

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: 2021 Summer

Volume: 9

Number: 2

ISSN: 2149-4266

eISSN: 2645-9140



The International New Issues in Social Sciences
Year 2021 Summer - Volume 9, Number 2



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences

ii



The International New Issues in Social Sciences
Year 2021 Summer - Volume 9, Number 2

TINI- SOS

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



TINI- SOS

Year: 2021 Summer
Volume: 9 Number: 2

iii

Editör: Prof. Dr. Orhan Küçük

Index

”ACARINDEX A S O S DergiPark
, indeks AKADEMİK

İletişim:

Editor: kucuktr@hotmail.com

Journal: tinissues@hotmail.com

Web: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tinisos>

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 2021 Summer - Volume 9, Number 2

**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)

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**)

Tini-SOS, uluslararası, hakemli, bilimsel bir dergidir.



**Hakem Kurulu/ Board of Referees**

Doç. Dr. Abdülkadir Kırbaş (Erzurum Teknik Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Abdülkadir Tuna (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Ahmet Mutlu Akyüz (Gümüşhane Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Ahmet Oğuz (Karabük Üniversitesi/Türkiye)

Prof. Dr. Alaattin Kızıltan (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi)

Doç. Dr. Ali Konak (Karabük Üniversitesi/Türkiye)

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

Doç. Dr. Ayhan Karakaş (Bartın Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Bener Güngör (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

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

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

Dr. Öğr. Üyesi Bülent Yıldız (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

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

Doç. Dr. Fahri Maden (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Faruk Dayı (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

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

Doç. Dr. Ferudun Kaya (Bolu İzzet Baysal Üniversitesi/Türkiye)

Dr. Gülzira Zhaxyglova (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)

Assoc. Prof. Hayrettin Kesgingöz (Kahramanmaraş Sütçü İmam
Üniversitesi/Türkiye)

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

Doç. Dr. Hüseyin Karamelikli (Karabük Üniversitesi/ Türkiye)

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

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

Prof. Dr. İstiklâl Yaşar Vural (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi)



**Hakem Kurulu (Devam) / Board of Referees (Cont.)**

- Prof. Dr. Kerem Karabulut (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)
Prof. Dr. Mehmet Topal (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
Assoc. Prof. Metin Bayrak (Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi/Kırgızistan)
Dr. Öğr. Üyesi M. İhsan Çubukçu (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)
Prof. Dr. Muammer Zerenler (Selçuk Üniversitesi/Türkiye)
Doç. Dr. Muharrem Evcı (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)
Prof. Dr. Muhsin Halis (Kocaeli Üniversitesi/ Türkiye)
Prof. Dr. Murat Nişancı (Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi/ Türkiye)
Doç. Dr. Nazım Kartal (Sinop Üniversitesi/ Türkiye)
Doç. Dr. 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. Ömer Selçuk Emsen (Atatürk Üniversitesi/Türkiye)
Dr. Öğr. Üyesi Ömer Nasuhi Şahin (Yalova Üniversitesi/Türkiye)
Dr. Öğr. Üyesi Recep Özdirek (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)
Prof. Dr. Ramazan Erturgut (Akdeniz Üniversitesi/ Türkiye)
Doç. Dr. Salih Memiş (Giresun Üniversitesi/ Türkiye)
Prof. Dr. Selami Özcan (Yalova Üniversitesi/Türkiye)
Prof. Dr. Selami Şimşek (Gümüşhane Üniversitesi/ Türkiye)



**Hakem Kurulu (Devam) / Board of Referees (Cont.)**

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

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

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

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

Doç. Dr. Serdar Yener (Sinop Üniversitesi/ Türkiye)

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

Doç. Dr. Suat Hayri Şentürk (Gümüşhane Üniversitesi/Türkiye)

Doç. Dr. Şemsettin Kırış (Kastamonu Üniversitesi/Türkiye)

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

Prof. Dr. Şükrü Yapraklı (Atatürk Üniversitesi/ Türkiye)

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

Doç. Dr. Yahya Yeşilyurt (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Yaşar Bolat (Kastamonu Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Yılmaz Fidan (Balıkesir Üniversitesi/ Türkiye)

Doç. Dr. Yusuf Öcel (Düzce Üniversitesi/ Türkiye)

Prof. Dr. Yusuf Sürmen (Karadeniz Teknik 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.

viii

Bu yapılırken, genç araştırmacıların araştırma istekliliklerini motive etme adına, benzeri yapılmış çalışmaların, farklı uygulama alanlarındaki örneklerine ilişkin uygulamalı araştırmalar da değerlendirilecektir.

Tini-sos'un vizyonu ise; dünya genelinde saygınlığı olan bir bilimsel dergi olabilmektir.

Derginin Kapsamı

The International New Issues in Social Sciences, uluslararası bilimsel, hakemli bir dergidir.

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.





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.

While doing this, in order to motivate young researchers' willingness to research, applied research will be evaluated on examples of similar studies in different application areas.

The vision of tini-sos is to be a respected scientific journal throughout the world.

Scope of the Journal

The International New Issues in Social Sciences, is international, Scientific, peer-reviewed 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.





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.

x

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.





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.

xi

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-SOS 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-SOS 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, yazarlar tarafından dergipark üzerinden sisteme girilmelidir. Dergi editörlüğü ile makale sunum ve değerlendirme süreçlerine ilişkin tüm iletişim, mail üzerinden gerçekleştirilmelidir. Sistemde aksilik yaşanması halinde (tinissues@hotmail.com veya kucuktr@hotmail.com) adreslerine e posta gönderilmelidir. Telefonla bilgi verilmez.

4. tini-SOS dergisine sunulan makaleler öncelikle şekil ve içerik yönünden ön incelemeye tabi tutulmakta, uygun bulunan makaleler en az 2 hakeme sunulmaktadır.

5. tini-SOS 'a gönderilen makalelerin hakemlik sürecine girip girmeyeceği iki hafta içinde sonuçlandırılır. Ön İnceleme 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 ve alttan 3 cm., soldan ve sağdan 2 cm. boşluk olmalıdır. Yazı 10 puntoda, özet 9 punto ve Palatino Linotype, sola yaslı, Türkçe font kullanılarak hazırlanmalıdır. Şekil şartlarına veya dergi içeriğine uymayan yazılar ön inceleme sonrasında tini-SOS 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. Şekil 1. veya Tablo 1: biçimi kullanılabilir.

10. Gönderilen bütün makalelerin başında, Türkçe başlık, Türkçe özet, İngilizce başlık, İngilizce özet yer almalıdır. Özet kısımları 120-150 kelime arasında olmalıdır. 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-SOS'a gönderilecek makaleler, yazar isimli ve isimsiz olmak üzere iki word dosyası biçiminde dergipark sistemine yüklenmelidir. Aynı sayfaya telif hakkı formuyla birlikte İntihal Raporu (en fazla %20) ve gerekiyorsa Etik Kurulu Raporu eklenmelidir.

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'nun 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, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

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 İşığında 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 Tahrir 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 Zâfi ve XVIII. Asırda Celvetilik", 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/sayilocakk.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 2021 yılı için 300 TL olup makalenin dergiye gönderildiği anda hesaba aktarılması gerekmektedir. TINI'ya gönderilen ve hakemlik sürecine giren makalelerin sunum ücreti, makale yayımlansın-yayımlanmasın iade edilmez.

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-SOS 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 must be entered into the system by the authors through Dergipark. All communication regarding the journal editorial and article submission and evaluation processes should be done via e-mail. In case of any problems in the system, an e-mail should be sent to (tinissues@hotmail.com or kucuktr@hotmail.com). No information is given over the phone.

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 and bottom, from left and from the right 2 cm. there should be space. Writing 10 Punto, abstract 9,5 Punto Palatino Linotype, 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.

xvii

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. Figure 1. or Table 1: format can be used.

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. The articles to be sent to tini-SOS should be uploaded to the Dergipark system in two word files, with the author's name and without the author's name. Plagiarism Report (maximum 20%) and, if necessary, Ethics Committee Report should be attached to the same page with the copyright form.

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.

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*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

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 İşığında 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 Tahrir 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.

xix

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 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. Resmî 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 300 for the year 2021 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 journal 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: 2021

Summer

Volume: 9

Number: 2

Article and Authors/Makale ve YazarlarPage/Sayfa

Sevcan Kaya (<i>Araştırma makalesi</i>) Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu Etkisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama (<i>Effect of Provincial Syndrome In Organizational Commitment: An Application In Kastamonu</i>)	113-132
Emre Tekin (<i>Araştırma makalesi</i>) Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki (<i>The Relationship Between Organizational Commitment and Employee Performance</i>)	133-154
Emine Didem Biber (<i>Araştırma makalesi</i>) Banka Çalışanlarının Hassas Taban Teorisine İlişkin Yaklaşımları (<i>Bank Employees' Approaches to the Sensitive Base Theory</i>)	155-176





CONTENTS

xxii

Year: 2021

Summer

Volume: 9

Number: 2

Article and Authors/Makale ve YazarlarPage/Sayfa

Abdullah Elarifi (Araştırma makalesi) The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company <i>(Lojistik Hizmet Kalitesi, Sınırsız İyileştirme ve İş Performansı İlişkisi: Libya Hava Kargo Şirketi Üzerine Bir Araştırma)</i>	177-202
--	---------



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences



Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu Etkisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama

Sevcan Kaya

PhD Student at Kastamonu University

sevcan_37_37@hotmail.com

orcid: 0000-0001-7955-2462

Year: 2021 Summer

Number: 9

Volume: 2

pp: 113-132

Makalenin Geliş Tarihi: 18/01/2019

Kabul Tarihi: 06/05/2021

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu Etkisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama

Sevcan Kaya

Özet

Örgütsel bağlılık, kişinin çalıştığı kurumla arasındaki bağı kapsamaktadır. Bu bağ ne kadar kuvvetli olursa kişi örgüte o derece bağlanır. Kendini oranın bir parçası olarak görmeye başlar ve işinden ayrılmak istemez. Örgütlerin işgörenlere yönelik sosyal, ekonomik ve kültürel olanakları taşra ve merkez teşkilatında farklılık göstermektedir. Kurumların merkez ve taşra teşkilatı olarak ayrılması aynı örgütün farklı birimlerinde çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılık göstermesi; Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu olarak adlandırılmaktadır. Araştırmada Küçük(2018) geliştirilen beşli likert ölçeğine göre hazırlanmış bir "Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu" Ölçeği kullanılacaktır. Bu çalışmada yüz yüze anket yöntemiyle Kastamonu İl Merkezi ve İlçelerdeki kamu çalışanlarını üzerinde araştırma yapılmıştır. Çalışmanın amacı Kastamonu İl Merkezi ve İlçelerdeki kamu çalışanlarının örgütsel bağlılığının çalıştığı yere göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasıdır. Araştırmada demografik faktörler bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Bulgular dikkate alınarak Kastamonu'daki kamu çalışanları baz alınarak yapılan bu çalışmada cevaplayıcıların teşkilat türü ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Taşra Sendromu Teorisi, İşgören

Jel Kodu: M12





Effect of Provincial Syndrome In Organizational Commitment: An Application In Kastamonu

Abstract

Organizational commitment includes the link between the institution and the individual working. The stronger this bond, the more the person is connected to the organization. She starts seeing herself as part of the rate and doesn't want to leave her job. The social, economic and cultural opportunities of the organizations towards the employees differ in the provincial and central organizations. Separation of institutions as central and provincial organizations means that the levels of organizational commitment of employees in different units of the same organization vary; It is called provincial syndrome in organizational commitment. In this study, a öl provincial syndrome in organizational commitment "scale will be used. In this study, public employees in Kastamonu City Center and Districts were surveyed by face-to-face survey method. The aim of the study is to investigate whether the organizational commitment of the public employees in Kastamonu City Center and Districts varies according to where they work. In addition, it was investigated whether there is a statistically significant difference in terms of demographic variables. In the light of the findings, it was found that there was no statistically significant difference between the organizational type and the organizational commitment level of the respondents in this study on public employees in Kastamonu.

Key Words: Organizational Commitment, Provincial Syndrome Theory, Employee

Jell Code: M12

1. Giriş

Günümüzde çalışanların iş seçiminde maaştan şehrin özelliklerine, işverenin sağladığı sosyal ve yan haklara kadar birçok faktörün etkili olduğu bilinmektedir. Durum böyle iken aynı kuruluşun merkez ve taşra teşkilatında çalışan personellerin istekleri farklılık göstermekte, çoğu personel merkez teşkilatında çalışmaya daha fazla istekli olmaktadır.

Bu çalışmada Küçük (2018) tarafından ilk kez ortaya konulan Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu etkisinin Kastamonu İli ve İlçelerindeki kamu çalışanları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Literatüre yeni kazandırılan bir konu olması sebebiyle ihtiyaçlardan ortaya çıkmıştır. Tanımlayıcı bir





araştırmamanın Kastamonu'daki uygulaması niteliğinde olup, gelecek araştırmalara yön vermesi açısından önemlidir.

2. Teorik Çerçeve

Örgütlerin merkez teşkilatı ile taşra teşkilatı arasında iş yoğunluğu, personel sayısı, işlev ve yetki gibi birçok konuda farklılık bulunmaktadır. Ayrıca alınan maaş/ücret ile sosyal ve yan haklar da farklılık gösterebilmektedir. Kamu sektöründe, imkânlar çerçevesinde çalışan tarafından yapılan değerlendirme neticesinde zorunlu görev ve tayin imkanları da göz önünde bulundurulduğunda seçme fırsatının olduğu durumlarda merkez teşkilatında çalışma isteğinin daha fazla olduğu görülmektedir. Merkez teşkilatında çalışan kişinin daha büyük şehirde yaşama imkânı bulması, sosyal ve kültürel olarak daha çeşitli aktivitelere imkân sağlamaktadır. Merkezde çalışanlar, çoğu açıdan daha iyi imkânlarla sahip olmakla beraber burada yaşamının beraberinde getirdiği ekstra maliyetlerde göz ardı edilmemelidir.

Bayram (2005:128) örgütsel bağlılık kavramı; özet olarak işgörenin örgütte bağlanması, örgüt faaliyetlerinde etkinlik ve başarı ile işgörenin örgüte karşı sadakati ve örgütün başarısına sağladığı katkısıdır. Demirel (2009) göre ise örgütsel bağlılık, çalışanların örgütsel süreçleri benimsemelerinde etkili olan iş ahlakı, iletişim, güven, saygı, adalet, katılım, paylaşım, iş devamlılığına, politika ve stratejilere, takım çalışmasına, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgütsel süreçlere olan sadakat duyguları olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel bağlılık, işgörenin çalıştığı örgüt hedeflerini sahiplenmesi ile örgüt içindeki varlığını sürdürmede istekliliği olarak tanımlanmaktadır (Fetik, 2002: 38).

Örgütsel bağlılık; işgörenlerin örgütle kendilerini özdeşleştirip zihinsel anlamda bazı değerlerin örtüşmesi, örgüt vizyonunun işgörenlerin hayata bakışını kuşatması ve bunun sonucunda kendilerini örgüte ait hissetmeleri, çalışmayı sürdürmelerini bağlılıktan öte bağlılıkla açıklamaları, kendilerini orada tutan başka değerler olması ve örgüte hizmet etme yönünde güçlü bir bağ kurulması olarak ifade edilebilir (Küçük, 2020: 69).

Özdevecioğlu (2003) Kayseri'de yaptığı çalışmada; örgütsel bağlılık düzeyleri ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur.

Durna ve Eren (2005) tarafından yapılan araştırmada Niğde İlinde yaptığı çalışmada işgörenleri örgütsel bağlılıklarıyla farklı demografik değişkenlerle karşılaştırması neticesine, demografik özelliklerden bağlı bulunan kurum,





yaş, medeni hal ve kıdem ile çalışanların örgütsel, duygusal ve normatif bağlılıkları arasında ilişkinin bulunurken; süreklilik bağlılığı ile bu değişkenlerin hiç biri arasında ilişki bulunamadığı sonucuna ulaşmıştır.

Çöl ve Gül (2005) üniversite personelleri üzerinde yaptığı araştırmada verileri akademik ve idari personel ayrımı gözetilerek kişisel özellikler (yaş, eğitim düzeyi, görev süresi ve ücret düzeyi) ile örgütsel bağlılık türleri arasındaki ilişkiler incelenerek ve kişisel özelliklerin duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bulgulara göre, kişisel özelliklerin her birinin örgütsel bağlılık türleri açısından farklı ilişkiler bulunduğunu göstermektedir.

Aslan (2008) ise örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Afyon ilindeki hastane çalışanları üzerine yaptığı çalışmada; hemşirelerin mesleğe duygusal bağlılıklarıyla, örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.

Demirel (2009) tarafından yapılan çalışmada örgütsel bağlılık ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişki kavramsal olarak değerlendirilmiş, örgütsel bağlılığın artırılması sağlandığı takdirde çalışanların iş karşıtı davranışlarında azalma meydana gelmiştir.

Hoş ve Oksay (2015) tarafından yapılan Ankara Eğitim Araştırma Hastanesinde 250 hemşire üzerinde iş tatmini ile örgütsel bağlılık düzeylerinin tespiti ile tutumlar arasında ilişkiyi incelenmiştir. Araştırma neticesinde içsel tatmin ve dışsal tatmin boyutlarının örgütsel bağlılık ile önemli derecede pozitif ve anlamlı bir ilişkisi bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Küçük vd. (2018) tarafından merkez ve taşrada çalışan üniversite personeli arasında yapılan çalışmada çalıştığı kuruma yönelik devam boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı, duygusal boyutta merkezde çalışan personelin ortalaması taşrada çalışanlara göre daha yüksek olduğu ve normatif boyutta ise merkezde çalışan personelin ortalaması taşrada çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Merkezde çalışanların örgüte sadakat duygularının daha olumlu olduğu ve örgütsel bağlılığın bu boyutunda taşrada çalışanlardan farklı olduğunu sonucuna varılmıştır.





3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Kastamonu İl Merkezi ve İlçelerdeki kamu çalışanlarının örgütsel bağlılığının çalıştığı yere göre farklılık gösterip göstermediğinin araştırılmasıdır.

Araştırmada demografik faktörler açısından istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığı incelenecektir.

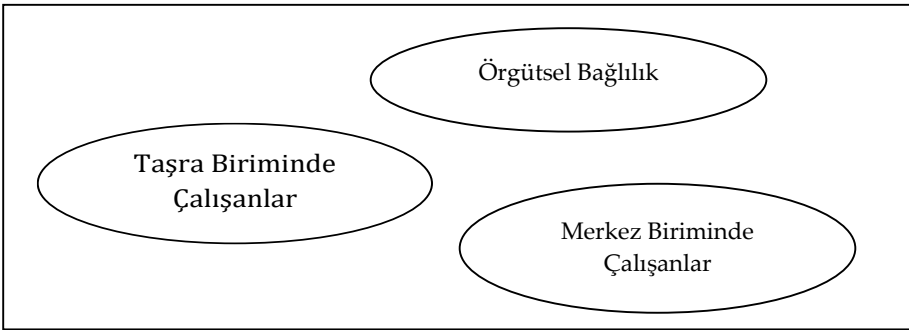
4. Kapsam ve Metodoloji

Araştırma Kastamonu İlindeki kamu çalışanlarını kapsamaktadır. Örneklem seçiminde, Küçük (2016)' ya göre tesadüfi olmayan örnekleme yöntemleri içerisinde kota örnekleme yöntemi kullanılarak Kastamonu İl Merkezi ve belirlenen ilçelerindeki bayan kamu çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Veriler aynı kuruluşun merkez ve taşradaki birimlerinde çalışan yaklaşık 100 personelden araştırmaya katılan 69 kişi ile yüz yüze anket yöntemi ile derlenmiştir.

Meyer ve Allen (1991;1993) çalışmalarından esinlenerek Küçük (2020) tarafından geliştirilen, yirmi bir ifadeden oluşan 5'li likert (1-tamamen katılıyorum, 5-Tamamen katılmıyorum) ölçeği kullanılmıştır. Bu ifadelerden 8'i duygusal boyutla, 5'i devamlılık boyutuyla ve 8'i ise normatif boyutuyla ilgilidir.

5. Araştırma Modeli

Araştırma modeli Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli (Örgütsel Bağlılık)





Şekilde gösterildiği gibi Kastamonu'da yapılmış olup, bu ildeki kamu sektörü çalışanlarının hassas taban teorisi baz alınarak yönetici olma isteğinin merkez ve taşra birimine göre arasında farklılık gösterip göstermediği incelenecektir.

Çalışma, şekilde de görüldüğü gibi Kastamonudaki kamu sektörü çalışanlarının hassas taban teorisi baz alınarak yönetici olma isteğinin merkez ve taşra birimine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenecektir.

6. Hipotez

Örgütsel bağlılığın psikolojik olarak değerlendiren Meyer ve Allen (1991:67) çalışanların psikolojisi ile örgütle arasındaki ilişkilerde belirleyici olduğu, örgütte bağlanma ya da örgütten ayrılma kararında etkili olduğu belirtilmektedir.

Temelinde istek olan duygusal bağlılık, gönüllüğe dayanmaktadır. Bireysel değerlerin örgütsel değerlerle arasında bulunan uyumun bir sonucudur. Çalışanın örgüte üye olmanın sağladığı memnuniyet ile istenen hedeflerin gönüllülük esasına dayandırılarak ulaşılmasını sağlar (Wiener, 1982: 423-424).

Devam bağımlılığının temelinde ise, çalışanın kişisel yatırımları nedeniyle örgütte kalmak istemesi vardır. Örgütte kazanılan sosyal ilişkiler, uzmanlık, kıdem ve kademe ilerlemesi, kariyer, emeklilik hakları gibi bireysel kazanımlar olarak değerlendirilmektedir (Obeng ve Ugboro, 2003: 84).

Normatif bağlılık ise örgüte sadıklık olarak tanımlanabilir. Meyer ve Allen, normatif bağlılığı, duygusal ve devamlılık bağlılığına ek olarak "ahlaki" boyutu da ilave ederek Weiner (1982) üçlü bir model oluşturmuşlardır. Örgütün misyonu, vizyonu, hedef ve faaliyetleriyle uyumlu olan değerlerini kapsamaktadır (Wiener, 1982: 421).

Bu literatür doğrultusunda çalışmanın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Teşkilat tipine göre örgütsel bağlılık düzeyi farklılık göstermemektedir.





Kastamonu ilinde çalışan kamu görevlileri üzeri yapılan araştırmada teşkilat türüne göre örgütsel bağlılık düzeyinin farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Yapılan istatistiki inceleme neticesinde örgütsel bağlılığın merkez ve taşra teşkilatına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilerek h₀ hipotezi kabul edilmiştir.

7. Veri analizi

SPSS istatistik programıyla araştırma veriler analiz edilmiş, güvenilirlik ve geçerliği test edilen ölçek yardımıyla merkez ve taşra çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin ortalamaları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Örneklem grupları arasında anlamlı farklılık olup olmadığını analiz etmeden önce Örgütsel Bağlılık Ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda, Kastamonu İl Merkezi ve İlçelerindeki kamu çalışanları arasında örgütsel bağlılık düzeyinin boyutları yönüyle farklılık olup olmadığını değerlendirilmesi amacıyla Bağımsız Örneklem t-Testi uygulanmıştır. Bağımsız Örneklem t-Testi iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını belirlemede amacıyla kullanılmaktadır.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Özellikler	F	%	Özellikler	f	%
İş Yeri			Görev		
Kastamonu İl Merkezi	18	26,1	Yönetici	24	34,8
Kastamonu İlçeleri	51	73,9	Şef	2	2,9





Tecrübe			Personel	43	62,3
1 Yılden Daha Az	2	2,9	Yaş		
1-3 Yıl Arası	14	20,3	18-35 Yaş Arası	35	50,7
4-5 Yıl Arası	5	7,2	36-45 Yaş Arası	21	30,4
5 Yılden Daha Fazla	48	69,6	46 Yaş ve Üzeri	13	18,8

Araştırma, Kastamonu İl Merkezinde çalışan 18 kişi ile Kastamonu İlçelerinde çalışan 51 olmak üzere toplam 69 kamu personeli üzerinde yapılmıştır. Çalışma kapsamındaki katılımcıların demografik faktör özelliklerine bakıldığında ankete katılan kamu çalışanlarından görev türlerine göre % 34,8'inin yönetici, % 2,9'unun şef ve % 62,3'unun personelden oluşmaktadır. Fakat kurumsal tecrübelerine bakıldığında % 2,9'unun 1 yıldan az, % 20,3'ünün 1-3 yıl arası, % 7,2'sinin 4-5 yıl arası, % 69,6'sının ise 5 yıldan daha fazla çalışma tecrübesine sahip olduğunu göstermektedir.





Tablo 2. Merkez ve Taşra Teşkilatına Ait Bulgular

Sorular	Faktör Analizi						Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alpha	KM O Değeri
	1	2	3	4	5	6				
5. Bulduğum kurumda kendimi ailenin parçası gibi hissediyorum.	,775						1,192	64,215	,777	,615
6. Bu kuruma karşı "duygusal bağlılık" hissediyorum.	,764									
8. Kuruma karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum.	,635									
7. Bu kurum benim için, iş ilişkisinin ötesinde, çok büyük bir kişisel anlam taşır.	,622									
3. Bu kurumun problemlerini kendi problemlerimmiş gibi hissedirim.	,569									
1. Kariyerimin geri kalan kısmını bu kurumda geçirmek isterim.	,432									
16. Bir kurumdan diğer bir kuruma	,785									





atlamak bana bütünüyle etik dışı geliyor.										
18. Başka bir yerden daha iyi bir iş teklifi alsam bile, ayrılmamın doğru olduğunu düşünmüyorum.		,765								
17.Sadâkatin önemli olduğuna inanıyorum. Bu yüzden burada kalmayı ahlaki bir zorunluluk olarak görüyorum.		,710								
12.Bu kurumdan ayrılmak için seçeneklerim olmasına rağmen burada çalışıyorum.			,785							
11.Şu an, zorunluluktan çok arzu ettiğim için bu kurumda çalışıyorum.			,765							
13. Bu kurumdan ayrılmak ciddi kişisel kayıplar getirebilecektir.			,710							
20. İnsanların kariyerlerinin büyük kısmını tek bir kurumda				,781						





geçtiklerini düşünüyorum.									
4. Bu kuruma olduğu gibi, başka bir kuruma da kolaylıkla bağlanabileceğimi düşünmüyorum.						,716			

Tablo 3. Teşkilat Tipine Göre Örgütsel Bağlılığın Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Demografik Faktörler	Bağımlı Değişken	Gruplar	N	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Sig.
Teşkilat Türü	Örgütsel Bağlılık	Merkez Teşkilatı	18	2,7330	,61889	,607	,550*
		Taşra Teşkilatı	51	2,6362	,46177		

Kastamonu ilinde Taşra Sendromu kapsamında kamu çalışanları üzerindeki bu araştırmada sig. değeri $*p>0,05$ olduğuna göre cevaplayıcıların teşkilat türü ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiş ve H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

8. Sonuç

Kastamonu ilinde kamu çalışanları üzerinde yapılan bu çalışmada cevaplayıcıların teşkilat türü ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.





9. Tartışma

Örgütsel bağlılık kavramı üzerine birçok araştırma yapılmış olup, bu kavrama ve boyutlarına ilişkin farklı fikirler içeren birçok araştırma bulunmaktadır. Bu farklılığın temelinde ise örgütsel bağlılık kavramının sosyoloji, psikoloji ve örgütsel davranış gibi çeşitli alanlara mal olması yatmaktadır. Böylelikle örgütsel bağlılık kavramı farklı alanlardaki araştırmacılar tarafından araştırılarak zenginleştirilmiştir. Yapılan araştırmalardan bazıları ve ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Örgütsel bağlılığın, birçok araştırmaya konu olmasına rağmen tanımına ilişkin ortak bir payda mevcut değildir (İnce ve Gül, 2005).

Meyer ve Allen (1991:67) örgütsel bağlılık, örgüt ve kişi arasındaki ilişkinin psikolojik açıdan ele alınmasıdır. Bu psikolojik durum, çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi ve örgüte bağlanma ya da örgütten ayrılma kararının oluşması aşamasında farklılıklar ortaya koyduğunu vurgulamışlardır.

Örgütsel bağlılık ile katılım; kapasiteyi ideal düzeye ulaştırmak, üretkenliğin yükseltilmesi, kurumsal ve bireysel becerilerin kullanılması, yeni teknolojilerin içselleştirilmesi ve fırsat yaratılmasında etkilidir (Lizote, Verdinelli ve Nascimento, 2017, s.948).

Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında da güçlü bir ilişki bulunduğu (Fletcher ve Williams, 1996: 174; Ketchand ve Strawser, 2001: 236), iş tatminin artmasının örgütsel bağlılıkta da bir artış sağladığı (Testa, 2001: 233) belirtilmektedir. Farklı çalışmalarda örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını savunanlar da bulunmaktadır (Yousef, 2000: 9). Çalışanların kararlara katılımının ve iş güvenliğinin sağlaması gibi örgütsel faktörler bağlılığın üzerinde artırıcı etkisinin olduğu belirtilmektedir (Moorhead ve Griffin, 1992: 116).

Eisenberger vd. (1990) yönetici ve çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin; örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutuyla anlamlı ve pozitif yönlü ilişkisi bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kaplan ve Öğüt (2012) algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ilişkisini Nevşehir'deki 413 otel çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada, algılanan örgütsel destek ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü ilişki bulunurken, algılanan örgütsel destek ile bağlılığın duygusal ve normatif boyutları arasında pozitif ilişki bulunduğu ortaya konulmuştur.





Nigar(2008), üretim sektöründe yaptığı araştırmada adalet algıları, örgütsel güven ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışmada kullanılan çoklu regresyon analizlerinin sonucunda prosedürel adaletin yöneticiye güven üzerinde etkili olurken, dağıtımsal adaletin ise örgüte güveni etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Örgütsel bağlılık sonuçlarında, davranışsal sonuçların bağlılıkla çok güçlü ilişkiler bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunlar içerisinde iş doyumunu, güdülenme, katılım ve örgütte kalma arzusu örgütsel bağlılıkla olumlu, iş değiştirme ve devamsızlık ise bağlılıkla olumsuz bir ilişki bulunmaktadır (Balay, 2000).

Oliver (1990), örgütsel bağlılık üzerindeki çalışmasında demografik değişkenlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin göreceli olarak daha az; örgütsel ödüller ve iş değerlerince, örgütsel bağlılık ile daha güçlü bir ilişki içerisinde bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, güçlü katılımcı değerler yansıtan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin de daha yüksek olduğu görülmüştür.

Mathieu ve Zajac (1990), çalışmasında örgütsel bağlılığın 48 değişkenle ilişkisini tespit etmiş fakat doğrudan ilişkili olarak medeni durum, yetenek, ücret, yetenek çeşitliliği ve faaliyet alanı, görev bağlılığı, lider iletişimi ve katılımcı liderliğin etkili olduğu tespit edilmiştir.

Aksoy ve Turan (2015), Gaziantep İlinde bankacılık sektöründe çalışanların itibar algısı ile örgütsel bağlılık algısı üzerine yapılan çalışmada personelin itibar algısı, örgütsel performans ve örgütsel bağlılık algısı arasında pozitif doğrusal bir ilişki bulunmuştur. Demografik değişkenlerin iş tecrübesinde performans algısı bakımından fark bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Taşkın ve Dilek(2010) ise, örgütsel güven ve duygusal bağlılık arasında kuvvetli, örgütsel güven ve normatif bağlılık arasında ise düşük ilişki bulunmuştur. Cinsiyet ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin inceleme neticesinde, örgütsel güven ile ilgili sorulara erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha olumlu cevap verdiği görülmüştür. Bunun yanında çalışanların örgütsel güvene ilişkin görüşlerinin yaş gruplarına göre çeşitli farklılıklar göstermediği, 46 yaş ve üzeri çalışanların ortalama puanlarının diğer gruplardaki cevaplardan farklı olduğu gözlemlenmiştir.

Yapılan araştırmalara bakıldığında örgütsel bağlılığın farklı yönleri ve değişik konularla olan ilişkilerinin araştırıldığı görülmüştür. Farklı





disiplinlerce araştırmaya konu olan örgütsel bağlılığın verimlilikteki artış, personel bağımlılığı, algılanan örgütsel destek, devamsızlık, iş tatmini ile örgütsel yurttaşlık gibi konularla arasındaki ilişkilerin incelendiği görülmektedir.

Yapılan diğer araştırmalardan sonra bu araştırmaya bakacak olursak, Çalışmanın Kastamonu ilinde yapılması araştırmacının kısıtlılığını oluşturmaktadır. Örneklem sayısı arttırılarak yapılacak araştırmalarda gerçeğe daha yakın sonuçlar elde edilebilir ve genelleme yapmaya daha müsait sonuçlara ulaşılabilir. Alanında öncü olan bir çalışma olması sebebiyle ileride hem ölçeğin daha geniş kitleler tarafından kullanılması, hem de bu konuda farklı çalışmalar yapılması araştırmacının beklenen çıktılarıdır.

Örneklemin 69 kişi olması ve uygulamanın Kastamonu İliyle sınırlı kalması çalışmanın kısıtlılığıdır. Örneklem sayısı arttırılarak yapılacak çalışmalarla ölçeğin geçerliliği genişletilebilir. Örneklem ve uygulanan il sayısının arttığı takdirde çalışmaların gerçeğe daha yakın sonuçlar vermesi beklenmektedir. Araştırmacının bir başka kısıtı ise konunun yeni olması nedeniyle çalışmaların sınırlı olması ve bu yüzden karşılaştırma imkânının bulunmamasıdır. Örgütsel bağlılık üzerine çalışmalar bulunmakta iken merkez ve taşra çalışanlarının incelendiği çalışmalar şuan için sınırlıdır. Ayrıca yapılan çalışmalar genel olarak bir ildeki belirli kuruluştaki yapılarak sınırlı kalmış, genelleme yapılmaya müsait değildir. İleriki zamanlarda bu alanda yapılacak akademik çalışmaların da artması beklenmektedir.

Yapılan araştırmalardan da görüldüğü gibi, örgütsel bağlılık üzerinde etkili farklı etkenler bulunmaktadır. Fakat bu etkenlerin hangisinin örgütsel bağlılık üzerinde daha fazla etkilediğine dair kesin bir sonuca ulaşılamamaktadır. Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan araştırmaların birçoğunda demografik faktörlerle olan ilişkisi incelenmiştir.

10. Öneriler

Konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde genel olarak tek bir ildeki bir ya da birkaç kurum üzerinde araştırma yapıldığı görülmektedir.

Sonraki yapılacak araştırmalar açısından daha fazla il ya da bölge bazında araştırmaların yapılması, farklı kurumlara uygulanması ve örneklem





sayısının artırılması ile yapılacak araştırmalarda gerçeğe daha yakın sonuçlara ulaşılabilir.

Yapılacak yeni çalışmalarda kamu ile özel sektör karşılaştırması yapılarak benzerlikler ve farklılıklar ortaya konulabilir.

Taşra sendromu tabiri ile yapılan araştırmalar merkez çalışanlarınca ön yargı ile karşılandığı için daha tarafsız sonuçlar elde etmek adına anket çalışmasında veri toplanırken bu tabirin kullanılmaması araştırmacıların daha lehine olacaktır.





Kaynakça

- Aksoy, C. ve Turan, Ö. F. (2015). Stratejik Araştırmalar Merkezi; Kars Vol. 7, Iss. 26, Bahar: 3-14.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması, Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2008, Cilt: 15, Sayı: 2, ss. 163-178.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, *Sayıştay Dergisi*. No: 59, ss. 125-139.
- Çöl, G., Gül, H. (2005). "Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama". Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19(1), 291-306.
- Çakar, N. D. (2008). "Üretim Sektöründe Örgütsel Güven, Adalet Algıları ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi," İktisat İşletme ve Finans, Bilgesel Yayıncılık, Cilt. 23(269), ss. 110-132.
- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Yıl:8 Sayı:15 Bahar 2009 ss. 115-132.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005), Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, *Dogus Üniversitesi Dergisi*, 6 (2) 2005, ss. 210-219.
- 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.
- Fletcher, C. & Williams, R. (1996). Performance management, job satisfaction and organization commitment, *British Journal of Management*, Vol. 7, 174.
- Funda Ferik, "Öz-Yeterliliğe Bağlı Olarak Personel Güçlendirme ve İş Tatmini, Örgüte Bağlılık, Personel Devri Arasındaki İlişkileri", *Active Dergisi*, Mart-Nisan 2002, s. 25.





- Hoş, C. ve Oksay, A.(2015), Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2015, C. 20, S. 4, ss. 1-24.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma. Örgütsel Bağlılık*, Konya: Çizgi Yayıncılık.
- Kaplan, M., & Öğüt, A. (2012). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi: Otel işletmelerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Ketchand A.A. & Strawser, J.R. (2001). Multiple Dimensions of Organizational Commitment: Implications for Future Accounting Research, *Behavioral Research In Accounting*, Vol. 13, 236.
- Küçük, O. (2016), *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Küçük, O., Küçük, N., Dilek S. ve Özdemir, N.(2018) Örgütsel Bağlılık Düzeyinin Çalışma Birimlerine Göre Farklılaşması: Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu Teorisi, *7th International Conference on Business Administration (ICBA)*, Canakkale Üniversitesi, Türkiye, 3-5 Mayıs 2018 , ss. 183-187.
- Küçük, Orhan (2020) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 8. Bölüm, "Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu ve Örgütsel Bağlılık ve Taşra Sendromu Ölçeği", ss. 69-78.), Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Lizote, S. A., Verdinelli, M. A., & Nascimento, S. d. (2017, November-December). Organizational commitment and job satisfaction: A Study With Municipal Civil Servants. *Brazilian Journal of Public Administration*, 51(6), 948.
- Mathieu, J.E. ve Zajac, D.A. (1990). A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Corralates and Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, vol: 108, 2, ss. 171-194.
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1991), "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1 No. 2, pp. 61-89.





- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538.
- Moorhead, G., Griffin R. W. (1992). *Organizational Behavior*, Third Edition, Houghton Mifflin Comp., Boston.
- Obeng, K. & Ugboro, I. (2003).“Organizational Commitment Among Public Transit Employees: An Assessment Study”, *Journal of the Transportation Research Forum*. 57: 2, Spring, 84.
- Oliver, N. (1990). Work Rewards, Work Values and Organizational Commitment in An Employee-owned Firm: Evidence From the U.K., *Human Relations*, vol:43, 6: 513-526.
- Özdevecioğlu, M. (2003) Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *D.E.Üniv., İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:18, Sayı: 2, ss. 113 -130.
- Taşkın, F., & Dilek, R. (2010). Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine bir alan araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2(1): 37-46.
- Testa, M. R. (2001). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Effort in The Service Environment, *The Journal of Psychology*, 135 (2), 226-236.
- Wiener, Y.(1982). “Commitment in organizations: A normative view”. *Academy of Management Review*. 7, 421-424.
- Yousef, D.A. (2000). Organizational Commitment: A Mediator of The Relationships of Leadership Behavior With Job Satisfaction and Performance in A Non-Western Country, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 1, 9.



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences



Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki

Emre Tekin

Kastamonu Üniversitesi, Fen Bilimleri, Enstitüsü, Mühendislik Yönetimi Anabilim Dalı Y. Lisans Öğrencisi

emre.tekin@turktelekom.com.tr

orcid: 0000-0001-7525-7845

Year: 2021 Summer

Number: 9

Volume: 2

pp: 133-154

Makalenin Geliş Tarihi: 08/01/2020

Kabul Tarihi: 30/04/2021

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki

Emre Tekin

Özet

Rekabetin ve teknolojik gelişmelerin hızla arttığı göz önüne alındığında, müşteri memnuniyetin sağlanması üretilen ürün ya da verilen hizmet kadar önem kazanmaktadır. Müşteri devamlılığının, memnuniyetinin sağlanmasında en önemli etken müşteri ile temas halinde olan ya da hizmet sağlayan şirket çalışanlarıdır. İş yerinde mutlu olmayan, kendini çalıştığı ortama ait hissetmeyen bir çalışanın müşterinin memnuniyetini sağlaması da pek mümkün gözükmemektedir.

Bu çalışmanın amacı; örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

Bunun için Kastamonu 'da bir saha araştırması yapılmış, ölçek olarak Küçük (2020) ölçeklerinden yararlanılmış, iki değişken arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Örgüt, örgütsel bağlılık ve işgören performansı

Jell Kodu: M12

The Relationship between Organizational Commitment and Employee Performance

Abstract

Considering that competition and technological developments are increasing rapidly, ensuring customer satisfaction is as important as the product produced or the service provided. The most important factor in ensuring customer continuity and satisfaction is the company employees who are in contact with the customer or who provide service. It does not seem possible for an employee who is not happy in the workplace and does not feel that he belongs to the environment where he works, to ensure customer satisfaction.





The aim of this study; is to determine the relationship between organizational commitment and employee performance.

For this, a field study was conducted in Kastamonu, the Küçük (2020) scales were used as a scale, and it was determined that there was a direct relationship between the two variables.

Keywords: Organization, organizational commitment and employee performance

Jell Code: M12

1. Giriş

Günümüzde küreselleşme ile birlikte işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri için diğer işletmelerden sunmuş oldukları hizmetler ve ürünler yönünden daha kaliteli, farklı ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak yeni ürün ve hizmet sunmaları gerekmektedir. Teknolojinin hızla geliştiği günümüzde işletmeler, bu değişim hızını yakalamaları ve kar oranlarını artırmak için hizmet ve yöntemler geliştirmektedirler. Bu gelişimin sağlanabilmesinde en önemli faktör diğer sektörlerde olduğu gibi telekomünikasyon sektöründe de insan kaynağına yapılan yatırımlardır.

Rekabetin ve teknolojik gelişmelerin hızla arttığı göz önüne alındığında, müşteri memnuniyetin sağlanması üretilen ürün ya da verilen hizmet kadar önem kazanmaktadır. Müşteri devamlılığının, memnuniyetinin sağlanmasında en önemli etken müşteri ile temas halinde olan ya da hizmet sağlayan şirket çalışanlarıdır. İş yerinde mutlu olmayan, kendini çalıştığı ortama ait hissetmeyen bir çalışanın müşterinin memnuniyetini sağlaması da pek mümkün gözükmemektedir.

Bu sebepten ötürü şirketler tarafından çalışanlara verilen eğitimler kadar çalışan motivasyonunun sağlanması iş gören performansını artıracığından şirket performansı da artacaktır. Bir işletmede çalışanların yöneticileri tarafından sosyal ve aile yaşamları hakkında sohbetler gerçekleştirmeleri, tüm çalışanların katılımı ile yapılan organizasyonlar ve ödüllendirmeler çalışanları maddi ve manevi olarak motive etmekte ve iş yerlerine olan bağı kuvvetlendirmektedir. Bunun ile birlikte bu durum çalışanlar arasındaki birlikteliğin güçlenmesini sağlamakta ve çalışanların işletmeyi sahiplenerek iş veriminin de artırılmasına doğrudan etki etmektedir. Örgüt amaçlarını benimseyen ve bu amaçlara ulaşmak için





kendilerinden beklenenin üstünde çaba harcayan çalışanlar, örgütün rekabet gücünü artırır. Ayrıca örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar, örgüt hakkında çevredekilere olumlu görüşte bulunurlar. Bu durum da örgütün kaliteli elemanı kendisine çekmesini kolaylaştırır (Cengiz, 2000: 513- 514; Angle ve Perry, 1981: 3).

2. Teorik Çerçeve

Son yıllarda örgütsel bağlılık konusun üzerine yapılan çalışmaların sayısında, işgören ve işletme performansı gibi ilişki alanları üzerindeki etkisinden ötürü artış olduğu gözlemlenmektedir. Örgütsel bağlılık konusunun önemi ile ilgili birçok tanım yapıldığı görülmektedir, bu tanımlamalara bakıldığında; örgütsel bağlılık kavramı iş görenlerin örgüte olan sadakatlerine ilişkin bir tutumdur (Luthans, 1992: 125). Becker (1960:32) örgütsel bağlılığın çıkar amaçlı zorunlu nedenlerden kaynaklandığını ifade etmiştir. Başka bir tanımda da örgütsel bağlılık; işletmenin içerisinde üyeliğin devam ettirilerek, güçlü bir arzuya işletmenin adına gerçekleştirilen düşünceleri destekleyerek, işletmenin amaçları doğrultusunda bireysel olarak güçlü bir inanca sahip olma düzeyidir (Katsikea vd., 2011: 225).

Örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenler aşağıda belirtilen özellikleri taşımaktadırlar (Feldman & Moore, 1982: 2).

- Daha az denetlenmeye ve disipline ihtiyaç duymaktadırlar. Bu şahısların performansı, örgütsel bağlılığı düşük düzeyde olanlara kıyas edildiğinde daha yüksek düzeydedir.
- Örgüt içi pozisyonlara yönelik alternatifleri, buldukları örgüte en yüksek katkıyı sağlayacak bir araç olarak düşünmektedirler.
- Bu şahısların davranışlarının ne kadar güvenilir ve samimi olduğu, genellikle kriz durumlarında kendisini göstermektedir.

İşletmelerin performanslarını dolayısı ile kârlılık ve sürdürülebilirliklerini etkileyen önemli konulardan birisi de işgören performansıdır. Performansın tanımı Campell tarafından, sadece faaliyetin sonucu değil aynı zamanda faaliyetin kendisi olduğunu ortaya koymuş ve iş görenin katkı düzeyine göre ölçülebilen ve örgütün amaçlarına uygun olan hareketler yada davranışlar olarak nitelendirilmesini ileri sürmüştür. İş





gören performansı ile ilgili birçok tanım yapılmıştır. Genel anlamda işletme performansı, örgütün amaçlarını ne ölçüde gerçekleştirdiğini tespit etmek için ölçülmektedir (Bakoğlu 2001: 39). İşgörenin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışmış olduğu iş yerinde görev ve sorumluluklar üstlenerek, istediklerini elde edebilmesi için zaman ve çaba harcaması olarak tanımlanmıştır (Barutçugil, 2002:40).

İşletme performansını belirleyen en önemli unsurlarda biri de iş görenlerin performanslarıdır. İş gören performansını da belirleyen birçok unsur bulunmaktadır. Çalışanların statüsü yükseldikçe bu unsurların arttığı görülmektedir. Alt konumlarda çalışan iş görenlerin sorumluluk alanları daha kısıtlı ve kolay iken, üst konumlara çıkıldıkça sorumluluk ve görev alanlarının arttığı gözlemlenmektedir (Uludağ, 2018:179). Çalışanların performansları değerlendirilirken adaletli olunması ve performans ölçümlerinin sağlıklı olması büyük önem arz etmektedir. Bu değerlendirmenin sağlıklı bir şekilde yapılması iyi performans gösteren çalışan ile kötü performans gösteren çalışanların ayırt edilmesini sağlayacaktır. Bu ayırımın yapılamaması halinde iyi gösteren çalışanın motivasyon olarak olumsuz etkilenmesi kaçınılmaz olacaktır. Bu durum diğer bir olumsuz etkisi de; çalışanlar arasında performans sistemine olan güvensizlik olarak ortaya çıkacaktır. Ortaya çıkan bu durum işletme performansını da olumsuz etkileyecektir. Bu sebepten işletmedeki performans ölçümlerinin, ödül ve ceza sisteminin yüksek performans gösteren çalışanları motive edecek, düşük performans gösterecek çalışanları da teşvik edecek nitelikte olması gerekmektedir.

Yapılan çalışmalara göre, bir işletmede iş performansını oluşturan üç tür davranış bulunmaktadır. Geleneksel bir iş tanımındaki görevlerin büyük bir kısmını yerine getirme olan görev performansı, herhangi bir talep olmadığı halde başkalarına yardımda bulunmak, saygılı ve olumlu davranışlar gerçekleştirmek olan vatandaşlık ve örgüte zarar veren hareketlerden uzak durmak şeklindeki davranışlardır. Bu davranışlarının hepsinin bir arada bulunması hiç şüphesiz ki yüksek performans sağlayacaktır (Robbins & Judge, 2013: 565).

Örgütsel bağlılık ve iş gören performansı arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılan çalışmalarda farklı sonuçların alındığı gözlemlenmektedir. Bazı çalışmalarda örgütsel bağlılığın iş gören performansı ile ilişkisinin olmadığı sonucu elde edilmiş olmasına rağmen, Salancik (1977), davranış yada





eylemin bağlılığın kanıtı olduğunu, bu nedenle bireyin ortaya koyduğu davranışsal eylemlere bakarak bağlılığın değerlendirilebileceğini ileri sürmüştür. Ayrıca amaçlara ulaşmanın oldukça güçleşmesi durumunda bağlılıkta belirgin şekilde düşme meydana geldiği ortaya konulmuştur (Balay, 2000; 138-139).

Bazı çalışmalarda da örgütsel bağlılık ve iş gören performansı arasındaki ilişkinin kişilerin yaşadıkları bölgelerin şehir ya da kırsal bölge olması ile ilişki olduğu ileri sürülmektedir. Bu bölge farklılıkları kişilerin eğitim alma imkanlarını da etkilemektedir. Alınan eğitimler iş görenlerin işlerinde uzmanlaşmalarını etkilemekte ve işlerinde uzmanlaşmalarına fırsat vermektedir. Daha az eğitim alan kişi, çalışma garantisini öncelikle düşündüğü için iş yerinde kalmak ve işletmesine olan bağlılığı ilk amaç olarak görmektedir (Shore & Martin, 1989: 634).

Yapılan çalışmaların daha büyük bir kısmının örgütsel bağlılık ile iş gören performansı arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Randall (1987), çeşitli örgütsel bağlılık düzeylerini bireysel ve örgütsel olarak sonuçlarını analiz ettiği çalışmasında yüksek seviyede örgütsel bağlılığın yüksek seviyede iş performansına neden olduğunu belirtmiştir.

Günümüzde işverenler, iş gören performansının işletme performansına doğrudan etkisi olduğunu bilincindedirler. Bu sebepten ötürü işverenler çalışanların işyerinden ve yaptığı işten memnuniyetlerini ve bağlılıklarını artırmak isterler. İşverenlerin çalışanların duygu ve düşüncelerine önem vermeleri, sosyal hayatları ve aile yaşamları hakkında bilgi sahibi olmaları, çalışanların iş yerlerine olan bağlılıklarını artırmakta ve iş yerini kendi iş yeri olarak görerek verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamaktadır. Yüksek düzeyde gerçekleştirilen bağlılık, genel olarak daha fazla sorumluluk üstlenme, daha fazla sadakat gösterme ve daha yüksek verimliliğe neden olmaktadır (Vural&Coşkun, 200: 142).

3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; çalışanların örgütsel bağlılıkları ile işgören performansları arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesidir.

Araştırma Kastamonu ilindeki bir telekomünikasyon şirketindeki örgütsel bağlılığın ne seviyede olduğunu tespit edilmesi ve bu durumun çalışan performansında ne derecede etkili olduğunu belirlemek için yapılmaktadır.





Araştırma sonucunda tespit edilen bulgular telekomünikasyon sektörü gibi diğer hizmet sektörlerine de bu konuda bilgi vererek mevcut uygulamaların tekrar değerlendirilmesi açısından önem arz etmektedir.

4. Araştırmanın Kapsam ve Metodolojisi

Araştırmanın evrenini Kastamonu ili ve bağlı ilçelerinde hizmet veren telekomünikasyon şirketinin lisans, ön lisans ve lise eğitim düzeyindeki çalışanları oluşturmaktadır. İş yerine bağlı toplam 43 çalışan bulunmaktadır. Bunların içerisinde kolayda yöntemle belirlenen ve çalışmaya katılmayı kabul eden 38 kişi ile yüzyüze anket yöntemiyle görüşülmüş ve veriler toplanmıştır.

Araştırmada örgütsel bağlılık ve işgören performansı ölçekleri kullanılarak yüzyüze anket yöntemiyle veriler toplanmıştır.

Örgütsel bağlılığı ölçmek için Küçük vd. (2018), Küçük (2020a) ölçeğinden yararlanılmıştır.

İşgören performansını ölçmek için ise yine Küçük vd. (2019), Küçük (2020b) ölçeği esas alınmıştır.

Her iki ölçek de, 1 tamamen kabul ediyorum 5 tamamen kabul etmiyorum biçimindeki beşli likert ölçeğine göre hazırlanmıştır.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak yüz yüze anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma verilerin toplanmasında yararlanılacak olan işgören performansına ait anket formu sekiz bölümden, örgütsel bağlılığa ait anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İşgören performans yönelimini ölçmek için ilk olarak demografik özellikleri belirlemeye yönelik dört ifade, ikinci bölümde görev yeterliliği ve sorumluluk performansı, üçüncü bölümde görev bağlılığı performansı, dördüncü bölümde yönetsel davranışlar, beşinci bölümde uyum ve iletişim performansı, altıncı bölümde sosyal ve toplumsal performans, yedinci bölümde öz disiplin davranışı ve sekizinci bölümde işe ve örgüte zarar verici davranışların belirlenmesi amaçlanmıştır. Örgütsel bağlılık yönelimini ölçmek için hazırlanan anketin birinci bölümünde duygusal boyut, ikinci bölümünde devam boyutu ve üçüncü bölümünde normatif boyutu incelenmiştir.

5. Araştırma Modeli

Araştırmada örgütsel bağlılık ile iş gören performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın modeli Şekil 1' de gösterilmiştir.





Modelin oluşturulmasında çalışanların örgüte yönelik hissettikleri bağlılığın gücü olarak vurgulayan Küçük (2019) çalışmasından istifade edilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli (Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı arasındaki ilişki)

Örgütsel bağlılık; çalışanın şirket amaçlarını benimseyerek, şirkete en yüksek katkıyı sağlamayı amaçlar.

İşgörenin örgüte olan bağlılığı, iş gören performansına etki etmektedir. İşiyile ilgili zorlukların üstesinden gelebilmek için istekli olması, verilen talimatları yerine getirmesi, çalışma arkadaşlarını teşvik etmesi ve çalıştığı iş yerinde görevine devam etme isteği işgören performansını pozitif yönde etkileyip işletmenin de performansını artıracaktır.

6. Araştırmanın Hipotezleri

Örgütsel Bağlılık ve İşgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemek için çalışmaların yapıldığı ve farklı sonuçların bulunduğu görülmektedir. Bu alanda yapılan bazı araştırmalarda, bu alandaki ilişkinin bağlılık düzeyi ile ilişkili olduğuna dikkat çekilmiştir. Salancik (1977), davranış yada eylemin bağlılığının kanıtı olduğunu, bu nedenle bireyin ortaya koyduğu davranışsal eylemlere bakarak bağlılığın değerlendirilebileceğini belirtmiştir. Ayrıca hedefleri gerçekleştirmenin oldukça zorlaşması halinde bağlılıkta belirgin olarak düşüş yaşadığı ve bunun sonucunda da performansta düşü gerçekleştiği ifade edilmiştir (Balay, 200: 138-139). Yapılan bazı araştırmalarda da, örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkinin kişilerin yaşadıkları bilgelerin şehir yada kırsal olması, aldıkları eğitim düzeylerine bağlı olduğunu belirtmektedir. Gouldner (1957) yaptığı





bir araştırmada örgütsel bağlılık ile iş gören performansı arasındaki ilişkinin kişinin şehir yada kırsal bölgelerde yaşama durumuna göre değişiklik göstereceğini ortaya koymuştur. Şehirde yaşayan kişiler örgütlerine daha az bağlılık gösterirken, kırsal bölgede yaşayan kişiler örgütlerine daha bağlılık gösterirler. Yapılan diğer bir çalışmada Shore ve Martin' de (1989:634) aynı konuda yapmış olduğu bir araştırmada daha az eğitim gören bireyin iş güvenliğini önce düşündüğü ve dikkate aldığı için örgütte kalmayı ve örgüte bağlılığı ilk amaç olarak düşündüğünü tespit etmişlerdir.

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁. Örgütsel Bağlılığın genel düzeyi ile İş gören performansı arasında istatistiki olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

H₁₁. Örgütsel Bağlılığın duygusal bağlılık boyutu ile İş gören performansı arasında istatistiki olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

H₁₂. Örgütsel Bağlılığın devam bağlılık boyutu ile İş gören performansı arasında istatistiki olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

H₁₃. Örgütsel Bağlılığın normatif bağlılık boyutu ile İş gören performansı arasında istatistiki olarak anlamlı doğru yönlü bir ilişki vardır.

7. Verilerin Analizi

Veri toplama çalışması sonrasında elde edilen verilerin analizi bilgisayar ortamında SPSS programı aracılığı ile yapılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda işgören performansı ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olup olmadığını araştırmak amacı ile korelasyon analizi uygulanmıştır. Bu iki kavram arasında ilişkiyi incelemeden önce İşgören performansı ve örgütsel bağlılık ölçeklerine faktör analizi, KMO ve Barlett testi uygulanmıştır.

Tablo 1' de işgören performansına ilişkin faktör analizi sonuçları paylaşılmıştır. İfadelerin faktör yükü ortalamaları 0,5' in üzerinde olduğu için ölçeklerin kabul edilebilir ve analize uygun olduğu tespit edilmiştir. Cronbach Alfa katsayısı bütün ifadelerde 0,7' den yüksek olması kullanılan ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Kaiser – Meyer Olkin (KMO) değerinin 0,6' dan yüksek olması örneklemin yeterli olduğunu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörlere ulaşılabileceği göstermektedir (Küçük, 2016: 227-232).





Tablo 1. İşgören Performans Ölçeği Faktör Analiz Tablosu

İŞGÖREN PERFORMANSI ÖLÇEĞİ				
Görev Yeterliliği ve Sorumluluk Performansı	Faktör Yükü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ort.
1. Hata yapma oranı düşüktür.	0,64	62,3	0,80	3,78
2. Verilen talimatları/sorumlulukları gerçekleştirmek için her zaman isteklidir.	0,83			4,27
3. İş malzemelerini verimli kullanır.	0,43			4,51
4. İşletme yararına çalışanları teşvik eder.	0,70			4,22
5. İnisiyatif kullanabilir.	0,79			4,08
6. İşini daha etkin bir şekilde tamamlayabilmek için işiyle ilgili yeni yöntemler geliştirir.	0,48			4,32
7. Gerekli durumlarda işiyle ilgili ayrıntılı raporlar hazırlar ve öneriler sunar.	0,50			4,03
Görev Bağlılığı Performansı	Faktör Yükü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Ek sorumluluklar alır.	0,73	70,7	0,88	4,22
2. İşletme yararına çalışanları teşvik eder.	0,87			4,32
3. İşle ilgili zorlukların üstesinden gelebilmek için isteklidir.	0,86			4,38
4. Zorunlu haller dışında işine devam eder ve iş disiplinine önem verir.	0,51			4,51





5. İş toplantılarına aktif olarak katılır.	0,84			4,32
6. Örgüt değerlerine sadıktır.	0,84			4,41
7. Örgüt atmosferine zarar vermez.	0,70			4,46
8. Mesai saatlerine uyar.	0,65			4,51
9. Gerektiğinde fazla mesaiye kalmaya isteklidir.	0,36			4,00
Yönetsel Davranış	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Mesleğiyle ilgili tüm bilgisini ve becerisini iş süreçlerinde etkin ve verimli bir şekilde kullanır.	0,98			4,57
2. Şirket kaynaklarını görevi kapsamında en iyi sonuçları elde edebilmek için en etkin şekilde kullanır.	0,88	80,1	0,80	4,30
3. İşiyile ilgili kullandığı araç-gereç ve diğer ekipmanların bakım ve koruma sorumluluğu kendisine aittir.	0,82			4,24
4. Verilen talimatları/sorumlulukları başarıyla yerine getirir.	0,89			4,30
Uyum ve İletişim Performansı	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Ekip arkadaşlarıyla işbirliği içinde uyumlu çalışır.	0,54	72,5	0,73	4,32
2. Üstleriyle, çalışma	0,74			4,46





arkadaşlarıyla ve işle ilgili muhatap olduğu diğer kişilerle sağlıklı iletişim kurabilir.				
3. Empati kurabilir.	0,82			4,32
4. Duygularını kontrol edebilir.	0,88			3,84
5. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi vardır.	0,65			4,14
Sosyal ve Toplumsal Performansı	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Aile ilişkileri iyidir.	0,43	72,9	0,88	4,54
2. Yasalara uygun davranır.	0,84			4,46
3. Toplumsal duyarlılık sahibidir.	0,74			4,46
4. Üstlerine saygılıdır.	0,90			4,35
5. Güvenilirdir.	0,73			4,41
6. Sosyal çevresiyle ilişkileri iyidir.	0,78			4,51
7. İş arkadaşlarını rahatsız etmez, onlarla iletişimi iyidir.	0,81			4,43
8. Ekip arkadaşlarıyla işbirliği içinde çalışması iş yapma süresini kısaltır ve iş yükünü hafifletir.	0,77			4,35
9. İşyerinde, herhangi bir problem çıkarmaz.	0,56			4,46
Öz Disiplin Davranışı	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Görevlerini kalite yönetimi kapsamında beklendiği şekilde yapar.	0,76	71,4	0,9	4,30
2. Zamanı etkin ve verimli	0,78			4,16





kullanır.				
3. İşlerini zamanında tamamlar.	0,40			4,41
4. Göreviyle ilgili tüm gereklilikleri yerine getirir.	0,83			4,43
5. Görevlerini kalite yönetimi kapsamında beklendiği şekilde yapar.	0,79			4,27
İşe ve Örgüte Zarar Verici Davranış	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. İş toplantılarına aktif olarak katılır.	0,94	74,2	0,71	4,16
2. Çalışma arkadaşlarıyla işinin olumsuz yönleri hakkında konuşmaz.	0,67			3,62
3. İş yerinin olumsuz yönleri yerine olumlu yönlerine odaklanır.	0,59			4,11
4. Zorunlu haller dışında işine devam eder ve iş disiplinine önem verir.	0,81			4,46
5. İşyerinde, herhangi bir problem çıkarmaz.	0,62			4,51
6. İşyerindeki olumsuzluklarla ilgili şikâyetçi olmaz, düzeltme yoluna gider, çözüm üretir.	0,80			4,03
7. İşiyile ilgili zorlukların üstesinden gelebilmek için isteklidir.	0,78			4,46
8. İş saatinde işle alakası olmayan işlerle uğraşmaz.	0,73			3,95





Tablo 2' de örgütsel bağlılığa ilişkin faktör analizi sonuçları verilmiştir. Tüm ifadelerdeki faktör yükü ortalamasının 0,66' dan yüksek olduğu için, ölçeklerin kararlı ve analize uygun olduğu tespit edilmiştir. Cronbach Alfa katsayısı bütün ifadelerde 0,79' dan yüksek olduğundan, kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. Kaiser – Meyer Olkin (KMO) değerinin 0,7' den yüksek olması örneklemin yeterli olduğunu ve araştırma verilerinden anlamlı faktörlere ulaşılabileceği göstermektedir. (Küçük, 2016: 229-232).

Tablo 2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analiz Tablosu

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ				
Duygusal	Faktör Yükü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
1. Kariyerimin geri kalan kısmını bu örgütte geçirmek isterim.	0,81	66,1	0,79	4,16
2. Örgüt dışındaki insanlarla örgütüm hakkında konuşmaktan hoşlanırım.	0,34			3,35
3. Bu örgütün problemlerini kendi problemlerimmiş gibi hissederim.	0,80			4,08
4. Bu örgüte olduğu gibi, başka bir örgüte de kolaylıkla bağlanabileceğimi düşünmüyorum.	0,78			3,32
5. Bulduğum örgütte kendimi ailenin parçası gibi hissediyorum.	0,82			4,27
6. Bu örgüte karşı "duygusal bağlılık" hissediyorum.	0,33			4,00
7. Bu örgüt benim için, iş ilişkisinin ötesinde, çok büyük bir kişisel anlam taşır.	0,77			3,54
8. Örgütüme karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum.	0,65			4,03





Devam	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
9. Şu an bulunduğum örgütten ayrılmak, istesem bile, benim için çok zor olacaktır.	0,94	82,9	0,84	4,11
10. Şu an bulunduğum örgütten ayrılmaya karar verirsem hayatımda çok şey alt üst olacaktır.	0,81			3,19
11. Şu an, zorunluluktan çok arzu ettiğim için bu örgütte çalışıyorum.	0,76			3,68
12. Bu örgütten ayrılmak için seçeneklerim olmasına rağmen burada çalışıyorum.	0,76			2,97
13. Bu örgütte ayrılmak ciddi kişisel kayıplar getirebilecektir.	0,87			2,86
Normatif	Faktör Yüğü	Varyans Açıklama Oranı	Cronbach Alfa	Ortalama
14. Bu günlerde insanların bir örgütten diğer bir örgüte çok sık geçtiklerini düşünüyorum.	0,89	72,7	0,79	3,22
15. Bir insanın örgütüne daima sadık kalması gerektiğine inanıyorum.	0,51			4,03
16. Bir örgütten diğer bir örgüte atlamak bana bütünüyle etik dışı geliyor.	0,78			3,41
17. Sadâkatin önemli olduğuna inanıyorum. Bu yüzden burada kalmayı ahlaki bir zorunluluk olarak görüyorum.	0,80			3,51
18. Başka bir yerden daha iyi	0,62			3,14





bir iş teklifi alsam bile, ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum.				
19. Bir örgüte sadık kalmanın değerli olduğu bana öğretilmiştir.	0,84			3,73
20. İnsanların kariyerlerinin büyük kısmını tek bir örgütte geçirdiği günlerde işler daha iyiydi.	0,66			3,68

Tablo 3, İşgören performansı ile duygusal bağlılık boyutu arasındaki korelasyonu göstermektedir.

Tablo 3: İşgören performansı ile Duygusal Bağlılık Boyutu Arasındaki Korelasyon Tablosu

Korelasyon Analizi		İşgören Performansı	Duygusal Boyut
İşgören performansı	Pearson Correlation	1	,852**
	Sig. (2-tailed)	38	,000
	N		38
Duygusal Boyut	Pearson Correlation	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	38
	N		

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

Çalışma kapsamı içinde ele alınan işgörenlerin performansı ile duygusal bağlılık boyutu arasındaki ilişkinin korelasyon katsayısı 0,852 çıkmıştır(Tablo 3). Bu sonuç işgören performansı ile duygusal bağlılık arasında yüksek bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

İşgören performansı ile devam bağlılığı boyutu arasındaki ilişki Tablo 4' de gösterilmiştir.





Tablo 4. İşgören performansı ile Devam Bağlılığı Boyutu Arasındaki Korelasyon Tablosu

Korelasyon Analizi		İşgören Performansı	Devam Boyutu
İşgören performansı	Pearson Correlation	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	38	,000
Devam Boyut	Pearson Correlation	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	38	,000
N			38

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

Tablo 4.'den görüleceği üzere işgören performansı ile devam boyutu arasındaki, pearson korelasyon katsayısı 0,851 bulunmuştur. Böylece işgören performansı ve devam boyutu arasında yüksek bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

İşgören performansı ile normatif boyut arasındaki korelasyon Tablo 5.'te gösterilmiştir.

Tablo 5. İşgören performansı ile Normatif Bağlılık Boyut Arasındaki Korelasyon Tablosu

Korelasyon Analizi		İşgören Performansı	Normatif Boyutu
İşgören performansı	Pearson Correlation	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	38	,000
Normatif Boyut	Pearson Correlation	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	38	,000
N			38

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)





Tablo 6, İşgören performansı ile örgütsel bağlılık boyutu arasındaki korelasyonu göstermektedir.

Tablo 6. İşgören Performansı İle Örgütsel Bağlılık Korelasyonu

Korelasyon Analizi		İşgören Performansı	Örgütsel Bağlılık
İşgören performansı	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 38	,714** ,000 38
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,714** ,000 38	1 38

**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

İşgörenlerin, işgören performansı ile duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasındaki korelasyon katsayısı sırası ile 0,852, 0,851 ve 0,844 olarak bulunmuştur (Tablo 3, 4, 5). İstatistiksel açıdan her üç bağlılık boyutu ile anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir. Bulgular araştırmanın üç alt hipotezinin de doğrulandığını göstermektedir.

Yapılan çalışmada işgörenlerin örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkinin korelasyon katsayısı 0,741 olarak tespit edilmiştir (Tablo 6). Bu sonuç işgörenlerin, örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasında yüksek bir ilişkiye sahip olduklarını göstermektedir.

Sonuç olarak H₁ hipotezi olan "Örgütsel Bağlılığın genel düzeyi ile İş gören performansı pozitif ilişkilidir" kabul edilmiştir.

8. Sonuç

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesinin bir sonucu olarak işletmeler arası rekabet de artmaktadır. Rekabet şartları işletmelerin kalite, ürün/hizmet çeşitliliği, teknoloji ve performanslarını artırmalarına dayanmaktadır. Bu belirtilen unsurlardan şirketin devamlılığını ve verimliliği etkileyen en önemli kriterlerden biri de iş gören performansıdır.





Bu çalışmada örgütsel bağlılık ile işgören performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma için Kastamonu ilinde iletişim sektöründe hizmet veren bir işletme seçilmiş ve 37 çalışan ile anket yapılmıştır. Araştırmada çalışanlar ile bizzat görüşülmesi çalışmada doğru bilgiler için önemli bir avantaj sağlamaktadır.

Örgütsel bağlılık ve işgören performans ilişkisine bakıldığında tüm değişkenlerin anlamlı olduğu ve birbirleri ile ilişkisi olduğu sonucunda varılmıştır. İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının artırılmasına yönelik yapılan çalışmaların ve yönetim süreçlerinin işgören performansını olumlu yönde etkilediği dolayısı ile işletme performansına etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmamızda oluşturduğumuz H 1, H₁₁, H₁₂, ve H₁₃ hipotezleri yapılan analizler sonucunda kabul edilmiştir.

9. Tartışma

Feldman ve Moore (1982)' un yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenlerin daha az denetlenmeye ve disipline ihtiyaç duyduğu ve diğer çalışanlara göre performanslarının yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Randall (1987)' in çeşitli örgütsel bağlılık düzeylerini bireysel ve örgütsel olarak sonuçlarını analiz ettiği çalışmasında yüksek seviyede örgütsel bağlılığın yüksek seviyede iş performansına neden olduğunu belirtmiştir.

Slocombe ve Dougherty (1998)' nin yapmış olduğu araştırmalarda yalnızca pasif bir örgüte sadakat göstermekten çok ötede olduğunu; örgütün iyiliğini artırmak amacıyla fark edilebilir bir çaba sarf etme arzusu taşıyan insanların bir örgüt ile aktif bir ilişkiyi kapsadığını belirtmektedirler.

Zaffane (1994), yoğun rekabet şartlarının yaşandığı günümüzde örgütsel başarıyı yakalayabilmek için işgörenlerin işletmelerine olan bağlılık ve sadakatleri ile yakın bir ilişki içerisinde olduğunu belirtmektedir. Bu bağlılığı gerçekleştiren işgörenler, görev aldıkları örgüt içerisinde yüksek performans göstererek kaliteli ürünlerin üretilmesine katkı sağlayacağını belirtmiştir.

Aydın (2011), Örgütsel bağlılığı, örgüt üyeliğini sürdürme, amaçlarla özdeşleşme, organizasyonun başarıları, çalışanın sadakati ve organizasyon adına kayda değer gayret gösterme olarak belirtmiştir.





Oberholster ve Taylor (1999)' in yapmış olduğu araştırmalarda örgütsel bağlılığı yüksek düzeyde olan işgörenlerin örgütte daha uzun dönem görev yaptıkları ve örgüt ile pozitif bir ilişki yürüttüklerini belirtmektedir.

Çubukçu ve Tarakçıoğlu (2020), örgütsel bağlılık, işgören davranışsal ve psikolojik açıdan kendilerini görev aldıkları işletmeye yakın hissetme durumu itibariyle, işgören devir hızının azalması, işletmenin gerçekleştirmek istediği amaç ve hedeflerin işgörenler tarafından özüm senerek ve işgörenlerin işletmenin başarılı olması için daha fazla gayret göstermeleri gibi sonuçlar üzerinde etkili olduğunu belirtmiştir.

Stup (2006), Örgütsel bağlılığı yüksek düzeyde olan işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerinin düşük seviyelerde olması ve yüksek düzeyde performans sergilemeleri, örgütsel bağlılığın önemini daha da yukarıya çıkarttığını belirtmiştir.

Araştırma bulguları, incelenen çalışmaları ile doğru orantılıdır.

10. Öneriler

Örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemek için yapılacak başka çalışmalarda önemli olabilecektir.

- Örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde başka sektör ve kurumlarda çalışma yapılması şimdye kadar yapılan çalışmaların tamamlayıcısı olacağı için önemli olduğunu düşünülmektedir.
- Örgütsel bağlılık ve işgören performansı arasındaki ilişkinin güçlü olması, verimlilik ve ekonomiklik açısından önemli bir artış meydana getirebilecektir. Bunun için kamu ve özel sektörde değerlendirilmesi gereken bir uygulamadır.
- İşgörenlerin motivasyonunun artırılmasına yönelik çalışmaların, işgörenlerin örgütlerine olan bağlılıklarını artırarak işgören performanslarını da yükselteceği öngörülmektedir.
- Terfi, ödüllendirme, performans değerlendirmesi vb. hususlarda adaletli davranılmasının, işgörenin örgüte bağlılığını ve performansını artıracığı önerilmektedir.





Kaynakça

- Angle, H. L, J. L. Perry (1981), "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, 26.
- Aydın, A., Sarier Y., Uysal S. (2011), "The effect of gender on organizational commitment of teachers: a meta analytic analysis", *Educational Sciences: Theory & Practice*, Vol.11 No. 2, pp. 628-632.
- Balay, Refik (2000), *Yönetici ve öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Nobel yayın dağıtım, Ankara.
- Becker, H. (1960), "Notes on the concept of commitment", *American Journal of Sociology*, Vol. 66 No. 2, pp. 32-40.
- Barutçugil, İsmet (2002), *Performans Yönetimi, Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti.*
- Cengiz, Aytül Ayşe (2000), "Enformasyon Çağında Örgüt Bağlılığını Geliştirmenin Yollarına Genel Bir Bakış", *Ticaret ve Turizm eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, ss. 71-75.
- Çetin, M. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın.
- Çubukçu, K. & Tarakçıoğlu, S. (2010), *Örgütsel Güven ve Bağlılık İlişkisinin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğretmenleri Üzerinde İncelenmesi*. *İşletme Araştırma Dergisi*, 2(4),57-58.
- Feldman, A.S. & Moore. W. E. (1982). *Labor Commitment and Social Change in Developing Areas*. Connecticut: Greenwood Press Publishers.
- Katsikea, E., -Theodosiou, M., Perdikis, N.& -Kehagias, J. (2011). The Effects of Organizational Structure and Job Characteristics On Export Sales Managers Job Satisfaction And Organizational Commitment, *Journal of World Business*, 46, pp. 221-233.
- Küçük O., *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ekin Yayınevi, Bursa, 2016.
- Küçük, Orhan, vd. (2019) "İşgören Performansı Ölçeği" Geliştirme Çalışması: Bir Alan Araştırması", *Uluslararası Erciyes Bilimsel Araştırmalar Kongresi*, 26-28 Nisan 2019, Kayseri, ss. 572-582.
- Küçük, O., (2020) (Editör ve Yazar) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, Sonçağ Yayıncılık, Ankara.
- Küçük, Orhan (2020a) *İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri*, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 8. Bölüm, "Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu ve Örgütsel Bağlılık ve Taşra Sendromu Ölçeği", ss. 69-78.), Ankara: Sonçağ





Yayıncılık.

- Küçük, Orhan (2020b) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 5. Bölüm, “İşgören Performansının Belirlenmesi ve İşgören Performansı Ölçeği”, ss. 44-50.), Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Küçük, Orhan, Serkan Dilek, Nurten Küçük, Neslişah Özdemir (2018) “Örgütsel Bağlılık Düzeyinin Çalışma Birimlerine Göre Farklılaşması: Örgütsel Bağlılıkta Taşra Sendromu Teorisi”, 7th International Conference On Business Administration (Icba), May 3-5, 2018, Canakkale, Turkey. ss. 162-167.
- Luthans, F. (1992). Organizational Behavior. New York: McGrawHill Inc.
- Oberholster, F.R., & Taylor, J.W. (1999). Spiritual Experience and The Organizational Commitment of College. International Forum, 2(1). 57-58.
- Salancik, G. (1977), Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief. In: Staw, B. And Salancik, G., Eds., New directions in Organizational Behavior (1-54. St. Chicago: Clair Press.)
- Slocombe, T.E., & Dougherty, T.W., (1998). Dissection Organizational Commitment and Its Relationship with Employee Behavior. Journal of Business and Psychology, 12(4), 469-491.
- Shore, L. M. & Martin H. J. (1989), Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to work Performance and Turnover Intentions. Human Relations, 7, 625-639.
- Stup, R. E. (2006). Special Research Report: Human Resource Management and Dairy Employee Organizational Commitment. The Pennsylvania State University, 1-4.
- Uygur, Akyay (2009), “Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık”. Ankara: Barış Platin Kitapevi.
- Vural, B., & Coşkun, A., G. (2007). Örgüt Kültürü İletişim Liderlik Motivasyon Bağlılık Performans Açısından Değerlendirme. Ankara: Nobel Yayıncılık,
- Zeffane, R. (1994). Patterns of Organizational Commitment and Perceived Management Style: A Comparison of Public and Private Sector Employees. Human Relations, 47, 977-1010.
- Zefeiti S. M. B. A., & Mohamad N. A., (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees’ Work Performance. Int. Review of Management and Marketing, 7(2), 151-160.



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences



Banka Çalışanlarının Hassas Taban Teorisine İlişkin Yaklaşımları

Emine Didem Biber

Öğr. Gör. Kastamonu Üniversitesi, Daday Nafi ve Ümit Çeri MYO

edbiber@kastamonu.edu.tr

orcid: 0000-0002-3736-5826

Year: 2021 Summer

Number: 9

Volume: 2

pp: 155-176

Makalenin Geliş Tarihi: 12/01/2021

Kabul Tarihi: 06/05/2021

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.





Banka Çalışanlarının Hassas Taban Teorisine İlişkin Yaklaşımları

Emine Didem Biber

Özet

Bu çalışmanın amacı; bankada çalışan kadınların yönetim kademelerinde görev alma istek düzeylerinin hangi faktörlerden etkilendiğini ortaya koyabilmek için banka çalışanlarının hassas taban teorisine ilişkin değerlendirmelerini belirlemektir. Hassas taban teorisi göre; kadınlar aile içindeki rolleri nedeniyle, daha az çalışarak aileye daha fazla zaman ayırmayı tercih edebilmektedir ve bu nedenle de yönetici kademelerinde çalışmak konusunda mesafeli bir tavır sergileyebilmektedir. Bu çalışmanın örneklemini bir kamu bankasında görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklem basit tesadüfi yöntemle seçilmiş olup, araştırmaya 61 kamu bankası çalışanı katılmıştır. Araştırma nicel desenli olup, çalışma kapsamında ilişkisel tarama yöntemi benimsenmiştir. Araştırmada kadınların yönetici olma istek düzeylerini belirlemeyi amaçlayan hassas taban ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada Hassas Taban Teorisi kapsamında kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeyleri çalışanlar tarafından yüksek şekilde değerlendirilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri dikkate alındığında, elde edilen bu sonuçta istatistiki herhangi bir anlamlı farklılık ortaya çıkmamıştır. Çalışmada ortaya çıkan sonuçların nedenlerinin derinlemesine araştırılması için banka çalışanı kadınlarla nitel desenli araştırmalar yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: Banka çalışanları, hassas taban teorisi, kadın kariyeri.

Jell Kodu: M12

Bank Employees' Approaches to the Sensitive Base Theory

Abstract

The purpose of this study is to determine the evaluations of bank employees on





the sensitive base theory. According to the sensitive base theory, women may take a distant attitude towards working in managerial levels because of their roles in the family. The sample was chosen by simple random method, and 61 public bank employees participated in the study. Relational screening method has been adopted. The sensitive base scale, which aims to determine women's willingness to become a manager, was used in the study. In the study, within the scope of the Sensitive Base Theory, the willingness of women to be a manager was highly evaluated by the employees. Considering the demographic characteristics of the participants, there was no significant difference in this result. Qualitative research can be conducted with women working in the bank in order to investigate the reasons of the results of the study in depth.

Keywords: Bank employees, sensitive base theory, women carrier

Jell Code: M12

1. Giriş

Kadınların iş hayatında yeterince yer alamadıkları bilinen bir gerçek iken, çalışan kadınların da yönetim kademelerinde yer aldıklarını görmek sık rastlanan bir durum değildir. İş hayatında kadın yönetici sayısının azlığının mutlaka farklı sebepleri vardır. Erkek ve Karagöz (2009)'e göre kadınlar cinsiyet ayrımcılığı nedeniyle eğitimde fırsat eşitliğinden yararlanamamalarından dolayı üst düzey yönetim kademeleri için yeterli görülmemektedirler. Ayrıca ev hayatındaki rolü nedeniyle kadının iş hayatına katılımı ve işinde yükselmesi de engellenmektedir (Yurtal ve Bulut, 2015). Tüm bu engellere rağmen günümüzde yönetici pozisyonunda bulunan kadınların sayılarında hızlı bir artış görülmektedir, ancak istatistiklere göre kadınlar genellikle orta kademe yönetimlerde yer alabilmektedirler. Üst yönetim seviyelerinde ise kadınların daha az temsil edildikleri görülmektedir (Karaca, 2007).

Pamukoğlu (2004)'na göre çalışan kadınlar iş hayatında duyarlı yapıları nedeniyle özellikle insani ilişkilerde üstün başarı göstermektedirler. Bu nedenle insan ilişkilerinin ön planda olduğu finans, bilişim, turizm reklamcılık gibi hizmet ağırlıklı iş alanlarında kadınlara daha çok yer verilmektedir ve özellikle de bu alanlarda kadın yöneticilerin sayısının her geçen gün arttığı görülmektedir.





2. Teorik Çerçeve

İş hayatında sadece kadınların maruz kaldığı bazı örgütsel ve sosyal engeller bulunmaktadır. Kadınların karşılaştıkları bu engellemeler, onların kariyerlerindeki ilerlemenin sekteye uğramasına sebep olmaktadır. “Cam tavan sendromu” bu engellerden dolayı örgüt içerisinde kadınlar ile diğer çalışanlar arasında ortaya çıkan eşitsizliği açıklayan bir kavramdır (Telli, 2020). Wirth (2001) cam tavan kavramını, kadınların üst düzey yönetim kademelerine gelmelerini engelleyen görünmeyen, yapay engeller olarak açıklar. Cam tavan, yüksek mevkilere gelmeye çalışan kadınların karşılaştıkları engeller, belirsiz sorunlardır (İraz, 2009).

Bilican (2014)'a göre cam tavan, bir kadın yöneticinin terfi beklediği bir anda açıklayamadığı bir nedenden dolayı istediği terfiği alamaması durumudur. Bu durum ancak erkek odaklı örgüt kültürüyle, toplumsal ve bireysel faktörlerle açıklanabilir (Bajdo ve Marcus, 2001; Dreher, 2003). Örgütte kadın ve erkek çalışanların eşit değerlendirilmediği durumlar olabilir, eğer örgütte erkek odaklı bir kültür hâkim ise bu durum cam tavanın örgüt faktörü ile açıklanan engelleri olarak değerlendirilir (Smith vd., 2012; Weidekamm ve Willer, 2012). Toplumda bazı meslek ve görevlerin kadınlar tarafından yapılamayacağına dair önyargılar (stereotipler), cam tavanı ortaya çıkaran engellerin toplumsal faktör boyutudur (Keskin, 2016; Negiz ve Yemen, 2011).

Kadın ile ilgili yaygın değer yargıları, kadının aile içerisindeki görev paylaşımı, kadının cinsiyet özellikleri hakkındaki önyargılar gibi engeller “bireysel faktörler” olarak ele alınmaktadır. Kadın hem aile yaşantısında hem de iş hayatında başarılı olmak ister, bu çoklu rol üstlenme hali cam tavana kişi kaynaklı bir engel oluşturur (Leblebici ve Karcioğlu, 2014). Küçük (2017) bireysel faktörleri “hassas taban teorisi” ile açıklamaktadır. Bu teoriye göre; kadınlar aile içindeki rolleri nedeniyle, daha az çalışarak aileye daha fazla zaman ayırmayı tercih edebilmektedir ve bu nedenle de yönetici kademelerinde çalışmak konusunda mesafeli bir tavır sergileyebilmektedir (Küçük vd., 2018). Kadınlar erkeklere nazaran daha duygusaldır ve bu nedenle ailelerine zaman ayırabilmek için kariyerlerini feda etmeyi, daha az sorumlulukla çalışmayı tercih edebilirler (Gilligan, 1982).

Bankacılık en eski mesleklerden olmasına rağmen çalışma şartları dikkate alındığında en zor iş alanlarından biri olduğu bilinen bir gerçektir.





Çalışanların karşılaştıkları aşırı iş yükü, yüksek oranda sorumluluk, düzenli iş saatlerinin olmaması, ücret sorunu gibi faktörler bankacılık sektöründe çalışmanın zorluklarının ana kaynakları olarak sıralanabilir (Okutan, Yıldız, Konuk, 2013). Bankalarda aşırı iş yükü ve yoğun iş temposu çalışanların aile ve sosyal hayatlarında sıkıntılara yol açabilmektedir (Kalaycı ve Tekşen, 2006). Bankacılık işlemlerinde yapılan küçük bir hata büyük sonuçlar ve çalışanlar için maddi sorumluluklar doğurabilir. Bu nedenle banka çalışanlarının yüksek oranda sorumluluk üstlenmeleri gerekir (Gülerci, 2015). Bankada işlerin uzayabilmesi ve ertesi güne sarkması, müşteri ziyaretleri gibi faktörler nedeniyle bankacılıkta düzenli bir mesaiden söz edilemez. Ayrıca çalışma koşulları dikkate alındığında personelin aldığı ücretin de tatminkâr olduğu söylenemez (Yücel, 2020). Çalışma şartları bu kadar ağır olan bankacılık sektöründe; özellikle kadın çalışanların, iş ve ev yaşamı arasındaki dengesizlikler nedeni ile gerilimler yaşaması beklenen bir durumdur. Kadın çalışanların iş ve ev yaşamı arasında yaşadığı gerilimler üç türdür; zaman baskısına dayalı gerilim, çatışan rollerin yarattığı gerilim ve davranış tabanlı gerilim (Aytaç, 2001:49; Arıkan 2003). Zaman baskısına dayalı gerilim, daha çok küçük çocuk sahibi olan veya kalabalık ailelerde yaşayan kadınlarda görülür. Özellikle bu kadınlar; zorunlu olarak düzensiz sürelerde çalışmaları veya fazla mesaiye kalmaları nedeniyle, işe fazladan vakit ayırdıklarında ailelerine ayırmaları gereken zamandan kısıtlamaya gitmekte ve dolayısıyla böyle bir gerilimi yaşamaktadırlar (Doruk ve Özdevecioğlu, 2009; Greenhaus, Allen ve Spector, 2006).

İşte yaşanan yorgunluk ve stres, çalışanların diğer yaşam alanlarındaki performanslarında gerileme meydana getirebilir; bu ise “çatışan rollerin yarattığı gerilim” ile açıklanır (Knetcht ve diğerleri, 2011). Çalışanların iş yerinde evde olduğu kadar rahat, evde ise işte olması gerektiği gibi ciddi olmaları durumu ise davranış tabanlı gerilim olarak ifade edilmektedir (Doruk ve Özdevecioğlu, 2009). Bu durumda kadın çalışanların iş hayatlarındaki performanslarının medeni durumlarıyla, çocuk sahibi olup olmamalarıyla yakın ilişkili olduğunu söylemek yanlış olmaz (Eker ve Özmeye, 2012; Dursun ve İştari, 2014).

3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; bankada çalışan kadınların yönetim kademelerinde görev alma istek düzeylerinin hangi faktörlerden etkilendiğini ortaya





koyabilmek için banka çalışanlarının hassas taban teorisine ilişkin değerlendirmelerini belirlemektir.

4. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırma nicel desenli olup, çalışma kapsamında ilişkiisel tarama yöntemi benimsenmiştir. İlişkiisel tarama yöntemi ile iki veya daha fazla değişken arasında var olan ilişkinin belirlenmesi amaçlanır (Johnson, Christensen ve Turner, 2014). Araştırmada anket tekniği kullanılmış olup, çalışma Covid-19 Pandemi döneminde yürütüldüğünden, veri toplama işlemi elektronik ortamda internet üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada Küçük (2017, 2020) tarafından geliştirilen ve kadınların yönetici olma istek düzeylerini belirlemeyi amaçlayan Hassas Taban Teorisi ölçeği kullanılmıştır. 11 soruluk bu ölçek 5'li likert tipindedir (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kısmen Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum). Ölçekte yer alan 8., 9., 10. ve 11. sorular ters yönlü olup, değerleri çevrilerek analizler yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS programı yardımı ile analiz edilmiştir. Örneklemin genel özellikleri betimsel istatistik değerleri hesaplanarak açıklanmıştır. Araştırma kapsamında ele alınan ilişkilerin incelenmesi için faktör analizi ve t-testi kullanılmıştır.

Bu çalışmanın örneklemini bir kamu bankasında görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Bu durum aynı zamanda araştırmanın bir sınırlılığı olmasına rağmen çalışmanın sonuçlarının kadın çalışanların yönetici olma isteklilik eğilimlerinin banka çalışanları tarafından değerlendirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Örnekleme basit tesadüfi yöntemle seçilmiştir. Bu yöntemde örnekleme alınan her katılımcının evrenden seçilme ihtimali eşit düzeydedir (Büyüköztürk, 2007). Araştırmaya 61 kamu bankası çalışanı gönüllülük esasına dayalı olarak katılmış olup, katılımcılara ilişkin detaylı bilgiler Tablo1.'de verilmiştir.





Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri

		f	%
Cinsiyet	Kadın	35	57
	Erkek	26	43
Medeni Durum	Bekâr	13	21
	Evli	48	79
Yaş	25-34	2	3
	35-44	50	82
	45 ve daha fazlası	9	15
Eğitim Durumu	Master	27	45
	Üniversite	32	52
	Yüksekokul	2	3
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Evet	50	82
	Hayır	11	18
Çocukların Yaşı	16 yaşından büyük	10	16
	8 yaşından küçük	51	84
Bankadaki Unvanı	Bölüm Müdürü	20	33
	Diğer	13	21
	Servis Yetkilisi	4	7
	Uzman	4	7
	Yönetmen	20	33

Tablo 1'e göre çalışanların %79'unun evli, %82'sinin çocuklu ve 35-44 yaş aralığında olduğu görülmüştür. Katılımcıların %84'ünün çocukları 8 yaşından küçük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca master yapanlar (%45) ile üniversite mezunları (%52) bir arada düşünüldüğünde, ankete katılanların

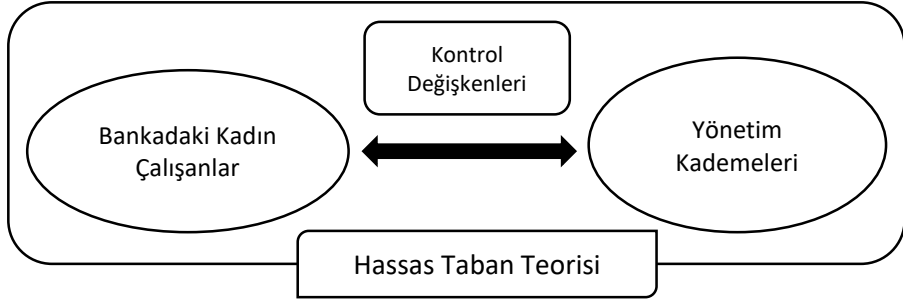




oldukça eğitilmiş oldukları söylenebilir. Çalışanlar çoğunlukla yönetmen (%33) ve bölüm müdürü (%33) gibi üst düzey unvanlara sahiptirler.

5. Araştırmanın Modeli

Bankada çalışan kadınların yönetim kademelerinde görev alma istek düzeylerinin hangi faktörlerden etkilendiğini ortaya koyabilmek için banka çalışanlarının hassas taban teorisine ilişkin değerlendirmelerini belirlemeyi amaçlayan araştırmanın modeli Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1.’de görüldüğü üzere bankada çalışan kadınların yönetim kademelerinde görev alma istek düzeyleri, Hassas Taban Teorisi çerçevesinde çeşitli demografik değişkenler açısından ele alınmıştır.

6. Araştırmanın Hipotezleri

Küçük (2017) tarafından ortaya konulan “Hassas Taban Teorisi”ne göre; güçlü annelik duygusundan dolayı kadınların ailelerine duydukları yoğun sevgi ve ev yaşantısına karşı hissettikleri hassasiyet nedeniyle, kadın çalışanlar bilinçli olarak daha az zaman harcayacakları işleri ve yönetim kademelerinde yer almamayı tercih ederler.

Hassas <taban Teorisi konusunda Canal (2018) , Beshina (2019) ve Tin (2019) Hassas Taban Teorisi hakkında yaptıkları çalışmalarda, teoriyi destekleyecek şekilde bulgular elde ederek, kadınların yönetim kademelerine mesafeli yaklaştıklarını ortaya koymuşlardır.

Bu doğrultuda araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.





H₁: Banka çalışanlarına göre kadın çalışanlar yönetici olmak istemezler.

H₂: Banka çalışanlarının cinsiyetleri ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₃: Banka çalışanlarının medeni durumları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₄: Banka çalışanlarının çocuk sahibi olma durumları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₅: Banka çalışanlarının çocuklarının yaşları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₆: Kadın banka çalışanları yönetici olmak istemezler.

H₇: Kadın çalışanların medeni durumları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₈: Kadın çalışanların çocuk sahibi olma durumları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H₉: Kadın çalışanların çocuklarının yaşları ile hassas taban teorisine ilişkin tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

7. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde araştırmadan elde edilen verilerin analiz bulguları yer almaktadır. Çalışmada kullanılan ölçeğe ilişkin güvenilirlik ve doğrulayıcı faktör analiz bulguları Tablo 2.'de sunulmuştur.





Tablo 2. Hassas Taban Ölçeği Bulguları

Ölçek Soruları	Ortalama	Faktör Yüğü			Öz Değer	Varyans Açıklama Oranı (%)	Cronbach Alfa	KMO Değeri
		1	2	3				
1. Fakülte bitirmesine rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	4,03	0,919						
2. Belli bir uzmanlığı, sertifika ve yetkinliği olmasına rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	3,92	0,9			1,25	74,002	0,857	0,8
3. Çalışabilir işi olmasına rağmen bir işte çalışmayıp eviyle ilgilenen kadınlar erkeklerden daha çoktur.	3,84	0,89						
4. Evle ilgili sorumlulukları	3,64	0,68	0,48					



nedeniyle kadınlar erkeklere göre part time çalışmaya daha isteklidir.							
6. Kadınlar erkeklere göre evde zaman geçirmeye daha isteklidir.	3,41	0,85					
7. Kadınlar erkeklere göre çocuklarıyla birlikte zaman geçirmeye isteklidir.	3,80	0,78					
5. Kadınlar erkeklere göre daha erken emekli olmaya isteklidir.	3,85	0,76					
11. Evli, çocuklu kadınlar, bekâr veya çocuksuz kadınlara göre yönetici olmaya daha az istekli olabilir.	2,82	0,56	0,54				
9. Yönetici olarak alacağı kararlardan duygusal anlamda daha	2,10		0,85				



fazla etkileneceği (empati yapacağı) için kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.							
8. Yöneticiliğin yoğun mesai gerektirmesi nedeniyle kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.	2,49			0,77			
10. Yöneticiler seyahat ve toplantılar nedeniyle ev dışında daha fazla zaman geçireceklerind en kadınlar erkeklere göre yönetici olmaya daha az isteklidir.	2,64			0,74			

Tablo 2'ye bakıldığında, ankette yer alan faktörler için hesaplanan Cronbach's Alfa katsayısının 0,857 olduğu görülmektedir. Bu değer 0,80'den büyük olduğu için yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçların yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2007; Küçük,





2016). Elde edilen verilerin analizinde KMO değeri 0,802 olarak bulunmuştur. Bu değerın sınır olan 0,50'nin üzerinde olması, yapılan anket çalışmasında ele alınan örneklemin yeterli olduğunu ve verilerinden anlamlı faktörlere ulaşılabilirliğini gösterir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Ayrıca faktör yüklerinin her birinin 0,50'den yüksek olması ve öz değerin (1,247) 1'den büyük olması nedeniyle anket çalışması için kullanılan ölçekte yer alan ifadelerin analize uygun olduğu söylenebilir (Büyüköztürk, 2002). Varyans açıklama oranı ise %74,002 olarak bulunmuştur. Ayrıca elde edilen verilerin KolmogrovSmirnov katsayısı (0,006) 0.05 ten küçük olduğu için veriler normal dağılım göstermektedir. Ayrıca, çarpıklık (Skewness: -0,427) ve basıklık (Kurtosis; 0,759) olup, çarpıklık katsayıları ± 1.96 arasında olduğundan dolayı grupların normal dağılım gösterdikleri bu analizlerle desteklenmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Veriler normal dağılım gösterdiği için, verilerin analizinde parametrik test olan bağımlı gruplar t-testi uygulanmıştır.

Tablo 3. Kontrol Değişkenlerine göre t Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Demografik Faktörler	Gruplar	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Sig.
Yönetici Olma İsteği	Cinsiyet	Kadın	35	3,81	0,45	-2,795	,007*
		Erkek	26	3,49	0,48		
	Medeni Durum	Evli	48	3,65	0,50	-,775	,442*
		Bekâr	13	3,77	0,44		
	Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	50	3,63	0,49	-1,459	,150*
		Yok	11	3,87	0,45		
	Çocukların Yaşı	8'den küçük	51	3,70	0,49	,674	,503*
		16'dan büyük	10	3,58	0,46		





Tablo 3'e göre, Hassas Taban Teorisi kapsamında kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeylerinin ankete katılan hem kadın (ort. 3,81) ve hem de erkek (ort. 3,49) banka çalışanlarınca yüksek olarak algılandığı görülmektedir. Ancak yine de bu ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p=0,007 < 0,05$). Buna göre kadın çalışanların yöneticilik yapma konusundaki istekliliklerinin erkeklerin tahminlerinden yüksek olduğu söylenebilir. Bu yüksek istekliliğin ankete katılan çalışanların medeni durumuna, çocuk sahibi olup olmamasına ve çocuklarının yaşlarına göre değişmediği söylenebilir.

Bu değerlendirmelere yönelik; kadınların kendi içindeki durumunu gösteren t-testi analiz sonuçları Tablo 4.'te verilmiştir.

Tablo 4. Kadın Çalışanların Yönetici Olma İsteklilik Düzeylerinin Kontrol Değişkenlerine göre t Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Demografik Faktörler	Gruplar	n	Ortalama	Standart Sapma	t değeri	Sig.
Yönetici Olma İsteği	Medeni Durum	Evli	24	3,80	0,48	-,440	,815*
		Bekâr	11	3,87	0,39		
	Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	27	3,77	0,46	-1,239	,224*
		Yok	8	3,99	0,36		
	Çocukların Yaşı	8'den küçük	28	3,85	0,45	-,770	,447*
		16'dan büyük	7	3,70	0,45		





Tablo 4'e göre bakıldığında; ankete katılan 35 kadın çalışanın ölçek ortalamalarının yüksek olduğu (her biri 3,70'in üzerinde) ve yine bu ortalamaların demografik özelliklere göre değişmediği söylenebilir (her $p > 0,05$). Dolayısıyla banka çalışanı kadınların yönetici olma isteklerinin yüksek olduğu; bu durumun kadının evli ya da bekâr olmasıyla, çocuk sahibi olup olmamasıyla ve çocuğunun yaşına göre değişmediği görülmektedir.

8. Sonuç

Bu çalışmada; bankada çalışan kadınların yönetim kademelerinde görev alma istek düzeylerinin hangi faktörlerden etkilendiğini ortaya koyabilmek için banka çalışanlarının hassas taban teorisine ilişkin değerlendirmelerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, katılımcılardan toplanan veriler nicel analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının çoğunluğunun evli ve çocuklu olması, "kadın çalışanların annelik duygusunun ortaya koyduğu aile yaşamına bağlılıklarından dolayı, yönetim kademelerinde görev alma konusunda mesafeli davranmalarını" konusu olan hassas taban teorisinin değerlendirilmesi için örneklemin uygun seçildiğini göstermektedir.

Çalışmada Hassas Taban Teorisi kapsamında; kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeyleri, çalışanlar tarafından yüksek şekilde değerlendirilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın ilk hipotezi olan H_1 reddedilmiştir. Ayrıca bu durum katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla H_2 kabul edilmiştir.

Burada kadın çalışanların değerlendirme ortalamalarının erkeklere kıyasla daha yüksek çıkması dikkat çekmiştir. Kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeylerinin çalışanlar tarafından değerlendirme sonuçlarının araştırmaya katılan çalışanların medeni durumuna, çocuk sahibi olma durumuna ve sahip oldukları çocukların yaşına göre değişmediği görülmüştür. Bu durum H_2 , H_3 , H_4 ve H_5 hipotezlerinin kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

Ayrıca kadın çalışanların sonuçları ayrı değerlendirildiğinde; bankada çalışan kadınların yüksek çıkan yönetici olma istek düzeylerinin onların





medeni durumlarına, çocuk sahibi olma durumlarına ve sahip oldukları çocukların yaşına göre değişmediği görülmüştür. Dolayısıyla araştırmada H₆ reddedilmiş, H₇, H₈ ve H₉ hipotezleri kabul edilmiştir.

9. Tartışma

Bu araştırmadan elde edilen sonuca göre, yönetici olma konusunda kadınların erkeklerin zannettiğinden daha çok istekli olduklarını söylemek mümkündür.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, Canal'ın (2019) yaptığı çalışmada elde ettiği, "kadınların yönetici olma istekliliklerinin orta ve üzeri düzeyde olduğu" sonucuyla da örtüşmektedir. Buna karşın Küçük (2008) ve Tin (2019) yaptıkları çalışmalarda elde ettikleri, "kadınlar yönetici olma konusunda fazla istekli değiller" sonucuyla da çelişmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeylerinin çalışanların medeni durumuna, çocuk sahibi olma durumuna ve sahip oldukları çocukların yaşına göre değişmediğini söylemek mümkündür. Bu durum Uysal'ın (2020) ve Tin (2019)'in çalışmalarında elde ettikleri, kadın çalışanların medeni hali ve çocuk sahibi olma durumlarının yönetici olmaya istekliliklerinde anlamlı bir fark yaratmadığı bulgusu ile örtüşmektedir. Ancak bu sonuç, Canal (2019)'ın çalışmasında elde ettiği, "evli kadın çalışanların yönetici olma istek düzeyleri bekâr kadınlara göre daha yüksektir" sonucu ile farklılık arz etmektedir.

Bankacılık sektöründe çalışma şartları ağır olmasına rağmen, genel olarak çalışanların aldığı ücretler maalesef her kademedede tatminkâr düzeyde değildir. Bu kapsamda yöneticilik çalışanlar için bir güç algısı olarak görülmekte ve bankada yönetici olarak çalışmak çalışanlar için daha fazla saygınlık, daha az operasyonel iş yükü ve daha fazla ücret anlamına gelmektedir (Sığırı, Tabak ve Ercan, 2009). Özellikle kamu bankalarında; hiyerarşik yapının yoğun olarak hissedilmesi ve çalışanların izin, mesai saatleri gibi konularda üste bağlı olmaları kadın çalışanların yöneticilik konusunda istekli olmalarının bir diğer sebebi olabilir. Bankacılık sektörü; doğası gereği, sadece yönetici kademelerinde çalışan kadınlar için değil alt kademelerde çalışan kadınlar için de yoğun mesai saatleri gerektirmektedir. Bu sebeple bankacılık sektöründe kadın çalışanlar; aynı mesai saatleri içinde





çalışma şartları, ücretleri daha iyi olan yöneticilik pozisyonlarını tercih edebileceklerdir. Bu bağlamda kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeylerinin çalışanlar tarafından yüksek şekilde değerlendirilmesi anlaşılmalıdır.

10. Öneriler

Araştırma sonuçları çerçevesinde, hassas taban hakkında yapılacak başka araştırmalara ışık tutması ve kadın istihdamının her geçen gün arttığı bankacılık sektörü için düşünülen öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmuştur.

- Bankada çalışan kadınların aile içindeki rolleri dikkate alındığında; özellikle kadın çalışanların izin haklarının kullanımı ve mesai saatleri gibi konularda çalışma şartlarında iyileştirmelere gidilmesi gerekmektedir.
- Bu çalışmada kadın banka çalışanlarının yönetici olma konusundaki isteklilik düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Başka bir çalışmada yönetici olan kadın banka çalışanlarının bu istek düzeylerinin değişip değişmediği araştırılabilir. Değişiyorsa bunun sebeplerini ele alan nitel çalışmalar yapılabilir.
- Kadınların yöneticilik yapma konusundaki isteklilik düzeyleri, demografik özelliklerine göre değişmemektedir. Dolayısıyla bankalar, çalışanların medeni durumlarını ya da çocuk sahibi olma durumlarını dikkate almaksızın, yönetici olma konusunda son derece istekli olan kadın çalışanlarına yöneticilik konusunda hak ettikleri fırsatları sunmalıdırlar.
- Yönetici olma konusunda kadınların, erkeklerin zannettiğinden daha çok istekli olduklarını söylemek mümkündür. Buna göre erkek banka çalışanlarının bu husustaki önyargılarını kırmak adına, bankalarda daha fazla kadın yönetici istihdam edilmelidir.
- Çalışma bir kamu bankası çalışanları ile yapılmıştır. Bu çalışmanın önemli bir sınırlılığı olarak görülebilir. Bu nedenle benzer bir çalışma özel banka çalışanları ile de yürütülebilir.



Banka Çalışanlarının Hassas Taban Teorisine İlişkin Yaklaşımları

(pp. 155-176) *Emine Didem Biber*



- Çalışmanın örneklemini 61 banka çalışanı ile sınırlıdır. Başka bir çalışmada daha geniş bir örneklem grubu ile bir tarama çalışması tasarlanabilir.
- Çalışmada ortaya çıkan sonuçların nedenlerinin derinlemesine araştırılması için banka çalışanı kadınlarla nitel desenli araştırmalar yapılabilir.





Kaynakça

- Arıkan, S. (2003). Kadın Yöneticilerin Liderlik Davranışları ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *GÜ.İ.İ.B.F. Dergisi*, 5, 1-20.
- Aytaç, S. (2001). *Çift Kariyerli Eşler ve Çalışma Yaşamındaki Yeri*. Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Bajdo, L.M., & Marcus, W.D. (2001). *Percetions Of Organizational Culture and Women's Advancement In Organization: A Cross-Cultural Examination*, 45(5- 6): 399-414 .
- Benshina, K. (2019). Sensitive Base Theory in Women Career Management. *The International New Issues in Social Sciences*, 7(1), 97-108.
- Bilican, Gökkaya Veda (2014). Cam Tavan, Kadın ve Ekonomik Şiddet. *International Journal of Social Science*, C: 2, No: 26 , s. 371-383.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Data analysis handbook for social sciences*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- 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.
- Dreher, G. F. (2003). Breaking the Glass Ceiling: The Effects of Sex Rations and Worklife programs on Female Leadership at the Top. *Human Relations*.
- Dursun, S., & İstar, E. (2014). Kadın çalışanların yaşamış oldukları iş aile yaşamı çatışmasının iş ve yaşam doyumu üzerine etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(3), 127-137.
- Erkek, S. ve Karagöz, H. (2009). *Kadının İş Hayatındaki Yeri Ve Karşılaştığı Sorunlar*. Konya Ticaret Odası Etüt Araştırma Servisi.
- Gilligan, C. (1982). *In A Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Greenhaus, J. H., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2006). *Health consequences of work-family conflict: The dark side of the work-family interface*. In *Employee health, coping and methodologies*. Emerald Group Publishing Limited.





- Gülerci, A. F. (2015). Sorumluluk Hukuku Bakımından Bankacılıkta Risk Kavramı. *Türkiye Bankalar Birliği*.
- İraz, Rıfat (2009). Çalışma Yaşamında Kadın ve Erkek Yöneticilerin Cam Tavan Sendromuna İlişkin Tutumlarının Karşılaştırılması. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, C: 21, No: 23, s. 277.
- Johnson, R. B., Christensen, L. B., & Turner, L. A. (2014). *Research Methods, Design and Analysis*.
- Kalaycı, Ş., & Tekşen, Ö. (2006). Muhasebecilik mesleğinde karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri: Isparta il merkezi uygulaması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (31), 90-101.
- Karaca, A. (2007). *Kadın yöneticilerde kariyer engelleri: cam tavan sendromu üzerine uygulamalı bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Konya.
- Keskin, Emine.(2016) *Beş faktör kişilik özellikleri ve cam tavan engeli arasındaki ilişkiler: Antalya Kundu bölgesindeki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Küçük O., (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Bursa: Ekin Yayınevi.
- 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.), Ankara: Sonçağ Yayıncılık.
- Küçük, O., Küçük, N., Dilek, S. & Hacısalihoğlu, G. H. (2018). *Kadımların Kariyer Yönetiminde Hassas Taban Teorisi: Bir Araştırma*. Uluslararası Kadın Araştırmalarında Yeni Ufuklar Konferansı (IWSC), Sakarya Üniversitesi, 8-9 Mayıs, s. 75.
- Leblebici, Y. ve Karcıoğlu, F. (2014). Kadın Yöneticilerde Kariyer Engelleri: Cam Tavan Sendromu Üzerine Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4): 2-20.





- Negiz, N. ve Yemen, A. (2011). Kamu Örgütlerinde Kadın Yöneticiler: Yönetici ve Çalışan Açısından Yönetimde Kadın Sorunsalı. *SDÜ Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24, ss. 195-214.
- Okutan, E., Yıldız, S., & Konuk, F. (2013). Business life burnout syndrome: a study of finance and accounting for determining the level of employees/İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 1-18.
- Özdevecioğlu, M., & Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile Ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş Ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69-99.
- Özmete, E., & Işıl, E. (2012). İş-Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 1-23.
- Pamukoğlu, E. (2004), *Katılım bankalarında çalışan kadın personellerin cam tavan algılarının belirlenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Sığırı, Ü., Tabak, A., & Ercan, Ü. (2009). Kültürel değerlerin yönetsel kapsamda analizi: Türk bankacılık sektörü uygulaması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 1-14.
- Smith, P., Crittenden, N. ve Caputi, P. (2012), Measuring Women's Beliefs about Glass Ceilings: Development of the Career Pathways Survey, *Gender in Management*, 27(2), ss.68-80.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Principal components and factor analysis*. Using multivariate statistics, 4 (1), 582-633.
- Telli, B. (2020), *Duygusal zekânın yönetici etkinliğindeki rolünün kadın yöneticiler bağlamında incelenmesi ve bir araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.





Tin, S. (2019). Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisi: Kastamonu İlinde Bir Uygulama. *The International New Issues in Social Sciences*, 7(2), 161-180.

Uysal, D. (2020). Algılanan Örgütsel Destek ile Kadın Kariyerinde Hassas Taban Teorisinin İlişkisi. *The International New Issues in Social Sciences*, 7(2), 161-180.

Wirth, L.. (2001). *Breaking Through The Glass Ceiling: Women in Management*. International Labour Office.

Yurtal, F., Bulut, M. Sencer (2015). *Evdeki Görev ve Sorumlulukların Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi: Çocukların Görüşleri*. Türkiye’de ve Dünyada Kadın Araştırmaları, Adana, 2015, s. 215-227.

Yücel İ. (2020). *Çalışan kadın sayısının boşanma oranındaki etkisi: Bankacılık sektöründe örnek bir çalışma* (Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



TINI- SOS

The International New Issues In SOcial Sciences



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company

Abdallah Elarifi

Global Airlines, Flight engineer, Tripoli, Libya (Master student).

abdallahaalarifi91@gmail.com

orcid: 0000-0002-9777-2415

Year: 2021 Summer

Number: 9

Volume: 2

pp: 177-202

Makalenin Geliş Tarihi: 13/01/2020

Kabul Tarihi: 26/07/2021

Makalenin Türü: Araştırma makalesi

İntihal /Plagiarism: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş, telif devir belgesi ve intihal içermediğine ilişkin rapor ve gerekliyse Etik Kurulu Raporu sisteme yüklenmiştir. / This article was reviewed by at least two referees, a copyright transfer document and a report indicating that it does not contain plagiarism and, if necessary, the Ethics Committee Report were uploaded to the system.



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company

Abdallah Elarifi

Abstract

In an environment of intense competition due to globalization and technological developments, companies have started to give more importance to logistics management in order to keep their market and protect their activities. The main purpose of logistics management is to ensure the efficient realization of logistics activities such as flow, transportation and storage of semi-finished products, raw materials, products, services or related information in order to meet customer needs and provide satisfaction. Although the quality of service in the literature has been investigated in many service sectors such as banking, retailing, health, education and tourism, there are limited studies on the quality of cargo service providers.

In this study, the relationship of service quality of cargo companies and service quality with business performance were investigated. Data were collected by electronic questionnaire method. In the analysis of the data, variables were determined using exploratory factor analysis. Confirmatory factor analysis was used to confirm the dimensions.

Key words: Logistic service quality, business performance, unlimited Improvement

Jell Code: M11





Lojistik Hizmet Kalitesi, Sınırsız İyileştirme ve İş Performansı İlişkisi: Libya Hava Kargo Şirketi Üzerine Bir Araştırma

Özet

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak yoğun rekabet ortamında firmalar pazarlarını korumak ve faaliyetlerini sürdürebilmek için lojistik yönetimine daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Lojistik yönetiminin temel amacı, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak ve memnuniyetini sağlamak için yarı mamul, hammadde, ürün, hizmet veya ilgili bilgilerin akışı, nakliyesi ve depolanması gibi lojistik faaliyetlerin verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktır. Literatürde hizmet kalitesi bankacılık, perakendecilik, sağlık, eğitim ve turizm gibi birçok hizmet sektöründe araştırılmış olmasına rağmen kargo hizmet sağlayıcılarının kalitesine ilişkin sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır.

Bu çalışmada kargo firmalarının hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ile işletme performansı ilişkisi araştırılmıştır. Veriler elektronik ortamda anket yöntemiyle toplanmıştır. Verilerin analizinde açılımlı faktör analizi kullanılarak değişken boyutları belirlenmiştir. Boyutları doğrulamak için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Lojistik hizmet kalitesi, işletme performans, Sınırsız İyileştirme

Jell Kodu: M11

1. Introduction

Quality is a major feature for any manufacturing and service firms which is often defined as meeting expectations. Services quality is difficult, but also vital because of the characteristics of the service such as production and consumption competition, volatility (unable to store), variability (heterogeneity) and abstraction. The behaviour and personality qualities of the service provider and the industry lead, apart from its characteristics, to a more relative measurement and evaluation of service quality than products.

Different authors in the literature offered numerous methods and scales for measuring the quality of services. Grönross' (1984), the most often acknowledged perceived and expected service comparison model, is based again on Parasuraman et al. (1988) and on the Cronin and Taylor's (1992),





SERVPERF models which only take account of perceived performance. The model SERVPERF claims that service quality depends on performance (perception). With the SERVPERF scale, clients are measured with 22 variables in terms of service quality. It has been tested for dependability and validity by numerous services, including banking, education, public health and tourism.

Although there are many studies in literature from various cultures, the quality of service of various logistical activity is restricted, studies on cargo services are limited. In order to determine the quality of service in air cargo in China, Wang (2007) has employed quality deployment technique. The impact of quality of service on customer value was also investigated.

The cargo business has become an industry in which the international and national companies are strongly competing. For the parties, the quality of the services delivered by cargo firms with a growing position in the actual economy has become increasingly crucial. In this regard, the parties will profit in terms of customer satisfaction from determining and enhancing the service quality of freight businesses. It is also established that client contentment increases the buying behaviour. This is why customer satisfaction with the quality of the shipping company's service in Libya and the repetitive buying behaviour of the relationship are vital for the improvement of shipping firms' quality of services. The major aims of the study are; to determine SERVPERF scale validity and reliability in measuring cargo cargo businesses' service quality, and determine quality of service dimensions and examine the link between quality of service, customer satisfaction and the intention in cargo companies to buy again.

It is hoped that the results achieved from the study will provide a valid and reliable scale for assessing cargo cargo companies' service quality, for knowing how much they can build on quality improvement efforts and for being aware of the link between customer satisfaction and service quality and re-build behaviour. In addition, the analytical results achieved will contribute to the creation of limited information in the literature, with the valid and dependable reliability of the SERVPERF scale in the service quality measures of cargo firms.

2. Theoretical Framework

Service is defined as acts, profits, or saturation offered for sale or for sale by the American Marketing Association (AMA). In another definition,





services come in the form of all economic activities, whose output is non-physical, consumed during production and which in fact contribute abstract values such as convenience, entertainment, convenience, comfort and health to consumers. Grönroos (1984) defined service by its customers, the service and/or the services' physical resources, the commodities and/or systems, as answers to client problems, as a number of actions or activities that are, more or less, intouchable. The services are based on customer requirements and expectations and the service provides answers to different consumer problems (Berkowitz et al., 2000).

While Kotler (1997) makes a simple and common definition of all the attributes of a product or service depending on its capacity to satisfy indirect or declared wants.

Costs for businesses are also decreased since higher quality of service means less traffic, reduced corrective work, fewer complaints and lower turnover of employees and reduced insufficiency. The quality of service also offers a competitive edge for businesses and the belief that services are left relatively to consumers (Baker, 2000).

Quality of service is perceived by customers in terms of quality of service. A comparison of client expectations and service delivery is the consequence of perceived service quality. The result of a comparison between expected performance and perceived service performance is thereby defined (Brady, 2002).

Service quality is described as a long-term performance assessment mindset. However, the quality of service, the customer's wants and expectations, should be expressed as the extent to which the service has those characteristics and traits, through these aspects. Under another definition, the quality of the service relates to ease of service access, openness of communication tools, courtesy of service providers, expertise and the degree to which the service meets the requirements of the Customer and the quality and timeliness of the results achieved through the Service. (Coo, 2002)

Logistics is the activity which allows the goods to be delivered at the appropriate destination and on time to the right custodian. Logistics nonetheless emerges as a force for coordinating and coordinating producers, distributors, customers and external suppliers.

Logistics is described as the planning, execution, and control of





material transportation operations from the start to point of consumption for products and services. The provision of information on product moving procedures is another requirement of the client in the provision of logistics services. Logistics has gone from buying client orders, collecting items, preparing customs or transit documentation to storing all business processes with a service viewpoint. Logistics has a wide range of services. Logistics encompasses a wide range of infrastructures, transactions, services and activities from the manufacturing through the delivery of goods to customers, in accordance with another definition. The primary components of the industry include product purchase, transit, stockpiling, transfer, clearing of customs, transportation, distribution and tracking. (Küçük, 2011)

In order to ensure current and future profit Maximization by cost-effective order processes, logistics is considered as the strategic management of raw material, partially completed products, procurement and shipping process, as well as within the company, and throughout the distribution canal. Management of logistics; material management involves a combination of the physical life curve and the physical distribution.

Quality services for air cargo airlines

When a company imports or exports products, the first step is for the cargo to be shipped to a storage facility and a customs inspection application. Carried goods can be categorised into three categories – import, export and transit. Express mail operations are separated into express and on-board mail operations. Another division between express handling units is possible in export and import processes. Similarly, air freight operations include import and export activities. For this article, cargo handling activities are separated into the handling of documents and good handling of airline cargo, including customs inspections and the processing of trade information. (Wang, 2007)

In view of growing competition the idea of logistics and logistics is vital for its survival and for the rapid and effective supply of raw materials and products to its customers. The quality of service may be assessed using SERVQUAL process in the logistics sector. The SERVQUAL approach has five dimensions modified accordingly to the logistics sector: (Panayides, 2005)

Physical features: comprises the company's service and look of the equipment and equipment. The contemporary and innovative transport





methods, staff cleanliness and order, and the aesthetic look of the branches are crucial for physical qualities within the logistics industry.

Reliability: The trustworthiness component means that the pledged service can be delivered on time and without errors. The goods to be delivered without harm to the client promptly at the appropriate location and in the correct invoicing procedure is carried out in the logistically sector. (Sultan, 2010)

Enthusiasm: The enthusiasm component is customer service quickly and customer concerns may be solved. In the area of logistics the employees want to support the client in the timely implementation of the applications given to ensure the position of the transported goods in the transport procedure, to meet the customer's needs.

Trust: The confidence dimension is the staff's capacity to build a sense of confidence in the client. In the logistics industry, it reflects its customer expertise with its logistical expertise. To ensure a safe delivery of the conveyed goods to the client.

Empathy: it is the desire of the staff in the customer to put themselves in the place of the client. The client is able to speak to the firm in the logistics sector simply, the personnel are interested in the customer and are able to replace him. (Wijetunge, 2016)

3. Aim of The Research

The aim of the research is to determine the relationship among logistic service quality, unlimited improvement and business performance in Libyan air Cargo Company.

Within this framework, the importance levels of business performance factors and service quality dimensions that emphasize unlimited improvement will be determined.

4. Scope and Methodology

In the research, it was tried to reach all of the 100 cargo companies, that is the main mass, and analysis was made on the data of 73 companies that wanted to participate in the study and provided feedback.

Within the scope of the research, scale was used in Küçük et al. (2003). Also the relationship between the variables was tested by correlation analysis. Scales; 1 Completely Disagree, 2 Disagree, 3 Neither Agree Neither





Agree, 4 Agree and 5 Completely Agree, 5-point Likert scale (Küçük, 2016).

Parasurman was used to measure Logistics service quality. It serves to understand the effect of logistics service quality on business performance at the scale in which logistics activities are evaluated.

Küçük (2020a) scale was used as business performance factors. In the scale in which business performance is evaluated, it serves to reveal how close businesses can reach their goals in line with the goals they set. The unlimited improvement Scale, developed by Küçük (2020b), which is measured with 19 items in the field with recent developments, was selected for use in the research.

The total number of personnel is 73 companies operating in air cargo service in Libya. Questionnaire technique was used to collect research data. Considering the time and costs, an electronic questionnaire was prepared and sent to the participants. All participants received and answered the questionnaire online.

The results of the research were obtained by analyzing the data collected from the companies using SPSS 17.0 package software. The data received will be evaluated using standard deviation methods: minimum, maximum, proportion and frequency. The findings were collected and analyzed in tables. Factor and reliability analyzes are performed to evaluate the survey subjects and the answers to the questions asked in the survey can be obtained from the worksheets; The percentage distribution of the results is explained numerically and the tables related to the research subject are given respectively.

In order to calculate the validity and reliability, Cronbach Alpha Test and Factor Analysis were applied to the questions given by the participant. Our aim is to assess the validity of the measurement tool to the extent that it can be measured accurately without including additional features.

5. Model of Research

The research model is shown in Figure 1.





Figure 1. Research Model

As shown in Figure 1, the link between quality of service, company performance and endless improvement has been studied. The link between the three factors has been investigated in this context.

Wijetunge (2016) discovered an accurate link between service quality and corporate performance. Benshina (2018) found the relevance of business performance elements to be significant.

6. Hypothesis

The connection between corporate performance and limitless improvement was studied by Sultan (2010). Esmailpour (2016) recommended the use of a quality retail service metric composed of 5 factors in relation to halal logistics performance.

Hopkins et al. (1993) analysed the differences between the perceptions of service quality between shippers and maritime transport providers. Semeijn (1995) conducted a survey of 305 international shipping businesses and 27 worldwide corporations offering shipping services. To assess the





difference between consumer expectations and perception, Parasuraman et al. (1985). Frost and Kumar (2001) analysed the elements impacting quality of service by utilising the SERVQUAL model, aviation crews and support personnel. Young et al. (1994) conducted a research to examine the difference between the air transport industry's assessment of service quality and the evaluations carried out in the SERVQUAL model. The effects on customer satisfaction and, in turn, on profitability on the US Airlines were investigated by Dresner and Xu (1995).

In this direction, the hypothesis of the research is determined as follows:

H₁: There is a statistically significant relationship between service quality and unlimited improvement.

H₂: There is a statistically significant relationship between service quality and business performance.

H₃: There is a statistically significant relationship between business performance and unlimited improvement.

7. Analysis of Data

Unlimited Improvement

The reliability and validity of the data obtained from the Unlimited Improvement scale were tested and weighted averages were found for performance expressions. The analysis results are given in Table 1.





Table 1. Unlimited Improvement Findings

Unlimited Improvement	Load Factor	Extract Value	Variance Description Rate (%)	Cronbach's alpha	Average
1. Excluded are non-modifiable person vehicle applications or processes	0.79	5,846	28,198	,801	3.1
2. Unlimited improvement (improvement of whole process, application, person, machine equipment and supplier) is important	0.909				2.28
3. All managers participate in the training	0.79				3.39
4. All managers are included in the improvement	0.84				3.1
5. The organizational structure is included in the overall improvement	0.827				3.1
6. All employees are involved in the improvement	0.784				2.78
7. All tools are included in the improvement	0.714				3
8. All processes are included in the improvement	0.808				2.89
9. All applications are included in the improvement	0.794				2.78
10. All suppliers are included in the improvement	0.793				3
11. Administrators can be changed	0.795				2.85



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi

12. Organizational structure can be changed	0.824				2.82
13. All employees are interchangeable	0.798				2.96
14. All tools are replaceable	0.802				2.85
15. All processes can be changed	0.9				2.92
16. All applications are replaceable	0.882				2.89
17. All suppliers are interchangeable	0.744				2.92
18. Working hours are subject to change	0.722				2.5
19. Personal rights can be changed	0.548				2.82

When the findings related to the halal logistics performance scale in Table 1 are examined, it is seen that the significance level of all expressions is high. The variance explanation rate is 28,198 %. It is seen that factor loads are over even 0.5. Accordingly, it can be said that no item needs to be removed from the scale. Eigenvalues greater than 1 and expressions were found to be suitable for analysis. Cronbach Alpha value was found to be ,801. According to this result; since the value found is greater than 0.80, it can be stated that the scale is highly reliable. These values indicate that the sample size is sufficient, that the scale is valid, reliable and that significant factors can be obtained from research data in terms of testing and using the subject (Küçük, 2016: 227-232).



Table 2. Business Performance Findings

Business Performance	Load Factor	Extract Value	Variance Description Rate (%)	Cronbach's alpha	Average
F1: Production and Innovation					
1- End product costs are low compared to the competitors of our company	0.662				4.46
2- The product quality of our company is higher than the competitors	0.672				4.43
3- Our company has high innovation capacity in developing new products compared to its competitors	0.762				5.24
4- Compared to the competitors of our company, the speed and variety of new products in the product range is high.	0.747				5.06
5- Our company has a high cost advantage compared to its competitors	0.862				4.75
6- Our company has high success in developing new products and placing them on the market compared to its competitors.	0.662				4.4
7- The product service quality of our company is high.	0.672				4.73
8- Capacity utilization rate of our company is high.	0.772				4.7
9- The level of utilization of modern production methods is higher than our competitors.	0.878	5.264	68.754	0,843	4.85
10- The level of adapting the new	0.863				4.72



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi

technology to our processes is higher than the competitors.				
F2: Promotion and Marketing				
1- Our company has high corporate reputation compared to its competitors	0.806			4.38
2- The harmony between the offerings of our business and the expectations of the market compared to its competitors is high	0.784			4.7
3- The corporate and brand image of our business is higher than its competitors	0.864			4.7
4- Customer loyalty is high compared to the competitors of our business	0.87			4.6
5- Customer satisfaction is high compared to competitors of our business	0.786			4.85
6- Our business has a high market share compared to its competitors.	0.678			4.65
7- Our company has a high level of awareness compared to its competitors	0.888			4.9
F3: Finance				
1- Our business has high profitability compared to its competitors	0.697			4.5
2- The sales volume of our company is high compared to the competitors.	0.763			4.4
3- Our company's financial values (current ratio, liquidity ratio, etc.) are high compared to its competitors.	0.578			4.16
4- Our company's profit before tax is higher compared to its competitors.	0.588			4.13
5- Our company has a high level of	0.678			4.94

The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company (pp. 177-202) Abdallah Elarifi

knowledge about financial resources compared to its competitors				
6- Our enterprise has a high level of financial resources compared to its competitors.	0.663			4.76
F4: Logistics				
1- Our company has good relations with suppliers and our satisfaction level is high.	0.778			4.45
2- Our company's products and services are high in compliance with the delivery time to the customer.	0.578			4.1
3- The speed and capacity of the loading, unloading and storage activities of our facility is higher than its competitors	0.588			4.43
4- The number and capacity of the logistics tools of our company is higher than our competitors.	0.688			4.4
F5: Management				
1- The job satisfaction level of our employees is high.	0.794			4.55
2- Our company's average occupancy / non-missing product asset ratio is high.	0.779			4.42
3- The level of achieving the objectives of our business is high.	0.722			4.08
4- The efficiency of our business is high.	0.7			4.4
5- The size of our company (number of personnel, machinery and equipment, indoor and outdoor area, organizational structure) is at a good	0.78			4.4

The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi

level compared to its competitors.				
6- The morale and motivation of our employees are high.	0.786			4.3
7- The employees of our company receive in-service training and are constantly improving.	0.702			4.55
F6: Environment				
1- Environmental sensitivity of our company is higher than its competitors	0.594			4.35
2- The level of our company's recycling activities is higher than its competitors	0.804			4.6
3- The level of using renewable energy resources of our company is higher than its competitors	0.613			4.2
4- Our company's level of contribution to the solution of social problems is higher than competitors.	0.679			4.1

As can be seen in Table 2, the importance level of the statements on the Business Performance scale was mostly high. The variance explanation rate is 68.754 %. Table 2 shows that the sample adequacy value is 5.264 and the sample size is sufficient for factor analysis. Factor loads of all expressions were over 0.5 and eigenvalues greater than 1 indicate that the expressions were suitable for use in the analysis. Cronbach's alpha coefficient was found to be 0,843. Since this value is greater than 0.80, the scale is highly reliable (Küçük, 2016: 227-232).



Table 3. Service Quality Findings

Service Quality air cargo	Load Factor	Extract Value	Variance Description Rate (%)	Cronbach's alpha	Average
Tangibles					
The company has a modern air cargo terminals fully equipped with the hardware, software, cold chain and other ancillary equipment needed to handle the goods.	0.794	3,376	67.413	0.928	3.1
The operating space is of an adequate size. The location of the warehouse, the transportation network near the warehouse and the line layout of the air cargo terminals are sufficient to meet demands.	0.780				2.28
Cargo checking, equipment completeness and cargo tracking systems at the terminals are sufficient to meet demands.	0.778				3.39
Reliability					
Terminals can fulfil promises and goods on time. The service personnel are professional, devoted, passionate, exertive, with professional ethics, professional conduct and dedication.	0.824				3.1
The company has in place suitable safety and security procedures, resulting in low rates of damage and loss.	0.745				2.78



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi

Electronic Data Interchange transmits correctly and correctly handles various transportation documents.	0.742				3
Service personnel give customers a sense of trust and clearly explain services.	0.624				2.89
Responsiveness					
Service personnel provide customers with the information they need. Smooth and real-time communication channels are open. Customer inquiries (such as trade inquiry) are answered in real time. Documents are rapid processed and warehousing operators inform customers of the expected delivery time after completing the deconsolidation of goods. The customer is notified when the goods have been delivered. Service staff are willing to help the customer to solve problems.	0.803				3
Issues with respect to unusual cargoes are handled quickly, with good responsiveness and reasonableness.	0.680				2.85
Assurance					
Processing of cargo damage compensation is efficient.	0.820				2.96
Air cargo terminal SGS, BV and ISO standards are used, to ensure air cargo is handled safely. The company works to achieve staff resilience, improve professional knowledge, provide professional air	0.759				2.85

The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi

cargo terminals management staff and improve storage-related consulting capabilities.				
The loading and unloading of goods is performed in accordance with standard operating procedures, operations within the air cargo terminals are efficient and goods are properly handled.	0.713			2.92
Empathy				
Air cargo terminal staff value customer rights.	0.839			2.92
Provide customized services, logistics processing services (such as labeling, carton packaging), logistics value-added services and consolidation services.	0.828			2.5
Complete operating fee schedules and flexible payment options are available to customers.	0.545			2.82
Provide extra overtime services and flexible booking times.				

195

As can be seen in Table 3, the importance level of the statements on the Business Performance scale was mostly high. The variance explanation rate is 67.413 %. Table 2 shows that the sample adequacy value is 3,376 and the sample size is sufficient for factor analysis. Factor loads of all expressions were over 0.5 and eigenvalues greater than 1 indicate that the expressions were suitable for use in the analysis. Cronbach's alpha coefficient was found to be 0.928. Since this value is greater than 0.80, the scale is highly reliable (Hu, 2018).



Table 4. Correlation Analysis

Variables	Unlimited Improvement	Business Performance	Service Quality
Unlimited Improvement	1	1	,716
Business Performance	1	,716	1
Service Quality air cargo	,716	1	1

As can be seen from Table 4, $r = ,701$ was found so that a strong and correct relationship was found between service quality, business performance and unlimited improvement (Kucuk, 016: 250).

So;

H₁: There is a statistically significant relationship between service quality and unlimited improvement.

H₂: There is a statistically significant relationship between service quality and business performance.

H₃: There is a statistically significant relationship between business performance and unlimited improvement.

The hypothesis was accepted.

8. Conclusions

Businesses have become increasingly competitive in the face of shifting economic conditions and developments throughout the world. With globalisation, trade restrictions, customers more aware that they know what they want, the scenario in the companies has produced a limited and compelling one. For businesses to maintain these conditions up, to compete continuously and to give their clients with quick and efficient supplies of raw materials and products, the idea of logistics, and the quality of logistics is vital.

The quality gains in logistics will reflect not only logistics but other industries in a good way. Companies can compete worldwide with the rise in quality.





A challenging notion to measure is the concept of quality of service. The clients who get this service are the most significant determinants of the quality of the logistics service. The SERVQUAL technique is believed to provide major contribution to the measurement, enhancement and understanding of customer expectations in the logistic industry that is more competitive nowadays.

In 1985, Parasuraman and Len Berry created the SERVQUAL technique. In five major dimensions, it addresses service quality. These aspects are: dependability, excitement, confidence and empathy are physical dimensions.

The SERVQUAL procedure also offers assistance to logistics managers. The improvement in quality in the field of logistics will also have a favourable influence in other areas as well as in the logistics industry. Businesses are able to compete worldwide when the quality increases.

9. Discussion

Quality as the total of qualities of products or services that are made to fulfil certain necessities are also defined by the United States National Standards Institution and the American Quality Community. The Turkish Institute of Standards defines quality as the entirety of the product or service that is created to fulfil existing or prospective demands. However, all the definitions of product and service quality fulfil the wants and expectations of customers are common in all industries.

3PL firms began to choose outsourcing to carry out their logistics activities effectively and effectively, resulting in an intensive competition climate among them. Logistics have always been considered an ineffective and costly activity. The fact that its clients always like a company for 3PL enterprises offers a major competitive edge over other rivals. For this reason, 3PL businesses have begun to strive more closely with customers to link the institution, retain it within the institution and guarantee that the connection continues and is loyal. They are aware that the way to achieve this is to ensure customer satisfaction by increasing the quality of logistics services. (Hume, 2008)

The abstract quality of the service has no features like the quality of the raw material utilised, quality production procedures, durability and long life,





as in the concrete outputs. Consequently, input from customers can only be measured. Customers evaluate the service they deliver and the service they anticipate, according to several criteria, thereby assessing the quality. If the difference in service quality is positive, the client is satisfied; if the difference is negative, it is inferred that the service quality is not satisfied by the customer. The objective is to make sure the service the client receives is high. (Saha, 2009)

In order to achieve customer satisfaction, quality of logistics service may be described as quality of service in procurement and physical distribution operations. Two separate aspects, objective and subjective, assess the quality of the logistics service. The objective quality of logistics services; 3PL operations of the firms, the compliance with the plans, the access to the targeted service, delivery time, low waste rate, etc. while at the same time achieving quantifiable performance.

Logistics Quality of the service between the logistics outsourcing company and the service offering company (3PL) positively affects customers' perception that the 3PL company is developing in a way that is consistent with customers' expectations by enhancing performance so that they are able to develop further; engagement and loyalty. Due to the long-term planning of customer collaboration, regular interaction and assuring trusting in 3PL companies, client loyalty and loyalty to the firm is increased. (Mentzer 2001)

The quality of the staff service dimensions evaluates the staff's capacity to successfully answer the demand, problem-solving capability and equipment. This dimension comprises the suggestions of service-oriented people, staff accessibility and staff expertise. Quality of staff service implies the client may connect to the authorised staff of the firm in which the customer serves. Customers give considerable significance to the representative of the firm, who is properly knowledgeable, capable of sympathising and eager to resolve difficulties. The perceived quality of service largely depends on one-to-one contact between the client and the employees and not on the success of the results achieved by the process. The quality of service is therefore a key aspect for delivering service of high quality. Paying attention to the synchronisation of production and service and ensuring that the provider-customer physical interaction gives major benefits in improving the quality of the personal service. (Tohidi and Jabbari, 2012).

Operational service quality comprises accessibility to products





connected to logistical services, the capability to meet Product Status Measurement Programs, dependability of delivery and delivery speed, capacity to offer emergency services and capacity to assure customer satisfaction. The service provider provides the Customer with quality of operation, activity, method, delivery type, delivery time, quality of delivery etc. Whether or to what degree it meets its promises. The customers' assessment of production processes, service delivery and process quality can increase the quality of the operating service using methods such as increased transport process efficiency (as necessary by means of transit transport), ensuring that operations are completed in less time, continuously ready as needed, and reducing operational efficiency. This gives firms a competitive edge on the market. (Xu and Shao, 2018)

10. Recommendations

In conclusion, our study has contributed in certain respects to the literature on quality logistic services. First, the research aimed at identifying certain theoretical gaps that appeared from the literature on service quality and to expand our grasp of the complicated connection between quality of service, limitless improvement and company performance. Secondly, the study validates the literature on quality of logistical services which promotes a favourable and important link between the quality of services (functional, technical) and corporate performance and a limitless improvement on technical quality.





References

- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of tourism research*, 27(3), 785-804.
- Berkowitz, Eric; Kerin, Roger; Hartley, W. And Rudelius, William; (2000), *Marketing*, 6. Edition, Mcgraw Hill.
- Brady, M. K., Cronin Jr, J. J., & Brand, R. R. (2002). Performance-Only Measurement Of Service Quality: A Replication And Extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17-31.
- Coo, L. S., & Verma, R. (2002). Exploring The Linkages Between Quality System, Service Quality, And Performance Excellence: Service Providers' Perspectives. *Quality Management Journal*, 9(2), 44-56.
- Cronin, J. Jr. and Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No: 3, pp. 55-68.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, Vol.18, Issue 4, pp. 36-44.
- Hu, Y. C., Lee, P. C., Chuang, Y. S., & Chiu, Y. J. (2018). Improving The Sustainable Competitiveness of Service Quality Within Air Cargo Terminals. *Sustainability*, 10(7), 2319.
- Hume, M. (2008). "Understanding Core and Peripheral Service Quality in Customer Repurchase of The Performing Arts", *Managing Service Quality*, Vol. 18, No: 4, pp. 349-369.
- Kotler, Philip; (1997), *Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall.
- Küçük, O. (2011). *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, O. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Bursa: Ekin Yayınları.
- Naktiyok, A and Küçük, O.. (2003). "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde (KOBİ) Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kritik Faktörlerinin Örgütsel Performans Üzerine Etkileri", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (21).





- Küçük, O. (2020). İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, *Ankara: Sonçağ Yayıncılık*.
- Küçük, Orhan (2020a) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 1. Kısım 4. Bölüm, “İşletme Performansının Belirlenmesi ve İşletme Performansı Ölçeği”, ss. 36-42.), *Ankara: Sonçağ Yayıncılık*.
- Küçük, Orhan (2020b) İşletmecilik, Lojistik ve Toplam Kalite Yönetimi Alanında Teoriler ve Bilimsel Araştırma Ölçekleri, (O. Küçük, İçinde: 4. Kısım 1. Bölüm, “Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Kapsamında Geliştirilen Kavramlar, Sınırsız İyileşme Uygulaması ve Sınırsız İyileşme Ölçeği”, ss. 207-220.), *Ankara: Sonçağ Yayıncılık*.
- Mentzer J. T., Flint D. J. and G. Tomas M. Hult (2001). “Logistics Service Quality as a Segment Customized Process”, *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 4, pp. 82-104.
- Meyer, A., Chase, R., Roth, A., Voss, C., Sperl, K. U., Menor, L., & Blackmon, K. (1999). Service Competitiveness—An International Benchmarking Comparison of Service Practice And Performance in Germany, UK and USA. *International Journal of Service Industry Management*.
- Panayides, P. M., & So, M. (2005). The Impact of Integrated Logistics Relationships On Third-Party Logistics Service Quality And Performance. *Maritime Economics & Logistics*, 7(1), 36-55.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Saha, G. C. and Theingi (2009). “Service Quality, Satisfaction, and Behavioural Intentions A Study of Low-Cost Airline Carriers in Thailand”, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No: 3, pp. 350-372.
- Sultan, P., & Wong, H. (2010). Performance-Based Service Quality Model: An Empirical Study on Japanese Universities, *Quality Assurance in Education*, 18(2), 126-143.
- Tohidi, H., Jabbari, M. M., 2012. Service Quality Evaluating Models, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 31, 861-865.



The Relationship Among Logistic Service Quality, Unlimited improvement and Business Performance: A Research on Libyan Air Cargo Company
(pp. 177-202) Abdallah Elarifi



- Wang, R. T., & Yang, T. H. (2007). Measuring the service quality of air cargo sector: case of China Airline. In *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies Vol. 6 (The 7th International Conference of Eastern Asia Society for Transportation Studies, 2007)* (pp. 131-131). Eastern Asia Society for Transportation Studies.
- Wang, R.T. (2007). "Improving Service Quality Using Quality Function Deployment: The Air Cargo Sector of China Airlines", *Journal of Air Transport Management*, 13, pp. 221–228.
- Wijetunge, W. A. D. S. (2016). Service Quality, Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(7), 720-728.

