
Çalışan İlişkileri Ve Bilgi Paylaşımı: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama

Gülşah KARAVARDAR

Giresun Üniversitesi İİBF

gkaravardar@yahoo.com

Özet

Çalışmada, örgüt içerisindeki çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, bir özel bankanın, İstanbul ili, Anadolu yakasındaki şubelerinde çalışanlara anket uygulanmıştır. Çalışan ilişkilerini belirlemek için, S. Liao ve çalışma arkadaşlarının geliştirdiği anket kullanılmıştır. Bilgi paylaşımını ölçmek için ise, R. K. Yeo ve M. A. Youssef tarafından geliştirilen bilgi paylaşımı anket kullanılmıştır. Çalışmada, bağımsız değişken olarak, çalışma ortamı, saygı durumu, destek durumu, adalet algısı, amirlerle ilişkiler, kendi durumundan memnuniyet ve kendi kendine öğrenme alt başlıklarından oluşan çalışan ilişkileri seçilmiştir. Bağımlı değişken olarak da bilgi paylaşımı seçilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkinin test edilmesi için Regresyon Analizi kullanılmıştır. Regresyon Analizi sonuçlarına göre, saygı durumu, destek durumu, adalet algısı ve amirlerle ilişkilerin, bilgi paylaşımı üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Çalışan İlişkileri, Bilgi Paylaşımı.

JEL Sınıflaması: J50, J81

Employee Relations And Organizational Knowledge Sharing:

An Application In Banking Sector

Abstract

In this study, employee relations and knowledge sharing relation's analysing is aimed. According to this aim, a private bank's branches', which are located in Istanbul/ Anatolia side, employees are applied surveys. For determining employee relations a survey which was developed by S.Liao and study friends is used. For determining the knowledge sharing, the survey which was developed by R. K. Yeo and M. A. Youssef is used. The independent variable is employee relations which consists of working environment, conditions of respect, conditions of support, justice perception, relationship with superiors, self-satisfaction and self-learning. The dependent variable is knowledge sharing. Regression Analysis is used. According to regression analysis results, conditions of respect, conditions of support, justice perception and relationships with superiors have an effect on knowledge sharing.

Key Words: Employee Relations, Knowledge Sharing.

JEL Classifications: J50, J81

1. Giriş

Günümüzde, pek çok işin yapılabilmesi için ortak bir çaba gerekmektedir. Ortak çabanın ortaya konulabilmesi, insanların birlikte sorunsuz bir şekilde çalışabilmeleri ile mümkün olabilir. Çalışma arkadaşlarıyla bilgi paylaşımı ve çalışanlar arasındaki ilişkinin iyi olması bu noktada önemlidir. İşletmeler, ancak bu şekilde hedefledikleri etkinlik ve verimliliğe ulaşabilir.

Başarılı bilgi paylaşımında sadece teknolojinin değil, aynı zamanda davranışsal faktörlerin de önemli olduğu bilinmektedir. Organizasyonlar, açık bir örgüt atmosferi ile teşvik-ödül sistemi yaratıp, çalışanlarını pozitif bir tutum içerisinde, gönüllü olarak bilgi paylaşımına yöneltebilirler. Çalışan ilişkileri, işçi-işveren ve işçi-organizasyon arasında iş tatmini, saygı, kendine güven, adalet ve güven ilişkileri dolayısıyla, bilgi paylaşımı, işletmelerde önem arz etmektedir. Siemieniuch ve Sinclair (1999), organizasyonu bir arada tutan unsurun “güven” olduğunu belirlemişlerdir. Bu nedenle güven, işbirlikçi bir çalışma ortamı için önemli bir unsurdur ve çalışanların karşılıklı bilgi alış-verişinde önemli bir rol oynar (Hertzum, 2002). Bu noktadan hareketle, bilginin yönetildiği ve paylaşıldığı sistemlerin varlığının örgütler için önemli olduğu söylenebilir. (Liao, Chang, Cheng ve Kuo, 2003)

İlişki yönetimi ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, işletmelerin dış ilişkilerinin yönetimi (müşteri ilişkileri yönetimi ve tedarik ilişkileri yönetimi gibi) açısından olaylara yaklaşılmaktadır. Bu açılarından olaylara yaklaşılmasının başlıca nedenleri arasında da müşteri memnuniyeti sağlama, ortaklıkları devam ettirme ve finansal yönetimi sağlayabilmek sayılabilir (Angeles ve Nath, 2000; Wang, 2002). İlişki yönetimi, müşteriler, satıcılar ve diğer ortaklarla ekonomik ilişkilerin tanımlanması, kurulması, devam ettirilmesi ve kuvvetlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Walters, Halliday ve Glaser, 2002).

Bu noktalardan hareketle, çalışan ilişkilerinin ve çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımının işletmelerin yaşamlarını arzu ettikleri etkin ve verimlilikte sürdürmeleri için önemli olduğu söylenebilir. Bu nedenle, çalışmada, çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı konuları üzerinde durularak, ilgili değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

2. Bilgi Paylaşımı

2.1. Bilgi

Bilgi, bireyin veriye (data) ve enformasyona (information) anlam verme süreci yoluyla bu veri ve enformasyonu yorumlama yeteneğidir. İşletmelerde yeni bilgiler bu şekilde üretilir; görevler bu sayede yerine getirilir. Bu yeterlilik mevcut enformasyon kaynaklarının, deneyimin, becerilerin, kültürün, karakterin, kişiliğin ve duyguların bir sonucudur (Beijerse, 1999). Enformasyon ve bilgi kavramları

çoğu zaman birbirleriyle eş anlamlı olarak kullanılmalarına rağmen birbirlerinden farklıdır. Bir olguya ilişkin bir şeyler bilmek enformasyonu; söz konusu olgunun bir değişime nasıl tepki göstereceğini bilmek ise, bilgiyi ifade etmektedir. Kısaca, enformasyon bir olgu hakkında bir şeyler bilmek iken; bilgi o enformasyonun bilişsel bir süreçten geçirilerek bir yargıya dönüştürülmesi durumudur (Tutar, 2006).

Bilgi kullanıma hazır olacak biçimde biriktirilip saklanamaz. Enformasyonun tersine çalışanların gereksinimlerini karşılayabilecek biçimde depolanması, kodlanması ve istiflenmesi mümkün değildir. Bilgi, deneyim, yorum ve içinde bulunulan koşulları bünyesinde barındıran enformasyondur ve yeni bir bakış açısının ortaya çıkmasına neden olur. Bilgi, karar ve eylemlere uygulanmaya hazır, yüksek değere sahip enformasyondur ve kullanılmadığında herhangi bir anlam ifade etmez (Aktan ve Vural, 2005). Bilgi, veri ve enformasyona göre eyleme daha yakındır ve bundan ötürü veri ve enformasyondan daha değerli olarak kabul edilmektedir (Davenport ve Prusak, 1998).

2.2. Bilgi Paylaşımının Önemi

Bilgi yönetimi uygulamalarına geçişte, örgütler bazı zorluklarla karşılaşmaktadır. Çünkü bilgi güçtür; ancak yeni bilginin paylaşımı insanı esas alarak, bilgi yönetimini uygulayan örgütler tarafından gerçekleştirilebilecektir.

Bilgi paylaşımı da, toplam katılım yönetimi tekniklerinden birisidir. Örgütte mevcut bilgilerin, mutlaka tüm örgüt işgörenleri tarafından paylaşılması önemlidir. Bilgi paylaşımı, örgütte katılımı ve iletişimi güçlendiren uygulamalardan birisidir (Aktan, 1999). Gelişmiş ülkelerdeki örgütler ile rekabet edebilmek için işgörenler bilgilerini daha etkin ve verimli paylaşmak ve bilgi üretmek durumundadır. Çünkü bilgi güçtür ve bu güç paylaşıldıkça artar (Muratoğlu, 2005).

2.3. Bilgi Paylaşımını Engelleyen Sebepler

Bilgi paylaşımının önünde, genel olarak bilginin kendi doğasından, bireylerden ve örgütlerden kaynaklanan engeller mevcuttur. En önemli sorun, her engelin çözümün farklı ve kendine özgü çözümler gerektirmesidir. Bilgiyi işlemek, depolamak, saklamak ve paylaşmak için bilgi ve iletişim teknolojileri kullanıldığı için, özgün bilgiyi tam olarak kodlamak ve diğer çalışanların paylaşımına sunmak çok zordur. Bilgi yönetim sistemlerindeki teknolojik altyapının görevi sadece işgörenleri birbirine bağlamak değildir. Bu teknolojinin bilgi yönetimindeki amacı, bilginin işgörenler arasında paylaşılmasını sağlamaktır. Bireysel engeller, işgörenlerin deneyim, tecrübe ve zekâ kapasitelerine bağlıken; örgütsel engeller, yapı, süreçler veya işlemler, kültür ve iletişime bağlıdır.

3. Çalışan İlişkileri

3.1. İlişki Yönetimi

İlişki yönetimi, müşterilerle ve çalışanlarla ilişkilere değer verilmesi ve bu değerinde işletmeye en karlı bir şekilde dönmesini amaçlayan bir fikri ortaya atmaktadır (Hasanoğlu, 2002). Yani ilişki yönetimi, işletmenin tüm iletişim kabiliyetlerini kullanarak, çalışanlarını, müşterilerini ve tüm toplumu kendisine bağlamanın sistematik bir yoludur. Bu bağlamda, işletmenin tüm ilişkilerinin gözden geçirilmesi, bu ilişkilere gerekiyorsa yeniden şekil verilmesi gerekmektedir. Bu şekilde, işletme ve müşterileri ile ilişkilerinde bir uyum, bir denge yaratılmış olacak; işletme, insana ve ilişkilerine önem vererek ve onları yöneterek rakiplerine oranla stratejik bir üstünlük elde edebilecektir (Doğan ve Kılıç, 2008). Nitekim bir hava kargo Şirketinin “uçaklar değil, insanlar teslimat yapar” sloganı, işletmedeki personelin müşterileri ile birlikte en değerli varlıklar olarak görülmesi gerektiğine işaret etmektedir (Hasanoğlu, 2002).

3.2. Çalışan İlişkileri Yönetimi

Çalışan İlişkileri Yönetimi, çalışanların işlerini daha iyi yapmalarını mümkün kılan kritik bir işletme stratejisi ve içsel (işletme içi) bir avantajdır. Çalışan ilişkileri yönetimi, çalışanlarla ilişkilerin (çalışma uygulamaları ve etkinlik açısından) en iyi şekilde yönetilmesinde kullanılan bir süreçtir. Çalışan ilişkileri yönetimi, işletmelerin ortak amaçlarını gerçekleştirirken, çalışanların bireysel hedeflerini de karşılamaya ve yönetmeye imkan veren bir sistemdir (Rockart, 2003).

Bir işletmenin rekabet avantajı, onun müşterileri, çalışanları ve iş ortakları ile olan ilişkilerinden oluşur. İşletmenin uzun dönemde bünyesini güçlendirecek olan da, etkili bir ilişki geliştirme yolundaki vaatleri olacaktır (Doğan, 2009).

Karlılığı ve sürekliliği hedefleyen işletmelerin çalışan ilişkileri uygulamalarına odaklanarak başarılı olmaları mümkün olabilmektedir (Çakır ve Eğinli, 2010) Çalışan İlişkileri Yönetimi, çalışanların iş tatmininden, çalışanlara sahip çıkmaya ve çalışanların haysiyetinin korunmasına kadar, çalışanlara ilişkin çeşitli konuları kapsamaktadır (William ve Cusack, 2003).

Çalışan ilişkileri yönetimi, çalışanların işlerini daha iyi yapmalarını mümkün kılan, önemli bir işletme stratejisi ve işletme içi (içsel) bir üstünlüktür. Çalışan ilişkileri yönetiminin amacı, işletmeye yeni çalışanlar bulup, onların maliyetine katlanmak yerine, mevcut çalışanların ihtiyaçlarını en iyi şekilde öğrenip, onlara daha iyi hizmet vererek sadık çalışanlar yaratmaktır (Doğan, 2005).

Çalışan ilişkileri yönetimi, sadece nitelikli tarzdaki çalışanların işletmeye kazandırılmasını sağlamakla kalmamaktadır. Aynı zamanda, mevcut çalışanların

kaybedilmesini önleyici tedbirleri almaya yönelik bir yapılanmanın temellerini işletme içerisinde atmayı kaçınılmaz hale getirmiştir. Çalışan ilişkileri yönetimi sistemi, çalışanların işletmeye bağlılığının sağlanmasını doğal bir gelişim süreci içinde gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Sistem, çalışanların iş tatmininden, çalışanlara sahip çıkmaya ve çalışanların onurlarının korunmasına kadar, çalışanlarla ilgili tüm konuları kapsamaktadır (Doğan, 2005).

Çalışan ilişkileri yönetimi sistemini uygulayan işletmeler, çalışanlarının mutluluğunu ve tatminini sağlarken, çalışanlarından bir takım şeyler beklentiler içerisine girmektedir. Çalışan ilişkilerinin özünde kazan-kazan stratejisinin bulunduğu düşünülebilir. İşletme, çalışanlarını güzel ve rahat bir iş ortamı, eğitim fırsatları, ödül ve teşvikler ile mutlu ederken, yani çalışanların kazanmasını sağlarken; diğer yandan onlardan kaliteli ürün ve hizmet ile müşteri tatmininin sağlanmasını beklemektedir. Sonuçta, her iki tarafın da kazanacağı ve tatmin olacağı bir süreç ortaya çıkacaktır (Doğan ve Kılıç, 2008).

Gopinath ve Becker (2000), yönetsel iletişim, işten çıkarma prosedürünün adaleti hakkındaki algılar ve küçülme durumlarında çalışanların tavırları arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışanların küçülme durumunu anlamalarına yardım eden yönetsel iletişim, küçülme ve işten çıkarmaların prosedürel adaletini çalışanların anlamalarına yardım eder. Bu iletişim ağı, çalışanların gelecekteki örgütsel bağlılığında direkt ve dolaylı etkilere sebep olmaktadır.

İnsan kaynakları yönetiminde, sosyal değişim teorisi, insan kaynakları aktivitelerinin çalışanın güven duygusunun gelişiminde etkili olduğunu ileri sürer. İyi dizayn edilmiş insan kaynakları aktivitelerinin yaratacağı güven ortamı örgütsel etkinliği artırır (Whitener, 1997). Whitener (2001), insan kaynakları uygulamaları, yönetime güven ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ilişkileri irdeleyen bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, insan kaynakları uygulamalarının, yönetime güven ve örgütsel bağlılık değişkenleri üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Diğer bir araştırmacı Lewin (2001), çalışan ilişkilerindeki çatışma açısından, endüstri ilişkileri ve insan kaynakları hakkında bir çalışma yapmıştır. Lewin'in bu çalışması, çalışan-işveren arasındaki güç dengesizliği ve bu güç dengesizliğinin düzeltilmesi için örgütün hazırladığı iç düzenlemeler ve çalışan ilişkilerindeki çatışmalar üzerinedir. Çalışma sonucunda, zayıf yönetimden kaynaklanan çatışmaların bir noktaya kadar, örgütsel ve işyerindeki inovasyonlar ile azaltılabileceği; bu durumun da işçi-işveren arasında çıkar birliğini oluşturmada etkili olduğu belirlenmiştir.

4. Araştırma Yöntemi

4.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Yukarıdaki bilgiler ışığında çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı kavramlarının işletmeler açısından oldukça önemli olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle,

çalışmada, çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışan ilişkileri değişkeninin unsurları olan çalışma ortamı, saygı durumu, destek durumu, adalet algısı, amirlerle ilişkiler, kendi durumundan memnuniyet ve kendi kendine öğrenme ile bilgi paylaşımı arasında anlamlı farklar olup olmadığını sorgulayabilmek için aşağıda yer alan ana hipotezden yola çıkarak alt hipotezler test edilecektir.

Ana Hipotez: Çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 1: Çalışma Ortamı ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 2: Saygı durumu ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 3: Destek durumu ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 4: Adalet algısı ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 5: Amirlerle ilişkiler ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 6: Kendi durumundan memnuniyet ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

Alt Hipotez 7: Kendi kendine öğrenme ve bilgi paylaşımı arasında anlamlı fark vardır.

4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu çalışmada çalışan ilişkilerini belirlemek için Liao ve Chang, Cheng ve Kuo (2004) tarafından geliştirilen anket kullanılmıştır. Liao ve çalışma arkadaşları (2003), bu anketi 1 aylık süre zarfında çalışanlarla yapmış olduğu görüşmeler ile şekillendirmiştir. Anket 20 sorudan oluşmaktadır ve 5'li Likert ölçeği (1=Hiç katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) kullanılmıştır. Bilgi paylaşımını ölçmek için ise, Yeo ve Youssef (2010) tarafından geliştirilen anket kullanılmıştır. Anket 18 sorudan oluşmaktadır. Bu ankette de 5'li Likert ölçeği (1=Hiç katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) kullanılmıştır.

4.4. Araştırmanın Örnekleme ve Kısıtları

Bu çalışma, bankacılık sektöründe faaliyet gösteren özel bankalardan birinin İstanbul Anadolu yakasındaki şubelerinde araştırmaya katılmaya gönüllü olan çalışanlara uygulanmıştır. Bankanın İstanbul Anadolu yakasındaki şubelerden araştırmamıza gönüllü olarak katılan çalışanların hatasız doldurduğu anket sayısı 112'dir. Araştırmada zaman ve maliyet kısıtları söz konusudur. Araştırmada çalışan ilişkilerini ve bilgi paylaşımını belirlemeye yönelik olarak kullanılan anket soruları çalışmanın sonunda ek olarak verilmiştir.

4.5. Bulgular

4.5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Dağılımları

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo-1: Cinsiyet

Kadın	72
Erkek	40
Toplam	112

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere araştırmaya katılan toplam 112 kişiden 72'si kadın ve 40'ı erkektir.

Tablo-2: Eğitim Durumu

Lise	10
Meslek Yüksekokulu	17
Lisans	70
Yüksek Lisans	13
Doktora	2
Toplam	112

Tablo 2'den de görüleceği üzere, araştırmaya katılan toplam 112 kişiden 10'u lise, 17'si meslek yüksekokulu, 70'i lisans; 13'ü yüksek lisans ve 2'si doktora mezunudur.

Tablo-3: Halen Çalıştıkları Firmadaki İş Tecrübesi

1 yıldan az	18
1-3 yıl	35
4-6 yıl	47
7-9 yıl	9
10 yıl ve üzeri	3
Toplam	112

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere araştırmaya katılan toplam 112 kişiden 18'i 1 yıldan az, 35'i 1-3 yıl, 47'si 4-6 yıl, 9'u 7-9 yıl ve 3'ü 10 yıl ve üzeri bu firmada çalışmaktadır.

Tablo-4: Firmadaki Pozisyonları

Memur	42
Yetkili	65
Yönetici	5
Toplam	112

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere araştırmaya katılan toplam 112 kişiden 42'si memur, 65'i yetkili ve 5'i yönetici pozisyonunda görev yapmaktadır.

4.5.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı istatistiksel analiz, anketteki soruların istatistiksel durumunu ve sapmaları tespit etmek için kullanılır. Tanımlayıcı istatistiksel analizler Tablo 5'te gösterilmiştir. Tüm değişkenlere bakıldığında, çalışan ilişkilerini yansıtan yedi değişkenin ortalamaları bakımından, araştırmaya katılanların 'çalışan ilişkileri' hakkındaki görüşlerinin, olumlu olduğu söylenilebilir. Bilgi paylaşımı anketine verilen cevapların ortalamalarının 3,5 ve üzeri değerler aldığı Tablo 5'te görülmektedir. Araştırmaya katılan kişilerin çalıştıkları firmada bilgi paylaşımının iyi bir düzeyde seyrettiği söylenebilir.

Tablo-5: Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Ortalamalar
Çalışma Ortamı	4
Saygı Durumu	3,6552
Destek Durumu	4,1310
Adalet Algısı	3,7174
Amirlerle İlişkiler	3,9012
Kendi durumundan Memnuniyet	3,7068
Kendi Kendine Öğrenme	4,2025
Bilgi Paylaşımı	3,5014

4.5.3. Güvenilirlik

Tablo 6'da değişkenlerin güvenilirlikleri yer almaktadır. Tüm değişkenlerin güvenilirlikleri 0,7'nin üzerindedir.

Tablo-6: Güvenilirlik

Değişkenler	Değişkenlerin Güvenilirlik Değerleri
Çalışma Ortamı	0,732
Saygı Durumu	0,728
Destek Durumu	0,738
Adalet Algısı	0,704
Amirlerle İlişkiler	0,796
Kendi durumundan Memnuniyet	0,787
Kendi Kendine Öğrenme	0,798

4.5.4. İstatistikî Testler

Çalışan ilişkileri ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiyi incelerken, ortalama değer 3'ü geçerse bilgi paylaşımının iyi olduğuna; ortalama değer 2'nin altında ise ilişkinin iyi olmadığına karar verilecektir. Bu çalışmada çalışan ilişkileri bağımsız değişken, bilgi paylaşımı ise bağımlı değişkendir.

Regresyon Analizi ile çalışan ilişkilerinin (bağımsız değişken) bilgi paylaşımı (bağımlı değişken) üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre Tablo 7'de de görüleceği üzere, destek durumu, adalet algısı, saygı durumu ve amirlerle ilişkilerin, bilgi paylaşımını etkilediği söylenebilir. Liao ve arkadaşlarının çalışmasında da, adalet algısı, saygı durumu ve amirlerle ilişkilerin bilgi paylaşımını etkilediği belirlenmişti (Liao, vd, 2003, s.30). Bu nedenle, Liao ve çalışma arkadaşlarının çalışması ile bu çalışmadan benzer sonuçlar elde edildiği söylenebilir.

Tablo-7: Regresyon Analizi Sonuçları
Katsayılar ^a

Model	Standard Olmayan Katsayılar		Standard Katsayılar	t	Sig.
	B	Hata	Beta		
1 Sabit	3,910	,616		6,351	,000
Çalışma Ortamı	-,004	,061	-,006	-,063	,950
Saygı Durumu	-,175	,073	-,227	-,2386	,019
Destek Durumu	-,125	,054	-,204	-,2300	,023
Adalet Algısı	,126	,053	,237	2,389	,019
Amirlerle İlişkiler	,211	,076	,264	2,779	,006
Kendi Dur. Mem.	,008	,059	,013	,134	,894
Kendi Kendine Öğr.	-,062	,057	-,103	-,1079	,283

a. Bağımlı Değişken: Bilgi Paylaşımı

5. Sonuç

Bilgi paylaşımını gerçekleştirebilmek için önemli olan, çalışanların bilgi paylaşımının, kendileri için faydalı olduğu gerçeğinin farkına varabilmeleridir. Çalışanlar, bilgi paylaşımının işlerini daha etkin ve verimli olarak yapmalarına ve kariyer gelişimlerine faydalı olacağını fark ettiklerinde, işletme içerisinde etkin bilgi paylaşımı gerçekleşebilir.

Çalışan ilişkileri sistemi, çalışanların işletmeye bağlılığının sağlanmasını doğal bir gelişim süreci içinde gerçekleştirmeyi amaçlamaktadır. Sistem, çalışanların iş tatmininden, çalışanlara sahip çıkmaya ve çalışanların onurlarının korunmasına kadar, çalışanlarla ilgili bütün konuları kapsamaktadır (Doğan, 2005, s.267).

Bu çalışmada bağımsız değişken olarak, çalışma ortamı, saygı durumu, destek durumu, adalet algısı, amirlerle ilişkiler, kendi durumundan memnuniyet ve kendi kendine öğrenme alt başlıklarından oluşan çalışan ilişkileri seçilmiştir. Bağımsız değişken olan, çalışan ilişkilerinin etkilediği bağımlı değişken olarak da çalışanların iş arkadaşları ile olan bilgi paylaşımı belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, çalışan ilişkileri değişkeninin alt başlıklarından olan saygı durumu, destek durumu, adalet algısı ve amirlerle ilişkilerin, bilgi paylaşımı üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Elde edilen sonuçlardan hareketle, bilgi yönetimini etkin bir şekilde gerçekleştirmek isteyen işletmelerin, önceliği, çalışan ilişkilerinin etkin bir şekilde yönetilmesi hususuna vermeleri gerektiği söylenebilir.

Kaynakça

- Aktan, C. C. (1999). Yeni Yönetim Tekniklerinin Kamu Sektöründe Uygulanması. *Türk İdare Dergisi*, 425, 1-15.
- Aktan, C. C. ve Vural, Y. İ. (2005). *Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi*. Konya, Türkiye: Çizgi Kitapevi.
- Angeles R.ve Nath R. (2000). An empirical study of EDI trading partner selection criteria in customer-supplier relationships. *Information & Management*, 37, 241–255.
- Beijerse, R. P. (1999). Questions in knowledge management: Defining and conceptualising a phenomenon. *Journal of Knowledge Management*, 3(2), 235-245.
- Çakır, S. Y. ve Eğinli, A. T. (2010). *Memnun Çalışanlar (Çalışan İlişkileri Yönetimi/ERM), Memnun Müşteriler (Müşteri İlişkileri Yönetimi /CRM)*. Ankara, Türkiye: Detay Yayıncılık.
- Davenport, T. H. ve Prusak, L. (1998) *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston Massachusetts: Harvard Business School Pres.
- Doğan, S. (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi ERM*. İstanbul, Türkiye: Kare Yayınları.
- Doğan, S. (2009). İşletmelerde Çalışan İlişkileri Yönetiminin Önemine İlişkin Bir Araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17-27.
- Doğan S. ve Kılıç S. (2008). İlişki Yönetiminde İç ve dış müşteri Memnuniyetinin Sağlanması. *KMU İ.İ.B.F. Dergisi*, 14, 1-28.
- Gopinath C. ve Becker T.E. (2000). Communication, procedural justice, and employee attitudes: relationships under conditions of divestiture. *Journal of Management*, 26(1), 63–83.
- Hasanoğlu, M. (2002). Örgüt Kültürü. *İnsan ve İş Dergisi*, 16, 49-52.
- Hertzum M. (2002). The importance of trust in software engineers' assessment and choice if information sources. *Information and Organization*, 12, 1–18.
- Lewin D. (2001). IR and HR perspectives on workplace conflict: what can each learn from the other? *Human Resource Management Review*, 11, 453–485.
- Liao S., Chang J., Cheng S. ve Kuo C. (2004) Employee relationship and knowledge sharing:a case study of a Taiwanese finance and securities firm. *Knowledge Management Research & Practice*, 2, 24–34.
- Muratoğlu, V. (2005). Eğitim Örgütlerinde Bilgi Yönetimi Stratejileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Fırat Üniversitesi.

- Rockart, J. (2003). Employee Relationship Management Conference-Exposition, <http://www.erm.dci.com/18.03.2003>, 1-3.
- Siemieniuch C.E.ve Sinclair M.A. (1999). Organizational aspects of knowledge lifecycle management in manufacturing. *International Journal of Human-Computer Studies*, 51(3), 517-547.
- Tutar, H. (2006). *Yönetim Bilgi Sistemi*. Ankara, Türkiye: Seçkin Yayıncılık.
- Walters, D., Halliday, M. ve Glaser, S. (2002). Creating Value in the New Economy. *Management Decision*, 40(8):775-781.
- Wang, Y.J. (2002). Liquidity management, operating performance, and corporate value: evidence from Japan and Taiwan. *Journal of Multinational Financial Management*, 12(2), 159-169.
- Williams, G. ve M. Cusack (2003). Internal CRM:ERM for Internal Customers, [http://www.telemkt.com/whitepapers/internal-crm.html\(21.03.2003\)](http://www.telemkt.com/whitepapers/internal-crm.html(21.03.2003)), 1-9.
- Whitener, E.M. (1997). The impact of human resource activities on employee trust. *Human Resource Management Review*, 7(4), 389-404.
- Whitener, E.M. (2001). Do 'high commitment' human resource practices affect employee commitment? A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. *Journal of Management*, 27, 515-535.
- Yeo,R.K.veYoussef,M.A.(2010). Survey on Knowledge Sharing in Organizations <http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey>

EK-1: Çalışan İlişkileri Ölçeği

Değişkenler	Sorular
Çalışma Ortamı	-İşyeri güvenliğinin tam olarak sağlandığını düşünüyorsunuz. -İşyerinin çalışma ortamının iyi olduğunu düşünüyorsunuz. -Firmada çalıştığınız süre zarfında tacizle karşılaşmadınız.
Saygı Durumu	-Önerileriniz ve yorumlarınız firma içinde saygıyla karşılanır. --Firmaya yaptığınız katkıların gerekli olduğuna inanıyorsunuz. -Firmanız yaptığınız işle ilgili olarak önerlerinizi ve yorumlarınız devamlı olarak alır.
Destek Durumu	-İşyerinde bir sorunla karşılaştığınızda, firma kişiye tam destek verir. -İşle ya da özel yaşamla ilgili bir problemim olduğunda, firmadan yardım isteyebilirsiniz.
Adalet Algısı	-Firma çalışanlara adil davranır. -Mevcut ödeme ve pozisyonumdan memnunum. -Firmadaki görevlendirmeler adildir.
Amirlerle İlişkiler	-İşimle ilgili bir sorun olduğunda, amirim bana tam destek verir. -Amirleriniz çoğu zaman size dikkat eder. -Probleminiz olduğunda (işle ilgili ya da özel), amirinizden yardım isteyebilirsiniz.

Kendi durumundan Memnuniyet	-Bu firmada uzun yıllar çalışacağıma inanıyorum. -Hırslarınızın firma içinde tam olarak karşılanabileceğine inanıyorsunuz. -Mevcut işiniz etkindir.
Kendi Kendine Öğrenme	-Çalışırken yeni bilgi ve iş becerileri edinebilirim. -Bu firmada yeni beceriler ve bilgiler edinebilirim.

EK-2: Bilgi Paylaşımı Ölçeği

<p>-Resmi toplantılarda (ör: seminer, konferans) bilgi paylaşırım.</p> <p>-Çalışma arkadaşlarım, resmi toplantılarda (ör: seminer, konferans) bilgi paylaşımı yapar.</p> <p>-Bilgi paylaşmam genellikle bana bağlıdır.</p> <p>-Çalışma arkadaşlarım yeni bilgileri paylaşma konusunda birbirlerine güvenir</p> <p>-Yazılı iletişim (ör: e-posta, rapor) yoluyla bilgi paylaşırım.</p> <p>-Şirketimin bilgi sistemini ya da veri tabanını (ör: içweb, portal) bilgi depolamak için kullanırım.</p> <p>-Resmi olmayan toplantılarda (ör: öğle yemeği, çay molası) bilgi paylaşırım</p> <p>-Çalışma arkadaşlarım, resmi olmayan toplantılarda (ör: öğle yemeği, çay molası) bilgi paylaşımı yapar.</p> <p>-Resmi toplantılarda bilgi paylaşımı benim bilgi birikimimi ve becerilerimi arttırdı.</p> <p>-Resmi olmayan toplantılarda bilgi paylaşımı benim bilgi birikimimi ve becerilerimi arttırdı.</p> <p>-Kolektif bilgi paylaşımı firmamın rekabet avantajını arttırdı.</p> <p>-Çalışma arkadaşlarım bilgi paylaşımı konusunda oldukça açık fikirlidir.</p> <p>-Bilgi paylaşımı firma/departman içinde takım çalışmasını teşvik etmektedir.</p> <p>-Çalışma arkadaşlarım paylaşılan bilgileri koruma konusunda birbirlerine güvenir.</p> <p>-Bilgi paylaşma tamamen benim dışındaki durumlara göre gerçekleşir.</p> <p>-Bilgi paylaşmamda benim dışımda güçler daha fazla etkinliğe sahiptir.</p> <p>-Benden beklenen bilgi paylaşımını benden beklendiği için yaparım.</p> <p>-Bilgi paylaşımı, firmada yeni fikirler ve çözümler üretilmesini sağladı.</p>
