

İŞ TATMİNİ İLE ÇALIŞAN VERİMLİLİĞİ İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ETİK DEĞERLERİN ROLÜ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

YRD. DOÇ. DR. MÜBEYYEN TEPE KÜÇÜKOĞLU

AJANDA

➤ Temel Kavramlar

- İş Tatmini
- Çalışan Verimliliği
- Örgütsel Güven
- Etik Değerler

➤ Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

➤ Araştırmanın Bulguları

➤ Sonuç

İş tatmini

- Çalışanların yaptıkları işle ilgili olumlu ve olumsuz değerlendirmeler
- Kişinin işinden duyduğu memnuniyet, pozitif duygular
- Bir işe veya işin bileşenlerine karşı olumlu tutumun derecesi

Çalışanın özellikleri, işin özellikleri ve işin kurumsal çalışma ortamında ne şekilde organize edildiği ile yakından alakalıdır

İş tatmininin ana bileşenleri; bir bütün olarak organizasyonun kendisi, ücret, terfi, işin kendisi, yönetici, iş arkadaşları, iş güvenliği, iş ortamı, çalışma saatleri, çalışanın iş üzerindeki kontrolü olarak sıralanmaktadır

Son yıllardaki çalışmalarda ise, iş tatmininin

- çalışan bağlılığı (employee commitment) (Cahill, McNamara, Pitt-Catsouphes, & Valcour, 2015), (Jung & Yoon, 2015), (Veličković et al., 2014),
- işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik (turnover intention & burnout) (Kim, Im, & Hwang, 2015), (Wells, 2015), (Amundsen & Martinsen, 2014), (Özbağ & Ceyhun, 2014),
- çalışan performansı (employee performance) (Dekoulou & Trivellas, 2015), (Azadeh & Mousavi Ahranjani, 2014)

üzerindeki etkileri ile ilgili araştırmalar öne çıkmaktadır.

İş tatmini ile ilgili son yıllarda yapılan çalışmalar sektör temelli incelendiğinde, hizmet sektöründe yer alan

- bankacılık (Antonaki & Trivellas, 2014),
- lojistik (Yaşlıoğlu, Karagülle, & Baran, 2013),
- turizm (Yeh, 2013), (Madera, Dawson, & Neal, 2013),
- sağlık (Saber, 2014),
- eğitim (Skaalvik & Skaalvik, 2013), (Veldman, van Tartwijk, Brekelmans, & Wubbels, 2013)

gibi alanlarda çalışmaların yoğunlaştığı görölmektedir.

Çalışan verimliliği

- Verimlilik, etkililik ve etkinliği kapsayan bir performans ölçüsü olup kullanılan kaynakların organizasyonel çıktıya sağladığı katkı olarak tanımlanmaktadır
- Çalışan verimliliğini etkileyen faktörler temelde üç grupta toplanmaktadır. Bunlar; ekonomik (ücret artışı, prim, ödüller), fiziki (iş güvenliği, ergonomik şartlar, çalışma ortamı) ve psiko-sosyal (iletişim, eğitim, motivasyon) faktörlerdir
- Hizmet sektöründe çalışan verimliliği işin karmaşıklığı veya karar verme yetkisi gibi faktörlere bağlı olarak değişebildiği gibi, işin karmaşıklığı ve karar verme gerekliliği arttığında çalışan verimliliğindeki değişikliklerin arttığı gözlenmiştir

Çalışan verimliliği ile birçok değişken arasındaki ilişki incelenmiştir. Bunlar arasında

- çalışan katılımı (employee participation) (Zwick, 2004),
- güçlendirme (employee empowerment) (Chang & Liu, 2008),
- çalışan bağlılığı (employee commitment) (Bhatti & Qureshi, 2007),
- güven (trust) (Brown, Gray, McHardy, & Taylor, 2015) gibi örnekler verilebilir.
- Ayrıca çalışan verimliliği ile iş tatmini (job satisfaction) arasındaki ilişkileri inceleyen birçok çalışma mevcuttur (Katzell, Yankelovich, Fein, Ornati, & Nash, 1975), (Kazanas, 1978), (Platis, Reklitis, & Zimeras, 2015). Bu çalışmaların bir kısmı bu ilişkide liderliğin önemi üzerinde durmaktadır (Kneedler, 1977), (Graen, Novak, & Sommerkamp, 1982).

Örgütsel güven

Güven; bir kişinin, grubun veya organizasyonun bir başka kişi, grup veya organizasyonun ortak çaba ve ekonomik değişimlerde diğerleriyle ilgili etik açıdan doğru kararlar ve davranışlarda bulunacağı üzerine emin olma halidir.

Literatürde güven kavramının

- kişilerarası güven (McAllister, 1995),
- yöneticiye güven (Mishra & Morrissey, 1990),
- organizasyona güven (Boe, 2002),
- örgütler arası güven (Wei, Wong, & Lai, 2012) olmak üzere farklı boyutlarını inceleyen birçok çalışma mevcuttur.

Etik değerler

Etik; çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü olarak tanımlanmaktadır

Etiğin bireysel, toplumsal ve örgütsel olmak üzere üç temel boyutu bulunmaktadır

Örgütsel etik olarak da adlandırılan iş etiği; bir organizasyondaki işle ilgili durumlar, faaliyetler veya kararların doğru veya yanlış olarak tanımlanması ile alakalıdır

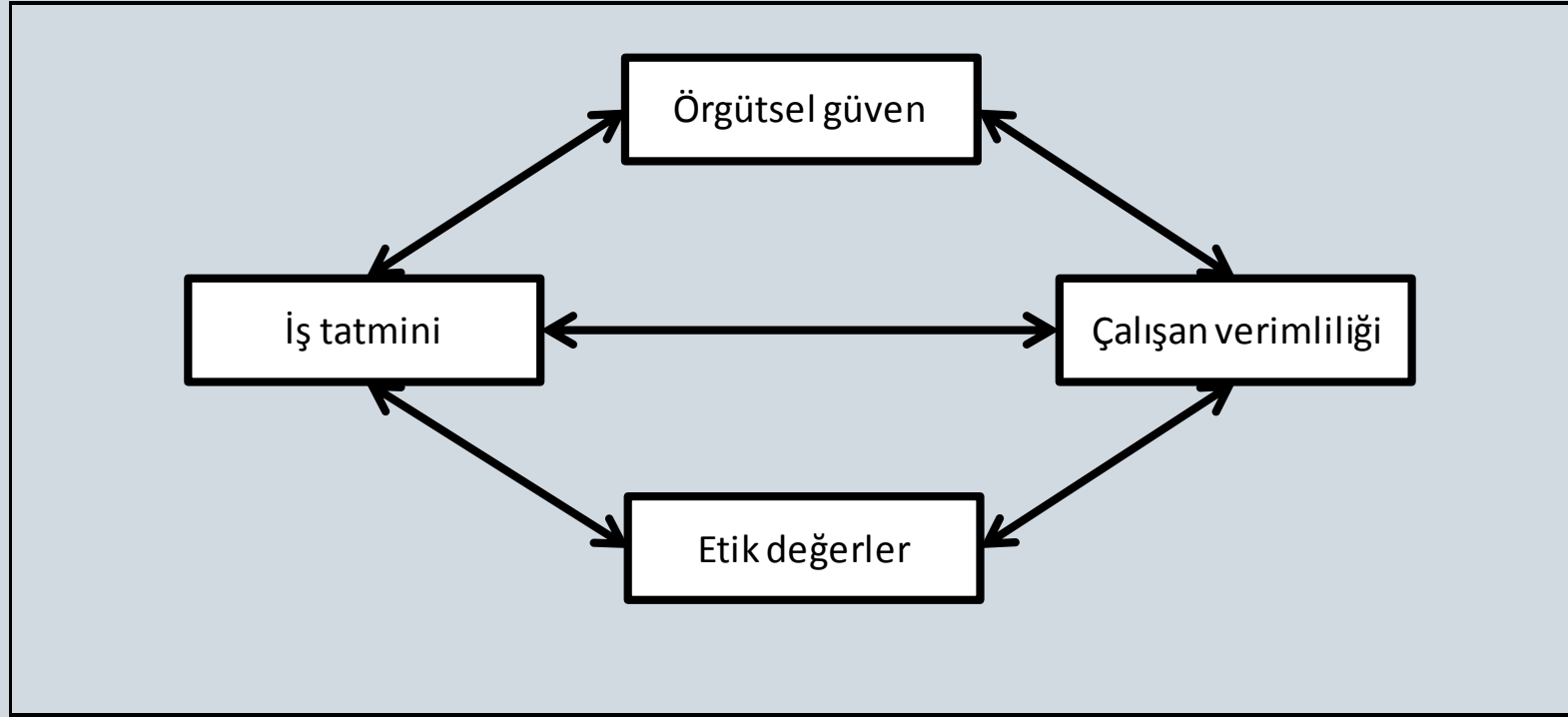
İş etiğinin; bir organizasyon içindeki bireylerce öğrenilebilir olması, organizasyon içerisinde paylaşılabılır olması ve çalışanlar tarafından içselleştirilebilmesi, çeşitli davranış kalıpları içermesi, davranışlarda referans niteliği taşıması ve performans değerleme ile çalışanlara oto kontrol olanağı vermesi şeklinde birçok özelliği bulunmaktadır

Araştırmanın amacı ve önemi

Bu araştırmanın temel amacı iş tatmini ile çalışan verimliliği arasındaki ilişkiyi araştırırken aynı zamanda örgütsel güven ve etik değerler ile bu iki değişken arasındaki ilişkilerini de ortaya koymaktır

Literatürde, iş tatmini, çalışan verimliliği, örgütsel güven ve etik değerler kavramlarını ayrı ayrı ele alan veya herhangi iki kavramın ilişkisini inceleyen çeşitli çalışmalar olmakla birlikte, bu dört kavramın birbirleriyle ilişkilerini bir arada inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Diğer yandan, yapılan çalışmalardan çok azı hizmet sektörünü bir bütün olarak ele almış, birçok çalışma sağlık, eğitim, bankacılık veya turizm gibi tek bir hizmet alanını içermektedir. Bu açıdan da söz konusu çalışma, çeşitli hizmet sektörü alanlarını içine alan bütüncül bir yol izlemektedir.

Model



Hipotezler

Hipotez 1: İş tatmini ile çalışan verimliliği arasında pozitif yönde bir ilişki vardır

Hipotez 2: Örgütsel güven ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki vardır

Hipotez 3: Etik değerler ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki vardır

Hipotez 4: Örgütsel güven ile çalışan verimliliği arasında pozitif yönde bir ilişki vardır

Hipotez 5: Etik değerler ile çalışan verimliliği arasında pozitif yönde bir ilişki vardır

Bulgular (Demografik bilgiler)

Cinsiyet	N	%
Kadın	49	37%
Erkek	83	63%

Yaş	N	%
<25	2	2%
25-34	57	43%
35-44	55	42%
45-54	17	13%
>=55	1	1%

Eğitim	N	%
Önlisans	3	2%
Lisans	65	49%
Y. lisans	46	35%
Doktora	16	12%

İş tecrübesi	N	%
<=5 yıl	24	18%
6-10 yıl	32	24%
11-15 yıl	39	30%
16-20 yıl	15	11%
>20 yıl	22	17%

Mevcut işyeri tecrübesi	N	%
<1 yıl	5	4%
1-3 yıl	56	42%
4-6 yıl	31	24%
7-9 yıl	11	8%
>=10 yıl	29	22%

Sektör bilgisi	N	%
Sağlık	20	15%
Eğitim	27	20%
Bankacılık & finans	23	23%
Bilişim	8	6%
Lojistik	31	24%
Turizm	23	17%

Değişkenler	Ortalama
İş tatmini	3,5379
Çalışan verimliliği	3,7564
Örgütsel güven	2,9567
Etik değerler	4,2121

Değişkenler	Korelasyon değeri	Sonuç
İş tatmini – çalışan verimliliği	0,370	Hipotez 1: Kabul
Örgütsel güven – iş tatmini	0,478	Hipotez 2: Kabul
Etik değerler – iş tatmini	0,316	Hipotez 3: Kabul
Örgütsel güven – çalışan verimliliği	0,371	Hipotez 4: Kabul
Etik değerler – çalışan verimliliği	0,367	Hipotez 5: Kabul

-
- Söz konusu dört değişken arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenerek elde edilen sonuŐlara göre ne sürülen tüm hipotezler kabul edilmiştir.
 - Buna göre iş tatmini ile çalışan verimliliği, örgütsel güven ve etik değerler arasında, çalışan verimliliği ile de örgütsel güven ve etik değerler arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif ilişkiler olduğu bulunmuştur.
 - Elde edilen sonuÇlar bu alandaki önceki çalıŐmalarını destekler niteliktedir.

Farklılık analizi

Cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet alanları açısından araştırma değişkenlerinde farklılık bulunmamıştır.

«Yaş grupları»	25-34 yaş grubu	45-54 yaş grubu
Çalışan verimliliği	3,6798	4,0789
Örgütsel güven	2,7433	3,2858
Etik değerler	4,0085	4,6528

«Toplam iş tecrübesi»	<5 yıl	6-10 yıl	16-20 yıl	>20 yıl
Çalışan verimliliği	3,6053	3,6447	_	4,0144
Örgütsel güven	2,6190	_	3,4095	_
Etik değerler	_	3,8281	_	4,5795

«Mevcut işyeri tecrübesi»	1-3 yıl	7-9 yıl	>=10 yıl
Çalışan verimliliği	_	3,4115	3,8802
Etik değerler	4,1027	_	4,5517

Sonuç

- Elde edilen bulgular doğrultusunda çalışmanın modelinde yer alan dört değişken (iş tatmini, çalışan verimliliği, örgütsel güven ve etik değerler) arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Bu durumda araştırmanın tüm hipotezleri kabul edilmiştir.
- Söz konusu ilişkiler doğrultusunda; işletmelerin ve yöneticilerin çalışanların motivasyon ve beklentilerine önem verilmeli, örgütsel güvenin sağlanması noktasında iç iletişim, bilgi paylaşımı, şeffaflık, kararlara katılım gibi hususlara dikkat edilmelidir.
- Ayrıca işletmede etik kodların oluşturulması, etik dışı davranışların belirlenmesi ve bu davranışların cezalandırılması gibi önlemlerin çalışanın iş tatmini ve verimliliği üzerinde olumlu sonuçlar doğuracağı açıktır.

-
- Araştırmanın sonuçlarına göre belli bir yaşın üzerinde olan, dolayısıyla da iş tecrübesi yüksek olan çalışanların örgütsel güven, etik değerler ve verimlilik düzeylerinin genç gruba göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
 - Benzer şekilde aynı işyerinde daha uzun süre çalışanların da etik değerleri ve verimlilikleri daha yüksek bulunmuştur. Bu doğrultuda işletmeler açısından çalışanların uzun süreli istihdamının çalışan verimliliği için oldukça önemli olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Teşekkürler...
