

**T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Bilgi Yönetimi Ana Bilim Dalı**

**ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN ETKİSİNİN
İNCELENMESİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYETTE
BULUNAN BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

Mehmet BEYAZGÜL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2014

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Bilgi Yönetimi Ana Bilim Dalı

ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN ETKİSİNİN
İNCELENMESİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYETTE BULUNAN
BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Mehmet BEYAZGÜL

Danışman
Doç. Dr. Cemile ÇELİK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2014

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Mehmet BEYZGÜL tarafından hazırlanan “Çalışanların Performansında Psikolojik Sermayenin Etkisinin İncelenmesi: Mersin İli Lojistik Sektöründe Faaliyette Bulunan Büyük Ölçekli İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Bilgi Yönetimi Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı

Başarısız



Üye

Doç. Dr. Cemile ÇELİK
(Danışman)

Üye

Doç. Dr. Himmet KARADAL

Üye

Yrd. Doç. Dr. Ercan ÇİÇEK

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

Onay

Prof. Dr. Nalan YEFİM
Enstitü Müdürü



ÖNSÖZ

‘Çalışanların Performansında Psikolojik Sermayenin Etkisinin İncelenmesi: Mersin İli Lojistik Sektöründe Faaliyette Bulunan Büyük Ölçekli İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama’ adlı bu tez çalışmasında, psikolojik sermaye kavramı açıklanmış ve çalışanların performansında psikolojik sermayenin etkisi incelenmiştir.

Araştırma, Mersin Deniz ve Ticaret Odası’na kayıtlı deniz taşımacılığı faaliyetinde bulunan 11 büyük ölçekli işletmenin çalışanlarına uygulanmıştır. Uygulama yüz yüze anket uygulaması yöntemiyle yapılmıştır.

Tez konumun belirlenip çalışmanın gerçekleştirilmesindeki katkıları ve görüşleri ile çalışmanın başlangıcından bitimine kadar geçen her dönemde titizlikle ve sabırla beni yönlendiren değerli tez danışman hocam, Doç. Dr. Cemile ÇELİK’e sonsuz teşekkür ederim. Ayrıca yoğun çalışma tempomda benden desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen başta Meltem BEYAZGÜL olmak üzere aileme ve arkadaşlarıma en içten teşekkürlerimi sunarım.

Mehmet BEYAZGÜL

ÖZET

Çalışanların Performansında Psikolojik Sermayenin Etkisinin İncelenmesi: Mersin İli Lojistik Sektöründe Faaliyette Bulunan Büyük Ölçekli İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama

Örgütsel davranış alanında yapılan yeni çalışmalarla daha çok önem kazanan psikolojik sermaye kavramı, araştırmacıların ve işletme yöneticilerinin ilgi odağı olmaya başlamıştır. Bu alanda yapılan çalışmalarda, psikolojik sermaye değerlerinin hangi tutum ve davranışlarla ilgili olduğu ve bu değerlerin nasıl geliştirilebileceği ortaya konmuştur. Günümüzde psikolojik sermayenin bir rekabet unsuru olarak görülmesiyle birlikte, çalışanların psikolojik sermaye değerlerinin performanslarındaki etkisi ve dolayısıyla işletme verimliliğine olan katkısına yönelik araştırmalar artmıştır.

Psikolojik sermaye; zorlu görevleri üstlenebilecek güvene sahip olma ve bu görevlerin üstesinden gelebilmek için gerekli çabayı ortaya koyma (Öz-yeterlilik), şu an ve gelecekteki başarıya dair olumlu düşünme (İyimserlik), hedefler doğrultusunda azimle çalışma ve gerekirse hedeflere giden yolları yeniden belirleme (Umut), güçlükler ve sıkıntılar karşısında dirençli olabilme ve her şeye rağmen başarıya ulaşma (Psikolojik Dayanıklılık) özellikleri ile açıklanabilen bireyin gelişimine dair olumlu psikolojik durum olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışmada, çalışanların performansında psikolojik sermayenin etkilerini araştırmak amaçlanmıştır. Araştırma, Mersin Deniz ve Ticaret Odası'na kayıtlı deniz

taşımacılığı işletmelerinin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerle çalışanların psikolojik sermaye ve performans düzeyleri belirlenmiş ve çalışanların psikolojik sermayeleri ile performansları arasındaki ilişkiler bir model üzerinde geliştirilen hipotezlerle analiz edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda, çalışanların psikolojik sermaye faktörleri ile performans faktörleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca regresyon analizi ile çalışanların performanslarının psikolojik sermayelerinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye, z-yeterlilik, İyimserlik, Psikolojik Dayanıklılık, Performans

ABSTRACT

The Effects of Psychological Capital on The Performance of Employees: An Application on Large Scale Businesses which Active in Logistic Sector of Mersin City

The concept of psychological capital which gains importance with recent studies in the field of organizational is becoming the focus of the attention of behavior researchers and business managers. In studies in this area, it has been revealed which attitudes and behaviors are related with psychological capital values and how to improve these values.

Nowadays, along with the acceptance of the psychological capital as an element of competition and the impact of the psychological capital of employees on performance, the research on its contribution to business productivity increased.

Psychological capital is defined as positive psychological state of individuals with the features of being resistant when they face with the challenges and difficulties and achieving success in spite of everything (Resilience), working with determination in line with targets and if necessary being able to re-determine the path to the destination (Hope), positive thinking about the present and future success (Optimism), having the confidence to take on challenging tasks and being able to put forth the necessary effort in order to overcome these tasks (self efficacy).

In this study, it is aimed to investigate the effects of psychological capital on the performance of employees. The research has been performed on the employees of the sea freight establishments registered in the Mersin Chamber of Commerce.

With the data obtained, the employees' psychological capital and performance levels have been specified and the working relationships between psychological capital and performance have been analyzed on a model developed by hypotheses.

By means of the results of the correlation analysis, significant relationships were found between the psychological capital factors and performance factors of workers

In addition, with the regression analysis, it has been understood that the performances of the employees are affected by their psychological capital.

Key Words: Psychological Capital, Self-efficacy, Optimism, Resilience, Performance

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1
I.BÖLÜM: PSİKOLOJİK SERMAYE	4
I.1. Pozitif Psikoloji	4
I.2. Pozitif Örgütsel Bilim ve Pozitif Örgütsel Davranış	5
I.2.1. Pozitif Örgütsel Bilim	6
I.2.2. Pozitif Örgütsel Davranış	6
I.3. Psikolojik Sermayenin Tanımı	8
I.4. Psikolojik Sermayenin Gelişimi	9
I.4.1. İnsan Sermayesi.....	10
I.4.2. Sosyal Sermaye	10
I.4.3. Psikolojik Sermaye.....	11
I.5. Psikolojik Sermaye Faktörleri	13
I.5.1. Öz-Yeterlilik.....	13
I.5.2. Umut.....	15
I.5.3. İyimserlik	16
I.5.4. Psikolojik Dayanıklılık.....	17
I.6. Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesi	18
I.6.1. Çalışanların Öz-Yeterlilik Özelliğinin Geliştirilmesi	19
I.6.2. Çalışanların Umut Özelliklerinin Geliştirilmesi	19
I.6.3. Çalışanların İyimserlik Özelliklerinin Geliştirilmesi	19
I.6.4. Çalışanların Psikolojik Dayanıklılık Özelliğinin Geliştirilmesi.....	20
II.BÖLÜM: İŞLETMELERDE PERFORMANS KAVRAMI	21
II.1. Performansın Tanımı ve Performans Değerlendirme.....	21
II.2. Performans Değerlendirmenin Amaçları ve Kullanım Alanları.....	23
II.3. Performans Değerlendirmenin Önemi.....	24

II.4. Performans Değerlendirme Süreci	26
II.4.1. Performans Değerlendirme Planı	27
II.4.2. Performans Değerleme Kriterlerinin Belirlenmesi.....	29
II.4.3. Performans Değerlendirme Standartlarının Belirlenmesi:	31
II.4.4. Değerlendirme Dönemlerinin Belirlenmesi	32
II.4.5. Değerleyicilerin Belirlenmesi.....	32
II.5. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans	37
II.5.1. Görev Performansı	38
II.5.2. Bağlamsal Performans	39
III.BÖLÜM: PSİKOLOJİK SERMAYE VE PERFORMANS İLİŞKİSİ.....	40
IV.BÖLÜM: ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINDA PSİKOLOJİK	
 SERMAYENİN ETKİSİNİN İNCELENMESİ: MERSİN İLİ	
 LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYETTE BULUNAN BÜYÜK	
 ÖLÇEKLİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA	45
IV.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	45
IV.2. Araştırmanın Modeli.....	47
IV.3. Veri Toplama Araçları	51
IV.4. Faktör Analizi	52
IV.4.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi	52
IV.4.2. Performans Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi.....	55
IV.5. Araştırma Evreni ve Örnekleme	57
IV.6. Araştırmanın Kısıtları	58
IV.7. Verilerin İstatistiksel Analizi	59
IV.7.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Yapısı	59
IV.7.2. Güvenilirlik Analizi.....	61
IV.7.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Psikolojik Sermaye Faktörleri ile	
Performans Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	62
IV.7.4. Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Görev Performansı Üzerindeki	
Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	63
IV.7.5. Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Bağlamsal Performans Üzerindeki	
Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	65

IV.7.6. Çalışanların Cinsiyeti ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi Sonuçları	66
IV.7.7. Çalışanların Medeni Durumu ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi Sonuçları	67
IV.7.8. Çalışanların Yaşları ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları.....	67
IV.7.9. Çalışanların Öğrenim Düzeyleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları	68
IV.7.10. Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları	69
SONUÇ	72
KAYNAKÇA.....	79
EKLER	92

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Psikolojik Sermaye Ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik Testi

Tablo 2: Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Faktör Yükleri

Tablo 3: Psikolojik Sermaye Güvenilirlik değerleri

Tablo 4: Performans Ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik Testi

Tablo 5: Performans Ölçeğinin Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Faktör Yükleri

Tablo 6: Performans Ölçeği Güvenilirlik Değerleri

Tablo 7: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Tablo 8: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Ortalamaları

Tablo 19: Performans Faktörlerinin Ortalamaları

Tablo 10: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Çalışanların Psikolojik Sermaye Faktörleri ile Performans Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Tablo 12: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Görev Performansı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi

Tablo 13: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi

Tablo 14: Çalışanların Cinsiyeti ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi

Tablo 15: Çalışanların Medeni Durumu ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi

Tablo 16: Çalışanların Yaşları ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

Tablo 17: Çalışanların Öğrenim Düzeyleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

Tablo 18: Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

Tablo 19: Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Post-Hoc Analizi

Tablo 20: Araştırma Soruları Sonuç Tablosu

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: İnsan Sermayesi, Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Şekil 2: Performans Değerlendirme Süreci

Şekil 3: 360 Derece Değerleme Şeması

Şekil 4: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Performans Faktörlerindeki Etkileri

GİRİŞ

Günümüzde işletmelerin rekabet avantajı kazanmasında, gelişen teknolojilere uyum sağlamaya verilen önemin insan sermayesine de verilmesini zorunlu kılmıştır. Çünkü işletmelerin kurulması, yönetimi ve üretim faaliyetleri insanlar sayesinde gerçekleşmektedir. Ayrıca günümüz iş yaşamında insan zihnine dayalı iş anlayışının yaygınlaşması, çalışanların verimliliğini ve işletmeye olan katkılarını gün geçtikçe daha önemli hale getirmektedir.

İşletmeler, rekabet güçlerini arttırmada, bünyesinde barındırdığı insan kaynağına odaklanmanın önemini zamanla daha çok kavramaya başlamıştır. Bu bağlamda işletmelerin çalışanlardan en üst düzeyde verim alabilmesinde, örgütte pozitif bir ortam yaratılmasına ve çalışanların iyi şekilde motive edilerek pozitif tutumlar sergilemelerine duyulan gereksinim, pozitif örgütsel bilim araştırmalarından yararlanmayı gerekli kılmıştır. Bu konuda yapılan araştırmalar, çalışanların pozitif ruh hali ve tutumlarından oluşan psikolojik kaynakların işletmelerin yüksek performans elde etmesinde önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bu pozitif psikolojik kaynaklar çalışanların psikolojik sermayeleridir. Psikolojik sermaye, pozitif psikoloji teriminden daha kapsamlı bir kavram olmasıyla birlikte, çoğunlukla örgütsel ortamlarda bireylerin güçlü taraflarının ortaya çıkarılması ve geliştirilmesi ile ilgili bir kavramdır. Psikolojik sermaye kavramı ilk olarak 2000'li yıllarda ortaya konulmuştur. Luthans, psikolojik sermayeyi, kişinin güdümlü çaba ve azmine dayanan başarısı yönündeki pozitif durumu olarak tanımlamış ve psikolojik sermayeyi oluşturan dört özelliğin; öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olduğunu öne sürmüştür (Luthans, 2002a).

Psikolojik sermaye kavramını ele alan bazı çalışmalarda psikolojik sermayenin; örgütlerde sürdürülebilir rekabet avantajı (Ofori ve Toor, 2008), iş stresi ile mücadele (Avey ve diğ., 2009), iş tatmini (Cheung ve diğ., 2011), işten ayrılma niyeti (Wubin ve Zhaoliang, 2010), liderlik (Jensen ve Luthans, 2006; Dongxia ve Kan, 2009; Walumbwa ve diğ., 2010) ve performans (Luthans ve diğ., 2007; Luthans ve diğ., 2008; ; Rego ve diğ., 2010; Er-Xiu ve Shu-Wen, 2010; Peterson ve diğ., 2011; Luthans ve diğ., 2011; Yan ve Lingli, 2011) ile ilişkileri incelenmiş ve bu kavramlar üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda, psikolojik sermayenin birçok örgütsel unsurla ilişkili olduğu söylenebilir. Özellikle yakın zamanda psikolojik sermaye ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, çalışanların psikolojik sermayesinin performansları üzerindeki etkisi olduğu ve bunların geliştirilmesi konusunda yapılan çalışmaların giderek arttığı görülmektedir. Psikolojik sermaye ile performans arasındaki ilişkiye yönelik yapılan çalışma sayısının artışı dikkate alındığında, araştırmacıların ve işletme yöneticilerinin psikolojik sermaye ile performans ilişkisine daha çok önem verdikleri söylenebilir.

Bu araştırmanın amacı, çalışanların performansı üzerinde psikolojik sermayenin etkisini incelemektir. Bu araştırma kapsamında öncelikle konuyla ilgili teorik incelemelerde bulunulmuştur. Teorik incelemelerden sonra elde edilen bilgiler ışığında Mersin ilinde faaliyette bulunan Mersin Deniz ve Ticaret Odası'na kayıtlı denizcilik taşımacılığı işletmelerinin beyaz yakalı çalışanlarıyla bir uygulama yapılmıştır.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, pozitif bilimlerle psikolojik sermaye kavramları araştırılmıştır. Pozitif bilimlerin gelişimi, Psikolojik sermayenin tanımı ve psikolojik sermaye faktörleri ile açıklamalar bu bölümde yer almıştır.

İkinci bölümde performans kavramı üzerinde durulmuştur. Performansın tanımı, performansın değerlendirilmesi ve performans türleri hakkında bilgiler bu bölümde ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde, psikolojik sermaye ile performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Psikolojik sermaye ile performans ilişkisinin önemi ve konuyla ilgili yapılan çalışmalara bu bölümde yer verilmiştir.

Son bölümde ise çalışmanın uygulama kısmı verilmiştir. Bu bölümde çalışmanın amacına uygun olarak hipotezler geliştirilmiş ve araştırmaya katılanlardan elde edilen verilere dayanarak bu hipotezler test edilmiştir. Sonuç bölümünde ise elde edilen bulgular tartışılmıştır.

I.BÖLÜM: PSİKOLOJİK SERMAYE

Son yıllarda insanların pozitif psikoloji akımı içindeki potansiyelleri üzerine yapılan çalışmalarla psikoloji bilimi yeniden canlanmıştır. Pozitif psikoloji akımı, daha önceki psikolojik uyumsuzluklara nazaran psikolojideki pozitif davranış ve özelliklere dikkat çekmiştir. Pozitif psikoloji felsefesinden yararlanan örgüt bilimcileri, 2000’li yıllarda “Pozitif Örgütsel Bilim” (Dutton, Quinn ve Cameron, 2003; Cameron ve Caza, 2004) ve “Pozitif Örgütsel Davranış” (Luthans, 2002a; Luthans ve Church, 2002) olmak üzere literatüre iki akım daha katmışlardır. Pozitif Örgütsel Davranış içerisinde bulunan; Öz-yeterlilik, Umut, İyimserlik, Psikolojik Dayanıklılık faktörleri bir bütün olarak Psikolojik Sermaye adı altında ele alınmaktadır (Luthans ve diğ., 2007).

I.1. Pozitif Psikoloji

20. yüzyılın başlarında psikoloji biliminin amacı, zihinsel hastalıklara çözüm bulmak ve yetenekli kişilerin potansiyelini ortaya çıkarmaktı. İkinci Dünya Savaşı’nın ardından konuya ilişkin artan ilgi ve kaynaklar, klinik psikologların zihinsel hastalıkların tedavisine odaklanmaları konusunda teşvik etmiştir. Zamanın kimi önde gelen psikologları, zihinsel hastalıkların sebeplerinin belirlenmesindeki değerler üzerinde tartışırken, negatif yönle odaklanmaları sorun yaratmıştır. Hümanistik psikolojinin önde gelenlerinden biri olan Abraham Maslow uygulamalı psikolojinin gönüllü olarak yetki alanını yarıya indirdiğini ifade ettiğinde bu durumu dile getirmiştir. Maslow, ‘Motivasyon ve Kişilik’ adlı kitabının son bölümünde “Pozitif Psikolojiye Doğru” başlığı altında pozitif psikolojiye dikkat çekmiştir. Maslow’un bu çağrısına anlamlı bir tepki olmasına rağmen, zamanla diğer gündemler, hümanistik psikoloji alanını yönelmiş ve psikolojiyi daha pozitif gündemlere taşımaya çalışmıştır (Keyes ve Haidt, 2003).

On yıllar sonra, Amerikan Psikoloji Derneği Başkanı Martin Seligman, insan psikolojisi için neyin doğru olduğu konusunda çalışan psikologların ilgisini canlandırmak için girişimde bulunmuştur. Ed Diener, Chris Peterson, Rick Snyder, Don Clifton, George Valliant, ve Mihalyi Csikszentmihalyi gibi psikoloji alanında tanınmış isimlerin yanında Seligman, yeni yüzyılda psikoloji alanında yeni bir akımı gündeme getirmiştir. Pozitif psikologlar, hayattaki en kötü şeyleri düzeltmekten ziyade, bunlara ayrıca pozitif nitelikler eklemeye yönelik psikolojinin odağını değiştirme amacıyla toplanmaya başlamıştır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000).

Milenyumun ilk yıllarındaki psikoloji alanında yapılan araştırmalar, araştırmacıların Seligman'ın görüşüyle aynı fikirde olduğunu ortaya koymaktadır. Çeşitli özel dergiler (American Psychologist Ocak 2000' den Mart 2001' e kadar; Journal of Humanistic Psychology, Güz, 2001), bir el kitabı (Snyder ve Lopez, 2002) ve çeşitli konferanslar pozitif psikoloji alanının gelişmesi ve yaygınlaşmasına önemli katkılar sağlamıştır.

I.2. Pozitif Örgütsel Bilim ve Pozitif Örgütsel Davranış

Örgüt bilim teorisyenleri ve davranış bilimciler, örgütsel bağlamda insan potansiyelini pozitif psikoloji akımından hareketle açıklamaya başlamışlardır (Luthans ve diğ., 2007). Böylece Pozitif Örgütsel Bilim ve Pozitif Örgütsel Davranış olarak iki akım oluşmuştur. Bu iki akım birbirini tamamlayan olgular olsa da farklılıklarına dikkat çekmek gerekmektedir. Pozitif Örgütsel Bilim, kriz ve olumsuz koşullarda örgütün yaşamını devam ettirmesi için pozitif özellikleri vurgulamaktadır. Pozitif Örgütsel Davranış ise günümüz çalışma hayatının gelişimi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir pozitif yönelimli olan insan kaynaklarına ilişkin güçlü yönler ve psikolojik kapasiteler

üzerinde yapılan çalışma ve uygulama olarak ifade edilmektedir (Keleş, 2011). Aşağıda söz konusu iki kavramla ilgili açıklamalar yer almaktadır.

I.2.1. Pozitif Örgütsel Bilim

“Hayatın kötü yönleri kadar iyi yönleri de gerçektir ve eşit ilgi gerektirir” (Peterson, 2006) önermesini takiben, pozitif araştırmalara olan ilginin aynı zamanda yönetim ve liderlik alanlarında da arttığı görülmektedir. Pozitif Örgütsel Bilim, ilk olarak Michigan Center Üniversitesi’ndeki bir grup araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur. Bu araştırmacılar, örgütlerdeki pozitif saptamalara neden olan dinamiklere ve bu örgütlerin çalışanlarının olağanüstü bir şekilde gelişip başarılı olma nedenlerine odaklanmıştır (Cameron ve Caza, 2004).

Pozitif Örgütsel Bilim, örgütlerde çalışanları canlandıran, onlara başarı sağlayan, pozitif olguların işlerliği olarak tanımlanır. Burada; Pozitif kavramı organizasyonlarda süreçlerin pozitif olguların dikkate alınarak incelenmesini, Örgütsel kavramı, özellikle organizasyonlar arasında ve organizasyonlar içinde aktif olan kişilerarası ve yapısal dinamikleri pozitif olguların dikkate alınarak incelenmesini, Bilim kavramı ise, örgütsel ortamlarda pozitif olan bilimsel, teorik ve titiz incelemeleri temsil etmektedir (Cameron ve Caza, 2004:731).

I.2.2. Pozitif Örgütsel Davranış

Hawthorne çalışmaları incelendiğinde, çalışanların pozitifliğinin performanslarıyla değerlendirildiği görülmektedir. Bu durum, işyerindeki örgütsel davranış ve problemleri zamanla daha olumsuz durumlara dönüştürmüştür. Akademik literatürdeki bu eğilime rağmen, popüler medya pozitif odaklı motivasyon kitaplarıyla dolmuştur. Norman Vincent Peale’nin Pozitif Düşünmenin Gücü, Steven Covey’in Aşırı Etkileyici

İnsanların Yedi Alışkanlığı ve Spencer Johnson'ın Peynirimi Kim Aldı adlı kitaplar bu örneklerden birkaçıdır. Bunun üzerine Luthans, popüler iş dünyası kitaplarıyla Akademik Örgütsel Davranış alanı arasında köprü kurmanın gerekliliğine dikkat çekerek, akademik disiplininin gücünü kullanan ve pratikte insan kaynaklarına ve etkin yöneticilere yardım eden Pozitif Örgütsel Davranış kavramını geliştirmiştir.

Luthans, Pozitif Örgütsel Davranış'ı, insan kaynağının olumlu yöndeki güçlerinin ve günümüz işyerlerinde performans gelişimi için etkili biçimde yönetilebilecek, geliştirilebilecek ve ölçülebilecek psikolojik özelliklerinin bir çalışması ve uygulaması olarak tanımlamaktadır (Luthans, 2002a). Bu teoriye yapılacak “yeni şişede eski şarap” benzetmesi gibi potansiyel eleştirilere karşı Luthans, bu kavramın tutum, kişilik, motivasyon ve liderlik gibi diğer Örgütsel Davranış konseptlerini de içerdiğini belirtmiştir. Luthans, aynı zamanda diğer pozitif araştırmaları ve Pozitif Örgütsel Bilim akımını inceleyerek Pozitif Örgütsel Davranış'ın farklı yönlerine dikkat çekmiştir (Luthans, 2002b). Buna göre, Pozitif Örgütsel Davranış'ı akademik ve uygulama alanlarında belirtilen diğer pozitif yaklaşımlardan ayırt etmek için, kavramın bu tanımındaki yapılar aşağıdaki kriterlerle belirlenmiştir (Luthans, 2002a, Luthans ve diğ., 2007):

- a) teorinin ve araştırmanın içine yerleştirilmeli,
- b) geçerli bir ölçüte sahip olmalı,
- c) örgütsel davranış alanına özgü olmalı,
- d) işle ilgili bireysel düzeydeki performans ve memnuniyet üzerine pozitif bir etkisi olmalı,
- e) durumsal, dolayısıyla değişime ve gelişime açık olmalıdır.

Belirtilen kriterler kullanılarak Öz-yeterlilik, Umut, İyimserlik ve Psikolojik Dayanıklılık boyutlarını içeren pozitif yapılar belirlenmekte ve bu yapılar bütün halde Psikolojik Sermaye olarak nitelendirilmektedir. (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans ve diğ., 2007).

I.3. Psikolojik Sermayenin Tanımı

Psikolojik sermaye, pozitif psikoloji teriminden türeyen, ancak daha kapsamlı bir kavramdır (Avey, ve diğ., 2010). Pozitif Örgütsel Davranış akımı doğrultusunda şekillenen psikolojik sermaye; zorlu görevleri üstlenebilecek güvene sahip olma ve bu görevlerin üstesinden gelebilmek için gerekli çabayı ortaya koyma (Öz-yeterlilik), şu an ve gelecekteki başarıya dair olumlu düşünme (İyimserlik), hedefler doğrultusunda azimle çalışma ve gerekirse hedeflere giden yolları yeniden belirleme (Umut), güçlükler ve sıkıntılar karşısında dirençli olabilme ve her şeye rağmen başarıya ulaşma (Psikolojik Dayanıklılık) özellikleri ile açıklanabilen bireyin gelişimine dair olumlu psikolojik durum olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla Psikolojik Sermaye, “kişinin güdümlü çaba ve azmine dayanan başarısı yönündeki pozitif durum” olarak tanımlanan 4 faktörün (Öz-yeterlilik, İyimserlik, Umut, Psikolojik Dayanıklılık) ortak bir şekilde oluşturduğu bir kavramdır (Luthans ve diğ., 2007; Luthans ve Youssef, 2004). Tüm bu yapılar; insan gücüne odaklı, ölçülüp yönetilebilen, gelişme kapasitesi olan ve örgütlere performans geliştirme olanakları sağlayan pozitif örgütsel davranış ile örtüşmektedir. Pozitif Örgütsel Davranış araştırmalarında bu dört yapının dışında yapılar da bulunmaktadır. Bunlar; refah, mizah, yaratıcılık, bilgelik, şükran, empati, bağışlama, cesaret, maneviyat, özgünlük ve duygusal zeka kavramlarıdır (Luthans ve diğ., 2007).

Psikolojik sermaye, örgütlerin rekabet avantajını elde etmesinde pozitifliğin önem taşıdığı psikolojik bir durumu ifade etmektedir. Bu psikolojik durum, farklı durumlara göre değişim gösterebilen bir niteliktedir (Luthans ve diğ., 2004).

I.4. Psikolojik Sermayenin Gelişimi

Sosyal ekonominin hızlı gelişimi ve küreselleşme ile birlikte yöneticiler, ekonomik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayenin işletme performansının gelişimi için yeterli olmayacağı kanısına varmışlardır. Birçok araştırmacı mükemmel psikolojik kalite, iyi ruh hali ve pozitif tutum gibi çalışanların psikolojik kaynaklarının yüksek performans elde etmede önemli olduğunu göstermektedir. Çalışanların tutum ve davranışları, potansiyel performansı gerçek performansa dönüştürmede önemli bir araçtır ve çalışanların iş tutumları ve davranışları psikolojik kaynaklarıyla yakından ilişkilidir. Bu yüzden psikolojik kaynaklar rekabet avantajı kazanmada önemlidir. Bu pozitif psikolojik kaynaklar çalışanların psikolojik sermayeleridir. İnsan kaynakları yönetiminin etkinliğinin artırılması ve rekabet avantajı kazanılması için bu psikolojik sermayenin nasıl elde edileceği, geliştirileceği ve kullanılacağı insan kaynaklarında yeni bir akımı başlatmıştır (Luthans ve Youssef, 2004).

İşletme kaynakları fiziksel kaynaklar ve insan kaynaklarını içerir. Fiziksel kaynaklar, ekonomik sermaye, özellikle ekipman ve materyaller gibi fiziki sermaye, parasal sermaye ve mülkiyet hakkı, marka değeri, patent hakkı gibi gayri maddi sermayelerden oluşur. İnsan kaynakları ise daha çok çalışanların bilgi, beceri ve vasıflarını içeren insan sermayesi, çalışanların işle ilgili sosyal ağlarını içeren sosyal sermaye ve çalışanların pozitif ruh halini içeren psikolojik sermayelerinden oluşur. İşletmenin maddi kaynak yönetimi, maddi kaynakların değeri ile ilgiliyken insan kaynağı yönetimi

Çalışanların değeri ile ilgilendir. İşletmenin rekabet avantajı için insan kaynağı kritik öneme sahiptir. nkn çalışanlar, zgndr ve taklit edilmesi mümkün olmayan kaynaklardır. Zamanla daha çok araştırmacı ve yöneticiler, insan kaynaklarının işletmenin gelişmesinde önemli bir rol oynadığının farkına varmışlardır. Bu nedenle insan kaynakları yönetimi işletme yönetiminde odak noktası olmaya başlamıştır (Arthur ve diğ., 1997).

I.4.1. İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi kavramı ilk olarak 1960'larda Prof. Schultz tarafından ortaya konulmuştur. İnsan sermayesi kavramı ilk başlarda toplumsal refah sermayesi kavramından geliştirilmiş ve refahın oluşumunda insanlara bilgi ve yetenek kazandırmak için ortaya çıkarılmıştır. Schultz, insan sermayesi anlamına gelen insan kalitesinin bölgesel ve ulusal rekabetin anahtarı olduğunu ortaya koymuştur. Schultz'a göre kurumlar için, insan sermayesi, çalışanların bilgi, beceri, yetenek vb. kavramlarının tamamıdır ve çalışanların insan sermayesi miktarı, işletmeler arasındaki rekabette kilit rol oynamaya başlamıştır (Schultz, 1961). Bu nedenle işletmelerin, çalışanların insan sermayesi yönetimi konusuna daha fazla dikkat etmeleri gerekmektedir.

I.4.2. Sosyal Sermaye

1970'lerde "insan sermayesi" fikrinden esinlenen bazı sosyologlar, sermaye alanı içerisinde insanların sosyal etkileşimlerini ortaya koymuşlardır. Amerikalı akademisyenlerden Putnam, sosyal sermaye kavramını daha geniş bir Şekilde ortaya koymuştur. Putnam'a göre Sosyal Sermaye, insan kaynakları kavramının teorik olarak geliştirilmesidir (Putnam, 1993).

Wright ve Snell, organizasyonların hedeflerine ulaşması için çalışanların yalnız değil birlikte çalıştığının farkında olunmasına dikkat çekmişlerdir. Çalışanların sosyal

sermayesi, çalışanların kişisel sosyal ağ ilişkileri, sosyal ağ yapısı gibi iletişim kanalları ile ilgilidir. Çalışanların sosyal kapasitesi, gruplar veya organizasyonlar arasında değil, bireyler arasında mikro düzeydedir (Wright ve Snell, 1999). Larson ve Luthans (2006), personelin doğrudan veya dolaylı olarak birbirleriyle iletişim halinde olması sebebiyle sosyal sermayesi olmayan işletmelerin ilerleyen zamanlarda yok olup gideceğini belirtmişlerdir. Bu yüzden çalışanların sosyal sermayesinin işletme yönetimi açısından oldukça önemli olduğunu vurgulamışlardır.

I.4.3. Psikolojik Sermaye

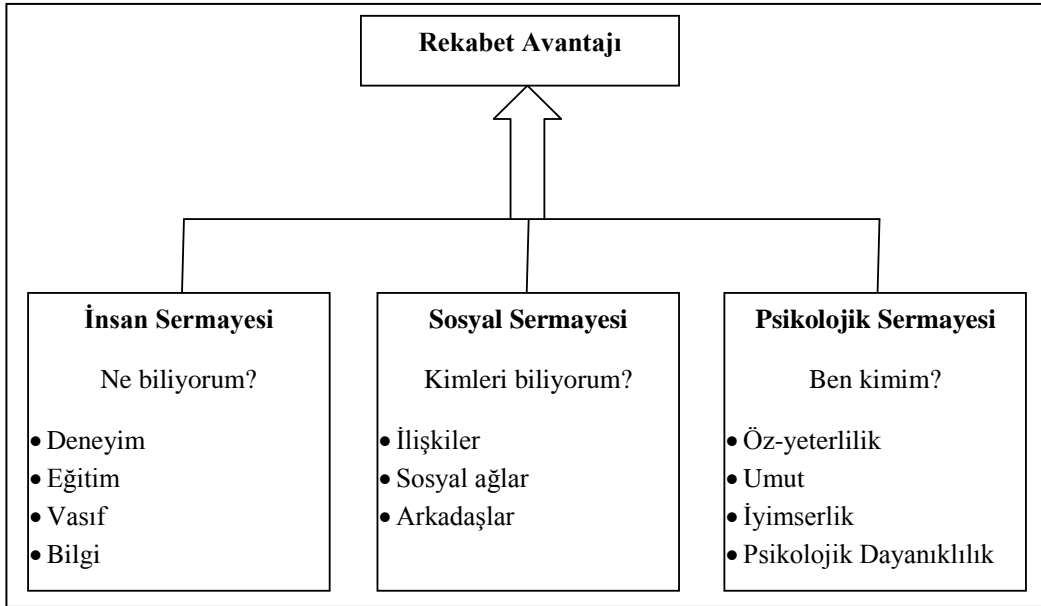
Bilgi sermayesinin işletme performansının artmasında önemli bir rol oynamasıyla birlikte, bilgi sermayesi rekabet avantajının kaynağı haline gelmiştir. Bazı araştırmacılar, bilgi sermayesinin önemli bileşenlerinden olan sosyal sermaye ve insan sermayesi üzerine oldukça dikkatli bir şekilde eğilmişlerdir. Araştırmacılara göre çalışanların iş tutum ve davranışları, potansiyel yetenekleri, insan sermayesini ve sosyal sermayeyi gerçeğe dönüştürebilen güçlü bileşenlerdir. Ayrıca çalışanların iş tutumları ve davranışları onların psikolojik kaynakları tarafından etkilenmektedir (Luthans ve diğ., 2004).

Luthans, psikolojik sermayenin bireylerin pozitifliği için psikolojik bir unsur olduğuna ve bunun insan sermayesi ve sosyal sermayeden öte, bireysel rekabet avantajı sağlayabildiğine inanmıştır. Luthans ve diğer akademisyenler psikolojik sermayenin, insan sermayesinin ve sosyal sermayenin rekabet avantajı yaratmada anahtar rol oynadığına inanmaktadırlar. Çalışanların psikolojik sermaye eğitimi boyunca insan kaynakları yönetimi, işletme performansını arttırmak ve sonunda rekabet avantajı sağlamak için

çalışanlara bilgilerini, yeteneklerini, güçlü yönlerini, sosyal ve psikolojik yeteneklerini kullanmada yol gösterici olabilmektedir (Luthans ve Jensen, 2005).

Çalışanların psikolojik sermayesi, insan sermayesi ve sosyal sermayesi bütünüyle işletmenin kaynağıdır. Bunların her biri ayrı ayrı işletmenin rekabet avantajı yaratmasında farklı yönleri temsil etmektedir. Aynı zamanda bu üç sermaye birlikte gerçek bir rekabet avantajı sağlamaktadır (Jian-wu, 2007).

Şekil 1: İnsan Sermayesi, Sosyal Sermaye ve Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki



Kaynak: Jiang Jian-wu, Psychological Capital and Its Implication on Strategic Human Resource Management, Economic Management, 2007, s.14.

Psikolojik sermaye bireyin kendisini tanımasını, değerlerini, inançlarını sorgulamasını ve bir bilinç düzeyine ulaşmasını sağlayarak kendisini nasıl denetleyebileceği, faaliyetleri ile düşüncelerini nasıl aynı çizgide tutabileceğine dair yol göstermektedir (Kesken ve Ayyıldız, 2008).

I.5. Psikolojik Sermaye Faktörleri

Luthans F, Luthans K.W ve Luthans B.C çalışmalarında psikolojik sermayeyi; Öz-yeterlilik, Umut, İyimserlik ve Psikolojik Dayanıklılık olarak dört boyuta ayırmışlardır. Bunlar ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen psikolojik boyutlardır. Öz-yeterlilik, kişinin kendini motive etmesi ve verilen imkanlar ile belirli bir görevi başarmak için gösterdiği davranış tarzı ile ilgili kişisel yetenekleridir. Umut, iş başarısının etkili bir şekilde elde edilmesini temel alan bir pozitif motivasyon halidir. İyimserlik, olumlu olayları içsel, kalıcı ve genel nedenlere bağlarken, olumsuz olayları dışsal, geçici ve özel durumlara bağlar. Böylece birey yaşamındaki olumlu olaylardan hareketle moralini yüksek tutar ve öz değerinin farkında olur. İyimser bireyler, yaşamlarındaki olumsuz olaylardan, suçluluk duygusu ve umutsuzluktan kendilerini uzak tutarlar. Psikolojik Dayanıklılık, güç durumlardan çabuk kurtulup eski hatta daha iyi bir duruma geri dönebilme kapasitesidir (Luthans, ve diğ., 2004).

I.5.1. Öz-Yeterlilik

Luthans tarafından kendine inanma anlamına da gelen öz-yeterliliğin psikolojik sermaye kıstaslarına çok uygun olduğu ve tüm psikolojik sermaye yapılarından en kapsamlı teorik temele ve araştırma desteğine sahip olduğu bilinmektedir. Öz-yeterlilik, çoğunlukla kişinin ‘muhtemel durumlarla başa çıkmak için gerekli olan bir dizi eylemi nasıl iyi bir şekilde ortaya koyabileceğine’ olan inancı veya algısı olarak tanımlanır (Bandura, 1982:122). Daha uygun bir tanımlamaya göre Öz-yeterlilik, kişinin mevcut şartlar içerisinde belirli bir işi başarılı bir şekilde ortaya koyması için gerekli olan bilişsel kaynağını ve motivasyonunu harekete geçirme konusunda kendine olan inancıdır (Stajkovic ve Luthans, 1998:66). Bu tanımlamalardan yola çıkıldığında, Öz-yeterliliğin

öncelikle ölçülüp desteklendiği durumsal bir özel yapı olduğu vurgulanmaktadır (Maurer ve Pierce, 1998). Bandura ayrıca Öz-yeterliliği; dolaylı öğrenme ve model alma, ustalık deneyimleri, sosyal ikna kabiliyeti ile ilişkilendirerek bunun nasıl geliştirilebileceğini açık bir şekilde belirtmiştir. Bunun yanı sıra; işyerinde Öz-yeterliliğin öğretilebilirliğini gösteren birçok çalışma da bulunmaktadır (Gist, 1989; Luthans ve Church, 2002; Larson ve Luthans, 2006).

Öz-yeterlilik kavramı dört temel kaynağa dayanmaktadır (Bandura, 1997):

- a) Tam ve doğru deneyimler (Mastery Experiences),
- b) Başkalarının tecrübelerinden, dolaylı olarak öğrenilenler veya model olma yoluyla kazanılan yaşantılar (Vicarious Experiences or Modelling),
- c) Sosyal ikna (Social Persuasions),
- d) Fizyolojik ve Psikolojik hazır olma

Dikkat edilmesi gereken nokta bu dört kaynağın öz-yeterlilik için bir ham veri olduğudur. Bunun dışındaki bilişsel süreçler de bu kavramın gelişiminde etkili olabilmektedir. Yapılan işin zorluğunun, insanların nasıl çalıştıklarının, ne kadar yardım aldıklarının, performanslarını sergiledikleri şartların, hatta bireylerin fiziksel ve duygusal durumlarının da bu kavramın gelişiminde zamanla etkili olmaktadır (Özkalp, 2009:493).

Öz-yeterliliğin; ayrıca, işle ilgili performansla güçlü bir pozitif ilişki içerisinde olduğu ortaya konulmuştur. Özellikle, 114 çalışmadan oluşan bir meta-analiz çalışmasına göre; öz-yeterliliğin; geribildirim (Kluger ve Denisi, 1996), hedef belirleme (Wood, Mento, ve Locke, 1987), 5 büyük kişilik özelliği (Barrick ve Mount, 1991) ve iş memnuniyeti (Judge, Thoresen, Bono, ve Patton, 2001) gibi diğer örgütsel davranış yapılarından ziyade işle ilgili performansla daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna

varılmıştır (Bandura, 1986; 1997). Bunun yanı sıra Öz-yeterliliğin; amaç edinmeyi ve amaca erişmeyi olumlu bir şekilde etkilediği ve liderlik etkisi, etik karar verme, yaratıcılık ve karar vermeye katılım ile ilişkili olduğu da ortaya konulmuştur. Ek olarak öz-yeterliliğin, kültürler için eşit çalışma durumlarıyla, pozitif olarak örgütsel bağlılıkla, negatif olarak da işten ayrılma girişimleriyle ilişkili olduğu da belirtilmiştir (Luthans, ve diğ., 2006).

I.5.2. Umut

Umut, Psikolojik Sermaye'ye dahil edilen en eşsiz yapı olarak tanımlanmıştır ve öz-yeterlilik kadar derinlemesine araştırılmamış olmasına rağmen, bu yeni çağa katkıları itibariyle öz-yeterlilikten daha çok şey vaat ettiğine inanılmaktadır. Snyder ve arkadaşları Umut'u iki bileşenle tanımlamıştır (Snyder, 1994; Snyder ve diğ., 1991). Bu iki bileşen; 'insanların istenen hedeflere ulaşmak için yollar bulması (Pathways-thinking)' ve 'bu yolları kullanmak için gerekli motivasyonu ortaya koyması (Agency-thinking)' şeklinde açıklanmıştır (Lopez, ve diğ., 2003:94). İlk bileşen ile kastedilen, hedefler için yollar bulabilme konusunda düşünmek, bununla birlikte herhangi bir engel durumunda hedeflere ulaşmak için alternatif planlar üretebilmektir. İkinci bileşen ise motivasyoneldir ve bununla; geçmişteki, şimdiki ve gelecekteki amaçlara ulaşmadaki başarılı kararlılık kastedilmiştir. Bu iki bileşen, aynı olmasalar da; karşılıklı, katkılı ve pozitif ilişkilidir. Her iki bileşen de kişinin hayatında amaçlarına başarıyla ulaşması için gereklidir ve hiçbiri Umut'u tanımlamada tek başına yeterli değildir (Snyder ve diğ., 1991).

Bazılarının, Umut'un bir yapı olarak ayırt edici özelliği üzerinde durmalarına karşın, Snyder ve arkadaşları, özgün bir şekilde Umut'u kavramsallaştırıp onun hem ayırt edici hem de uyumlu bir yapı olduğunu ortaya koymuşlardır. Snyder ve ark.'nın bu

araştırması, Umut'un; iyimserlik, başarı beklentileri, öz denetimi kullanma isteği, öz saygı, problem çözme becerisi, zorluklarla başa çıkma kabiliyeti, ruh sağlığı ve hem pozitif hem de negatif etkiyle örtüştüğünü göstermiştir (Hollren ve Snyder, 1990; Sigmon ve Snyder, 1990a, 1990b; Snyder ve diğ., 1991). Bu konudaki başka çalışmalar, Umut'un; öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık faktörlerini içeren pozitif psikolojik yapılar arasında ayırt edici bir geçerliği olduğunu göstermiştir (Youssef ve Luthans, 2007).

Umut, başlangıçta ruhsal ve kişiliksel bir yapı olarak ortaya çıkmasına karşın, Snyder ve meslektaşları daha sonra Umut'un durumsal olarak da yorumlanabileceği sonucuna varmışlardır ve böylece esas Umut ölçeğini geliştirmişlerdir (Snyder ve diğ., 1996). Luthans ve meslektaşları ise çalışmalarına yön vermesi bakımından kendilerinden önceki bu çalışmalardan faydalanmışlardır (Luthans, ve diğ., 2006).

İşyerinde Umut'un pozitif etkisini destekleyen çalışmalar fazlaca bulunmaktadır (Adams ve diğ., 2002; Jensen ve Luthans, 2002; Youssef ve Luthans, 2007; Walumbwa ve diğ., 2010). Youssef ve Luthans da çalışmalarında Umut'un; iş performansı, işçi memnuniyeti, kurumsal taahhüt ve iş huzuruyla ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca; çalışmalarında incelenen 3 pozitif psikolojik özellik arasında Umut'un, işle alakalı durumlarla en güçlü ilişki içerisinde olan faktör olduğu görülmektedir.

I.5.3. İyimserlik

İyimserlik günlük hayatta yaygın olarak kullanılan fakat psikolojik bir güç olarak pek bilinmeyen bir terimdir. Kötümser biri bir olay olduğunda daha kötüsünü düşünürken, iyimser olan biri daha iyi beklenti içerisinde. Bu yüzeysel fikir doğru olmasına rağmen İyimserlik iyi beklentilerden fazlasıdır. Seligman (1998) tarafından sunulan bir tanıma göre İyimserlik, insanların olumsuz olayları dışsal, geçici ve durumlara

özgü nedenlere; olumlu olayları ise içsel, kalıcı ve genel nedenlere bağlamalarıdır. Başka bir deyişle iyimser biri, olumlu olayları yaptıklarının bir sonucu olarak görür ve yaptıklarının olumlu etkilerinin ileride de devam edeceğini, hayatında olan diğer olaylarda da yardımcı olacağını umar. Luthans ve arkadaşları (2007), Seligman'ın meşhur kitabı 'Öğrenilen İyimserlik' te bahsedildiği gibi iyimserliğin gelişime açık olduğu sonucuna varmışlardır. Seligman'a göre iyimserlik öğrenilebilecek bir olgudur ve kötümser kişilerin eğitilerek iyimser birer birey olmaları sağlanabilir (Seligman, 1998).

Başka bir tanıma göre Scheier ve Carver (1987) İyimserlik kavramını, kişilerin ileride olumsuz sonuçlardan çok, meydana gelebilecek olumlu ve uygun sonuçları ummasına olan eğilimlerini gösteren kişisel bir nitelik olarak tanımlamıştır.

Schneider (2001), bireylerin kişisel olarak istenen ve anlamlı olan sonuçların olasılığını arttırmak için potansiyel fırsatlara odaklanmasını ve bunu arzu ve umutlarla desteklemesini gerçek iyimserlik olarak adlandırmaktadır.

Seligman (1998) iyimserliğin direkt olarak işyerinde uygulandığında çalışanların performansında olumlu ve önemli bir gelişime neden olduğunu belirtmiştir. Buna göre Sigortacılık firmasında yapılan bir çalışmada, iyimser sigorta çalışanlarının kötümser olanlardan daha fazla sigorta işlemi yaptığı sonucu ortaya konulmuştur. Luthans ve arkadaşları (2005) ise iş mutluluğu, iş tatmini ve iş performansı ile iyimserliğin önemli derecede ilişkili olduğunu vurgulamışlardır.

I.5.4. Psikolojik Dayanıklılık

Pozitif psikoloji alanında incelenen psikolojik dayanıklılık, önemli risk veya sıkıntılar karşısındaki dengeli tutum ve bunlarla başa çıkma olarak tanımlanmaktadır (Masten, 2001; Masten ve Reed, 2002). Luthans (2002b), psikolojik dayanıklılığı artan

sorumluluktan, şansızlıklardan ve sıkıntılardan kurtulmak için pozitif psikolojik bir yetenek olarak tanımlamıştır. Psikolojik dayanıklılık, genelde reaktif bir süreç olarak belirtilse de aynı zamanda çalışanların verimliliğini etkileyen kişisel varlıkları ve riskleri belirleyen proaktif bir süreç olarak da gösterilir (Masten, 2001). İş yerlerinde doğal riskler ekonomik istikrarsızlık gibi dışsal tehditleri veya bir proje üzerinde önemli bir zaman kaybetme gibi içsel tehditleri içerir (Masten & Reed, 2002). Luthans, Vogelgesang ve Lester (2006), çalışanların bilgiye erişiminin ve kabiliyetlerinin artırılmasıyla veya onların sosyal yaşantılarının desteklenmesiyle risklerini azaltabileceklerini ve kişisel varlıklarını arttırabileceklerini savunmuşlardır.

Psikolojik dayanıklılık örgütsel davranış literatüründe yeni gelişen bir araştırma konusu olmasıyla birlikte, özellikle günümüzün çalkantılı iş hayatıyla da ilişkidir. Luthans (2002b) Psikolojik Dayanıklılığın, gelişime açık olması, ölçülebilir olması ve iş yerlerindeki performansa uygulanabilir olması açısından Pozitif Örgütsel Davranış kriterleri ile örtüştüğünü savunmuştur.

I.6. Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesi

Son zamanlarda, psikolojik sermaye teorisi oldukça popüler hale gelmiştir. Bu alandaki bilim insanları, kurumların çalışanlarının psikolojik sermayelerini yatırım ve yönetim yolu ile geliştirebileceklerine inanmaktadırlar. Psikolojik sermaye, çalışanların mental yeteneklerinin pozitif durumudur ve gelişmektedir. Aşağıda her bir psikolojik sermaye özelliğinin gelişmesinde nelerin etkili olduğu anlatılmıştır (Luthans ve diğ., 2007).

I.6.1. Çalışanların Öz-Yeterlilik Özelliğinin Geliştirilmesi

Çalışanların daha sağlam özgüvene sahip olmaları, daima başarılı deneyimlerini ve elde ettikleri belirgin sonuçları pekiştirmelerine bağlıdır. Böylece bir çalışan ne zaman zorluklarla karşılaşır, önceki deneyim ve başarılarına güvendiğinden dolayı üstesinden gelebilir. Deneyimlere göre sıralandığında başarılı çalışanların diğer çalışanlara yardım etmesi çoğu zaman güçlü bir öz-güven sağlar. Çalışanların faaliyetlerini, fiziksel ve mental sağlıklarını geliştirmek, öz güvenlerini oluşturmak için iyi bir başlangıçtır.

I.6.2. Çalışanların Umut Özelliklerinin Geliştirilmesi

Çalışanların iyimser yaşam tutumlarının geliştirilmesi, onlara gelecek için tam umut ve tutku verir. Çalışanların iş sürecinden keyif alması konusuna daha fazla ilgili olmak gerekir. Çalışan için iş çevresinin yardımcı bir tutum sergilemesi, çalışanın zor işlerden çekinmemesini sağlar. Çalışana gayret gerektiren belirli hedefler koymak çalışanın başarısına katkı sağlayabilir.

I.6.3. Çalışanların İyimserlik Özelliklerinin Geliştirilmesi

Yönetici ve çalışanların geçmişte yaşadıkları geri dönüşü olmayan hatalarını ve boşa giden çabalarını unutmaları ve şu anki yaşamlarına pozitif açıdan bakarak tatmin olmaya çalışmaları gerekir. Bununla birlikte geleceğin kendilerini eğitip geliştirmeleri için bir şans olduğunu dikkate almaları gerekmektedir. Yöneticiler, çalışanlar ile kişisel ilişkilerini uyumlu hale getirmeye çalışmalı ve çalışanların iyimserlik özelliğini geliştirmeye yardımcı olmak amacıyla insan odaklı ve duygusal bir yönetim uygulamalıdır. Bir çalışan ne zaman saygı görür, anlaşılır, dikkate alınır ve yöneticisinden güven kazanırsa, o zaman işten zevk alır ve gelecekteki yaşamında pozitif tutum sergiler.

I.6.4. Çalışanların Psikolojik Dayanıklılık Özelliğinin Geliştirilmesi

İş sürecinde hedeflere ulaşmada çalışanlara zorlukları ve engelleri önceden sezebilmeyi olabildiğince mümkün kılmak, çalışanların bunların üstesinden gelebilmeleri için büyük önem taşımaktadır. Çalışanların işletmedeki mevcut kaynakların bilincinde olmasını sağlamak, amaçlara ulaşmada çalışanlara yardımcı olabilir. Çalışanlar, zor anlarda veya baskı altında olduğu zaman, onları negatif düşüncelerden mümkün olduğunca uzak tutmak gerekir.

II.BÖLÜM: İŞLETMELERDE PERFORMANS KAVRAMI

Performans konusu, örgütler için hızlı çevresel değişimin etkisiyle son zamanlarda önem kazanmaya başlamış ve önemi her geçen gün artan bir konu olmuştur. Küreselleşmenin ve buna bağlı olarak rekabetin yoğun şekilde artması, ürünün devamlı kısalan yaşam süresi ile işletmenin iç ve dış çevresinin işletme faaliyetleri üzerindeki etkisi, performans konusunun önem kazanmasında etkili olan gelişmelerdir. Günümüzde örgütler, devamlı değişen çevrede başarılı olabilmek, hedeflerine ulaşp ulaşmadığını veya ulaşabilmişse ne oranda ulaşabildiğini tespit etmek için önemli alanlarını dikkate alıp başarılarını sürekli olarak değerlendirmelidir. Ayrıca, pazardaki çetin rekabette, karar vericilerin devamlı ve hızlı olması, geleceği yönlendirecek bilgilere ihtiyaç duyması, işletme performansı ile ilgili bilgilere olan gereksinimleri arttırmıştır (Avcı, 2005).

II.1. Performansın Tanımı ve Performans Değerlendirme

Bireysel ve toplumsal yaşamın hemen hemen bütün alanlarını kapsayan performansın, ortak bir tanımına rastlanılmamaktadır. Türk Dil ve Tarih Kurumu, performansı “başarım” olarak tanımlamaktadır. Performans genel olarak, bir işi yapan bireyin veya grubun o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak, nereye varabildiği, neyi sağlayabildiğinin ifadesidir (Kutlar, 2004).

Bingöl (2010)'e göre performans, “ belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya işgörenin davranış biçimi, başka bir deyişle bir çalışanın belirli bir zaman kesiti içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmek suretiyle elde ettiği sonuçlar”dır.

Performans, bir işgörenin veya grubun, ilgili oldukları birimin ve örgütün amaçlarına, niteliksel ve niceliksel katkılarının toplam ölçüsü olarak tanımlanabilir. Bu nedenle, bireysel iş performansı, örgüt açısından önemlidir. Zira bireysel anlamda işgörenlerin performanslarının güçlü ya da zayıf olmasından örgüt de etkilenecektir (Bayram, 2006:47).

Bir başka tanıma göre performans, belirlenen kriter ya da standartlar ışığında bir işin yerine getirilme düzeyi veya ortaya konan sonuçlar şeklinde ifade edilmiştir. İşletme performansı ise işletmenin sahip olduğu kıt ekonomik kaynaklarını etkin ve verimli bir biçimde kullanarak amaçlarına ulaşma becerisidir (Şimşek ve Çelik, 2008:97).

İşletme bazında performans ise, işletmenin belirlenen amaçlarına, sahip olduğu kaynakları etkin bir şekilde kullanarak ulaşabilme yeteneğidir (Daft, 1999:12).

Performans değerlendirme konusunda yapılan tanımlara baktığımızda, sadece işgören verimliliğinin ölçülmesi yaklaşımı ile geliştirilen performans ölçme anlayışının insan kaynakları açısından yeterli etkinliği sağlamadığını, performansın bir bütün olarak, kişinin önemli noktadaki başarısının ölçülmesi anlamını taşıdığını görmekteyiz (Okakın, 2009:95). Daha kısa bir deyişle performans değerlendirme, işgörenin işinde sağladığı başarı ve gelişme, yeteneğinin sistematik değerlemesidir (Sabuncuoğlu, 2009:184).

Günümüzde performans değerlendirme, neredeyse bütün örgütler tarafından tüm dünyada kullanılmaktadır. İşletmelerin performans değerlendirmede kullandıkları araçlar ve saptadıkları hedefler birbirlerinden farklı olabilmektedir. Ancak sonuçta, performans değerlendirme örgütlerde belli bir zaman dilimi içerisinde işgören davranışlarının ve başarılarının, ölçüm ve değerlendirmelerinin yapıldığı bir süreç olarak uygulanmaktadır. Bu sürecin uygun bir şekilde tasarlanması ve uygulanması,

ödüllendirme, terfi ya da tenzil, işten çıkarma ya da geri çağırma veya transfer uygulamaları gibi örgüt kararlarının verilmesinde kolaylık sağlama; işgörenin geliştirilmesinde yöneticilere yardımcı olma; işgörenin kariyer seçiminde yol gösterme; işgörenin kendi zaman ve temposunu yönetmesine ilişkin bireysel kararlarını almasında yardımcı olma gibi bir takım avantajlar sağlamaktadır (Gök, 2006:40).

Performans değerlendirme sisteminin amaçlarına yönelik çeşitli yaklaşımlar ve yöntemler geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları, performans değerlendirme yöntemlerinin ilk örneklerinden sayılan ve bugün artık klasik olarak nitelendirilen yöntemlerdir. Diğer yaklaşımlar ise, uygulamada karşılaşılan sorunları çözmek ya da daha objektif değerlendirmeler yapabilmek için geliştirilmiş olan modern yaklaşımlardır. Organizasyonlar, tüm bu yöntemler arasından yapılarına, çalışanlarının niteliklerine, hedeflerine ve konuya verdikleri öncelik derecesine göre seçim yaparak ve bazen de birkaç yöntemi bir arada kullanarak performans değerlendirmesini gerçekleştirirler (Barutçugil, 2002:187).

II.2. Performans Değerlendirmenin Amaçları ve Kullanım Alanları

Performans değerlendirmenin iki temel amaca hizmet ettiği söylenebilir. Birincisi, yöneticilere terfiler, ücret artışları ve diğer yönetim kararlarına temel teşkil eden bilgileri sağlar. Bu anlamda, idari kararların böyle bir değerlendirme sonucu verilmesi işletmedeki kaynakların etkin kullanımına ve buna bağlı olarak da işletmenin gelecekteki performansının artmasına neden olacaktır. Performans değerlendirmenin ikinci amacı, performans analizleri sonucunda çalışanların kendileri için önceden belirlenmiş standartlara ne ölçüde yaklaştıklarına ilişkin bilgi sağlamasıdır. Bu da çalışanların dönem sonunda ulaştıkları performans seviyesine bağlı olarak hedeflere ulaşılmışsa bunun devamı

için yapılması gerekenler, ulaşılamamışsa sebepleri ve ne tür bir eğitim ve geliştirme programı uygulanacağı hakkında yönetime geri besleme imkanı verir (Akçakanat, 2009).

İşletmeleri performans değerlendirmeye zorlayan nedenler ya da işletmelerin performans değerlendirmesinden beklentileri özet olarak şöyle sıralanabilir (Sabuncuoğlu, 2009:185):

- İnsan gücü planlaması için personel envanteri hazırlamak,
- İşgörenin eğitim gereksinmesini saptamak,
- Terfi ve nakillerde nesnel ölçülere göre seçim yapmak,
- Yeterliliği baz alan ücret artışları konusunda yönetici kararlarına yardımcı olmak,
- Organizasyonun ödül ve ceza sistemine anahtar girdi olarak hizmet vermek,
- Çalışan – yönetim ilişkilerini geliştirmek,
- Bireylerin yetersiz yönlerini kendilerine ileterek gelişmelerine ve motivasyonlarına olanak sağlamak,
- İşte başarısızlığı kesinleşen işgörenleri işten uzaklaştırmak

II.3. Performans Değerlendirmenin Önemi

Performans değerlendirmesi, işletmede karar alıcıların, doğru kararlar almaları ve sonucunda işletmenin başarı oranının yükseltilmesi ve kuruluş amaçlarını gerçekleştirebilmesi için önemlidir. Ayrıca geçmiş çalışmalarını değerlendirip işletmenin eksiklerini görmesi ve bunları gidermesi, performansı etkileyen faktörleri belirleyip bunları kontrol etmesi ve kaynakları bunlara göre düzenlemesi, geleceğe yönelik hedeflerini daha gerçekçi temeller üzerine kurması ve hedeflere zamanında ve daha verimli yollardan ulaşması açısından da önemlidir (Bayyurt, 2007).

Performans değerlendirme, çalışanların gelecekte kendilerini geliştirmeleri yolunda önemli bir bilgi kaynağı olabilmektedir. Özellikle performans değerlendirme sonuçları kurumsal hedeflerle doğru ilişkilendirildiğinde performans değerlendirmenin bireysel ve örgütsel gelişmeye katkısı daha fazla olabilecektir (Danışman, 2008:32).

Verimlilik ve dolayısıyla rekabet üstünlüğü sağlama açısından öneme sahip olan performans değerlendirme, çalışan birey açısından da öneme sahiptir. Bir iřęren, işe kabul edilip yerleştirildikten ve belirli bir iş için eğitildikten sonra, iş performansının beklenen ölçütlerine nasıl ulaşacağını bilmek hakkına sahiptir. Iřęrenin ilk amiri, ona bu konuda bilgi vermekle sorumludur. İlerleme umudu, çoğu çalışan için önemlidir. Onlar, performanslarını iyileştirmek ve kendilerini daha iyi işlere hazırlamak için neler yapabileceklerini görmek isterler. Işte bu durum, performans değerlendirme gereğini ortaya koymaktadır (Bingöl, 2010:383).

Bir işletmede, işletmenin büyüklüğü, işin konusu ve çalışanın düzeyi ne olursa olsun mutlaka performans değerlendirme çalışmaları yapılmalıdır. Çünkü insan yapısının gereği olarak çevresinden kendisi ile ilgili bilgi edinmek, onaylanmak ve hatta motive edilme ihtiyaı duymaktadır. Bu nedenle, performans değerlendirme kişi düzeyinde bireysel psikolojik bir ihtiyaç olduğu gibi, insan kaynakları yönetimi bakımından da vazgeçilmez bir kaynaktır. Çünkü alışanların kurum içerisindeki başarı ve başarısızlıklarının belirlenerek, daha sonraki çalışmalarının düzenlenmesinin yanı sıra, çalışanların motivasyonlarının sağlanması açısından da önemli bir araçtır (Palmer, 1993).

Performans değerlendirme yöntemi ile sürekli gelişme, çalışan performansının; birey bazında, ekip bazında, organizasyon bazında veya bunların bir

karması şeklinde değerlenmesi ile sağlanabilir. Fakat sıklıkla birey bazında yapılmaktadır. Bunun altında yatan temel kabul ise; ekip ve organizasyon performansının, tüm bireysel girdilerin toplam sonucu olduğudur ve bağımsız olarak ölçülebildiğidir. Diğer bir varsayım ise, organizasyonun tüm hedeflerinin birey bazına indirgenebileceğidir. Diğer bir deyişle bireysel hedeflerin, birbirleriyle çatışmadığı, organizasyon hedeflerine paralel olduğu ve bireysel hedeflerin tamamının toplamının organizasyonun genel hedeflerini oluşturduğudur. Bu varsayımlar ilk bakışta doğru görünmekle birlikte, bir bütünün, yalnız bütünü oluşturan parçaların toplamına eşit olmadığı gerçeğini gözden kaçırmamak gerekmektedir. Organizasyon ve ekip performansı, yalnızca bireysel performansın sonuçlarının alt alta toplamı değildir. Çalışanların birbiri ile etkileşiminin sonucu olarak ortaya çıkan sonuçlar da organizasyon ve ekip performansını etkilemektedir (Özdemir, 2007).

Performans değerlendirme, örgütün hedeflerinin tanımlanması ve bu sürecin çalışanlara neler sağlayabileceğini göstermesi açısından son derece önemlidir. Örgütün üyeleri dikkatli iş analizleri yaparak sistemin dinamiklerini ve temel hedeflerini belirlemelidir. Bu durum örgütsel hedeflerin açık olarak ortaya konulmasını sağlamakla kalmayacak, çeşitli örgütsel kademeler arasındaki iletişimi de kolaylaştıracaktır (Karaman, 2008).

II.4. Performans Değerlendirme Süreci

Performans değerlendirme sistemini kurmak ve işletmek zor, zaman alıcı ve maliyeti yüksek olan bir süreci ifade eder. İşletmenin yapısına ve kültürüne en uygun sistemi seçmek, kurmak ve işletmek başlı başına bir uzmanlık gerektirir. Daha sonra sıra ölçütlerin oluşturulmasına gelir. Ölçütlerin belirlenmesi, performans değerlendirme

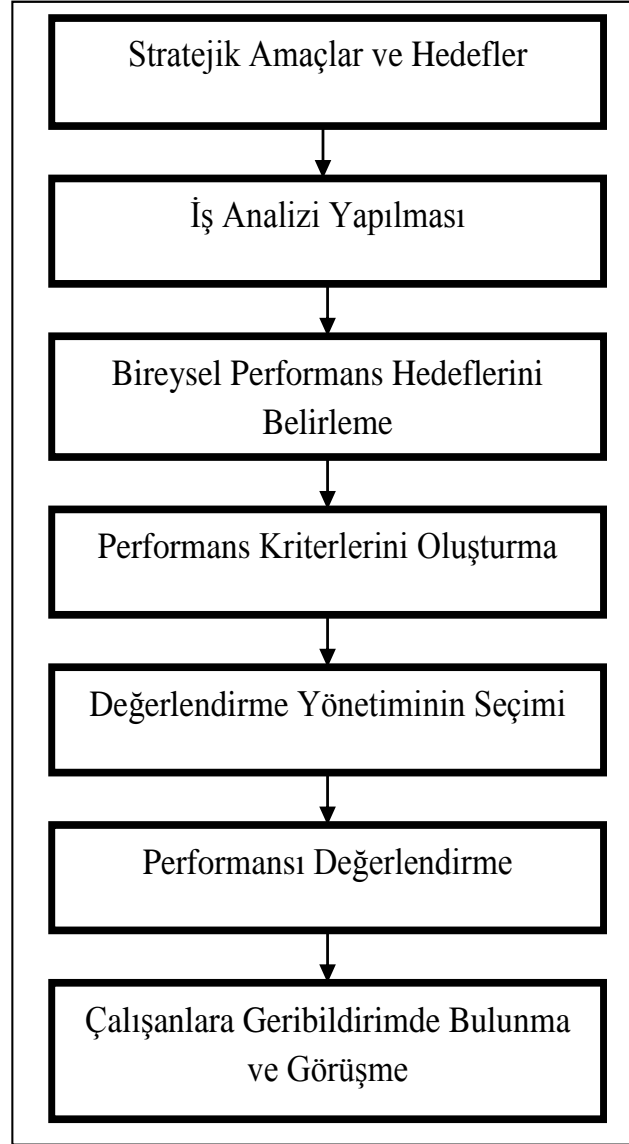
sisteminin kurulmasında ilk ve en önemli aşamadır. Elde edilen bilgilerin tutarlılığı ve ölçülmek istenen özelliklerin doğru ölçülebilmesi, söz konusu performans ölçütünün doğru seçilmesi ile mümkün olacaktır (Okakın, 2009:95).

Performans değerlendirme sisteminin kurulabilmesi için öncelikle belirli bir sürecin başlatılması ve ön çalışmaların yapılması gerekir. Burada, değerlendirmenin kimlere uygulanacağı, kimler tarafından uygulanacağı, değerlendirme periyotlarının ne olacağı, ne zaman gerçekleştirileceği, hangi değerlendirme yönteminin seçileceği gibi konuların açık ve anlaşılır biçimde belirlenmesi söz konusudur (Sabuncuoğlu, 2009:186).

II.4.1. Performans Değerlendirme Planı

Performans değerlendirmeden beklenen yararların elde edilebilmesi, gelişigüzel değerlendirme yerine sistemli bir bireysel değerlendirme planının geliştirilmesine ve belli bir sürecin izlenmesine bağlıdır. Planın, değerlendirmeden beklenen amaçları gerçekleştirebilecek biçimde düzenlenmesi ve yöneticilerin planın değerine inanmaları ön koşuldur. Aynı zamanda planlar, değerlendirilecek grubun özelliklerine göre düzenlenmelidir. Ayrıca değerlendirilenlerin durumlarını aydınlatıcı ve yol gösterici planlar yapılmalıdır (Bingöl, 2010:391).

Şekil 2: Performans Değerlendirme Süreci



Kaynak: Dursun Bingöl, İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul Beta Basım Yayım, 7.Baskı, 2010, s.391.

Yapılan performans planlaması sayesinde, değerlendirilen kendisinden neler beklendiğini, nelere ve hangi kriterlere göre değerlendirileceğini ve hedeflerinin neler olduğunu önceden öğrenme şansını elde eder. Planlama aşaması üst yönetime ait bir görev gibi görünse de, değerlendirilenlerin de bu sürece katılması, değerlemenin kabulünü ve

işleyişini kolaylaştırmaktadır. Çalışanlara, hedeflere ulaşmada neyin doğru neyin yanlış olacağını, işler gerçekleştirilmeden önce bildirilmesi gerekmektedir. Değerlemenin gereğinden çok, neyin verimlilik artışı olduğu anlatılmalıdır (Tarlı, 2006).

II.4.2. Performans Değerleme Kriterlerinin Belirlenmesi

Değerlendirme kriterleri, çalışanların neye göre değerlendirileceğini gösterir ve bu anlamda çalışanlardan ne beklediğini ifade eder. Değerlendirme kriterleri, işletmenin stratejik ihtiyaçlarına cevap veren ve işletme hedeflerine ulaşılması amacına hizmet eden kriterler olmalıdır. Değerlendirme kriterleri belirlenirken iş analizi yapılarak, kriterlerin hangi bazda (kişi/takım/birim gibi) tanımlanacağına, takip edileceğine ve birbirlerine göre ağırlıklarının ne olacağına karar verilir (Kalenderoğlu, 2007).

Kriterlerin seçiminde göz önünde bulundurulması gereken noktalar şöyle sıralanabilir (Sabuncuoğlu, 2009:187):

- Kriterler işin özelliğine ve sorumluluk düzeyine uygun olarak seçilmelidir. En azından işçi, büro elemanları ve yöneticiler için farklı kriterler kullanılmalıdır.
- Kriter seçiminde sadece iş verimi değil, aynı zamanda işgören davranışları da göz önüne alınmalıdır.
- Kriterler açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Kriter sayısı sınırlandırılmalı ve 10' u geçmemelidir.

Her kriter sayısal olarak ya da belli sıfatlar ve açıklamalara göre değerlendirilir.

Bazen iyiden kötüye, bazen de kötüden iyiye sıralanır. Örneğin;

İş bilgisi: Çok iyi, iyi, orta, yeterli, yetersiz.

İş yeteneği: Yetersiz, yeterli, orta, iyi, çok iyi

Kriterlerin sayısal değerlemesi yanılığara yol açabilir. Örneğin, 1'den 10'a kadar bir not verilecekse 9 ile 10 arasındaki farkı anlamak güç olabilir. Üstelik insan yeteneklerinin sayısal değerlemeye tabi tutulması pek iyi karşılanmamaktadır.

Genel çizgileriyle değerlemeye temel olan kriterler dört grupta toplanabilir.

- Çalışmanın temel nitelik ve niceliği,
- İş bilgisi ve yeteneği,
- Bireysel özellikler,
- Bireyin ilişki ve davranışları

Bu temel kriterler kendi içinde alt kriterlere ayrılır ve işin yapısına göre değişik sayıda olur. Örneğin, bireyin özellikleri temel kriterinin alt kriterleri alınacak olursa bunlar şöyle sıralanabilir: İşbirliği, güvenilirlik, çalışkanlık, uyabilirlik, davranış, kişilik, yargılama, uygulama, önderlik, beceriklilik, yürütme, sağlık, fiziksel görünüş vs. gibi.

Eğer yapılan değerlendirme bir yönetici için söz konusu ise, değerlendirilecek kriterlerin nitelik ve niceliği değişik boyutlarda olacaktır. Örneğin, planlama, karar alma, astlarını yetiştirme, koordinasyon becerisi, denetim ve motivasyon yetenekleri gibi kriterler seçilebilir (Sabuncuoğlu, 2009:188).

II.4.3. Performans Değerlendirme Standartlarının Belirlenmesi:

Performans standartları hem ast, hem de amir için yararlı olacak iki tür bilgi içerir; “neyin yapılması gerekmektedir?” ve “nasıl yapılması gerekmektedir?” Bir kişinin yapmakla sorumlu olduğu görevler, o kişinin görev tanımında yer aldığından birinci sorunun yanıtı bize görev tanımları sağlamaktadır. Performans standartları aslında ikinci sorunun cevabını vermeyi amaçlar. Bu iki sorunun cevabı birbiri ile ilişkili olduğundan, bazı iş tanımlarında performans standartlarına da yer verildiği, görev ve sorumluluklarla standartların aynı zamanda belirlendiği görülmektedir (Dinç, 2005).

Sabuncuoğlu (2009), standartların başarılı olabilmesi için taşınması gereken özellikleri şu şekilde belirlemiştir:

Spesifiklik: Her çalışan kendinden neler beklendiğini tam olarak bilmelidir.

Ölçülebilirlik: Performans ölçümü, standartlar nicel oldukları takdirde kolaydır. Söz konusu performansın ölçümünde sayısal standartların kullanılması zorsa veya uygun değilse; görevin zamanında yerine getirmesi, takım faaliyetlerine katkılar vb. sayısal olmayan standartlar kullanılır.

Gerçeklik: Standartlar ulaşılamaz olduğu takdirde bunun farkına varan çalışanlar, bu standartlara ulaşma çabalarından vazgeçeceklerdir.

Kuşku yok ki, çalışanlar için ulaşılması gereken bu standartların güvenilir olması için belirlenen hedeflerin saptanmasına bizzat çalışanlar da katılmalıdır. Konuya bu açıdan bakıldığında belirlenen standartlara güven artacak ve onlara ulaşmak için çaba düzeyi yükselecektir (Sabuncuoğlu, 2009:189).

II.4.4. Değerlendirme Dönemlerinin Belirlenmesi

Ölçütler ve değerlendirilecek nitelikler kadar önemli bir başka konu, değerlendirmenin hangi zaman aralıklarıyla yapılacağıdır. Değerlendirmenin belirli zaman aralıklarıyla ve hatta yılda bir defa yapılması yaygın bir uygulamadır. Bunun yanında değerlendirme sabit bir zaman aralığıyla yapılmasından çok, belirli durumlara bağlandığı örnekler de söz konusudur. Buna göre, ya ücret artışlarının yapılacağı zamanlarda veya terfi ve nakil konusundaki kararların alınmasından önce ya da kişinin amiri, görevi veya görevinin nitelikleri değiştiğinde değerlendirme yapılabilir (Bingöl, 2010:401).

Değerlendirme periyodunu belirlemede etkili olabilecek diğer unsur, işletmede uygulanan yöntemdir. Seçilen yöntemin gerektirdiği işlemlerin uzun bir süreyi içermesi ve toplu değerlendirme gerektirmesi, uygulama periyodunu belirlemede ve uygulanmasında sınırlayıcı bir unsur olabilir. Ayrıca, değerlendirme sonuçlarının uygulanma zamanları da değerlendirme periyodunu belirleyebilir (Atay, 1990:242).

II.4.5. Değerleyicilerin Belirlenmesi

Önemli bir konu da, değerlendirmeyi kimlerin gerçekleştireceğidir. En yaygın uygulama, her çalışanın bağlı bulunduğu yönetici tarafından değerlendirilmesidir. Bu uygulama, çalışana ve onun başarısına tanık olan kişi, ilk basamak yöneticisi olduğu gerçeğine dayanır. Böyle bir değerlendirme, sistem olarak hiyerarşik yapıya uygun biçimde gelişir. Ancak, böyle bir değerlendirmenin tarafsız ve güvenilir olacağı kuşkuludur. Bir yönetici, işinde başarılı bir çalışana aralarındaki çekişme ve sürtüşme nedeniyle duygusal kararlarla başarısız olarak gösterebilir. Bu nedenle, birden fazla yönetici tarafından ortak değerlendirme yapılması ikinci bir uygulama türü olarak görülebilir. Bir diğer uygulama da

çalışanın kendi düzeyindeki çalışanlarca değerlendirilmesidir. Objektifliğin sağlanması açısından bazen örgüt dışından uzman danışmanlardan da yararlanılır. Çok az kullanılmakla birlikte çalışanların üstlerini değerlendirmesine de yer verilebilir (Barutçugil, 2002).

Kimlerin değerlendirmeyi yapacağı sorusuna yanıtı elbette değerlendirme planını uygulayanlar verebilirler. Ancak değerlendiricinin seçiminde etkili olan etmenlerin başında, değerleyecekleri personelin işlerini bilmeleri, işletmeyi tanımaları, duygusal eğilimlere ve peşin yargılara kapılmadan işgörenin performansını ellerindeki ölçütlere göre yansız, nesnel olarak değerlendirme durumunda bulunmaları gerekmektedir.

En azından bu özelliklere sahip olmaları koşuluyla, değerlendirmeyi yapacak kişiler şöyle gruplanabilir (Bingöl, 2010 :395-397):

a. İşgörenin Bağlı Olduğu En Yakın Üst veya Amirin Değerlendirmesi

Geleneksel olarak en yaygın uygulama, çalışanların ilk üst tarafından değerlendirilmesidir. Bu tür uygulamanın yararlı yönü, birinci derecedeki amirin değerlendirilmesi yapılacak olana yakın olması nedeniyle onu en iyi bir biçimde izleyebilecek durumda olmasıdır. Sakıncası ise, çok yakın ilişkide bulunmaları nedeniyle amirin kişisel ilişkilerin, öznel öğelerin etkisi altında kalabileceği korkusudur. Bu sakıncayı gidermek için değerlendirme, aşağıda belirtilen diğer kişi veya gruplar tarafından da yapılabilir.

b. İş Arkadaşları ve Astlar Tarafından Değerlendirme:

İşgörenlerin kendi düzeylerinde olan veya yakın ilişkide buldukları iş arkadaşları ve astları tarafından yapılan değerlendirmeler, pek az etkinlikle kullanılmaktadır. Ancak iş arkadaşları veya ast tarafından değerlendirmede ana bir sorun, değerlendirmelerin kesinlikle örgüt için değil, değerlendirici için yararlı olacak başarı esasına göre yapılabilmesi tehlikesidir. Buna karşılık takımlarda, takım üyeleri birbirlerinin performanslarını daha doğru olarak değerlendirebilirler. Çünkü takım üyeleri birbirlerini başka herhangi bir kimseden daha iyi tanırlar. Bununla birlikte, arkadaş değerlendirmesinde sağlıklı bir değerlendirmenin yapılması için, birbirlerini değerlendirecek kişilerin sıkça karşılıklı etkileşim içerisinde bulunmaları, oldukça yakın bir şekilde birlikte çalışmalarını yararlı olacaktır.

c. İşgörenlerin Kendi-Kendilerini Değerlendirmeleri:

Buna göre astların ve yöneticilerin kendi kendilerini değerlendirmeleri söz konusudur. Bu, kişisel planlama yapmayı özendirir. Ancak kendi kendini değerlendirme, duyarlı bir performans değerlendirme programı çerçevesinde kullanılmaz.

d. Bir Komite veya Grup Tarafından Değerlendirme:

Bu yaklaşıma göre değerlendirme, birden fazla yönetici tarafından yapılır. Değerlendirme işini ifa eden kişi en yakın amir olmasına karşın, üst yöneticiler de değerlendirmeye katılırlar. Bu tür değerlendirmelerin çoğunda bağımsız olarak yapılmasına karşın, değerlendirmeler bazen bir grup veya komite tarafından yapılır. Değerlendirme konusunu bilen birkaç kişinin sadece üst tarafından tek başına elde edilenden daha fazla veri sağlayabilmeleri nedeniyle bu süreç tercih edilmektedir. Bu

yaklaşımında özet olarak; grup üyeleri elde ettikleri veriler doğrultusunda konuyu tartışırlar ve ortak karara varırlar.

e. Müşteri Değerlendirmesi:

Müşterinin tutum ve davranışı, bir işletmenin başarı derecesini belirler. Bu nedenle bazı örgütler, bu önemli kaynaktan doğrudan müşterilerle temasta bulunan çalışanlarıyla ilgili olarak bilgiler elde etmenin önemli olduğuna inanır. Böyle bir yaklaşımın bir müşteri bağlılığını göstermesi, işgörenleri bundan sorumlu tutması ve değişimi hızlandırması nedenleriyle örgütler açısından önem arz etmektedir. Günümüzde müşteri memnuniyetine ilişkin amaçlar öneme sahip olduğundan, müşterilerin ilişkide buldukları çalışanların özellikle tutum ve davranışları hakkındaki değerlendirmeleri dikkate alınmaktadır.

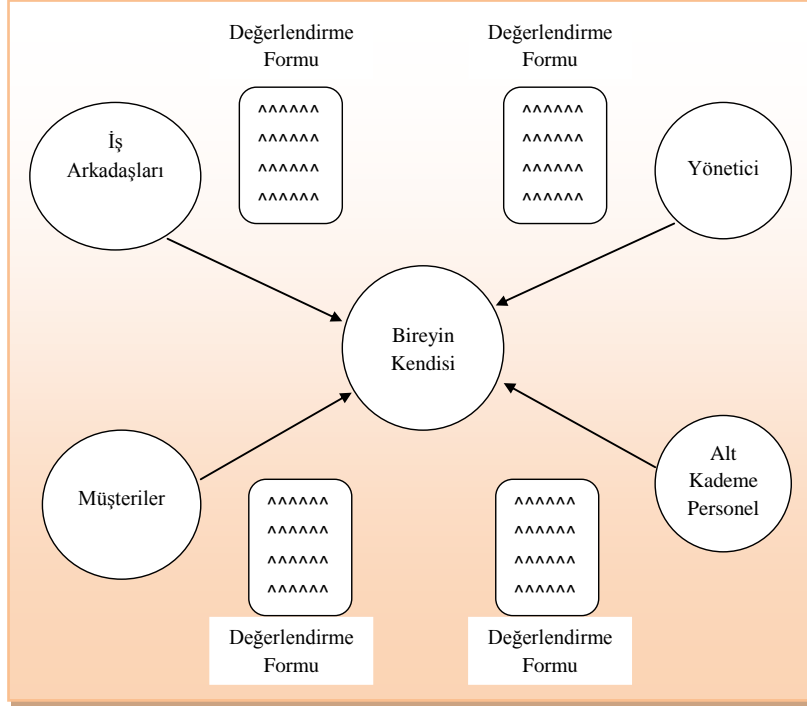
f. 360 Derece Değerlendirme:

360 derece değerlendirme sistemi yukarıda belirlenen değerlendirme taraflarını bir çatı altında toplayan bir sistemdir. Aynı zamanda geleneksel değerlendirme yöntemlerinin eksiklerini tamamlayabilecek ve organizasyonlardaki verimlilik artışına katkı sağlayabilecek bir sistemdir (Turgut, 2002 :66).

Sistemin temel amacı, orta ve üst yöneticilerin güçlü ve zayıf yönlerini objektif olarak belirlemek ve değerlendirilen kişilere profesyonel gelişim desteği sağlamaktır. Sistem temel olarak değerlendirilen işgörenin üstü, astı, meslektaşı (eş düzey çalışanları), müşterisi ya da tedarikçisi konumundaki kişiler tarafından gözlemlenmesini ve bu gözlemlerden elde edilen verilerin birlikte değerlendirilmesini esas almaktadır. Adı geçen pozisyonlarda yer alan taraflar, aynı biçimde yapılandırılmış ölçümleme sürecinin

ardından, kişinin performansına ilişkin verileri ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu, 2009 :194).

Şekil 3: 360 Derece Değerleme Şeması



Kaynak: Zeyyat Sabuncuoğlu, İnsan Kaynakları Yönetimi (uygulamalı), 4.Baskı, Bursa, 2009, s.195.

Bu değerlendirme yöntemi insan kaynakları yönetimi için verilen kararlarda devamlılığı ve bütünlülüğü sağlamaktadır. Organizasyonel hedeflerle bireysel hedefleri uyumlaştırarak organizasyonun başarısını mümkün kılmaktadır. Ayrıca gelecekte yöneticilerin performans değerlendirme ve eğitim ihtiyaçlarını belirlemek için ihtiyaç duyacağı yüksek kalitede bilgi birikimini oluşturarak yöneticinin çalışanlar hakkında doğru karşılaştırmalar yaparak doğru kararlar vermesini sağlamaktadır. Yapısı itibariyle de organizasyonun tüm alt sistemleri arasında bir bilgi iletişimi etkileşimini meydana getirir(Acar, 1999: 65).

Çoklu geribildirim özellikle yönetici pozisyonundaki çalışanlar için önemli görülmektedir. Sistem sayesinde yöneticiler, üstleri, astları ve meslektaşları tarafından nasıl görüldüklerinden haberdar olmakta ve gelen verileri karşılaştırma olanağı bulmaktadırlar. Böylece liderlik becerileri, çalışanlara yaklaşım, yetkilendirme uygulamalarındaki tutum gibi kritik davranışlar hakkında farklı kaynaklardan veri elde edebilmektedirler (Sabuncuoğlu, 2009 :195).

II.5. Görev Performansı ve Bağlamsal Performans

İş performansının çok boyutlu bir yapısı vardır. Performansın bahsedilen bu boyutlarından ikisi oldukça fazla ilgi görmüştür. Bunlardan ilki görev performansı, diğeri bağlamsal performanstır. Görev performansı, bir işte temel teknik ayrıntıların üzerinde yoğunlaşır. Bağlamsal performans ise gönüllülük, isteğe bağlı faaliyetler, katılım, motivasyon gibi psikolojik performans koşullarını içermektedir (Scotter ve Motowidlo, 1996: 525). Bağlamsal performans, iş tanımında resmi olarak yer almayan, örgütsel prosedürlere bağlı kalarak diğerlerinin zor işlerine yardım etme ve kişilerin görevlerini başarılı bir şekilde tamamlaması için çaba gösterme gibi gönüllü olarak yerine getirilen eylemleri içerir. Bağlamsal performans eylemleri görev performansı eylemlerinden 4 önemli açıdan farklılık gösterir. Birincisi, görev eylemleri, örgütün teknik bölümüne hem doğrudan hem de dolaylı olarak katkı sağlar. Bağlamsal eylemler ise görev performansının meydana getirildiği örgütsel, sosyal ve psikolojik çevreyi destekler. İkincisi, görev eylemleri aynı örgüt içerisindeki işlerde farklılık gösterir. Bağlamsal eylemler ise çoğu iş için aynıdır. Üçüncüsü, görev eylemleri kurallarla belirlenmiştir ve çalışanlar ücret karşılığında bu eylemleri gerçekleştirirler; ancak bağlamsal eylemler önceden belirlenmez. Son olarak, görev eylemlerinin gerçekleştirilmesinde önemli olan özellikler bilgi birikimi, beceri ve yeteneklerdir (Borman ve Motowidlo, 1993).

Bağlamsal performans örgütler için önemlidir çünkü; daha yüksek seviyedeki her bir eylemin, örgütsel amaçları ve örgütsel performansı tamamlamasını kolaylaştırır ve örgütün iç çevresinin şekillenmesine yardımcı olur (Allen ve Rush, 1998). Kavramsal olarak, çalışanlar bağlamsal performansın en yüksek derecesini sunarsa, örgüt ek bir maliyete katlanmadan çalışanlarından daha fazla verim alabilir (Organ, 1988).

II.5.1. Görev Performansı

Görev performansında bir görevi başarabilmek için teknik bilgi ve beceri gereklidir (Van Scotter, Motowidlo, ve Cross, 2000). Görev performansı, resmi olarak işin parçası olarak tanımlanan aktivitelerin icra edildiği, iş gerekliliklerindeki ustalıktır. Bunlar bireyin iradesinde olan, örgütün hedeflerine ulaşmasında katkıda bulunan davranış ve faaliyetlerdir. Bu aktiviteler organizasyonun teknik özüne, ya onun teknik sürecinin bir parçasını uygulayarak direkt bir şekilde ya da materyallerin temini ile dolaylı olarak katkıda bulunurlar. Bunun dışındaki diğer görevler, örgüte çeşitli şekillerde hizmette bulunmalarına rağmen teknik çekirdeğe daha dolaylı bir şekilde katkıda bulunmaktadır. Örneğin yöneticiler teknik çekirdeğe direkt olarak katkıda bulunmazlar. Fakat planlama ve denetim yaparak, organize etme ve koordinasyon sağlama gibi görevlerle direkt olarak katkıda bulunan çeşitli aktivitelerin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlamaktadırlar. Mesela personel işleri, muhasebe ve halkla ilişkilerin direkt bir katkısı bulunmamaktadır. Fakat yönetim işleri teknik çekirdeğin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlayacak hizmetleri sunmakta olduğundan çok daha önemlidir. İşte bu tip görevler görev performansı ile kastedilenin diğer parçasını oluşturmaktadırlar (Doğan, 2005).

II.5.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, örgüt kültürü ve iklimine bir başka deyişle uygulanan dönüştürme ve sürdürme eylemlerinin içinde olduğu çevreye katkıda bulunan davranışları ifade etmektedir. Fazladan çalışma için gönüllü olma, hevesle sebat etme, başkalarıyla işbirliği içinde olma ve onlara yardım etme, kural ve usullere uyma, örgütü destekleme ve koruma bağlamsal performans davranışlarına örnektir. Bağlamsal performans, ana görev faaliyetleri ile doğrudan ilgili değildir fakat görevin başarımı için önemli bir çözücü (katalizör) olarak hizmet eden örgütsel, sosyal ve psikolojik çevreyi desteklemektedir. Resmi olarak işin parçası olmayan görevlerin başarımı için gönüllü olmak, şahsen uygun olmadıkları zamanlarda bile makul örgütsel kural ve usulleri izlemek ve örgütsel amaçları kabul etmek, desteklemek ve savunmak gibi davranışları içermektedir (Kanıgür, 2009)

Örgütsel vatandaşlık; pro-sosyal örgütsel davranışlar ve performansın içeriğini belirlemek için yapılmış daha birçok çalışmadan da yararlanarak Borman ve Motowidlo 1993 yılında, bağlamsal performansın içerdiği 5 faaliyeti belirlemiştir. Buna göre bağlamsal performans şu aktiviteleri içermektedir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009):

- İşin parçası olmayan görev faaliyetlerinin yapılmasına gönüllü olmak,
- Kendi iş faaliyetlerinin başarılı bir şekilde tamamlanması gerektiğinde büyük bir heves ile sebat etme ya da çaba gösterme,
- Diğerlerine yardım etme, işbirliği sağlama,
- Kişisel olarak sıkıntı verici de olsa, örgütsel kural ve kaidelere uyma,
- Örgütsel amaçları destekleme, savunma ve müdafaa etme

III.BÖLÜM: PSİKOLOJİK SERMAYE VE PERFORMANS İLİŞKİSİ

İşyerinde ‘Pozitiflik’ kavramına olan ilginin artmasıyla, çalışanların pozitif davranışlarına nelerin etki ettiği ve bu pozitif davranışların çalışanların performansını nasıl etkilediğini bilmek işletmeler açısından önem kazanmıştır.

Hem bireysel hem de grup düzeyinde yapılan çalışmalara göre psikolojik sermayenin performans için önemli olduğu bilinmektedir (Luthans ve diğ., 2007a; Walumbwa ve diğ., 2011) Bununla birlikte, psikolojik sermayenin; öz-değerlendirme, çalışan-örgüt uyumu ve çalışan-iş uyumu gibi demografik ve birbirinden farklı bireysel yapılarının yanında örgütsel vatandaşlık gibi çalışanların pozitif davranışlarına da ek bir değer sağladığı görülmektedir (Avey, Luthans, ve Youssef, 2010).

Psikolojik sermaye, dört pozitif psikolojik kaynaktan (Öz-yeterlilik, Umut, İyimserlik, Psikolojik Dayanıklılık) oluşan üst düzey bir yapı olarak tanımlanır. Bu dört pozitif kaynak bir araya geldiğinde, psikolojik sermaye olarak adlandırılan, kavramsal ve deneysel olarak daha üst seviyede olan çok boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Psikolojik sermayeyi oluşturan bu dört yapının, çalışanların performansında ve hedeflerine ulaşmasında ortak rol oynayan pozitif olgular oldukları kabul edilmektedir (Luthans ve diğ., 2007a: 550).

Luthans ve arkadaşları, Çin’de yaptıkları bir çalışmada üç firmanın 422 çalışanlarının pozitif davranışları ve psikolojik sermayelerinin performansları üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Bu çalışma için Luthans ve arkadaşları geliştirmiş oldukları Psikolojik sermaye anketini çeviri-tekrar çeviri yöntemi ile Çinceye çevirmişlerdir. Bu çalışmada ölçek üç faktörlü bir yapı halinde uygulanmıştır. Umut, İyimserlik ve Psikolojik dayanıklılık faktörlerinin skorlarının toplamı Psikolojik Sermaye değerini oluşturmuştur.

Yapılan faktör analizleri ve güvenilirlik testlerinde anketin verilerinde düşüklükler tespit edilmiş ve bunların kültür farklılıklarından kaynaklanabileceği belirtilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına bakıldığında ise Umut, İyimserlik ve Psikolojik Dayanıklılık faktörlerini içeren Psikolojik Sermaye yapısının performans ile pozitif yönde bir ilişkisinin bulunduğu gözlemlenmiştir. Çalışmanın tartışma kısmında Çin'in ekonomik yapısının düzelmesinde insan kaynakları faktörünün etkili olabileceği ve çalışanların pozitif davranışlarının geliştirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinin sadece Amerika ve Çin'de değil aynı zamanda diğer ülkeler için geçerli olabileceği öngörüsünde bulunulmuştur. (Luthans ve diğ., 2005).

Luthans ve arkadaşları, bir büyük ölçekli firmanın 115 mühendisi ve bir orta ölçekli sigorta şirketinin 144 çalışanı ile yaptıkları bir uygulamada psikolojik sermayenin performans ve iş tatminindeki etkisini incelemişlerdir. Bu çalışma neticesinde Psikolojik sermaye faktörlerinin performans ve iş tatmini ile ayrı ayrı ilişkisi incelenmiş ve aralarında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Luthans ve diğ., 2007a)

Walumbwa ve arkadaşları, Amerika'nın güney batısındaki bir eyaletteki polis merkezinde uyguladıkları bir araştırmada, kurumdaki liderler ve takipçilerinin psikolojik sermayeleri ile performansları arasındaki ilişkiyi değerlendirmişlerdir. Çalışmada 105 üst rütbeli polise ve bunların emrindeki 264 polise anketler uygulanmıştır. Araştırmanın verilerine göre örgüt ikliminin pozitif olduğu zamanlarda çalışanların performansları psikolojik sermayelerinden önemli derecede etkilenmektedir (Walumbwa ve diğ., 2010).

Rego ve arkadaşları (2010), Portekiz'de yaptıkları bir araştırmada kamuda çalışanların performansında psikolojik sermayenin etkisini incelemişlerdir. Bu çalışmada çalışanların performansı iki farklı yolla ölçülmüştür. Birincisi çalışanların kendini

değerlendirdikleri bir form aracılığıyla, diğeri ise çalışanların amirlerinin değerlendirmesi ile yapılmıştır. Ayrıca Luthans'ın geliştirmiş olduğu Psikolojik Sermaye anketi çeviri-tekrar çeviri yöntemiyle Portekizceye çevrilmiş ve yapılan faktör analizleri ile aslında dört faktörlü yapısı bulunan anket, 'Umut' faktörünün 'Waypower' ve 'Willpower' olarak ikiye ayrılması sonucunda beş faktörlü bir yapıya dönüştürülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre Psikolojik sermayenin bileşenlerinin oluşturduğu Psikolojik sermaye skorunun performans ile anlamlı bir ilişkisinin bulunmadığı bunun nedeninin ise performans ölçümlerinde çalışanların kendilerini değerlendirme aşamasında gerçekçi olmadığı belirtilmiştir. Rego ve arkadaşlarının bu kanıya varma gerekçesi ise çalışanların amirlerinin doldurduğu formlar ile çalışanların doldurduğu formlar arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmaması olduğu görülmektedir. Çalışmanın neticesinde İyimserlik, 'Willpower' ve Psikolojik Dayanıklılık ile performans arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir.(Rego ve diğ., 2010)

Er-Xiu ve Shu-wen 2010 yılında yapmış oldukları bir çalışmada Çin'in en başarılı 500 şirketinin yöneticileri üzerinde psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Burada çalışmaya katılan çalışanlar bilinçli çalışanlar olarak tanımlanmıştır. Çalışmaya 627 bilinçli çalışanın katıldığı görülmektedir. Bu çalışmada Luthans ve arkadaşlarının 2005 yılında Çinli çalışanlara uygulanmak üzere geliştirdiği üç faktörlü psikolojik sermaye anketi kullanılmıştır. Bu anket verileri ile çalışanların İyimserlik, Umut ve Psikolojik Dayanıklılık özellikleri ölçülerek Psikolojik sermaye değerleri elde edilmiştir. Çalışmanın neticesinde bu üç yapının çalışanların performansları ile pozitif yönlü ilişkilerinin bulunduğu belirtilmiştir. Ayrıca Psikolojik Dayanıklılığın bağlamsal performans üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu; Psikolojik dayanıklılık ile iyimserliğin görev performansı üzerinde etkili olduğu; Umut ve İyimserliğin ise yenilik ve

öğrenme performansı üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. (Er-Xiu ve Shu-wen, 2010)

Zhang Yan ve Zhang Lingli bir işletmenin 218 genç çalışana uyguladıkları bir çalışmayla psikolojik sermaye ile iş performansı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Ayrıca çalışmada, bu genç çalışanların pozitif durumlarının ve iş performanslarının örgütsel sorumluluk ve iş tatmini ile ilişkisi de incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre İş tatmini ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamakta, örgütsel sorumluluk ve psikolojik sermayenin ise iş performansı ile pozitif ilişkili olduğu görülmektedir. Yan ve Lingli yaptıkları çalışma neticesinde çalışanların psikolojik sermayesinin geliştirilmesini ve örgütsel sorumluluklarını güçlendirmek için teşvik edilmesini önermiştir (Yan ve Lingli, 2011).

Peterson ve arkadaşlarının yapmış olduğu bir çalışmada 179 finans danışmanının psikolojik sermaye değerleri ile performansları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bu çalışmada katılımcıların psikolojik sermayeleri ve performansları birden fazla zaman aralığında ölçülerek bunların ne şekilde değişim gösterdikleri ve psikolojik sermayenin bu değişim üzerindeki etkisi bulunmaya çalışılmıştır. Araştırmada çalışanların psikolojik sermayesinin zamanla değiştiği ve bu değişimin hem satış gelirlerini hem de çalışanların performansını değiştirdiği belirtilmiştir. Örneğin psikolojik sermayesinde artış olduğu saptanan çalışanların aynı zamanda performanslarının da arttığı görülmüştür. Sonuç olarak çalışma, çalışan performansı ile psikolojik sermaye arasında güçlü bir ilişki olduğunu kanıtlamıştır (Peterson ve diğ., 2011).

Yukarda belirtilen çalışmaların yanı sıra daha birçok araştırmada Psikolojik sermayenin çalışanların performansında etkisinin bulunduğu kanıtlanmıştır. Ancak farklı

ülkelerde yapılan çalışmalar neticesinde, çalışanların psikolojik sermaye değerlerini etkileyen faktörlerin kültürden kültüre değişebildiği görülmektedir. Buna göre Psikolojik Sermaye faktörlerinin değişmesine rağmen performansı pozitif yönde etkilediği söylenebilir.

IV.BÖLÜM: ÇALIŞANLARIN PERFORMANSINDA PSİKOLOJİK SERMAYENİN ETKİSİNİN İNCELENMESİ: MERSİN İLİ LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYETTE BULUNAN BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Bu bölümde Psikolojik Sermaye'nin çalışanların performansındaki etkileri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Mersin ilinde deniz taşımacılığı faaliyetinde bulunan büyük ölçekli işletmeleri üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Aşağıdaki bölümlerde araştırmanın amacı, önemi, modeli, araştırma hipotezleri, örneklem seçimi, araştırmanın kısıtları ve verilerin analizi yer almaktadır.

IV.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı, psikolojik sermaye faktörlerinin çalışanların performansına etkisini ölçmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada geliştirilen modelde, psikolojik sermayenin 4 boyutu olan öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık ile çalışanların performansının 2 boyutu olan görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişkiler analiz edilecektir.

İşletmelerinin büyüklükleri, türü, çalışan sayıları ne olursa olsun, amaçlara ulaşılması için çalışanların etkin biçimde çalıştırılması ve performanslarının artırılması gerekmektedir. Bu bağlamda, örgüt çalışanlarının bilgi, beceri ve birikimlerinden oluşan insan sermayesi ile örgütsel ağ yapılanmaları ve kişiler arası ilişkilerden oluşan sosyal sermayeyle ilgili bir kavram olan psikolojik sermaye kavramı, günümüzde örgütsel araştırmalara daha çok (Luthans, 2002a, 2002b; Wright, 2003; Luthans ve diğ., 2005;

Luthans ve Youssef, 2007; Luthans ve diğ., 2007; Avey ve diğ., 2009) konu olmaya başlamıştır.

Psikolojik sermaye; zorlu işleri başarmak için gerekli çabayı gösterme ve bu konuda başarılı olacağına inanma (Öz-yeterlilik-*efficacy*), hedefler doğrultusunda azimli olma ve başarılı olmak için gerektiğinde hedefler doğrultusunda bir takım stratejiler belirleme (umut-hope), şimdi ve gelecekte başarılı olmaya dair olumlu beklenti geliştirme (iyimserlik-*optimism*), güçlükler ve sıkıntılar karşısında dirençli olabilme ve her şeye rağmen başarıya ulaşma (Psikolojik Dayanıklılık-*Resilience*) gibi özelliklerle nitelendirilen “kişinin gelişimi açısından pozitif psikolojik tutumu” olarak tanımlanmaktadır (Luthans ve diğ., 2007).

Yapılan araştırmalar, çalışanların pozitif davranışlarının performans üzerinde etkili olduğunu ve çalışanların psikolojik sermayelerindeki artışın performanslarını da arttırdığını ortaya koymuştur (Luthans ve Jensen, 2005; Luthans ve diğ., 2007a; Walumbwa ve diğ., 2010; Peterson ve diğ., 2011).

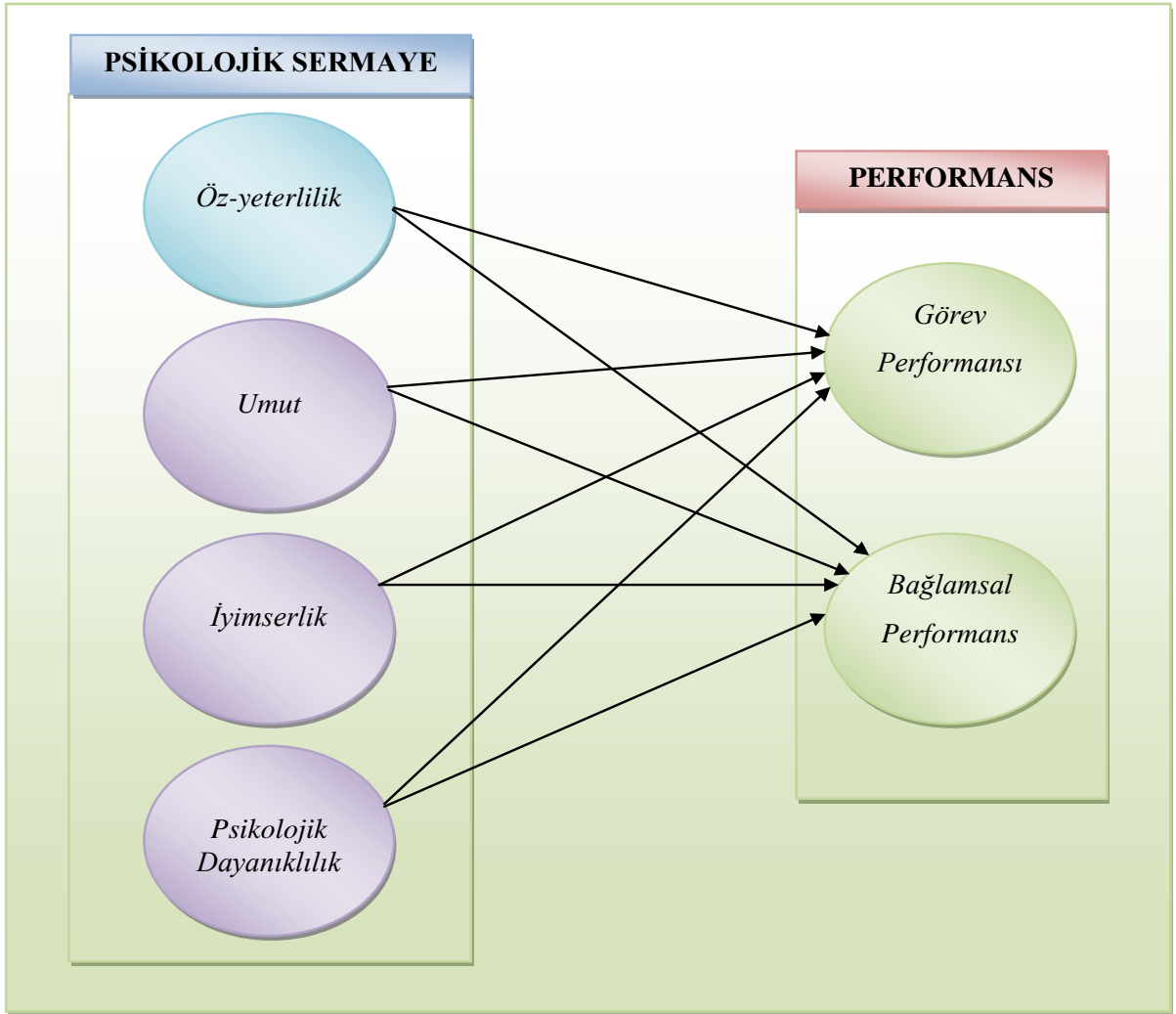
Bu çalışma neticesinde çalışanların performanslarını etkileyen psikolojik sermaye unsurları belirlenerek, işletmelerin çalışanlardan daha fazla verim alabilmesi için çalışanlarının “psikolojik sermayelerine” yatırım yapmalarının gerekliliği ortaya konmak istenmektedir.

Psikolojik sermaye kavramının işletmelerde kullanımının yaygın olmaması ve konu ile ilgili Türkçe yazında ampirik çalışma sayısının az olması bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Bu çalışmanın Türkiye’deki akademik araştırmalarda psikolojik sermaye konulu çalışma sayısının artmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

IV.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmayla, çalışanların performansında psikolojik sermaye faktörlerinin etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda araştırma modeli şekil4'te görüldüğü gibi oluşturulmuştur.

Şekil 4: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Performans Faktörlerindeki Etkileri



Araştırmada, psikolojik sermayeye ilişkin boyutların çalışanların performansı üzerinde bir etkiye sahip olduğu düşüncesinden hareketle aşağıdaki araştırma soruları ve hipotezler oluşturulmuştur:

Soru1: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H01: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H1: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru2: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H02: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H2: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru3: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Umut’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H03: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Umut’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H3: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Umut’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru4: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Umut’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H04: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Umut’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H4: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Umut', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru5: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H05: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H5: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru6: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H06: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H6: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'İyimserlik', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru7: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H07: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H7: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru8: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?

H08: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip değildir.

H8: Psikolojik sermaye faktörlerinden 'Psikolojik Dayanıklılık', çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahiptir.

Soru 9: Kadın ve erkek çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?

H09: *Kadın ve erkek çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark yoktur.*

H9: *Kadın ve erkek çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark vardır.*

Soru10: Bekar ve evli çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?

H010: *Bekar ve evli çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark yoktur*

H10: *Bekar ve evli çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark vardır.*

Soru11: Yaş gruplarına göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?

H011: *Yaş gruplarına göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark yoktur.*

H11: *Yaş gruplarına göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında anlamlı bir fark vardır.*

Soru12: Eğitim düzeylerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?

H012: *Eğitim düzeylerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında fark yoktur.*

H12: *Eğitim düzeylerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında fark vardır.*

Soru13: Çalışma sürelerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?

H013: Çalışma sürelerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında fark yoktur.

H13: Çalışma sürelerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri arasında fark vardır.

IV.3. Veri Toplama Araçları

Çalışanların psikolojik sermayeleri ve performanslarının alt faktörlerine ilişkin veriler anket yoluyla elde edilmiştir. Araştırmada, Luthans ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilen 24 ifadeden oluşan Psikolojik Sermaye Ölçeği ve Goodman ve Svyantek (1999) tarafından oluşturulan 22 ifadeyi içeren Performans Ölçeği kullanılmıştır.

Psikolojik sermaye ölçeğinin Türkçe'ye çevrilmesinde, ifadelerin anlaşılır ve açık olması amacıyla, Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından geliştirilen yöntem uygulanmıştır. Buna göre, ölçek ilk olarak alanı İngilizce olan bir akademisyen tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve ifadelerin anlaşılabilirliği bölümdeki diğer akademisyenlerce değerlendirilmiştir. Daha sonra yine alanı İngilizce olan diğer bir akademisyen tarafından ölçek tekrar İngilizce'ye çevrilerek orijinal ölçek ile karşılaştırılmıştır. Bunun neticesinde ölçekteki ifadeler son şekli verilerek uygulanmıştır.

Ankette çalışanların demografik özellikleri ile ilgili bilgileri elde etmeye yönelik sorular yer almaktadır. Bununla birlikte, çalışanların 'Öz-Yeterlilik, Umut, İyimserlik ve Psikolojik Dayanıklılık' özelliklerinden oluşan Psikolojik Sermaye değerleri, her bir faktör için 6 ifadeden oluşan 24 ifade ile 6'lı likert ölçeği (1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen katılmıyorum; 4=Kısmen katılıyorum; 5=Katılıyorum; 6= Kesinlikle katılıyorum) kullanılarak ölçülmüştür. Ankette kullanılan ölçek ifadelerinden bazıları şöyledir: a) Öz-Yeterlilik: "İş alanımda hedef belirleme

konusunda kendime güvenirim.”; b) Umut: “Bir problemin çözümü için birçok yol vardır”; c) İyimserlik: “Mesleğime ilişkin konularda olaylara her zaman iyi tarafından bakarım.”; d) Psikolojik Dayanıklılık:” İşte genellikle zorluklarla başa çıkabiliyorum.” Bunun yanında Görev ve Bağlamsal performans faktörlerinden oluşan Performans değerleri 5’li likert ile (1=Hiçbir zaman; 2=Nadiren; 3=Bazen; 4=Genellikle; 5=Her zaman) ölçülmüştür. Görev ve Bağlamsal performans ifadelerinin ankette sıralanışında rastgele 9 ifade ile görev faktörü ve 16 ifade bağlamsal faktör yer almaktadır.

IV.4. Faktör Analizi

Çalışmada öncelikle örneklem içerisinde seçilen 65 çalışan ile yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak pilot çalışma yapılmıştır. Psikolojik Sermaye ölçeği ile Performans ölçeklerinin yapı geçerliğini ortaya koymak ve ölçekte yer alan maddelerin faktör yüklerinin belirlenerek boyutlandırılması amacıyla açılımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Maddelerin ayıklanması için faktör yük değerinin 0.45 ve üzeri olmasına dikkat edilmiştir (Şencan, 2005).

IV.4.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizinin geçerliliğini test etmek için de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi kullanılmıştır. Bu test, örneklem yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup, örnek büyüklüğü ile ilgilenmektedir. Faktör modelinin uygunluğunu test etmek amacıyla ise, ana kütle bütünlüğünü test eden ve Bartlett tarafından geliştirilen küresellik testi uygulanmıştır. Bu test, ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olup olmadığını test etmektedir. Verilerin faktör analizine uygun olması için KMO’nun 0,60’dan yüksek olması ve Bartlett testinin anlamlı çıkması gerekmektedir (Büyüköztürk,

2011). Örneklem yeterlilik ölçüsü olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 0,60 değerinin üzerinde (KMO=0,799) olması ve Barlett testinin anlamlı çıkması, verilerin Faktör Analizine uygun olduğu göstermektedir (Tablo 1).

Tablo 1: Psikolojik Sermaye Ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik Testi

Kaiser-Meyer-Olkin	,799
Barlett Küresellik Testi Approx, Chi-Square	406,79
Df	66
sig.	0,000

Faktör analizi sonucunda ölçek ifadelerinin, ölçeğin orijinalinde olduğu gibi 4 faktör altında yüklendiği görülmüştür (Tablo 2). Ancak bu analizde, bazı ifadelerin faktör yüklerinin çok düşük değerde olduğu görülmüştür. Bunun üzerine, faktör yükleri düşük olan 2. 6. 7. 8. 9. 10. 14. 15. 17. 18. 20. 22. numaralı ifadeler analiz dışında tutularak, tekrar faktör analizi denenmiştir. Bu durumda ölçek ifadeleri, üç faktör altında toplanmıştır. Dolayısıyla, orijinal ölçekte Umut faktörünü ölçen ifadeler, araştırmanın dışında bırakılmıştır. Böylece açılımlayıcı faktör analizi sonucunda psikolojik sermaye ölçeğinden 12 ifadenin çıkarılmasının uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç olarak faktör analizi sonrasında psikolojik sermaye ölçeği toplam 12 ifade içermektedir.

Tablo 2: Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Faktör Yükleri

İfadeler	Faktörler		
	Öz-yeterlilik	İyimserlik	Psikolojik Dayanıklılık
1. Uzun vadeli bir soruna çözüm bulmada kendime güvenirim.	,656		
5. İdareyle yapılan toplantılarda çalışma alanımı yansıtmada konusunda kendime güvenirim.	,706		
13. İş alanımda hedef belirleme konusunda kendime güvenirim.	,546		
21. İş arkadaşlarıma bilgi aktarıırken kendime güvenirim.	,550		
4. Eğer işte durumlar benim için belirsizse, her zaman en iyisini umarım.		,679	
12. Mesleğime ilişkin konularda olaylara her zaman iyi tarafından bakarım.		,726	
16. İşle ilgili olduğu sürece, gelecekte ne olacağı konusunda iyimserimdir.		,710	
24. Bu işe, “her işte bir hayır vardır” düşüncesiyle yaklaşıyorum.		,481	
3. İşimde bir terslik yaşadığım zaman üstesinden gelip yoluma devam etmede sorun yaşıyorum.			,715
11. Çalışma yaşamında, tabiri caizse “kendi ayaklarımın üstünde durabilirim.”			,627
19. Çalışma sürecindeki zor zamanların üstesinden gelebilirim; çünkü daha önce güçlüklerle karşılaşmıştım.			,633
23. Bu işte, birçok durumu birden idare edebileceğimi düşünüyorum.			,550
Varyans	48,751		

Birinci faktör olan Öz-yeterlilik boyutu varyansın 27,202'sini açıklarken, ikinci faktör olan İyimserlik boyutu varyansın 11,966'sını ve üçüncü faktör olan Psikolojik Dayanıklılık boyutu da varyansın 9,583'ünü açıklamaktadır.

Tablo 3: Psikolojik Sermaye Güvenilirlik Değerleri

Faktörler	Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı
Faktör1: Öz-yeterlilik	,762
Faktör2: İyimserlik	,682
Faktör3: Psikolojik Dayanıklılık	,626

Psikolojik Sermaye faktörlerinin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları sırasıyla, 0,762 (öz-yeterlilik); 0,682 (İyimserlik); 0,626 (Psikolojik Dayanıklılık) dır (Tablo 3). Bu durum, Psikolojik Sermaye ölçeğinin güvenilir bir ölçek olarak kabul edilebileceğini göstermiştir.

IV.4.2. Performans Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Performans ölçeği ile ilgili olarak verilerin faktör analizine uygunluğu için örneklem yeterlilik ölçüsü olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testinde 0,5 değerinin üzerinde (KMO=0,789) olduğundan dolayı, verilerin Faktör Analizine uygun olduğu görülmüştür (Tablo 4).

Tablo 4: Performans Ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik Testi

Kaiser-Meyer-Olkin	,789
Barlett Küresellik Testi Approx, Chi-Square	786,106
Df	136
sig.	0,000

Performans ölçeğinin faktör analizinde, ölçeğin 2 faktörlü bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Ancak düşük faktör yükü bulunan bazı ifadeler ölçekten çıkarılmıştır. Çıkarılan ifadeler 2. 3. 5. 7. 10. 11. 13. 16. 17. 20. numaralı ifadelerdir. Analiz sonucunda ölçek, orijinalinde olduğu gibi 2 faktörlü bir yapıyla ifade edilmiştir. Böylece performans ölçeğinden 10 ifadenin çıkarılmasıyla ölçek, 12 ifadeye indirgenmiştir (Tablo 5).

Tablo 5: Performans Ölçeğinin Faktör Yapısı ve Maddelere Göre Faktör Yükleri

İfadeler	Faktörler	
	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
6. İşimin bütün amaçlarına ulaşıyorum.	,611	
9. Bütün Performans kriterlerine uygunum.	,674	
12. İşimle ilgili bütün görevlerde uzmanlıkla iş görürüm.	,587	
19. İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim. Bütün görevlerle ustalıklarla başa çıkarırım.	,488	
21. Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.	,745	
22. İşin amaçlarına ulaşmayı planlarım ve verilen görevi tamamlanması gereken zamanda tamamlarım.	,680	
1. Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.		,618
4. İş tanımında yer almasa bile işe yeni başlayanlara bölüm içerisinde yardımcı olurum.		,628
8. Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşmaya kadar onlara yardımcı olurum.		,547
14. Bölümümde sorumlu şefimin işlerinde ona yardımcı olurum.		,675
15. Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirlerimi bölümümde sorumlu şefime sunarım.		,619
18. Kurum için gerekli olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum.		,525
Varyans	34,884	

Birinci faktör olan Görev Performansı boyutu varyansın 25,572'sini ve ikinci faktör olan Bağlamsal Performans boyutu varyansın 9,313'ünü açıklamaktadır.

Tablo 6: Performans Ölçeği Güvenilirlik Değerleri

Faktörler	Cronbach Alpha İç Tutarlılık Katsayısı
Faktör1: Görev Performansı	,746
Faktör2: Bağlamsal Performans	,724

Performans faktörlerinin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları sırasıyla, 0,746 (Görev) ve 0,724 (Bağlamsal) olarak hesaplanmıştır (Tablo 6). Bu durum, söz konusu performans ölçeğinin güvenilir bir ölçek olarak kabul edilebileceğini göstermiştir.

IV.5. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Mersin Deniz Ticaret Odası'na kayıtlı deniz taşımacılığı faaliyetinde bulunan büyük ölçekli 21 işletmenin beyaz yakalı çalışanları bu araştırmanın anakütlesini oluşturmaktadır. İşletmelere ilişkin sağlıklı ve güvenilir verilerin elde edilebilmesi için tam sayım yöntemi kullanılmıştır.

Örneklem seçiminde lojistik sektörünün tercih edilmesinin nedeni, Türkiye'de lojistik sektörünün son yıllarda gelişme gösteren bir sektör olmasının yanı sıra, Türkiye'nin konum itibarıyla Orta Doğu, Türk Cumhuriyetleri ve Avrupa arasında bir aktarma merkezi oluşturmasından kaynaklanan avantajlı konumu ile birçok otorite tarafından lojistik üssü olma iddiası veya ideali ile açıklanabilmektedir (Babacan, 2003). Bununla birlikte Mersin ilinde kurumsal düzeyde ve uluslararası ölçekte faaliyette bulunan firmaların bulunması da tercihte etkili olmasını sağlamıştır. Ayrıca araştırma için Mersin ilinin seçilmesinde, verilere ulaşma kolaylığı ve buna bağlı olarak araştırmanın yürütülmesinde maliyetin düşük olması gibi unsurlar etkili olmuştur. Araştırmanın uygulanması için seçilen denizcilik taşımacılığı işletmelerinin Mersin ilinde faaliyette bulunmakla birlikte holding bünyesinde, büyüme ve gelişme şansına sahip uluslararası boyutta iş yapabilme yeteneğinde olan kurumsal yapıya sahip oldukları söylenebilir.

Bu araştırma, Mersin Deniz Ticaret Odası ile yapılan görüşmeler sonucunda alınan izinler doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında Mersin Deniz Ticaret Odası'ndan alınan (Ek 2) listedeki tüm büyük ölçekli deniz taşımacılığı yapan işletmelerle görüşülmüştür. Ancak işletmelerden 10'unun çeşitli nedenlerle bu araştırmaya katılmak istememesi sonucunda anketler, büyük ölçekli 11 deniz yolu taşımacılığı işletmesinin beyaz yakalı çalışanlarına uygulanmıştır. Uygulama Mayıs-Haziran 2012

aylarında yüz yüze görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiş olup anketler 256 kişiye uygulanmıştır. Ancak eksik veya hatalı doldurulmuş anketler analiz dışı bırakılmış ve sonuç olarak 212 veriyle analizler gerçekleştirilmiştir.

IV.6. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmacının Mersin ilinde olması sebebiyle, anketin uygulanması için coğrafi konum olarak Mersin ili belirlenmiştir ve anketler bu il sınırları içinde uygulanmıştır.

Araştırmanın bir diğer kısıtı zaman ve maliyet kısıtıdır. Araştırmanın ana kümesini, Mersin Deniz Ticaret Odası'na kayıtlı deniz taşımacılığı faaliyetinde bulunan büyük ölçekli işletmeler oluşturmaktadır. Ancak Mersin ilinde faaliyette bulunan deniz taşımacılığı işletmelerinin hepsine ulaşamaması sonucunda bu işletmelerden 21'i araştırmanın örnek kümesini oluşturmuştur. Ayrıca işletmelerin yoğun iş temposu, anket formlarının daha fazla çalışana ulaştırılmasına da engel oluşturmuştur. Bundan dolayı araştırmanın, Mersin ilinde faaliyette bulunan büyük ölçekli deniz taşımacılığı işletmelerinden 11'i ile sınırlı kalmasına neden olmuştur.

Anketin uygulanmasında anketi cevaplayan kişilerin çeşitli nedenlerden ötürü soruları aynı derecede anlayamama ve rast gele cevaplama eğilimi olabilmektedir. Bu da istenen bilgilerin elde edilmesinde hatalı durumların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Araştırmanın güvenilirliği, örneklemdaki kişilerin psikolojik sermayesi ile performansını ölçen maddeleri ne şekilde algıladıklarına bağlı olması, anket yönteminin getirdiği en büyük kısıtı oluşturmaktadır.

IV.7. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırma için elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 istatistik analiz programı ile analiz edilmiştir. Hipotezleri test etmek için basit regresyon, korelasyon, t-testi ve tek yönlü varyans analizleri kullanılmıştır.

IV.7.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Yapısı

Araştırmaya katılan katılımcıların, demografik özelliklerinden; cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi, medeni durum ve işletmede çalışma süresi bu bölümde gösterilmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine göre dağılımı tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değerlendirilen Personel			Değerlendirilen Personel		
Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Erkek	114	53,8	Bekar	110	51,9
Kadın	98	46,2	Evli	102	48,1
Yaş	n	%	İşletmede Çalışma Süresi	n	%
20-30	111	52,4	5 yıl ve altı	132	62,3
31-40	81	38,2			
41-50	18	8,5			
51 ve üstü	2	0,9			
Öğrenim Düzeyi	n	%	6-10	52	24,6
İlköğretim	1	0,5	11-15	19	8,9
Lise	45	21,2	16-20	3	1,4
Önlisans	100	47,2	21-25	3	1,4
Lisans	56	26,4	26 ve üzeri	3	1,4
Lisansüstü	10	4,7			
Toplam	212	100	Toplam	212	100

Araştırmaya katılan toplam 212 katılımcının %53,8'i erkek ve %46,2'si kadındır. Bu verilere bakıldığında katılımcılar cinsiyete göre dengeli bir şekilde dağılmıştır.

Araştırmaya katılan toplam 212 katılımcının %52,4'ü 20-30 yaş arasında, %38,2'si 31-40 yaş arasında, %8,5'i 41-50 yaş arasında ve %0,9 'u 51 yaş ve üzerinde gruplanmıştır. Bu verilere göre araştırmaya katılan çalışanların büyük bölümü gençlerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan toplam 212 katılımcının %0,5'i ilköğretim mezunu, %21,2'si lise mezunu, %47,2'si önlisans mezunu, %26,4 lisans mezunu ve %4,7'si lisansüstü mezunudur. Bu verilere göre araştırmaya katılan çalışanların büyük bir bölümü yüksek öğretim kurumlarından mezundur.

Araştırmaya katılan toplam 212 katılımcının %51,9'u bekar ve %48,1'i evlidir. Bu verilere göre araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre dağılımları dengelidir.

Araştırmaya katılan toplam 212 katılımcının %62,3'ü en çok 5 yıl, %24,6'sı 6-10 yıl arası, %8,9'u 11-15 yıl arası süresince işletmelerinde çalışmaktadır. İşletmelerinde 16-20 yıl, 21-25 yıl ve 26 yıl üzeri süresince çalışan katılımcılar ise eşit paylarda toplam katılımcıların %4,2'sini oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye faktörlerini ölçen ifadelere verdikleri cevaplara ilişkin sayısal bilgiler tablo 8'de verilmiştir. Ölçekteki ifadeler 6'lı likert ölçeği (1=Kesinlikle katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kısmen katılmıyorum; 4=Kısmen katılıyorum; 5=Katılıyorum; 6= Kesinlikle katılıyorum) ile ölçülmüştür. Veriler incelendiğinde, katılımcıların genellikle "5=katılıyorum" seçeneğini işaretlediği anlaşılmaktadır.

Tablo 8: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Ortalamaları

	n	Min	Max.	Ortalama	Standart Sapma
Öz-yeterlilik	212	1	6	5,096	0,538
İyimserlik	212	1	6	4,843	0,651
Psikolojik Dayanıklılık	212	1	6	5,158	0,561

Araştırmaya katılan çalışanların performans faktörlerini ölçen ifadelere verdikleri cevaplara ilişkin sayısal bilgiler tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9: Performans Faktörlerinin Ortalamaları

	n	Min	Max.	Ortalama	Standart Sapma
Görev Performansı	212	1	5	4,272	0,478
Bağlamsal Performans	212	1	5	4,092	0,586

IV.7.2. Güvenilirlik Analizi

Anket uygulaması tamamlandıktan sonra, anket formu ile elde edilen verilerin güvenilirliğini incelemek amacıyla Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır. Tablo 10’da her iki ölçeğin her bir faktörünün Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları yer almaktadır.

Tablo 10: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Psikolojik Sermaye Ölçeği	Cronbach Alpha
Öz-yeterlilik	0,731
İyimserlik	0,636
Psikolojik Dayanıklılık	0,612
Perormans Ölçeği	Cronbach Alpha
Görev Performansı	0,738
Bağlamsal Performans	0,719

Cronbach Alpha katsayısının 0,60 ve 1,00 arasında olması, bir ölçeğin güvenilirliği açısından yeterli kabul edilmektedir (Kalaycı, 2009: 495). Bu araştırmada hesaplanan Cronbach Alpha katsayıları 0,62 ve 0,74 arasında değişmektedir. Bu katsayılar, ölçeklerin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

IV.7.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Psikolojik Sermaye Faktörleri ile Performans Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Araştırma modelinde yer alan faktörler arasındaki ilişkileri inceleyen Pearson-Korelasyon Analizi, tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Çalışanların Psikolojik Sermaye Faktörleri ile Performans Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Pearson-Korelasyon Analizi

		Öz-yeterlilik	İyimserlik	Psikolojik Dayanıklılık	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Öz-yeterlilik	Pearson Correlation	1				
	Sig.	-				
İyimserlik	Pearson Correlation	0,359**	1			
	Sig.	0,000	-			
Psikolojik Dayanıklılık	Pearson Correlation	0,446**	0,288**	1		
	Sig.	0,000	0,000	-		
Görev Performansı	Pearson Correlation	0,373**	0,219**	0,307**	1	
	Sig.	0,000	0,001	0,000	-	
Bağlamsal Performans	Pearson Correlation	0,195**	0,256**	0,257**	0,418**	1
	Sig.	0,004	0,000	0,000	0,000	-

** $P < 0,01$

Psikolojik sermaye alt boyutlarından Öz-yeterlilik ile görev performansı arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.373$; $p=0,000 < 0.01$). Buna göre öz-yeterlilik arttıkça görev performansı da artmaktadır. Aynı zamanda öz-yeterlilik ile bağlamsal performans arasında da istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.195$; $p=0,004 < 0.01$). Buna göre öz-yeterlilik arttıkça bağlamsal performans da artmaktadır.

Psikolojik sermaye alt boyutlarından İyimserlik ile görev performansı arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.219$; $p=0,001<0.01$). Buna göre iyimserlik arttıkça görev performansı da artmaktadır. Aynı zamanda iyimserlik ile bağlamsal performans arasında da istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.256$; $p=0,000<0.01$). Buna göre iyimserlik arttıkça bağlamsal performans da artmaktadır.

Psikolojik sermaye alt boyutlarından psikolojik dayanıklılık ile görev performansı arasında istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.307$; $p=0,000<0.01$). Buna göre psikolojik dayanıklılık arttıkça görev performansı da artmaktadır. Aynı zamanda psikolojik dayanıklılık ile bağlamsal performans arasında da istatistiksel açıdan pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur($r=0.257$; $p=0,000<0.01$). Buna göre psikolojik dayanıklılık arttıkça bağlamsal performans da artmaktadır.

IV.7.4. Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Görev Performansı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Psikolojik sermaye alt boyutları olan Öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık ile görev performansı basit regresyon analizine tabi tutulmuştur. Analizde, öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık bağımsız, görev performansı ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

Tablo 12: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Görev Performansı Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş β	Standardize β	Standart Hata	t	p	F	Model (p)	R^2
Sabit Değişken	2,047		0,351	5,837	0,000	14,048	0,000	0,168
Öz-yeterlilik	0,244	0,274	0,065	3,734	0,000			
İyimserlik	0,054	0,074	0,051	1,077	0,283			
Psikolojik Dayanıklılık	0,139	0,163	0,061	2,283	0,023			
Bağımlı Değişken: Görev Performansı $p < 0,05$								

Tablo 12 incelendiğinde, öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık ile görev performansı arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=14,048$; $p=0,000 < 0,05$). Psikolojik sermayenin; öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık faktörlerinin görev performansını açıklama oranının % 16 olduğu görülmektedir.

Tablo 12’de ayrıca öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığın görev performansı üzerindeki etki derecesi ve etkinin yönü görülmektedir. Öz-yeterliliğin görev performansı üzerindeki etkisinin 0,274 ($p=0,000 < 0,05$) olduğu beta katsayısından anlaşılmaktadır. Beta katsayının işareti pozitif olduğu için ilişkinin ve etkinin yönünün de pozitif olduğu anlaşılmaktadır. İyimserliğin görev performansı üzerinde etkisinin bulunmadığı görülmektedir ($p=0,283 > 0,05$). Psikolojik dayanıklılığın görev performansı üzerindeki etkisinin 0,163 ($p=0,023 < 0,05$) olduğu ve bu etkinin yönünün de pozitif olduğu anlaşılmaktadır.

Bulgulara göre, çalışanların psikolojik sermayelerinin görev performansları üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışanların öz-yeterlilik özelliklerinin görev performanslarına etkisinin, psikolojik dayanıklılık özelliklerinin görev performanslarına etkisinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

IV.7.5. Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık ile bağlamsal performans basit regresyon analizine tabi tutulmuştur. Analizde, öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık bağımsız, bağlamsal performans ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiştir.

Tablo 13: Psikolojik Sermaye Faktörlerinin Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkilerine İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş β	Standardize β	Standart Hata	t	p	F	Model (p)	R^2
Sabit Değişken	2,063		0,445	4,580	0,000	8,054	0,000	0,104
Öz-yeterlilik	0,050	0,046	0,083	0,604	0,546			
İyimserlik	0,168	0,187	0,064	2,631	0,009			
Psikolojik Dayanıklılık	0,191	0,183	0,077	2,466	0,014			
Bağımlı Değişken: Bağlamsal Performans $p < 0,05$								

Tablo 13 incelendiğinde, , öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık ile bağlamsal performans arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,054$; $p=0,000 < 0,05$). Psikolojik sermayenin; öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık faktörlerinin bağlamsal performansı açıklama oranının % 10 olduğu görülmektedir.

Tablo 13'te Öz-yeterliliğin bağlamsal performans üzerinde etkisinin olmadığı ($p=0,546 > 0,05$) görülmektedir. İyimserliğin bağlamsal performans üzerindeki etkisinin 0,187 ($p=0,009 < 0,05$) olduğu ve bu etkinin de pozitif yönde olduğu görülmektedir. Psikolojik dayanıklılığın bağlamsal performans üzerindeki etkisinin 0,183 ($p=0,014 < 0,05$) olduğu ve bu etkinin yönünün de pozitif olduğu anlaşılmaktadır.

Bulgulara göre, çalışanların psikolojik sermayelerinin bağlamsal performansları üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışanların iyimserlik ve

psikolojik dayanıklılık özelliklerinin bağlamsal performanslarına etkisinin aynı oranda olduğu söylenebilir.

IV.7.6. Çalışanların Cinsiyeti ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye özelliklerinden öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık değerlerinin cinsiyetlere göre farklılıklarının olup olmadığını ölçmek amacıyla t-testi analizi yapılmıştır.

Tablo 14: Çalışanların Cinsiyeti ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi

	Sınıf	Ortalama	Standart Sapma	<i>t</i>	<i>p</i>
Öz-yeterlilik	Erkek	5,057	0,586	-1,157	0,936
	Kadın	5,142	0,476		
İyimserlik	Erkek	4,846	0,658	0,80	0,248
	Kadın	4,839	0,646		
Psikolojik Dayanıklılık	Erkek	5,122	0,559	-0,984	0,326
	Kadın	5,199	0,564		

p<0,05

Tablo 14'e bakıldığında çalışanların psikolojik sermaye faktörlerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır (*p*<0,05). Verilere göre çalışanların kadın ve erkek olmalarının, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Yapılan analizde *p* değerinin 0.05'den yüksek olduğundan H9 hipotezi reddedilmiştir.

IV.7.7. Çalışanların Medeni Durumu ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye özelliklerinden öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık değerlerinin medeni durumlarına göre farklılıklarının olup olmadığını ölçmek amacıyla t-testi analizi yapılmıştır.

Tablo 15: Çalışanların Medeni Durumu ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik t-Testi Analizi

	Sınıf	Ortalama	Standart Sapma	<i>t</i>	<i>p</i>
Öz-yeterlilik	Evli	5,102	0,522	0,162	0,871
	Bekar	5,090	0,556		
İyimserlik	Evli	4,840	0,621	-0,053	0,958
	Bekar	4,845	0,680		
Psikolojik Dayanıklılık	Evli	5,156	0,579	-0,029	0,977
	Bekar	5,159	0,547		

$p < 0,05$

Tablo 15'e bakıldığında çalışanların psikolojik sermaye faktörlerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır ($p < 0,05$). Verilere göre çalışanların evli ve bekar olmalarının, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Yapılan analizde *p* değerinin 0.05'den yüksek olduğundan H10 hipotezi reddedilmiştir.

IV.7.8. Çalışanların Yaşları ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye özelliklerinden öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık değerlerinin yaşlarına göre farklılıklarının olup olmadığını ölçmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 16: Çalışanların Yaşları ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

	Sınıf	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Öz-yeterlilik	20-30 Yaş	5,027	0,532	1,311	0,272
	31-40 Yaş	5,175	0,533		
	41-50 Yaş	5,166	0,600		
	51 Yaş ve üstü	5,125	0,176		
İyimserlik	20-30 Yaş	4,774	0,678	1,354	0,258
	31-40 Yaş	4,879	0,630		
	41-50 Yaş	5,083	0,555		
	51 Yaş ve üstü	5,000	0,353		
Psikolojik Dayanıklılık	20-30 Yaş	5,119	0,544	0,968	0,409
	31-40 Yaş	5,166	0,578		
	41-50 Yaş	5,361	0,570		
	51 Yaş ve üstü	5,125	0,883		

$p < 0,05$

Tablo 16'ya bakıldığında çalışanların psikolojik sermaye faktörlerinin yaşa göre anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır ($p < 0,05$). Verilere göre çalışanların yaşlarının, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Yapılan analizde p değerinin 0.05'den yüksek olduğundan H11 hipotezi reddedilmiştir.

IV.7.9. Çalışanların Öğrenim Düzeyleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye özelliklerinden öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık değerlerinin öğrenim düzeylerine göre farklılıklarının olup olmadığını ölçmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 17: Çalışanların Öğrenim Düzeyleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

	Sınıf	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Öz-yeterlilik	İlköğretim	4,000	-	1,570	0,198
	Lise	5,150	0,517		
	Fakülte / Yüksekokul	5,091	0,534		
	Lisansüstü	5,050	0,654		
İyimserlik	İlköğretim	4,750	-	0,749	0,524
	Lise	4,972	0,564		
	Fakülte / Yüksekokul	4,809	0,671		
	Lisansüstü	4,800	0,714		
Psikolojik Dayanıklılık	İlköğretim	5,000	-	0,413	0,744
	Lise	5,238	0,612		
	Fakülte / Yüksekokul	5,137	0,547		
	Lisansüstü	5,125	0,592		

$p < 0,05$

Tablo 17'ye bakıldığında çalışanların psikolojik sermaye faktörlerinin öğrenim düzeyine göre anlamlı bir farklılığı bulunmamaktadır ($p < 0,05$). Verilere göre çalışanların öğrenim düzeylerinin, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Yapılan analizde p değerinin 0.05'den yüksek olduğundan H12 hipotezi reddedilmiştir.

IV.7.10. Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi Sonuçları

Araştırmaya katılan çalışanların psikolojik sermaye özelliklerinden öz-yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık değerlerinin çalışma sürelerine göre farklılıklarının olup olmadığını ölçmek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 18: Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Varyans Analizi

	Sınıf	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Öz-yeterlilik	1-5 Yıl	5,003	0,497	2,673	0,023
	6-10 Yıl	5,254	0,597		
	11-15 Yıl	5,263	0,592		
	16-20 Yıl	5,250	0,250		
	21-25 Yıl	5,500	0,000		
	26 Yıl ve üstü	4,833	0,520		
İyimserlik	1-5 Yıl	4,772	0,640	0,975	0,434
	6-10 Yıl	4,961	0,688		
	11-15 Yıl	4,921	0,712		
	16-20 Yıl	4,833	0,381		
	21-25 Yıl	5,250	0,000		
	26 Yıl ve üstü	5,000	0,250		
Psikolojik Dayanıklılık	1-5 Yıl	5,121	0,543	0,916	0,472
	6-10 Yıl	5,197	0,594		
	11-15 Yıl	5,302	0,524		
	16-20 Yıl	4,750	1,089		
	21-25 Yıl	5,416	0,144		
	26 Yıl ve üstü	5,333	0,721		

$p < 0,05$

Tablo 18'e bakıldığında çalışanların psikolojik sermaye faktörlerinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılığı bulunmaktadır ($p < 0,05$). Verilere göre çalışanların çalışma sürelerinin, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olduğu saptanmıştır. Yapılan analizde öz-yeterlilik faktörünün farklılaşmasında çalışma süresinin bir etkisinin olduğu p değerinin 0.05'den düşük olduğundan ($p = 0,023$) H13 hipotezi kabul edilmiştir.

Farklılığın hangi zaman aralıklarından kaynaklandığını bulmak için Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Tablo 19: Çalışanların Çalışma Süreleri ile Psikolojik Sermaye Faktörleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Post-Hoc Analizi

Bağımlı Değişken	Çalışma Süresi(I)	Çalışma Süresi(J)	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Sapma	p
Öz-yeterlilik	6-10 Yıl	0-5 Yıl	0,2510*	0,086	0,047
		11-15 Yıl	-0,0083	0,141	1,000
		16-20 Yıl	0,0048	0,313	1,000
		21-25 Yıl	-0,2451	0,313	0,970
		26 Yıl ve üstü	0,4214	0,313	0,761

$p < 0,05$

Tablo 19'daki veriler incelendiğinde işletmesinde 6-10 yıl arası süreyle çalışmış katılımcıların öz-yeterlilik değerlerinin, işletmesinde 1-5 yıl süreyle çalışmış katılımcılara göre anlamlı bir farklılığının olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Günümüzde gittikçe çetinleşen rekabet ortamı ile birlikte işletmeler, rekabet güçlerini arttırmada, bünyesinde barındırdığı insan kaynağına odaklanmanın önemini zamanla daha çok kavramaya başlamıştır. Bu bağlamda işletmelerin çalışanlardan en üst düzeyde verim alabilmesinde, örgütte pozitif bir ortam yaratılmasına ve çalışanların iyi şekilde motive edilerek pozitif tutumlar sergilemelerine duyulan gereksinim, pozitif örgütsel bilim araştırmalarından yararlanmayı gerekli kılmıştır.

Klasik psikoloji yaklaşımından farklı olarak bireylerdeki olumlu yönleri ortaya çıkarmayı hedefleyen pozitif psikoloji, insanın kişisel gelişimine öncelik vermekte, bireysel gelişimi örgütler açısından bir sermaye olarak değerlendirmektedir. Pozitif psikoloji düşüncesinden hareketle daha kapsamlı bir şekilde ortaya konan psikolojik sermaye, içsel bir bakış açısıyla insanın gözle görülmeyen niteliklerine vurgu yapmaktadır. Bu yönüyle psikolojik sermaye içten bir değişim ve bireysel çabalarla insanda değişim yaratmayı amaçlamaktadır.

Psikolojik sermaye kavramı, 2000'li yıllarda Fred Luthans ve arkadaşları tarafından ortaya konan; öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık boyutları ile açıklanan ve bireylerin pozitif güçlerine odaklanan bir kavramdır. Psikolojik sermayenin önemli bir niteliği öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık bileşenlerinin her birinin ölçülebilir ve geliştirilebilir olmasıdır. Bu durumda işletmelerinde olumlu bir iklim yaratarak çalışanlarından en yüksek verimi bekleyen yöneticiler, çalışanlarının güçlü ve yetersiz yanlarını, kişiliklerine bağlı olarak pozitif ve negatif davranış değişkenlerini anlamak, bunların işlerine olan etkisini belirleyerek daha fazla

verim için neler yapılabileceğini değerlendirmek yani “psikolojik sermayelerine” yatırım yapmak durumundadırlar.

Psikolojik sermayenin; rekabet avantajı, iş stresi ile mücadele, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, liderlik ve performans ile anlamlı ilişkilerinin bulunduğu birçok çalışma ile ortaya konulmuştur. Psikolojik sermayenin, özellikle çalışanların performansında etkili olduğu yapılan pek çok bilimsel araştırma ile ispatlanmıştır.

Bu araştırmada, çalışanların performansında psikolojik sermayenin etkisini incelemek amaçlanmıştır. Mersin Deniz ve Ticaret Odası’na kayıtlı deniz taşımacılığı faaliyetinde bulunan büyük ölçekli 11 işletmenin 212 çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmada ilk olarak psikolojik sermaye ve performans konusu kavramsal olarak ele alınmıştır ve bu konularda yapılan çalışmalar teorik olarak incelenmiştir. Daha sonra psikolojik sermaye ve performans konuları ile ilgili elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırmanın ölçekleri geliştirilmiştir. Araştırmada, Luthans ve arkadaşlarının (2007) psikolojik sermayenin ölçülmesi amacıyla geliştirdikleri 24 ifadeyi içeren psikolojik sermaye ölçeği ve Goodman ve Svyantek (1999) tarafından oluşturulan 22 ifadeyi içeren performans ölçeği uygulanmıştır.

Ölçeklerin geçerliliğini ölçmek amacıyla yapılan faktör analizi sonucunda, Psikolojik Sermaye Ölçeğinde üç, Performans Ölçeğinde ise iki faktörlü bir yapı oluşmuştur. Psikolojik sermaye ölçeğinin orijinalinde öz-yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılıktan oluşan dört faktörlü bir yapı bulunmasına karşın bu çalışmanın verileriyle yapılan faktör analizi neticesinde ölçeğin orijinalinde bulunan umut faktörü ölçekten çıkarılmıştır. Ayrıca ortaya çıkan üç faktörlü yapıda da faktör değerleri düşük

çıkan ifadeler ölçekten çıkarılmıştır. Böylece Psikolojik Sermaye Ölçeği, her biri dört ifadeden oluşan Öz-yeterlilik, İyimserlik ve Psikolojik Dayanıklılık faktörlerinden oluşmuştur. Performans ölçeğinin faktör analizi sonucunda ise ölçeğin orijinalinde olduğu gibi iki faktörlü bir yapı bulunmuştur. Bu iki faktöre yüklenen ifadelerden faktör değerleri düşük olanlar ölçekten çıkarılmıştır. Böylece Performans Ölçeği, her biri altı ifadeden oluşan Görev Performansı ve Bağlamsal Performans faktörlerinden oluşmuştur. Yapılan faktör analizleri sonucunda ölçeklerin güvenilirliği test edilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucunda Psikolojik Sermaye Ölçeğindeki faktörlerin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları sırasıyla, 0,762 (öz-yeterlilik); 0,682 (İyimserlik); 0,626 (Psikolojik Dayanıklılık) olarak hesaplanmıştır. Performans Ölçeğindeki faktörlerin Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları ise sırasıyla, 0,746 (Görev) ve 0,724 (Bağlamsal) olarak hesaplanmıştır. Bu veriler, sosyal bilimlerde kabul edilebilir bir değer olan 0,60' dan yüksek olduğundan ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermiştir. Psikolojik sermaye ölçeğinin kullanıldığı diğer çalışmalar incelendiğinde Luthans ve arkadaşlarının 2005 senesinde Çin'de yaptıkları bir çalışmada, faktör analizi sonucunda öz-yeterlilik faktörünün ölçekten çıkarıldığı görülmektedir (Luthans ve diğ., 2005). Ayrıca Rego ve arkadaşlarının 2010 senesinde Portekiz'de yaptıkları bir çalışmada umut faktörünün iki ayrı faktöre ayrıldığı ve ölçeğin beş faktörlü bir yapı kazandığı görülmektedir. Bu çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda ölçeklerin kültürlere göre farklı bir yapı kazandığı söylenebilir (Rego ve diğ., 2010).

Araştırmada, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek için Pearson korelasyon analizi, ilişkilerin etkisini test etmek için ise regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların; cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, öğrenim düzeyi ve çalışma süresini ifade eden demografik bilgilere göre psikolojik sermaye

faktörlerinin farklılık gösterip göstermediğini incelemek için t-testi ve Anova testi yapılmıştır.

Araştırmaya katılan deniz taşımacılığı işletme çalışanlarının psikolojik sermaye faktörleri ile performans faktörleri arasındaki ilişkinin analizi için yapılan korelasyon testi sonucunda psikolojik sermaye faktörleri ile performans arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Psikolojik Sermaye faktörlerinin görev performansına etkisini incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre çalışanların görev performansı psikolojik sermayenin öz-yeterlilik ile psikolojik dayanıklılık faktörlerinden etkilenmekte ancak iyimserlikten etkilenmemektedir. Buna göre araştırmanın hipotezlerinden H1 ve H7 kabul edilmiş, H5 ise reddedilmiştir. Görev performansı düzeyinin, yapılan işin teknik unsurlarına dayanıyor olması bu bulgunun elde edilmesinde bir unsur olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle bir işin teknik kısmının başarıyla yapılabilmesi, kişinin o işi yapabileceğine dair olumlu beklenti ve inancı ile geçmiş deneyimlerine daha çok bağlıdır. Bu özellikler de çalışanların psikolojik sermaye boyutlarından öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık unsurları ile açıklanmaktadır. Psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ise kişinin gelecekte olumsuz sonuçlar yerine olumlu sonuçları umması ve bunun için karşısına çıkan fırsatları değerlendirmesi ile ilgilidir. Çalışanın yetenekleri doğrultusunda kendisine verilen işi başarı ile gerçekleştirebilme düzeyi, çalışanın gelecek beklentilerine nazaran özgüven ve deneyimlerinden daha çok etkilenir.

Bu bulgular Youssef ve Luthans'ın çalışmasını destekler niteliktedir. Youssef ve Luthans, 2007 senesinde yaptıkları çalışmada, psikolojik sermayenin umut ve dayanıklılık faktörlerinin çalışanların performansını etkilediği ancak iyimserlik faktörünün

çalışanların performansında etkisinin bulunmadığını belirtmişlerdir (Youssef ve Luthans, 2007). Ayrıca Türkçe yazında, Erkuş ve Fındıklı (2013)'nin yaptıkları bir çalışmada elde edilen bulguların bu çalışmanın bulgularına paralellik gösterdiği söylenebilir.

Psikolojik Sermaye faktörlerinin bağlamsal performansa etkisini incelemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre, çalışanların bağlamsal performansları, psikolojik sermayenin iyimserlik ile psikolojik dayanıklılık faktörlerinden etkilenmekte ve öz-yeterlilikten etkilenmemektedir. Buna göre araştırma hipotezlerinden H2 reddedilmiş ve H6 ile H8 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgular Rego ve arkadaşlarının çalışmasını destekler niteliktedir. Rego ve arkadaşlarının Portekiz'de kamu ve özel kesimin çalışanlarına uyguladıkları bir çalışmada, çalışanların performanslarının, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık faktörlerinden etkilendiği ancak öz-yeterlilikten etkilenmediği belirtilmiştir (Rego ve diğ., 2010). Çalışanların bağlamsal performansı ile öz-yeterlilik arasında ilişkinin olmamasının nedeni, çalışanların gönüllü olarak kendi işi dışında başkalarına yardımcı olma konusunda kişinin işi başarabileceğine dair olumlu beklenti duymasından (Öz-yeterlilik) ziyade, o iş ile daha önce başa çıkabilmiş olması (Psikolojik dayanıklılık) ve işin olumlu sonuçlanmasının kendisine bağlanacağını fakat aynı zamanda işin olumsuz sonuçlanmasının ise kendisi dışında bir unsura bağlanacağını (İyimserlik) düşünmesi ile açıklanabilir.

Araştırma sonucunda genel anlamda psikolojik sermaye faktörlerinin performans faktörlerini etkilediği söylenebilir. Buna göre bu çalışma, Luthans ve arkadaşlarının (2007), Walumbwa ve arkadaşlarının (2010), Peterson ve arkadaşlarının (2011) yaptığı çalışmaları destekler niteliktedir. Konuyla ilgili Türkçe yazında yapılmış bir çalışmada Akdoğan ve Polatçı (2013) psikolojik sermayenin çalışanların performansında güçlü bir etkisinin olduğu sonucuna varmışlardır.

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyet ve medeni durumu bilgileri göz önünde bulundurularak yapılan t-testi sonucuna göre, çalışanların kadın ve erkek veya evli ve bekar olmalarının, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Buna göre araştırma hipotezlerinden H9 ve H10 reddedilmiştir. Ancak, Norman ve arkadaşlarının (2010) yaptıkları bir çalışmada, cinsiyetin psikolojik sermayeyi etkileyen önemli bir demografik değişken olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Türkçe yazında Erkmen ve Esen'in (2012) yapmış olduğu bir çalışmada, erkek çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş, öğrenim düzeyi ve çalışma süresi bilgileri göz önünde bulundurularak yapılan Anova testi sonucuna göre çalışanların yaşlarının veya öğrenim düzeylerinin, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olmadığı saptanmıştır. Buna göre araştırma hipotezlerinden H11 ve H12 reddedilmiştir. Diğer yandan çalışanların çalışma sürelerinin, psikolojik sermaye faktörlerinin farklılaşmasında bir unsur olduğu saptanmıştır. Yapılan analizde çalışanların öz-yeterlilik faktörünün farklılaşmasında çalışma süresinin bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Böylece H13 hipotezi kabul edilmiştir. Luthans ve arkadaşlarının (2008) yapmış oldukları bir çalışmada, çalışma süresinin, psikolojik sermayenin farklılaşmasında etkili olduğu belirtilmiştir. Elde edilen bu bulguya göre çalışanların bir işte çalışma süresinin düzeyinin, çalışanın bir işin başarılmasında olumlu beklenti içersinde olmasına etki ettiği söylenebilir.

Yukarıdaki bulgular ışığında açıklayıcı olması bakımından araştırma sorularının cevapları aşağıdaki Tablo 20'de gösterilmiştir.

Tablo 20. Araştırma Soruları Sonuç Tablosu

Araştırma Soruları	İlişki/Farklılık Var	İlişki/Farklılık Yok
Soru1: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Öz-yeterlilik’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?	✓	
Soru2: Psikolojik sermaye faktörlerinden Öz-yeterlilik’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?		X
Soru5: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘İyimserlik’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?		X
Soru6: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘İyimserlik’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?	✓	
Soru7: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Psikolojik Dayanıklılık’, çalışanların görev performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?	✓	
Soru8: Psikolojik sermaye faktörlerinden ‘Psikolojik Dayanıklılık’, çalışanların bağlamsal performansı üzerinde bir etkiye sahip midir?	✓	
Soru 9: Kadın ve erkek çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?		X
Soru10: Bekar ve evli çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?		X
Soru11: Yaş gruplarına göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?		X
Soru12: Eğitim düzeylerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?		X
Soru13: Çalışma sürelerine göre çalışanların psikolojik sermaye faktörleri farklılık göstermekte midir?	✓	

Araştırma sonunda, performans faktörlerinin psikolojik sermaye faktörlerinden etkilendiği sonucuna varılmıştır. Performansın etkilenmesi işletme performansına da dolaylı olarak etki edeceğinden psikolojik sermayenin örgütsel performans açısından önemli bir unsur olduğu söylenebilir. Bu nedenle işletme yöneticilerinin psikolojik sermayenin farkına varması için bu konu hakkında daha fazla çalışmanın yapılması önerilmektedir.

Türkçe yazında araştırmalara yeni konu olan psikolojik sermaye kavramının bu çalışmada ele alınması, ileride bu konuda yapılacak araştırmalar için fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, N. (1999). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara: MPM Yayını.
- Acar, N. (1999) . *İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme: Isparta ili emniyet müdürlüğünde bir uygulama*. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Adams, V.H., Snyder, C.R., Rand, K.L., King, E.A., Sigmon, D.R. ve Pulvers, K.M. (2002). Hope in the workplace. R. Giacalone ve C. Jurkiewicz (Ed.), *Handbook of workplace spirituality and organizational performance* içinde (ss. 367-377). New York: Sharpe.
- Akçakanat, T. (2009). *İnsan kaynakları yönetiminde performans değerlendirme: Isparta il Emniyet Müdürlüğü'nde bir uygulama*. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Akdoğan, A. ve Polatçı S. (2013). Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17, 273-293.
- Allen, T. D. ve Rush, M. C. (1998). The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 83, 247-260.
- Arthur, H. G., Jonathan, R. V. ve William, D. (1997). The impact of psychological and human capital on wages. *Economic Inquiry*, 35, 815-829.

- Atay, İ.D. (1990). *İş değeri ve başarı değeri yöntemleri*. İstanbul: Küre Matbaacılık Yayını.
- Avcı, U. (2005). *İşletmelerde örgütsel öğrenme-örgütsel performans ilişkisi: Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme-örgütsel performans ilişkisine yönelik inceleme*. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Avey, J. B., Luthans, F. ve Susan, M. J. (2009). A positive resource for combating employee stress and turnover. *Wiley Interscience*, 48, 677-693
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M. ve Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 17-28.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Barutçugil, İ.(2002). *Performans yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bayram, L. (2006). Geleneksel performans değerlendirme yöntemlerine yeni bir alternatif: 360 derece performans değerlendirme. *Sayıştay Dergisi*, 62, 47-65.
- Bayyurt, N. (2007). İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi ve performans göstergeleri arasındaki ilişkiler. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 53, 577-592.

- Bilecen, M. (2007). *İşletmelerde performans değerlemenin ücret yönetimine etkisi*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı. Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.
- Borman, W.C. ve Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. N. Schmitt, W. C. Borman, ve Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations* içinde (ss.71–98), San Francisco, CA: Jossey–Bass.
- Brislin, R.W., Lonner W.J. ve Thorndike R.M. (1973). *Cross-cultural research methods*. New York: John Wiley and Sons Pub.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cameron, K.S. ve Caza, A. (2004). Contributions to the discipline of positive organizational scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47, 731-739.
- Cheung, F., So-kum, T.C. ve Shuwen, T. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, Vol 18, 348-371.
- Daft, R.L. (1999). *Management, fifth edition*. Orlando: Dryden Press.
- Danışman, A. (2008). *Türkiye’de insan kaynakları yönetimi uygulamaları*. Nobel Kitabevi.

- Dinç, E. (2005). *360 Derece performans değerlendirme sistemi ve bir uygulama*. Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yönetim-Organizasyon Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Doğan, Y. (2005). *Organizasyonlarda pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların görev ve bağlamsal performansları üzerine etkisini belirlemeye yönelik Kayseri'de bir araştırma*. Erciyes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Doğan, Y. ve Özdevecioğlu, M. (2009). Pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların performansları üzerindeki etkisi. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9, 165-190.
- Dongxiac, L. ve Kan, S. (2009). The authentic leadership and its relationship with CSR behaviors. *Management and Service Science*, 1-4.
- Dutton, J.E., Quinn R.E. ve Cameron, K. (2003). *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline*. San Francisco: Berrett- Koehler Publishers.
- Er-Xiu H. ve Shu-wen C. (2010) Study on the influence of psychological capital on job performance of chinese knowledge worker. *Management and Service Science*,1-4.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M.A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42, 302-318.
- Gist, M. E. (1989). The influence of training method on self-efficacy and idea generation among managers. *Personnel Psychology*, 42, 787-805.

- Gök, S. (2006). *21. Yüzyılda insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Holloren, S., ve Snyder, C.R. (1990). Discriminant and convergent validation of the hope scale. *Unpublished manuscript*, University of Kansas, Lawrence.
- Jensen, S.M., ve Luthans, F. (2002). *The impact of hope in the entrepreneurial process: Exploratory research findings*. Decision Sciences Institute Conference Proceedings. San Diego: CA.
- Jensen, S.M. ve Luthans, F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership. *Journal Of Managerial Issues*, 18, 254-273.
- Jian-wu, J. (2007). Psychological capital and its implication on strategic human resource management. *Economic Management*, 9, 1-14.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara: Asil yayın Dağıtım.
- Kalenderoğlu, F. N. (2007). *360 Derece performans değerlendirme sistemi ve bir işletmedeki inceleme*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Karaman, R. (2008). İşletmelerde performans ölçümünün önemi ve modern bir performans ölçme aracı olarak balanced scorecard. *Selçuk Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9, 411-427.

- Kanigür, S. (2009). *Çalışanların ilişki ve görev yönelimli liderlik algulamalarının performansları üzerindeki etkileri: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde bir uygulama*. Erciyes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Keleş, H.N. (2011). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3, 343-350.
- Kesken, J. ve Ayyıldız, N.A. (2008). Liderlik yaklaşımlarında yeni perspektifler: Pozitif ve otantik liderlik. *Ege Akademik Bakış*, 8, 729-754.
- Keyes, C.L.M. ve Haidt, J. (2003). Introduction: Human flourishing – the study of that which makes life worthwhile. C.L.M. Keyes ve J. Haidt (Ed.), *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived* içinde (ss. 3-12). Washington, DC: American Psychological Association.
- Kutlar, A., Gülcü, A. ve Karagöz, Y. (2004). *Cumhuriyet üniversitesi fakültelerinin performans değerlendirilmesi*. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5, 137-157.
- Larson, M.D. ve Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13, 75-92.
- Lopez, S.J., Snyder, C.R. ve Teramoto-Pedrotti, J. (2003). Hope: Many definitions, many measures. S.J. Lopez ve C.R. Snyder (Ed.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* içinde (ss. 91-106). Washington, DC: American Psychological Association.

- Luthans, F. (2002a). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Luthans, F. (2002b). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
- Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J. ve Peterson S.J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21, 41-67.
- Luthans, F., Avey, J.B. ve Luthans, B.C. (2011). Relationship between positive psychological capital and creative performance. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28, 4-13.
- Luthans F., Avolio B.J., Avey J.B. ve Norman S.M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology* 60, 541–572.
- Luthans F., Avolio B.J, Walumbwa F.O. ve Li W. (2005). The psychological capital of chinese workers: Exploring The relationship with performance. management and organization review, *Management and Organization Review*, 1, 249-271.
- Luthans, F., Luthans, K. ve Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47, 45-50.
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B J. ve Avey, J.B. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate and employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238.

- Luthans, F. ve Church, A. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management*, 16, 57-75.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R. ve Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resilience. *Human Resource Development Review*, 5, 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Luthans, F., Zhu, W., ve Avolio, B.J. (2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures. *Journal of World Business*, 41, 121-132.
- Luthans, K.W. ve Jensen, S.M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *Journal of Nursing Administration*, 35, 304-310.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience process in development. *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Masten, A.S. ve Reed, M. J. (2002). Resilience in development. C. R. Snyder ve S. Lopez (Ed.), *Handbook of positive psychology* içinde (ss. 74-88). Oxford, UK: Oxford University Press.

- Maurer, T.J. ve Pierce, H.R. (1998). A comparison of Likert scale and traditional measures of self-efficacy. *Journal of Applied Psychology*, 83, 324-329.
- Okakın, N. (2009). *Çalışma yaşamında insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The Good soldier syndrome*. Lexington MA: Lexington Books.
- Özkalp, E. (2009). Örgütsel davranışta yeni bir boyut: Pozitif (olumlu) örgütsel davranış yaklaşımı ve konuları. (ss.491-495). XVII. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Eskişehir.
- Özdemir, İ. (2007). *Performans değerlendirme yöntemleri; performans değerlendirme yöntemi tercihlerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma ve model önerisi*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı. Yayımlanmış Doktora Tezi.
- Palmer, M. J. (1993). *Performans değerlendirmeleri*. İstanbul: Rota Yayınları
- Peterson, C. (2006). *A primer in positive psychology*. Oxford: Oxford University Press.
- Peterson S.J., Luthans F., Avolio B.J., Walumbwa F.O. ve Zhang Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach, *Personnel Psychology* 64, 427–450.
- Putnam, R.D. (1993). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. Princeton New Jersey, Princeton University Press.

Rego A., Marques C., Leal S., Sousa F. ve Cunha M. P. (2010). Psychological capital and performance of Portuguese civil servants: Exploring neutralizers in the context of an appraisal system. *The International Journal of Human Resource Management*, 21, 1531-1552.

Sabuncuoğlu, Z. (2009). *İnsan kaynakları yönetimi (uygulamalı)*. Bursa: Furkan Ofset.

Scheier, M.F. ve Carver, C.S. (1987). Dispositional optimism and physical well-being: The influence of generalized outcome expectancies on health. *Journal of Personality*, 55, 169-210.

Schneider, S. L. (2001). In search of realistic optimism. *American Psychologist*, 56, 250-263.

Seligman, M.E.P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.

Seligman, M.E.P. (1999). The president's address. *American Psychologist*, 54, 559-562.

Seligman, M.E.P. ve Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

Sigmon, S. T. ve Snyder, C. R. (1990). Positive and negative affect as a counter-explanation for the relationship between hope and coping strategies. *Unpublished manuscript*, University of Kansas, Department of Psychology, Lawrence.

- Snyder, C.R., Harris, C., Anderson, J.R., Holleran, S.A., Irving, L.M., Sigmon, S.T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. ve Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 570-585.
- Snyder, C.R. ve Lopez, S.J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Stajkovic, A.D. ve Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Schultz T.W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51, 1-17.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şimşek, M.Ş. ve Çelik, A. (2008). *Genel işletme*. Eğitim Akademi Yayınları.
- Tarlığ, Y.T. (2006). *Performans değerlendirme süreci ile performans değerlendirme sonuçlarının kullanıldığı alanlara karşı çalışan tutumunu belirlemeye yönelik bir araştırma*. Yıldız Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Ana Bilim Dalı. İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Toor, S.R. ve Ofori, G. (2010). Positive psychological capital as a source of sustainable competitive advantage for organizations. *Journal of Construction Engineering and Management*, 136, 341-352.

- Turgut, H. (2002). Geleneksel performans değerleme yöntemlerine yeni bir alternatif: 360 Derece performans değerleme yöntemi. *Sayıştay Dergisi*, 42, 56-68.
- Van Scotter, J.R., Motowidlo, S.J. ve Cross, T.C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology*, 85, 526-535.
- Van Scotter, J.R. ve Motowidlo, S.J. (1996). interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, 81: 525– 531.
- Walumbwa F.O., Luthans F., Avey J.B. ve Oke A. (2011). Authentically leading groups: The mediating role of positivity and trust. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 4–24.
- Walumbwa F.O., Peterson S.J., Avolio B.J. ve Hartnell C.A. (2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel Psychology*, 63, 937–963.
- Wright, P.M. ve Snell, S.A. (1999). Social capital and strategic HRM: It's who you know. *Human Resource Planning*, 22: 62-65.
- Wubin, S. ve Zhaoliang, Y. (2010). Main effect and moderating effect of psychological capital in the model of employee turnover intention. *Advanced Management Science*, 1, 152-156.
- Yan Z. ve Lingli Z. (2011). Research on the Relationship between Psychological Capital and Job Performance in WISCO. *E -Business and E –Government*, 1-4.

Youssef, C.M. ve Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33, 774-800.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Ek 2: Mersin Deniz ve Ticaret Odası'ndan Gelen Resmi Yazı

Ek 1 :Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü Tezli Yüksek Lisans Programı'nda yürütülen bir tezin parçası olup temel olarak çalışanların performansında psikolojik sermaye faktörlerinin etkisini ölçmeye yöneliktir. Psikolojik sermaye, çoğunlukla iş ortamında bireylerin güçlü tarafları, bunların nasıl ortaya çıkarıldığı ve geliştirildiği ile ilgili bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında psikolojik sermaye kriterini en iyi karşıladığı belirtilen psikolojik faktörlerin Umud, İyimserlik, Öz Yeterlilik ve Zorlukları Yenme Gücü olduğu öne sürülmektedir.

Anketten elde edilen bilgiler bilimsel araştırma dışında herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır.

Anketi doldurarak araştırmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

Mehmet BEYAZGÜL
Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Bilgi Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı
E-mail: mehmetbeyazgul@windowslive.com

DANIŞMAN
Doç. Dr. Cemile ÇELİK
Mersin Üniversitesi
E-mail: ccelik@mersin.edu.tr

Bölüm: 1

Lütfen demografik özelliklerinizle ilgili fikir edinmek için oluşturulmuş bu bölümde ilgili kutucuğu [X] işareti koyarak belirtiniz.

Cinsiyetiniz : () Erkek () Kadın

Yaşınız : () 20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üzeri

Öğrenim Düzeyiniz : () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü

Medeni Durumunuz : () Evli () Bekar

İşletmedeki çalışma süreniz (yıl): () 5 yıl ve altı () 6-10 yıl arası () 11-15 yıl arası

() 16-20 yıl arası () 21-25 yıl arası () 26 yıl ve üzeri

Ek 2: Mersin Deniz ve Ticaret Odası'ndan Gelen Resmi Yazı



MERSİN DENİZ TİCARET ODASI
MERSİN CHAMBER OF SHIPPING



Sayı : 189/12

22.02.2012

T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
ERDEMLİ UYGULAMALI TEKNOLOJİ VE İŞLETMECİLİK
YÜKSEKOKULU MÜDÜRLÜĞÜ
İŞLETME BİLGİ YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞI
MERSİN

İlgi : T.C. Mersin Üniversitesi Erdemli Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik
Yüksekokulu Müdürlüğü İşletme Ana Bilim Dalı Başkanlığının 21.02.2012
tarih ve 06 sayılı, “Tez Çalışması” konulu yazınız.

İlgi yazınızda, Mehmet BEYAZGÜL’ün Türkçe literatüründe ilk kez işlenen “**Çalışanların Performansında Psikolojik Sermayenin Etkisinin İncelenmesi: Mersin İli Lojistik Sektöründe Faaliyette Bulunan Büyük Ölçekli İşletmeler Üzerinde Bir Uygulama**” başlıklı tez çalışması kapsamında geliştirilen anketin üyemiz lojistik firmalarına uygulanması konusunda Odamız yardımları talep edilmiştir.

Bu kapsamda, Odamız üyesi lojistik alanında işgal eden bazı firmaların iletişim bilgileri ve yetkili kişilerini içeren liste ekte gönderilmektedir.

Bilgilerinize arz ederiz.

Saygılarımızla,

Halil DELİBAŞ
Genel Sekreter Yrd.

Eki: Anket Uygulanacak Firma Listesi (3 Sayfa)

Ek

S.N	Firma Ünvanı	Adres	Telefon	E-Mail	Firma Yetkilisi
1	ATAKO ULUSLARARASI TAŞIMACILIK DENİZCİLİK VE TİCARET LTD.ŞTİ.	ÇANKAYA MAH. GÜMRÜK MEYDANI GÜVEN İŞHANI KAT:2 MERSİN	0324-2339944	mersin@atako.com.tr	Jozef ATAT
2	MERSİN ULUSLARARASI LİMAN İŞLETMECİLİĞİ A.Ş.	YENİ MAH.101 CADDE 5307 SK. NO.5 MERSİN	0324-2390939	byucel@mersinport.com.tr	- Hamdi AKIN - Hüseyin Sabri SAMSUNLU
3	TRİA LOJİSTİK HİZMETLER TAŞIMACILIK KUMANYACILIK SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ	PİRİ REİS MAH. İSMET İNÖNÜ BULVARI NO:196 DERYA APT. KAT:2 NO:6 MERSİN	0324-3282050	info@trialogistics.com	- Cem ALTINIŞ - Ahmet TAŞ - Sedat Selçuk HALLAÇ
4	BOTROS LEVANTE TAŞIMACILIK VE TİCARET LTD.ŞTİ.	GÜMRÜK MEYDANI KAYAHAN İŞHANI KAT : 2 NO:11-13 MERSİN	0324-2374100	marketing@botroslevante.com	İSKENDER BOTROS
5	MSC GEMİ ACENTELİĞİ A.Ş. MERSİN ŞB.	YENİ MAH. İSMET İNÖNÜ BULV.PRESTİJ PLAZA NO.66 KAT 3	0324-2411515	mscmer@msc.com.tr	- Gürkan BARUTOĞLU - İbrahim ZARİFOĞLU - Kısmet ERDEN
6	ARKAS DENİZCİLİK VE NAKLİYAT A.Ş. MERSİN ŞUBESİ	ÇAKMAK CADDESİ, 5309 SOKAK MAHMUT TORUN İŞMERKEZİ KAT:11 MERSİN	0324-2411414	arkasmer@arkas.com.tr	- Gürkan BARUTOĞLU - Nevris UĞUR - Kısmet ERDEN
7	NATA GEMİ ACENTALİĞİ NAKLİYAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	İSMET İNÖNÜ BULVARI UYSAL APT KAT:4 NO:7 MERSİN	0324-2384190 0324-2384191	nata@natagroup.com.tr	- Jan TAŞÇI - Nebil TAŞÇI
8	ERMAN NAKLİYAT İTHALAT İHRACAT SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ MERSİN ŞUBESİ	ÖZGÜRLÜK MAH. 139 CADDE NO:19 MERSİN	0324-2348805 0324-2348806	transport@ermannakliyat.com.tr	Emrah DENİZ

Ek

S.N	Firma Ünvanı	Adres	Telefon	E-Mail	Firma Yetkilisi
9	AÇIKGÖZ TAŞIMACILIK SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ.	CAMIŞERİF MAH. İSTİKLAL CAD. 5204 SK.NO.18 M.KURTOĞLU İŞHANI K:2 MERSİN	0324-2376171 0324-2379329	salih@acikgoztasimacilik.com.	Mustafa AÇIKGÖZ
10	APL TAŞIMACILIK VE LOJİSTİK LİMİTED ŞİRKETİ	KÜLTÜR MAH. İNÖNÜ CADDESİ 4316 SOKAK NO:2 ŞİHMAN PALAS APT.K:1 D:2 MERSİN	0324-2382001	gabriel_barbur@apl.com	Gabriel BARBUR
11	MAERSK DENİZCİLİK A.Ş. MERSİN ŞUBESİ	YENİ MAH. 5309 SOKAK NO:8 MAHMUT TORUN İŞMERKEZİ KAT:7 NO.26-27 MERSİN	0324-2413100	msisalmng@maersk.com	Kenedi SEZER
12	CAPİTAL LOJİSTİK VE TAŞIMACILIK HİZMETLERİ SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ MERSİN ŞUBESİ	YENİ MAHALLE CEMAL PAŞA CAD. 5310 SOK. NO:5 MERSİN	0324-2374301	info.istanbul@caplog.org	Mehmet KİREÇÇİ
13	HAPAG-LLOYD DENİZAŞIRI NAKLİYAT A.Ş. MERSİN ŞUBESİ	ÇAKMAK CADDESİ 5309 SOKAK MAHMUT TORUN İŞMERKEZİ K.4 MERSİN	0324-2411313	suha.merze@hlag.com	Tom August Maria DEMOLDER
14	HOROZ LOJİSTİK KARGO HİZMETLERİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ MERSİN ŞUBESİ	KARADUVAR MAH. AKGÜBRE A.Ş. TOROS GÜBRE FABRİKASI HOROZ BİNASI 132. CAD. NO:3 MERSİN	0324-2216390	etemb@horoz.com.tr	Etem BABAOĞLU
15	ARBEL GIDA SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ.	YENİ MAH. CUMHURİYET BULV.NO:73/4 KAZANLI/MERSİN	0324-2374433 0324-2374434	trade@arbel.com.tr	- Muzaffer ÇAKMAK - Mahmut KAYAR
16	NOKTAŞ ULUSLARARASI TAŞIMACILIK GIDA DAYANIKLI TÜKETİM MALLARI İTHALAT İHRACAT SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	CAMIŞERİF MAH.ÇAKMAK CADDESİ NO.9 GÖKÇE İŞMERKEZİ K.4 NO.4 MERSİN	0324-2393133	info@noktalojistik.com	- Sabit AHMETLER - Sefa AHMETLER - Hüseyin GÖKTEN

Ek

S.N	Firma Ünvanı	Adres	Telefon	E-Mail	Firma Yetkilisi
17	CEYNAK LOJİSTİK VE TİCARET A.Ş. MERSİN ŞB.	CUMHURİYET BULV. SERBEST BÖLGE KAVŞAĞI NO:166 MERSİN	0324-2360110	selen@ceynak.com.tr	- Ali AVCI - Güner AVCI
18	BORUSAN LOJİSTİK DAĞITIM DEPOLAMA TAŞIMACILIK VE TİCARET A.Ş. MERSİN ŞB.	İSMET İNÖNÜ BULVARI KURTULUŞ MEYDANI KLAS PLAZA B BLOK NO.78 K.10 NO:20 MERSİN	0324-2392175	yerdogan@borusan.com	
19	LOGİSTİCS PLUS ULUSLARARASI TAŞIMACILIK LİMİTED ŞİRKETİ	BARBAROS MAH. GMK BULVARI EĞRİÇAM MEVKİİ SALİH KALKAVAN APT. N.521 K.1 NO:2 MERSİN	0324-3270112	alev.semiz@logisticsplw.net	Abdülaziz ÖZTOPRAK
20	DÜNYA DENİZCİLİK VE NAKLİYAT LTD.ŞTİ.	İSMET İNÖNÜ BULV. GÜVENÇ İŞMERKEZİ KAT:1/2 MERSİN	0324-2311663 0324-2320111	dunya@dunyaship.com	- Bedii CANATAN - Semir BABAT
21	BARKO DENİZCİLİK TAŞIMACILIK OTOMOTİV SANAYİ VE TİCARET LTD.ŞTİ.	İ. İNÖNÜ BULV.KURTULUŞ MEYDANI KLAS PLAZA N:78 K:14 NO:27 MERSİN	0324-2385780	barko@barko.com.tr	Özcan BARUT