punto, Calibri, left-leaning, should be prepared using Turkish font. Articles that do not comply with the terms of the form or the content of the Journal are returned to the authors/s without being sent to the referees by Tini Journal after the preliminary examination.

8. The figures, graphics, and tables of the articles submitted to tin are required to conform to the format specified by the journal. Footnotes, charts and tables should be included on the cited page as much as possible or immediately afterwards. The tables that are put into the text should not be put as software program output, the authors should make the results themselves into tables. Graphics, shapes and tables should be the size of the journal spelling.



The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)

9. Table and Article names should be placed at the top, shape and graphic names should be placed at the bottom. Writing size and indentations are the same as spelling rules.

10. At the beginning of all the articles submitted, Turkish title, Turkish abstract, English title, English abstract should be included. The summary parts should be between 120-150 words. In the summaries, care should be taken to include objective, scope, method, findings and conclusion information. Keywords should be written in English/Russian and Turkish below the summary sections. Abbreviations should not be used in abstracts.

11. Articles to be sent to Tini should be uploaded to the dergipark system together with the copyright form in two word file formats, named author and anonymous.

12. The names of the authors should be placed immediately below the title of the article and the career, institution, address and mail information should be given in this order in the footnote.

13. Articles submitted must be classified at least one (e.g., Q11) and up to three (journal of economic literature) at a two-figure level. For gel classifications to be selected according to the topic of the article

http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.html available at.

14. All articles must be written in accordance with the writing principles stated in the source "The publication manual of the American Psychological Association (5th edition), 2001", published by the American Psychological Association (APA). This resource is generally readily available in university libraries, and there are numerous examples of spelling rules.

15. In the articles, the Turkish language institution (TDK spelling guide and spelling rules should be taken as an example. For more information, see TDK's Web page: www.tdk.gov.tr . Instead of foreign words, Turkish dictionaries should be used as much as possible. When using unconventional words in Turkish, its equivalent in foreign language can be given in parentheses where it first appears.

16. The name (date) format should be followed when referring to sources in the text, and the format should be followed when referring to sources (name, date: Page no) (Küçük, 2015: 327). If more than one work is referred to, all resources must be written one after the other, separated by commas in the same parenthesis. For the Mirror author's second and Third work in the same year, letters must be put in the form (2010a) and (2010b). In references with more than one author, If there are two authors, the genealogical names of the two authors should be co-authored (iron and Noble, 2015: 45), while in references with three and more authors (Efe et al., 2015: 43) in the format notation should be essential.



The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)

17. In addition, at the end of the article, A Bibliography should be prepared in which the surname, name, date, working name, published work and place information are included in this order.

Küçük, Orhan (2014) Lojistik İlkeleri ve Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Demirdöğen, Osman ve Küçük, Orhan (2014), **Üretim İşlem Yönetimi**, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayınevi.

Pervaiz, Ahmed K. and Mohammed Rafiq, (1998), "Integrated Benchmarking: A Holistic Examination of Select Techniques For Benchmarking Analysis", Benchmarking For Quality Management & Technology, MCB University Press, Vol: 5, No. 3, ss. 201-225.

Fidan, Yılmaz ve diğerleri (2009), **Sorulu Cevaplı Temel Dini Bilgiler**, İstanbul: Mart Matbaacılık Yayınları.

Bayram, Güngör ve Şentürk, Suat Hayri (2003), "Hazar Enerji Kaynakları ve Bölge Ekonomileri Açısından Önemi", **Yakın Dönem Güç Mücadeleleri Işığında Orta Asya Gerçeği**, (67-90), Ankara: Gündoğan Yayınları. (Kitapta bölüm)

Karancı, Ahmet (Ed.) (1997), **Farklılıkla Yaşamak Aile ve Toplumun Farklı Gereksinimleri Olan Bireylerle Birlikteliği**, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Müellif: Saîd b. Ali el-Kahtânî (2009), **Kitap ve Sünnet'ten Şifa Duaları** (Çev.: M. Rahmi Telkenaroğlu), Tercüme ve Tahric Çalışması, Konya: Hüner Yayınları.

Türkiye İstatistik Kurumu (1996), **Küçük Ölçekli İmalat Sanayi İstatistikleri**, Ankara: TÜİK Matbaası.

Dumlu, Emrullah, (2010), "İslam'ın İlk Dönemlerindeki Uygulamalar Ekseninde Kamusal Bir Gelir Olarak Zekât", **Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 33, 91- 116.

Schellhase, R. and others (2000), "Customer Satisfaction in Business-to-Business Marketing: The Case of Retail Organizations and Their Suppliers", Journal of Business & Industrial Marketing, 15, 2/3.

Şimşek, Selami (2005), "Keşanlı Süleyman Zâtî ve XVIII. Asırda Celvetlik", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güllüpunar, Hasan (2010), "Halkla İlişkiler Sosyal Sorumluluk İlkesi: Kamu Kuruluşları Yaklaşımı Bakımından Konya Büyükşehir Belediyesi Örnekleri", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi**, 1(1), <http://sbedergi.gumushane.edu.tr/sayi1ocakk.html>, (12.12.2011).

Yayla, Yıldızhan (1991), "Anayasa" **Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi** içinde, 3, (164-194), İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı.



The International New Issues In Social Sciences (tini-SOS)

Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması İle Sosyal Sigortalar Ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2011), **T.C. Resmi Gazete**, 6111, 25 Şubat 2011.

Kılıç, Adem - Şafak, Burhan Asaf (Yapımcı), Kılıç, Adem (Yönetmen) (2011), **Sümela'nın Şifresi Temel**, Türkiye: Üçgen Yapım Evi.

18. The article presentation cost is TL 250 for the year 2020 and should be taken into account as soon as the article is sent to the journal. The presentation fee of the articles submitted to Timi and submitted to the refereeing process shall not be refunded until the article has been published.

19. It's authors are responsible for the thoughts expressed in the articles.

20. All publication rights in written and electronic media of the articles that are accepted to be published in the journal belong to Tini. The source can be cited only by showing.

21. Each printed issue of Tini magazine is presented to the Ministry of Culture and Tourism through the local library serving that province and is alternately sent to university libraries.



CONTENTS

Year: 2020

Summer

Volume: 8

Number: 2

xv

Article and Authors/Makale ve YazarlarPage/Sayfa

İlyas Ertuğrul İnan (<i>Araştırma makalesi</i>) Afet Lojistiği Performansı, Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması (<i>Investigation of The Relationship Among Logistic Performance Disaster Intervention Performance And Personnel Performance</i>)	215-238
Talal Abdulrazziq (<i>Araştırma makalesi</i>) The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology (<i>İşgören Eğitimi, Motivasyon ve İşgören İlişkileri Yönetimi İle Bilgi Teknolojisi İlişkisi</i>)	239-258
Ali M. Ali Saeid (<i>Araştırma makalesi</i>) Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma (<i>The Relationship between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research</i>)	259-286
Murat Yiğithan Artuğ (<i>Araştırma makalesi</i>) Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması (<i>Investigation of The Relationship Between Urban Logistics Performance Factors and Logistics Village Performance Factors</i>)	287-304



CONTENTS

Year: 2020

Summer

Volume: 8

Number: 2

xvi

Article and Authors/Makale ve YazarlarPage/Sayfa

Duygu Uysal (<i>Araştırma makalesi</i>) Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi <i>(The Relationship Between Perceived Organizational Support and The Sensitive Base Theory in Women's Career)</i>	305-328
Türkân Serin (<i>Araştırma makalesi</i>) Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği <i>(Determine to The Importance Scale of Performances of Urban Logistics and Logistics Village: In Example Bolu Region)</i>	329-346
Merve Yanar Gürce and Mustafa Karadeniz (<i>Araştırma makalesi</i>) Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption <i>(Niçin Paylaşırız? Ortak Tüketim Motivasyonları)</i>	347-366



Afet Lojistiği Performansı, Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılmasıİlyas Ertuğrul İnan¹**Özet**

Bu araştırmanın amacı afet lojistiği performansı, afet müdahale performansı ve personel performansı arasındaki ilişkisinin belirlenmesidir. Afet lojistiği performansı, afet müdahale performansı ve personel performansı afet müdahale birimlerinin işleyiş ve temel uygulamaları açısından önem arz etmektedir. Afetlere müdahalede kullanılan teçhizat, araç ve gereçlerin olay mahalline hızlıca ulaştırılması ve müdahalenin verimliliğinin artırılması, zarar gören paydaşların faaliyetlerinin normale dönmesi afet lojistiği olarak adlandırılmaktadır. Lojistik performansın, afete müdahalede gerekli personel nitelik ve niceliklerinin belirlenmesi ve bunların performanslarının istendik düzeyde tutulması afete müdahalede zaruri olmaktadır. Afete müdahale ile ilgili performans kriterlerinin istendik seviyede olmaması afet nedeniyle oluşacak can ve mal kaybını artıracaktır.

Araştırma afetlere müdahalelerde görevli Jandarma Arama Kurtarma ile TRB1 bölgesinde bulunan AFAD il müdürlükleri personelleriyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal örnekleme

¹ Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi, ilyasertugrulinan@hotmail.com (orcid: 0000-0001-7154-4230)

Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

tekniiği kullanılmış olup veriler çevrimiçi anket yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmada geri dönüş sağlanan 256 adet anket verileri değerlendirmeye alınmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerliklerinin test edilmesinden sonra keşfedici faktör analizine tabi tutulmuşlardır. Oluşturulan hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizi uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucu afet lojistiği performansı, afet müdahale performansı ve personel performansı arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Afete Müdahale Performansı, Personel Performansı, Afet Lojistiği Performansı, Lojistik, Afet

JEL Kodları: L 24, H84, Q54

Investigation of The Relationship Among Logistic Performance Disaster Intervention Performance and Personnel Performance

Abstract

The aim of this research is to determine the relationship between disaster logistics performance, disaster response logistics performance and personnel performance. Disaster logistics performance, disaster response performance and personnel performance are important for the operation and basic applications of disaster response units. Disaster logistics is called the rapid delivery of equipment, tools and equipment used in response to disasters to the scene of the disaster, increasing the efficiency of the response and returning the activities of the affected stakeholders to normal. Determining the required personnel qualifications and quantity of the logistic performance in disaster response and keeping their performance at the desired level is essential in disaster response. Failure to meet the desired performance criteria for disaster response will increase the loss of life and property due to disaster.

The research was carried out with the personnel of Gendarmerie Search and Rescue and AFAD provincial directorates in TRB1 region. Judicial sampling technique, which is one of the non-random sampling methods, was used in the study and the data were obtained by online survey method. In the study, 256 questionnaire data that were returned were evaluated. After testing the reliability and validity of the scales, they were subjected to exploratory factor analysis. Correlation analysis was applied to test the hypothesis. As a result of the analyzes, it was determined that there is a strong positive relationship



between disaster logistics performance, disaster response performance and personnel performance.

Key words: Disaster Intervention Performance, Personal Performance, Disaster Logistics Performance, Logistics, Disaster

JEL Codes: L24, H84, Q54

1. Giriş

Toplumun belirli bir kısmı ya da hepsini kapsayacak şekilde sosyal, fiziki ve ekonomik olarak kayba neden olan, hayatın olağan gidişatıyla insan faaliyetlerini kesen ya da durmasına neden olan, olaydan zarar görenlerin mücadele etmesinde yeterli olamadıkları insan nedenli olmayan, teknolojik ve doğal sebeplerden kaynaklı olaylar afet olarak tanımlanır (Küçük, 2016a: 30). Ülkemizde 2013 yılında yürürlüğe girmiş olan Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında afet ya da acil durumlarda müdahale için gereken bütün kaynaklarla gücün yerelde, ulusal çapta planlarının yapılması; belirtilen kaynaklarla mevcut gücün olayın gerçekleştiği bölgeye en etkin ve hızlı yollarla ulaştırılmasının temin edilmesi; müdahale hizmetleriyle müdahale hizmetlerinin koordine edilmesinde görevli destek unsurlarla ana paydaşların mahalli seviyede sorumlu birimlerinin görevleriyle sorumluluklarının planlanması esaslarına afet lojistiği denilmektedir (Acar, 1992; Van, 2006; Küçük, 2016a: 301).

Dünyada yer alan bütün canlı formları afetlerden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenerek birçok kayba uğramaktadırlar (Şen ve Esmer, 2017). Dünya genelinde 1900-2019 yılları arasında 29 746 662 kişi çeşitli afetlerde hayatlarını kaybetmiş, 3 565 652 004 kişi bu afetlerden etkilenmiş, 1 397 524 039 000 \$ hasar olmuştur (EM-DAT, 2019). Afetler bu kayıpların yanı sıra kültür varlıklarımız için, sosyal ve ekonomik gelişmişlik için, milli gelirdeki artış için ve mevcut kaynakların gelişmede kullanılması içinde birer tehdit oluşturmaktadır (Kadioğlu, 2011). Bu kayıpların çoğu afetlere zamanında müdahale edilememesinden kaynaklanmaktadır (Vanajakumari vd., 2016). Afetlere zamanında müdahale doğrudan afet müdahale performansını ortaya koymaktadır (Ay ve Yeşilyurt, 2017). Beklenmedik bu felaketlerle vuku bulan sürecin yönetiminde temel amaç afetzedelerin hayatta kalmalarını sağlamaktır (Kovács ve Spens, 2007).

Kayıpların azaltılması ve afet sürecinin etkili bir şekilde yönetilebilmesi için afetlerde ihtiyaç duyulan kaynakların planlanması, bu kaynakların afet

bölgesine en seri vasıtalarla nakledilmesi, afete müdahalede bulunacak tarafların koordine edilmesi, kısaca lojistik hizmetleri ile müdahale performansının yüksek olması gerekmektedir (Acar, 1992). Yapılan alan incelemesinde belirtilen kayıpların azaltılmasında afet lojistik performansı, afet müdahale performansı ve personel performansının etkili olduğu tespit edilmiştir (Küçük, 2016a; Küçük vd., 2016; Ak ve Yeşilyurt, 2017).

Afet ülkesi olarak Türkiye’de afete müdahalenin ve afet lojistiği performansının, afete olabildiğince hızlı ve personel performansının artmasının ise oldukça etkin bir müdahale sağlayabileceği değerlendirilmektedir. Böylece afet sonrası hayatın normale dönüşü hızlanacak, afetlerde yaralar hızlıca sarılabilecektir. Bu durumun bilimsel bir çalışmayla da tespit edilmesi düşüncesiyle bu çalışma kaleme alınmıştır. Bu kapsamda afet yönetim sürecinde etkili olan bu performanslar arasında ilişki olup olmadığı, ilişki varsa ilişkinin şiddeti ve yönü tespit edilmeye çalışılmıştır. Aradaki ilişki bilindiği takdirde afete müdahalede görevli paydaşlar olası bir afet durumunda kayıpları minimuma indirecek tedbirleri alabileceklerdir.

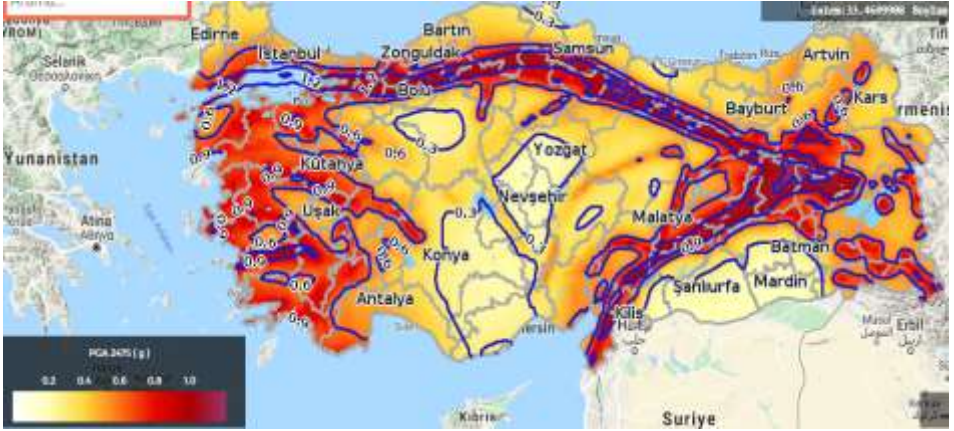
2. Teorik Çerçeve

Afetler çevresel, doğal, kültürel, ekonomik, fiziksel kayıplarla birlikte normal seyrinde giden hayatın ve insani aktivitelerin durması ya da kesilmesine neden olarak toplumlari, ülkeleri, bölgeleri ve dünyamızı olumsuz etkilemekte, afet bölgesindeki yerel imkânlarla baş edilemeyecek krizin yönetilmesini gerekli kılan olaylardır (Kadioğlu, 2011). Afet için genellenmiş bir tanım yapmak gerekirse insanın normal aktivitelerinde duraksamaya neden olan suni ya da doğal nedenli olay ve olaylar dizisidir (Macit, 2018). Afetlerden kaynaklı olarak her yıl birçok insan hayatını kaybetmektedir.

Belçika’da merkezi bulunan uluslararası veri tabanı olarak faaliyet yürüten Acil Durum Veri Tabanı (Emergency Events Database [EM-DAT]) dünya üzerinde meydana gelmiş olan afetlerin sonuçlarını ücretsiz olarak göstermektedir (Bahadır ve Uçku, 2018). Bu veri tabanına göre dünya genelinde 2000-2019 yılları arasında 32 756 kişi salgınlardan, 21 372 kişi iklimsel afetlerden, 676 358 kişi depremden, 18 036 kişi selden, 275 443 kişi fırtınalardan ve 11 151 kişi endüstriyel kazalardan hayatını kaybetmiştir. Ayrıca 6 450 741 kişi salgınlardan, 955 500 000 kişi iklimsel afetlerden, 80 538 125 kişi depremden, 748 080 283 kişi selden, 388 581 334 kişi fırtınalardan, 1 327 044 kişi endüstriyel kazanlardan etkilenmiştir (EM-DAT, 2019).



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan



Şekil 1. Türkiye Deprem Doğal Afet Risk Haritası (AFAD, 2019a)

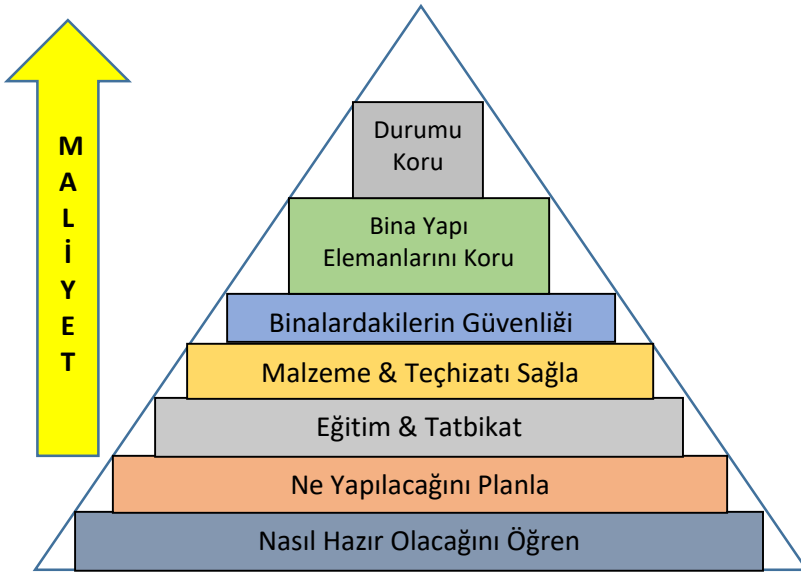
Yukarıda yer alan Şekil 1’de ülkemizin deprem doğal afet risk haritası görülmektedir. Yoğun kırmızı olan bölgeler deprem olma riskinin en çok olduğu yerlerdir. Özellikle ülkemizde 15 029 231 ikamet eden sayısı ile en kalabalık il olan İstanbul (Yılmaz, 2018) deprem bakımından en tehlikeli illerden birisidir. Her geçen gün kentlerdeki nüfusta hızla artmaktadır (Gümüş vd., 2017; İnan, 2018; İnan, 2019). Nüfus arttıkça da afetten etkilenen oran artmaktadır.

219

Lojistik özünde dağıtımın, dağıtım kanalı boyunca daha sistematik ve tüm kanal üyeleri arasında entegre bir çaba olarak gerçekleştirilmesidir (Küçük, 2016a: 19; Gümüş ve İnan, 2018; İnan ve Çelik, 2018). Lojistik geçmişi daha ziyade askeri bir terim olmakla birlikte, yönetmek ve harekete geçirmek olarak kabul görmüştür (Aşıcı ve Tek, 1985). Afet lojistiği ise insanların baş edemeyecekleri şekilde hayatın işleyişine zarar veren olaylara (Afet) muhatap olanlara yapılacak müdahalelerde, ulaşım, konaklama, ihtiyaç malzemelerinin stoklanması ve dağıtımı ile afetzedelerin hastane ve başka yerleşim yerlerine götürülmeleri uygulamalarının, bilgi paylaşımı ile birlikte planlanması, koordinasyonu ve denetimidir (Küçük, 2016a: 30). Bu lojistik faaliyetlerinde esas amaç afetzedelerin hayatta kalmalarını sağlamaktır (Kovács and Spens, 2007).



Afet lojistiği süreç olarak ele alındığında üç ana unsurdan oluşmaktadır; iyileştirme, anında müdahale ve hazırlık (Kovacs ve Spens, 2007). Hazırlık aşaması afet meydana gelmeden önceki süreçleri içermektedir. Hazırlık aşamasında kurum ve kuruluşların öncelikli olarak esas aldıkları nokta geçmişte meydana gelmiş afetler ve felaketlerdir (Wassenhove, 2006). Afetlerin meydana geliş zamanları her ne kadar çeşitli cihazlarla önceden tahminlerde bulunarak tespit edilmeye çalışılmış olsa da meydana gelme zamanları genelde belirsizdir (Ersoy vd., 2016). Bu yüzden bütün paydaşlar olası bir afet durumuna hazırlıklı olmak mecburiyetindedir.



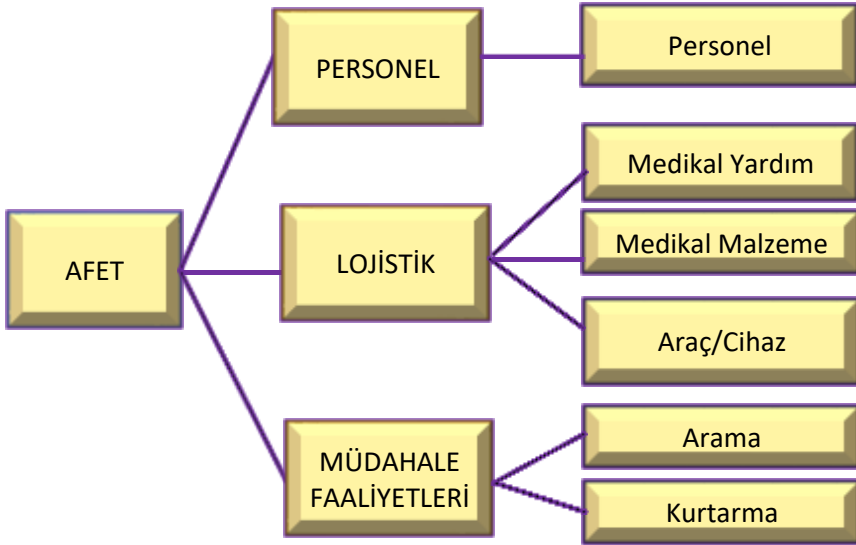
Şekil 2. Afetlere Hazırlıklı Olma Üçgeni (Kadioğlu, 2011)

Yukarıda yer alan Şekil 2'de afetlere hazırlıklı olmaya ilişkin alt maddeler gösterilmektedir. Öncelikli olarak afet meydana gelmeden önceki süreçte afete nasıl hazır olunması gerektiği öğrenilmelidir (Ersoy vd., 2016). Olası bir afet durumunda neler yapılacağını planlaması (Börühan vd., 2012; Küçük, 2016a: 218) ve bu planın çeşitli eğitim ve tatbikatlarla öğrendik davranışa dönüşmesi gerekmektedir (Karaman, 2016). Hazırlık aşamasında olası afette kullanılacak malzeme ve teçhizatlar sağlanmalıdır (Kadioğlu, 2008). Binanın yapı elemanlarının korunması, binadaki canlıların güvenliği ve durumunun korunması afetlere hazırlıklı olmada esas olan maddelerdir (Kadioğlu, 2011).



İyileştirme safhası afetin vuku bulması ile başlar (Ersoy vd., 2016). İyileştirme afetle birlikte bozulan yaşamın normale döndürülmesine yönelik faaliyetleri içermektedir (Karaman, 2016). Bu safha aynı zamanda anında müdahaleyle de ilişkilidir (Cozzolino vd., 2012). Bu noktada afet müdahale performansı devreye girmektedir (Ay ve Yeşilyurt, 2017). Esas amaç afet ve acil durumlarda işe, sağlık, mal ve can kurtarma, ibadete, psikolojik ve sosyal destek, çevre ve mal koruma, güvenlik hizmetlerinin verilmesidir (Küçük, 2016a: 303).

Şekil 3. Afette Kritik Süreçlere Ait Bağlantılar (Macit'ten [2018] uyarlanmıştır)



Yukarıda yer alan Şekil 3'te görüldüğü üzere bu araştırmanın çıkış noktası olan araştırma modeli doğrultusunda meydana gelen afetteki kritik süreçlere ait bağlantılar gösterilmektedir. Afet sürecinde kayıpların en aza indirilmesinde etkili olan hususlar personel performansı, afet lojistik performansı ve afet müdahale performansı olarak üç performansa dayanmaktadır (Küçük vd., 2016; Ay ve Yeşilyurt, 2017). Personel bileşeni doğrudan personelle ilişkilidir. İnsan bileşeni afet sonucunu olumlu ya da olumsuz olarak doğrudan etkilemektedir (Laçiner ve Yavuz, 2013). Personelin yetkinliği, müdahale kapasitesi ve becerisinin, afete müdahalenin başarısında rol oynayacağı değerlendirilmektedir.



Afet lojistiği bileşeni medikal yardım, medikal malzeme ve araç/cihaz içermektedir. Müdahale faaliyetleri bileşeni arama ve kurtarma faaliyetlerini içermektedir (Macit, 2018).

3. Çalışmanın Amacı

Araştırmanın amacı afet lojistiği performansı, afet müdahale performansı ile personel performansı arasındaki ilişkinin araştırılarak tespit edilmesidir. Afet lojistiği performansı ile afet müdahale performansı arasında, afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında ve afet müdahale performansı ile personel performansı arasında ilişki olup olmadığının, var ise ilişkinin şiddetinin ve yönünün belirlenmesidir.

Afet lojistiği performansı ile afet müdahale performansı arasında, afet lojistiği performansı ile personel performansı ve afete müdahale performansı ile personel performansı arasında ilişki olup olmadığının araştırılarak tespit edilmesiyle afete hazırlıktaki üstün ve zayıf yönleri ortaya koymak, çözüme yönelik kurumların faaliyetlerini artıracak öneriler getirmek araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

Yapılan çalışma ile; afete müdahale performansını iyileştirecek şekilde afet lojistiği performansı ve personel performansının iyileştirilmesinin can kaybının azaltılması, normale dönme süresinin, çocukların okullaşma süresinin kısaltılmasına katkı sağlayacağı hususuna dikkat çekilmesi ve böylece bu konularda gerekli adımların atılmasına yol gösterilmesi gibi yararlar beklenmektedir.

4. Kapsam ve Metodoloji

Araştırma kapsamında Küçük vd. (2015), Ay vd. (2017) ve Küçük (2020) tarafından geliştirilen afet lojistiği performansı, afet müdahale performansı ve personel performansı ölçeklerinden faydalanılmıştır. Ölçek; 1 “Tamamen Katılıyorum”, 2 “Katılıyorum”, 3 “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, 4 “Katılmıyorum” ve 5 “Tamamen Katılmıyorum” olmak üzere beşli likert ölçeğine göre hazırlanmıştır (Küçük, 2016b: 81-83).

Afet lojistiği performansı ölçeği 10 ifadeden, personel performansı ölçeği 5 ifadeden, afet müdahale performansı ölçeği 10 ifadeden oluşmaktadır. Araştırma afetlere müdahalelerde görevli Jandarma Arama Kurtarma ile TRB1 bölgesinde bulunan AFAD il müdürlükleri personelleriyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal örnekleme



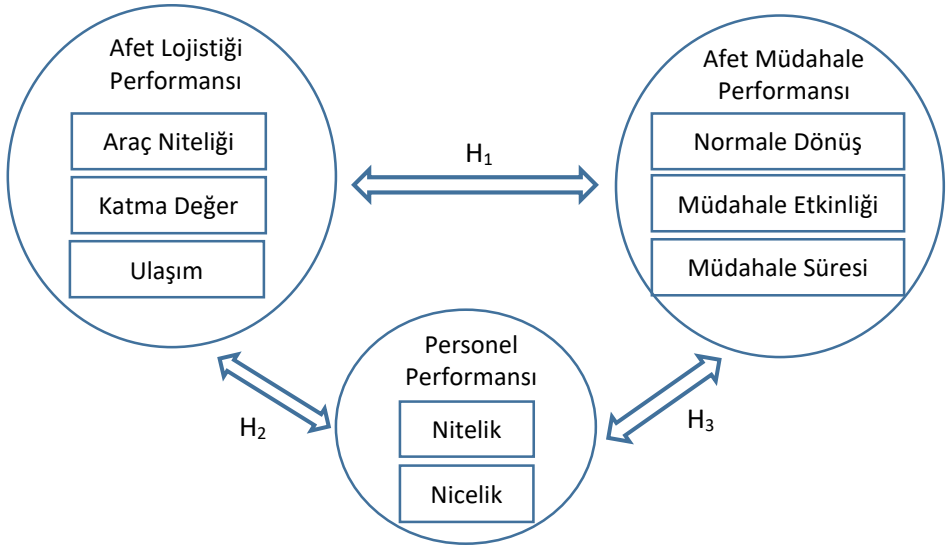
teknîği (Küçük, 2016b: 98) kullanılmış olup veriler çevrimiçi anket yöntemi ile elde edilmiştir. 500 civarı olan araştırma evreninden geri dönüş sağlanan 256 adet anket verileri değerlendirmeye alınmıştır.

Elde edilen veriler aracılığıyla uygulanan güvenilirlik analizi olarak Cronbach Alfa (α) Modeli kullanılmıştır. Geçerliliğin tespit edilebilmesinde Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) skoru esas alınmıştır (Küçük, 2016b: 137-141).

5. Araştırma Modeli

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlere taslak olması amacıyla şekil 2’de yer alan model oluşturulmuştur (Küçük, 2016b: 131-137). Modelin oluşturulmasında afete müdahale performansı ile afet lojistik performansı arasındaki ilişkinin tespit edildiği Küçük vd. (2015)’nin çalışması esas alınmıştır.

Bu araştırmalar kapsamında Şekil 4’te yer alan üç ana değişkenli model oluşturulmuştur:



Şekil 4. Araştırma Modeli

Şekil 4’de araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen araştırma modeli yer almaktadır. Afet lojistiği performansı araç niteliği, katma değer ve ulaşım alt

boyutlarını ihtiva etmektedir. Afet müdahale performansı normale dönüş, müdahale etkinliği ve müdahale süresi alt boyutlarından oluşmaktadır. Personel performansı personel niteliği ve niceliği alt boyutlarını içermektedir. Araştırma modelinde ayrıca istatistiki analizler sonucunda test edilecek olan hipotezler belirtilmiştir.

6. Hipotezler

Küçük vd. (2015) afet lojistiği kurumları üzerinde yapmış oldukları alan araştırması neticesinde afet lojistiğinin memnuniyet ile algılanan hizmet kalitesine pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Köseoğlu ve Yıldırım (2015) çalışmalarında afet lojistiğinin afete müdahalenin her aşamasında önemli bir yere sahip olduğunu, başarılı bir afet yönetimi için başarılı bir afet lojistiğinin olması gerektiğini vurgulamışlardır.

Önsöz ve Atalay (2015) afet lojistiğinin afete müdahale kadar önemli olduğuna vurgu yaparak afet yönetiminin afet meydana gelmeden önce başladığını, bu yüzden afet lojistiğine önem verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu çalışmada afet lojistik performansı ile afet lojistiği arasındaki ilişki alan yazını taranarak belirlenmiştir.

Diedrichs vd. (2016) afet lojistiğinde aktör konumundakilerin iletişim ve koordinasyonun afete müdahale performansı üzerindeki etkisi ve rolünü araştırmış afet lojistiği ile afet lojistik performansı arasındaki ilişki betimlenmiştir.

Ay ve Yeşilyurt (2017), Ay vd. (2017), Küçük vd. (2016) ve Küçük vd. (2015) yaptıkları çalışmalarda afet lojistiği ile afet lojistiği performansı arasındaki ilişkiyi tespit eden çalışmaları incelenmiş olup bu doğrultuda araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H₁: Afet lojistiği performansı ile afete müdahale performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Afet müdahale performansı ile personel performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.



7. Veri Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin normallik testi yapılmış olup verilerin parametrik analizler için uygun olduğu görülmüştür. Sayfa kısıtı nedeniyle paylaşılmamıştır. Bu doğrultuda araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen veriler aracılığıyla afet lojistik performansı ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Elde edilen afet lojistik performansına ait bulgular aşağıda yer alan tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Afet Lojistiği Performansı Ölçeği Bulguları

Afet Lojistiği Performansı Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ort.	KMO değeri						
<i>Araç Niteliği</i>												
Ekipman iyileşmiştir.	,843	2,789	63,50	,851	1,25	,641						
Araçların kapasitesi iyileşmiştir.	,825				1,30							
Araçların hızı iyileşmiştir.	,657				1,60							
Araçlar iyileşmiştir.	,649				1,75							
Araçların sayısı artmıştır.	,634				1,40							
<i>Katma Değer</i>												
Depolama olanakları iyileşmiştir.	,823	2,091			63,50		,851	2,30	,641			
Organizasyon alt yapısı iyileşmiştir.	,791							1,85				
Sigorta uygulaması gelişmiştir	,732							2,60				
<i>Ulaşım</i>												
Ulaşım alternatifleri artmıştır.	,857	1,470						63,50		,851	1,90	,641
Yollar iyileşmiştir.	,803										2,70	
Bartlett's Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare			820,851								
	Serbestlik derecesi (df)			45								
	Anlamlılık			,000								

Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,641 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,50'nin üzerinde olduğu için verilere uygulanacak faktör analizi sonuçlarının yararlı ve kullanılabilir olacağı görülmektedir. Ayrıca Barlett Sphericity testi sonucunda verilerin faktör analizi uygulamak için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Küçük, 2016b: 227-229). Açımlayıcı faktör analizi sonucu ifadelere ait faktör yükleri incelendiğinde tüm yüklerin değerlerinin 0,400'n üzerinde olduğu için hiçbir ifadenin ölçekten çıkarılmasına gerek yoktur (Küçük, 2016b: 228). Elde edilen ilk faktörün öz değer 2,789 olup 'Araç Niteliği' olarak adlandırılmıştır ve ölçekteki beş adet maddeyi içermektedir. İkinici faktör 2,091 öz değere sahip olup 'Katma Değer' olarak adlandırılmıştır ve üç adet ifade içermektedir. nc faktör ise 1,470 öz değere sahip olup 'Ulaşım' olarak adlandırılmıştır ve iki adet ifade içermektedir. Ölçekte elde edilen Cronbach alpha katsayısı 0,851 olup 0,80-1 aralığında olduğu için ölçek istatistiki olarak yüksek derecede güvenilirdir (Küçük, 2016b: 231-232).

Araştırma doğrultusunda katılımcılardan elde edilen veriler aracılığıyla afet müdahale performansı leğinin geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Elde edilen afet müdahale performansına ait bulgular Tablo 2'de verilmiştir.



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

Tablo 2. Afet Müdahale Performansı Bulguları

Afet Müdahale Performansı Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ort.	KMO değeri						
<i>Normale Dönüş</i>												
Afet ortamının eski haline dönüşme süresi kısalmıştır.	,822	2,459	55,416	,820	1,80	,616						
Afet mahallinde hayatın normale dönme süresi kısalmıştır.	,776				1,70							
Okulluların eğitime dönüş süreleri kısalmıştır.	,736				2,05							
Afet mahallinde hayatın normale dönme süresi kısalmıştır.	,582				2,16							
<i>Müdahale Etkinliği</i>												
Afete çok boyutlu müdahale edilmektedir.	,787	1,935			55,416		,820	2,10	,616			
Afetten kurtarılanların oranı artmıştır.	,704							2,50				
Benzer afet büyüklüğüne göre ölüm oranı azalmıştır.	,683							2,15				
Benzer afet büyüklüğüne göre yaralanma oranı azalmıştır.	,612							2,10				
<i>Müdahale Süresi</i>												
Afete müdahale süresi kısalmıştır.	,830	1,148	55,416	,820		1,90		,616				
Afet müdahalesinden sonuç alma süresi kısalmıştır.	,668					1,85						
Bartlett's Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare					486,010						
	Serbestlik derecesi (df)					45						
	Anlamlılık					,000						

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,616 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,50'nin üzerinde olduğu için verilere uygulanacak faktör analizi sonuçlarının yararlı ve kullanılabilir olacağı görülmektedir. Ayrıca Barlett Sphericity testi sonucunda verilerin faktör analizi



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

uygulamak için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucu ifadelerle ait faktör yükleri incelendiğinde tüm yüklerin değerlerinin 0,400'ün üzerinde olduğu için hiçbir ifadenin ölçekten çıkarılmasına gerek yoktur. Elde edilen ilk faktörün öz değeri 2,459 olup 'Normale Dönüş' olarak adlandırılmıştır ve ölçekteki dört adet maddeyi içermektedir. İkinci faktör 1,935 öz değere sahip olup 'Müdahale Etkinliği' olarak adlandırılmıştır ve dört adet ifade içermektedir. Üçüncü faktör ise 1,148 öz değere sahip olup 'Müdahale Süresi' olarak adlandırılmıştır ve iki adet ifade içermektedir. Ölçekte elde edilen Cronbach alpha katsayısı 0,820 olup 0,80-1 aralığında olduğu için ölçek istatistiki olarak yüksek derecede güvenilirdir (Küçük, 2016b: 227-232). Araştırma doğrultusunda katılımcılardan elde edilen veriler aracılığıyla personel performansı ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Elde edilen personel performansına ait bulgular aşağıda yer alan tabloda verilmiştir.

Tablo 3. Personel Performansı Bulguları

Personel Performansı Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değeri	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ort.	KMO değeri		
<i>Nitelik</i>								
Personelin bilinç düzeyi yükselmiştir.	,936	2,252	73,665	,830	1,20	,652		
Personelin niteliği iyileşmiştir.	,904				1,35			
Personelin eğitim düzeyi yükselmiştir.	,684				1,10			
<i>Nicelik</i>								
Personel farklı alanlarda uzmanlaşmıştır	,826	1,431						1,56
Personelin sayısı artmıştır.	,823							1,60
Bartlett's Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare			554,296				
	Serbestlik derecesi (df)			10				
	Anlamlılık			,000				

228

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,652 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,50'nin üzerinde olduğu için verilere uygulanacak faktör analizi sonuçlarının yararlı ve kullanılabilir olacağı görülmektedir. Ayrıca Barlett Sphericity testi sonucunda verilerin faktör analizi



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

uygulamak için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucu ifadelerine ait faktör yükleri incelendiğinde tüm yüklerin değerlerinin 0,400'ün üzerinde olduğu için hiçbir ifadenin ölçekten çıkarılmasına gerek yoktur. Elde edilen ilk faktörün öz değeri 2,252 olup 'Nitelik' olarak adlandırılmıştır ve ölçekteki üç adet maddeyi içermektedir. İkinci faktör 1,431 öz değere sahip olup 'Nicelik' olarak adlandırılmıştır ve iki adet ifade içermektedir. Ölçekte elde edilen Cronbach alpha katsayısı 0,830 olup 0,80-1 aralığında olduğu için ölçek istatistiki olarak yüksek derecede güvenilirdir (Küçük, 2016b: 227-232).

Araştırma kapsamında oluşturulan model doğrultusunda belirlenen hipotezleri test edebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkiyi oran biçiminde ortaya koyan, ilişkinin düzeyini ve yönünü belli eden bir analiz aracıdır (Küçük, 2016b: 249). Analiz sonucu elde edilen bulgular Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Afet Lojistiği, Afet Müdahale ve Personel Performansları İlişkisi

Değişkenler	Afet Lojistiği Performansı	Afet Müdahale Performansı	Personel Performansı
Afet Lojistiği Performansı	1		
Afet Müdahale Performansı	,863**	1	
Personel Performansı	,777**	,676**	1

**p<0,01

Yukarıdaki tablo incelendiğinde afet lojistiği performansı ile afet müdahale performansı arasında p<0,01 anlamlılık düzeyinde ve korelasyon değeri 0,863 bulunmuş olup r>0,80 olduğu için pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Küçük, 2016b: 249-250). Bu istatistiki sonuçlar kapsamında 1.H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında p<0,01 anlamlılık düzeyinde ve korelasyon değeri 0,777 bulunmuş olup 0,60<r<0,80 olduğu için pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Küçük, 2016b: 249-250). Bu istatistiki sonuçlar kapsamında 2.H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında p<0,01 anlamlılık düzeyinde ve korelasyon değeri 0,676 bulunmuş olup 0,60<r<0,80 olduğu için pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Küçük, 2016b: 249-250). Bu



istatistiki sonuçlar kapsamında 3.H₁ hipotezi kabul edilmiştir. Test edilen hipotezlere ait sonuçların özet sunumu aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 5. Araştırma Hipotez Sonuçlarının Özet Sunumu

Araştırma Hipotezleri	Sonuç
1. H ₁ : Afet lojistiği performansı ile afet müdahale performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
2. H ₁ : Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
3. H ₁ : Afet müdahale performansı ile personel performansı arasında pozitif anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

8. Tartışma

Geale (2010) afet lojistiği üzerine yapmış olduğu vaka çalışmasında felaket mağdurlarının ve afete yanıt veren sağlık ekiplerinin, afet lojistiği performansı ve afet müdahale performansı verilerinin yüksek olmasından önemli ölçüde arttırılmış verimlilik elde edeceklerini ve personel performansını artıracığını tespit etmiştir.

Sheppard vd. (2013) çalışmalarında lojistik hazırlık ve afete müdahale hususlarında paydaş olarak afetin gerçekleştiği bölgedeki insanların müdahaleye katılmalarının afete müdahale performansını olumlu yönde etkileyeceğini belirtmişlerdir. Bu araştırma personel performansı incelenirken insan faktörü olarak yerel halkın afete hazırlık konusundaki hazırlıklarının da incelenmesi gerekliliği açısından önemlidir.

Tanyaş vd. (2013) yapmış oldukları çalışmada afetlerin etkin bir şekilde yönetilmesi ve zararların asgari düzeye indirilmesinde lojistik fonksiyonların en az afet bölgesinde gerçekleşen afete müdahale kadar önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu yüzden afet lojistiği ve afete müdahale modellemelerinin gerekliliğini belirtmişler, afetin türlerine göre çok farklı özelliklerde afet lojistiğine ihtiyaç duyulduğunu vurgulamışlardır.

Küçük vd. (2015) Erzurum AFAD birimi üzerine yapmış olduğu çalışmada afetlerde görevli birimlerdeki çalışanların personel performanslarının afete müdahale performansını etkilediğini, personelin tatmin düzeyleriyle başarı algıları arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Benzer sonuçlar Akyol (2015) tarafından gerçekleştirilen afetlere müdahale eden örgütlerdeki personelin işgören tatmini ile başarı algısı arasındaki ilişkinin



tespit edildiği çalışma ile benzerdir.

Torre (2015) insani ve kar amacı gütmeyen lojistikte operasyonel modelleri tespit etmeye çalıştığı araştırmasında, afetlere müdahale performansına yönelik olarak model önerilerinde bulunmuş, afet lojistik performansı ile önerilen bu model arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Küçük vd. (2016) Afet lojistik performansı ile afete müdahale performansı değişkenleri arasında ilişki olup olmadığını tespit etmeye çalıştıkları araştırmalarında değişkenler arası istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Peker vd. (2016) çalışmalarında afet sonrası meydana gelmesi muhtemel can kayıplarının asgari düzeye indirilmesi için afet lojistiğinin desteğinin alınması, gıda ve tıbbi malzemelerin dağıtılacak yere sorunsuz bir şekilde ulaştırılmasında yer seçiminin önemine vurgu yapmışlardır. Çalışma ayrıca afet lojistik performansının önemine vurgu yaparak performans düzeyinin artırılması gerekliliğini belirtmektedir.

Ay ve Yeşilyurt (2017) afet lojistiği ve afet müdahale performansı arasındaki ilişkiyi araştırdıkları araştırmalarında afet lojistik performansı ile afete müdahale performansı arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu çalışma Küçük vd. (2016) yapmış oldukları çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Ali (2017) afet yanıtında yardım malzemeleri ve tahliyeleri yeniden dağıtma üzerine yapmış olduğu çalışmasında sınırlı kaynakların etkin kullanımı, bir felaketten sonraki yardım çalışmaları bağlamında büyük önem taşıdığını bundan dolayı afet lojistik performansının önemli olduğunu belirtmiştir. Ayrıca bu amaca ulaşmak, kaynakların sağlamaştırılmasını ve bir felaket müdahale sisteminin farklı bileşenleri arasında merkezi bir koordinasyonu gerektirdiğini de vurgulamıştır.

Bahadır ve Uçku (2018) yapmış oldukları çalışmada afetlere hazırlık konusuna değinmiş, uygun politika ve planlamalarla birlikte paydaşların afet konusunda işbirliği oluşturarak ve farkındalık oluşturarak afetin olası zararlarının en aza indirilebileceğini belirtmişlerdir. Bu çalışma özellikle afet lojistiği performansının iyi olmasının olası zararları azaltacağını belirtmesi açısından önemlidir.

Ozen (2018) afet yardım operasyonlarının etkinliğini artıracak modelleri tespit



etmeye çalıştığı araştırmasında afet lojistik performansının afete müdahale performansı üzerinde etkili olduğunu belirterek, afet müdahale performansının özellikle yardım dağıtımında mekan ve kanallarının etkinliği açısından önemli olduğunu belirtmiştir.

Avila (2019) afet planlaması ve acil durum yönetiminde rol liderliğinin perspektifleri üzerine yapmış olduğu çalışmada doğal afet durumunda acil durum yönetiminin gönüllüleri nasıl dahil ettiğini ve küçük bir kasabada afet planlaması ve acil durum yönetimi ile ilgili ortaya konan beş temayı ele alarak, genişlemesine yardımcı olmuştur: (1) küçük kasaba eksiklikleri; (2) finansal endişeler; (3) liderlik istikrarı; (4) gönüllülerle etkili iletişim kurmak; (5) doğal bir felaket durumunda, gönüllülerin işe alım, eğitim ve entegrasyon çalışmalarının etkisi. Ayrıca çalışmada doğal afet gerçekleşmeden önce afet lojistiği performansının değerlendirilmesi ve bu çerçevede bir takım değişikliklerin yapılması gerektiği vurgulanmıştır.

9. Sonuç

Araştırmada kullanılan ölçekler elde edilen veriler aracılığıyla güvenilirlik analiziyle test edilmiş olup yüksek derecede güvenilir oldukları istatistiki olarak test edilmiştir. Ayrıca araştırma sorunsalı kapsamında katılımcılardan elde edilen bilgiler ışığında aşağıda yer alan bilgiler elde edilmiştir.

TRB1 Bölgesi Malatya alt bölgesi olarak geçmekte olup Tunceli, Bingöl, Elazığ ve Malatya illerini kapsamaktadır. AFAD il müdürlüklerince iller genelinde olası afet durumlarında toplanma noktaları belirlenmiş (e-Devlet, 2019), ilçeler ve il ile ulaşımında mevcut güzergâhlara alternatif yollar belirlenmiştir. Afete hazırlık kapsamında illere göre AFAD il müdürlüklerinin ulaştığı kişi sayısı ise Tunceli’de 1 559, Bingöl’de 15 165, Elazığ’da 3 583 ve Malatya’da 151 olarak gerçekleştiği görülmektedir (AFAD-Tunceli, 2019; AFAD-Bingöl, 2019; AFAD-Elazığ, 2019; AFAD-Malatya, 2019). Ayrıca Türkiye Afet Müdahale Planı kapsamında bölgesel düzeyde bütünleşik afet yönetiminin tüm aşamalarının elektronik ortamda takip edilip, yönetilebileceği coğrafi bilgi sistemi tabanlı bir karar destek sistemi olan Afet Yönetimi ve Karar Destek Sistemi eğitimleri 2014 yılından itibaren paydaşlara verilmektedir (AFAD, 2019b).

Araştırma kapsamında Afet Lojistiği Performansı ölçeği, Afete Müdahale Performansı ölçeği ve Personel Performansı ölçeği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan KFA sonucunda Afet Lojistiği Performansı ölçeğinde “Araç Niteliği”, “Katma Değer” ve “Ulaşım” faktörleri elde edilmiştir. Afete Müdahale Performansı ölçeğinde “Normale Dönüş”, “Müdahale Etkinliği” ve “Müdahale



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

Süresi” faktörleri tespit edilmiştir. Personel Performansı ölçeğinde ise “Nitelik” ve “Nicelik” faktörleri elde edilmiştir.

Katılımcıların Afet Lojistiği Performansı ölçeğine göre en düşük ifade ortalamaları 1,25 ortalama ile “Ekipman iyileşmiştir.”, 1,30 ortalama ile “Araçların kapasitesi iyileşmiştir.” ve 1,40 ortalama ile “Araçların sayısı artmıştır.” olduğu görülmektedir. Afete Müdahale Performansı ölçeğine göre ortalamaları en düşük ifadelerin 1,70 ortalama ile “Afet mahallinde hayatın normale dönme süresi kısalmıştır.”, 1,80 ortalama ile “Afet alanının eski haline dönüşme süresi kısalmıştır.” ve 1,85 ortalama ile “Afet müdahalesinden sonuç alma süresi kısalmıştır.” olduğu görülmektedir. Personel Performansı ölçeğinde ise ortalamaları en düşük ifadelerin 1,10 ortalama ile “Personelin eğitim düzeyi yükselmiştir.”, 1,20 ortalama ile “Personelin bilinç düzeyi yükselmiştir.” ve 1,35 ortalama ile “Personelin niteliği iyileşmiştir.” olduğu görülmektedir.

Araştırmada ifadeler ters kodlanmış olup ifade ortalamaları bu kapsamda değerlendirildiğinde ölçeklere verilen cevapların olumlu olduğu ve afete hazırlık konusunda gerekli araç gereç ile personel kalitesinin arttığı istatistiki olarak tespit edilmiştir.

Bu çalışmada Afet Lojistiği Performansı, Afet Müdahale Performansı ve Personel Performansı arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için afetlere müdahalelerde görevli Jandarma Arama Kurtarma ve TRB1 bölgesindeki AFAD il müdürlükleri personelinden toplam 256 kişiye yüz yüze anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin test edilmesi amacıyla korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu, afet lojistiği performansı ile afet müdahale performansı arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü çok güçlü bir ilişki olduğu ve Afet lojistiği performansı ile personel performansı arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar literatürdeki mevcut çalışmalarla uyumludur (Küçük vd., 2015; Küçük vd., 2016; Ay ve Yeşilyurt, 2017; Ay vd., 2017).

10. Öneriler

Afet beklenmedik bir zamanda ve mekânda beklenmedik bir şekilde meydana gelmektedir. Afetler gerek ölümlerle sonuçlanması gerekse ekonomik olarak büyük tahribatlara neden olması bakımından önem arz etmektedir. Afet konusunda önemli olan afete müdahale paydaşların hepsinin bu konuda yetişmiş olması, gerekli araç ve teçhizatlara sahip olmaları ve en önemlisi de afet konusunda duyarlı olmalarıdır. Afete müdahale edecek birimlerde



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

çalıştırılacak personeller özellikle görevlerini yerine getirebilecek nitelikte olmalı ve yaşam boyu öğrenmeyi benimsemiş olmaları gerekmektedir. Çünkü teknolojiyle birlikte yeni teçhizatlar, yönetim sistemleri ve müdahale senaryoları çeşitlenip gelişmektedir. Bu da personelin dinamik bir öğrenme süreci içerisinde olmasını doğurmaktadır. Personel performansı ile afet lojistiği arasında ve personel performansı ile afete müdahale performansı arasında pozitif yönlü ilişki olduğu afete müdahale birimlerince dikkate alınmalıdır. Personelin nicelik ve niteliği arttırıldığında afete müdahale performansı ile birlikte afet lojistiği performansı artmaktadır. Bu nedenle gerek hizmet içi eğitimlerle gerekse adaylık eğitimlerinde personel konusunda daha duyarlı olmak gerekmektedir.

Araştırmanın teorik ve uygulama alanında katkılarının yanı sıra, bir takım kısıtlarının da olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Araştırmanın yalnızca TR81 Bölgesi ile afete müdahalede görevli jandarma birlikleri üzerinde yapılmış olması ve 256 katılımcıya olasılıksız yargısal örnekleme yöntemi ile ulaşılmış olunması kısıtlılık olarak değerlendirilmektedir. Bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılar Afet Lojistik Performansı, Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı ölçeklerini diğer bölgelerde hatta ulusal ve uluslararası afete müdahale teşkilat ve birimlerinde uygulayabilirlerse hem ölçeklerin güvenilirliği test edilmiş olacak hem de sonuçların karşılaştırılması açısından daha değerli olacaktır.

Yukarıda belirtilen kısıtlara rağmen Afet Lojistik Performansı ile Afet Müdahale Performansı arasında, Personel Performansı ile Afet lojistik Performansı arasında ve Personel Performansı ile Afet Müdahale Performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Personel performansı yüksek olan birimlerin afet lojistik performansı ve afet müdahale performansının da yük sek olacağı, afet lojistik performansı yüksek olan birimlerin afet müdahale performansının yüksek olacağı istatistiki olarak anlaşılmaktadır.



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

KAYNAKLAR

- Acar, N. (1992). Tam Zamanında Üretim ve Kanban Sistemi. *Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları, S, 3, 86.*
- AFAD (2019a). Türkiye Deprem Tehlike Haritaları İnteraktif Web Uygulaması, <https://tdth.afad.gov.tr/TDTH/main.xhtml>, 20.03.2019.
- AFAD (2019b). Ana Sayfa, AFAD Güncel, Haberler, TAMP-AYDES Eğitimleri, <https://www.afad.gov.tr/tr/1485/TAMP-AYDES-Egitimleri>, 26.03.2019.
- AFAD-Tunceli (2019). Ana Sayfa, <https://tunceli.afad.gov.tr/>, 26.03.2019.
- AFAD-Bingöl (2019). Ana Sayfa, <https://bingol.afad.gov.tr/>, 26.03.2019.
- AFAD-Elazığ (2019). Ana Sayfa, <https://elazig.afad.gov.tr/>, 26.03.2019.
- AFAD-Malatya (2019). Ana Sayfa, <https://malatya.afad.gov.tr/>, 26.03.2019.
- Akyol, H. (2015). Afetlere Müdahale Eden Örgütlerde İşgören Tatmini İle Başarı Algısı İlişkisi: Erzurum AFAD Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Ali, I. (2017). Relief Supplies and Evacuees Redistribution In Disaster Response (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 10288453)
- Aşıcı, Ö. & Tek, Ö. B. (1985). Fiziksel Dağıtım Yönetimi. Bilgehan Basımevi, İzmir.
- Avila, H. (2019). Perspectives of the Roles Leadership in Disaster Planning and Emergency Management (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 13812484)
- Ay, O. & Yeşilyurt, E. (2017). Lojistik Performansı Ve Afete Müdahale Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Tr82 Bölgesinde Bir Uygulama, *The International New Issues in Social Sciences*. Summer – Volume: 5, Number: 5, Özel Sayı, pp.251-258.
- Ay, O., Kartal, Ö. & Küçük, O. (2017) “Afet Lojistiği Performansı Faktörlerinin Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: TR82 Bölgesinde Bir Uygulama”, III. Uluslararası Kafkasya Orta Asya Dış Ticaret ve Lojistik Kongresi, 19-21 Ekim, Kastamonu, Bildiri Özetleri Kitabı, s. 77.
- Bahadır, H. & Uçku, R. (2018). Uluslararası Acil Durum Veri Tabanına Göre Türkiye Cumhuriyeti Tarihindeki Afetler, Doğal Afetler ve Çevre Dergisi, 4(1): 28-33, DOI: 10.21324/dacd.348117.
- Börühan, G., Ersoy, P. & Tek, Ö. B. (2012), “Afet Yönetiminde Lojistik Planlamanın Önemi”, I. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi Bildiri Kitabı, ss.376- 383.

Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

- Diedrichs, D. R., Phelps, K. & Isihara, P. A. (2016). "Quantifying Communication Effects in Disaster Response Logistics: A Multiple Network System Dynamics Model." *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*. 6(1): 24-45.
- e-Devlet (2019). AFAD Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, Acil Toplanma Alanı Sorgulama, <https://www.turkiye.gov.tr/afet-ve-acil-durum-yonetimi-acil-toplanma-alani-sorgulama>, 26.03.2019.
- EMDAT (2018). The EM-DAT Database, https://www.emdat.be/emdat_db/, 19/03/2019.
- Ersoy, P., Börühan, G. & Esmer, S. (2016). Afet Lojistiği (Eds. Kahraman, Z. T. & Altay, A), Bütünleşik Afet Yönetimi, İlkem Yayınları, İzmir.
- Geale, S. (2010). A Case Study of a Modular Logistical Systems Approach to Community Disaster Response (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3427146)
- Gümüş, N., Kartal, S. & İnan, İ. E. (2017). An Examination of Consumers' Perceptions of Towards Rural Food Products. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*. Vol: 3, Issue: 14, pp. 144-153.
- Gümüş, N., & İnan, İ. E. (2018). Gıda Sektöründe Faaliyet Gösteren Kobi'lerin Helal Gıda Sertifikasına Yönelik Algılarının İncelenmesi: TR 82 Bölgesi, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi, 53(3), s. 794-815.
- İnan, İ. E. (2018). Gıda Sektöründe Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin Helal Gıda Sertifikasına Yönelik Algılarının İncelenmesi: TR 82 Bölgesi. Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Kastamonu.
- İnan, İ. E., & Çelik, E. (2018). Algılanan Örgütsel Güven Ve İş Tatmini: Kastamonu İli Özel Ve Kamu Bankalarında Bir Uygulama, AL-FARABI Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, ISSN - 2564-7946 2018 Vol. 2/3, pp. 23-52.
- İnan, İ. E. (2019). Helal Kitap. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kadioğlu, M. (2008). Modern, Bütünleşik Afet Yönetimin Temel İlkeleri (Eds. Kadioğlu, M. & Özdamar, E.), Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri; JICA Türkiye Ofisi Yayınları, Ankara.
- Kadioğlu, M. (2011). Afet Yönetimi, Beklenilmeyeni Beklemek, En Kötüsünü Yönetmek (Ed. Yılmaz, M.). İstanbul Teknik Üniversitesi Afet Yönetimi Araştırma ve Uygulama Merkezi, T.C. Marmara Belediyeler Birliği Yayını, İstanbul.
- Karaman, Z. T. (2016). Afet Yönetimine Giriş ve Türkiye'de Örgütlenme (Eds. Karaman, Z. T. & Altay, A.), Bütünleşik Afet Yönetimi, İlkem Yayınları, İzmir.



Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

- Kovacs, G. & Spens, K. M. (2007), "Humanitarian Logistics in Disaster Relief Operations". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37 (2), pp. 99-114.
- Köseoglu, A. M. & Yıldırım, H. (2015). "The Role Of Logistics in Disaster Management And Disaster Logistics Issues." *Journal of Teaching and Education*. 4(3): 377-388.
- Küçük, O. (2016b). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ekin Yayınevi: Bursa.
- Küçük, O. (2016a). *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*, Seçkin Yayınevi: Ankara.
- Küçük, O. (2020). *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, (İçinde O. Küçük, 3. Kısım 7. Bölüm: Afet Lojistiği ve Afet Lojistiği Performansı, Personel Performansı ve Afete Müdahale Performansı Ölçekleri, ss. 194-198.), Sonçağ Yayıncılık: Ankara.
- Küçük, O. & Kocaman, G. (2014). Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve İşletme Performans İlişkisi: Bir Uygulama. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 29, 37-52.
- Küçük O., Kaya Budak S., Akyol, H., & Altınkurt, T. (2015) Afet Müdahale Kurumu Olarak Hastane ve Ambulans Hizmet Kalitesi İle Hasta Memnuniyet İlişkisi Bağlamında Bir Uygulama, *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, Winter II, Nu: 41, pp. 561-582.
- Küçük, O., Akyol, H., Kaya Budak, S., & Küçük, N. (2015). "Afetlere Müdahale Eden Örgütlerdeki Personelin İşgören Tatmini İle Başarı Algısı Arasındaki Karşılıklı İlişkinin Saptanması: Erzurum AFAD Örneği", *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, pp. 33-56, Winter III.
- Küçük, O., Dilek, S. & Küçük, N. (2016). "Afet Lojistiği Performansı ve Afete Müdahale Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi", 2. Uluslar arası Kafkasya Ortaasya Dış Ticaret ve Lojistik Kongresi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Laçiner, V. & Yavuz, Ö. (2013). "Van Depremi Örneğinde Afetler Sonrası Yapılan Yardımlar ve Hukuki Çerçevesi", *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 9, s. 117.
- Ozen, M. (2018). *Models to Improve Eciency of Disaster Relief Operations* (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 10750758)
- Önsüz, M. F. & Atalay, B. (2015). "Afet Lojistiği/Disaster Logistics." *Osmangazi Journal of Medicine*. 37(3).
- Macit, İ. (2018). Afetlerde Karar Destek Sistemi: Mobil Uygulama Örneği, *Journal of*

Afet Lojistiği Performansı Afete Müdahale Performansı ve Personel Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması
(ss. 215-238) İlyas Ertuğrul İnan

Social And Humanities Sciences Research (JSHSR), Vol:5, Issue:25, pp: 1909-1919.

- Peker, İ., Korucuk, S., Ulutaş, Ş., Okatan, B. S. & Yaşar, F. (2016). Afet Lojistiği Kapsamında En Uygun Dağıtım Merkez Yerinin Ahs-Vikor Bütünleşik Yöntemi İle Belirlenmesi: Erzincan İli Örneği, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Cilt:14, Sayı:1, pp. 82-103, Doi:<http://dx.doi.org/10.11611/JMER728>.
- Sheppard, A., Tatham, P., Fisher, R. & Gapp, R. (2013). "Humanitarian Logistics: Enhancing The Engagement Of Local Populations." Journal Of Humanitarian Logistics And Supply Chain Management. 3(1): 22-36.
<http://dx.doi.org/10.1108/20426741311328493>
- Şen, G. & Esmer, S. (2017). Afet Lojistiği: Bir Literatür Taraması, The International New Issues in Social Sciences. Summer – Volume: 5, Number: 5, Özel Sayı, pp. 231-250.
- Tanyaş, M., Günalay, Y., Aksoy, L. & Küçük, B. (2013). Afet Lojistik Yönetiminde Rize İline Yönelik Yeni Model Önerisi, 2'nci Rize Kalkınma Sempozyumu, Çay-Lojistik-Turizm Bildiriler Kitabı, pp.256-267.
- Torre, L. (2015). Operational Models in Humanitarian and Non-Profit Logistics (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3705411)
- Van Wassenhove, L. N. (2006). Blackett memorial lecture. Humanitarian aid logistics: Supply chain management in high gear. Journal of the Operational Research Society, 57(5), 475-489.
- Vanajakumari, M., Kumar, S. & Gupta, S. (2016). "An Integrated Logistic Model for Predictable Disasters." *Production and Operations Management*. 25(5): 791–811.
- Yılmaz, G. A., Ataer, M. Y. & Efe, G. N. (2018). Sağlıkta Dönüşüm Programı Sonrası Sağlık Hizmeti Memnuniyeti: İstanbul Örneği, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 40, Sayı: 2, pp. 347-369.



**The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee
Relations with Information Technology**

Talal Abdulraziq*

Abstract

Information technologies are widely used today in the field. It is considered that the use of information technology in organizations may be related to employee training, motivation and employee relationship management.

The aim of this study; to determine whether there is a relationship between employee training, motivation and employee relationship management and the use of information technology. For this purpose, 381 employees from Libyan Zitouna University were collected by face-to-face survey method and analyzed in SPSS 18.0 program.

As a result of the analysis, it was determined that there was a direct relationship between the variables. With this study, it is expected that organizational management will be encouraged to benefit from information technology and contribute to increasing the level of use of information technologies.

Keywords: Employee training, motivation, employee relationship management, information technology

Jel Code: M11

*al Zaytona University, talalalir1982@gmail.com, (orcid: 0000-0003-1951-3538)

İşgören Eğitimi, Motivasyon ve İşgören İlişkileri Yönetimi İle Bilgi Teknolojisi İlişkisi

Özet

Bilgi teknolojileri bugün hemen her alanda yaygın olarak kullanılmaktadır. Örgütlerde bilgi teknolojisi kullanımının, işgören eğitimi, motivasyon ve işgören ilişkileri yönetimi ile ilişkili olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın amacı; işgören eğitimi, motivasyon ve işgören ilişkileri yönetimi ile bilgi teknolojisi kullanımı arasında bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesidir. Bu amaçla Libya Zitouna Üniversitesi'nden 381 çalışan ile yüz yüze anket yöntemi ile veriler toplanmış ve SPSS 23.0 programında analiz edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda değişkenler arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma ile örgüt yönetimlerine bilgi teknolojisinden yararlanma bakımından cesaret erilmesi ve bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyinin artırılmasına katkı yapılması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: İşgören eğitimi, motivasyon, işgören ilişkileri yönetimi, bilgi teknolojisi

JEL Kodu: M11

240

1. Introduction

Performance management in an organization has been an important asset for the development of the performance of the employee. The organizational performance includes productivity, profitability, marketing enhancement and customer satisfaction. However, in the context of employee performance, it is totally related to the organizational performance. An efficient and effective employee performance helps in maintaining the organizational performance.

Performance has been an important aspect for organization in the market. The importance of performance cannot be calculated in an organization. There are a numerous of benefits of performance in an organization. The management of performance helps in maintaining success of the company in the market. The performance management systems have been included in the organizational goals.

The information age or the media refers to the period when information has



become more accessible. The use of technology, downsizing computer sizes and upgrading their memory storage came in this age. The corporate scenario changed like never before in this age due to easy availability and access to information. The industries from being solely production oriented shifted to information intensive ones (Acquisti, Brandimarte & Loewenstein, 2015).


The human resource management field is currently undergoing significant transformation. Human resource management (HRM) is defined as "designing management systems to ensure that human talent is used effectively and efficiently to accomplish organizational goals" (Mathis & Jackson, 2010: 4). Whether employees are in big organizations with hundreds of jobs or small nonprofit organizations, managing employees in any organization is about more than simply administering designing training, avoiding lawsuits, or a pay program. If human resources are to be a significant part of effectively competing in the market, a different level of thinking about human resource management is essential. Skilled and creative employees working in effective and flexible organizations that give rewarding work for employees is vital for all managers, not just those in human resource departments. Therefore, employees in organizations could be a core competency (Orlikowski & Baroudi, 1991).

2. Teoritical Framework

Organizations have hiring decisions on candidates' existing qualifications, many organizations make available ways for their employees to improve their knowledge, skills, and abilities. To do this, organizations support employee training and development. Training is always considered to be planned effort to qualify employees to learn job-related knowledge, skills, and behavior. For instance, several organizations provide for safety training to educate employees safe work habits. Development deals with acquiring behavior, knowledge and skills that play a role improving employees' ability to meet the challenges of a variety of new and/or existing jobs, For example the client and customer demands of those jobs (Noe et al., 2010). In fact, development programs mainly revolve around preparing employees for management responsibility. Similarly, if organizations plan to make teams to manufacture products, it may provide for a development program to help employees learn the ins and outs of effective teamwork (Mathis et al., 2016).

The desire within an individual causing that individual to act is called motivation. People typically act to meet a goal, which means that motivation is





*The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee
Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq*

considered a goal-directed drive that rarely occurs in a void. The need, want, desire, and drive are all similar words to motive, as the word motivation was derived. Theories to understanding the concept of motivation vary for the reason that diverse theorists have developed their own models and views. Therefore, each approach has played a significant role in understanding the human motivation.

In fact, the motivation is usually individualized and complex; thus, several managerial strategies and tactics must be adopted to address the motivation concerns of employees at work. However, there are some factors that can obstruct motivation and work performance include an employees 'capabilities and determination to get work done in spite of difficulties. For example, with poor-performing workers, managers should determine if inadequate individual behavior is caused by inconsistent reward policies, employee insufficiencies or deficiencies, or low desire for the rewards offered(Mathis & Jackson, 2010).

When the organizations have supportive managers and supervisors who serve as mentors, worries about motivations could be well addressed with workers.

There are numerous elements in the reward package that may play a role in improving in the job performance (Stredwick, 2005), as shown Figure 2.1.

242



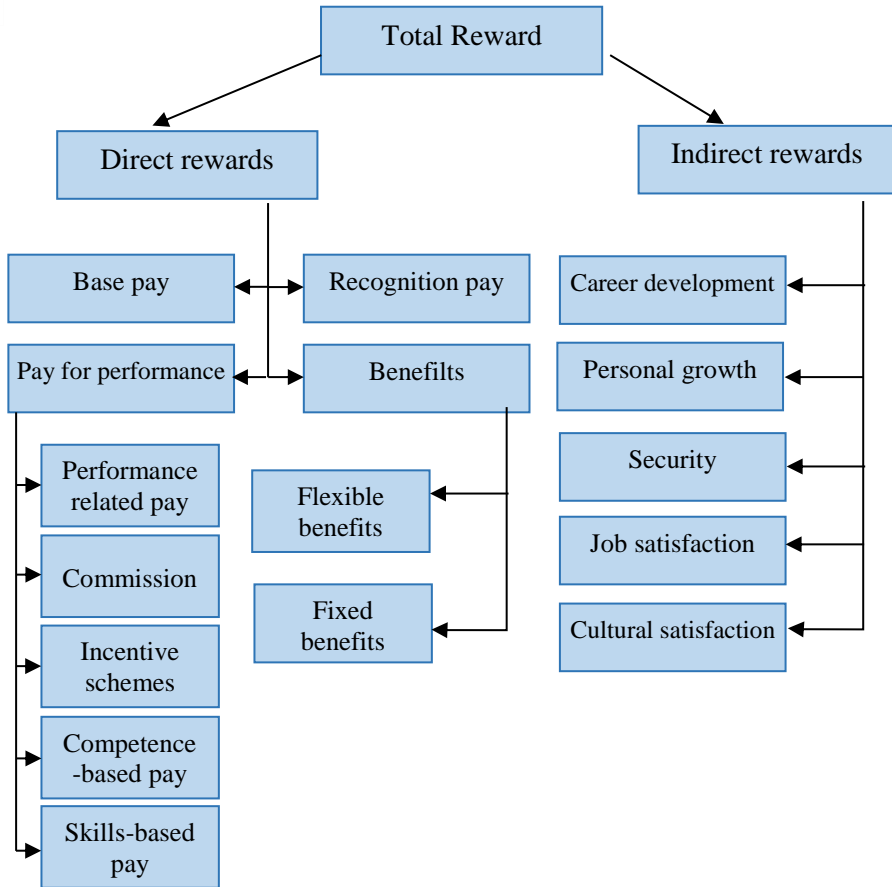


Figure 1. Components of The Reward Package

The employee relations are defined as the process of creating and negotiating the terms and expectations of the employment relationship. This process is particularly vital for employees in a business that is renowned for its unsafe and unfair practices. By tradition, the negotiation is committed by employment unions on behalf of members in the form of collective agreements (Loosemore, Dainty, & Lingard, 2003). However, employee relationship management is related with a process that organizations use to excellently manage all interactions with workers or employees, eventually to accomplish

the goals of the organizations.

The human resources department (HRM) could play a critical role the employee relationship management, both in terms of training and educating managers and executives on how to efficiently establish and foster relationships with their employees and in determining and monitoring those relationships to identify whether goals are being met (Behara, 2012). Indeed, communication is critical to creating strong employee relationships. Managers should be committed to communicating frequently and reliably with employees about the issues that have an impact on their work.

The concept of the information technology always included the software and hardware of the technical devices. The technology is associated with every electronic machinery, internet, telecom equipment and e-commerce. It works for the data storage device, control the database management, data retrieval, data transmission and also data manipulation. There are several basic concepts in the Information Technology which works with the first the software and hardware and the network that provide the information. It is basically work with the software that is the internal part of the computers and the hardware which are outputted parts that we can touch. The software works as per the instruction of the hardware which helps to operate the computer. The software stores the every data that we call the information and the plays the role of the communication technology (Lloyd, 2017).

There are several types of computers and networks where the information technology applies their works. The supercomputers which are mainly formed for the weather forecast machines because it works quickly.

The mainframe computer is another form of computers which are uses for the government departments and various organizations. The smaller version of the computer also uses in the offices for storing the database. Network is one of the important part of the information technology. It is help to the user to communicate with the other network. The personal computer is designed for using individually which is use in the houses. The portable computers which are also known as laptop or the notepads which are portable and can carried by the user wherever users are want to take away. It is basically operated by batteries. The another form is Personal Digital Assistant or PDA is designed for carrying easily and can keep in the hand when the user using the machine. The small pens that are using as PDA select the character in the keyboard. One of the examples is Palm Pilot (Lloyd, 2017).



3. Aim of Study

The aim of this study; to determine whether there is a relationship between employee training, motivation and employee relationship management and the use of information technology.

3. Scopy of Study

The study community consists of all employees of the the Zitouna University from administrative departments, departments managers and unit managers as well as IT employees, a random sample of about 2300 employees were selected according to the table mentioned Küçük, (2016b). In this case, a sample of the total number reached 381 is determined by judge method (Küçük, 2016b: 98).

Even though the current study has an ability to achieve its goals or purposes, the time limit enforces the current study to only concentrate on higher education institutions, especially the university. Consequently, the current study will exclude higher institutes and the primary and secondary schools. Consequently, the current study will only concentrate on the members of Zitouna University who have knowledge about the HRM applications in the universities.

4. Methodology

Choosing participants and selecting a sample is considered as one of the most important aspects of any research quantitative method (George, Kruger, & Tennant, 2012). Indeed, samples could be chosen as probability or non-probability samples (Küçük, 2016a). The fundamental distinction between probability and non-probability samples is that in probability sampling all respondents or participants have the sample chance of being selected, as probability samples frequently called a random sample that is relied upon to be without bias, as well as there are many types of probability samples, such as simple random sample, a stratified sample and a cluster sample (Maisel & Persell, 1995; Self, Roche, & Hill, 2007).

In the current study, the simple random sample is very appropriate for the current study because the sampling frame is possible (Lavrakas, 2008); thus, all the employees of the Zitouna University will have an equal opportunity of being selected in the current study. The population of this study will consist of all the employees of the Zitouna University, as the total number of employees

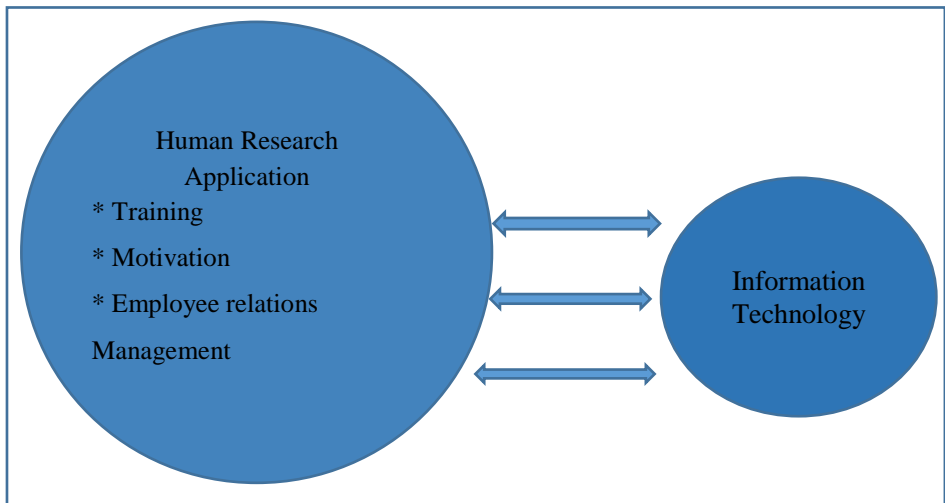


is 1000 employees. According to the Morgan's table for sample size (Krejcie & Morgan, 1970; Küçük, 2016a) with Confidence of 95% and Margin of Error of 5% (Küçük, 2016a) the sample size will include participants of the Zitouna University 's employees determine judge method. Datas has been collected faci to faci survey method.

The content validity and reliability analysis (Andrew, Pedersen, & McEvoy, 2011) of the information technology and human resource management scales will be used to assess the reliability of both the scales or measuring the internal consistency of the multiple items. Statistical Package for Social Sciences (SPSS) (Wagner III, 2016) version 18 was used for data analysis. Percentages and frequencies were used for analyzing the demographic data. One-sample test was used to measure the levels of organizational value sand rules as well as quantity of work, quality of work, skills of employees and attendance of employees.

5. Research Model

The model of the research is shown in Figure 2.



Şekil 2. Research Model

In the model, there are basically two variables such as human resources applications and information technologies. Human resources practices;



education, motivation and employee relations. Therefore, the relationship between these sub-dimension variables and information technology will be examined.

6. Hypothesis

it has been suggested that employee training enables employees to acquire and utilize the new skills(Li, Zhao, & Liu, 2006). For example, in high-tech organizations, employees with more innovative knowledge are significant resources of the organizations, and they are needed to repeatedly acquire new skills and knowledge to keep pace with technological development. In fact, the training could improve employees' capabilities of accepting novel skills and utilizing modern knowledge and improving employees' competence in innovation. Innovation includes the production of novel ideas that could be applied to solve some important novel problems(Li et al., 2006). In addition, it has been shown by continually providing training, the employees could more quickly obtain new knowledge, as well as they can increase their innovation ability. Thus, when the employees who have extended their expertise and knowledge, they could produce further technological innovations(Li et al., 2006).

In fact, the employees require or need organizational incentives to boost the innovation process. Employees' behavior can mainly be explained in terms of two main interests, which are social acceptance and economic gain (Li et al., 2006). Both social acceptance and economic gain interests provide incentives for the employees. Therefore, the incentives for the employees could be divided into material incentives and non-material incentives. Then on-material incentives are primarily social acceptance while the material incentives are primarily economic gain. The material and non-material incentives could meet the diverse needs of the employees in technological innovation activities(Li et al., 2006).

A series of studies (Li et al., 2006) have indicated that extrinsic rewards, including for example a increases, bonuses, and awards are harmful to innovation. Thus, rewards based on in innovative results can have a negative impact on the innovative ideas.

The more open organizations could be, the more probably the employees are to begin strong relationships that bring about increased loyalty and productivity among workforces and then decreased turnover and



dissatisfaction. In addition, managers and the HR departments must always be alert for signs of dissatisfaction, which can be subjective, over and above carefully observing the findings of more formal assessments. These findings should also be shared with relevant employees. Too often employees or workers are questioned to complete surveys and are not informed of the findings --or what will be done with the findings (Behara, 2012).

Küçük and Kocaman (2014, 2016a) found that the performance of the organization, the operations performed in the organization, innovation studies, customer satisfaction oriented applications and logistics practices are related to the organizational performance.

In the light of this literature, the hypotheses of the research were determined as follows:

H₁: There is a positive relationship between employee training and the use of information technologies.

H₂: There is a positive relationship between motivation and use of information technologies.

H₃: There is a positive relationship between employee relationship management and the use of information technologies.

7. Analysis

Factor analysis findings related to the use of information technology are shown in Table 1.



The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq

Table 1. Information Technology Factor Analysis Findings

Information Technology	Factor Load	Eigen Value	Variance Explanation Rate (%)	Cronbach's Alpha	Average	KMO value
Modern computers are available	0.673	6.526	50.2	0.915	3.5544	0.912
Internet access is available	0.810				3.1562	
Internal internet network is available	0.711				3.0262	
External internet network (extranet) is available	0.804				3.3186	
There is an e-mail service	0.769				2.4904	
The automatic fingerprint scanner for the hand fingers is available	0.714				2.1517	
The Iris scanner is available	0.853				3.2038	
Antivirus software is available	0.817				3.0706	
Documents archiving software is available	0.682				3.8524	
Software and operating systems (Windows)are available.	0.807				3.2047	
Exchange file sharing service is available	0.722				3.3270	



Table 1. Information Technology Factor Analysis Findings (Cont.)

Information Technology	Factor Load	Eigen Value	Variance Explanation Rate (%)	Cronbach's Alpha	Average	KMO value
Audio and video devices for meetings are available.	0.268				4.1356	
Scanners are available	0.243				4.1016	

Table 1 presents the results of factor analysis related to the use of information technology. When the averages were examined according to the answers, most of them had high level of importance and it was seen that the expressions in the scale were accepted to a great extent by the participants. The variance explanation rate is 50.2%

Since factor loadings of all expressions are over 0.5; The scales were accepted as stable and the scales were found to be suitable for analysis. Cronbach's alpha coefficient was found to be 0.915. This value is higher than 0, 60 shows that the scale used is very reliable. Kaiser - Meyer Olkin (KMO) value was found to be 0.912. This value is above 0.5; The study shows that the sample is sufficient and meaningful factors can be reached from the research data. The eigenvalue of the use of information technology was found to be 6,526, and the eigenvalue was greater than 1, indicating that this study was scientifically feasible and the scales were valid and reliable (Küçük, 2016: 227-232).

Table 2. gives the results of factor analysis related to education, motivation and employee relationship management.



The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq

Table 2. Factor Analysis of Training, Motivation and Employee Relationship Management

Trainee	Factor Load	Eigen Value	Variance Explanation Rate (%)	Cronbach's Alpha	Average	KMO value
The information technology enables the university in teaching employees new skills	0.818	2.081	69.37	0.779	3.8201	0.655
The information technology enables the university employees to learn tasks associated with their jobs and to improve their skills	0.890				3.7946	
The information technology enables the university in designing and implmenting best traing programs	0.787				3.7929	
Motivation	Factor Load	Core Value	Variance Explanation Rate (%)	Cronbach's Alpha	Average	KMO value
The information technology enables the university in designing and implmenting a reward plan	0.839	2.167	72.241	0.807	3.5867	0.695
The information technology increases the effectiveness and efficiency of incentive system	0.824				3.9777	



The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq

Table 2. Factor Analysis of Training, Motivation and Employee Relationship Management (Cont.)

The information technology enables the university in brining the justice in the incentive and reward plan	0.886				3.5827	
Managing employee relations	Factor Load	Core Value	Variance Explanation Rate (%)	Cronbach's Alpha	Average	KMO value
The information technology improves the relationships between the employees	0.863	2.17	72.338	0.808	3.0262	0.704
The information technology enables the university in achieving the interaction and integration among the different departments and employees	0.871				3.3186	
The information technology promotes a healthy and balanced relation between the employees and the university	0.816				2.4904	

252

Table 2 presents the results of factor analysis related to education, motivation and employee relationship management. Since factor loadings of all expressions are over 0.5; The scales were found to be suitable for stable analysis. Cronbach's alpha coefficients were 0.779, 0.87 and 0.808, respectively. This value is higher than 0, 80 indicates that the scale used is highly reliable. Kaiser - Meyer Olkin (KMO) values were 0.655, 0.695 and 0.704



The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq

respectively. This value is over 0.6; The study shows that the sample is sufficient and meaningful factors can be reached from the research data. Eigenvalues greater than 1 and factor loadings greater than 0.5 indicate that this study is scientifically feasible and the scales are valid and reliable (Küçük, 2016: 227-232).

Table 3 shows the correlation values between the level of use of information technology, education and development, motivation and employee relationship management.

Correlation Analysis

Table3. Correlation Analysis

Değişkenler	Mean	Std. Deviation	Information Technology	Training and Development	Motivation	Employee Relations Managing
Information Technology Availability	3.123	0.92369	1			
Training and Development	4.113	0.61145	.177 **	1		
Motivation	3.78	0.76917	.155 *	.585 **	1	
Employee Relations Managing	3.738	0.6945	.159 **	.530 **	.590 **	1
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

As can be seen from Table 3; The level of usage of information technology, training and development, motivation and management of employees' relations, human resources management applications are related to technology applications. This can be interpreted as technology applications play a role in the development of human resource management practices.



When the relationships between the variables were examined separately in terms of testing the hypotheses, the correlation coefficient between the use of information technologies and the education variable was found to be 0.177, thus, it was found that there was a direct correlation between the two variables, albeit weak. As a result;

H1: There is a positive relationship between employee training and the use of information technologies.

The hypothesis H₁ in the form was accepted.

The correlation coefficient between the use of information technologies and the motivation variable was found to be 0,155, thus, a direct correlation was found between the two variables. As a result;

H2: There is a positive relationship between motivation and use of information technologies.

The hypothesis H₂ in the form is accepted.

The correlation coefficient between the use of information technologies and managing employee relationships was found to be 0,159, and it was found that there was a direct relationship between the two variables. As a result;

H3: There is a positive relationship between employee relationship management and the use of information technologies.

The hypothesis H₃ in the form was accepted.

8. Results

As a result of the study, the average of the expressions in the scales related to the use of information technologies, education, motivation and employee relationship management were generally high. This means; The statements are mostly accepted by the respondents.

When the factor loadings, eigenvalues and KMO values were evaluated in terms of reliability coefficients, it was determined that they were valid and reliable and could be used in scientific researches.

With the correlation analysis; It is determined that there is a direct relationship between the use of information technologies and education variable, between the use of information technologies and employee relations variable and again between the use of information technologies and employee relations variable.



9. Discussion

First of all, the current study demonstrated that the effect of utilization of the contribution of information technology on the employments significant. While, the effect of information technology is insignificant at 0.01 level or 0.05 level. That is, only utilization of the contribution of information technology have positive impacts on the employment. This finding is similar to that found in (O'Brien, 2004; Orlikowski & Baroudi, 1991) who found out that the information technology or computerization has an impact on the job skills and employment practices. For example several studies have shown that the information technology has an impact on the employment via improving the opportunity of employment and even employment practices in the organizations.

In addition, other studies (Shaw, 2002) have shown that information technology (IT) has an impact on the employment practices. As the technology is a likely cause for rising wage inequality and decreasing employment levels for less-educated (or less-skilled) employees (Shaw, 2002).

In the other side, the current findings revealed that only utilization of the contribution of information technology has positive impacts on the training and development. The result in this investigation is similar to that used by other researchers. For example, it has been shown that the information technology plays a role in designing and providing in-depth knowledge about the training and development programs of the human resource. For example, Goldstein and Ford (2002) provided details about the use of computer technology and the Web to conduct training and development programs, as they argue that the information technology has a positive impact on the training and development through facilitating the design training programs.

In addition, The current findings are in line with the findings of Al-Alwani (2005) who provided an evidence that shows that employees who received training programs utilized IT significantly more often than those who did not receive any training programs.

Furthermore, the current results show that the effect of utilization of the contribution of information technology is significant. While, the effect of availability of information technology is insignificant at 0.01 level or 0.05 level. These results are similar to those reported by (Bondarouk & Ruël, 2008;



Ghazzawi, Al-Khoury, & Saman, 2014) that have revealed that there is not enough details about the role of information technology in the motivation. For example, the current findings are in line with the results of Ghazzawi et al. (2014) who have provided results regarding the role of information technology, as they revealed that HRM system for IT implementation has directly and indirectly impact on the employees' motivation to perform or achieve their activities by providing incentives and rewards, as well as the information technology applications play a role in encourage (motivation) employees to work with the IT.

10. Suggestions

- * It is recommended that the study's organization needs to design training programs to train its employees about using the information technology for improving human resources management performance
- * It is recommended that the study's organization needs to buy the information technology equipment to may play a role in improving the human resources management performance
- * It is recommended that the study's organization needs to improve the performance of the human resource management practices (training, motivation and managing employee relations) via improving the utilization of the contribution of information technology and utilization of the contribution of information technology.



*The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee
Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq*

References

- Acquisti, A., Brandimarte, L., & Loewenstein, G. (2015). Privacy and Human Behavior In The Age of Information. *Science*, 347(6221), 509-514.
- Al-Alwani, A. E. S. (2005). *Barriers to Integrating Information Technology In Saudi Arabia Science Education*. University of Kansas.
- Andrew, D. P., Pedersen, P. M., & Mcevoy, C. D. (2011). *Research Methods and Design in Sport Management: Human Kinetics*.
- Behara, S. R. & Niranjana, K. (2012). 6 Rural Women Entrepreneurship in India.
- Bondarouk, T. V., & Ruël, H. J. (2008). HRM Systems For Successful Information Technology Implementation: Evidence From Three Case Studies. *European Management Journal*, 26(3), 153-165.
- Ghazzawi, K., Al-Khoury, P., & Saman, J. (2014). The Effect of Implementing Technology in HRM on The Level of Employee Motivation. *Human Resource Management Research*, 4(2), 33-39.
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development, And Evaluation: Wadsworth/Thomson Learning*.
- Küçük, Orhan (2016b) Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ekin Yayınevi, Bursa
- Küçük, O. (2020). İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (İçinde O. Küçük, 3. Kısım 7. Bölüm: Afet Lojistiği ve Afet Lojistiği Performansı, Personel Performansı ve Afete Müdahale Performansı Ölçekleri, ss. 194-198.), Sonçağ Yayıncılık: Ankara.
- Küçük & Kocaman, (2014). "Müşteri Yönlülük, İnovasyon Yönlülük Ve İşletme Performansı İlişkisi: Bir Uygulama", *The Journal Of Academic Social Science Studies Internation Social Science*, Doi Number: [http://dx.doi.org/ 10.9761/JASSS2575](http://dx.doi.org/10.9761/JASSS2575), Number:29, Autumn III (2014).
- Küçük & Küçük. (2012). Sınırsız İyileşmenin Örgüt Performansına Etkisi: Bir Uygulama, 11. *Ulusal İşletmecilik Kongresi, Konya*, 10-12 Mayıs 2012.
- Küçük, & Kocaman, (2016a). "Lojistik Hizmet Performansının İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Uluslararası Katılımlı 16. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul*, 12-14 Ekim 2016.
- Li, J., Sato, A., Huang, R., & Chen, D. (2016, August). A Rule-Based Knowledge Discovery Engine Embedded Semantic Graph Knowledge Repository For Retail Business. In *Advanced Cloud and Big Data (CBD), 2016 International Conference On* (Pp. 81-86). IEEE.

The Relationship Employee Training, Motivation and Managing Employee Relations with Information Technology
(ss. 239-258) Talal Abdulrazziq

- Li, Y., Zhao, Y., & Liu, Y. (2006). The Relationship Between HRM, Technology Innovation And Performance in China. *International Journal of Manpower*, 27(7), 679-697.
- Lloyd, I. (2017). *Information Technology Law*. Oxford University Press.
- Maisel, R., & Persell, C. H. (1995). *How Sampling Works*: SAGE Publications.
- Mathis, L. R., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). *Human Resource Management*. Singapore: Cengage Learning Custom Publishing.
- O'Brien, J. A. (2004). *Management Information Systems W/E-Tutor &*: McGraw-Hill.
- Orlikowski, W. J., & Baroudi, J. J. (1991). Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches And Assumptions. *Information Systems Research*, 2(1), 1-28.
- Self, B., Roche, G., & Hill, N. (2007). *Customer Satisfaction Measurement For ISO 9000: 2000*: Taylor & Francis.
- Shaw, K. (2002). By What Means Does Information Technology Affect Employment And Wages? A: *Nathalie Greenan, Yannick L'horty, Jacques Mairesse (Editors). Productivity, Inequality, And The Digital Economy. A Transatlantic Perspective*. Cambridge (Massachusetts): The MIT Press. Pàg, 229-267.
- Stredwick, J. (2005). Zarz Dzanie Pracownikami W Matej Firmie.



The International New Issues In Social Sciences

Number: 8

Volume: 2

pp: 259-286

Summer 2020

*Makalenin Geliş Tarihi: 21/02/2020**Kabul Tarihi: 16/06/2020**Araştırma makalesi***Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma**

Ali M. Ali Saeid*

Özet

Sınırsız iyileşme, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlara, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere dikkat çeken ve sürekli iyileştirme çalışmalarında karşılaşılan tüm sınırlamaların elimine edilmesi üzerine kurulu, Küçük (2011) tarafından önerilen yeni bir iyileştirme aracıdır.

Hizmet kalitesi, belge merkezlerinin ve veri bankası merkezlerinin örgütsel başarısını etkileyen ana etkenlerden biri olarak bilinmektedir. Arşiv hizmetlerinin hizmet kalitesinin her düzeyde sınırsız olarak iyileştirilmesi kurumsal performansın iyileştirilmesine büyük katkı sağlayacaktır.

Bu çalışmanın amacı, devlet belgeleri arşivlerinin yönetiminde sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesinin ilişkisini ortaya koymaktır.

Araştırma kapsamında Libya Ulusal Arşiv Merkezinde yararlanıcılar üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Elde edilen bulguların analizi sonucunda; sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesi arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bulguların, arşiv merkezi ve benzer kuruluşların hizmet kalitesinin ve yararlanıcı anlamında müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme, Libya Ulusal Arşiv Merkezi

* Trablus Ulusal Arşiv ve Tarihsel Araştırmalar Merkezi, Libya, alisaeid82@yahoo.com
(orcid: 00218-926197224)

Jel Kodu: M11

The Relationship between Unlimited Improvement and Service Quality: A Research

Abstract

Unlimited improvement, the problems encountered in implementing TQM, affecting TQM success or drawing attention to the factors limiting and continuous based on the elimination of all restrictions encountered in improvement work, Small (2011) by a proposed new healing tool.

Service quality is considered as one of the main factors affecting the organizational success of document centers and database centers. Unlimited improvement of the service quality of archive services at all levels will contribute greatly to the improvement of corporate performance.

The aim of this study is to reveal the relationship between unlimited improvement in the management of state documents archives and service quality.

Within the scope of the research, a research was conducted on beneficiaries in Libya National Archive Center. As a result of the analysis of the findings obtained; It has been determined that there is a relationship between unlimited improvement and service quality. The findings are expected to contribute to the improvement of the service quality and customer satisfaction of the archive center and similar organizations.

Keywords: Service quality, unlimited improvement, Libya National Archive Center

Jel Code: M11

1. Giriş

Günümüzde araştırmacılar, öğrenciler ve diğer okuma ya da araştırma eğilimi olan insanlar kütüphanelerden ve arşivlerden yararlanmakta, kütüphane ortamında karşılaştıkları hizmet sunumu, onların bu alanlardan yararlanma motivasyonlarını artırmaktadır. Oysa yerleşik eski uygulamalar, okuyucuyu anlama üzerine kurulu olmayan süreçler, asıl işinin okuyucuyu memnun etmek olduğunun bilincinden uzak işgörenler, sistematik olmayan bilgi paylaşımı ve hizmet sunumları, okuyucuyu olumsuz etkilemekte, bilimsel araştırmaların düzenli yürütülmesini olumsuz etkilemektedir.

Literatüre bakıldığında bu konuda yapılan çalışmaların yetersizliği göze çarpan bir gerçektir. Çalışma kapsamında ele alınan hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin bir arada bulunduğu çalışmaların yapılması, kurum ve kuruluşların verimliliğini arttıracaktır.

Kütüphanelerin performansını artırmak üzere tasarlanmış olan bu araştırmanın



önemi bir kaç açıdan değerlendirilebilir:

* Kamu belgelerinin saklanması, korunması ve arşivlenmesi, devlet düzeni, süreklilik ve toplum akli bakımından önem arz etmektedir.

* Arşiv merkezlerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için sınırsız iyileşmeden yararlanılabilir. Bunun sonucunda örgüt performansının artması beklenmektedir.

* Ayrıca çalışma kapsamında kullanılan hizmet kalitesi ve sınırsız iyileşme değişkenlerinin bir arada bulunduğu çalışma sayısı sınırlıdır. Bu çalışmayla değişenlerin arasındaki ilişkilerin araştırılması sonucunda literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Yapılacak araştırma sonucunda Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalite algısı belirlenecek, hizmet kalitesi ölçeğindeki ifadelerin önem düzeyleri belirlenebilecek böylece araştırmacıların eğilimleri, memnuniyet faktörleri tespit edilmiş olacaktır. Bunun neticesinde kalite artırılmasına yönelik önerilerde bulunulacak, kalite artışına katkı sağlanacaktır

Yine araştırma ile sınırsız iyileştirme bakımından Libya ulusal arşivinde kalite iyileştirmeye yönelik uygulamaların geçerliliği sınanacak, belirtilen konularda iyileştirme yapılabilmesi bakımından yol gösterilecektir.

Bilimsel yöntem, bütün bilim dalları için geçerli olan bir problem çözme yaklaşımıdır (Küçük, 2016). Arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesi ve sınırsız iyileşme arasındaki ilişkiyi belirlemede uygun bir başlangıç noktası olacaktır. Alan araştırması yürütülürken, araştırmacının genel görüşü bu bağlamda oluşturulmuştur. Bu araştırmanın literatür doğrultusundaki temel varsayımı, hizmet kalitesinin sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ile arasında pozitif bir ilişki olduğudur.

Genel olarak da çalışmaya katılan arşiv merkezi yararlanıcılarının içtenlikle cevap verdikleri, soruları doğru anladıkları ve böylece araştırma verilerinin daha başında gerçekçi olduğu varsayılmaktadır.

Bir alan araştırması yapılarak konu yerinde incelenmiş ve arşiv merkezindeki hizmet kalitesi ile örgüt performansı ilişkisi incelenmiştir. Fakat yine de araştırmanın bazı kısıtları olduğu söylenebilir.

*Bu çalışmadaki sınırlamalardan (kısıtlamalardan) biri, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılar üzerinde çalışma yapılması, yoğun işleri olan bu araştırmacıların zaman kısıtının bulunmasıdır. Bu nedenle arşiv merkezine gelen araştırmacılara ulaşılmasında bir takım zorluklar yaşanmıştır.



*Ayrıca, anket formlarının dağıtılması ve toplanmasının uzun zaman alması nedeniyle, kağıt anketler yapılmış, e postayla göndermek yerine elden dağıtılmıştır. Tüm bunlara rağmen, bütün soruları cevaplamayan veya anketi cevaplamadan boş bırakanlar olmuştur. Bazıları ise anketi kaybetmiş ve geri vermemiştir.

* Yine çalışma bir arşiv merkezi ile kısıtlı tutulmuştur. Belki başka benzer hizmet merkezlerinin uygulamalarında birlikte ele alınsa daha kapsamlı bulgular elde edilebilir, farklı sonuçlar çıkması mümkün olabilirdi.

Araştırma, arşiv ve kütüphanelerdeki hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, bu konuda tüm süreç ve görevlilerin iyileştirmeye dahil edilmeleri ve bunun sonucunda kalitenin ve örgüt performansının iyileştirilmesine odaklanmaktadır.

2. Teorik Çerçeve

Sınırsız iyileşme, TKY uygulamalarında karşılaşılan sorunlara, TKY'nin başarısını etkileyen veya sınırlayan faktörlere dikkat çeken ve sürekli iyileştirme çalışmalarında karşılaşılan tüm sınırlamaların elimine edilmesi üzerine kurulu, Küçük (2011) tarafından önerilen yeni bir iyileştirme aracıdır.

Yapılan alan araştırması ile reel sektördeki karşılığı da ortaya konmaya çalışılan bu araç, yeni bir iyileşme aracı ve uygulaması olarak yararlanıldığında, örgütsel performansın iyileştirilmesine önemli katkı sağlayacaktır.

Sınırsız İyileşme; "Tüm örgütsel süreçlerde iyileştirmenin sürekli ve herhangi bir sınırlama olmaksızın gerçekleştirilmesi, kalite iyileştirme çalışmalarının tüm süreçler, kişiler, aşamalar ve diğer örgüt içi ve dışı faktörlere yaygınlaştırılması ve bunun için mevcut ve muhtemel tüm sınırlamaların ortadan kaldırılmasını esas alan bir kalite iyileştirme uygulamasıdır" (Küçük, 2016: 335).

Sınırsız iyileştirmede, tüm, kişi, aşama ve uygulamaların iyileşme kapsamına alınması, buna ilişkin tüm sınırlamaların kaldırılması, engellerin elimine edilmesi, böylece iyileşmenin kapsamının olabildiğince genişletilmesi hedeflenmektedir. Bunun sonucunda mümkün olan en iyi verimlilik, etkinlik ve kalite düzeyine erişmek sözkonusu olabilecektir (Küçük, 2016: 335).

Sınırsız iyileşmenin uygulanmadığı örgütlerde sürekli iyileşme, belli alanlarla sınırlandırılmakta, bunların dışında belli süreç, kişi veya alanlara yaygınlaştırılmamaktadır. Bu kişi veya süreçlerin ya dokunulmazlığı vardır veya bunların daha iyileştirilemeyeceği(?) düşünülmektedir. Bunun nedenleri, kişi veya sürece göre farklılık göstermektedir (Küçük, 2016: 336).



TKY uygulamalarında kapsam dışı bırakılabilen bu konu ve hususlar, Şekil 1.'de gösterilmiştir (Küçük, 2016: 338).



Şekil 1. Sürekli İyileşme Dışında Bırakılabilen Unsurlar ve Sınırsız İyileşme

Şekil 1.'den görüldüğü üzere, örgüt yapısı, bir kısım yönetici ve işgörenler, bazı tedarikçiler, makine ekipmanının bir kısmı iyileşme dışı bırakılabilmekte, diğer unsurlar üzerinden iyileştirme çalışmalarının yürütülmesi istenebilmektedir.

Kalite, müşteri beklentilerine uygunluk veya müşterinin üründen beklediği tüm özelliklerin toplamı olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesi ise; hizmetin, müşterinin beklentilerini karşılayacak düzeyde ihtiyacını giderecek nitelik, uygun zaman, hız, maliyet ve teslimat gibi özelliklerinin toplamıdır (Küçük, 2019: 273).

Hizmet kalitesi, "müşterinin satın almak istediği beklentileri ile satın alma sonrası bu algıları arasındaki fark" olarak tanımlanmaktadır. Hoffmand ve Bateson hizmet kalitesini "uzun vadeli performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum" olarak tanımladılar (Muhammad ve Amirrah, 2013).

"Hizmet kalitesi, bir hizmetin müşterinin ihtiyaçlarını veya beklentilerini karşıladığı alandır". Edvardsson'nun hizmet kalitesine göre "hizmet, müşterinin beklentileri ile çalışmalı, ihtiyaç ve gereksinimlerini karşılamalıdır" (Mikhailov



ve Pefok, 2010).

Dehghan (2006) ve Gefan (2002) hizmet kalitesini, müşterilerin almak istedikleri hizmetin kalitesi ile gerçekte ne elde ettikleri arasında yaptıkları öznel karşılaştırma olarak aktarmaktadır. Asubonteny vd. (1996), hizmet kalitesini “müşterinin hizmetle karşılaşmadan önce hizmet performansı beklentileri ile alınan hizmet algıları arasındaki fark” olarak tanımlamıştır (Dehghan, 2006)

Servqual, müşteri odaklı hizmet kalitesi ölçeğidir (Parasuraman vd., 1985). Daha önce araştırmacılar hizmet kalitesinin, fiziksel kalite, kurumsal kalite ve etkileşimli (interaktif) kalite olarak üç ana bileşenden oluştuğunu savunmuştur.

Fiziksel kalite: Hizmetin tüm fiziksel yönlerine işaret eder.

Kurumsal kalite: Müşteri hizmet organizasyonunun genel algısına ilişkin imaj veya itibar ile ilgili kalite boyutu olan organizasyon imajını ifade eder.

Etkileşimli (İnteraktif) kalite: Çalışanlar ve müşteriler arasındaki temasları esas almaktadır (Mikhailov ve Pefok, 2010).

Servqual ile ilgili genel eleştiri, kalitenin, beklentilerden daha çok algılarla daha doğru ölçülen bir performans yapısı olduğundan ileri gelmektedir (Redmond, 2005).

264

Servqual, geniş bir servis yelpazesinde uygulanabilecek şekilde tasarlandı. Biçimi (formatı), özel ihtiyaçlara göre uyarlanabilir. Kalitedeki farkları ölçmek için Servqual modelinin genişletilmesi önerisi çok değerlidir.

Uzaklık değeri, beklenti ifadelerinden algıları çıkartarak hesaplanır. Boşluk değerleri pozitif ise, bu beklentilerin gerçekte aşıldığı anlamına gelir. Bu, servis yöneticilerinin kaynakları en iyi performans gösteren alanlarda uygulama yapmaları gerekip gerekmediğini kontrol etmelerini sağlar. Servequal aracı, hizmet kalitesi seviyesinin yanı sıra boşlukları ve kapsamını belirlemek için beş temel boyutu kullanmaktadır. (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee ve Naidoo, 2010).

Beş genel boyut aşağıdaki gibidir:

Fiziksel varlıklar: Fiziki olanaklar, donanım ve personelin görünümü.

Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği.



Heveslilik: Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sunma istekliliği.

Güvence (yetkinlik, nezaket, güvenilirlik ve güvenlik dâhil): Çalışanların bilgisi ve nezaketi ve onların güvenini sağlama kabiliyeti.

Empati (erişim, iletişim, müşterinin anlaşılması dâhil): Şirketin müşterilerine sunduğu dikkat gerektiren bireysel ilgi (Şahin, 2004).

3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışma; Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların yararlanacakları hizmetin kalitesi, kalitenin iyileştirilmesi ve kütüphanelerin performansının artırılması üzerine kuruludur.

Bu çalışmanın amacı; sınırsız iyileşme ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

Bu genel amaç çerçevesinde hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşmeye ilişkin ölçekler istatistiki olarak sınanacak, ölçeklerdeki ifadelerin ve alt boyutlarının önem düzeyleri belirlenecektir.

Yine araştırmaya katılan okuyucuların demografik özellikleri; yaş, cinsiyet vb. kontrol değişkenleri bakımından incelenmiş olacaktır.

265

4. Çalışmanın Yöntemi ve Kapsamı

Araştırma Libya’da 2019 yılı Eylül, Ekim ve Kasım aylarında yapılmıştır. Kayıtlı işlem yapanların sayısı net bilinmekle birlikte farklı hizmet alımları için arşiv merkezine gelenler olabilmektedir. Bu üç ay zarfında yaklaşık 3000 araştırmacı, okuyucunun Libya arşivine geldiği ve burada çalışma yaptığı değerlendirilmektedir.

Arşivden yararlanan veri kümesini ifade eden ana kütle homojen olmadığı ve aynı zamanda tam sayım yapılarak tamamı incelemeye tabi tutulamadığı durumlarda, ana kütle içerisinde ana kütlelerin nitel ve nicel özelliklerini temsil eden bir grubun seçilmesi gerekmektedir (Küçük, 2016).

Arşiv merkezine gelen araştırmacıların cevaplamaya istekli olanlarını kısa sürede tespit ederek görüşme yapabilmek amacıyla örnekleme yöntemi olarak tesadüfi örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi (Küçük, 2016: 98) esas alınmış ve ana kütle temsil edecek bir örnek kütle belirlenmiştir.

Arşiv merkezine gelen araştırmacılarından rastgele seçilen toplam 420 kişiye



anket uygulanmıştır. 18 tane anket geçersiz sayılmıştır. Örneklemenin ana kütleyi temsil ettiği düşünülen 402 anket değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir.

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak yaygın olarak kullanılan anket tekniği uygulanmıştır. Veri toplama araçları olarak da soru formları uygulanmıştır. Hedefler çerçevesinde bir sonuç sunmak için elde edilen veriyi analiz edebilecek sonuçlara ulaşmak amacıyla veri aracı doğru bir şekilde tanımlanmalıdır (Küçük, 2016: 68).

Bu çalışmanın anketi dört kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, araştırmacı hakkında genel bilgiler ve demografik veriler hakkında sorular yer almaktadır.

İkinci kısımda yer alan sorular, hizmet kalitesi ile ilgilidir ve bu kısımda servqual ölçeği kullanılmıştır.

Üçüncü bölümde sınırsız iyileşme ölçeği Küçük'ün (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme" isimli çalışmasından alınmıştır.

Son kısımda yer alan sorular örgüt performansı ile ilgilidir. Bu kısımda kullanılan sorular Küçük vd. (2015) "Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma" isimli çalışmasından alınmıştır.

266

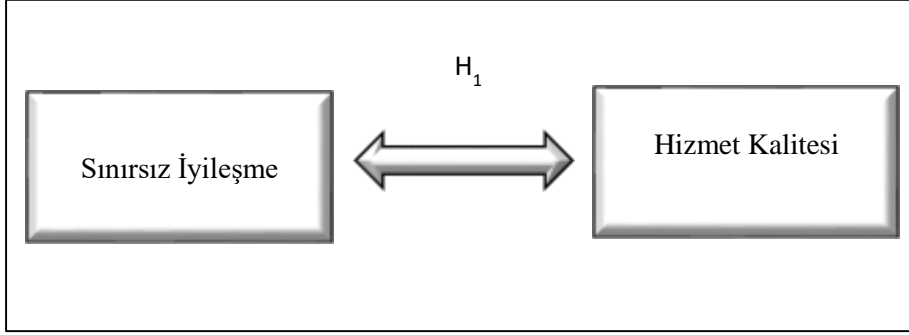
Anket, Libya Ulusal Arşiv Merkezine gelen araştırmacılara uygulanmıştır. Bu ankette, kararların önem derecesini belirlemek için sıralanan seçeneklerin (1- Tamamen katılıyorum, 2- Katılıyorum, 3- Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4- Katılmıyorum, 5- Tamamen katılmıyorum) seçimine dayanan likert ölçeği kullanılmıştır (Küçük, 2016: 81-82).

5. Araştırmanın Modeli

Araştırma kapsamında anket çalışması ile hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Sınırsız iyileşme ve örgüt performansı çeşitli faktörlerden etkilenen bir değişken ve aynı zamanda araştırmacının kaliteli bir hizmet almasının en önemli göstergelerindedir.

Araştırma modeli Şekil 2.'de gösterilmiştir.





Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Modeli kapsayan değişkenlerde yer alan bazı ifadeler aşağıda verilmiştir.

Sınırsız iyileşme ölçeği aşağıdakiler ve benzeri ifadelerden oluşmaktadır.

* Kapsam dışı bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.

* Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.

* Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.

İkinci değişken olan Hizmet kalitesi ölçeği aşağıdaki ifadelerden oluşmaktadır.

* Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.

* Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.

* Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüşe sahiptir.

6. Araştırmanın Hipotezleri

Usta ve Memiş (2009) hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve marka bağımlılığı arasındaki anlamlı ilişkiyi GSM sektöründe incelemişlerdir.

Özer ve Günaydın (2010) Marmaris bölgesinde dört yıldızlı otellerde yaptıkları çalışmalarında misafirlerin otelin verdiği hizmet kalitesinden memnun kalmalarının tavsiye etme davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırma; hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ilişkisini belirlemek üzere yapılmış olup ilgili literatür incelendiğinde özellikle Küçük

(2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya atmış ve böylece örgütlerde veya işletmelerde herhangi bir kör nokta kalmaksızın bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

Küçük (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirdiğinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Abd Abdullah and Kotara (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Sınırsız iyileşmeye literatür incelendiğinde özellikle Küçük (2011) çalışmasında sınırsız iyileşme teorisini ortaya attığı ve böylece işletmelerde bütün birim veya aşamaların kalitesinin iyileştirilmesinin mümkün olacağını belirlemiştir.

268

Arlı (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğunu tespit etmiştir.

Küçük ve Küçük (2012) çalışmasında ise sınırsız iyileşmenin işletme performansına etkisi üzerinde durulmuş, sınırsız iyileşme uygulamasının işletme performansını olumlu yönde etkileyeceği tespit edilmiştir.

Benshina (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini incelediği Tr82 Bölgesinde yaptığı çalışmasında sınırsız iyileşme ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Yıldız ve Çiğdem (2018) tedarikçi yenilik odağının firma performansı üzerindeki etkisinde alıcı-tedarikçi ilişkisinin düzenleyici rolünü inceledikleri çalışmada da yine yenilik odağının firma performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Korucuk, S., ve Küçük, O. (2018) gıda işletmelerinde süreç yönetimi



uygulamalarının işletme performansına etkisini çalışmıştır.

Bensalah (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmada kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı (2019) Sınırsız İyileşme ile Örgüt Performansı Arasındaki İlişkiyi incelediği çalışmada Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

Bu literatür doğrultusunda araştırmamızın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir.

H₁: Sınırsız iyileşme ile hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

7. Araştırma Bulguları

Demografik Bulgular

Tablo 1. araştırmaya katılanların kontrol değişkenleri diyebileceğimiz demografik özelliklerine yönelik bulguları göstermektedir.

Tablo 1. İncelendiğinde cinsiyetleri bakımından araştırmaya katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ü erkektir. 269

Yaşlar incelendiğinde cevaplayıcıların çoğunluğunun (%20,6) 18-24 yaş grubunda yer aldığı görülmektedir. Genel olarak bakıldığında; k83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15.9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Araştırmaya katılanların eğitime yönelik bulgulara bakıldığında; %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir.



Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Cinsiyet	F	%
Kadın	139	34,6
Erkek	263	65,4
Toplam	402	100
Eğitim Durumu	F	%
Lise	134	33,3
Lisans	169	42,0
Yüksek Lisans-Doktora	99	24,6
Toplam	402	100
Yaş	F	%
18-24	83	20,6
25-31	65	16,2
32-37	55	13,7
38-42	64	15,9
43-47	58	14,4
48-53	46	11,4
54 ve üzeri	31	7,7
Toplam	402	100

Normallik Testi

Tablo 2. normallik testini vermektedir.



Tablo 2. Normal Dağılım Testi

Faktörler		İstatistik
Somut Öğeler	Çapıklık	-,766
	Basıklık	,576
İsteklilik ve Empati	Çapıklık	-,067
	Basıklık	-1,145
Güvenilirlik ve Güvence	Çapıklık	-,768
	Basıklık	,110
Sınırsız İyileşme	Çapıklık	-,088
	Basıklık	-,216

İstatiksel bir çalışmada, bir çok testin yapılabilmesi için dağılımın normal veya normale yakın olması gerekmektedir. Park (2002) göre çarpıklık ve basıklık değerleri -3.0 ve +3.0 arasında ise veri normal dağılmıştır. Hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı ölçeklerinin Tablo 2.'de görüldüğü gibi normal dağıldığı belirlenmiştir.

271

Sınırsız İyileşme Bulguları

Tablo 3. sınırsız iyileşme faktör analizi sonuçlarını vermektedir.

Tablo 3.'deki ortalama değerleri incelendiğinde ortalamaların 3,66'dan büyük genel olarak önem düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Yani cevaplayıcılar sınırsız iyileşme ölçeğinde yer alan ifadelerle genel olarak olumlu yaklaşmış, pozitif değerlendirmelerde bulunmuşlardır.



Tablo 3. Sınırsız İyileşme Ölçeği için Faktör Analizi

Sınırsız İyileşme Ölçeği Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s1-Kapsam dışı bırakılan, değiştirilemeyen kişi, araç, uygulama veya süreçler vardır.	,812	4,290	71,505	,920	3,87	,882
s2-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.	,824				3,04	
s3-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse hizmet kalitesinin başarısı artar.	,886				3,84	
s4-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler iyileştirilebilse örgüt performansı daha da artar.	,834				3,93	
s5-Her kişi, araç, uygulama veya süreçler değiştirilebilse örgüt performansı daha da artar.	,887				3,78	
s6-Sınırsız (sürekli iyileşmenin tüm unsurları kapsaması) iyileştirme önemlidir.	,828				3,61	

Tablo 3.'de Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,882 olarak belirlenmiştir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerlere bakıldığında; faktör yükünün 0,5'in üzerinde ve öz değerin 1'den büyük olduğu görülmektedir. Yine araştırma örneklemine ilişkin KMO katsayısı 0,5'in üzerinde hatta 0,8'den büyük ve 0,882 ile örneklem yeterliliğini göstermektedir. Bu sonuçlardan ölçeğin geçerli olduğu ve veri setinin analize uygun olduğu



anlaşılmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri sınırsız iyileşme ölçeği için 0,920 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Küçük, 2016: 227-232).

Hizmet Kalitesi Bulguları

Tablo 4.'de hizmet kalitesi ölçeği için faktör analizi bulguları yer almaktadır.

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Faktörleri Somut Öğeler	Faktör Yükü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s2-Libya ulusal arşivinin tesisleri görsel olarak çekicidir.	,867	1,358	6,173	,853	3,96	,918
s1-Libya ulusal arşivi güncel donanımlara sahiptir.	,860				3,69	
s3-Libya ulusal arşivi çalışanları giyimlerine dikkat eder ve düzgün bir görünüşe sahiptir.	,839				3,80	
s4-Libya ulusal arşivi tesislerinin görünüşü verdikleri hizmetle uyumludur.	,594				3,87	

Tablo 4.'ün ilk kısmında hizmet kalitesi ölçeği somut öğeler alt boyutu yer almaktadır.

Somut öğeler incelendiğinde ortalamalar bakımından önem düzeylerinin 3,66'dan büyük ve yüksek olduğu tesislerin görsel çekiciliğinin en yüksek ortalamaya (3,96) sahip olduğu görülmektedir.



Tablo 4. Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Hizmet Kalitesi Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz değęer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s11-Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alabilirim.	,842	8,430	38,318	,892	4,02	,918
s10-Libya ulusal arşivi istediğim hizmeti tam olarak ne zaman vereceğini belirtir.	,821				3,67	
s12-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılara yardım etmeye her zaman isteklidir.	,747				3,42	
s9-Libya ulusal arşivi kayıtlarını doğru tutmaktadır.	,694				3,49	
s14-Libya ulusal arşivi çalışanlarıyla geręekleřtirdięiniz işlemlerde kendimi güvende hissedirim.	,669				3,87	
s13-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacı taleplerini anında yanıtlamak için gayret göstermektedir.	,640				3,60	

Güvenirlik ve güvence alt boyutu faktörleri incelendiğinde de yine faktörlerin önem düzeylerinin yüksekliği, Libya ulusal arşivi çalışanlarından anında hizmet alırım faktörünün en yüksek (4,02) ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Bu sonuçlar, hizmet kalitesi ölçeğinde belirtilen ifadeler itibariyle Libya Ulusal Arşivinin hizmet kalitesinin güvenirlik ve güvence bakımından, hizmetten yararlananlar tarafından kalite düzeyinin olumlu değerlendirildiği



anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Faktörler ve değişkenler	Faktör Yüğü	Öz değer	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
s7-Libya ulusal arşivi güvenilir bir kurumdur.	,493	8,430	38,318	,892	3,82	,918
s8-Libya ulusal arşivi hizmetlerini vaat ettiği sürede yerine getirir.	,451				3,75	
s5-Libya ulusal arşivi bir işi yapmak için bir zaman verdiğinde, o işi o zaman yapar.	,427				4,02	
s6-Bir sorun yaşadığımda, Libya ulusal arşivi, anlayışlı ve güven verici şekilde hareket eder.	,426				3,59	

Tablo 4.'ün devamında yer alan isteklilik ve empati alt boyutuna ilişkin ortalamalara bakıldığında da özellikle; "araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir." ifadesinin önem düzeyi bakımından öne çıktığı görülmektedir.

Genel olarak bütün ifadelerin önem düzeyleri yüksek çıkmış, yani arşiv hizmetinden yararlanan araştırmacılar isteklilik ve empati bakımından da Libya Ulusal Arşivinin hizmet kalitesi düzeyini olumlu değerlendirdikleri anlaşılmaktadır.



Tablo 4. Hizmet Kalitesi Ölçeği için Faktör Analizi (Devam)

Hizmet Kalitesi Ölçeği	Faktör Yüğü	Öz değeri	Varyans Beklenen Oranı (%)	Cronbach Alfa Değeri	Ortalama	KMO
İsteklilik ve Empati						
s19-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacıların ihtiyaçları hakkında bilgi sahibidir.	,888	3,798	17,262	,932	3,87	,918
s17-Libya ulusal arşivinde araştırmacılara bireysel ilgi gösterilmektedir.	,880				3,04	
s20-Libya ulusal arşivi araştırmacıların çıkarlarını samimi şekilde gözetmektedir.	,851				3,84	
s18-Libya ulusal arşivi çalışanları araştırmacılara kişisel ayırım yapmaz.	,841				3,93	
s16-Libya ulusal arşivi çalışanları işlerini iyi yapabilmek için kurumdan gerekli desteği almaktadır.	,778				3,78	
s-22-Libya ulusal arşivi çalışma saati tüm araştırmacılara uygundur.	,778				3,61	
s15-Libya ulusal arşivi çalışanları naziktir.	,755				3,01	
s21-Libya ulusal arşivi, araştırmacılara gönülden en iyi şekilde ilgi göstermektedir.	,753				3,06	



Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik düzeylerinin tespiti için faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,918 olarak belirlenmiştir. Yine Tablo 4. incelendiğinde özdeğerin 1'in üzerinde (3,798) ve faktör yükünün 0,5'den büyük olduğu görülmektedir. Tabloya göre 0,05 önem düzeyinde, ölçeğe ilişkin tüm değerler dikkate alındığında ölçeğin geçerli ve örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Beraberinde Güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri hizmet kalitesi ölçeğinde 0,923 (isteklilik ve empati 0,932, somut öğeler 0,853, güvenilirlik ve güvence 0,892) olarak belirlenmiştir. Böylece ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Bunun sonucunda veri setinin geçerli güvenilir, örneklem bakımından yeterli ve analize uygun olduğu anlaşılmaktadır (Küçük, 2016: 227-232).

Kolerasyon Analizi

Tablo 4.6. hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve örgüt performansı değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koymak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon katsayılarını göstermektedir.

277

Tablo 4.6. Sınırsız İyileşme ve Hizmet Kalitesi Korelasyon Katsayıları (pearson)

		Hizmet Kalitesi	Sınırsız İyileşme
Hizmet Kalitesi	Somut	Pearson Korelasyon	,698
	İsteklilik	P	,000
	Süreklilik	N	402
Sınırsız İyileşme		,698	Pearson Korelasyon
		,000	p
		402	N

Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.



Korelasyon katsayısı +1 ile -1 arasında değişmektedir. r değeri ilişkinin düzeyini göstermekte olup $0,60 < r < 0,80$ ise değişkenler arasında güçlü ilişki olduğu ifade edilmiştir (Küçük, 2016: 249-250).

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ($r=0,698$) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H₁: sınırsız iyileşme ile Hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

Biçiminde kurulmuş olan araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

8. Sonuç

Bu çalışmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların arşiv merkezine yönelik hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve çalışan performansı üzerinde etkisi incelenmiştir. İlgili yazın incelendikten sonra araştırma için en uygun anket formu belirlenmiş ve Libya ulusal arşivine gelen araştırmacılar içerisinde kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 402 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır.

Çalışma kapsamında elde edilen veriler incelendiğinde ankete katılan bireylerin % 34,6'sı kadın, %65,4'ünün erkek olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların %62,2'si evli, katılımcıların 83 kişi ile %20,6'sı 18-24, 65 kişi ile %16,2'si 25-31 yaş, 64 kişi ile % 15,9'u 38-42 yaş grubu aralığında yer almaktadır.

Eğitim seviyeleri incelendiğinde %42'lik kesimin lisans mezunu, %24,6'lık kesimin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu görülmektedir. Gelir durumları incelendiğinde %30,6'sı 2000 TL altı, %19,2'si 2000-3000 TL aralığında, %21,4'ü 3001-4000 TL aralığında, gelir elde etmektedir.

Daha önce Libya ulusal arşivinde bulunma durumlarına bakıldığında %62.2'si daha önce bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır. Daha önce Libya ulusal arşivinde kaç kez bulunma durumlarına bakıldığında %39.1'i daha önce 5 kez ve üzeri Libya ulusal arşivinde bulunmuşken, % 35,8'i ise daha önce Libya ulusal arşivinde bulunmamıştır.

Son olarak katılımcıların %55'inin tarihi belgelerin yönetimi için mevcut yöntemler hakkında bilgisinin olduğu, %45'inin ise bu konuda bilgisinin olmadığı belirlenmiştir.



Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi incelendiğinde hizmet kalitesi, sınırsız iyileşme ve çalışan performansı arasındaki korelasyon katsayılarının $p=0,001$ düzeyinde pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir.

Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında korelasyon katsayısı ($r=0,698$) bulunmuş yani iki değişken arasında pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hizmet kalitesi ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,715$) bulunmuş yani pozitif güçlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında korelasyon katsayısı ($r=0,517$) bulunmuş yani pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Böylece;

H_1 : Hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında istatistiksel olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koyan araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının sınırsız iyileşme üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 9,061 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence) p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösteren uyarlanmış R^2 değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence boyutu sınırsız iyileşmeyi % 5,7 (Uyarlanmış $R^2 = 0,057$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvencenin sınırsız iyileşme üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Araştırmada Hizmet kalitesi boyutlarının örgüt performansı üzerine etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 179,962 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin (güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati) p değeri de (0,00 ve 0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R^2 değeri bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yani hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 57,2 (Uyarlanmış $R^2 = 0,572$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna



göre hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empatinin sınırsız iyileşme üzerinde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir

Son olarak sınırsız iyileşmenin örgüt performansına etkisine yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde % 5 anlamlılık düzeyinde F testi sonuçlarına göre F istatistiği 29,054 ve p değeri 0,00 olduğundan modelin genel olarak anlamlı olduğu, bağımsız değişkenin p değeri de (0,00) 0,05 ten küçük olduğundan katsayıların istatistik olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

Uyarlanmış R^2 değerine bakıldığında; hizmet kalitesi boyutlarından güvenilirlik ve güvence ile isteklilik ve empati boyutları sınırsız iyileşmeyi % 6,5 (Uyarlanmış $R^2 = 0,065$) seviyesinde açıklamaktadır. Buna göre sınırsız iyileşmenin örgüt performansı üzerinde zayıf düzeyde bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.

9. Tartışma

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algıları ile sınırsız iyileşme ilişkisi incelenmiştir. Literatüre bakıldığında hizmet kalitesinin birçok farklı değişkenle beraber ele alındığı görülmektedir.

Araştırmada Libya ulusal arşivindeki hizmet kalitesi ile ilgili olarak, arşiv merkezinin çekiciliği, araştırmacılara gösterilen özen ve çalışanların araştırmacılara yardım etmeye istekli olduğu konusunda anket deneklerinin çoğunun memnun olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca arşiv merkezinin dış görünümü, personelin iyileştirilmesi, vaatlerini karşılayabilecek tesislere sahip olan arşiv merkezinin uygun hizmetleri ve arşiv merkezinin dosyalarının doğru bir şekilde muhafaza edilmesiyle ilgili olarak da deneklerin eğilimlerinin tatmin olma yönünde olduğu tespit edilmiştir.

Eleren ve Kılıç (2007) yaptıkları çalışmada beş yıldızlı bir otel işletmesinde SERVQUAL ölçeği kullanarak misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesini tespit etmeye çalışmışlardır. Misafirlerinin istek ve beklentilerini karşılayamayan otellerin personeli için geliştirici eğitimlerin yanısıra otelin fiziksel imkânlarının iyileştirilmesiyle hizmet kalitesinin artacağı vurgusu yapılmıştır.

Küçük (2009) tarihinde yaptığı araştırmada kalitenin yenilik ve işletme performansı üzerine etkisini incelemiştir. Yenilik ve işletme performansı ilişkisinin istatistiki olarak pozitif yönde olduğunu tespit etmiştir. Çalışma verileriyle karşılaştırıldığında elde edilen sonuçlara benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.



Küçük (2011) Toplam Kalite Yönetiminde Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme isimli çalışmasında; sürekli iyileşme sınırlamalarını bir tarafa bırakarak, bütün unsurlara sınırsız iyileşme uygulandığında TKY'nin başarısı ve örgüt performansının başarısı artacağını belirtmiş ve bu durumun sürekli hale gelmesi halinde kalite iyileştirme konusunda daha başarılı olunacağı ifade edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen verilerden iyileştirme çabalarının amacına uygun olarak gerçekleştirdiğinin ve işletme performansına anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Arlı (2012) yat limanı işletmelerinde yaptığı çalışmada algılanan hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti, tekrar tercih etme ve tavsiye etme davranışsal niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Çabuk vd. (2013) yaptıkları çalışmada otelin sunduğu hizmetin kalitesinin ve erişilirliğinin tekrar satın alma niyetlerini etkilediği belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otellerde kurulum yerinin doğru seçilmesi ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi gibi çabaların, müşteriye kazanmak ve gelecekte aynı kurumu tercih etmesini sağlamak için önemli olduğu savunulmuştur.

Timur (2015) Balçova ve Gönen bölgelerindeki termal otellerde konaklayan 343 termal turiste anket uygulamış ve elde edilen bulgulara göre hizmet kalitesi algısının otele tekrar ziyareti olumlu anlamda etkilediği belirlenmiştir.

Memiş ve Cesur (2016) algılanan hizmet kalitesi ile marka bağlılığı arasındaki ilişkiyi gösteren çalışma yapmışlardır.

İlban vd. (2016) yaptıkları çalışmada Edremit ilçesinde bulunan termal otellerde konaklayan misafirlere anket uygulanmış ve analiz sonuçlarına göre termal tesislerde konaklayan misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesinin, memnuniyetlerini ve davranışsal niyetlerini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Yine yapılan çalışma kapsamında; hizmet kalitesi ile sınırsız iyileşme arasında pozitif güçlü ilişki olduğu aynı zamanda sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında da bu sonucu destekler tespitlerle karşılaşılmıştır.

Benshina (2018) sınırsız iyileşme ile örgüt performansı ilişkisini incelemiş, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Ay (2018) sınırsız iyileşme ve inovasyonun KOBİ'lerin performansı ile ilişkisini



incelediği TR82 Bölgesinde yaptığı çalışmasında sınırsız iyileşmem ile KOBİ performansı arasında doğru yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Bu sonuç da tez çalışmasında elde edilen sonuçla uyum arz etmektedir.

Korucuk, S., Akyurt, H. ve Turpcu, E. (2019) otel işletmelerinde hizmet kalitesini ölçmüşler, hizmet kalitesi faktörlerini, müşterilerin memnuniyetini etkileyecek hizmet kalitesi faktörlerini belirlemiştir.

Abd Abdullah and Kotara (2019) çalışmalarında sınırsız iyileşmenin Toplam Kalite Yönetimi üzerine etkisini incelemişler ve sınırsız iyileşme çalışmalarının Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarını olumlu yönde etkilediğini belirlemiştir. Beraberinde sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişkinin belirlendiği tez çalışması ile paralel sonuçların elde edildiği çalışmaların literatürde yer aldığı görülmüştür.

Bensalah (2019) Libya sanayi şirketler üzerinde yaptığı çalışmasında kalite iyileştirme çalışmalarının firma performansını doğru yönlü olarak etkilediğini belirlemiştir.

Arıcı (2019) Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkiyi incelediği çalışmasında Kastamonu İlinde Bir Uygulama yapmış ve sınırsız iyileşme ile örgüt performansı arasında doğru yönlü bir ilişki belirlenmiştir.

İncelenen tüm sonuçlar çalışma bulguları ile örtüşmektedir.

10. Öneriler

Günümüzde arşiv merkezlerinde kaliteli bir hizmet sunumu sağlanabilmesi ve kalitenin sürekli hale getirilebilmesi için nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Belirlenen hedef ve stratejiler doğrultusunda, kaliteli hizmet sunan ve sunduğu hizmetten zevk alan çalışanların varlığının yanı sıra fiziki imkânlarının geliştirilmesi arşiv merkezlerinin gelişim elde etmesine önemli katkı sağlamaktadır.

Arşiv merkezleri bazında değerlendirildiğinde araştırmacıların aldıkları hizmetten memnun ayrılmaları ve bu memnuniyetlerinin sınırsız iyileşme ile desteklenmesi çalışan performansında da olumlu etkiler oluşturacaktır. Bu sebeple arşiv merkezlerinde çalışanlar hizmet sürecinde önemli rol oynamaktadır.

Bu araştırmada Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların hizmet kalitesi algılarının sınırsız iyileşme ve örgüt performansı üzerine etkisi incelenmiştir.



Çalışma evreni olarak Libya ulusal arşivine gelen araştırmacıların seçildiği için örneklemin sınırlı sayıda olduğu dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, bu çalışmada kullanılan anket formunun yapılacak başka çalışmalarda Libya genelindeki farklı bölgelerde uygulanmasıyla çalışmaların sonuçları kıyaslama yapılarak bir takım çözüm önerileri sunulabilir.

* Libya ulusal arşivinde yararlanıcıların önem verdikleri güvenilirlik, nezaket, yetkinlik ve ayırım yapmama gibi hizmet kalitesi unsurları dikkate alınarak hizmet kalitesi daha da iyileştirilebilir

* Sınırsız iyileşme, önemli bir kalite iyileştirme aracı olarak kabul edilerek tüm aşamalarda ve bütün katılımcıların performansının iyileştirilmesine yönelik olarak iyileşme çalışmalarının yürütülmesi, hizmet kalitesini artıracaktır.

* Kalite çalışmaları ve özellikle sınırsız iyileşme yoluyla kalitenin iyileştirilebileceği ve böylece örgüt performansının yani Libya Devlet Belge Arşiv İdaresi'nde hizmet kalitesi ile birlikte performansın artırılabilceği önerilebilir.

Nihayet araştırmacılara yönelik de bir öneri paylaşılabilir.

Bu çalışma yeni bir konu olan sınırsız iyileşmeyi yine yeni bir çalışma olan arşiv sisteminde hizmet kalitesine uygulaması son derece önemli olmakla birlikte gelecek çalışmalarda hizmet kalitesi algısının, farklı değişkenlerle ilişkisi araştırılabilir. Bu çalışma farklı kurumlarda veya farklı ülkelerde yürütülebilir. Farklı kurum ve ülkelerde yürütülen çalışmalar karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir.



KAYNAKÇA

- Abd Abdullah, Najwa Sasi and Aedah Milood Said Kotara (2019) "The Effect of Unlimited Improvement (UI) on Total Quality Management (TQM): A Case Study of The Higher Education Institutions In Libya", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/2, pp. 105-124.
- Altunel, M., & Günlü, E. (2015). Deneyimleme Kalitesi, Algılanan Değer ve Memnuniyetin Müze Ziyaretçilerinin Tavsiye Etme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2).
- Arıcı, Furkan (2019) "Sınırsız İyileşme İle Örgüt Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/2, pp. 181-196.
- Arlı, E. (2012). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1).
- Ay, Okan (2018) "Sınırsız İyileşme Ve İnovasyonun KOBİ'lerin Performansı İle İlişkisi: Tr82 Bölgesinde Bir Çalışma", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/2, pp. 51-68.
- Bensalah, Taher (2019) "Relationship Between Performance Improving and Unlimited Improvement in Libyan Industrial Companies", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 7/1, pp. 75-96.
- Benshina, Khled (2018) "The Relationship Between Unlimited Improvement and Business Performance", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/1, pp. 85-94.
- Çabuk, S., Nakıboğlu, B., & Canoğlu, M. (2013). Algılanan Otel İmajı ve Hizmet Kalitesi ile Tekrar Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkiler, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 96-108.
- Damanpour, Fariborz, Evan, William M. 1984. Organizational Innovation and Performance: The Problem of "Organizational Lag", *Administrative Science Quarterly*, Volume 29, Issue 3, 392-409.
- Dehghan, Ali vd. (2016) An Investigation on the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: In the Case of CCG CO, January 2012, *Journal of Business Research* 5(1).
- İlban, M. O., Bezirgan, M., & Çolakoğlu, F. (2016). Termal Otellerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Memnuniyet ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi:



Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma

(ss. 259-286) Ali M. Ali Saeid

Edremit Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 181-194

Kalaycı, Ş. (2017). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 8. Bs., Ankara, Dinamik Akademi.

Korucuk, S., ve Küçük, O. (2018). Gıda işletmelerinde Süreç Yönetimi Uygulamalarının İşletme Performansına Etkisi: Erzurum’da Bir Uygulama. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2122-2136.

Korucuk, S., Akyurt, H. ve Turpcu, E. (2019). “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Entropi Yöntemi ile Ölçülmesi: Giresun İlindeki Üç Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma”, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1): 697-709.

Kozak, M. (2017) *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*, 3. Baskı, (Detay Yayıncılık, Ankara).

Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (İçinde: 1. Kısım 4. Bölüm, İşletme Performansının Belirlenmesi ve İşletme Performansı Ölçeği, ss. 36-43.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (İçinde: 4. Kısım 1. Bölüm, TKY Kapsamında Geliştirilen Kavramlar, Sınırsız İyileşme Uygulaması ve Sınırsız İyileşme Ölçeği, ss. 207-220.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2011) "Toplam Kalite Yönetiminde Yeni Bir Uygulama: Sınırsız İyileşme", 11. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul, 44-54.

Küçük, O., Özbek, A., & Küçük, N. (2015). Sağlık Sorunları Sebebiyle İşgücü Kaybının Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 311-332.

Memiş, S, & Cesur, Z, (2016), “Algılanan Hizmet Kalitesi İle Marka Bağlılığı İlişkisi Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığı Yapan Otobüs Firmaları Üzerine Bir Araştırma”, *Cbü Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:14, Sayı:2, 453-484.

Mikhailov, A., & Pefok, K. C. (2010). The effectiveness of SERVQUAL in Measuring service quality and the impact of technology on customer satisfaction.

Özer, Ö., & Günaydın, Y. Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2).

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Percieved Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of



Sınırsız İyileşme ile Hizmet Kalitesi İlişkisi: Bir Araştırma

(ss. 259-286) Ali M. Ali Saeid

Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Services. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.

Park, H. M. (2002) Univariate analysis and normality test using sas, stata, and SPSS Technical Working Paper. The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University: 1-41.

Sadikoglu, E. & Hilal, O. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Performance And The Reasons of and The Barriers to TQM practices in Turkey. *Advances in Decision Sciences*.

Timur, B. (2015). "Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Algılanan Destinasyon İmajı Ve Tekrar Ziyaret Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi" Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi

Usta, R, & Memiş, S, (2009), "Hizmet Kalitesi ve Marka Bağlılığı Arasındaki İlişki Üzerine Müşteri Tatmininin Aracılık Etkisi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 4, 87-108.

Yıldız, Bülent ve Şemsettin Çiğdem (2018) "Tedarikçi Yenilik Odağının Firma Performansı Üzerindeki Etkisinde Alıcı-Tedarikçi İlişkisinin Düzenleyici Rolü", The International New Issues in Social Sciences, Volume: 6/2, pp. 85-110.



Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri ile İlişkisinin Araştırılması

Murat Yiğithan Artuğ*

Özet

Kentsel lojistik, şehirlerin yükleme, boşaltma ve depolama kapasitesi ile ulaşım imkanları gibi lojistik performans faktörleri bakımından öne çıkan güçlü yönleri ve fırsatları ile zayıf yönlerini ve tehditlerini ortaya koyan, o şehir yerinin alt yapı ve diğer olanaklarını lojistik açıdan değerlendirmek üzere geliştirilmiş bir kavramdır.

Lojistik köy; taşıma, dağıtım, yükleme-boşaltma, depolama, elleçleme ve ilgili lojistik faaliyetlerin yerine getirildiği, lojistik modları arasında düşük maliyetli, hızlı, güvenli, aktarma alan ve donanımlarına sahip organize alanlardır. Kentsel Lojistik, şehir taşıma hareketleri üzerindeki sosyal, çevresel, ekonomik, mali ve enerji etkilerini dikkate alarak kentsel lojistik faaliyetlerinin optimizasyonu sürecidir.

Araştırmanın amacı kentsel lojistik performans faktörlerinin lojistik köy performans faktörleri ile ilişkisinin ortaya konulmasıdır.

Araştırma Kastamonu il merkezinde ticaret sektöründe faaliyet gösteren

* Kastamonu Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, ygthn.artg@hotmail.com (orcid: 0000-0002-3798-3149)

*Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri
İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ*

işletmeler üzerinde yapılmış olup veriler yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Elde edilen bulguların SPSS 23 programında güvenilirlik ve geçerliği test edilmiş, performans ifadelerinin önem düzeyleri ve değişkenler arasındaki ilişki belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kentsel lojistik, lojistik köy, performans faktörleri

Jel Code: R41

Investigation of The Relationship Between Urban Logistics Performance Factors and Logistics Village Performance Factors

Abstract

Urban logistics is a concept developed to assess the infrastructure and other possibilities of a city in terms of logistics, which reveal strengths and opportunities, weaknesses and threats that stand out in terms of logistical performance factors such as loading, unloading and storage capacity of cities and transportation facilities the purpose of this study is to determine the relationship between urban logistic performance factors and logistic village performance factors.

Lojistics village; fast, secure, transfer area and equipped with logistics modes between transportation, distribution, loading-unloading, storage, handling and related logistics activities. Urban Logistics is the process of optimizing urban logistics activities taking into account the social, environmental, economic, financial and energy implications of urban transport movements.

The study was conducted on commercial enterprises located in the city center of Kastamonu and data were obtained by face to face survey method. The reliability and validity of the findings were tested in the SPSS 23 program, and the relationship between the importance levels of performance expressions and the variables was determined.

KeyWords: Urban logistics, logistics village, performance factors

Jel Kodu: R41



1. Giriş

Lojistik kavramının tarihi oldukça eskilere dayanmaktadır. Tarihi gelişim çerçevesinin başına gidilecek olursa lojistiğin aslında askeri bir kavram olduğuyla karşılaşılmaktadır. Askeri uygulamalara donanım ve malzeme sağlamak savaş ve barış anında etkinliğin devam ettirilmesini baz alarak tanımlanmıştır. 1980-1990 yıllarında ise lojistiğin teknolojik alanlarda ilerlediğini görülmektedir (Aydın ve Öğüt, 2008a).

Lojistik, talep sahiplerinin arzlarını karşılamak üzere, malın hammaddesinin bulunduğu noktadan başlayarak ürünün kullanıldığı noktaya kadar temin edilen malzemelerin, dağıtım işlemlerinin ve bilgi iletimi işlemlerinin verimli olarak, hammaddeden tüketime ve karşılıklı olarak taşınmasını ve muhafaza edilmesinin planlı aynı zamanda kontrol altında tutulmasıdır (Erdumlu, 2006).

Şehirler, modern uygarlığın kalıcı ve ayrılmaz bir ögesidir. Piyasa katılımcıları olarak, sadece kaynakları, insanların, sermayenin, bilginin, teknolojinin, ürünlerin, hammaddelerin, uygun bir veri akışı alanı olan heterojen bağlantılar ağı oluşturmaktadır. Malların taşınması, kentsel alanlarda gerçekleşen çoğu ekonomik ve sosyal faaliyet için önemli bir faktör teşkil etmektedir. Şehir, sınırları içinde kurulan firmalar için tedarikçiler ve müşteriler ile hayati bir bağlantı oluşturur. Şehir sınırları içinde hareket eden yük taşıtlarının sayısı artmakta ve istikrarlı bir oranda büyümeye devam etmektedir. Bunun başlıca nedeni, düşük stoklara ve zamanında teslimata dayanan mevcut üretim ve dağıtım uygulamaları ile önemli hacimlerde kişisel teslimatlar üreten müşteri- arası elektronik ticaretin patlayıcı büyümesidir (İnan, 2019).

Aynı zamanda kentsel lojistik stratejilerini uygulamak, faaliyetlerini düzenlemek ve kontrol etmek zordur. Çünkü kentin coğrafi özellikleri, ekonomik faaliyetleri, paydaşları, nüfus yoğunlukları, gelir düzeyleri, tüketici tercihleri gibi her kente özgü özellikler kentsel lojistik eğilimlerinde farklılıklara sebep olmakta ve planlamada bütünleşik bir yaklaşım gerektirmektedir (Erdir, 2013).

Bu nedenle bu çalışmada Kastamonu İlinin kendine has ticareti, nüfus özellikleri, tarihi, kültürel ve sosyal özellikleri ve ekonomisi, göz önünde bulundurularak kentsel lojistik performans faktörlerinin lojistik köy performans faktörlerinin arasındaki ilişkinin analizi ve çözüm önerilerin belirlenmesi hedeflenmiştir.



2. Teorik Çerçeve

İşletmelere ve ekonomiye önemli bir katkısı bulunan lojistik köy kavramı ise yükleme yapılan malzemelerin yani yük dağıtım öbeklerinin ana plan çerçevesinde belirlenmiş olan, bir iş için kurulan bir ortamda bir araya gelmesidir. Lojistik köyler ulusal ve uluslararası taşıma, dağıtım ve ilgili lojistik faaliyetlerin yerine getirildiği, depolama, bakım-onarım, yükleme-boşaltma, elleçleme (yeniden ambalajlama), paketleme gibi faaliyetleri gerçekleştirme imkânları olan ve taşıma modları arasında düşük maliyetli, hızlı, güvenli, aktarma alan ve donanımlarına sahip organize alanlardır (Erdumlu, 2006).

Diğer bir ifadeyle lojistik köy hem yerel hem de ulus dışı geçişlerde taşımacılık, istifleme, tahkim, gümrükleme, ithalat ve ihracat, transfer, alt yapı oluşturma gibi birçok faaliyetin ekonomik bir öze dayandırılarak çeşitli girişimciler ve işletmeler tarafından belirli bir alanda oluşturulduğu özel merkezlerdir (<http://freight-village.com>).

Lojistik köyler işletmelere daha esnek, entegre ve katma değerli hizmetler sunmaktadır. Lojistik faaliyetlerin çeşitli lojistik modlar yardımıyla yapılması işletmelere malların daha verimli ve düşük maliyetle taşıma avantajı sağlamaktadır. Lojistiğin oluşması için alt yapı çok önemlidir. Lojistik köylerle alt yapıların uyuşması halinde daha etkili bir işleyiş hali alması kaçınılmazdır (Taniguchi, vd., 1999).

Lojistik köy seçilirken uygun standart koşullar gözlemlenmelidir. Bu koşullar arasında pazarlama merkezine yakınlık, ulaşılabilirlik, iş maliyetlerinin ve sürelerinin azaltılması ve açılacağı şehre verebileceği zararlar ve faydalar gözetilmelidir. Bununla birlikte bu yere yatırım yapan firmaların geri dönüş zamanı ve daha çok pazara ulaşabilme olanağı çok önemlidir (Aydın ve Ögüt, 2008b). Lojistik köylerin kararlaştırılması için o bölgedeki planlamaların ve taşıma, ulaştırma planlarının şimdiki ve gelecek zaman içindeki devinimleri de incelenmelidir (Owen, vd., 1998).

Türkiye’de 2005 yılında telaffuz edilmeye başlanan lojistik köyler, 2006 yılında Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde bulunan Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) tarafından yatırım programı kapsamına alınmıştır. Devlet, özel sektör, üniversiteler ve ticaret-sanayi-taşımacılık ile ilgili odalar tarafından da önemi 79 anlaşılan lojistik köylerin kurulma çalışmalarına TCDD tarafından başlanılmıştır. Türkiye’de kurulmasına yeni başlanılan lojistik köylere karşın günümüzde Avrupa’da 100’ün üstünde lojistik köy bulunmaktadır. Yaklaşık

*Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri
İle İlişkisinin Araştırılması*
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

2400 adet taşıma işletmecisi bu köylerden yararlanmaktadır. (TCDD, 2009).

Kaynağın verimli tüketimiyle mevcut potansiyelin kinetiğe geçirilmesiyle bölge çapında gelişim ivmesini artırmak hem yerel hem de merkezi yönetimlerin hedefi olmuştur. Lojistik köy taşıma, dağıtım, yükleme-boşaltma, depolama, elleçleme ve ilgili lojistik faaliyetlerin yerine getirildiği, lojistik modları arasında düşük maliyetli, hızlı, güvenli, aktarma alan ve donanımlarına sahip organize alanlardır (Küçük, 2017b, Küçük, Yeşilyurt ve Kartal, 2017).

Lojistik köyler özellikle lojistiğin tüm faaliyetlerinin bir arada yapılabildiği yerler olması açısından önem arz etmektedir. Tüm yüklerin aynı noktada birleşmesi lojistik sürdürülebilirliğin en önemli faktörlerinden olan verimliliği ve optimizasyonu sağlamak açısından önemlidir. Avrupa Birliği de sürdürülebilir lojistik ile ilgili yayınladığı Beyaz Kitap'ta şehir merkezleri dışında lojistik faaliyetlerin sürdürüldüğü ve yük konsolidasyonlarının yapıldığı merkezlerin öneminden bahsederek, özellikle ücra noktalara sevkiyatlarda yük birleştirmenin öneminden bahsetmektedir (Müsiad, 2015)

Kentsel lojistik trafik sıkışıklığı, çevresel duyarlılık, enerji tüketimi, görsellik ve kent ekonomisi gibi etmenleri dikkate alarak kentsel lojistik faaliyetlerin yeniden düzenlenmesine yönelik olarak lojistik yönetiminde yeni bir alan olarak ortaya çıkmıştır. Sosyal, kültürel, endüstriyel ve ticari faaliyetlerin bir arada gerçekleştiği kentlerde; yaşam kalitesinin artırılması, sürdürülebilir ekonomik büyüme, kent içi üretilen ve tüketilen malların lojistik maliyetleri üzerindeki olumsuz etkilerin azaltılması, kentsel rekabetçiliğin artırılması ve enerji tüketimi, görsel kirlilik, gürültü kirliliği gibi çevresel etkilerin kontrol altına alınabilmesi, trafik sorunlarının azaltılması gibi nedenler kentsel lojistiği önemli kılmaktadır (Erdir, 2013).

Kentsel lojistik faaliyetleri, insanların yaşam kalitelerinin artmasına, rekabet ortamında avantajlı konumda yer almalarına ve tedarik zincirlerinin etkili biçimde sürdürülmesine katkıda bulunur. Kentlerde bulunan çevresel, ekonomik ve sosyal faaliyetler için kentsel lojistik, göz ardı edilmemesi gereken bir husustur (Yeşilyurt, 2019).

Kastamonu ili bulunduğu konum ve olanakları itibarıyla önemli bir lojistik merkezdir. Bu yüzden lojistik köy performans faktörlerini olumlu yönde etkileyecek iyileştirmeler araştırılmalı ve desteklenmelidir (Küçük, Yeşilyurt ve Kartal, 2017).



3. Amaç

Araştırmanın amacı, kentsel lojistik performans faktörlerinin, lojistik köy performans faktörleri ile ilişkisini belirlemektir.

Bu temel amaç çerçevesinde inceleme konusu işletmelerin çalışma alanları ve personel sayıları gibi kontrol değişkenleri de incelenecektir.

4. Kapsam ve Yöntem

Araştırma Kastamonu il merkezinde ticaret sektöründe faaliyet gösteren yaklaşık 250 işletme evreninde yapılmıştır. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme türlerinden yargısal örnekleme yöntemi (Küçük, 2016: 97) kullanılmış olup veriler yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Araştırmaya geri dönüş sağlanan 30 veri toplama aracı değerlendirmeye alınmıştır.

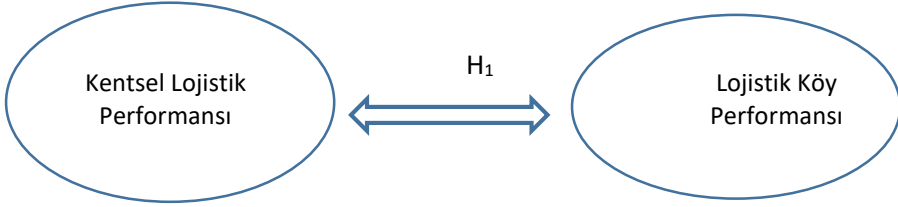
Araştırmanın veri toplama aracı iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların sektör, personel sayısı, eğitim düzeyleri gibi kontrol değişkenleri hakkında bilgi toplanmıştır. İkinci bölümde kentsel lojistik performans faktörleri ölçeği olarak Küçük (2017b) çalışmasından yararlanılmıştır. Lojistik köy performans faktörlerini incelemek üzere ise Küçük vd. (2017) çalışmasındaki ölçekten yararlanılmıştır. Araştırma ölçekleri; 1 Tamamen Katılıyorum, 2 Katılıyorum, 3 Kararsızım, 4 Katılmıyorum, 5 Tamamen Katılmıyorum olmak üzere beşli likert ölçeği biçimindedir (Küçük, 2016: 81-83).

Elde edilen veriler, SPSS 23.0 programında analiz edilmiş güvenilirlik ve geçerliliği test edilerek korelasyon analiziyle değişkenler arasındaki ilişki belirlenmiştir. Ayrıca kontrol değişkenleri bakımından istatistiki olarak anlamlı farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

5. Araştırmanın Modeli

Literatürde yer alan kentsel lojistik ve lojistik köy performans faktörlerine ilişkin çalışmaların (Küçük, 2017b, Küçük, Yeşilyurt ve Kartal, 2017, Küçük, 2020) incelenmesi sonucunda bu iki değişkenin performansının karşılaştırılmasına yönelik çalışma yapılmış ve bu doğrultuda araştırma modeli oluşturulmuştur.

Araştırma modeli Şekil 1' de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1.'den görüleceği üzere model de iki değişken yer almaktadır. Bunlar; kentsel lojistik performans faktörleri ve lojistik köy performans faktörleridir. Bu değişkenler arasındaki ilişki incelenmektedir.

6. Araştırmanın Hipotezleri

Kastamonu iş piyasasında faaliyet gösteren sektörlerin kentsel lojistik performansı konusunda değerlendirme yapan Küçük (2017b), Lojistik performansın genel olarak esneklik, çeviklik, hız ve maliyet faktörleri ile ifade edildiği belirtmiştir. Konumu gereği önemli bir lojistik altyapısına sahip olan kentin, hem firmaların hem de kent sakinlerinin istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde kentsel lojistik performans faktörlerinin belirlenmesi ve düzeltici önlemlerin alınması gerektiği sonucuna ulaşmıştır. Aynı zamanda literatürde yapılan kentsel lojistik ve lojistik köy performanslarının ilişkisinin incelendiği çalışmalarda lojistik köy ile kentsel lojistik arasında istatistiki olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Yeşilyurt, 2017; Küçük, Yeşilyurt ve Kartal, 2017).

Bu doğrultuda araştırmanın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Kentsel lojistik performans faktörleri ile lojistik köy performans faktörleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

7. Bulgular ve Analiz



*Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri
İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ*

Araştırmaya katılan firmaların sektör frekansları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Sektör Frekansları

	Frekans	Yüzde
Gıda	7	23,3
Konfeksiyon - Ayakkabı	5	16,7
İnşaat - Hırdavat	6	20,0
İletişim – Bilgisayar - Optik	6	20,0
Basın Yayın – Dağıtım, Kargo	6	20,0
Total	30	100,0

Tablo 1.’e göre; araştırmaya katılan firmaların en yüksek oranla (%23,3) gıda, en düşük oranla (%16,7) konfeksiyon ve ayakkabı sektörü olduğu tespit edilmiştir. Diğer sektörler araştırmaya %20 ile eşit oranda katılım sağlamışlardır.

Firmaların personel sayısı frekansları Tablo 2’ de verilmiştir.

Tablo 2. Personel Sayısı Frekansları

	Frekans	Yüzde
5'e kadar	6	20,0
5 - 9 arası	9	30,0
10 - 14 arası	4	13,3
15 - 19 arası	8	26,7
20 +	3	10,0
Total	30	100,0



*Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri
İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ*

Araştırma bulgularına göre (Tablo 2); 20 ve üzeri personele sahip firmaların oranı %10, 5 ve daha az personele sahip firmaların %20 oranında olduğu tespit edilmiştir. Firmaların %60'ının 5 den fazla 20'den az çalışını olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların eğitim düzeyleri frekansları Tablo 3' de verilmiştir.

Tablo 3. Eğitim Düzeyleri Frekansları

	Frekans	Yüzde
Ortaöğretim	17	56,7
Önlisans - lisans	13	43,3
Total	30	100,0

Tablo 3.' e göre; katılımcıların %56,7'sinin ortaöğretim, %43,3'ünün önlisans veya lisans eğitimine sahip olduğu tespit edilmiştir.

295

Araştırma kapsamında kentsel lojistik performans faktörleri ile lojistik köy performans faktörleri ölçeğinden elde edilen verilerin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Kentsel lojistik performans faktörlerine ait bulgular Tablo 4' de gösterilmiştir.



Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

Tablo 4. Kentsel Lojistik Performans Faktörleri

Lojistik İşlemleri Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
1.Sigorta hizmetleri yeterlidir.	,695	4,385	27,409	0,80	1,90	0,575
2.Havayolu altyapısı yeterlidir.	,677				3,70	
3.Denizyolu altyapısı yeterlidir.	,628				1,73	
4.Lojistik maliyetler uygundur.	,615				3,50	
5.Karayolu altyapısı yeterlidir.	,613				2,93	
6.Nüfus yoğunluğu yeterlidir.	,606				4,20	
7.Depolama alanları yeterlidir.	,549				2,30	
8.Lojistik yetkinlik yeterlidir.	,540				2,26	
9.Elleçleme kapasitesi yeterlidir.	,598				3,03	
10.Demiryolu altyapısı yeterlidir.	,520				2,50	
11.İhracat ithalat rakamları yeterlidir.	,520				1,96	
12.Ekonomik büyüklük yeterlidir.	,392				1,619	

Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

Tablo 4. Kentsel Lojistik Performans Faktörleri (Devam)

Lojistik İşlemleri Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
13.Yükleme kapasitesi yeterlidir.	,353	1,165	27,409	0,80	3,00	0,575
14.Trafik yoğunluğu uygundur.	,436				3,63	
15.Kalifiye işgücü yeterlidir.	,524				2,66	
16.Çoklu lojistik altyapısı yeterlidir.	,486				2,60	

297

Tablo 4' de görüldüğü gibi Kaiser-MeyerOlkin (KMO) değeri 0,575 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,50' nin üzerinde olduğu için örneklemin yeterli olduğunu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edilebileceğini göstermektedir. "Ekonomik büyüklük yeterlidir." ve "Yükleme kapasitesi yeterlidir." ifadeleri dışında diğer ifadelerin faktör yükleri 0,5' in üzerinde ve öz değerleri 1' den büyüktür. Bu sonuçlar ölçeğin geçerli ve ifadelerin analizde kullanılmak için uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach alfa katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,80' e eşit olduğu için ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Küçük, 2016: 226-232). Toplam varyans açıklama oranı ise %71,733 düzeyindedir.

Lojistik köy performans faktörlerine ait bulgular Tablo 5' de gösterilmiştir.



Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

Tablo 5. Lojistik Köy Performans Faktörleri

Lojistik Köy Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
1. Havayolu altyapısı yeterlidir.	,670				4,10	
2. Denizyolu altyapısı yeterlidir.	,653				4,30	
3. Kalifiye iş gücü yeterlidir.	,572				3,73	
4. Depolama alanları yeterlidir.	,537				2,56	
5. Demiryolu altyapısı yeterlidir.	,423	3,577	18,827	,773	3,13	,40
6. Ekonomik büyüklük uygundur.	,418	2,402			2,80	
7. Şehirleşme planı yeterlidir.	,318	2,306			3,30	
8. Yükleme kapasitesi yeterlidir.	,403	2,185			2,93	
9. Elleçleme kapasitesi yeterlidir.	,363	1,840			3,76	
10. Kent merkezine erişim uygundur.	,436				3,16	
11. İhracat ithalat rakamları yeterlidir.	,361				2,83	

Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

12. Karayolu altyapısı yeterlidir.	,502			1,70
------------------------------------	------	--	--	------

Tablo 5. Lojistik Köy Performans Faktörleri (Devam)

Lojistik Köy Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO Değeri
13. Hinterland genişliğı yeterlidir.	,434	1,243	18,827	,773	1,80	,40
14. İşletmelerin ekonomik yapısı yeterlidir.	,407				2,90	
15. Çoklu lojistik altyapısı yeterlidir.	,441				2,63	
16. Lojistik maliyetler uygundur.	,672				2,20	
17. Lojistik yetkinlik yeterlidir.	,533				2,26	
18. Sigorta hizmetleri yeterlidir.	,605				1,96	
19. Teknolojik altyapı yeterlidir.	,511				2,56	

Tablo 5' de görüldüğü gibi Kaiser-MeyerOlkin (KMO) değeri 0,40 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,40-0.50 aralığında bulunduğu için örneklemin yeterli olduğunu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edebileceğini göstermektedir. "Şehirleşme planı yeterlidir." ve "İhracat ithalat rakamları yeterlidir." İfadeleri dışında diğer ifadelerin faktör yükleri 0,5' in üzerinde ve öz değerleri 1'den büyüktür. Bu sonuçlar ölçeğin geçerli ve ifadelerin analizde kullanmak için uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach alfa katsayısı 0,773 olarak bulunmuştur. Bu değer $0.80 \geq \alpha > 0.60$ aralığında olduğu için ölçeğin



Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri İle İlişkisinin Araştırılması
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Küçük,2016:226-232). Toplam varyans açıklama oranı ise % 71,332 düzeyindedir.

Korelasyon analizi Tablo 6' da gösterilmiştir.

Tablo 6. Lojistik Köy Performansı Faktörleri ile Kentsel Lojistik Performans Faktörleri İlişkisi

	Lojistik Köy Performans Faktörleri	Kentsel Lojistik Performans Faktörleri
Lojistik Köy Performans Faktörleri	1	,577**
		,001
	30	30
Kentsel Lojistik Performans Faktörleri	,577**	1
	,001	
	30	30

300

Tablo 6.'da ise lojistik köy performansı faktörleri ile kentsel lojistik performans faktörlerinin korelasyon sonuçları verilmektedir.

Korelasyon katsayılarına bakıldığında, iki değişken arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ve korelasyon değeri $0,57$ bulunmuş ve $0,60 > r > 0,40$ olduğundan iki değişken arasında bir ilişki olduğu belirlenmiş (Küçük: 2016: 249 - 250) ve hipotez kabul edilmiştir.

8. Sonuç

Çalışmada lojistik köy performans ölçeği geliştirilmiş ve kentin lojistik köy performansı değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında yararlanılan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş ve yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür.

Çalışmada kentsel lojistik performans faktörleri incelendiğinde denizyolu, karayolu, havayolu, demiryolu alt yapısı ve nüfus yoğunluğu yeterli bulunmuştur. Lojistik köy performansı faktörleri incelendiğinde, karayolu,



denizyolu, hava yolu alt yapısı yeterli bulunurken, demiryolu alt yapısı yetersiz bulunmuştur.

9. Tartışma

Dünya ürün ticaretindeki büyüme, üretimin küreselleşmesi, malların kullanıcıya zamanında ulaştırılması, taşıma, depolama ve dağıtım merkezlerinin yönetimi konuları, lojistik sektörüne ve merkezlerine olan ilgiyi artırmıştır (Elgün, 2011).

Lojistik sektöründeki faaliyetlerin çeşitlendiği ve kapsamının genişlediği günümüzde, yük akışlarının profesyonel bir şekilde organizasyonu ve çoklu ulaşım sistemleriyle entegrasyonunun sağlanması lojistik köylerin varlığıyla yakından ilişkilidir (Karadeniz ve Akpınar, 2011).

Bu durumda lojistik köyler bu tür işletmeler için birer çözüm yolu olarak karşımıza çıkmaktadır. Lojistik köyler sadece şehir trafiğini azaltmakla kalmaz aynı zamanda işletmelerde de maliyet düşüşü gerçekleştirirler. Bu uygun durumlardan tüketicilerde daha düşük fiyatlı ürünler aracılığıyla fayda sağlayacaklardır. Sürecin iyi organize edilmesi, müşteri memnuniyeti de sağlayacak şekilde maliyetlerin azalmasına, aşamaların düzgün bir şekilde yönetilmesi ve kaynakların verimli kullanılmasına katkıda bulunacaktır (Küçük, 2018).

Lojistik köyler, taşıma türlerinin bir araya gelmesini sağlayarak taşımacılığa verimliliği arttırmakta, tedarik zincirindeki kopukluklar giderilmekte, sonuç olarak da bürokratik, sosyal ve ekonomik birçok soruna çözüm getirilmektedir (Elgün, 2011).

Literatürde Kastamonu ili için yapılan bir çalışmada sigorta ve karayolu alt yapısı faktörleri yüksek çıkmış, bunu lojistik maliyetleri ile yükleme ve elleçleme kapasiteleri izlemiştir. Demir yolu alt yapısı ve denizyolu alt yapısı düşük çıkmıştır (Küçük, 2017a).

Ceran (2010) ise çalışmasında özellikle lojistik köylerin sosyal maliyetleri üzerine durmuş ve bu problemin kentsel lojistik performanslarının artırılması ile eş güdümlü olarak çözülebileceğini belirtmiştir. Bu doğrultuda lojistik köylerin avantajlarından yeteri kadar faydalanıla bilmesi için oluşturulacakları konumların iyi bir analiz ile belirlenmesi gerektiği üzerine vurgu yapmıştır.

Küçük ve Kocaman (2016) turizm hizmet sektöründe faaliyet gösteren



konaklama işletmeleri üzerinde lojistik hizmet performansı ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada lojistik hizmet performansı ile işletme performansı arasında yüksek düzeyde ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Kastamonu ili için, kent merkezine erişimin uygun ve karayolu alt yapısının yeterli olduğu, demiryolu alt yapısının ise yetersiz olduğu sonuçlarına varılmıştır (Küçük ve Diğ., 2017).

10. Öneriler

Kastamonu ili bulunduğu konum ve olanakları itibariyle önemli bir lojistik merkezdir. Bu yüzden lojistik köy performans faktörlerini olumlu yönde etkileyecek iyileştirmeler araştırılmalı ve desteklenmelidir. Bu bağlamda şu önerilerde bulunulabilir;

- Firmaların lojistik, kentsel lojistik ve lojistik köy hakkındaki eksik bilgileri giderilebilir.
- Lojistik köy ve kentsel lojistik imkânlarından faydalanmaya yönlendirilebilir.
- Kastamonu ilinin demiryolu alt yapısı ve dağıtım depolarının oluşturulması ile lojistik faktörlerine katkısı arttırılabilir.
- İlde lojistik yöntemleri arasında (karayolu, hava yolu, liman vb.) farklı ve güçlü bağlantılar oluşturulabilir.
- Firmalarda ve lojistik yöntemlerde JIT (Just in Time- Tam Zamanında) felsefesi uygulanabilir ve yaygınlaştırılabilir.
- Lojistik firmalarında ve dağıtımda kalifiye işgücü ihtiyacı arttırılabilir.
- Bu konularda yaşanan problemlerde üniversite – sanayi iş birliği ile alanında yetkin kişiler ile Kastamonu ili için farklı çözümler getirilebilir.



Kaynakça

- Aydın, G.T., Öğüt, K.S., (2008a), “Lojistik Köy Nedir?” 2. Uluslararası Demiryolu Sempozyumu, Demiryolu Fuarı Bildiriler Kitabı, 15-17 Ekim 2008, s.1439-1448, İstanbul.
- Aydın, G.T., Öğüt, K.S., (2008b), “Avrupa ve Türkiye’de Lojistik Köyleri” 2. Uluslararası Demiryolu Sempozyumu, Demiryolu Fuarı Bildiriler Kitabı, 15-17 Ekim 2008, s.1471- 1481, İstanbul.
- Ceran, M. B. (2010). Küresel Rekabet Ortamında Rekabetçi Üstünlük Sağlamada Lojistik Köyler: Konya Lojistik Köyü Önerisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Elgün, M., N., (2011). Uluslararası Taşıma Ve Ticarete Lojistik Köylerin Sağladığı Rekabet Avantajları: Bir Model Önerisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- Erdir, A. (2013). Kentsel Lojistik: İzmir İli İçin Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Erdurumlu, R. M. (2006). Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- İnan, İ. E. (2019), Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performansları Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Elazığ İli Örneği, TINI-SOS, 7(2), ss. 33-56.
- Karadeniz, V., Akpınar, E., (2011), Türkiye’de Lojistik Köy Uygulamaları Ve Yeni Bir Lojistik Köy Önerisi, Marmara Coğrafya Dergisi Sayı: 23, ss. 49-71.
- Küçük, O. (2016), Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ekin Yayınevi, Bursa
- Küçük, O. (2018). Depo İş Süreçleri. Orhan Küçük (Ed.) İçinde Depolama Yönetimi (ss. 58-72). Ankara: SeçkinYayıncılık.
- Küçük, O. (2017a), İşletme Bilgisi ve Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 3. Kısım 1. Bölüm, Lojistikte Temel Kavramlar ve Kentsel Lojistik Performans Ölçeği, ss. 143-156.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

*Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Lojistik Köy Performans Faktörleri
İle İlişkisinin Araştırılması*
(ss. 287-304) Murat Yiğithan Artuğ

- Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 3. Kısım 2. Bölüm, Lojistik İlkeleri, Lojistik Karması ve Lojistik Köy Performans Ölçeği, ss. 157-165.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, O., Kocaman, G. (2016). Lojistik Hizmet Performansının İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Uluslararası Katılımlı 16. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, ss. 824-828.
- Küçük, O. (2017b). Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Kastamonu Örneği, 6. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi: Antalya.
- Küçük, O., vd. (2017). Lojistik Köy Performans Faktörlerinin Önem Düzeyinin Belirlenmesi: Kastamonu Örneği, TINI-SOS, 4, S.37-42.
- Taniguchi, E., R.G. Thompson and T. Yamada, 1999. Modelling City Logistics. City Logistics I. Institute of Systems Science Research, Kyoto.
- TCDD, (2009), "2. Demiryolu Sempozyumu Hareket Dairesi TCDD Lojistik Köyler Projesi Bildirisi", <http://www.tcdd.gov.tr/yuk/yukindex.htm> Erişim Tarihi: 25.12.2009
- Yeşilyurt, E. (2019). Kentsel Lojistik, Dağıtım Lojistiği ve Firma Performansı İlişkisi: Kastamonu İlinde Bir Çalışma, TINI-SOS, 7(1), S. 31-58.



Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi

Duygu Uysal*

Özet

Bu çalışmanın amacı; kadın çalışanların örgütten algıladıkları destek ile hassas taban teorisi kapsamında kariyer seçimlerinin ilişkisini belirlemektir. Çalışmaya konu olan algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların katkılarına verdiği değeri ifade etmektedir. Hassas taban teorisi ise kadınların doğası gereği sahip oldukları annelik güdüsüne bağlı olarak ailesine karşı olan yoğun duygularından dolayı evine ve ailesine hissettiği sorumluluklarına daha çok zaman ayırmak istediği için yönetim görevlerine daha mesafeli yaklaşması şeklinde tanımlanmaktadır.

Araştırma kapsamında Çankırı'da kamu ve özel sektörde çalışan 253 kadına yüz yüze anket uygulanarak veriler toplanmıştır. Çalışmada istatistiksel analiz paket programı kullanılarak faktör analizi, t testi ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kadınların örgütten algıladıkları destek ile yönetici olmaya isteklilikleri (hassas taban teorisi kapsamında) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra kadınların medeni hali ve çocuk sahibi olma durumunun yönetici olmaya isteklilikte anlamlı bir fark yaratmadığı, fakat çalışılan sektörün hassas taban teorisi kapsamında yönetici olmaya isteklilikte pozitif yönde anlamlı bir fark yarattığı bulgulanmıştır. Bu çalışma bulgularının kadınların kariyer yönelimine katkı sağlaması beklenmektedir.

* Kastamonu Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, email: duuysal@gmail.com (orcid: 0000-0003-4708-817X)

Anahtar Kelimeler: Hassas Taban Teorisi, Kadın Kariyeri, Algılanan Örgütsel Destek

Jell Kodu: M12

The Relationship Between Perceived Organizational Support and The Sensitive Base Theory in Women's Career

Abstract

The aim of this study; to determine the relationship between perceived support of female employees from organization and career choices within the context of sensitive base theory. The perceived organizational support, which is the subject of the study, expresses the value that the organization attaches to the contributions of the employees. Sensitive base theory is defined as the women's approach to management tasks more distant because they want to devote more time to their home and family responsibilities because of their intense feelings towards their family and because of their maternal motivation. In this context data were collected by applying a face-to-face questionnaire to 253 women working in public and private sectors in Çankırı. Factor analysis, t test and correlation analysis were performed in the study by statistical analysis package program. According to the results of the research, it was found that there was a positive relationship between perceived support from the organization and willingness to become a manager (within the context of sensitive base theory). In addition, it was found that the marital status of women and having a child did not make a significant difference in the willingness to become a manager, but it made a positive difference in the willingness to become a manager within the sensitive base theory of the sector where women worked. The findings of this study are expected to contribute to women's career tendency.

Key Words: Sensitive Base Theory, Women Career, Perceived Organizational Support

Jell Code: M12

1. Giriş

Kadınlar için belirli rol ve beklentileri tanımlayan kariyer seçim ve gelişim süreçleri sosyal bağlam nedeniyle farklılıklar göstermektedir. Günümüzde kadınların işgücüne katılımları geçmiş ile kıyaslandığında daha yaygın olmasına rağmen kariyer seçenek ve fırsatlarını değerlendirerek yönetici pozisyonlarında çalışmak konusuna kendi istekleri doğrultusunda yahut örgütsel ve çevresel baskılar nedeniyle sınırlandırıldıkları için mesafeli bir duruş sergilemektedir. Bu mesafe kimi zaman örgüt içerisindeki yapısal ve kültürel faktörlerden, kimi zaman çevresel ve sosyal faktörlerden ve kimi zaman ise çalışanın kendi



tercihlerinden kaynaklanmaktadır. Örgütsel faktörlerden en önemlisi, literatürde sıklıkla rastlanan; iş yerinde kadınların, erkeklerle aynı özlük haklara sahip olmalarına rağmen yönetici pozisyonlarında çalışmaları önündeki görünmeyen engelleri temsil eden “cam tavan sendromu” dur (Cho, Lee ve Jung, 2014).

Kadınların omuzlarına yüklenmiş ailevi ve dini bir takım toplumsal roller sebebiyle yönetici pozisyonlarına tercih edilmemesi, çevresel ve sosyal faktörler arasında gösterilebilir. Yaşamları boyunca birden fazla rolü yöneten kadınların kariyer yönetimine odaklanan birçok araştırma bu karmaşık süreci anlamada etkili olmasına rağmen halen tam olarak bu karmaşanın çözüldüğü söylenemez. Kadınların kendi istekleri ile yönetimsel pozisyonlara mesafeli yaklaşmasının sebebini araştırmak üzere akademik çalışmalar yapılmaktadır (Tin, Küçük ve Arıcı, 2019; Tin, 2019). Bu mesafeli durumda kadınların sosyo-demografik koşullarının, doğası gereği fizyolojik ve psikolojik özelliklerinin, rol ve sorumluluklarının etkisi olduğu düşünülmektedir (Cabrera, 2007; Küçük, 2018; Tin, Küçük ve Arıcı, 2019; Benschina, 2019).

Literatürde kadınların kariyer seçimlerine ilişkin yapılan bazı araştırmalar incelendiğinde, kadın çalışanların kariyer hedeflerini belirlerken özel hayata fırsat tanınması durumunu ön planda tuttıkları görülmektedir (Gade ve Peterson, 1977; Güler, 2010; Koca, 2010). Konu ile ilgili Küçük (2018) bu mesafenin sebebini geliştirdiği “hassas taban teorisi” ile açıklamaktadır. Hassas Taban Teorisi’ne göre kadınlar, annelik güdüsü ile çocukları, eşi ve ailesiyle kurduğu duygusal bağlar sebebiyle daha az mesai harcayarak çalışmayı istemekte ve yönetsel pozisyonlarda çalışmak konusunda mesafeli bir tavır sergilemektedir (Küçük, 2018). Bu bağlamda çalışmada, çalışanlar ile örgütlerin karşılıklı beklentilerinin de bu mesafeli tavır üzerinde etkisi olduğu düşünülerek kadın çalışanların iş ve aile yaşantısında üstlendikleri rollerin, aldıkları sorumlulukların ve çabalarının, örgüt tarafından desteklenme düzeylerinin bu tavra etkisi olup olmadığı araştırılmıştır.

2. Teorik Çerçeve

Kariyer, genel olarak hem nesnel hem de öznel yönleri içeren işle ilgili faaliyetlerin hayat boyu sürdüğü bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Hall, 2002). Kişilerin sahip oldukları yetenekleri kullanarak hak ettikleri pozisyonlara giden yolculukları ise kariyer gelişim süreci olarak açıklanmaktadır (Uzun, 2003). Bu süreç psikolojik, sosyolojik, demografik, ekonomik ve politik pek çok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerden cinsiyet farklarının kariyer



gelişimine etkisi üzerine literatürde çeşitli araştırmalar olduğu görülmektedir. Erkeklerle kıyaslandığında, kadınların kariyer gelişimini zorlayan üç kritik faktör olduğu düşünülmektedir. Bu faktörler ailevi sorumluluklar (Burke, 2002; Hochschild, 1989), kadınların gelişim psikolojisi (Gilligan, 1982; Miller, 1976), yönetici kadrolarında kadınların azınlık statüsü (Kanter, 1977) olarak literatürde yer bulmaktadır. Bu bağlamda çalışmada, kadın kariyerinde hassas taban teorisi algılanan örgütsel destek kapsamında ele alınmıştır.

Hassas Taban Teorisi

Kadınlar, genel olarak çocuklarına ve ailelerine karşı olan sorumluluklarını yerine getirmeye devam ederken çalışma hayatında da var olma mücadelesi vermektedir. Yaşadıkları örgütsel baskıların yarattığı kariyer gelişimi sorunları, endişeleri, görevleri ve sorumlulukları belirgin şekilde erkeklerden farklı olabilmektedir. Fortune Dergisinin 1000 CEO ve kadın yöneticiler ile yaptığı çalışmada, kadın katılımcıların %50'sinden fazlası, yönetimin üst kademelerine ilerlemelerini engelleyen bazı faktörler olduğunu ortaya koymuştur. Bunlar kadın gelişiminin desteklenmediği ve üst yönetimin kadın yöneticilere dair sorumluluk üstlenmediği örgüt kültürünün yaygınlığı olarak karşımıza çıkmaktadır (Wellington, Kropf ve Gerkovich, 2003). Hükümetler, işletmeler, sendikalar ve kadın örgütleri kadınları kariyer gelişimlerini engelleyen tutum ve davranışlardan korumak, örgütsel ayrımcılığın üstesinden gelmek için fazlasıyla çaba harcarken, toplumsal ayrımcılıkla mücadelenin önemi düzenli olarak uluslararası konferanslarda yinelenmektedir. Ancak sonuçlar beklentilerin altında kalmaktadır (ILO, 2004).

Kadınların yönetimin üst kademelerine ilerleme fırsatları; kadınlar ve erkekler için çifte standart uygulayan işgücü piyasası, erkek egemen yönetim kadroları, kadın mentor eksikliği, destek eksikliği ve yaygın ayrımcılık gibi birçok faktörle sınırlıdır (Goodman vd., 2004; Morrison ve Von Glinow, 1990). Örgütlerde rastlanan ayrımcılığın en bilineni literatürde "cam tavan sendromu" olarak yer bulmaktadır. "Cam tavan", kadınların örgütlerde üst düzey pozisyonlara terfi etmelerinde veya bazı endüstrilerde iş aramaya çalışırken karşılaştıkları görünmez engelleri ifade etmektedir (Kolade ve Kehinde, 2013).

Bunun yanı sıra kadınların ailevi sorumluluklarını korumaya devam ederken iş yaşam dengesini ve örgütsel başarılarını sürdürebilmeleri noktasında aile yapılarının kariyerlerinde ilerleme ve başarıları üzerindeki etkisi araştırılmıştır (Burke, Vinnicombe, O'Neil ve Bilimoria, 2005). Kadınların kariyer seçimlerini ve kariyer modellerini belirlemede erkeklerden daha duygusal ve ilişkiyel varlıklar



olduğu söylenebilir. Bu duygusal ve ilişkisel durumların kadınların kişisel ve mesleki yaşamları arasındaki sınırı etkilediği düşünülmektedir (Burke vd., 2005). Konu ile ilgili Küçük (2018), kadınların kariyerlerinde ilerleme noktasında istekliliklerine dair “Hassas Taban Teorisi” ni ortaya koymuştur.

Hassas Taban Teorisi kapsamında kadınların doğasından gelen annelik duyguları, ev ve ailelerine olan düşkünlük ve sorumlulukları sebebiyle kendi istekleri ile yönetici pozisyonlarına mesafeli yaklaştıkları ve daha az zaman harcayabilecekleri pozisyonları tercih ettikleri öne sürülmektedir. Özellikle aile ilişkilerinin, kadın kariyeri üzerinde önemli ölçüde etkisi olduğu düşünülmektedir, çünkü kadınlar, aileleri ve özel yaşamları için birincil sorumluluklarını sürdürürken, çalışma hayatında da gittikçe artan bir biçimde var olmaya devam etmektedirler. Ailevi sorumlulukları nedeniyle kadınların kariyerleri, erkeklerden önemli ölçüde farklı formlar, farklı ilerleme biçimleri ve yönler alabilir. Bu bağlamda, yakın zamanda yapılan çalışmalar aile içi sorumluluklarını sürdürmeye devam ederken iş yaşam dengesi ve kadınların kuruluşlarda başarılı olma yeteneklerini (Gutek vd., 1991) ve kadınların aile yapısının kariyerlerinde ilerleme ve başarıları üzerindeki etkisini araştırmıştır (Friedman ve Greenhaus, 2000; Hewlett, 2002).

Kariyer gelişimine dair ilişkisel yaklaşım üzerine yapılan çalışmalar (Fletcher, 1996; Kram, 1996), ayrılık ve bireyselleşme yerine, kendini geliştirmenin önemini ileri sürmüştür (Kram, 1996). Bu yaklaşım, kadınların kariyer seçimlerini ve kariyer modellerini belirgin biçimde etkileyen bağlamların ve ilişkilerin (Powell ve Maniero, 1992) incelenmesini ve kadınların kişisel ve mesleki yaşamları arasındaki sınırın oldukça geçirgen olduğunu kabul etmektedir (Fletcher ve Bailyn, 1996).

Konuyla ilgili Lisa Belkin, New York Times Dergisi’nde yayınlanan “Vazgeçme Devrimi” konulu makalesinde ilk olarak bu konuya dikkat çekmiştir (O’Neil, Hopkins ve Bilimoria, 2008). Yine 2004 yılının Mart ayında Time dergisi “Kadınların Evde Kalmak İçin Mücadelesi” başlıklı (Wallis, 2004), sonrasında New York Times, hukuk, MBA veya tıp fakültesi diplomasına sahip birçok kadının çocuklarını yetiştirmek ve onlarla vakit geçirebilmek adına kariyerlerini bir kenara bıraktıklarına dair bir makale yayımlamıştır (Story, 2005).

Kadınlar ev ve ailelerine zaman ayırmak için kariyerlerinde ilerlemek yerine daha az sorumlulukla çalışmayı tercih etmektedirler. Çünkü kadınlar erkeklere nazaran ilişkiseldir; diğerleri ile olan ilişkilerine değer verirler, çoğu zaman aile ve çocuklarının ihtiyaçları için kendi kariyerlerini feda etmekten



çekinmeyebilirler (Gilligan, 1982). Kadınların kariyer kararları, bu kararların hayatlarındaki diğer önemli kişileri nasıl etkileyeceğinden güçlü bir şekilde etkilenir (Powell ve Mainiero, 1992). Bu nedenle, kadınlar genellikle ailevi nedenlerden dolayı kariyerlerinde geri planda kalmayı tercih edebilirler. Kadınların kariyer seçim ve gelişim süreçlerine dair yukarıda bahsi geçen araştırmalar Küçük (2018)'in hassas taban teorisini destekler niteliktedir.

Algılanan Örgütsel Destek

Örgütlerin çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, çabalarını ödüllendirebilmesi çalışan tutum ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Çalışanların örgütlerinin katkılarını ve refahlarını arttırmayı ne ölçüde düşündüklerine ilişkin algıları, örgütsel destek algısı olarak ifade edilmektedir (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986). Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte karşı daha sorumlu hissetmesine sebep olur (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch ve Rhoades, 2001). Bu da çalışanların, örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak adına örgüt üyeliklerini sosyal kimlikleri ile birleştirmelerine sebep olabilmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Kuramsal açıdan algılanan örgütsel destek literatürde incelenirken iki kavram dikkati çekmektedir. Bunlardan biri sosyal değişim kuramı diğeri ise karşılıklılık normlarıdır. Kişiler arası ilişkilerin başlatılmasını, güçlendirilmesini ve sürdürülmesini açıklamak için geliştirilen sosyal değişim teorisi, bireyler ve örgütler arasındaki ilişkileri anlamak için de olası bir kavramsal temel sağlamaktadır. Sosyal değişim teorisinin merkezinde, insanların başkalarından alınan olumlu tutum ve davranışlara olumlu yanıt vermelerini zorunlu kılan karşılıklılık normu vardır (Eisenberger vd., 2001).

Sosyal değişim kuramı bireyler arası etkileşimlere dayanmaktadır (Uysal, 2019). Kurama göre, çalışan ve örgütler karşılıklı fayda beklentisiyle ilişkiler kurar ve sürdürürler (Eisenberger, Fasolo ve David-Lamastro, 1990). Örgütten algılanan desteğin yüksek olması çalışanları örgüt faydasına olacak şekilde davranmaya zorlayabilmektedir. Başka bir deyişle karşılıklılık normlarının da etkisiyle çalışanlar örgütün kendilerine sunduğu faydaya karşılık örgüte yardımcı olma zorunluluğu hissetmektedirler (Allen, Shore ve Griffeth, 2003). Karşılıklılık normları çalışanların örgüte duyduğu duygusal bağlılığı güçlendirerek örgüt adına yapılan çalışmaları artırabilecektir (Eisenberger vd., 1986). Başka bir deyişle, çalışanlar örgütlerinin kendilerini desteklediklerini hissedince, uygun karşılıklar ile kuruma karşı tutumlarını geliştirerek ekstra rol performansları sergileyebilir (Djurkovic vd. 2008). Tam tersi durumda ise yani örgütün çalışan



katkısı ve refahına verdiği değerin azlığı, algılanan örgütsel desteği azaltarak çalışanların örgüt için standart iş faaliyetlerinin dışına çıkma isteğini azaltabilecek hatta geri çekilmesi, erken emekliliği ve iş bırakması muhtemel olacaktır.

Literatürde algılanan örgütsel desteğin; iş doyumu (Eisenberger vd., 1997), iş performansı (Chen vd., 2009), çalışan bağlılığı (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011) gibi işyerindeki olumlu tutum ve davranışlarla pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra yüksek örgütsel desteğin, iş devamsızlığını, işten ayrılma niyetini ve tükenmişliği azalttığı görülmüştür (Eder ve Eisenberger, 2008).

3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; kadın çalışanların örgütten algıladıkları desteğin, hassas taban teorisi kapsamında yönetici olma istek düzeylerine etkisini belirlemektir. Bu kapsamda çalışmada demografik veri farklılıklarının bu istek düzeyi üzerinde etkisi olup olmadığı da test edilecektir.

4. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmaya konu olan değişkenler arası ilişkilerin incelenmesi amacıyla yüz yüze anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Anketin ilk bölümünde demografik bilgi formu yer almaktadır. İkinci bölümde Küçük (2018 ve 2020) tarafından geliştirilen 11 maddelik Hassas Taban ölçeği kullanılarak kadınların yönetici olmak konusundaki istek düzeylerini ölçmek amaçlanmıştır. Üçüncü bölümde ise çalışanların örgütten algıladıkları desteğin ölçülebilmesi amacıyla başlangıçta 36 maddeden oluşan Eisenberger vd.'nin (1986) geliştirmiş olduğu ve sonrasında Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch (1997) tarafından sadeleştirilen 8 maddelik Algılanan Örgütsel Destek ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Akalın (2006) tarafından yapılmıştır. Söz konusu her iki ölçek de 5'li likert formunda 1- Hiç Katılmıyorum, 5- Tamamen Katılıyorum aralığında değerlendirilmektedir.

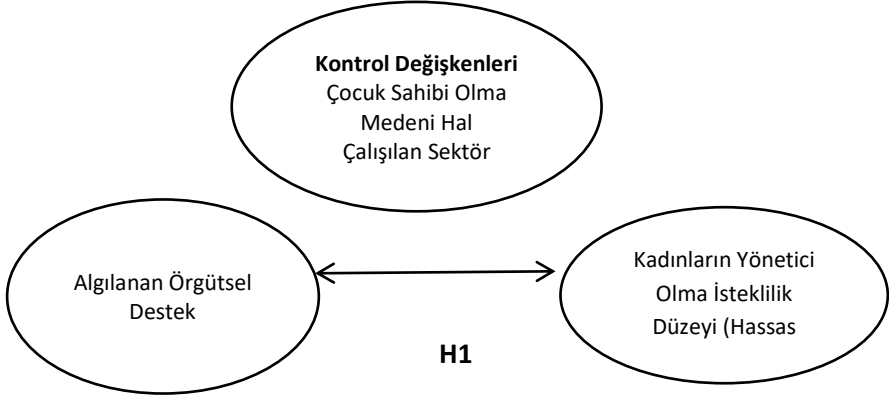
Araştırmanın ana kütesini Çankırı'da kamu ve özel sektörde çalışan kadınlar oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden yargısal örnekleme metodu kullanılmıştır (Küçük, 2016). Bu kapsamda çalışma için 253 veriye ulaşılmıştır.

5. Araştırmanın Modeli

Algılanan örgütsel desteğin, çalışan performansı (Chen vd.,2009), çalışan



bağlılığı (Eisenberger ve Stinglhamber, 2011) ve iş doyumunu (Eisenberger vd., 1997) ile çalışan tutumlarını olumlu yönde etkilediğine dair literatürde çalışmalar bulunmaktadır. Bunun yanı sıra algılanan örgütsel desteğin iş tatminini artıran ve işten ayrılma niyetini azaltan etkisi olduğu bulgulanmıştır (Anafarta, 2015; Öztürk ve Eryeşil, 2016). Diğer taraftan örgütlerin üst yönetim kadrolarının kadın yöneticilere dair sorumluluk üstlenmemesi ve kadın çalışanların ve onların gelişimlerinin desteklenememesinin kadınların yönetici kadrolarına ilerlemelerini engelleyen faktörler arasında yer aldığı görülmektedir (Wellington, Kropf ve Gerkovich, 2003). Bu bağlamda kadınların örgütten algıladıkları desteğin yönetici pozisyonlarında çalışmaya istekliliklerini etkileyeceği düşünülerek bu etkiyi ölçmek amacıyla Şekil 1’de belirtilen model oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Modelde yer alan algılanan örgütsel destek karşılıklılık normuna dayanmaktadır. Karşılıklılık normu temelde kişilerin kendilerine iyilik yapanlara karşı sorumluluk hissederek iyilikle karşılık vereceklerini öne sürmektedir (Gouldner, 1960). Örgüt amaçlarına ulaşmak için çalışanlara örgüt tarafından verilen desteğin çalışanda duygusal bir zorunluluk hissi yaratarak karşılık vermesi beklenmektedir (Eisenberger et al., 2001).

Modelde yer alan bir diğer değişken ise kadınların yönetici olmaya isteklilik düzeyleridir. Hassas taban teorisi olarak ifade edilen bu kavram kadınların ev ve aile içerisinde aldıkları sorumluluktan, aile ve özel ilişkilerinden



etkilenmektedir (Küçük, 2018). Bu teori kapsamında kadınların doğası gereği ev ve ailelerine olan düşkünlükleri ve sorumlulukları sebebiyle yönetici olmaya mesafeli yaklaştıkları ve daha az zaman harcaabilecekleri alt pozisyonları tercih ettikleri öne sürülmektedir (Küçük, 2018).

6. Araştırmanın Hipotezi

Örgütlerin, kadın çalışanların ev ve ailelerine karşı hissettiği yoğun duygular sebebiyle yönetici pozisyonlarında çalışmaktan çekinmelerinin önüne geçebilmeleri ve kadınların duygusal yükümlülüklerini örgüt uygulamaları ile hafifletmeleri mümkün olabilir. Yapılan çalışmalar destekleyici bir çalışma ortamında bulunan çalışanların örgütlerine daha bağlı olduklarını ve işten ayrılma isteklerinin daha az olduğunu ileri sürmektedir (Eisenberger et al., 1986). Bunun yanı sıra algılanan örgütsel desteğin, geri çekilme davranışında azalma, sorumluluk düzeyinde artış gibi sonuçlarla ilişkili olduğu bilinmektedir (Rhoades et al. Eisenberger, 2002).

İşgücü piyasasındaki erkek egemen yönetim sistemleri ve örgüt desteğinin eksikliği kadınların kariyerlerinde yönetici olarak ilerlemelerinde engel oluşturmaktadır (Morrison ve Von Glinow, 1990). Oysaki kadın çalışanların örgütten algıladıkları destek; uygulanan örgüt politikaları ve programları aracılığı ile onların üst düzey yönetim kademelerine ilerlemeleri için fırsatlar yaratma konusunda kariyer gelişimlerine katkı sağlayabilmektedir (Jawahar and Hemmasi, 2006). Çalışanların destek eksikliği hissettiği durumlarda yönetici pozisyonlarına mesafeli duruş sergilemeleri artacak hatta bu durum onları işten ayrılma niyetine kadar götürecektir (Guzzo et al., 1994; Wayne et al. 1997).

Çeşitli çalışmalar örgüt kültürünün kadın çalışanlarda annelik, mentorluk ve ağ kurma algıları üzerine etkilerini araştırmış olsa da örgütten algılanan desteğe dair etkileri tam olarak araştırılmamıştır. Ancak çocuk sahibi olmanın kadın çalışanların görevlerini etkilediği bulgulanmıştır (De Welde and Laursen, 2011).

Küçük vd. (2018) yaptığı araştırmada kadınların eğitim kararlarını verirken bile erkeklere nazaran daha naif, daha yumuşak ve korumacı kişiliklerine uygun bölümler tercih ettiğini tespit etmiştir. Bunun yanı sıra Canal (2018) kamu ve özel sektörde çalışan kadınları karşılaştırmalı olarak incelediği araştırmasında, kadınların sektör fark etmeksizin yönetici olmaya istekliliklerinin düşük olduğunu bulgulanmıştır. Benzer şekilde Benshina (2019) da araştırmasında, çalışılan sektör fark etmeksizin kadınların yönetici kadrolarına mesafeli yaklaştığını bulgulanarak hassas taban teorisini desteklemiştir.



Küçük vd.(2019) kadınların yönetici olma eğilimlerini ölçmek amacıyla kadın çalışanlar üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmanın sonuçlarına göre, kadınların yönetici olmaya tam olarak mesafeli yaklaşım sergilemedikleri tespit edilmiştir. Fakat çalışmanın demografik veriler açısından incelenmemiş olmasının bu durum üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir (Küçük vd., 2019).

Literatürdeki çalışmalar kapsamında çalışmada kadın çalışanların örgütten algıladıkları destek ile yönetici olmaya isteklilik düzeyleri (hassas taban teorisi) arasında bir ilişki olduğu öngörülmüş ve bu doğrultuda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H₁: Kadınların örgütten algıladıkları destek ile yönetici olmaya isteklilikleri (hassas taban teorisi) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Bunun yanı sıra kadınların çocuk sahibi olma durumlarının, medeni hallerinin ve çalıştıkları sektörün yönetici olmaya istekliliklerinde anlamlı bir fark yaratacağı öngörülmüş ve bu doğrultuda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H₂: Kadın çalışanların çocuk sahibi olma durumu ile yönetici olmaya isteklilikleri (hassas taban teorisi) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

H₃: Kadın çalışanların medeni hali ile yönetici olmaya isteklilikleri (hassas taban teorisi) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

H₄: Kadınların çalıştıkları sektör ile yönetici olmaya isteklilikleri (hassas taban teorisi) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

7.Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın verileri SPSS istatistiksel analiz programı ile analiz edilmiş verilerin analizinde harman tek faktör testi, bağımsız örneklem t-testi ve korelasyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmaya ilişkin demografik bulgular aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1. Demografik verilere ilişkin bulgular



		Frekans (n)	Yüzde (%)
Medeni Durum	Bekar	101	39.9
	Evli	152	60.1
Eğitim Durumu	Lise	26	10.3
	Üniversite	150	59.3
	Yüksek Lisans	51	20.2
	Doktora	26	10.3
Yaş	18-25	22	8.7
	26-34	129	51
	35-44	83	32.8
	45 ve üzeri	19	7.5
Çalışılan Sektör	Kamu Sektörü	153	60.5
	Özel Sektör	100	39.5
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	131	51.8
	Yok	122	48.2
Çocukların Yaşı	0-6 yaş	63	24.9
	6-18 yaş	68	26.9
	18 ve üzeri	19	7.5
Göreviniz	İdari	115	45.5
	Akademik/Öğretmen	68	26.9
	Yardımcı Hizmetler	35	13.8
	Teknik Personel	35	13.8

Tablo 1'e göre çalışmaya katılan bireylerin %39.9'unun bekar, %60.1'inin evli olduğu görülmektedir. Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların %10.3'ünün lise mezunu, %59.3'ünün üniversite mezunu, %20.2'sinin yüksek lisans mezunu ve %10.3'ünün doktora derecesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %60.5'i kamu sektörü çalışırken %39.5'i özel sektörde çalışmaktadır. Katılımcıların %51.8'inin çocuğu olduğu, bu çocukların %24.9'unun 0-6 yaş aralığında, %26.9'unun 6-18 yaş aralığında ve %7.5'unun 18 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Çalışanların görevleri dikkate alındığında %45.5'inin idari, %26.9'unun akademik/öğretmen, %13.8'inin yardımcı hizmetler ve %13.8'inin teknik personel pozisyonunda çalıştıkları tespit edilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri



	N	Min.	Maks.	\bar{X}	S	Çarpıklık	Basıklık
Algılanan Örgütsel Destek	253	1.00	4.50	2,9264	0,78921	-0,061	-0,329
Yönetici Olmaya İsteklilik	253	1.09	4.82	3,4761	0,68083	-0,412	-0,056

Değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, değerlerin +2 ve -2 aralığında olduğu görülmektedir. Buna göre verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Araştırma kapsamında verilerin normal dağılım gösteriyor olması sebebiyle analizde parametrik testlerin kullanılması uygun görülmüştür.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin faktör analizleri, geçerlik ve güvenilirlik analiz sonuçlarına dair bulgular Tablo 3 ve Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Hassas Taban Ölçeği Bulguları



Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi (ss. 305-328) Duygu Uysal

Ölçek Soruları	Faktör Yüğü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alpha	KMO Değeri
	1				
Yöneticiliğın yoğun mesai ve sorumluluk gerektirmesi nedeniyle kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.	0,798				
Yönetici olarak alacağı kararlardan duygusal anlamda daha fazla etkileneceğı (empati yapacağı) için kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.	0,780				
Yöneticiler seyahat ve toplantılar nedeniyle ev dışında daha fazla zaman geçireceklerinden kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.	0,838				
Evli, çocuklu kadınlar, bekâr veya çocuksuz kadınlara göre yönetici olmaya daha az istekli olabilir.	0,807				
Evle ilgili sorumlulukları nedeniyle kadınlar erkeklere göre part time çalışmaya daha isteklidir.	0,768	3,813	34,660	,793	,794
Kadınlar erkeklere göre daha erken emekli olmaya isteklidir.	0,811				
Kadınlar erkeklere göre evde zaman geçirmeye daha isteklidir.	0,790				
Kadınlar erkeklere göre çocuklarıyla birlikte zaman geçirmeye isteklidir.	0,829				
Fakülte bitirmesine rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	0,866				
Belli bir uzmanlığı, sertifika ve yetkinliği olmasına rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	0,888				
Çalışabilir işi olmasına rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	0,819				

Tablo 3'te görüldüğü üzere hassas taban ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 0,793 olarak bulunmuştur. Bu değerin 0,70'den yüksek olması ölçeğın yeterli

güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. 0,50'nin üzerinde olması beklenen KMO değeri 0,794 olarak bulgulanmış ve buna göre araştırma örneklemini yeterli, verilerden anlamlı sonuçlara ulaşılabilir olarak değerlendirilmektedir. Tüm faktör yüklerinin 0,50'den yüksek olması ve öz değer 1 den büyük olması ise ölçek ifadelerinin analiz için uygunluğunu göstermektedir (Küçük, 2016: 229-232). Kadınların yönetici olma istekliliğini ölçen hassas taban ölçeği toplam varyansın %34,660'ını açıklamaktadır.

Tablo 4. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Bulguları

Ölçek Soruları	Faktör Yükü	Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alpha	KMO Değeri
Bu kurum benim amaçlarıma ve değerlerime gerçekten önem verir.	0,704	4,745	59,308	0,812	0,906
Bir problemim olduğunda kurumdaki yöneticilerimden destek alabilirim.	0,794				
Bu kurum benim refahımı düşünür.	0,752				
Bu kurumdaki yöneticilerim, işimi yeteneğimin en üst seviyesinde gerçekleştirebilmem için bana yardım etme konusunda elinden geleni yapar.	0,786				
Mümkün olan en iyi işi bile yapmış olsaydım yöneticilerim bunu fark etmezdi.	0,708				
Bu kurumda çalışanların işteki genel tatminine önem verilir	0,749				
Bu kurumda yöneticilerim bana çok az ilgi gösterir.	0,785				
Bu kurumda fikirlerime önem verilir.	0,757				

Tablo 4'e göre algılanan örgütsel destek ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 0,812 olarak bulgulanmış ve bu da ölçeğin yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermiştir. KMO değeri 0,50'nin üzerinde 0,906, öz değer 1'in

üzerinde 4,745 bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek toplam varyansın %59,308'ini açıklamaktadır.

Hipotez Testleri

Bu bölümde algılanan örgütsel destek ile kadınların yönetici olmaya dair isteklilikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi, kontrol değişkenleri olarak belirlenen medeni hal, çocuk sahibi olma ve çalışılan sektöre dair verilerin, kadınların yönetici olmaya isteklilikleri üzerinde anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını ölçmek için farklılık analizleri yapılacaktır.

Tablo 5. Algılanan Örgütsel Destek ile Kadınların Yönetici Olmaya İstekliliği İlişkisine Dair Korelasyon Tablosu

	Kadınlarda Yönetici Olmaya İsteklilik	Algılanan Örgütsel Destek
Kadınlarda Yönetici Olmaya İsteklilik	1	0,160* Sig=0,011
Algılanan Örgütsel Destek	160* Sig=0,011	1

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı (p<0.05)

Tablo 5 incelendiğinde Pearson korelasyon katsayısının p<0.05 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Buradan yola çıkarak algılanan örgütsel destek ile kadınların yönetici olmaya isteklilik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu söylenerek H₁ hipotezi kabul edilir.

Çalışmanın kontrol değişkenleri olarak kabul edilen katılımcıların medeni hali, çocuk sahibi olma durumu ve çalıştıkları sektörlerin kadınların yönetici olma istek düzeyinde anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığını belirlemek için bağımsız değişkenler için t testi yapılmıştır.

Tablo 6. Kadın Çalışanların Yönetici Olma İsteklilik Düzeylerinin Kontrol Değişkenlerine göre t Testi Sonuçları



Kontrol Değişkenleri	Gruplar	Aritmetik Ortalama	Bağımlı Değişken	Standart Sapma	t Değeri	Sig
Medeni Hal	Bekar	3,38	Kadınlarda Yönetici Olma İstek Düzeyi	0,738	1,755	0,06
	Evli	3,53		0,634		
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	3,603		0,638	-3,126	0,33
	Yok	3,339		0,701		
Çalışılan Sektör	Kamu Sektörü	3,530		0,626	1,562	0,02
	Özel Sektör	3,393		0,752		

Tablo 6'daki veriler incelendiğinde $p < 0,05$ olması beklenen anlamlılık düzeyi, medeni hal ve çocuk sahibi olma durumunda $p > 0,05$ olarak bulgulanmıştır. Bu veriler, kadın çalışanların medeni hal ve çocuk sahibi olma durumlarının kadınların yönetici olma düzeylerinde anlamlı bir fark yaratmadığını göstermektedir ve H_2 ve H_3 hipotezleri reddedilmektedir. Fakat çalışılan sektörün kadınların yönetici olma düzeyinde anlamlı bir fark yarattığı $p < 0,05$ anlamlılık düzeyiyle bulunmuş ve H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

320

8. Sonuç

Araştırma Çankırı il merkezinde kamu ve özel sektörde çalışan kadın katılımcılar ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ilk hipotezi algılanan örgütsel destek ile hassas taban teorisi kapsamında yönetici olmaya isteklilik arasında bir ilişki olduğunu öngörmüştür. Yapılan korelasyon analizi neticesinde kadın çalışanların örgütten algıladıkları destek ile yönetici olmaya isteklilikleri arasında %95 güven düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bu sonuçtan, çalıştıkları kurum tarafından aldıkları kararların, görev ve sorumluluklarının desteklendiğinin farkında olan kadınların kurumları için daha fazla yetki ve sorumluluk almaya daha istekli olduğu çıkarılabilir. Daha fazla mesai yapmaları, aile ve evlerine daha az zaman ayırmaları gerekse bile örgütlerinin desteğine karşılık yönetici olmaya istekli bir tutum sergileyebilirler. Bunun yanı sıra kurumlarının kendilerini yönetici olarak tercih etmesi kadınlarda psikolojik, fizyolojik ve ailevi durumların örgüt tarafından göz



önünde bulundurulması seçim yapıldığına, içinde buldukları mevcut durumun da değerlendirilmeye alındığını düşündürebilmektedir. Ayrıca araştırmaya katılan çocuk sahibi kadın çalışanların pek çoğunun kurumları tarafından kreş ve bakımevi hizmeti sağlaması da bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olmuş olabilir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu evli ve kamu sektörü çalışanlarından oluşmaktadır. Bunun yanı sıra katılımcıların yarısından fazlasının çocuğu bulunmaktadır. Demografik değişkenlerden medeni hal, çocuk sahibi olma durumu ve çalışılan sektörün kontrol değişkenleri olarak belirlendiği araştırma sonuçlarına göre kadın çalışanların medeni hali ve çocuk sahibi olma durumlarının yönetici olmaya istekliliklerinde anlamlı bir fark yaratmadığı görülmüştür. Bu sebeple H₂ ve H₃ hipotezleri reddedilmiştir. Buna karşılık kadınların çalıştıkları kamu ve özel sektör ayrımının yönetici olmaya istekliliklerinde pozitif yönde anlamlı bir fark oluşturduğu görülmüş ve H₄ hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuçlar neticesinde kadın çalışanların medeni halleri ve çocuk sahibi olma durumlarından çok çalıştıkları sektörün yönetici olmaya istekliliğinde fark yarattığına ulaşılabilmektedir. Bunun sebebi olarak da özel sektör kurum ve kuruluşlarının yoğun mesai saatleriyle çalışması, hedef ve stratejilerin gerçekleşmesi beklentisiyle uygulanan yoğun baskı ve üst kademelere terfi aldıkça artan görev ve sorumluluklar olarak değerlendirilebilir. Kadın çalışanlar üzerinde bu sebeplerin baskı yarattığı ve yönetici olmaya istekliliklerinde farklılaşmaya sebep olduğu söylenebilir.

9. Tartışma

Günümüzde kadının iş hayatında geçmişe kıyasla daha fazla yer alması için devlet ve şirketler politikalarında ve uygulamalarında değişiklikler yapmaktadır. Özellikle çocuklu kadınlar için yapılan yasal düzenlemeler (süt izni, doğum izni, kreş ve bakım evleri, büyükanne projesi, vb.) ve kadın girişimciler için erkeklere kıyasla daha fazla verilen devlet teşvikleri, kadınları iş dünyasından koparmamak ve kadın çalışan nüfusunu artırmaya yönelik düzenlemelerdir. Kadınların yapılan düzenlemelerle iş hayatına artarak katılması, bu çabaların olumlu geri dönüş verdiği anlamına gelse de hala yönetici olarak çalışan kadın sayısının erkeklere kıyasla çok az olduğu aşikardır. Kariyer gelişim süreçleri içerisinde kadın çalışanların karşılaştığı cam tavan sendromu ve hassas taban teorisi, bu erkek egemen yönetici sayısının fazlalığını açıklamaya çalışmıştır. Kadınların iş başvurusundan itibaren mülakatlarda maruz kaldığı etik dışı kişisel sorular, örgüt içerisinde yetkin ve yeterli olmasına rağmen sırf cinsiyetleri sebebiyle üst kademelere terfi ettirilmekten kaçınılması, fizyolojik ve psikolojik



yapıları sebebiyle zayıf ve yetersiz görülmeleri temelinde toplumun cinsiyetlere yüklediği rollerden kaynaklanmaktadır. Çoğu zaman kadınların hamileliği ve sonrasında çocuk sahibi olma durumları işe alım sürecinde tercih edilmeme sebebi olarak değerlendirilmekte, çalışırken fazla mesai sürelerine uyum sağlayamayacakları düşünülmekte, fizyolojik yapıları sebebiyle dezavantajlı grup içerisinde yer aldıkları hissettirilmektedir. Örgütleri tarafından kendilerinden beklenen görev ve sorumluluğun artması, esnek mesai saatleri ve ailelerine zaman ayıramama endişesiyle kadınlar, yönetici kadrolarında yer almaya mesafeli yaklaşmaktadırlar (Küçük, 2018).

Literatürde “Hassas Taban Teorisi”ne dair çalışmalar incelendiğinde kadınların yönetici olmaya mesafeli yaklaştığı görülmektedir. Bunlardan Küçük vd. (2018) araştırmasında kadınların doğuştan gelen annelik duyguları, eş aile ve çocuklarına duyduğu sorumluluklar ve kadın olmanın getirmiş olduğu fizyolojik ve psikolojik hassasiyetleri sebebiyle yönetim kadrolarına mesafeli bir duruş sergilediğini bulgulamıştır. Kadın kariyerinde hassas taban teorisini destekler nitelikte Tin (2019) Kastamonu ilinde gerçekleştirdiği çalışmada demografik faktörlerin kadınların yönetici olma isteğinde anlamlı bir fark yaratmadığı ve kadınların yönetici pozisyonlarında çalışmaya istekli olmadığını bulgulamıştır.

322

Araştırmada kadınların çalıştıkları sektör ile yönetici olmaya isteklilikleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır. Oysaki Canal (2018) ve Beshina (2019) ‘un kamu ve özel sektörde çalışan kadınlarla yaptığı çalışmalarda sektör fark etmeksizin kadınların yönetici olmaya istekli olmadığını, Canal (2018) çocuk sahibi olma durumunun, Beshina (2019) ise medeni durumun, çocuk sahibi olma durumunun ve çocukların yaşlarının yönetici olmaya isteklilikte anlamlı bir fark yarattığını belirtmiştir.

Çalışmada algılanan örgütsel destek ile kadınlarda yönetici olmaya isteklilik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu da Rhoades ve Eisenberger (2002) in de çalışmasında bulguladığı örgütten algılanan desteğin çalışanın geri çekilme davranışını azaltma ve sorumluluk duygusunu artırdığına dair sonuçlarını destekler niteliktedir. Bunun yanı sıra Jawahar ve Hemmasi (2006) algılanan örgütsel desteğin, örgüt politikaları ve uygulamalarının bu desteği yansıtır şekilde uygulanması halinde kadınların yönetim kadrolarında yer alması için kariyer gelişimine katkı sağlayacağını belirtmiştir.

10. Öneriler

Araştırmadan elde edilen sonuçlar kapsamında örgütlerin kadın çalışanları için



part-time çalışma şansı, kariyer gelişimlerinde aile ve evlerinin sorumluluklarını engellemeyecek şekilde uygulanan örgüt politikaları, çocuk sahibi olan kadın çalışanlar için kreş ve bakımevi imkanı sağlanması, yönetim kadrolarında kadın çalışanlara daha çok yer verilerek kadın çalışanların örgüt tarafından desteklenmeleri önerilebilir.

Araştırmanın kısıtları, Çankırı ilinde yer alan kamu ve özel sektör firmalarının sınırlı olması, araştırmaya dahil edilen kontrol değişkenlerinin sadece medeni hal, çocuk sahibi olma durumu ve sektör ile sınırlandırılması olarak değerlendirilebilir. Bu araştırmada algılanan örgütsel destek ile kadınların yönetici olmaya istekliliği arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonraki çalışmalar için araştırmacılara örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi farklı bağımsız değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi, bu değişkenlerin yönetici olmaya isteklilik düzeyi üzerindeki etkisinin araştırılması önerilmektedir. Gelecek araştırmaların farklı iş kolları üzerinde özelleştirilerek yapılmasının literatüre konu ile ilgili katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

Akalın, Ç. (2006). Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Çalışanların Algıladıkları



Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi (ss. 305-328) Duygu Uysal

Örgütsel Destek ve Ara Bir Değişken Olarak Örgüt Temelli Öz Saygı. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Allen, D. G., Renn, R. W., & Griffeth, R. W. (2003). The Impact of Telecommuting Design On Social Systems, Self-Regulation, and Role Boundaries, In *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 125-163). Emerald Group Publishing Limited.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Benshina, K. (2019). Sensitive Base Theory in Women Career Management. *The International New Issues in Social Sciences*, 7(1), 97-108.
- Burke, R. J. (2002). Organizational Values, Job Experiences and Satisfactions Among Managerial and Professional Women and Men: Advantage Men? *Women in Management Review*, 17(5), 228-236.
- Burke, R., Vinnicombe, S., O'Neil, D. A., & Bilimoria, D. (2005). Women's Career Development Phases. *Career Development International*.
- Cabrera, E. F. (2007). Opting Out and Opting in: Understanding The Complexities of Women's Career Transitions. *Career Development International*, 12(3), 218-237.
- Canal, B. (2018) "Kadınların Kariyer Yönetiminde Hassas Taban Teorisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama" *The International New Issues in Social Sciences*", Number: 6, Volume: 1, pp: 7-16
- Chang, E., Chin, H., & Ye, J. (2014). Organizational Work-Family Culture and Working Mothers' Affective Commitment: How Career Expectations Matter. *Human Resource Management*, 53(5), 683-700.
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009). Perceived Organizational Support and Extra-Role Performance: Which Leads to Which? *The Journal of Social Psychology*, 149(1), 119-124.
- Cho, J., Lee, T., Jung, H., (2014). "Glass Ceiling in A Stratified Labor Market: Evidence from Korea", *Journal of The Japanese And International Economies*, Vol: 32, June, 56-70.
- De Welde, K., & Laursen, S. (2011). The Glass Obstacle Course: Informal and Formal Barriers for Women Ph. D. Students In STEM Fields. *International Journal of Gender, Science and Technology*, 3(3), 571-595.
- Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2008). Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect Of Perceived Organisational Support. *Human*

Resource Management Journal, 18(4), 405-422.

Eder, P., & Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing The Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.

Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived Organizational Support: Fostering Enthusiastic and Productive Employees. American Psychological Association.

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42.

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

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, And Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59. [Http://Dx.Doi.Org/10.1037/0021-9010.75.1.51](http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51)

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

Fletcher, J.K. (1996), "A Relational Approach To The Protean Worker", In Hall, D.T. And Associates (Eds), *The Career Is Dead, Long Live The Career*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, Pp. 105-31.

Fletcher, J.K. And Bailyn, L. (1996), "Challenging The Last Boundary: Reconnecting Work and Family", In Arthur, M. And Rousseau, D. (Eds), *Boundaryless Careers*, Oxford University Press, Oxford, Pp. 256-67.

Friedman, S.D. And Greenhaus, J.H. (2000), *Work and Family: Allies or Enemies? What Happens When Business Professional Confront Life Choices*, Oxford University Press, New York, NY.

Gade, E. M., & Peterson, G. (1977). Intrinsic and Extrinsic Work Values and The Vocational Maturity of Vocational-Technical Students. *Vocational Guidance Quarterly*.

Gilligan, C. (1982) *In A Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Goodman, L. A., Liang, B., Helms, J. E., Latta, R. E., Sparks, E., & Weintraub, S. R. (2004). Training Counseling Psychologists as Social Justice Agents: Feminist And Multicultural Principles In Action. *The Counseling Psychologist*, 32(6), 793-836.



Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi (ss. 305-328) Duygu Uysal

- Gutek, B.A., Searle, S. And Klepa, L. (1991), "Rational Versus Gender Role Explanations For Work/Family Conflict", *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 76, Pp. 560-8.
- Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E. (1994). Expatriate Managers and The Psychological Contract. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 617.
- Güler, E. (2010). Meslek Lisesi Öğrencilerinin Kariyer Değerlerine İlişkin Algılarının İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hall, D. T. (2002). *Careers in and Out of Organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Hewlett, S.A. (2002), *Creating A Life: Professional Women and The Quest for Children*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Hochschild, A.R. (1989), *The Second Shift*, Avon, New York, NY.
- International Labour Office. (2004). *Breaking Through The Glass Ceiling: Women In Management*. Geneva, Switzerland.
- Jawahar, I. M., & Hemmasi, P. (2006). Perceived Organizational Support for Women's Advancement and Turnover Intentions: The Mediating Role of Job and Employer Satisfaction. *Women in Management Review*, 21(8), 643-661.
- Kanter, R. M. (1977). Some Effects of Proportions On Group Life. In *The Gender Gap in Psychotherapy* (pp. 53-78). Springer, Boston, MA.
- Koca, A. İ. (2010). Kariyer Seçiminde Kariyer Değerleri İle Demografik Faktör İlişkisi: Çukurova Üniversitesi'nde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1).
- Kolade, O. J., & Kehinde, O. (2013). Glass Ceiling and Women Career Advancement: Evidence From Nigerian Construction Industry.
- Kram, K.E. (1996), "A Relational Approach to Career Development", In Hall, D.T. And Associates (Eds), *The Career Is Dead, Long Live The Career*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, Pp. 132-57.
- Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Küçük, Orhan (2017). *İşletme Bilgisi ve Yönetimi*, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, Orhan (2020) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 3. Bölüm, Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisi ve Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisi Ölçeği, ss. 30-35.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Küçük O., vd. (2018) "Kadınların Kariyer Yönetiminde Hassas Taban Teorisi: Bir Araştırma", *International Conference On Contemporary Women's Studies*, 8-9

Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi (ss. 305-328) Duygu Uysal

March 2018, Istanbul University, Turkey, p. 7

- Küçük, Orhan, vd. (2019) "Kadın Kariyerinde Yeni Bir Teori: Hassas Taban Teorisi", Uluslararası Erciyes Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 26-28 Nisan 2019, Kayseri, ss. 695-702
- Miller, J.B. (1976) *Toward A New Psychology of Women*. Boston, MA: Beacon Press.
- Morrison, A. M., & Von Glinow, M. A. (1990). *Women and Minorities in Management* (Vol. 45, No. 2, P. 200). American Psychological Association.
- O'Neil, D. A., Hopkins, M. M., & Bilimoria, D. (2008). *Women's Careers At The Start Of The 21st Century: Patterns And Paradoxes*. *Journal of Business Ethics*, 80(4), 727-743.
- Öztürk, M., & Eryeşil, K. (2016). *Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Destek Algılarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 19(2), 123-141.
- Powell, G. And Maniero, L. (1992), "Cross-Currents in The River of Time: Conceptualizing The Complexities Of Women's Careers", *Journal Of Management*, Vol. 28, Pp. 225-37.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature*. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Story, L. (2005). *Many Women at Elite Colleges Set Career Path To Motherhood*. *New York Times*, 20(1).
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. 6th Ed. Boston. Ma: Pearson.
- Tin, S. (2019) "Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama", *The International New Issues in Social Sciences*, 7(2), 161-180.
- Tin, Sevcan, Küçük Ve Arıcı (2019) "Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisi: Kamu Kurumlarında Bir Uygulama", *Uluslararası Erciyes Bilimsel Araştırmalar Kongresi*, 26-28 Nisan 2019, Kayseri, ss. 695-702.
- Uysal, D. (2019). *Yapıcı Sapkın İş Yeri Davranışlarının Örgütsel Güven, Algılanan Örgütsel Destek Ve Öz Yeterlik Açısından İncelenmesi*. Çankırı Karatekin Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Uzun, T. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi'nde Etkin Bir Yöntem: Kariyer Planlaması. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(2).
- Wallis, C. (2004). *The Case For Staying Home*. *Time*, 163(12), 51-51.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). *Perceived Organizational Support and*

Algılanan Örgütsel Destek İle Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi (ss. 305-328) Duygu Uysal

Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

Wellington, S., Kropf, M.B. And Gerkovich, P.R. (2003). What's Holding Women Back? *Harvard Business Review*, 81(No. 6): 18-19.



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

Türkân Serin*

Özet

Ülke genelindeki ulaştırma ve lojistik faaliyetlerindeki gelişmeler kentsel yapının düzenlenmesi ile üretim ve tüketim ağının güçlenmesini sağlayan önemli bir kavram haline gelmiştir. Bu hususta lojistik faaliyetler sosyo-ekonomik kalkınmada önemli bir rol oynamaktadır. Lojistik faaliyetler, üretimin başlangıç noktasından hareketle tüketim noktalarına ulaştırılması amacıyla malzeme ve bilgi alışverişinin koordine edilmesi ve planlanmasını kapsamaktadır.

Bu çalışmanın amacı kentsel lojistik ve lojistik köy performanslarının önem düzeyinin belirlenmesi ve aralarında ilişki olup olmadığının incelenmesidir.

Araştırma Bolu il merkezinde Organize Sanayi Bölgesinde bulunan işletmeler üzerinde yapılmış olup veriler yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Elde edilen bulgular SPSS 23.0 programında güvenilirlik ve geçerliği test edilmiş, performans ifadelerinin önem düzeyleri belirlenmiş ve kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Kentsel lojistik performans bulgularına göre karayolu alt yapısının yeterli, demiryolu alt yapısının ise yetersiz olduğu; lojistik köy performans bulgularına göre kent merkezine erişimin uygun ve karayolu alt yapısının yeterli olduğu sonuçlarına varılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki

* Kastamonu Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi,
turkan_serin@hotmail.com (orcid: 0000-0002-9540-3739)

Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Lojistik, Kentsel Lojistik, Lojistik Köy

JEL Kodu: R40

Determine to The Importance Scale of Performances of Urban Logistics and Logistics Village: In Example Bolu Region

Abstract

Improvements on transportation and logistics activities around the country has become an important thought that support to power of production and consumption network with arrangement of urban structure. In this respect logistics activities play substantial roll on socio-economic growth. Logistics activities has been eclosed plannig and coordinating of material and information fraffic to accomplish supplying to the all consumption places to start by the beginnig point of the production.

The purpose of this study to determine the importance scale of performances of urban logistics and logistics village and to research a relationship between them.

This research was conducted on the organized industrial zone in the city of Bolu and the data were obtained by face to face survey method. Reliability and validity of the findings has been tested on the SPSS 23.0 program, determined to importance scale of performance conclusions and explored a meaningfull relationship between urban logistics performances and logistics village performances. According to urban logistics performances' findings while highway infrastructure was resulted sufficiently on the other hand subcase was resulted insufficiently. According to logistics village performances' findings highway infrastructure was resulted sufficiently and accesibility of the city center had been found properly. In conclusion of correlation analysis, determined a meaningfull and pozitively relationship between urban logistics performances and logistics village.

JEL Code: R40

Key words: Logistics, Urban Logistics, Logistics Village

1. Giriş

Son zamanlarda endüstriyel ve ticari faaliyetlerin yanı sıra sosyal ve ekonomik yaşamın getirdiği gereklilikler kentsel lojistik faaliyetlerin önemini giderek artırmaktadır.

Lojistik, merkezi A.B.D. olan, Council of Supply Chain Management



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

Professionals (CSCMP) tarafından tanımlanmıştır ve bütün dünyada aynı tanım kullanılmaktadır: “lojistik, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere, hammaddenin başlangıç noktasından, ürünün tüketildiği son noktaya kadar olan tedarik zinciri içindeki malzemelerin, servis hizmetlerinin ve bilgi akışının etkili ve verimli bir şekilde, her iki yöne doğru hareketinin ve depolanmasının, planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesidir” (Tanyaş, 2005).

Kentsel lojistik; şehirlerin yükleme, boşaltma ve depolama kapasitesi ile ulaşım imkânları gibi lojistik performans faktörleri bakımından öne çıkan güçlü yönleri ve fırsatları ile zayıf yönlerini ve tehditlerini ortaya koyan, o yerleşim yerinin altyapı ve diğer olanaklarını lojistik açıdan değerlendirmek üzere geliştirilmiş bir kavramdır (Küçük, 2016: 31).

Kentsel lojistik, şehre giren çıkan ve şehir içindeki mal ve yolcu hareketlerinin planlanması, organize edilmesi, uygulanması, denetimi/kontrolü ve değerlendirilmesini kapsamaktadır (Erdir, Kalkan (2013). Bu bakımdan kentlerde yürütülen ekonomik faaliyetlerin stratejik değerlendirilmesi yapılarak sosyal yaşam alanları, enerji tüketimi, trafik sorunları gibi göz ardı edilmemesi gereken unsurlar lojistik faaliyetlerin koordine edilmesinde göz önünde bulundurulmalıdır. Bu noktada ekonomik faaliyetlerin doğurduğu yük ve yolcu taşıma hareketlerinden kaynaklı dağıtım ve ulaşım çabaları kentin ulaşım ağına uygun planlanmalıdır.

Kent nüfusunda görülen artışın etkisiyle ortak kullanım alanlarının azalması, öngörülemeyen kentsel planlamalar, trafik akışındaki yoğunluk gibi faktörlerin etkisi, kullanılacak alternatif güzergâhların daralması lojistik faaliyetlerin aksamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla üretim noktası ile tüketim noktası arasındaki farkın oluşturacağı maliyetler kent ekonomisine değer katacak hareketlenmelerin önüne geçmektedir. Kent içerisinde ticari faaliyetlerin yürütülmesinde sektörel ihtiyaçlar değerlendirilmeli, ulaşım ağındaki eksiklikler ve aksaklıklar tespit edilmelidir.

Kentlerdeki yaşam kalitesinin artırılması, kent içinde faaliyet gösteren sektörlerin ve kentin rekabet gücünü artırmak, lojistik teslimatların daha iyi ve verimli yapılabilmesini sağlamak, kaynakların kullanımını optimize etmek, gecikmeleri ve maliyetleri en aza indirmek, trafik sorunlarını azaltmak, çevre kirliliğini önlemek, mevcut yollar ve iş gücü kullanımını en üst düzeye çıkarmak gibi amaçlar ile kentsel lojistik kavramının önemi daha iyi anlaşılmaktadır.



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

Bu çalışmanın konusu Bolu ilindeki kentsel lojistik ve lojistik köy performanslarının önem düzeylerinin belirlenmesi ve lojistik faaliyetlerin kent ekonomisi açısından önemini ortaya koymaktır. Bolu İli son yıllarda kentsel gelişimi hızlanmış bir il olarak göze çarpmaktadır. Dolayısıyla kente yapılan yatırımların lojistik alanda katkısının olabileceği düşünülmektedir.

2. Teorik Çerçeve

Kavramsal olarak bakıldığında kentsel lojistik; şehirlerin yükleme, boşaltma ve depolama kapasitesi ile ulaşım imkânları gibi lojistik performans faktörleri bakımından öne çıkan güçlü yönleri ve fırsatları ile zayıf yönlerini ve tehditlerini ortaya koyan, o yerleşim yerinin altyapı ve diğer olanaklarını lojistik açıdan değerlendirmek üzere geliştirilmiş bir kavramdır (Küçük, 2016: 31).

Kentsel lojistik bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak geleceğe yönelik yenilikçi çözümler sunmayı amaçlar. Kentlerde karşılaşılan çeşitli problemler sebebiyle dağıtım ve ulaşım faaliyetlerinin etkin olarak yapılamaması lojistik darboğazlara neden olmaktadır (Philippe, vd., 2013).

Taniguchi (1999)'nin belirttiği üzere, kentsel lojistik, şehirleşmiş alanlarda trafik çevresini, trafik sıkışıklığını ve enerji tüketimini dikkate alarak özel şirketler tarafından yürütülen lojistik ve taşıma eylemlerinin pazar ekonomisi çerçevesinde gerçekleşen optimizasyondur.

Kentsel lojistik performans faktörlerinin ve önem düzeylerinin belirlenmesi kentin ulaşım ağındaki ihtiyaçların tespit edilmesi ve maliyetlerin en aza indirilmesi açısından önem taşımaktadır. Kentsel lojistik performanslarının belirlenmesi ve sorunların giderilmesiyle uzun vadede şoförsüz araçlar, otomatik sipariş sistemleri gibi teknolojiler uygulanabilir hale getirilebilir. Bu sistemler iş gücünü azaltmak ve teslimat sürelerini kısaltmak için kullanılabilir (Ministry of Communications and Information Singapore Government).

Sektörel farklılıklar göz önünde bulundurulduğunda kentin ticari potansiyeline ve ekonomik gelişimine katkıda bulunacak ve sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayacak bir diğer kavram ise lojistik köylerdir.

Küçük (2017a) çalışmasında Lojistik Köy kavramını; lojistik ve taşımacılık şirketleri ile ilgili Resmi Kurumların içinde yer aldığı, her türlü ulaştırma moduna etkin bağlantıları olan, depolama, bakım-onarım, yükleme-boşaltma, elleçleme, tartı, yükleri bölme, birleştirme, paketleme v.b. faaliyetlerini



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

gerçekleştirme imkânları olan ve taşıma modları arasında düşük maliyetli, hızlı, güvenli, aktarma alan ve donanımlarına sahip bölgeler olarak ifade etmektedir.

Lojistik Köy, ulusal ya da uluslar arası geçişlerdeki birleştirilmiş tüm lojistik faaliyetlerin yani taşımacılık, depolama, elleçleme, konsolidasyon ayrıştırma, gümrükleme, ihracat, ithalat, transit işlemler, alt yapı hizmetleri, sigorta ve bankacılık, danışmanlık ve üretimin ticari temele dayandırılarak sanayinin herhangi bir alanında çeşitli işletmeler tarafından yerine getirildiği özel merkezlerdir (Aydın ve Öğüt, 2009). Lojistik köylerde farklı taşıma türlerini kullanarak malı bir noktadan diğer bir noktaya taşıyacak olan tüm taşıma türlerini kullanarak malı bir noktadan diğer bir noktaya taşıyacak olan tüm taşıma operatörleri için lojistik köyün konumu anahtar bir etmendir (Kılıç vd., 2009).

Lojistik köyler ulusal ve uluslararası taşıma, dağıtım ve ilgili lojistik faaliyetlerin yerine getirildiği, depolama, bakım-onarım, yükleme-boşaltma, elleçleme (yeniden ambalajlama), paketleme gibi faaliyetleri gerçekleştirme imkânları olan ve taşıma modları arasında düşük maliyetli, hızlı, güvenli, aktarma alan ve donanımlarına sahip organize alanlardır (Erdumlu, 2006).

Lojistik köyler buldukları bölgede istihdama katkıda bulunarak taşımacılık faaliyetlerinin hızlanmasına ve pazarlara ulaşılabilirlik açısından ekonomik kalkınmaya destek vermektedir.

Benzer şekilde taşıma, yükleme ve depolama kapasitelerinin işletme performansına etki edeceği (Küçük, 2017b), ilin ve bölgenin kalkınması bakımından önemli olacağı değerlendirilmektedir.

3. Amaç

Araştırmanın amacı kentsel lojistik ve lojistik köy performanslarının önem düzeyinin belirlenmesi ve kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında ilişki olup olmadığının incelenmesidir.

Kentsel lojistik ve lojistik köy performanslarının önem düzeylerini belirleyerek Bolu ilinin bu ölçütler açısından üstün ve zayıf yönlerini ortaya koymak, çözüme yönelik hem hizmet hem de üretim işletmelerinin faaliyetlerini artıracak öneriler getirmek araştırmanın önemini oluşturmaktadır. Sektör ve genel olarak kent açısından yararlı olacağı değerlendirilmektedir.

4. Kapsam ve Yöntem



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

Araştırma Bolu il merkezinde bulunan Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren 36 adet işletme üzerinde yapılmıştır. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal örnekleme tekniği (Küçük, 2016: 98) kullanılmış olup veriler yüz yüze anket yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmada geri dönüş sağlanan 30 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırma kapsamında Küçük (2017) ve Küçük (2020) tarafından geliştirilen Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performans ölçeklerinden yararlanılmıştır. Ölçek; 1 Tamamen Katılıyorum, 2 Katılıyorum, 3 Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4 Katılmıyorum ve 5 Tamamen Katılmıyorum olmak üzere beşli likert ölçeğine göre hazırlanmıştır (Küçük, 2016: 81-83). Kentsel lojistik performans ölçeği 16 ifadeden, lojistik köy performans ölçeği ise 19 ifadeden oluşmaktadır.

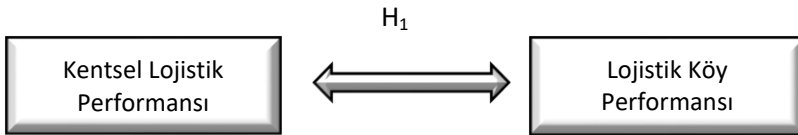
Ölçek yardımıyla toplanan veriler, SPSS 23.0 programıyla analiz edilmiş, ölçekte yer alan ifadelerin güvenilirlik (Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı) ve geçerliği test edilerek performans ifadelerine ilişkin ağırlıklı ortalamalar bulunmuştur. Yapılan faktör analizi ile değişkenlerde yer alan ifadelerin faktör yükleri ve öz değerleri belirlenmiş, KMO skoru ile örneklemin temsil kapasitesi ortaya konmuştur. Nihayet kentsel lojistik ile lojistik köy performansı arasında ilişki olup olmadığını incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır.

334

5. Araştırmanın Modeli

Teorik çerçeve başlığında ele alınan literatür incelendiğinde kentsel lojistik ile lojistik köy performansları arasında bir ilişkinin varlığı değerlendirilmiş ve bu iki değişkenin birlikte incelenmesine karar verilmiştir.

Kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi üzere ele alınan araştırma modeli Şekil 1'deki gibidir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Kentsel lojistik performansı ölçülürken kent içi ulaşım alternatifleri, raylı sistem, deniz ulaşımı gibi lojistik modları ile trafik akışı, park olanakları gibi

Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

faktörler dikkate alınmıştır.

Lojistik köy performans faktörleri olarak daha çok yükleme kapasitesi, depolama olanakları, hava, deniz ve demir yolu lojistik modlarının varlığı gibi ölçüler değerlendirilmiştir.

6. Araştırmanın Hipotezi

Küçük (2017) tarafından yapılan kentsel lojistik performans faktörlerinin ve lojistik köy performans faktörlerinin önem düzeylerinin belirlenmesi çalışmaları incelenmiş, literatürde yer alan ve özellikle teorik çerçeve başlığında paylaşılan çalışmalar doğrultusunda H_1 hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H_1 : Kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında istatistikî olarak anlamlı bir ilişki vardır.

7. Bulgular

Araştırma kapsamında Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performans ölçeklerinden elde edilen verilerin geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Elde edilen Kentsel Lojistik Performansına ait bulgular Tablo 1’de ve Lojistik Köy Performansına ait bulgular ise Tablo 2’de gösterilmiştir.



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

Tablo 1. Kentsel Lojistik Performans Bulguları

Kentsel Lojistik Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO değeri
1. Çoklu lojistik altyapısı yeterlidir.	,782	73,316	0,835	2,90	,599
2. Demiryolu altyapısı yeterlidir.	,862			3,70	
3. Denizyolu altyapısı yeterlidir.	,813			3,66	
4. Depolama alanları yeterlidir.	,675			2,86	
5. Ekonomik büyüklük uygundur.	,839			2,70	
6.Elleçleme (yeniden ambalajlama) kapasitesi yeterlidir.	,756			3,13	
7. Havayolu altyapısı yeterlidir.	,954			3,40	
8. İhracat ithalat rakamları yeterlidir.	,722			3,00	
9. Kalifiye işgücü yeterlidir.	,841			2,40	
10. Karayolu altyapısı yeterlidir.	,751			2,33	

Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

11.Lojistik maliyetler uygundur.	,697			3,23	
----------------------------------	------	--	--	------	--

Tablo 1. Kentsel Lojistik Performans Bulguları (Devam)

Kentsel Lojistik Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ortalama	KMO değeri
12. Lojistik yetkinlik yeterlidir.	,907	73,316	0,835	3,10	,599
13. Nüfus miktarı uygun büyüklüktedir.	,782			2,40	
14. Sigorta hizmetleri yeterlidir.	,557			2,56	
15. Trafik yoğunluğu uygundur.	,655			2,73	
16. Yükleme kapasitesi yeterlidir.	,718			3,03	

337

Tablo 1’de görüldüğü gibi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,599 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,4’e oldukça yakın olduğu için örnekleminin yeterli olduğu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edilebileceğini göstermektedir. Tüm ifadelerin faktör yüklerinin 0,5’in üzerinde olması ifadelerin analizde kullanılmak için uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach alfa katsayısı 0,835 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,80’dan büyük olduğu için ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Küçük, 2016: 226-232). Varyans açıklama oranı ise %73,316 düzeyindedir.

Tablo 2. ise lojistik köy performans bulgularını göstermektedir.



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

Tablo 2. Lojistik Köy Performans Bulguları

Lojistik Köy Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ortama	KMO değeri
1. Çoklu lojistik altyapısı yeterlidir.	,773	118,585	0,860	3,33	,547
2. Demiryolu altyapısı yeterlidir.	,861			3,83	
3. Denizyolu altyapısı yeterlidir.	,837			3,80	
4. Depolama alanları yeterlidir.	,893			3,03	
5. Ekonomik büyüklük uygundur.	,719			3,26	
6. Elleçleme (yeniden ambalajlama) kapasitesi yeterlidir.	,699			3,86	
7. Havayolu altyapısı yeterlidir.	,792			3,50	
8. Hinterland(Ard bölge-limanın gerisindeki kara sahası) genişliğı yeterlidir.	,888			4,20	
9. İhracat ithalat rakamları yeterlidir.	,730			3,33	
10. İşletmelerin ekonomik yapısı	,742			3,36	

Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

yeterlidir.					
-------------	--	--	--	--	--

Tablo 2. Lojistik Köy Performans Bulguları (Devam)

Lojistik Köy Performans Faktörleri	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı(%)	Cronbach Alfa	Ortama	KMO değeri
11. Kalifiye işgücü yeterlidir.	,845	118,585	0,860	2,66	,547
12. Karayolu altyapısı yeterlidir.	,803			2,36	
13. Kent merkezine erişim uygundur.	,790			2,00	
14. Lojistik maliyetler uygundur.	,852			2,96	
15. Lojistik yetkinlik yeterlidir.	,677			3,00	
16. Sigorta hizmetleri yeterlidir.	,746			2,86	
17. Şehirleşme planı yeterlidir.	,665			2,83	
18. Teknolojik altyapı yeterlidir.	,679			3,13	
19. Yükleme kapasitesi yeterlidir.	,570			2,66	

339

Tablo 2’de görüldüğü gibi Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,547 olarak bulunmuştur Bu değer 0,4’e oldukça yakın olduğu için örneklemin yeterli olduğu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edilebileceğini



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

göstermektedir. Ölçekte yer alan ifadelerin faktör yükleri 0,5'in üzerinde ve özdeğerin 1'den büyük olması ifadelerin analizde kullanılmak için uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach alfa katsayısı 0,860 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,80'den büyük olduğu için ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Küçük, 2016: 226-232). Varyans açıklama oranı ise %118,585 düzeyindedir.

Araştırma sonuçlarına göre 2,00 ile önem düzeyi en yüksek olan "kent merkezine erişim uygundur" ifadesidir. Bolu il merkezi dışına kurulabilecek bir lojistik köy projesinin kent merkezine erişiminin uygun olması işletmelerin projeye destek vermeleri ve tercih etmeleri bakımından önem taşımaktadır. Karayolu altyapısı ifadesinin önem düzeyinin de yüksek çıkması lojistik köy projesinin uygulanabilmesi için yeterli olduğunu göstermektedir.

Kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında ilişki olup olmadığı korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Kentsel Lojistik Performansı ile Lojistik Köy Performansı Arasındaki İlişki

Değişkenler	Kentsel Lojistik Performansı	Lojistik Köy Performansı
Kentsel Lojistik Performansı	1	
Lojistik Köy Performansı	,772*	1

Analiz sonucunda kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasındaki Pearson korelasyon katsayısı 0,772 olarak bulunmuştur. Kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında anlamlı ve güçlü bir pozitif ilişki vardır (Küçük, 2016: 249-252). H_1 hipotezi kabul edilmiştir.



8. Sonuç

Araştırma kapsamında yararlanılan ölçeğin güvenilirliği test edilmiş Kaiser-Meyer Olkin (KMO) değeri 0,547 olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan ifadelerin faktör yüklerinin 0,5'in üzerinde ve özdeğerin 1'den büyük olması ifadelerin analizde kullanılmak için uygun olduğunu göstermektedir. Cronbach alfa katsayısı 0,860 olarak bulunmuştur. Bu değer 0,80'den büyük olduğu için ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Araştırma verilerinden elde edilen bulgulara göre aşağıdaki çıkarımlarda bulunulmuştur.

Araştırma bulgularından; deniz ve hava yolu lojistiklerinin, sınırlı kapasiteleriyle kentsel lojistik performanslarının orta düzeyde olduğu, demiryolu alt yapısının çevre illerde bulunmasına rağmen yetersiz olduğu görülmektedir.

Lojistik köy performans bulgularına göre kent merkezine erişimin uygun ve karayolu alt yapısının yeterli olduğu sonuçlarına varılmıştır.

Kentsel lojistik performansı ile lojistik köy performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Kentsel lojistik performans faktörlerinde yapılacak olan iyileştirmeler lojistik köy performans faktörlerini olumlu yönde etkileyecektir.

Bu çalışmada Bolu İli ele alınmış olup yapılacak diğer çalışmalarda ülkenin stratejik konumu göz önünde bulundurularak farklı iller ele alınmalı ve lojistik faaliyetleri kolaylaştıracağı düşünülen faktörler incelenmelidir.

9. Tartışma

Lojistik ve taşımacılık sektörü doğası gereği küreseldir ve toplumun ekonomik, çevresel ve sosyal boyutlarını hem olumlu hem de olumsuz yönde etkileyebilecek çok çeşitli etkileri vardır. Küresel düzeyde gittikçe önem kazanan bir sektör olarak lojistik, geniş bir paydaş yelpazesi, bu şirketlerin şu anda yaptıklarına ve sürdürülebilirlikle ilgili gelecek planlarına giderek daha fazla ilgi duymaktadır (León ve Juan, 2014:92).



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

Lojistik Köy kavramı ülkemizde ilk defa 2005 yılında kullanılmaya başlanmış ve 2006 yılında TCDD (Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları oluşturulmaya başlanmış ve daha sonra özel sektör tarafından kabul görmeye başlanmıştır (Kılıç vd., 2009). Bunun yanı sıra Türkiye'nin ilk Lojistik Köyü Gelemen'de (Samsun) inşa edilerek 2007 tarihinde işletmeye açılmıştır.

Ülkemizde son zamanlarda lojistik faaliyetlerin dikkat çekmesinin nedeni ticari ilişkilerin, ekonomik kalkınma ve büyümenin hızlanması ve mevcut kentsel yapıların yeni ulaşım ağlarına olan ihtiyacıdır. Dolayısıyla lojistik faaliyetlerin koordinesi ve planlanması hem kent ekonomisi hem de ülke ekonomisi açısından değer kazanmaktadır. Bayraktutan vd. (2012) çalışmalarında belirttikleri üzere dünya genelinde ürünlere yönelik taşıma ihtiyacının artmasıyla öne çıkan lojistik faaliyetler işletmelerin rekabet gücünü doğrudan etkilemektedir. Bu durum sürdürülebilir kalkınma açısından önem taşımaktadır. Akben ve Bahçeci'nin çalışmalarında bahsettiği üzere; sosyo-ekonomik, kültürel ve coğrafi özelliklerin kentsel lojistikte farklı amaçlara ve projelere yöneltebileceğinin en belirgin örnekleri dünya kentlerinde görülmektedir. Bu kentler; Paris, Meksika, Şikago, Los Angeles, Shanghai ve İstanbul (Rodrigue, Comtois ve Slack, 2009).

Erdumlu (2006)'ya göre kentleşme yönündeki eğilim giderek artmaktadır. Kentler iş sağlama eğitim, kültür ve spor faaliyetlerinde daha cazip fırsatlar sunmaktadır. Endüstrileşmiş ve gelişmekte olan ülkelerde nüfusun büyük şehirlerde toplandığı görülmektedir. Bu da yeterli kentsel lojistik politikalarının olmaması, dolayısıyla h-kent alanlarının genişlemesine ve yük taşıma sorunlarına neden olmaktadır. Kentsel lojistik teknik altyapı yatırım projeleri teknik değerlendirmelerin dışında ayrıca finansal ve ekonomik değerlendirmeleri de gerektirir (Raicu, Raicu, Popa ve Costescu, 2012).

Kentsel lojistik performansı ve lojistik köy performansına ilişkin yapılan araştırmalar konunun önemini ve değerini vurgularken ülke ekonomisinin iyileştirilmesine yönelik bir takım çıkarımlar da elde etmemizi sağlamaktadır.

Kentsel lojistik ve ojistik köy alt yapısına önem veren, o bölgedeki ekonomik faaliyetlerin desteklenmesi ve güçlendirilmesi adına yapılan çalışmaların reel sektör ve yaşayan insanlar açısından değerinin göz önünde bulundurulması gerekir. Kamu ve özel sektör karar alıcılarının kentsel yük taşımacılığının olabildiğince verimli ve sürdürülebilir olmasını sağlamada son derece önemlidir (Mancini, Feliu ve Crainic, 2014: 2- 16).



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

Tanyaş (2015)'e göre, ekonomik ve sosyo-ekonomik gelişiminin sürdürülebilir kalkınma düzeyinde devam edebilmesi için desteklenecek sektörler içinde lojistik sektörü de yer almaktadır. Lojistik sektörü ülkemizde son yıllarda hızlı büyüme ve gelişme gösteren, hem kendi içinde taşıdığı büyüme potansiyeli hem de Türkiye'nin 2023 yılına ilişkilendirdiği birçok ekonomik hedefe ulaşılmasında oynayacağı temel roller itibari ile şüphesizdir ki büyük önem taşımaktadır.

Yeşilyurt (2017) çalışmasında, gelir kaynaklarının ve iş imkânlarının sınırlı olması, istihdam oluşturucu yatırımların bulunmayışı, eğitim ve sağlık imkânlarındaki yetersizliklerden dolayı hava ve deniz yolu lojistik alt yapılarının güçlendirilmesi, demir yolu lojistik alt yapısının kente ulaştırılması, elleçleme ve depolama alanlarının oluşturulması, kent içi trafik düzenlemelerinin yapılması, kalifiye işgücünün artırılması, sigorta hizmetlerini iyileştirici tedbirlerin alınması, ihracat -ithalat rakamlarının yeterli hale getirilebilmesi için gerekli bağlantıların kurulması gibi önerilerde bulunmaktadır.

Yapılan araştırmalardan lojistik faaliyetlerin gözden geçirilmesi ve kent ulaşımının ticari akışa uygun olması gerektiği anlaşılmaktadır. Bu durumun hem kentin gelişimine hem de ülke ekonomisine katkısı olacağı anlaşılmaktadır.

343

10. Öneriler

D-100 ve TEM otoyol bağlantılarına sahip olan Bolu Batı Karadeniz bölgesinin batısında yer almaktadır. Bolu'ya en yakın liman 115 km. mesafede bulunan Kdz. Ereğli Limanıdır. Zonguldak limanı 159, Derince Limanı ise 170 km. uzaklıktadır.

Bolu Ankara Esenboğa Havalimanı 200 km. İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı ise 230 km. uzaklıkta yer almaktadır. Bolu'nun tek havaalanı 2. Komando Tugayına ait olan askeri hava alanıdır. Ulaşım altyapısı alanında diğer bir husus, herhangi bir demiryolu bağlantısının mevcut olmamasıdır. Karayolları ağında; 366 km. Devlet Yolu 269 km. ve il Yolu 114 km. olmak üzere otoyol bulunmaktadır. Bolu İlinin ulaşım ağları lojistik faaliyetler bakımından oldukça elverişli olduğu gözlemlenmektedir. Ancak demiryolu ulaşımının olmayışı ve havayolu ulaşımının ise sadece askeri hava alanı oluşu kentin lojistik kapasitesini daralttığı düşünülmektedir.

Yatırım ortamının iyileştirilmesi, hem üretim aşamasında hammadde tedarik sürecinde hem de pazarlama-satış sürecinde etkin lojistik altyapının sağlanması



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) Türkân Serin

ile gerçekleşecektir. Bu çalışmada elde edilen bilgiler ışığında aşağıda sıralanan öneriler kentsel lojistik ve lojistik köy faaliyetlerinin etkinliğinin sağlanması açısından bizlere fikir verecektir.

- Kentsel lojistiğe önem verilmeli, global lojistik gelişmeler yakından izlenmeli ve gerekli önlemler zamanında alınmalıdır.
- Çağdaş lojistik köyler (Organize Lojistik İhtisas Bölgeleri) oluşturulmalıdır.
- Demiryolu ve hava yolu bağlantıları lojistik kapasiteye eklenerek firmaların pazarlama ve lojistik maliyetleri düşürülmelidir.
- Araç, yük, taşıma kabı ve doküman izlenebilirliği (uydu haberleşmesi, akıllı ulaştırma sistemleri, vd.) artırılmalıdır.
- Depo ve dağıtım merkezlerine yönelik standardizasyon sağlanmalıdır.
- Lojistik Merkezler arasında iletişim, planlama, koordinasyon ve izlenebilirliğin sağlanmasına yönelik bir yapılanma gerçekleştirilmelidir.
- Karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu taşımacılık dengesi oluşturulmalı, tüm taşımacılık alt yapısındaki kapasite ve kalite yetersizlikleri giderilmeli, tüm taşımacılık araçlarının modernizasyonu sağlanmalıdır.
- Uygun yerlerde liman ve sanayi bölgeleri uluslararası demiryolu ulaşım ağı ile bağlanmalıdır.



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

Kaynaklar

Akben, İ., ve Bahçeci P. (2018). Kentsel Lojistik: Gaziantep Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (Asead)*.

Bolu Yatırım Destek ve Tanıtım Stratejisi
<http://www.dogumarmarabolgeplani.gov.tr>

Erdumlu, R. M. (2006) *Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü: İstanbul.*

Kılıç, Y., Karaatlı, M. A., Demirel, M. F., Pala, Y. (2009) "Gelişmekte Olan Ülkelerde Sürdürülebilir Kalkınma Açısından Lojistik Köyler: Türkiye Örneği.

Küçük, O. (2016) *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ekin Yayınevi: Bursa.

Küçük, Orhan (2020) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler Ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, (O. Küçük, İçinde: 3. Kısım 1. Bölüm, Lojistikte Temel Kavramlar ve Kentsel Lojistik Performans Ölçeği, ss. 143-156.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2020) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, (O. Küçük, İçinde: 3. Kısım 2. Bölüm, Lojistik İlkeleri, Lojistik Karması ve Lojistik Köy Performans Ölçeği, ss. 157-165.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.

Küçük, Orhan (2017a). *İşletme Bilgisi ve Yönetimi*, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Küçük, O. (2016) *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*, Seçkin Yayınevi: Ankara.

Küçük, O. (2017b) *Kentsel Lojistik Performans Faktörlerinin Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Kastamonu Örneği*, 6. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi: Antalya.

Küçük, O. Yeşilyurt, E., Kartal, Ö. (2017) "Lojistik Köy Performans Faktörlerinin Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Kastamonu Örneği", *The International New Issues In Social Sciences*, Volume: 4, Number: 4, ss. 37-42.

Küçük, O., E. Yeşilyurt, Ö. Kartal (2017). *Lojistik Köy Performans Faktörlerinin Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Kastamonu Örneği*, *The International*



Kentsel Lojistik ve Lojistik Köy Performanslarının Önem Düzeylerinin Belirlenmesi: Bolu İli Örneği

(ss. 329-346) *Türkân Serin*

New Issues In Social Sciences, Vol: 4, Number: 4, ss. 37-42.

- León, R. And Juan, A.A., 2014, Promoting Corporate Social Responsibility in Logistics Throughout Horizontal Cooperation. *Managing Global Transitions*, 12 (1): 79–93
- Mancini, S., Feliu, J. G. And Crainic, T. G. (2014). “Planning and Optimization Methods For Advanced Urban Logistics Systems At Tactical Level”, *Sustainable Urban Logistics: Concepts, Methods And Information Systems*. Pp. 145-164.
- Ministry of Communications and Information Singapore Government.
<https://www.mci.gov.sg/~media/.../urban%20logistics.pdf?...>
- Philippe, R. Roc’h, E.L., Zouzout A. (2013). *Urban Logistics*,
<https://www.slideshare.net/remiphilippe/urban-logistics>.
- Raicu, R., Raicu, S., Popa, M. And Costescu, D. (2012). “On The Evaluation of Urban Logistics Intermodal Terminal”. *Procedia –Social and Behavioral Sciences*, 39, pp. 726-738.
- Taniguchi, E., R.G. Thompson and T. Yamada, 1999. *Modelling City Logistics. City Logistics I*. Institute of Systems Science Research, Kyoto.
- Tanyaş, M. (2010) *Türkiye Lojistik Sektörünün Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ya/Em 2010, Sabancı Üniversitesi Sunum Planı*,
http://www.depokur.com/_uploads/2014111715200678.pdf.
- Tanyaş, M. (2015) “İstanbul Lojistik Sektör Analizi Raporu”, *Müsiad (Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği) Araştırma Raporları* 95.
- Yeşilyurt, E. (2019) *Kentsel Lojistik, Dağıtım Lojistiği ve Firma Performansı İlişkisi: Kastamonu İlinde Bir Çalışma*, *The International New Issues in Social Sciences* Volume: 1, Number: 7, pp: 31-58.



The International New Issues In Social Sciences

Number: 8

Volume: 2

pp: 347-366

Summer 2020

*Makalenin Geliş Tarihi: 17/12/2019**Kabul Tarihi: 23/06/2020**Araştırma makalesi***Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption**

Merve Yanar Gürce*

Mustafa Karadeniz**

Abstract

Collaborative consumption is a kind of peer-to-peer-based activity of providing, exchanging or sharing access to goods and services. It is triggered by developing technologies and increasingly getting attention from consumers. This study adds value with an empirical approach that investigated the relationship among economic benefit, environmental benefit, psychological benefit, attitude, and behavioral intentions.

Data was gathered through face to face questionnaires. Results show that economic, psychological, and environmental benefits are important factors to explain attitudes and behavioral intentions and so participating in collaborative consumption.

Keywords: Collaborative consumption, sharing economy, sustainability

Niçin Paylaşırız? Ortak Tüketim Motivasyonları**Özet**

Ortak tüketim ürün ya da hizmetlerin bire bir temin edildiği ya da paylaşıldığı bir aktivitedir. Gelişen teknolojilerin hızlandığı ve tüketicilerin artan bir biçimde

* İstanbul Gedik Üniversitesi, merve.yanar@gedik.edu.tr (orcid: 0000-0002-9616-1815)

** İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi (orcid: 0000-0002-3340-8390)

dikkatini çeken bir kavram olarak görülmektedir. Bu çalışmanın, ekonomik fayda, çevresel fayda, psikolojik fayda, tutum ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiyi ampirik bir çalışmayla açıklayarak literatüre katkı sağlaması beklenmektedir. Araştırmada kullanılan veriler yüz yüze anketler aracılığıyla toplanmıştır. Bulgular, tutum ve davranışları dolayısıyla ortak tüketime katılma motivasyonlarını açıklamada ekonomik, psikolojik ve çevresel faydanın önemli olduğunu belirtmektedir.

Anahtar Kelimeler: Ortak tüketim, paylaşım ekonomisi, sürdürülebilirlik

JEL Kodu: M11

1. Introduction

Consumers' attitudes towards consumption have changed and carried increasing concern over ecological, societal, and psychological effects. Increasing concern about climate change and pushing for social embeddedness by localness and collaborative consumption (Albinsson & Perera, 2012; Belk, 2010; Botsman & Rogers, 2010) have brought the term "collaborative consumption" or "sharing economy" an attractive concept for consumers.

Collaborative consumption comes into four broad categories, such as recirculation of goods, increased utilization of durable assets, exchange of services, and sharing of productive assets (Schor, 2016). Motives for participating in these activities differ among consumers. Some consumers are drawn by the trendiness or novelty of the sharing platforms. Beyond innovation and the pull of new technologies, others tend to be motivated by economic, environmental, and social factors (Schor, 2016). Extant literature has also categorized participating motivations by the degree of relationships with other individuals (Lakhani & Wolf, 2005; Nov et al., 2010), which is completed by Lindenberg's (2001) conceptualization. For instance, struggling to enjoy an activity or achieving economic objectives through the action is not directly affected by others' opinions.

The self-determination theory (Deci & Ryan, 1985) indicates that motivations can be differentiated as intrinsic or extrinsic. Intrinsic value or enjoyment related to the given activity, whereas extrinsic motivations are related to external pressures, such as reputation and economic gain. Lindenberg (2001) stated that there are two kinds of intrinsic motivations, the enjoyment derived from the activity itself also value derived from acting seemly.



The purpose of this study is to explore motivations that are related to collaborative consumption. First, an insight into the collaborative consumption and related factors are highlighted with a brief discussion. Second, there will be the methodology section explaining the purposed model and analysis. Lastly, the current research concludes with results and discussion of practical implications.

2. Theoretical Framework and Hypothesis

Collaborative Consumption

Collaborative consumption has seen development, following a rise of interest in online platforms that promote peer-to-peer sharing of resources such as accommodation, transport, and goods. Collaborative consumption has stated, the act of sharing is not a new concept, bartering systems and communal ways of life have a long history (Albors et al., 2008; Belk, 2010; Sundararajan, 2016). Although it is not a new concept, a full review of sharing and collaboration has increased around the term 'sharing economy' (Cheng, 2016). The concept of the sharing economy usually called collaborative consumption. Rogers (2011) has defined it as a system activating the unemployed resources through marketplaces that enable greater efficiency. It is also considered, such as sharing economy, social sharing, collaborative consumption, and peer-to-peer economy (Richardson, 2015; Dredge & Gyimothy, 2015).

Collaborative consumption refers to a socio-economic peer-to-peer sharing ecosystem that provides participants to access goods and services using technology (Matzler et al., 2014) and adopts the shared creation, production, distribution, and consumption of goods and services by different people and companies. Sharing economy relies on collaborative consumption by sharing access to products or services, such as a bedroom, house, office space, or a car seat, rather than individual ownership and organizing those experiences using online platforms. Shared products-services are usually considered to be more efficient than owning them individually (Benjaafar et al., 2018; Eckhardt & Bardhi, 2015).

Economic Benefit

Collaborative consumption and sharing goods and services are often regarded



both as ecological and economical sound. Participating in sharing economy, the consumer switches ownership of products with lower cost alternatives from within a collaborative consumption service. There are indications of both positive and negative influences of economic incentives on sharing behavior (Bock et al., 2005; Davenport & Prusak, 1998; Kankanhalli et al., 2005). Sharing economy sites are generally lower in cost than market alternatives. An Airbnb host, for example, can deliver a room more cheaply than a hotel. The platforms' fees are also lower than what established businesses extract in profits (Schor, 2014). Hars & Ou (2001) found that a robust extrinsic motivation is the potential future rewards, such as economic benefits. In addition to this, sharing serves as an incentive for saving financial resources (Luchs et al., 2011).

It is hypothesized that extrinsic rewards such as economic benefits, during the form of saving money and time, derived from collaborative consumption positively influence attitudes toward collaborative consumption and intentions to participate in it.

H1: Economic benefit is statistically significant in explaining the attitude

350

Environmental Benefit

Ideas about the sharing economy, with it emphasize on reaching out rather than transferring, the link to efficient use of resources and non-consumption could thus be seen as quite clear (Botsman & Rogers, 2011; Kaplan & Haenlein, 2010; Laurell & Sandström, 2017; Meohlmann, 2015; Wang & Zhang, 2012). Bartenberger & Leitner (2013) examined that how sharing economy may positively affect sustainability by reducing consumption decreased resource demolition when consumer products are used collaboratively instead of owned individually. Chen & Kockelman 2015; Nijland & Van Meerkerk 2017 found that car sharing substantially reduce in CO2 emissions. Participation in collaborative consumption is expected to be highly ecologically sustainable (Prothero et al., 2011; Sacks, 2011). Collaborative consumption platforms are used to encourage a sustainable marketplace (Phipps et al., 2013) that "optimizes the environmental, social, and economic consequences of consumption to meet the needs of both current and future generations" (Luchs et al., 2011). Nov (2007) and Oreg & Nov (2008) found that open source software development and participation in peer production (e.g., Wikipedia) are motivated by altruistic motives such as openness and freedom of information. Cooperation



in online platforms may be influenced by attitudes shaped by socio-economic concerns, such as the preference for greener consumption, which it is believed to be an essential factor in the context of collaborative consumption (Hennig-Thurau et al., 2007).

It is hypothesized that the intrinsic motivation related to norms as environmental benefits positively affect attitudes toward collaborative consumption and aims to participate in it.

H2: Environmental benefit is statistically significant in explaining the attitude

Psychological Benefit

Enjoyment is affirmed as a significant psychological factor in sharing related activities (Van der Heijden, 2004). As a critical attribution of intrinsic motivation is the enjoyment derived from the event itself (Deci & Ryan, 1985; Lindenberg, 2001). For example, from the point of intrinsic motivation, software developers contribute to open source systems as a result of enjoyment (Roberts et al., 2006; Lakhani & Wolf, 2005). Using social networking sites continuously is a result of enjoyment went after the number of peers and usefulness (Lin & Lu, 2011) and pleasure is recognized as an essential element in sharing related activities (Van der Heijden, 2004; Nov et al., 2010).

351

Therefore, as an intrinsic motivation to figure out attitudes and behavioral intentions towards collaborative consumption, it is hypothesized that there is a relationship between the attitudes and psychological benefits.

H3: Psychological benefit is statistically significant in explaining the attitude

Attitude

Attitude is added as a significant determining of behavior (Ajzen, 1991). Concerning motivation to participate or consume specific goods, consumer behavior studies propose that although consumers may be ideologically and ethically minded, their desires may not translate into sustainable behavior



(Bray et al., 2011; Phipps et al., 2013; Vermeir & Verbeke, 2006). Studies highlight that consumers are motivated to take on sustainable behavior, especially when other consumers have been able to indicate that they are also participating (Goldstein et al., 2008). Collaborative consumption may enable efficient coordination of sharing activities, which in turn aids in the facilitation of active communities around a cause.

It is hypothesized that there is a relationship between attitude and behavioral intention.

H4: Attitude is statistically significant in explaining the behavioral intention

3. Aim of Study

This study aims to investigate consumers' motivations to participate in collaborative consumption. The relationship among economic benefit, psychological benefit, environmental benefit, attitude, and behavioral intentions were analyzed.

4. Scope and Methodology

372 valid questionnaire forms were obtained by convenience sampling method in Istanbul. Participants took part in face to face questionnaire throughout September and November 2019. The questionnaire consisted of four parts. The first part consisted of demographic questions. The 12 items in the second part included statements were Likert type (1=Strongly agree, 5=Strongly disagree) statements aimed at measuring economic, environmental, and psychological benefits. In the third part of the questionnaire, there were Likert type statements aimed at measuring the attitudes of the participants. In the last part, there were Likert type statements aimed at measuring the behavioral intentions of the participants. Frequency, factor, reliability, correlation analyses, and LISREL structural equation modeling held to test the significance and reliability of the model.

5. Research Model

The purposed model has been developed based on the inspiration the researchers got from the scales in Ajzen (1991), Bhattacharjee (2001), Van der

Hejden (2004), and Hamari et al. (2016)'s research. The model is presented as follows in Figure 1.

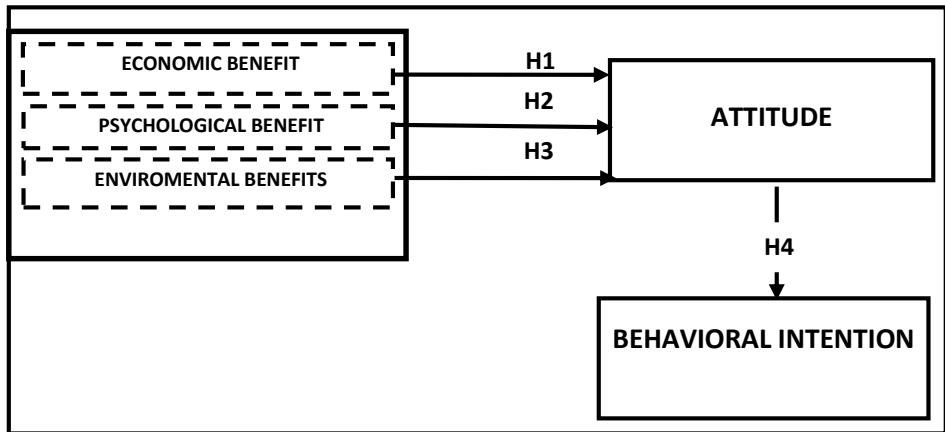


Figure 1. Proposed Research Model

(Source: Developed by researchers)

6. Analysis

The demographic characteristics of the participants are presented in Table 2.

Table 2. Demographic Characteristics

Gender	Frequency	Percentage
Female	174	46,8
Male	198	53,2
Total	372	100



Table 2. Demographic Characteristics (Cont.)

Gender	Frequency	Percentage
Marriage Status		
Married	166	44,6
Single	206	55,4
Total	372	100
Age		
18-29	108	29,0
30-39	170	45,7
40-49	78	21,0
50 and above	16	4,3
Total	372	100
Education		
Elementary school	10	2,7
Highschool	42	11,3
Associate degree	87	23,4
Bachelor degree	184	49,5
Master's degree/PhD	49	13,2
Total	372	100

Division of 372 participants of the questionnaire are; 46,8% female and 53,2% male, 44,6% married, and 55,4% single, 25,3% between 20-29 age, 39,4% between 30-39 age, 31,0% between 40-49 age, and 4,3% 50 and above age, major percentage distribution in education status is bachelor degree with 49,5%.



Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption
(ss. 347-366) Merve Yanar Gürce and Mustafa Karadeniz

Factor analysis was conducted to determine the eligibility of the scales. The KMO rate was 0,893, which showed that the data was perfectly acceptable for factor analysis. Additionally, the p-value of the Bartlett test was significant (Durmuş et al., 2011), and we claimed that the data set was eligible for factor analysis (KMO=0,893, χ^2 Barlett Test (66) = 7676,198, p=0,000). The Cronbach Alpha coefficient was applied for testing the internal validity of the scales. Accordingly, it observed out that the used scales were significant. The reliability test results are presented in Table 3.

Table 3.: Reliability Analysis

Scale	Statements	Cronbach's Alpha
Economic Benefit (EBE), Psychological Benefit (PBT), Environmental Benefit (EBT)	12	0,913
Attitude (ATT)	5	0,999
Behavioral Intention (BIN)	4	0,998

355

The reliability analyses were conducted for each of the three factors found in the factor analysis results showed that these three factors are highly reliable as their Cronbach Alpha exceeded the acceptable level of 0,70, as shown in Table 4, along with factor loadings and factor scores.



Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption
(ss. 347-366) Merve Yanar Gürce and Mustafa Karadeniz

Table 4. Factor Analysis Results

Factor	Statement	Factor Loadings	Factor Scores (%)	Cronbach's Alpha
Economic Benefit (EBE)	I think that the collaborative consumption prices of the products are reasonable.	0,934	30,059	0,960
	I think the prices of the products offered for collaborative consumption are reasonable by their quality.	0,952		
	I can save materially through collaborative consumption.	0,911		
	Participation in collaborative consumption is economically beneficial to me.	0,930		
Psychological Benefit (PBT)	I believe that the collaborative use of any product will replace the possession of that product.	0,942	23,330	0,952
	Collaborative use of any product is as good as having that product.	0,944		
	Sharing a product with others makes me part of a group of people who look like me.	0,904		
Environmental Benefit (EBT)	Collaborative consumption helps to protect natural resources.	0,946	39,726	0,992
	Collaborative consumption is a form of sustainable consumption.	0,947		
	Collaborative consumption is ecological.	0,956		
	Collaborative consumption is useful in terms of energy use.	0,954		
	Collaborative consumption is environment friendly.	0,951		

Table 5. Correlation Analysis Results

	Mean	St. Dev.	AVE	EBE	PBT	EBT	ATT	BIN
EBE	2,282 3	0,8835 3	0,868	1 (0,931)	-	-	-	-
PBT	2,319 0	0,8665 5	0,865	0,138 **	1 (0,930)	-	-	-
EBT	1,758 1	0,8809 2	0,904	0,325 **	0,426* *	1 (0,950)	-	-
ATT	2,528 5	0,7862 3	0,995	0,263 **	0,287* *	0,338* *	1 (0,997)	-
BIN	1,592 7	0,8297 5	0,993	0,41	0,50	-0,27	0,197* *	1 (0,996)

** Correlation is significant at the 0,01 level. (2-tailed)

Table 5 presents the correlation analysis results for dependent and independent variables. As can be seen, the AVE values are higher than 0,5, and the factor loadings in Table 4 are also higher than 0,5. These results show that variables have convergent validity (Hair et al., 2010).

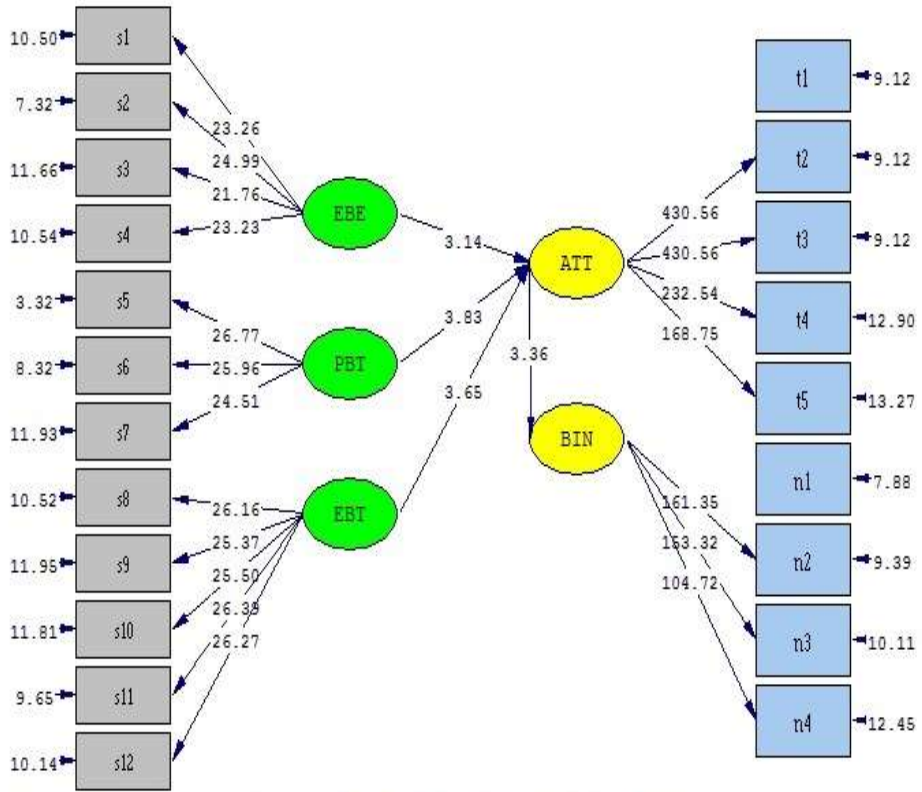
Apart from that, the fact that the square roots of the AVE values of each variable (the square root values are given in brackets) are higher than the correlations among other variables shows that the variables also have discriminant validity (Fornell & Larcker, 1981).

Testing the Developed Model with Structural Equation Modelling

As a result of the confirmatory factor analysis carried out with LISREL structural equation modeling for testing the research model, the goodness of fit values is as follows. Accordingly, the research model, results, and acceptance criteria (Çokluk et al., 2012) can be viewed in Figure 2, Table 6, and Table 7 below.



Figure 2. T values of the Second-Order Confirmatory Factor Analysis



Chi-Square=311.22, df=182, P-value=0.00000, RMSEA=0.044

Table 6. Structural Equation Modelling Results and Acceptance Criteria

The goodness of fit values	Value	Acceptance criteria
Chi square (χ^2) / sd	1,71	≤ 2 perfect fit
GFI	0,93	$\geq 0,90$ good fit
RMSEA	0,044	$\leq 0,05$ perfect fit
RMR	0,021	$\leq 0,05$ perfect fit
SRMR	0,028	$\leq 0,05$ perfect fit
CFI	0,99	$\geq 0,95$ perfect fit
NFI	0,98	$\geq 0,95$ perfect fit

Table 7. Structural Equation Analysis Results

		Standardized Solutions Values	t-values
Economic Benefit (EBE)	Attitude (ATT)	0,16	3,14
Psychological Benefit (PBT)	Attitude (ATT)	0,21	3,83
Environmental Benefit (EBT)	Attitude (ATT)	0,21	3,65
Attitude (ATT)	Behavioral Intention (BIN)	0,17	3,36

The goodness of fit values and the path diagram found out as a result of the structural equation modeling were significant on the 0,01-significance level, and so the research model proved to be significant, reliable and acceptable.



7. Results

Consumers' attitudes towards consumption have changed and carried increasing concern over ecological, societal, and psychological effects. In this study, motivations to participate in collaborative consumption are examined by four hypotheses. Results show that economic, psychological, and environmental benefits are important factors to explain attitudes and behavioral intentions and so participating in collaborative consumption.

8. Discussion

Throughout the research, face to face questionnaires were used on 372 participants, and SPSS statistical package utilized for data analyses and interpretation. Frequency, factor, reliability, and correlation analyses have been carried out using SPSS. The analysis made for testing whether the scales are suitable for factor analysis or not has shown that the data is, in fact, perfectly eligible for factor analyses. Reliability analyses have been carried out with the three factors resulting from the factor analyses, and these three factors have proved to be highly reliable. The Cronbach Alpha values, which are all above 0,70, showed that the used scales are reliable. According to the correlation analysis results, the AVE values and factor loadings above 0.5 showed that the observed variables have convergent validity. The square root of the AVE values of each of the variables came out to be higher than the correlations of other variables, which showed that the criteria for discriminant validity have also been met. LISREL structural equation modeling has been employed to test the significance and reliability of the model and the resulting goodness of fit values, t values, and standardized solutions values have been checked as a result of the analysis.

According to the results, the relationships between the dependent variables "attitude" and "behavioral intention" and "economic benefit," "psychological benefit," "environmental benefit" came out to be significant on the 0.1 reliability level and therefore it can be said that the model is significant, reliable and perfectly acceptable. According to the t values, the independent variables that affect the dependent variables "attitude" and "behavioral intentions" the most are "psychological benefit," which is followed by "environmental benefits" and "economic benefits," respectively.



We found that psychological benefit is the most crucial motivation to participate in collaborative consumption. It might be deduced that participants of the study prefer collaborative consumption for socializing by interacting with other people. This result is in line with the previous studies that Fitzmaurice et al. (2018) who found that regarding the social benefits, there is a widespread "common good" claim by several platforms, as well as participants on both sides of the market which is the benefit of meeting people, making friends and getting to know others. Also, Böcker & Meelen (2017) claimed that people who state that they are willing to share their homes often have social motivations next to economic ones. Ladegaard (2016), using a Boston area sample, further qualified that socially-oriented hosts are eager to interact with foreign guests who are "comfortably exotic," that is, different enough to be interesting, but similar enough to be comfortable.

9. Suggestions

Surprisingly, economic benefit was the least considered variable to participate in collaborative consumption. The present study has limitations. The data was obtained from Istanbul doesn't specify different regions. Future research can be extended to different countries or cultures.

Practitioners should give more consideration to the socialization aspect of collaborative consumption, but it should not be forgotten that this may differ from culture to culture.



References

- Albinsson, P.A., & Perera, B.Y. (2012). Alternative Marketplaces in The 21st Century: Building Community Through Sharing Events. *Journal of Consumer Behavior*, 11(4), 303–315.
- Albors, J., Ramos, J. C., & Hervás, J. L. (2008). New Learning Network Paradigms: Communities of Objectives, Crowdsourcing, Wikis, And Open Source. *International Journal of Information Management*, 28(3), 194-202.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Bartenberger, M., & Leitner, P. (2013). Crowdsourcing and Crowdfunding: Approaches to Foster Social Innovation. In *Proceedings of The Iadis International Conference Web-Based Communities And Social Media*, 81-85.
- Belk, R. (2010). Sharing. *Journal of Consumer Research*, 36(5), 715– 734.
- Benjaafar, S., Kong, G., Li, X., & Courcoubetis, C. (2018). Peer-To-Peer Product Sharing: Implications for Ownership, Usage, And Social Welfare In The Sharing Economy. *Management Science*, 65(2), 477-493.
- Bock, G.-W., Zmud, R.W., Kim, Y.-G., & Lee, J.-N. (2005). Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining The Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, And Organizational Climate. *Mis Quarterly*, 29(1), 87-111.
- Botsman, R., & Rogers, R. (2010). Beyond Zipcar: Collaborative Consumption. *Harvard Business Review*, 88(10), 30.
- Bray, J., Johns, N., & Kilburn, D. (2011). An Exploratory Study into The Factors Impeding Ethical Consumption. *Journal of Business Ethics*, 98(4), 597–608.
- Cheng, M. (2016). Current Sharing Economy Media Discourse in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 60(1), 111-114.



- Chen, T.D., & Kockelman, K.M. (2015). Carsharing's Life-Cycle Impacts On Energy Use and Greenhouse Gas Emissions. *Transport Research Part D: Transport and Environment*, 47, 276–84.
- Çokluk, Ö. S., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, S. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: Spss ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Davenport, T.H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: Managing What Your Organization Knows*. Boston, Ma: Harvard Business School Press.
- Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum.
- Dredge, D., & Gyimothy, S. (2015). The Collaborative Economy and Tourism: Critical Perspectives, Questionable Claims, And Silenced Voices. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 286-302.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S & Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde Spss ile Veri Analizi*, 5. Basım, Beta Yayınları, İstanbul.
- Eckhardt, G.M., Belk, R., & Devinney, T.M. (2010). Why Don't Consumers Consume Ethically? *Journal of Consumer Behavior*, 9(6), 426–436.
- Eckhardt, G. M., & Bardhi, F. (2015). The Sharing Economy Isn't About Sharing At All. *Harvard Business Review*, 28(1).
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, Vol. xviii, 39-50.
- Goldstein, N.J., Cialdini, R.B., & Griskevicius, V. (2008). A Room With A Viewpoint: Using Social Norms To Motivate Environmental Conservation In Hotels. *Journal of Consumer Research*, 35(3), 472–482.
- Hair, J. F., W.C., Black, B.J., Babin, Ve R.E. Anderson (2010) *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, Pearson, New York, Ny.
- Hamari, J. & Koivisto, J. (2015). "Working Out for Likes": An Empirical



Study On Social Influence In Exercise Gamification. *Computers In Human Behavior*, 50, 333–347.

Hars, A., & Ou, S. (2001). Working for Free? Motivations of Participating in Open Source Projects. In *Proceedings of The 34th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Hennig-Thurau, T., Henning, V., & Sattler, H. (2007). Consumer File Sharing of Motion Pictures. *Journal of Marketing*, 71(4), 1–18.

Kankanhalli, A., Tan, B.C.Y., & Wei, K.-K. (2005). Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation. *Mis Quarterly*, 29(1), 113–143.

Kaplan, A.M., & Haenlein, M. (2010). Users of The World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.

Lakhani, K.R., & Wolf, R. (2005). Why Hackers Do What They Do: Understanding Motivation and Effort in Free / Open Source Software Projects, In J. Feller, B. Fitzgerald, S. Hissam, & K.R. Lakhani (Eds.), *Perspectives on Free and Open Source Software*. Cambridge, Ma: Mit Press.

Laurell, C., & Sandström, C. (2017). The Sharing Economy In Social Media: Analyzing Tensions Between Market And Non-Market Logics. *Technological Forecasting and Social Change*, 125, 58-65.

Lindenberg, S. (2001). Intrinsic Motivation in A New Light. *Kyklos*, 54(2–3), 317-342.

Lin, K.Y., & Lu, H.P. (2011). Why People Use Social Networking Sites: An Empirical Study Integrating Network Externalities and Motivation Theory. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1152–1161.

Luchs, M.G., Naylor, R.W., Rose, R.L., Catlin, J.R., Gau, R., & Kapitan, S. (2011). Toward A Sustainable Marketplace: Expanding Options and Benefits for Consumers. *Journal of Research for Consumers*, 19(1), 1–12.



Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption
(ss. 347-366) Merve Yanar Gürce and Mustafa Karadeniz

- Matzler, K., Veider, V., & Kathan, W. (2015). Adapting To The Sharing Economy. Mit.
- Nijland, H. & Meerkerk, J.V. (2017). Mobility and Environmental Impacts of Carsharing In The Netherlands. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 23, 1–114.
- Nov, O., Naaman, M., & Ye, C. (2010). Analysis of Participation In An Online Photo-Sharing Community: A Multidimensional Perspective. *Journal of The American Society For Information Science And Technology: Jasist*, 61(3), 555-566.
- Oreg, S., & Nov, O. (2008). Exploring Motivations for Contributing To Open Source Initiatives: The Roles Of Contribution Context And Personal Values. *Computers In Human Behavior*, 24(5), 2055–2073.
- Phipps, M., Ozanne, L., Luchs, M., Subrahmanyam, S., Kapitan, S., & Catlin, J. (2013). Understanding The Inherent Complexity of Sustainable Consumption: A Social Cognitive Framework. *Journal of Business Research*, 66(8), 1227–1234.
- Prothero, A., Dobscha, S., Freund, J., Kilbourne, W.E., Luchs, M.G., Ozanne, L.K., & Thøgersen, J. (2011). Sustainable Consumption: Opportunities for Consumer Research and Public Policy. *Journal of Public Policy & Marketing*, 30(1), 31–38.
- Roberts, J.A., Hann, I.-H., & Slaughter, S.A. (2006). Understanding The Motivations, Participation, And Performance of Open Source Software Developers: A Longitudinal Study of The Apache Projects. *Management Science*, 52(7), 984-999.
- Sacks, D. (2011). The Sharing Economy. *Fast Company* 2011, April 11, Retrieved From <http://www.Fastcompany.Com/Magazine/155/The-Sharing-Economy.Html>
- Schor, J. (2016). Debating The Sharing Economy. *Journal of Self-Governance and Management Economics*, 4(3), 7-22.



Why Share? Motives for Participating in The Collaborative Consumption

(ss. 347-366) Merve Yanar Gürce and Mustafa Karadeniz

- Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy: The End of Employment and The Rise of Crowd-Based Capitalism*. Mit Press.
- Wang, C., & Zhang, P. (2012). The Evolution of Social Commerce: The People, Management, Technology, and Information Dimensions. *Communications of The Association for Information Systems*, 31(1), 105–127.
- Van Der Heijden, H. (2004). User Acceptance of Hedonic Information Systems. *Mis Quarterly*, 28(4), 695–704.
- Vermeir, I., & Verbeke, W. (2006). Sustainable Food Consumption: Exploring The Consumer “Attitude–Behavioral Intention” Gap. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics*, 19(2), 169–194.

