

Gönderilme Tarihi: 29 Mayıs 2020; Revize Edilmiş Hali: 29 Haziran 2020; Kabul Tarihi: 22 Ocak 2021

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÖRGÜT SAĞLIĞININ PERFORMANS DEĞERLEME SİSTEMİNDEN DUYULAN MEMNUNİYETE ETKİSİ

Ender TUNÇER HELVACIOĞLU¹

Sevcan FIRIN²

Öz

Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için önemli bir unsur olan örgüt sağlığı, bir örgütün yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmesinde oldukça etkilidir. Örgütün çevresiyle uyum içinde varlığını sürdürebilmesi ve kendi yeteneklerini fark etmesi sağlıklı örgütler sayesinde olabilmektedir. Çalışmada özellikle yurt dışında fazlaca incelenen ülkemizde de ilgi görmeye başlayan bir konu olan örgüt sağlığının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyet üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Lyden ve Klingele tarafından geliştirilen 20 soruluk örgüt sağlığı ölçeğinden yararlanılan çalışma Afyonkarahisar ilindeki banka çalışanları ile yapılmıştır. Performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyeti ölçmeye yönelik 31 soru sorulmuştur. Analizlerin sonucunda, örgüt sağlığının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyete pozitif ve anlamlı yönde etkisi olduğu belirlenmiştir. Örgüt sağlığının performans değerlendirme boyutlarından olan memnuniyet, etkili uygulama, sistem bilgisi üzerine pozitif ve anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Banka Çalışanları, Performans, Performans Değerleme, Çalışan Memnuniyeti, Örgütsel Sağlık

JEL Kodları: M10, M12

EFFECT OF THE ORGANIZATIONAL HEALTH ON SATISFACTION GAINED FROM THE PERFORMANCE ASSESSMENT SYSTEM IN BANKING SECTOR

Abstract

As an important factor for organizations to be able to provide a competitive advantage, the organizational health is highly effective for the survival of an organization in the fierce competition environment. It is possible to be able to continue the existence of an organization with its environment in harmony and realize its abilities by means of the healthy organizations. In the present study, as an issue examined in many studies especially in abroad and also attracting attention in our country, the effect of the organizational health on satisfaction gained from the performance assessment system was investigated. Developed by Lyden and Klingele in order to measure the organizational health and consisting of 20 questions, the organizational health scale was used in the study that was carried out with bank employees in Afyonkarahisar city. 31 questions were also asked for evaluating the satisfaction gained from the performance assessment system. As a result of the analysis, it was determined that the health of the organization had a positive and significant effect on the satisfaction with the performance assessment system. It has been determined that organizational health has a positive and significant effect on satisfaction, effective application and system knowledge, which is one of the performance assessment dimensions.

Keywords: Bank Employees, Performance, Performance Assessment, Employee Satisfaction, Organizational Health

JEL Codes: M10, M12

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Afyonkarahisar ve ORCID: 0000-0003-3715-2131

² Öğr. Gör. Dr., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Altıntaş Meslek Yüksekokulu, Kütahya ve ORCID: 0000-0001-8914-100X

GİRİŞ

Örgüt sağlığı, amaçları gerçekleştirme, değişime ayak uydurabilme, hızlı uyum sağlayabilme, sorunlarla başa çıkabilme ve bunların üstesinden gelebilme olarak ifade edilmektedir (Ertaş ve Töre, 2016: 87). Örgüt sağlığının gelişmesinde temel oluşturan Miles (1965: 17) ise örgüt sağlığı kavramını, “bulunduğu ortamda yaşamını sürdürmenin yanında aynı zamanda uzun bir süreçte sürekli olarak büyüme, baş etme ve hayatta kalma yeteneklerini sürekli olarak geliştiren örgüt” olarak tanımlamaktadır.

İşletmeler ayakta kalabilmek için itici bir güç olan rekabet etme yeteneğini geliştirmek zorundadırlar. Çalışanlar ve yöneticiler piyasada nasıl ve nerede olduklarını izleyerek örgütlerinin gelişimini sağlamalıdır. Performans değerlendirme, rekabetin hız kazandığı bu zamanlarda, örgütlerin uyumlaşma sürecinin hızlı olması ve böylece müşteriye sundukları ürün ve hizmetlerde farklılığı yakalayıp verimliliği artırmada önemli görülmektedir. Her örgütün, insan kaynakları yönetimiyle oluşturulan işgörenlere yönelik politikaları bulunup, performans değerlendirme bu politikanın ortaya çıkmasında kilit kavram olarak incelenmektedir (Özmen ve Üzmez, 2007: 16). Bu nedenle örgütlerin sağlıklı bir örgütün varlığının farkında olmaları, ivme kazanmalarında ve başarıya ulaşmalarında önemli bir gereklilik olarak görülmesi araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır.

Son yıllarda örgüt sağlığı örgütsel davranış literatüründe çok ilgi gören konular arasındadır (Gül, 2007; Özdemir, 2006; Çetin ve Karataş, 2006; Polatçı vd., 2008; Kemer ve Aslan, 2017; Büyükyılmaz vd., 2018; Sönmez, 2019). Yapılan çalışmalarda, okullarda, üniversitelerde, sağlık sektöründe ve konaklama işletmelerinde çalışanların üzerine yoğunlaştığı gözlemlenmektedir. Banka çalışanlarının örgütün sağlıklı bir yapıda olup olmadığını bilmesi, banka çalışanların işinde yüksek performans göstermelerinde ve verimli olmalarında önem arz etmektedir.

Sağlıklı örgütler rekabet edebilir ve kendini geliştirebilir hale gelmektedir. Örgüt sağlığını, bazı araştırmacılar hem örgütsel performans hem de birey sağlığına yönelik bir kavram olarak görmektedir. Bazı araştırmacılar ise sadece örgütsel performans odaklı ya da birey sağlığına odaklı bir kavram gibi incelemektedir. Dolayısıyla bu değişkenin içeriğine yönelik ne olduğu çok net değildir. Bu yaklaşımın kapsamının özellikle uygulayıcılar ve gelecekteki araştırmalar için net bir şekilde yapılması gerekmektedir (Köseoğlu ve Karayormuk, 2009: 176). Bu bağlamda çalışmanın amacı, örgüt sağlığının çalışanların performans değerlendirme sisteminden duydukları memnuniyet algısı üzerine etkisini incelemektir. Çalışmada örgüt sağlığı kavramı, performans değerlendirme sistemi ve boyutları anlatılmıştır. Daha sonra ise örgüt sağlığı ile performans değerlendirme sistemi ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın örgütsel davranış alanında ilgili olan boşluğu doldurması açısından önemli olacağı düşünülmektedir Afyonkarahisar yöresinde böyle bir araştırmanın olmaması hem literatüre hem işletmelere hem de çalışanlara katkı sağlayacağı beklenmektedir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

1.1. Örgüt Sağlığı

Örgüt sağlığı kavramı 1970’li yıllardan beri ABD başta olmak üzere tüm dünyada ilgi görmektedir. Örgüt sağlığının performans üzerindeki etkilerinin incelendiği araştırmaların sayısında artış görülmektedir. Bir örgütün sağlıklı olması performansını doğrudan etkilemektedir. Sağlıklı örgütlerin rekabet gücünün yüksek olduğu, buna bağlı olarak örgütlerde verimlilik ve karlılığın yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Sağlıksız örgütlerde ise yüksek maliyet başta olmak üzere birçok sorunun ortaya çıktığı görülmektedir (Gül, 2007: 325).

Günümüzde yapılan birçok araştırmada örgüt sağlığı kavramının bir bütün olarak örgüt performansına yaptığı katkılar incelenmiştir. McHugh ve arkadaşları (2003), sağlıklı örgütü, yapısı, kültürü ve yönetsel süreçleri ile birlikte ele alıp örgütün yüksek düzey performans göstermesi olarak ifade etmektedirler (Ertaş ve Töre, 2016: 88). Bu araştırmalarda örgütsel sağlık kavramına yönelik hem bireysel hem de örgütsel performansın artışı yönünde fikir birliğine varmışlardır. Örneğin; Miller, Griffin ve Hart’ın (1999) çalışmasında iş stresi, iş performansı ve örgütsel iklim konuları, örgütsel sağlığın farklı unsurlarını bütünleştirmek için bir çerçeve geliştirmek için birlikte kullanıldığı ve örgüt sağlığının, kişilik ve vicdanlılık ilişkisinde performans çıktılarının oluşumunda etkisinin olduğu ileri sürülmektedir. Gül (2007) tarafından sağlık sektöründe çalışanlar üzerinde yapılan bir çalışmada örgüt sağlığı ile performans arasındaki ilişki incelenmiş ve bu iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Örgüt sağlığının performansa olumlu etki ettiğini ifade etmek mümkündür. Ayrıca literatür incelendiğinde, örgüt sağlığı ile örgütsel iklim, stres ve liderlik konuları işlenmiş ve arasında olumlu ilişkiler gözlemlenmiştir.

Bennis (1962) ve Argyris (1970) örgüt sağlığı teorisine göre, örgüt sağlığını doktorun hastasını muayene etmesine benzeterek örgütün sadece dış görünüşüne göre incelenmemesi iç organlarına da bakılmasının gerekliliğini belirtmektedir. Sağlıklı örgütlerin, çalışanların değişimlere uyum sağlayan ve problemleri çözebilen örgütler olduklarını ifade etmektedirler (Erdinç, 2019: 44-45).

Literatür tarandığında, örgüt kültürü, örgütsel stres, örgütsel bağlılık, iş ahlakı ve iş tatmini gibi kavramlar üzerinde durulmasına rağmen örgüt sağlığı kavramına gereken önem verilmemiş bu durum örgüt sağlığı kavramının bilinen bir kavram olmasına engel olmuştur (Lyden ve Klingele, 2000: 3-5). Örgüt sağlığı kavramına değinmeden önce sağlık kavramını açıklamakta fayda vardır. Sağlık kavramı hiçbir kusurun, bozukluğun, anormalliğin ve işlevsel yetersizliğin olmadığı yani her şeyin normal ve düzenli olduğu durumunda kullanılmaktadır. Miles (1965: 16-17) çalışmasında, okulların örgüt sağlığı analizi için model önermektedir. Bu modelde sağlıklı bir örgütü, çevresi içinde yaşamını sürdürmesinin yanında uzun dönemde yaşamını devam ettiren zorlukların üstesinden gelme yeteneklerini sürekli olarak kullanan örgüt olarak ifade etmektedir. Başka ifadeyle sağlıklı örgüt, değerler sistemi, normlar, ödüllendirme, yaptırım sistemleri ile örgütsel başarıyı, çevreyi, işgörenlerin refah ve mutluluğunu destekleyen bir örgüt yapısı olarak tanımlanmaktadır (Karagüzel, 2012: 4)

Değişime açık bir örgüt kültürüne zemin hazırlamada örgütler, sağlıklı bir yapıya ihtiyaç duymaktadır. Sağlıklı bir örgüt yapısı, çalışanların kişisel gelişim konusundaki katkısıyla, iletişimi artırmalarıyla, bilgi alışverişini güçlendirmesiyle mümkün olmaktadır (Polatçı vd., 2008: 151). Miles (1965: 30-32) örgüt sağlığının teşviki için;

1. Bireysel çalışmalarını destekleme,
2. Kişiler arası ilişkileri destekleme,
3. Bilgi akışını destekleme,
4. Değişime açık olmayı destekleme,
5. Geçici sistem yaklaşımını destekleme,
6. Uzman görüşünün desteği olarak altı yaklaşım önermektedir.

Özetle, bireysel gelişim konusunda bireyleri cesaretlendirmek, astlar ve üstlerin doğru ve kolay iletişimini sağlamak, bilgi akışını güçlendirmek, değişime açık örgüt kültürü oluşturmak, yeniliklerle birlikte sistem yapısında olası değişikliklerin olması ve uzmanların bilgisinden yararlanmak örgüt sağlığını artırmada önemli adımlar olarak ifade edilebilir.

Sağlıklı örgütün doğuşu, işgörenlerin örgüte olan bağlılığını arttırırken istenilen örgüt ortamının doğmasına da imkân sağlamaktadır. Böylece örgüt sağlığı, örgüt yönetimine arzulanan biçimde çalışma ortamı oluşturmak suretiyle, işgörenlerin performans sergilemelerinde artış garantisini vermektedir (Yüceler vd., 2013: 787).

1.2. Performans Değerleme Kavramı ve Boyutları

Örgütsel davranış açısından performans, iş görenin örgütsel amaçları gerçekleştirmek için işi ile ilgili eylemlerinin sonunda elde ettiği mal, hizmet, düşünce türünden ürünü ifade etmektedir (Helvacı, 2002: 156). Örgütlerde iş görenlerin performansının değerlendirilmesinin ilk olarak 1900'lü yılların başlarında ABD'de kamu kurumlarında yapılmıştır. Türkiye'deki uygulamaların ise yaklaşık 80 yıl önce ilk kez kamu kesiminde başlamıştır. Özel sektördeki uygulamaların ise modern yönetim tekniklerinin uygulanmaya başlaması ile son yıllarda arttığı gözlemlenmektedir (Uyargil, 1994: 1). 1980'li yıllara kadar performans değerlendirmeyle ilgili psikometri yönünde çalışmalar olup değerlendirme hataları ya da doğruluğuna yönelik başka değerlendirme formları üzerinde literatür birikimi yaşanmıştır (Bakan vd., 2011: 4). Daha sonraki yıllarda ise çoklu veri kaynakları göz önünde bulundurularak yapılan performans değerlendirme uygulamalarının artarak gözlemlendiği dikkat çekmektedir.

Pek çok işgören performans değerlemeyi yıldıracı ve zorlayıcı bir süreç olarak görmektedir. Ancak doğru kullanıldığında bu uygulama pozitif neticeler ortaya çıkarmakta ve işgörelere birçok katkı sağlamaktadır (Karcıoğlu ve Öztürk, 2009: 346). Performans değerlendirme ile işgörelere, yaptıkları işle ilgili geribildirimler sayesinde örgüt için onların bireysel katkı yapmalarına ortam oluşturmak amaçlanmaktadır. Performans değerlendirme sayesinde örgüt içerisinde yer alan tüm işgörelere etkinliklerini, yeterliliklerini, fazlalıklarını, eksikliklerini görme fırsatını yakalayarak yeteneklerini geliştirme imkânı kazanacaktır (Dinçer ve Dinçer, 2011: 164).

Performans değerlendirme yoluyla bir yönetici, çalışanlarının performansını önceden belirlenen standartlarla karşılaştırma ve değerlendirme imkânına sahiptir. İşletmelerin de karar verme olanaklarını geliştirmesine fırsat sunan bir kavram denilebilir. Bu sebeple performans değerlendirme hem örgütün ve hem de kişilerin verimliliğini arttırmada önemli bir ihtiyaçtır. Bu nedenle değerlemenin etkinliği sürekli ölçülmeli ve değerlendirme sistemi konusunda örgüte daha çok katma değer yaratabilmesi için yeni uygulamaların ortaya çıkması gerekmektedir (Bakan vd., 2011: 1). Literatür incelendiğinde, performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyeti ölçmeye yönelik farklı ölçekler kullanılmaktadır. Performans değerlendirme, memnuniyet boyutu, etkili uygulama boyutu, algılanan sistem boyutu, adalet boyutu olmak üzere ele alınmaktadır (Williams ve Levy, 2000: 501-513). Bir değerlendirme sisteminin önemli bileşenlerinden olan memnuniyet, sistemin işleyişinden duyulan veya değerlendircinin çalışana karşı tutumu gibi birçok sebep memnuniyet algısının oluşmasına zemin oluşturmaktadır. Sistemden duyulan memnuniyet, örgütün işleyişine de katkı sağlayabilmektedir. Etkin bir performans değerlendirme sistemi, çalışanların sistemin örgüt yararına işleyişine inanması, örgüt taleplerine karşılık verebilmesi olarak tanımlanmaktadır (Çakmak ve Biçer, 2011: 6). Örgütün başarısı ve performansındaki yükseliş etkin bir performans değerlendirme sistemi ile sağlanmaktadır. Etkin bir performans değerlendirme sisteminin oluşmasında diğer bir unsur olan sistem bilgisi, çalışanların sistem hakkında bilgi sahibi olmaları, anlamaları ve tutumlarını bu yönde geliştirmeleri anlamına gelmektedir. Diğer bir unsur olan adalet algısı ise, çalışanların örgüte yönelik olumlu ya da olumsuz duygu ve davranış içinde olmalarına sebep olabilmektedir (Tan ve Çetin, 2011: 3). Değerlemeye katılan bütün katılımcıların sistemin adil olduğuna inanmaları ve ona göre tutumlarını geliştirmeleri etkin bir değerlendirme sistemini oluşturabilir.

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Kısıtları

Bu çalışmada örgüt sağlığının performans değerlendirme sistemi üzerindeki etkisi ve örgüt sağlığı ile performans değerlendirme sistemi boyutları arasındaki ilişki açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırma bankacılık sektöründe çalışan 180 işgörenle gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu araştırma zaman kısıtı nedeniyle Afyonkarahisar ilinde özel bankacılık sektöründe çalışanlar ile yapılmıştır.

2.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Literatür incelemesi ışığı altında, çalışmanın amacı örgüt sağlığının çalışanların performans değerlendirme sisteminden duydukları memnuniyet algısı üzerine etkisini incelemektir. Bu amaca yönelik araştırmanın değişkenlerinden meydana gelen model Şekil 1’ de gösterilmiştir. Çalışmanın temel amacı ve önerilen model göz önünde bulundurularak oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

Hipotez 1: Örgüt sağlığının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyet algısı üzerinde pozitif etkisi vardır.

Bu temel hipotez çerçevesinde geliştirilen diğer alt hipotezler ise şu şekildedir:

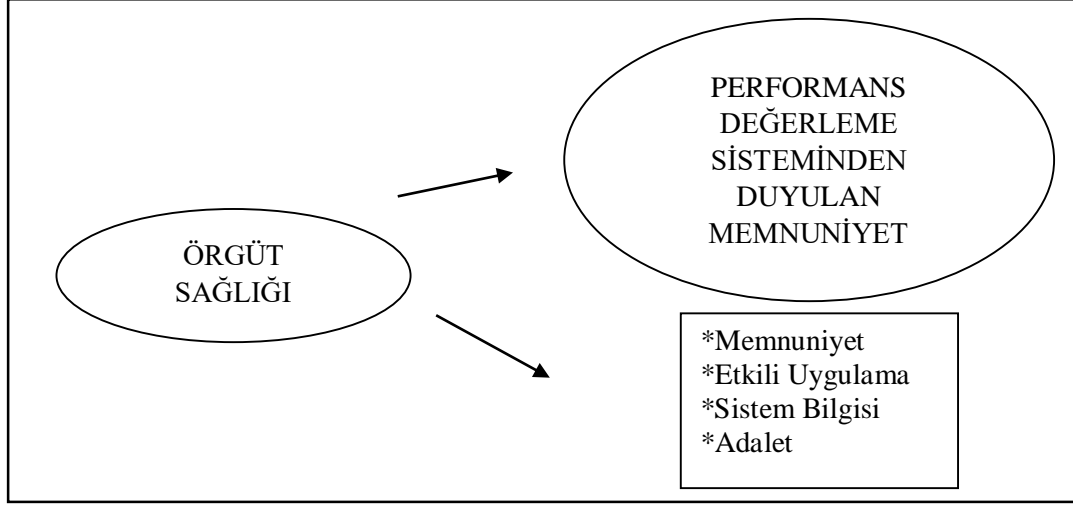
Hipotez 1a: Örgüt sağlığının memnuniyet algısı üzerinde pozitif etkisi vardır.

Hipotez 1b: Örgüt sağlığının sistemin etkili uygulanması üzerinde pozitif etkisi vardır.

Hipotez 1c: Örgüt sağlığının sistem bilgisi üzerinde pozitif etkisi vardır.

Hipotez 1d: Örgüt sağlığının adalet algısı üzerinde pozitif etkisi vardır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



2.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Verileri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Örgüt sağlığı ve performans değerlendirme ile ilgili sorularda sık kullanılan ve güvenilirliği yüksek olan 5'li Likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Söz konusu anket 3 temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde işgörenlere yönelik demografik sorular yer alırken, ikinci bölümde örgütün sağlık düzeyini belirlemek amacıyla Julie A.Lyden ve William E.Klinge tarafından geliştirilen ve Doğan ve Bozkurt (2008) tarafından dilimize uyarlanan 20 soru içeren örgüt sağlığı ölçeğinden yararlanılmıştır.

Performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyet ölçeği toplamda 31 sorudan oluşmaktadır. Çalışanların performans değerlendirme sisteminin genelinden algıladıkları memnuniyet seviyesi 4 ifadeli bir ölçekle ölçümlenmiştir. Bu ifadeler, Williams ve Levy (2000) tarafından geliştirilen genel memnuniyet ölçeğinden, Russell ve Goode (1988) tarafından geliştirilen değerlendirme sistemi memnuniyet ölçeğinden, Jordan (1990) tarafından geliştirilen genel memnuniyet ölçeğinden ve performans değerlendirme sürecini ölçmek amacıyla Murphy (1986) tarafından geliştirilen ve Çakmak (2005) tarafından dilimize uyarlanan performans değerlendirme sisteminden algıladıkları memnuniyet ölçeğinden yararlanılmıştır.

Algılanan sistem bilgisi, çalışanların performans değerlendirme sistemini ne derece bildiklerine yönelik ifadeleri içermektedir. Bu algıyı ölçmek için Williams ve Levy'nin (1992) tarafından geliştirilen ve Çakmak (2005) tarafından dilimize uyarlanan 11 soru içeren sistem bilgisi ölçeğinden yararlanılmıştır.

Performans değerlendirme sisteminin işletmede ne derecede etkili uygulandığını belirlemeye yönelik 4 ifadeli bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekte kullanılan ifadeler Murphy (1986) tarafından

geliştirilen ve Çakmak (2005) tarafından dilimize uyarlanan performans değerlendirme süreci ölçeğinden faydalanılmıştır.

Çalışanların performans değerlendirme sisteminden algıladıkları adalet, 12 ifadeli bir ölçek kullanılarak ölçümlenmiştir. Bu ifadelerden ilk 3 tanesi, çalışanların değerlendirme sistemi hakkındaki genel adalet algılarını ölçmektedir. Ölçekte 5 ifadeden oluşan Price ve Mueller (1986) tarafından geliştirilen, 4 ifadeden oluşan McFarlin ve Sweeney (1992) tarafından geliştirilen ve Çakmak ve Biçer (2011) tarafından dilimize uyarlanan adalet algısı ölçeğinden yararlanılmıştır.

3. BULGULAR

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan başlıca istatistiksel yöntemler Cronbach Alpha, Korelasyon ve Regresyon analizleri uygulanmıştır. Ayrıca frekans, ortalama standart sapmalarına bakılmıştır. Ölçeğin genel güvenilirlik Cronbach's Alpha katsayı değeri ,845 olarak bulunmuştur. Örgüt sağlığı ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı ,758 ve performans değerlendirme ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı ,820 olarak hesaplanmış ve oldukça güvenilir bulunmuştur. Cronbach's Alpha katsayısının 0,70 ve daha üzerinde olduğu durumlar kabul edilebilir olduğundan anketin güvenilir olduğunu belirtmek mümkündür (Büyüköztürk, 2010: 170).

Araştırma kapsamında yer alan kişilerin yaş dağılımları, cinsiyetleri, öğrenim durumları, medeni durumları ve çalışma sürelerine ilişkin demografik özellikleri tespit edilmiş ve bulgular Tablo 1'de verilmiştir. Tablo 2'de ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerlerinin yer aldığı tanımlayıcı istatistikler ve değişkenler arası korelasyon değerleri yer almaktadır.

Tablo 1: Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Yaş Dağılımı	Sayı	Yüzde	Öğrenim durumu	Sayı	Yüzde
18-25	48	29,4	Lise	45	27,6
26-30	50	30,7	Üniversite	112	68,7
31-35	36	22,1	Yüksek lisans	3	1,8
36-45	29	17,8	Doktora	3	1,8
Toplam	163	100	Toplam	163	100
Cinsiyet	Sayı	Yüzde	Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde
Erkek	54	33,1	1-5	52	31,9
Kadın	109	66,9	6-10	51	31,3
Medeni Durum			11-15	36	22,1
Evli	50	30,7	16-20	24	14,7
Bekar	113	69,3	Toplam	163	100
Toplam	163	100			

Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların en fazla 26-30 (%30,7) yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %66,9'unu kadınlar, %33,1'ini erkekler oluşturmaktadır. Öğrenim düzeylerine bakıldığında %27,6'sının lise, %68,7'sinin üniversite, %1,8'inin yüksek lisans ve %1,8'inin

doktora düzeyinde oldukları görülmüştür. Medeni durumda ise, katılımcıların %30,7'si evli, 69,3'ü bekadır. Çalışanların kıdem durumu incelemesinde ise, %31,9'unun 1-5 yıl aralığında, %31,3'ünün 6-10 yıl aralığında, %22,1'inin 11-15 yıl aralığında, %14,7'sinin 16-20 yıl aralığında, %14,7'sinin 16-20 yıl aralığında oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyonlar

	Ort.	Ss	1	2	3	4	5	6
1.Örgüt Sağlığı	3,4291	,327	1	,361**	,575**	,351**	,444**	,018
2.Performans Değerleme	2,6249	,403		1	,542**	,651**	,938**	,809**
3.Memnuniyet Boyutu	2,5567	,456			1	,564**	,528**	,103
4.Etkili Uygulama Boyutu	2,6212	,601				1	,618**	,209**
5.Sistem Bilgisi Boyutu	2,6470	,502					1	,634**
6.Adalet Boyutu	2,6253	,490						1

*= $p < 0.05$, **= $p < 0.01$

Elde edilen bulgulara göre; “örgüt sağlığı” ile “performans değerlendirme” arasında düşük derecede ($0,361$ ve $p=0,000$ düzeyinde) anlamlı ilişki olduğu; “memnuniyet algısı” boyutu ile arasında orta derecede ($0,575$ ve $p=0,000$ düzeyinde) anlamlı ilişki olduğu; “sistemin etkili uygulanması” boyutu ile arasında düşük derecede ($0,351$ kuvvetinde ve $p=0,000$ düzeyinde) anlamlı bir ilişki olduğu; “sistem nasıl algılandığı” ile arasında orta derecede ($0,444$ ve $p=0,000$ düzeyinde) anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ve son olarak “adalet algısı” arasında ($0,018$ ve $p=0,819$ düzeyinde) düşük derecede anlamlı olmayan bir ilişki tespit edilmiştir.

Korelasyon analizinde yalnızca değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konulmuş olup, örgüt sağlığının, performans değerlendirme ile performans değerlendirme boyutları üzerinde ne düzeyde etkili olduğunu belirleyebilmek için basit doğrusal regresyon analizi bulguları Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Değişken	Beta (β) Katsayısı	t Değeri	p değeri
Performans Değerleme $R^2 = ,130$; Değ. $R^2 = ,125$; $F = 23,935$; $p = ,000$,361**	4,892	,000
Memnuniyet Boyutu $R^2 = ,331$; Değ. $R^2 = ,326$; $F = 79,499$; $p = ,000$,575**	8,916	,000
Etkili Uygulama Boyutu $R^2 = ,123$; Değ. $R^2 = ,118$; $F = 22,654$; $p = ,000$,351**	4,760	,000
Sistem Bilgisi Boyutu $R^2 = ,197$; Değ. $R^2 = ,192$; $F = 79,499$; $p = ,000$,444**	6,293	,000
Adalet Boyutu $R^2 = ,000$; Değ. $R^2 = -,006$; $F = ,052$; $p = ,819$,018	,229	,819
Predictors: (Constant), Örgüt Sağlığı			

*= $p < 0.05$; **= $p < 0.01$ ve standardize edilmiş beta değerleri kullanılmıştır.

Tablo 3'e göre, örgüt sağlığının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyete etkisini ölçmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon modelinin anlamlı olduğu ($F=23,935$; $p=,000$) ve performans değerlendirme üzerindeki değişimlerin %12,5'inin ($R^2=,125$) örgüt sağlığına bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgu ile "H₁: Örgüt sağlığının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır" hipotezi desteklenmiştir. Memnuniyet algısı üzerindeki değişimlerin %32,6'sının ($R^2=,326$) örgüt sağlığına bağlı ve anlamlı olduğu ($F=79,499$; $p=,000$) anlaşılmaktadır. "H_{1a}: Örgüt sağlığının memnuniyet algısı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır" hipotezi desteklenmiştir. Sistemin etkili uygulanması boyutu üzerindeki değişimlerin %11,8'inin ($R^2=,118$) örgüt sağlığına bağlı ve anlamlı olduğu ($F=22,654$; $p=,000$) anlaşılmaktadır. "H_{1b}: Örgüt sağlığının sistemin etkili uygulanması boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır" hipotezi desteklenmiştir. Sistem bilgisi boyutu üzerindeki değişimlerin %19,2'sinin ($R^2=,192$) örgüt sağlığına bağlı ve anlamlı olduğu ($F=79,499$; $p=,000$) anlaşılmaktadır. "H_{1c}: Örgüt sağlığının sistem bilgisi boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır" hipotezi desteklenmiştir. Adalet algısı boyutu üzerindeki değişimlerin %0,6'sının ($R^2=-0,006$) örgüt sağlığına bağlı olmaması ve anlamlı olmadığı ($F=,052$; $p=,819$) anlaşılmaktadır. "H_{1d}: Örgüt sağlığının adalet algısı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi vardır" hipotezi desteklenmemiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Örgütün ayakta kalabilmesi ve değişime ayak uydurabilmesi için sağlıklı bir yapıda olması gerekmektedir. Örgüt sağlığı, 1970'li yıllardan beri ABD başta olmak üzere yabancı literatürde popüler örgütsel davranış konularının arasında gelmektedir. Örgüt sağlığı, uzun vadede çevresiyle ahenk içerisinde yaşamını devam ettiren çalışanların bağlılık duygusunun geliştiği, iletişim ve katılımın güçlü

olduğu, moral ve motivasyonun yüksek olduğu, verimlilik ve karlılığın arttığı bir örgüt yapısı şeklinde tanımlanabilir. Yani kısaca sağlıklı bir örgüt kendi yeteneklerini kullanarak karşısına çıkan sorunların üstesinden gelebilen ve çalışanlarını yüreklendiren örgütlerdir. Sağlıklı bir örgütte çalışanlar mutlu, verilen görevleri büyük bir heyecanla yerine getiren bireylerdir. Sağlıksız bir örgütte ise düşük motivasyon, yüksek işgücü devir hızı, işe gecikme, düşük verimlilik, iş yavaşlatma, iş stresinin yüksek olması, uzun vadede etkinliğin düşük olması gibi eylemler ortaya çıkabilir. Performans değerlendirme ise işgörenlerin, örgütlerin performanslarının önceden belirlenmiş bazı standartlara göre ya da benzer pozisyonda çalışan işgörenlerin performanslarını baz alarak ölçülmesini kapsayan bir süreçtir. İşletmeler rekabet ortamında farkındalık yaratıp amaçlarına ulaşabilmeleri için performans değerlendirme sistemlerine ihtiyaç duymaktadır. İşletmelerle birlikte çalışanlar da başarılı bir performans sergilediklerinde bunun karşılığında da kariyer beklentilerinin karşılanmasını isterler. Hedefine ulaşan bir performans değerlendirme sisteminin başarısı da çalışanların sistemden duyduğu memnuniyete bağlı olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle sağlıklı yapıya kavuşmuş olan örgütler ise performans değerlendirme sisteminin etkili çalışmasına, çalışanların sistem hakkında bilgi sahibi olmasına ve memnuniyet seviyelerinin yükselmesine sebep olabilir.

Günümüz koşullarında yapılan birçok araştırmada örgüt sağlığının örgüt performansına yaptığı katkılar ele alınmıştır. Bu araştırmanın sonuçları ile paralellik gösteren araştırmalarda örgüt sağlığının örgütsel performansı ve iş performansını artırdığı tespit edilmiştir (Gül, 2007; Şahinkaya ve Aybaşı, 2018; Sauter, Lim and Murphy, 1996; Miller and et al., 1999). Buradan hareketle, çalışanların performans değerlendirme sisteminden duydukları memnuniyet, örgütlerin sağlıklı bir yapıda olmasına bağlılığından kaynaklanabileceği çalışmanın vardığı bulgular içinde yer almaktadır.

Bu çalışmanın amacı, banka çalışanlarının örgüt sağlığı algılarının performans değerlendirme sisteminden duyulan memnuniyet üzerinde etkisini ortaya koymaktır. Yapılan analizler sonucunda, genel olarak örgüt sağlığının ve sistemden duyulan memnuniyet seviyesinin önemli bir belirleyicisi olduğu tespit edilmiştir. Örgüt sağlığının memnuniyet, etkili sistem ve sistem bilgisi boyutu üzerinde etkisinin olduğunu içeren hipotezler desteklenirken adalet boyutuyla arasında herhangi bir ilişki kurulamamıştır. Sağlıklı olan örgütlerin en çok memnuniyet boyutuyla arasında güçlü bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Çalışanların çalışma sürelerine bakıldığında en çok 1 ile 6 yıl arasında çalışılmış olmasına rağmen sistemin etkili çalıştığını düşündükleri ve uygulanan sistemden memnun oldukları anlaşılmaktadır. Adalet boyutuyla arasında herhangi bir ilişkinin bulunmaması çalışanların, kişilerarası ilişkilerden, değerlendirme sürecine yönelik kurallar ve bu kuralların değerlendirmeye konumundaki kişiler tarafından adil bir şekilde uygulanmasına ve elde ettikleri kazanımlara önem verdikleri söylenebilir. Çünkü işletmede çalışan işgörenlerin yapılan işe karşılık prim, ücret artışı sisteminin varoluşu göz önüne alındığında, işgörenlerin dikkatlerinin adalet algısına yoğunlaşması beklenen bir durumdur. Bu sebeple yöneticilere, çalışanları ile daha açık iletişim içinde olmaları önerilebilir. Böylece çalışanların adalet algısını daha da artırabilir ve işletme içinde uygulanan işlemler hakkında çalışanlar daha fazla bilgilendirilebilir. İşlemler hakkında fazla bilgi sahibi olduklarında alınan kararlarla ilgili fikir sunma

olanaklarının olduğunu düşünerek çalışanların memnuniyet düzeylerinde artış beklenebilir. Sağlıklı bir örgüt yapısı oluşturmak isteyen yöneticiler, katılımcı ve bütüncül politikalar uygulayarak örgüt sağlığını yükseltmeyi hedeflemeleri ve bu sonucunda da verimlilik ve karlılık artışı sağlayabilecekleri önerilebilir. Bu araştırma, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren banka çalışanları ile sınırlı olması bir kısıt oluşturmaktadır. Fakat bu bilgilerin, sonraki çalışmalara ışık tutacağı ve farklı değişkenler üzerinde yapılacak çalışmalara bir başlangıç olduğu düşünülmektedir. Araştırma kapsamında elde edilen bulgular neticesinde literatürde ilgi gören örgütsel davranış konularından olan örgüt sağlığı ile ilgili çalışmalar farklı sektörlerde ve farklı illerde örneklem sayısı artırılarak uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Bakan, İ., Eytmiş, M. & Demir, B. (2011). Tekstil İşletmelerinde Yönetici Adayları İçin Performans Değerleme Sistemi Kurulmasına Yönelik Bir Çalışma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(16), 1-32.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem Akademi.
- Büyükyılmaz, O., Yurdasever, E., & Horuzoğlu, K. (2018). A Research on Determination of The Organizational Health Perceptions of The Employees Working In Kardemir Inc. *Balkan Journal of Social Sciences/ Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14).
- Çakmak, A. F. (2005). Performans Değerleme Sistemi Etkinliğinin Değerleyici ve Değerlenen Bakış Açısından İncelenmesi. *Yayımlanmış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Çakmak, A. F., & Biçer, İ. H. (2011). Performans Değerleme Sisteminden Duyulan Memnuniyeti Etkileyen Unsurlar. *İTÜ Dergisi/B*, 3(1), 3-14.
- Çetin, M., & Karataş, İ. H. (2006). Okullarda Örgüt Sağlığı. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 24, 27-40.
- Diñer, B., & Diñer, C. (2011). Satış Elemanı Performans Değerlemesinde Bir Öneri: Üçgensel Performans Değerleme Yöntemi, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 9(35), 163-171.
- Doğan, A. & Bozkurt, S. (2008). İstanbul İlindeki Beş Yıldızlı Otellerin Örgütsel Sağlık Durumlarının Çalışanların Algıları ile Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi: Yönetim*, 19(60), 61-73.
- Erdinç, Ç. (2019). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Sağlığa İlişkin Algıları İle Örgütsel Kimlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Soma İlçesi Örneği), *Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.*
- Ertaş, G. & Töre, E. (2016). Örgüt İçi İletişim Beceri Düzeylerinin Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 85-100.
- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(13), 318-332.
- Helvacı, Mehmet, A. (2002). Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlemenin Önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1-2), 155-169.
- Karagüzel, E.S. (2012). Örgüt Sağlığının Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.*
- Karcıoğlu, F., & Öztürk, Ü. (2009). İşletmelerde Performans Değerleme ile İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) Arasındaki İlişkisi-İstanbul İlinde Bir Araştırma-. *Journal of Graduate School of Social Sciences*, 13(1), 343-366.
- Kemer, E., & Aslan, Z. (2017). Örgütsel Adaletin Örgüt Sağlığına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü: Nevşehir İlindeki Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 440-460.

- Köseoğlu, Mehmet, A. & Karayormuk, K. (2009). Örgüt Sağlığı Nedir: Yöneticiler Arasında Görüş Farklılığı Var Mıdır?. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(2), 175-193.
- Lyden, Julia. A. & Klingele, William. E. (2000). Supervising Organizational Health. Super Vision, 61(12), 3-5.
- Mcfarlin, D.B. & Sweeney, P.D., (1992). Distributive and Procedural Justice As Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes, Academy of Management Journal, 35, 626-637.
- Miles, MB. (1965). Planned change and organizational health: Figure and ground. In: Carlson RO, Gallaher A, Miles MB, Pellegrin RJ, Rogers EM, editors. Change Processes in the Public Schools. Eugene, OR: The Center for the Advanced Study of Educational Administration. University of Oregon, 11-34.
- Miller, R.L., Griffin, M.A. & Hart, P.M. (1999). Personality and Organizational Health: The Role of Conscientiousness. Work & Stres, 13(1), 7-19.
- Murphy, E. (1986). Employee Acceptance of Performance Appraisal: Participation in the Development of a Performance Appraisal System. PhD Thesis, Illinois Institute of Technology (Doctorate Thesis). School of Advanced Studies of Lllinois Instute of Techonology, Chicago.
- Özdemir, A. (2006). Öğretmenlerin Okullarını Örgüt Sağlığı Açısından Değerlendirmeleri (İzmir İli Bornova İlçesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Özmen, F. & Üzmez, İrfan, T. (2007). Örgütsel Etkililik Açısından Performans Değerlendirme- İş ve Eğitim Örgütlerinde Performans Değerlendirme Süreci. e-Journal of New World Sciences Academy, 2(1), 14-30.
- Polatçı, S., Ardiç, K. & Kaya, A. (2008). Akademik Kurumlarda Örgüt Sağlığı ve Örgüt Sağlığını Etkileyen Değişkenlerin Analizi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(2), 146-161.
- Price J.L. ve Mueller C.W., (1986). Handbook of organizational measurement, Pitman, Marshfield MA.
- Russell, James. S. & Goode, Dorothy. L. (1998). An Analysis of Managers' Reactions to Their Own Performance Appraisal Feedback. Journal of Applied Psychology, 73 (1), 63-67.
- Sauter, S.L., Lim, S.Y., & Murphy, L.R. (1996). Organizational Health: A New Paradigm For Occupational Stress Research at NIOSH. Journal of Occupational Mental Health, 4(4), 248-254.
- Sönmez, N. K. (2019). Termal Otel İşletmelerinde Örgütsel Stresin Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi. İşletme Araştırmaları Dergisi Journal of Business Research-Turk. 11(4), 2442-2455.
- Şahinkaya, E., & Aybaş, M. (2018). İşkoliklik ve Örgütsel Sağlığın İş Performansı ile İlişkilerinin İncelenmesi ve Telekomünikasyon Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Iğdır University Journal of Social Sciences, (16), 391-412.
- Tan, Ö., & Çetin, C. (2011). Performans Değerlendirme Sistemine İlişkin Örgütsel Adalet Algısının Sistemden Duyulan Memnuniyet Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Öneri Dergisi, 9 (35), 1-13.
- Uyargil, C. (1994). İşletmelerde Performans Yönetim Sistemi Performansın Planlanması, Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesi. İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 154, İstanbul.
- Williams, Jane. R. & Levy, Paul.E. (1992). The Effects of Perceived System Knowledge on The Agreement Between Self-Ratings and Supervisor Ratings. Personnel Psychology, 45, 835-847.
- Williams, Jane. R. & Levy, Paul. E. (2000). Investigating Some Neglected Criteria: The Influence of Organizational Level and Perceived System Knowledge on Appraisal Reactions. Journal of Business & Psychology, 14, 501-513.
- Yüceler, A., Doğanalp, B. & Kaya, Ş. D., (2013), The Relation Between Organizational Health and Organizational Commitment, Mediterranean Journal of Social Sciences, 4(10), 781-788.