

LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN PERSONELİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN İNCELENMESİ®Arş. Gör. İlke Sezin AYAZ¹³Arş. Gör. Esra BARAN¹⁴Arş. Gör. Ramzan Özkan YILDIZ¹⁵**Özet**

En az iki kişi arasında gerçekleşen ve ortak anlayış sağlama süreci olarak tanımlanmakta olan iletişimin örgütler ve gruplar içinde motivasyon, bilgi aktarımı ve sosyal ihtiyaçların karşılanması işlevlerini yerine getirdiği söylenmektedir. Etkili bir iletişim işletmelerde performans ve başarıya katkı sağlayan önemli bir güç olarak görülmektedir. Örgüt içerisinde etkili bir iletişim ortamının sağlanmasında çalışanların bireysel iletişim becerileri büyük önem arz etmektedir. Lojistik firmalarında, müşteri ilişkilerinde ve aynı zamanda operasyonel süreç içerisinde etkili iletişimin sağlanması lojistik tedarik zincirinin kesintisiz ve hatasız işleminde en önemli etkenlerden biridir. Bu nedenle, bu çalışmada İzmir’de faaliyet gösteren lojistik firmalarında çalışanların iletişim becerilerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın amacına ulaşmak için verilerin elde edilmesinde Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri

® Bu çalışma III. Uluslararası Kafkasya Orta Asya Dış Ticaret ve Lojistik Kongresi’nde özet bildiri olarak sunulmuştur. 19-21 Ekim 2017, Kastamonu, Turkey.

¹³ Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi

¹⁴ Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi

¹⁵ Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi

boyutlarını kapsayan "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programı yardımı ile analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgularına göre çalışanların cinsiyet, yaş, eğitim, pozisyon sektör deneyimi ve bulunulan şirkette çalışma süresi gibi demografik özellikleri ile iletişim becerileri arasında bazı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İletişim Becerileri, İletişim Becerileri Envanteri, Lojistik Sektörü.

EVALUATION OF COMMUNICATION SKILLS OF LOGISTIC SECTOR EMPLOYEES

Abstract

Communication, which is defined as the process of providing common understanding between at least two people, fulfills the functions of motivation, information transfer and social needs in organizations and groups. Effective communication is seen as an important force that contributes to performance and success of businesses. Individual communication skills of employees have great importance on ensuring an effective communication environment within the organization. Ensuring effective communication in customer relationships and also within the operational process in logistics companies is one of the most important factors in the continuous and error-free operation of the logistics supply chain. For this reason, in this study, it is aimed to determine the communication skills of the employees in logistics companies operating in İzmir. In order to achieve the purpose of the research, "Communication Skills Inventory" was used which includes the dimensions of mental, emotional and behavioral communication skills developed by Ersanlı and Balcı (1998). Obtained data were analyzed with SPSS program. According to the findings of the research, it was determined that there are some differences between the demographic characteristics (such as gender, age, education, position, sector experience and the working period) of the employees and their communication skills.

Keywords: Communication, Communication Skills, Communication Skills Inventory, Logistic Sector.

I. GİRİŞ

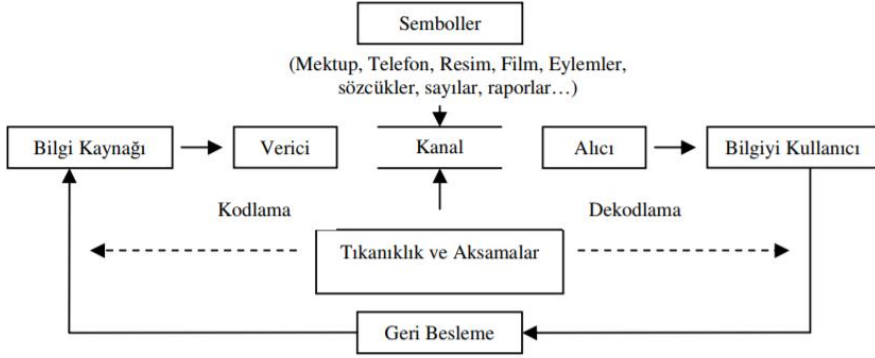
İletişim insanoğlunun varoluşundan ve ikili ilişkiler geliştirmeye başladığı zamandan bu yana toplum düzenine etki eden önemli kavramlardan biri olmuştur. İletişim kavramı ‘sözlü ya da sözsüz duygu, düşünce, fikir, kanı ve bilgilerin bireyden bireye amaçlı olarak aktarılması ve ya simgeler yoluyla anlamların geçişi’ olarak tanımlanmaktadır (Güney,1998: 143). Ancak, iletişim kavramı konusunda yazında çok çeşitli tanımlamalara rastlamak mümkündür. Yapılan tanımlamaların ortak noktaları aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Sabuncuoğlu ve Gümüş, 2008: 5):

- * İletişim, toplumsal birimler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına ve toplumsal hayatın devamına olanak sağlayan toplumsal olaydır.
- * İletişim, toplumsal birimler arasında bir bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişidir.
- * İletişim, aynı zamanda gerekli mesajı gönderen, gerekse iletiyi algılayan açısından insan davranışını ifade eden psikolojik bir olaydır.
- * İletişim, gönderici, alıcı, ileti, iletişim kanalları ve iletişim araçları gibi birbirlerine sıkı sıkıya bağlı öğelerin oluşturduğu bir sistemdir.
- * İletişim, bir defada olup biten tek bir eylem olmayıp kesintisiz devam eden çok yönlü bir süreçtir.
- * İletişim, toplumsal yapının çimentosunu oluşturur.

İletişim süreci en basit haliyle gönderici (verici) tarafından mesaj oluşturulması ve bu mesajın alıcıya aktarılması olarak ifade edilebilir. İletişim sürecini maddeleştirmeye yönelik pek çok çalışma mevcuttur. En yaygın kullanılan ve hala geçerliliğini koruyan modellerden biri Shannon ve Weaver’ a ait iletişim süreci modelidir (Şekil 1).

Modelin iki temel iletişim birimi verici ve alıcıdır ve aralarındaki kanal vasıtasıyla iletişimi sağlarlar. Verici göndereceği mesajı kodlayarak görsel, işitsel ve dokunsal vb. kanallar aracılığıyla alıcıya iletir. Alıcıya iletilen mesajın çözümlenmesi dekodlama sürecidir. Alıcı mesajı aldığına ve anladığına dair geribildirim vericiye iletir ve bu geribildirim ile iletişim süreci döngüsel olarak tekrarlanmış olur.

Şekil 1. İletişim Süreci Modeli



Kaynak: Shannon (1948)' den aktaran Akyurt, 2009: 18.

İletişim becerisi, sosyal iletişim, kişilerarası iletişim ve sosyal etkileşim olarak da ifade edilmektedir (Dökmen, 2008: 57). Bir başka tanımda iletişim yeteneği 'bireysel açıdan etkili, toplumsal bakımdan da uygun bir biçimde iletişim gerçekleştirme yetisi' olarak ifade edilebilir (Güney, 1998: 144). Bireyler, kişilerarası ilişkiler kurmak ve günlük yaşamlarında etkili iletişim kurmak için iyi iletişim becerilerine ihtiyaç duyarlar. İletişim sürecinde, mesajlar veren ve alan kişiler tarafından sahip olunan beceri derecesi iletişim kalitesini belirlemektedir. Etkili iletişim için açık yönlendirici olmayan soruları sorma, iletilere dürüstçe cevap verme, dinleme istekliliği, göz teması kurma, anlaşma odaklı olma, düzeltici geribildirim verme, empati, anlayış gösterme, eleştiriye olumlu yanıt verme, çatışmaları yönetme ve sorunları uygun bir şekilde çözme gibi becerilere ihtiyaç duyulmaktadır (Ceyhan, 2006: 268). Sıgır ve Gürbüz (2013), etkili iletişimin ancak örgüt içi ve örgüt dışı iletişimin etkili bir yönetim süreci ile bütünleştirildiği zaman mümkün olabileceğini belirtmiştir. Yönetim ve örgüt biçiminin açık iletişime olanak sunacak şekilde tasarlanması ve çalışanların etkili açık iletişim kurmaya teşvik edilmesi iletişim sürecinin başarısında oldukça önemli rol oynamaktadır (Sıgır ve Gürbüz, 2013: 482).

Çalışanların olumlu tutum ve davranış geliştirmesinde çalışma arkadaşları ile ne kadar sıklıkta iletişim kurduğu ve etkileşimin niteliği de önemli olmaktadır. Çalışanların işlerinden tatmin olmalarının sağlanmasında örgüt içindeki kişilerarası kurulan iletişim, çalışanın ait olduğu grupta ve örgütün bütünündeki iletişim sürecinin etkili olduğunu belirten çalışmaların mevcut olduğunu belirtilmektedir (Sıgır ve Gürbüz, 2013: 503).

II. İletişim Becerilerine Yönelik Literatür Taraması

Yazında çoğunlukla öğretmen adayları, öğrenciler ve hemşireler gibi meslek gruplarının iletişim becerilerine yönelik yapılan çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin, Çetinkanat (1998) çalışmasında öğretmen adayları ve müfettişlerin gözüyle öğretmen iletişim becerilerini incelemiş ve bu becerilerinin empati, saygınlık, eşitlik, etkililik ve yeterlilik boyutlarından oluştuğunu belirtmiştir. Tutuk vd. (2002) çalışmalarında hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerini değerlendirmişlerdir. Sınıf öğretmenliği öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının seviyeleri ve cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini araştıran Pehlivan (2005)'in çalışmasının sonuçları iletişim becerilerinin cinsiyete göre bir farklılık göstermediğini ancak sınıf seviyelerine göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur.

Dilekmen vd. (2008) çalışmalarında eğitim fakültelerinde okuyan öğrencilerinin iletişim becerilerini cinsiyet, sınıf seviyesi ve bölüm parametreleri bakımından incelemiş ve çalışmanın sonuçlara göre iletişim becerileri ile cinsiyet ve sınıf seviyesi arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. İşletme bölümü öğrencilerin iletişim becerilerini cinsiyetlere göre inceleyen Görmüş vd. (2013)'nin çalışmalarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer sonuca Gülbahçe (2010)'un eğitim fakültesi öğrencileri ile gerçekleştirdiği çalışmasında da ulaşılmıştır. Türkçe öğretmeni adayı öğrencilerin iletişim becerilerini inceleyen Çetinkaya (2011)'nin çalışmasında öğrencilerin iletişim becerilerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterdiği ve kız öğrencilerin iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin daha olumlu olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmanın sonuçlarına göre 1. sınıf öğrencileri 4. sınıf öğrencilerine göre iletişim becerileri açısından daha olumlu görüş belirtmişlerdir. Erigüç vd. (2013)'nin meslek yüksekokulu öğrencileri ile gerçekleştirdikleri araştırmanın sonuçlarına göre kız öğrencilerin iletişim becerileri erkek öğrencilere oranla daha yüksektir. Üniversite öğrencilerinin algılanan iletişim becerileri düzeylerine göre uyum düzeylerinin farklı olup olmadığını belirlemeyi amaçlayan Ceyhan (2006)'ın çalışmasında algılanan iletişim becerilerinin yüksek olduğu öğrencilerin kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerinin önemli derecede yüksek olduğu saptanmıştır.

Saracaloğlu vd. (2009) çalışmalarında sınıf öğretmeni adaylarının iletişim ve problem çözme becerileri ile okuma ilgi ve alışkanlıklarını incelemişlerdir. Gökçe ve Atanur Baskan (2012) eğitim denetçilerinin iletişim becerilerine ilişkin görüş ve beklentilerini incelemişlerdir. Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin iletişim becerileri üzerine etkisini

araştıran Çetinkaya ve Alparslan (2011) duygusal zekânın alt boyutlarından birini oluşturan empatik duyarlılığın iletişim becerileri üzerinde etkisi olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Karadağ vd. (2015) çalışmalarında hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirmişler ve iletişim becerilerinin sosyo-kültürel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmışlardır. Örucü ve Kıvrak (2013) ise çalışmalarında telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin iletişim becerileri düzeylerini incelemiştir.

III. Lojistik Sektöründe İletişim Becerilerinin Önemi

İletişim becerileri lojistik operasyonlarında etkili bir koordinasyonun sağlanması için gereken ana etmenlerden biridir (Kiperska-Moron, 2010). Murphy ve Poist (2006) ya göre iletişim becerileri lojistik sektörü içerisinde çalışanların sahip olması gereken iş becerileri içerisinde yer almaktadır. Kanada Lojistik Beceri Komitesi tarafından yapılan bir araştırmaya göre iletişim becerileri lojistik sektörünün tüm alt fonksiyonlarındaki meslek kategorileri için önemli bir gerekliliktir (CLSC, 2005: 7; Heyns and Luke, 2012: 111). Mangan v.d. (2001), çalışmalarında iletişim becerilerinin en önemli lojistik becerilerinden biri olduğunu vurgulamışlardır. Thai, (2012: 3) yılında gerçekleştirdiği lojistik uzmanlarının yetkinlik gerekliliklerine yönelik yaptığı çalışmada yazılı ve sözlü iletişim becerilerine uzmanların sahip olması gereken yetkinlikler içerisinde yer vermiştir.

Lojistik yöneticileri, sürekli bir şekilde; iletişim becerileri yüksek, ilgili konuda eğitime sahip, son teknolojiler konusunda ve sektör eğilimleri hakkında bilgili kişileri aramaktadır (Heyns and Luke, 2012). Özer Çaylan ve Yıldız (2016: 59), lojistik sektöründeki işletmelerin personel seçim kriterlerine yönelik yaptıkları nitel araştırma sonucunda sektör temsilcileri tarafından da iletişim becerilerinin lojistik çalışanlarının sahip olması gereken en önemli becerilerden biri olduğunu belirlemiştir. Gammelgaard ve Larson (2001) çalışmalarında iletişim becerilerinin temel anlama ve anlatma yetisini kapsadığından dolayı diğer lojistik becerileri ile ilgili olduğunu ve onları kolaylaştırdığını ya da iletişim becerisi eksikliği durumunda bu becerilerin kullanımda hatalara yol açtığını belirtmektedir. Goh ve Pinaikul (1998: 367)'in çalışmalarında lojistik operasyonları bakımından iyi iletişim becerileri arzu edilen lojistik yönetici becerilerinden biri olarak bahsedilmiş ve çalışmanın katılımcılarının çoğunluğu tarafından oldukça önemli olarak değerlendirilmiştir. Muslu (2016: 367- 368) çalışmasında lojistik işletmelerinde örgüt içi iletişimin önemine değinerek, doğru iletişim sürecinin sağlanan hizmetin kalitesine ve müşteri

memnuniyetine katkıda bulunduğundan bahsetmektedir. Sonuç olarak diğer paydaşların bağlılıklarının sağlanması ve muhafaza edilmesi hususunda iletişim becerileri lojistik sektörü içerisinde yer alan çalışanların sahip olması gereken önemli bir yetkinliktir (Carter ve Ellram, 1998).

IV. YÖNTEM

Çalışmada veri toplama yöntemi aracı olarak anket kullanılmış ve Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri En-vaneri” kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li likert ölçek tipi ile değerlendirilmiştir. İki bölümden oluşan anketin birinci bölümünde katılımcıların profil bilgilerine yönelik sorular yer almakta, ikinci bölümünde ise İletişim Becerileri Envanteri’nde yer alan zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri boyutlarına yönelik toplam 45 adet ifade bulunmaktadır. Ankette bulunan ifadeler, “Her Zaman”, “Genellikle”, “Bazen”, “Nadiren”, “Hiçbir Zaman” olarak yanıtlanmaktadır Ölçeğin tamamından elde edilebilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45’dir. Alt ölçekler açısından bakıldığında, her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15’dir. Bireyin hangi alt iletişim boyutundaki puanı yüksek ise, iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha başarılı olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı değerlendirildiğinde ise, alınan puanın yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Çalışma, Temmuz-Eylül 2017 tarihleri arasında İzmir ili lojistik sektörü çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini UTİKAD üye listesinde yer alan İzmir merkezli lojistik şirketleri oluşturmaktadır. Şirketlerden 11 tanesi ile gerekli izinler alınıp çalışanlarına anket uygulaması yapılmıştır. 11 şirketteki toplam 247 çalışandan 92 adet anket verisi elde edilmiştir. Anketten elde edilen veriler SPSS 20.0 programıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde; güvenilirlik analizi (Cronbach Alpha), tanımlayıcı istatistiklerden ortalama, standart sapma ve frekans analizi kullanılmıştır. Hipotez testlerinde ise t-test ve Anova kullanılmıştır.

V. ARAŞTIRMA BULGULARI

Ankete katılan çalışanların profil özellikleri ile ilgili bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Profil Özellikleri (1/3)

Cinsiyet	Sayı (n)	Yüzde (%)
Erkek	48	52,2
Kadın	44	47,8
Toplam	92	100

Tablo 1. Katılımcıların Profil Özellikleri (2/3)

Yaş	Sayı (n)	Yüzde (%)
22-27 yaş arası	33	35,9
28-33 yaş arası	36	39,1
34-39 yaş arası	17	18,5
40 ve üzeri	6	6,5
Toplam	92	100
Eğitim	Sayı (n)	Yüzde (%)
Lise	3	3,3
Ön lisans	6	6,5
Lisans	69	75,0
Lisansüstü	14	15,2
Toplam	92	100
Departman	Sayı (n)	Yüzde (%)
Dokümantasyon	13	14,1
Pazarlama ve Satış	21	22,8
Operasyon	44	47,8
Üst Yönetim	14	15,2
Toplam	92	100
Pozisyon	Sayı (n)	Yüzde (%)
Uzman Yardımcısı	35	38,0
Uzman	25	27,2
Departman Müdürü	15	16,3
Bölge Sorumlusu/Şube Müdürü	10	10,9
Yönetici	7	7,6
Toplam	92	100
Sektördeki Deneyim Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
1 yıldan az	7	7,6
1-4 yıl arası	35	38,0

5-9 yıl arası	23	25,0
10-14 yıl arası	16	17,4
15 yıl ve üzeri	11	12,0
<i>Toplam</i>	<i>92</i>	<i>100</i>

Tablo 1. Katılımcıların Profil Özellikleri (3/3)

Bulunduğu Şirkette Çalışma Süresi	Sayı (n)	Yüzde (%)
1 yıldan az	24	26,1
1-4 yıl arası	43	46,7
5-9 yıl arası	16	17,4
10 yıl ve üzeri	9	9,8
<i>Toplam</i>	<i>92</i>	<i>100</i>

Çalışmada yer alan anket ifadelerinin güvenilirlik bulguları Tablo 2’de sunulmuştur. İletişim becerileri envanterinin Cronbach Alpha değeri 0,916 olarak belirlenmiştir. Bu değere göre çalışmada kullanılan envanter yüksek güvenilirliğe sahip olarak değerlendirilebilir. Envantere ait tüm alt boyutların güvenilirlik değerleri 0,70’in üzerinde belirlenmiş ve güvenilir kabul edilmiştir.

Tablo 2. Güvenilirlik Bulguları

	Sayı (n)	Cronbach Alpha
İletişim Becerileri Envanteri	45	0,916
Zihinsel İletişim Becerileri	15	0,809
Duygusal İletişim Becerileri	15	0,738
Davranışsal İletişim Becerileri	15	0,838

Tablo 3’de yer alan bulgulara göre katılımcıların genel iletişim becerileri ortalama puanı 179,17 olup, en yüksek ortalama puana sahip olan iletişim boyutu davranışsal iletişim becerileri olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların İleti şim Becerileri Puanları

	Ortalama	Standart Sapma	Minimum Puan	Maximum Puan
Zihinsel İleti şim Becerileri	59,61	6,91	44,00	75,00
Duygusal İleti şim Becerileri	59,29	6,68	44,00	74,00
Davranışsal İleti şim Becerileri	60,27	7,34	45,00	75,00
Genel Toplam	179,17	19,21	142,00	221,00

Çalışmada katılımcıların ileti şim becerilerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği hipotez testleri ile incelenmiştir.

•H₁: Katılımcıların ileti şim becerileri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İleti şim beceri puanlarının cinsiyetlere göre değerlendirilmesine dair bulgular Tablo 4’de yer almaktadır. Cinsiyetlere göre ileti şim becerileri arasındaki farklılık için t-testi uygulanmış ve H₁ hipotezinin desteklendiği görülmüştür (p<0,05). Tablo 4 te de görüldüğü üzere erkek çalışanların ileti şim beceri puanları ortalaması, kadın çalışanların ileti şim beceri puanı ortalamasından daha yüksektir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlere Göre İleti şim Beceri Puanları

Cinsiyet	İleti şim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
Erkek	Zihinsel İleti şim Becerileri	48	61,63	7,92
	Duygusal İleti şim Becerileri	48	61,19	7,29
	Davranışsal İleti şim Becerileri	48	61,81	8,79
	Genel Toplam	48	184,62	22,23
Kadın	Zihinsel İleti şim Becerileri	44	57,41	4,80
	Duygusal İleti şim Becerileri	44	57,23	5,27
	Davranışsal İleti şim Becerileri	44	58,59	4,88
	Genel Toplam	44	173,23	13,11

•H₂: Katılımcıların ileti şim becerileri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Yaşlarına Göre İletişim Beceri Puanları (1/2)

Yaş	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
22-27 yaş arası	Zihinsel İletişim Becerileri	33	58,45	6,10
	Duygusal İletişim Becerileri	33	56,55	5,49
	Davranışsal İletişim Becerileri	33	57,94	6,49
	Genel Toplam	33	172,94	16,14
28-33 yaş arası	Zihinsel İletişim Becerileri	36	59,11	7,26
	Duygusal İletişim Becerileri	36	59,92	6,20
	Davranışsal İletişim Becerileri	36	59,86	6,82
	Genel Toplam	36	178,89	18,47

Tablo 5. Katılımcıların Yaşlarına Göre İletişim Beceri Puanları (2/2)

Yaş	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
34-39 yaş arası	Zihinsel İletişim Becerileri	17	61,06	7,37
	Duygusal İletişim Becerileri	17	61,47	8,02
	Davranışsal İletişim Becerileri	17	63,41	8,49
	Genel Toplam	17	185,94	22,39
40 yaş ve üzeri	Zihinsel İletişim Becerileri	6	64,83	1,18
	Duygusal İletişim Becerileri	6	64,50	6,50
	Davranışsal İletişim Becerileri	6	66,67	5,75
	Genel Toplam	6	196,00	17,58

Katılımcıların yaşlarına göre iletişim becerileri arasındaki farklılık varyans analizi (Anova) ile test edilmiş, H_2 hipotezi duygusal iletişim becerileri ($p: 0,008$), davranışsal iletişim becerileri ($p:0,009$), genel iletişim becerileri ($p:0,015$) için desteklenmiş, zihinsel iletişim becerileri ($p:0,152$) için ise desteklenmemiştir. Tukey testi bulgularına göre farklılığın 22-27 yaş gurubu çalışanları ile 40 ve üzeri yaş gurubu çalışanlar arasındaki farklılıktan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

• H_3 : Katılımcıların iletişim becerileri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İletişim beceri puanlarının eğitim durumlarına göre değerlendirilmesine dair bulgular Tablo 6'da yer almaktadır. Eğitim durumlarına göre iletişim becerileri arasındaki farklılık için varyans analizi (Anova) uygulanmış ve H_3 hipotezi desteklenmiştir ($p<0,05$). Tukey testi bulgularına göre farklılık lisans ve

lisansüstü gruplar arasında görölmektedir. Tablo 6'da da göröldüğü gibi lisansüstü eğitime sahip çalışanların iletişim becerileri lisans eğitimine sahip çalışanlardan daha yüksektir.

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İletişim Beceri Puanları (1/2)

Eğitim	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
Lise	Zihinsel İletişim Becerileri	3	62,00	6,25
	Duygusal İletişim Becerileri	3	65,00	3,61
	Davranışsal İletişim Becerileri	3	61,00	9,17
	Genel Toplam	3	188,00	14,00

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İletişim Beceri Puanları (2/2)

Eğitim	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
Ön lisans	Zihinsel İletişim Becerileri	6	63,67	7,26
	Duygusal İletişim Becerileri	6	69,50	8,87
	Davranışsal İletişim Becerileri	6	63,50	9,40
	Genel Toplam	6	186,67	24,53
Lisans	Zihinsel İletişim Becerileri	69	58,07	6,51
	Duygusal İletişim Becerileri	69	57,68	5,88
	Davranışsal İletişim Becerileri	69	58,72	6,47
	Genel Toplam	69	174,48	17,28
Lisansüstü	Zihinsel İletişim Becerileri	14	64,93	5,88
	Duygusal İletişim Becerileri	14	65,93	5,47
	Davranışsal İletişim Becerileri	14	66,36	7,31
	Genel Toplam	14	197,21	15,81

•H₄: Katılımcıların iletişim becerileri çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İletişim beceri puanlarının katılımcıların çalıştıkları departmanlara göre değerlendirilmesine dair bulgular Tablo 7'da yer almaktadır. Çalışılan departmanlara göre iletişim becerileri arasındaki farklılık için varyans analizi (Anova) uygulanmış ve H₄ hipotezinin desteklenmediği sonucuna ulaşılmıştır. (p>0,05). Çalışanların iletişim becerileri çalıştıkları departmanlara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara Göre İletişim Beceri Puanları (1/2)

Departman	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
Pazarlama ve Satış	Zihinsel İletişim Becerileri	21	58,14	7,91
	Duygusal İletişim Becerileri	21	58,24	6,18
	Davranışsal İletişim Becerileri	21	59,24	8,04
	Genel Toplam	21	175,62	20,29
Operasyon	Zihinsel İletişim Becerileri	44	59,82	7,12
	Duygusal İletişim Becerileri	44	59,18	7,15
	Davranışsal İletişim Becerileri	44	60,59	7,36
	Genel Toplam	44	179,59	19,75

Tablo 7. Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara Göre İletişim Beceri Puanları (2/2)

Departman	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
Dokümantasyon	Zihinsel İletişim Becerileri	13	58,15	4,81
	Duygusal İletişim Becerileri	13	57,08	5,60
	Davranışsal İletişim Becerileri	13	59,54	6,49
	Genel Toplam	13	174,77	16,18
Üst Yönetim	Zihinsel İletişim Becerileri	14	62,50	5,87
	Duygusal İletişim Becerileri	14	63,29	5,61
	Davranışsal İletişim Becerileri	14	61,50	7,41
	Genel Toplam	14	187,29	17,55

•H₅: Katılımcıların iletişim becerileri çalıştıkları pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Çalıştıkları Pozisyonlara Göre İletim Beceri Puanları

Pozisyon	İletim Becerileri Envanteri Alt Boyutları	n	Ortalama	Standart Sapma
Uzman Yardımcısı	Zihinsel İletim Becerileri	35	58,00	5,81
	Duygusal İletim Becerileri	35	57,37	5,85
	Davranışsal İletim Becerileri	35	57,94	5,95
	Genel Toplam	35	173,31	15,33
Uzman	Zihinsel İletim Becerileri	25	57,28	6,82
	Duygusal İletim Becerileri	25	56,72	6,32
	Davranışsal İletim Becerileri	25	58,72	6,28
	Genel Toplam	25	172,72	18,51
Departman Müdürü	Zihinsel İletim Becerileri	15	63,60	6,58
	Duygusal İletim Becerileri	15	63,13	6,13
	Davranışsal İletim Becerileri	15	66,27	8,33
	Genel Toplam	15	193,00	19,02
Bölge Sorumlusu/ Şube Müdürü	Zihinsel İletim Becerileri	10	64,40	6,83
	Duygusal İletim Becerileri	10	65,60	4,01
	Davranışsal İletim Becerileri	10	62,80	8,12
	Genel Toplam	10	192,80	16,15
Yönetici	Zihinsel İletim Becerileri	7	60,57	7,76
	Duygusal İletim Becerileri	7	60,86	7,45
	Davranışsal İletim Becerileri	7	61,00	7,37
	Genel Toplam	7	182,43	22,16

Çalışanların iletişim beceri düzeylerinin çalışılan pozisyonlara göre değerlendirilmesine ilişkin bulgular Tablo 8’de yer almaktadır. Çalışılan pozisyonlara göre iletişim becerileri arasındaki farklılık için varyans analizi (Anova) uygulanmış ve analiz sonucuna göre H_5 hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$). Tukey testi sonuçlarına göre farklılığın uzman ve uzman yardımcısı grupları ile departman müdürü ve şube müdürü grupları arasındaki farklılıktan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Departman müdürü ve şube müdürü pozisyonlarında çalışanların iletişim becerilerinin uzman ve uzman yardımcısı pozisyonlarında çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

• H_6 : Katılımcıların iletişim becerileri sektördeki deneyim sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sektördeki deneyim sürelerine göre çalışanların iletişim becerileri arasındaki farklılık için varyans analizi (Anova) uygulanmış ve H_6 hipotezinin desteklendiği görülmüştür ($p < 0,05$). Sektördeki deneyim süreleri ile çalışanların iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Çalışanların

sektördeki deneyim süreleri arttıkça, iletişim becerilerinin de geliştiğini söylemek mümkündür. En yüksek genel iletişim becerileri puanının (201,64) 15 yıl ve üzeri sektör deneyimine sahip olan çalışanlara ait oldu görülmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Sektördeki Deneyim Sürelerine Göre İletim Beceri Puanları (1/2)

Sektördeki Deneyim Süresi	İletim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
1 yıldan az	Zihinsel İletim Becerileri	7	61,00	6,83
	Duygusal İletim Becerileri	7	55,57	6,50
	Davranışsal İletim Becerileri	7	58,00	8,21
	Genel Toplam	7	174,57	21,09
1-4 yıl arası	Zihinsel İletim Becerileri	35	58,23	6,34
	Duygusal İletim Becerileri	35	57,63	5,87
	Davranışsal İletim Becerileri	35	58,77	6,39
	Genel Toplam	35	174,63	16,86
5-9 yıl arası	Zihinsel İletim Becerileri	23	57,57	7,27
	Duygusal İletim Becerileri	23	57,96	5,39
	Davranışsal İletim Becerileri	23	58,74	6,89
	Genel Toplam	23	174,26	17,44
10-14 yıl arası	Zihinsel İletim Becerileri	16	60,81	5,92
	Duygusal İletim Becerileri	16	60,81	6,74
	Davranışsal İletim Becerileri	16	61,13	5,83
	Genel Toplam	16	182,75	16,73

Tablo 9. Katılımcıların Sektördeki Deneyim Sürelerine Göre İletim Beceri Puanları (2/2)

Sektördeki Deneyim Süresi	İletim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
15 yıl ve üzeri	Zihinsel İletim Becerileri	11	65,64	6,44
	Duygusal İletim Becerileri	11	67,55	5,41
	Davranışsal İletim Becerileri	11	68,45	7,97
	Genel Toplam	11	201,64	17,90

•H₇: Katılımcıların iletişim becerileri buldukları şirketteki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Katılımcıların buldukları şirketteki çalışma sürelerine göre iletişim

becerileri arasındaki farklılık varyans analizi (Anova) ile test edilmiş, H_7 hipotezi duygusal iletişim becerileri ($p: 0,083$), zihinsel iletişim becerileri ($p:0,342$) ve genel iletişim becerileri ($p:0,094$) için desteklenmez iken, davranışsal iletişim becerileri ($p:0,031$) için desteklenmiştir. 5-9 yıl arası ve 10 yıl ve üzeri çalışma sürelerine sahip olan çalışanların davranışsal iletişim becerileri puanlarının 5 yıldan az çalışma süresine sahip olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu Tablo 10'da görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Buldukları Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre İletişim Beceri Puanları (1/2)

Bulunduğu Şirketteki Çalışma Süresi	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
1 yıldan az	Zihinsel İletişim Becerileri	24	59,42	8,06
	Duygusal İletişim Becerileri	24	57,79	7,13
	Davranışsal İletişim Becerileri	24	59,13	8,19
	Genel Toplam	24	176,33	21,89
1-4 yıl arası	Zihinsel İletişim Becerileri	43	58,93	5,72
	Duygusal İletişim Becerileri	43	58,47	5,67
	Davranışsal İletişim Becerileri	43	58,79	6,14
	Genel Toplam	43	176,19	15,10

Tablo 10. Katılımcıların Buldukları Şirketteki Çalışma Sürelerine Göre İletişim Beceri Puanları (2/2)

Bulunduğu Şirketteki Çalışma Süresi	İletişim Becerileri Envanteri Boyutlar	n	Ortalama	Standart Sapma
5-9 yıl arası	Zihinsel İletişim Becerileri	16	59,50	6,63
	Duygusal İletişim Becerileri	16	61,81	7,13
	Davranışsal İletişim Becerileri	16	63,50	7,46
	Genel Toplam	16	184,81	19,65

10 yıl ve üzeri	Zihinsel İletim Becerileri	9	63,56	9,07
	Duygusal İletim Becerileri	9	62,78	7,76
	Davranışsal İletim Becerileri	9	64,67	8,15
	Genel Toplam	9	191,00	24,64

VI. SONUÇ, ÖNERİLER VE KISITLAR

İletim becerilerinin iş yaşamında taşıdığı büyük önem nedeniyle, işverenler de işe alım süreçlerinde çalışanların iletişim becerilerini dikkate almaktadırlar. Lojistik operasyonlarında etkinliğin sağlanması için gereken beceriler arasında sıklıkla iletişim becerileri de yer almaktadır.

Literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilere göre lojistik sektöründe çalışan bireylerin iletişim becerilerinin incelendiği benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmada İzmir ilinde lojistik şirketlerinde çalışan bireylerin iletişim beceri düzeyleri ile iletişim becerilerinin alt boyutları detaylı olarak incelenmiştir. Çalışanların demografik özellikleri ile iletişim beceri düzeyleri arasındaki farklılıklar incelendiğinde, erkek çalışanların iletişim beceri düzeylerinin kadın çalışanların iletişim beceri düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum erkek çalışanların etkili iletişim kurma konusunda daha başarılı olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çalışanların yaşları ile duygusal, davranışsal ve genel iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre çalışanların yaşları arttığında genel iletişim beceri düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

Eğitim seviyeleri bakımından sonuçlar incelendiğinde lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanların iletişim becerilerinde farklılık gözlenmiştir. Gruplar arasında en yüksek genel iletişim becerisi puanına sahip çalışanlar lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanlar olarak belirlenmiştir. Araştırmada çalışanların departmanları dikkate alındığında iletişim becerileri arasında herhangi bir farka rastlanmamıştır. Çalışılan pozisyonlar açısından, lojistik sektörde departman müdürü ve şube müdürü olarak görev yapan bireylerin uzman ve uzman yardımcısı pozisyonlarında çalışan bireylere göre iletişim becerileri düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Müdür pozisyonlarında çalışan bireylerin hem müşteriler hem de çalışanlar ile daha fazla etkileşimde bulunması ve farklı iletişim teknikleri kullanmaları, bu duruma sebep olarak gösterilebilir. Ayrıca, çalışanların sektördeki deneyim süreleri arttıkça, iletişim becerilerinin de geliştiği görülmüştür. Bu durum çalışma

deneyimi daha fazla olan bireylerin edindikleri tecrübelerin iletişim becerileri açısından onlara pozitif katkı sağladığı şeklinde yorumlanabilir.

Çalışmanın temel kısıtları sadece İzmir merkezli lojistik sektörde çalışan bireyleri kapsamaması ve kısıtlı bir zaman diliminde uygulanmış olmasıdır. Gelecek çalışmalarda örneklemin genişletilerek tekrarlanması faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

- Akyurt, N. (2009). "Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri", *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4 (11), s.15-33.
- Carter, C. R. and Ellram, L. M. (1998). "Reverse Logistics: A Review of the Literature and Framework for Future Investigation", *Journal of Business Logistics*, 19(1), p. 85-102.
- Ceyhan, A. A. (2006). "An Investigation of Adjustment Levels of Turkish University Students with Respect to Perceived Communication Skill Levels", *Social Behaviour and Personality*, 34 (4),p. 367-379.
- CLSC-Canadian Logistics Skills Committee. (2005). *Strategic Human Resources Study of the Supply Chain Sector*. Ontario: Canadian Logistics Skills Committee.
http://www.supplychaincanada.org/assets/CLSC_full_report.pdf. [17.07.2017].
- Çetinkanat, C. (1998). "Öğretmen Adayları ve Müfettişlerin Bakış Açısından Öğretmen İletişim Becerileri", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 14(14), s. 209-221.
- Çetinkaya, Z. (2011). "Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi". *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(2), s. 567-576.
- Çetinkaya, Ö., ve Alparslan, A. M. (2011). "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), s. 363-377.
- Dilekmen, M., Başçı, Z., ve Bektaş, F. (2008). "Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(2), s. 223-231.
- Dökmen, Ü. (2008). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Erigüç, G., Şener, T., ve Eriş, H. (2013). "İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16(1), s.45- 65.
- Ersanlı, K., Balcı, S.. (1998). "İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 10(2), s. 7-12.
- Gammelgaard, B. and Larson, P. D. (2001). "Logistics Skills and Competencies for Supply Chain Management", Journal of Business Logistics, 22(2), p. 27-50.
- Goh, M., and Pinaikul, P. (1998). "Logistics Management Practices and Development in Thailand", Logistics Information Management, 11(6), p. 359-369.
- Gökçe, D. ve Atanur Başkan, G. (2012). "Eğitim Denetçilerinin İletişim Becerileri", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 42(42), s. 200-211.
- Görmüş, A.Ş., Aydın, S., ve Ergin, G. (2013). "İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerini Bağlamında İncelenmesi", Sosyal Bilimler Dergisi, 15(1), s. 109-128.
- Gülbahçe, Ö. (2010). "K..K Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi", Journal of Physical Education and Sport Sciences, 12(2), p. 12-22.
- Güney, S. (1998). Davranış Bilimleri ve Yönetim Psikolojisi Terimler Sözlüğü. Ankara: Ocak Yayınları.
- Heyns, G. and Luke, R. (2012). "Skills Requirements in the Supply Chain Industry in South Africa", Journal of Transport and Supply Chain Management, 6(1), p. 107-125.
- Karadağ, M., Işık, O., Cankul, İ. H., ve Abuhanoğlu, H. (2015). "Hekim ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1), s. 160-179.
- Kisperska-Moron, D. (2010). "Evolution of Competencies of Logistics and Supply Chain Managers", Electronic Scientific Journal of Logistics, 6(3), p. 21-31.
- Mangan, J., Gregory, O. and Lalwani, C. (2001). "Education, Training and the Role of Logistics Managers in Ireland", International Journal of Logistics:

Research and Applications, 4(3), p. 313-27.

Murphy, P.R. and Poist, R.F. (2006). "Skill Requirements of Contemporary Senior and Entry Level Logistics Managers: A Comparative Analysis", *Transport Journal*, 45(3), p. 46-60.

Muslu, A. (2016). "Increasing Importance of Internal Communication in Nowadays Logistic Organisation", *Eurasian Business & Economics Journal*, 1, p. 365-375.

Örücü, E., ve Kıvrak, O. (2013). "Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), s. 15-29.

Özer – Çaylan, D. & Yıldız, R. Ö. (2016). "An Evaluation on the Personnel Selection Criteria for Third Party Logistics Companies in Turkey: A Qualitative Research", *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (ODÜSOBİAD)*, 6(14), p.59-81.

Pehlivan, K. B. (2005). "Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma", *İlköğretim Online*, 4(2), s. 17-23

Sabuncuoğlu, Z. ve Gümüş, M. (2008). *Örgütlerde İletişim*, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.

Saracaloğlu, A. S., Yenice, N., ve Karasakalođlu, N. (2009). "Öğretmen Adaylarının İletişim ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgisi ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), s. 187-206.

Shannon, C.E. (1948). "A Mathematical Theory of Communication" Reprinted with Corrections from *The Bell System Technical Journal*, 27, p. 379–423, 623–656.

Sığrı, Ü. ve Gürbüz, S. (2015). *Örgütsel Davranış*, İstanbul: Beta Yayınları.

Thai, V. V. (2012). "Competency Requirements for Professionals in Logistics and Supply Chain Management", *International Journal of Logistics*, 15(2), p. 109-126.

Tutuk, A., Al, D., ve Dođan, S. (2002). "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi", *CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), s. 36-41.