

Hizmet İnovasyonu Uygulamalarında, Bilgi Paylaşımı ve İş Gören Tatmini: Kamu Personeli Üzerinde Bir Uygulama

Abdullah OĞRAK
Doç.Dr. Van YYÜ, İİBF İşletme Bölümü
abdullahograk@yyu.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0003-4331-8652>

Makale Başvuru Tarihi :27.11.2021
Makale Yayın Tarihi : 31.12.2021
Makale Türü / Article Type: Araştırma Makalesi

Tuba DEMİRBAĞ
Öğr.Gör. YYÜ, Erciş MYO
tkarakayademirbag01@gmail.com

Özet

Çalışmamız hizmet inovasyonu uygulamalarında bilgi paylaşımı ve iş tatmi arasındaki ilişkiyi kamu personelleri açısından araştırmak amacıyla yapılmıştır. Bunun için kamu personelleri üzerinde anket uygulanmıştır. Bu çalışmada yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışmamıza kamu kurumlarında çalışan toplam 158 büro personel katılmıştır. Anket sonuçları IBM SPSS 20 programı ile değerlendirilmiştir. Çalışmamızın sonucunda hizmet inovasyonu uygulamalarında bilgi paylaşımı ve iş gören tatmini ile kamu kurumu büro personeli demografik özellikleri arasındaki ilişki T-Testi ile ölçülmüştür. İnceleme sonucunda demografik faktörlerle arasındaki ilişki genelde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Katılımcuların eğitim seviyesinin (üniversite), (Lisansüstü) ve iş gören ölçeğinde ($p<0,005$) ; kurum deneyiminde (1-5 yıl),(6-10 yıl) aralığında hizmet inovasyonu ölçeğinde ($p<0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.Yükseköğretim öğrencilerinin zamanı verimli kullanıp iyi yönetmeleri sayesinde kişisel tatmin seviyesi ile akademik başarılarının artacağı, sosyal ve psikolojik açıdan tatmin edilmiş bireylerin meydana gelmesi sağlanacağından günümüzde özellikle üzerinde durulması gereken bir konudur

Anahtar Kelimeler:

Hizmet
İnovasyonu,Bilgi
paylaşımı,İş gören
tatmini.

Anahtar Kelimeler: Hizmet inovasyonu, bilgi paylaşımı, iş gören tatmini.

Information Sharing And Employee Satisfaction, In The Service Innovation Applications: An Application Related To Public Personnel

Abstract

In our study, a survey study was conducted in order to examine the relationship between information sharing and employee satisfaction with public office staff. In this study, face to face survey method was used. A total of 158 office personnel working in public institutions participated in our survey. The results of the survey were evaluated with IBM SPSS 20 program. As a result of our study, the relationship between information sharing and employee satisfaction in service innovation practices and demographic characteristics of public office staff was measured by T-Test. As a result of the study, the relationship between the demographic factors is generally not statistically significant. There is a statistically significant difference in the institution experience (1-5 years), (6-10 years) in the service innovation scale ($p <0.05$) and the education level of the participants (university), (graduate) in the employee satisfaction scale ($p <0.005$).

Keywords:

Service innovation
,applications, Data
sharing,

GİRİŞ

Organizasyonlar yaşam sürelerini uzatabilmek ve devam ettirebilmek, rekabet edebilmek ve karlılığını arttırabilmek gibi ve benzeri birçok nedenlerden dolayı küreselleşme ile birlikte çağın gerektirdiği bilgi ve teknolojileri kullanmaya öncelik vermesi gerekmektedir. Bilgi günümüzde organizasyonların en değerli varlığıdır. Ancak bilgi dağıtılsa, transfer edilirse, paylaşılsa ve iş görenlerce bensimsenirse değeri ortaya çıkmaktadır(Zaim,2005;203). Bu bağlamda organizasyonlar bilginin elde edilmesine, kullanılmasına ve organizasyon içinde paylaşılmasına önem vermelidir. .

Ekonominin uluslararası boyutlara ulaşması, organizasyonları sürekli olarak ürün ve hizmetlerinde yenilik yapmaya zorlamıştır. Organizasyonlar ise hayatta kalabilmek için hizmet inovasyonunu keşfetmiş ve hizmet odaklı olmaya çalışmaya başlamışlardır(Işık,2018;356). Organizasyonlar aynı zamanda yeni hizmet ve ürün geliştirmek için yöneticilerine, organizasyon içinde çalışan her bir çalışana yeni fikirler üretebilmesi için olanak verilmelidir.

İş tatmini organizasyonların faaliyetlerini sürdürmesi, verimliliklerini ve performanslarını artırmaları bakımında rekabetin yoğun olduğu bu dönemde gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Organizasyonlarını benimsemiş olan iş görenlerin mutluluğu organizasyonlarının sürdürülebilirliğini bakımından çok önemlidir.(Bakkal, 2018;s.48)

Elbette organizasyonun çalışanlarının memnuniyetini artıracak olan, ücret, prim, uygun çalışma ortamı gibi diğer imkânlarında sağlanması iş görenin memnuniyetini arttıracaktır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kavramsal çerçeve kapsamında, bilgi paylaşımı, hizmet inovasyonu ve İş Tatmini kavramları tanımlamaya çalışılmıştır.

Bilgi Paylaşımı

Organizasyonlar için bilgi yaşamsal bir unsurdur. Bilginin asıl kullanım amacı, karar alma fonksiyonuna destek olmak ve alınan kararı niteliksel anlamda geliştirmektir. Bilginin değeri alınan kararın değeriyle ortaya koyacaktır (Şimşek, 2002;414).

Bilgi yönetim sisteminin, en önemli unsuru bilgi paylaşımıdır. İş görenler, sahip oldukları bilgiyi diğer iş görenlerle paylaştığı ve birleştirdiği zaman yenilikçi rekabet üstünlüğünü kazanabilir ve sürdürebilir. Bu değerlerle ve geliştirilen tecrübelerle organizasyon için önemli üstünlükler elde edilebilir. Bir organizasyon içerisinde çalışanların kendi aralarında veya çalışanların gruplara yönelik bilgi aktarma becerisinin var olması, organizasyonun başarısı için önemlidir (Taş, s;120). Yenilikçi organizasyonun en önemli özelliği sahip olduğu bilgi ve enformasyonu organizasyon içindeki bütün birimlere ulaştırma yeteneğine bağlıdır (Celep ve Çetin, 2003;143). Bilgi ihtiyaca uygun olarak sınıflandırılmalı ve belli bir şekle dönüştürüldükten sonra çalışanların en kısa zamanda ve kolay

yoldan ulaşılabilecekleri biçimde paylaşılmalıdır. Organizasyonun performansı ile bilginin dağıtılması ve paylaşılması arasında yakın bir ilişkinin olduğu kabul edilir (Zaim,2005;203).

Çalışanların bilgi paylaşımını engelleyen ve kısıtlayan en büyük zorluk çalışanın kendine üstünlük sağlayan mesleki bilgi ve deneyimleri paylaşırsa elindeki üstünlüğü kaybedeceği düşüncesi yatmaktadır. Bu durumda kurum kültürünü yansıtan yöneticinin bilgi paylaşımı konusundaki tavrı bu engelin aşılmasında en önemli unsurdur (Eser, vd., 2016; s.135-136).

Hizmet İnovasyonu

Günümüzde organizasyonların yalnızca rekabetçi bir düzeyde olmaları varlıklarını sürdürebilmeleri için yeterli değildir. Organizasyonlar çalışanları aracılığı ile rekabetçi bir seviyeye ulaşma ve böylelikle rekabet üstünlüğü elde etme çabasıdadır.

Yenilikçilik olgusu günümüz iş dünyasında rekabet üstünlüğü sağlamada en önemli olgudur (Işık,2018;642). İnovasyon; büyümek, yeni bir şeyler yapmak için fırsatları değerlendirmek ve bir çeşit değer yaratmak üzere bu fikirleri uygulamaya koymaktır. Bu, bir iş büyümesi de sosyal değişim de olabilir. Ama merkezinde yaratıcı insan ruhu ve çevremizde değişiklik yaratma dürtüsü vardır. Hizmet sektöründe inovasyonun etkisi genellikle pozitif ve istikrarlı bir yöndedir (Bessant- Tidd, 2018;330) .

Ürün /Hizmet inovasyonu ya yeni bilgi ve teknolojinin kullanılmasına ya da mevcut bilginin ve teknolojinin yeni durumlarda kullanılması temeline dayanmaktadır (Gümüş ve diğ.2014;31). Hizmet inovasyonu, hizmet ürününün çeşitli özelliklerinde meydana gelen değişikliklerle ilgili olabilir. Hizmet inovasyonu, organizasyonların pazarlarında kendilerini başarılı bir şekilde ilerletmek, rekabet etmek ve farklılaştırmak için fikirleri yeni veya gelişmiş hizmetlere dönüştürdüğü çok aşamalı bir süreç olduğu ifade edilmektedir. Bir hizmet inovasyonu, yeni bir hizmet veya organizasyona fayda sağlayan var olan hizmetin yenilenmesidir. Fayda genellikle, iyileştirmenin müşterilere sağladığı katma değerden kaynaklanmaktadır (Chivandi ve ark.,2017;2). Yenilikçi ve rekabetçi hizmet politikalarının belirlenmesi, oluşturulması ve korunması müşterilerle yakın bir ilişkiyi gerektirir. Personel uzmanlığının geliştirilmesi ile de hizmet inovasyonu başarılabilir (Durna,2002;107-108).

İş Tatmini

İş tatmini, çalışanın işindeki başarısı ve başarıma hissidir. Genel olarak, kişisel refah ile olduğu kadar, üretkenlikle de doğrudan bağlantılı olduğu algılanır. İş tatmini, hoşlandığınız bir işi yapmak, iyi yapmak ve çabaları için ödüllendirilmek anlamına gelir. İş tatmini içsel doyunluğun verdiği mutluluk hissine yol açan diğer hedeflerin başarılması ve geliri, takdir edilmesi, terfisine yol açan temel bileşendir (Azırı, 2011;68).

İş tatmini, çalışma koşullarının (yönetimin tutumu ve işin kendisi) ya da işten elde edilen sonuçlarının (ücret, iş güvenliği) bireysel olarak değerlendirilmesidir. İş tatmini, çalışanın normlarını değerlerini ve beklentilerini gözden geçirerek işe ve şartlarına yönelik geliştirdiği içsel bir tepkidir. İş tatmini, bireyin çalışma ortamındaki tecrübelerinin şahsı üzerinde bıraktığı olumlu etki olduğu

varsayılmaktadır (Çekmecelioğlu, 2007;156). İş tatmini, bireysel olarak iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlardan içsel doyum çalışanın başarıma duygusu gibi çalışma esnasında ortaya çıkmaktadır. Diğeri ise dışsal doyum, ücret ekonomik ödüller gibi çalışmanın sonucunda ortaya çıkmaktadır. İş tatmin düzeyi çalışanlar arasında değişmektedir. Çünkü her çalışanın değerleri ve değerlerinin önem derecesi değişiklik gösterir (Özaydın, Özdemir,2005;253).

İşyerinin ışık ve gürültü seviyesi, çalışma saati, dinlenme molaları, iş yerinin temizliği, konumu ve kalitesi, işyerinin sıcaklığı, nemi, havalandırması ve iş teçhizatı gibi çalışma ortamı unsurları, iş tatminine etki etmektedir. Aynı zamanda işte ve iş yoluyla sosyal ilişkiler geliştirme ve stressiz bir çalışma ortamı da iş tatminine olumlu etki etmektedir. İş ortamının çalışanlara daha fazla fiziksel olarak kolaylık sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Çalışma koşulları hem çalışanın rahatlığı için hem de işin yapılması bakımından önemlidir (Erdal ve arkd., 2005;19).

LİTERATÜR

Hizmet inovasyonu, bilgi paylaşımı, iş gören tatmini konularında yapılmış olan bir çok akademik çalışma bulunmaktadır. Bu yapılan çalışmaların bir kısmı aşağıda ifade edilmeye çalışılmıştır.

Aşan-Özyer, (2008), araştırma bulgularına göre, duygusal örgütsel bağlılık ile genel iş doyumunu arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu ileri sürülmüştür. Karaaslan vd.(2009), çalışma sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışlarının tespit edilen boyutları ile bilgi paylaşımı arasında olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiş. Taş, (2011), araştırma sonucuna göre iş tatmini ve bilgi paylaşımı seviyesinde tespit edilen bağımsız değişkenlerin duygusal bağlılığa etkisi anlamlı bulunmuştur. Demirkaya-Zengin (2014), araştırma sonucuna göre kültürel sermayenin alt bileşenlerinin hizmet inovasyon davranışı üzerinde etkisinin olduğu; okul-aile etkileşiminin ve aile desteğinin hizmet inovasyon davranışı üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmektedir.

Raziqa,- Maulabakhsha, (2014), Araştırma sonucuna göre, çalışma ortamı ile çalışanların iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Özaydın- Özdemir (2014), çalışma sonucuna göre; banka iş görenin memnuniyet seviyesi çeşitli kişisel faktörlerden etkilenerek değiştiği tespit edilmiştir. Yıldırım, (2015), çalışma sonucuna göre genel müşteri tatminini etkileyen faktörlerle birlikte hizmet inovasyonu (süre+mil puanı uygulaması) müşteri memnuniyetini maksimum düzeye yükselterek işletmenin tercih edilmesinde pozitif yönde farklılık yaratabileceği ifade edilmiştir.

Karagöz vd. (2015), analiz sonuçlarına göre, ödüllendirme sistem ve anlayışı ile organizasyonda içindeki bilgi paylaşımının arttığı tespit edilmiştir. Kutanis-Mercan (2015), çalışma neticesinde, bilgi paylaşım boyutlarıyla örgüt kültürü arasında pozitif bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Yazıcı-Kalaycı (2015) çalışma sonuçlarında, hemşirelerin çalışma koşullarında ve ortamında eksiklerin olduğu ifade edilmektedir.

Li, Jian, Qin, (2016), çalışma bulgularına göre, örgütsel öğrenmenin farklı boyutlarının hizmet inovasyon performansı üzerinde önemli etkileri olduğu görülmektedir. Eser-Ensari (2016), çalışma sonucunda, çalışanların bilgi paylaşımıyla değersiz olma düşüncesi yöneticinin, bilgi paylaşım davranışıyla azaldığı görülmüştür. Ulama, (2016), araştırma sonucunda, çalışanların organizasyonlarındaki fiziki koşullar açısından memnun olduklarını, çalışanların ücreti, mesai saatleri, yoğun mesailerden dolayı ailelerine zaman ayıramamaları çalışma koşulları ve iş tatmini yönünden negatif olarak değerlendirilmiştir. Chivandi vd. (2017), araştırma sonucuna göre, hizmet inovasyonunun otellerdeki iş performanslarını olumlu yönde etkilediğini göstermiştir.

Can-Yılmaz (2017), araştırma sonucuna göre, hizmet inovasyonu ve kurumsal sosyal sorumluluğun müşteri bağlılığına etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Akça- Yurtçu (2017), Araştırma sonucunda çalışma ortamı özelliklerinin hekimlerin görev ve bağlamsal performans algısı değişimi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. İmamoğlu, vd. (2018), çalışma sonucuna göre organizasyonlardaki duygusal deneyim düzeyi ve deneyimin yayılması ile bilgi paylaşımı arasında, bilgi paylaşımıyla hizmet iyileştirme arasında olumlu bir ilişkinin olduğu ifade edilmektedir. Işık, (2018), bilgi paylaşımına etki eden faktörleri, bilgi paylaşım süreçleriyle yenilikçi iş davranışı arasında önemli derecede olumlu yönde anlamlı ilişki olduğu ifade edilmiştir.

Karadal- Merdan, (2018), analiz bulgularına göre, kültürel sermayenin alt bileşenlerinin (edebi kültür ve ebeveyn danışmanlığı) hizmet inovasyon davranışı üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Hanif -Asgher, (2018), analiz bulgularına göre, çok boyutlu hizmet inovasyonunun hizmet inovasyon performansı üzerindeki güçlü etkisini göstermektedir. Hizmet yeniliğinin her boyutu hizmet yeniliği performansını önemli ölçüde öngörmektedir. Bustinza, vd. (2019), Çalışma sonucuna göre, yüksek Ar-Ge endüstrilerinde başarılı ürün-hizmet inovasyonunda eş merkezli stratejik ortaklıkların önemini güçlendirmektedir.

HİZMET İNOVASYONU UYGULAMALARINDA, BİLGİ PAYLAŞIMI, İŞ GÖREN TATMİNİ; KAMU PERSONELİ İLE İLGİLİ BİR UYGULAMA

Çalışmamızın bu bölümünde çalışmanın amacına, yöntemine, bulgularına ve verilerin analizi sonucu elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

Çalışmanın Amacı

Günümüzde organizasyonların müşteri memnuniyeti, hizmet inovasyonu uygulamalarının organizasyon tarafından başarı ile uygulanabilmesi ve sürdürülebilirliğini artırmak için bilgi paylaşımı ve işgören memnuniyetidir. Bu nedenle organizasyonlar hizmet inovasyonu uygulamalarında, bilgi paylaşımı ve işgören tatmini konularını titizlikle inceleyen (Bakkal, 2018;s.71) bu çalışmamızın amacı, hizmet inovasyonu uygulamasında , bilgi paylaşımı ve işgören tatmini düzeyinde kamu kurumu büro personeline etkisini incelemektir.

Çalışmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmamızın evreni ve örneklem seçimi bir ilçemizde faaliyette bulunan kamu kurumlarında çalışan büro personelinden oluşmaktadır. Kamu kurumlarımızda çalışan toplam 158 personel ile yüz yüze anket yöntemi ile anket çalışması yapılmıştır.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada 42 soruluk anket seti kullanılmıştır. Kullanılan bu anketler (Bakkal;2018) yılında yapılan çalışmadan esinlenerek hazırlanmıştır. Anketimizin birinci bölümündeki 6 soru kamu büro personelinin demografik özelliklerini, ikinci bölümde ise iş tatmini ve çalışma koşulları, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ile ilgili konuları içeren 42 sorudan oluşmaktadır. Anketimizin ikinci bölümündeki sorular 5 likert tipi sorulardan oluşmakta;” 1- Kesinlikle Katılmıyorum...5- Kesinlikle Katılıyorum” seçenekleri arasından seçilerek cevaplandırılmıştır.

Çalışma Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Bu kapsamda çalışmanın demografik özellikleri, Güvenilirlik Analizi ve Çalışma Bulguları elde edilen veriler doğrultusunda istatistiki açıdan analiz edilerek sonuçlar yorumlanacaktır.

Demografik Faktörler

Ankete katılan kamu kurumu büro personelinin demografik özellikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.(Tablo 1) Ankete katılan kamu kurumu büro personelinin %15,2 si bayan, %84,8'i erkektir. Katılımcıların medeni durumu ise , %79,7'si evli, % 20,3 bekardır. Katılımcıların yaş değişkeni dikkate alındığında %5,1 25 yaş ve altını, %43'ü, 26-35 aralığında, %27,2'si, 36-45 aralığında, %24,7'si 46 yaş ve üzerini oluşturmaktadır. Büro personellerinin mesleki deneyimleri değerlendirildiğinde ise sektör deneyimi olarak, %36,1'i 1-5 yıl, %24,7'si, 6-10 yıl, %12,7'si, 11-15 yıl, %26,6'sı, 16 yıl üzeri deneyime sahip olduğu görülmektedir. Kurumdaki çalışma süresi olarak incelendiğinde %46,8'i, 1-5 yıl, %25,3'ü, 6-10 yıl, %12'si, 11-15 yıl, %15,8'i, 16 yıl üzeri kurum deneyimine sahip olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi incelendiğinde, %5,7'si, İlk-orta, %19'u, Lise, %62'si, üniversite, %13,3'ü L.üstü eğitimine sahiptir.

Tablo 1: Kamu kurumu büro Personelinin Demografik Özellikleri

		Frekans	%			Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	24	15,2	Medeni Durum	Evli	126	79,7
	Erkek	134	84,8		Bekar	32	20,3
Yaş	25 ve altı	8	5,1	Eğitim Seviyesi	ilk-Orta	9	5,7
	26-35	68	43		Lise	30	19
	36-45	43	27,2		Üniversite	98	62
	46+	39	24,7		L. Üstü	21	13,3
Sektör Deneyimi	1-5 yıl	57	36,1	Kurumunuzdaki	1-5 yıl	74	46,8
	6-10 yıl	39	24,7		6-10 yıl	40	25,3
	11-15 yıl	20	12,7	Çalışma Süresi	11-15 yıl	19	12
	16+	42	26,6		16+	25	15,8
	Toplam	158	100		Toplam	158	100

Güvenilirlik Analizi

Çalışmamız sonucunda elde edilen verilere güvenilirlik analizi yapılmıştır. Anketimizde var olan 42 sorunun güvenilirliği Cronbach's Alpha yöntemi ile saptanmıştır. Ankette yer alan ölçeklerin güvenilirliği makul seviyede olduğundan ölçeklerden herhangi bir madde silinmemiştir. Alpha katsayısı Tablo:2 'de görüldüğü gibi 0,942 olarak ölçülmüştür. Sosyal Bilim çalışmalarında asgari güvenilirlik düzeyi 0,800 olduğundan anketimizin güvenilirlik düzeyi uygun olduğu görülmektedir.

Tablo:2 Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	Madde No
0,942	42

Çalışma Bulguları

Çalışmamızda hizmet inovasyonu uygulamalarında Bilgi paylaşımı iş gören tatmini ile kamu kurumu büro personeline etkisi incelenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların cevapları değerlendirilmeye alınıp, 5 'li Likert ölçeği ile değerlendirilmiştir.

Tablo:3 Hizmet İnovasyonu,Bilgi Paylaşımı, İş Gören Tatmini Ölçeklerinin Cinsiyet Durumuna Göre Bağımsız Örneklem T-T Sonuçları

	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	Erkek	134	3,33	0,80	0,07	0,98
	Kadın	24	3,33	0,73	0,15	0,97
Bilgi Paylaşımı	Erkek	134	3,65	0,77	-0,35	0,73
	Kadın	24	3,71	0,82	-0,34	0,74
Hizmet İnovasyonu	Erkek	134	3,52	0,76	-0,20	0,84
	Kadın	24	3,48	0,63	-0,23	0,82

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin cinsiyet durumuna göre bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların cinsiyet durumuna göre iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında; ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:4 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Medeni Durumuna Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	Evli	126	3,35	0,81	0,07	0,48
	Bekar	32	3,24	0,72	0,76	0,45
Bilgi Paylaşımı	Evli	126	3,66	0,80	0,01	0,99
	Bekar	32	3,66	0,69	0,01	0,99
Hizmet İnovasyonu	Evli	126	3,50	0,77	0,24	0,81
	Bekar	32	3,54	0,63	0,27	0,79

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin medeni durumuna göre bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların medeni durumun göre iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:5 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Yaşa Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Yaş	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	25-altı	8	3,54	0,53	1,28	0,20
	26-35	68	3,16	0,83	1,81	0,10
Bilgi Paylaşımı	25-altı	8	3,76	0,27	0,58	0,57
	26-35	68	3,60	0,78	1,20	0,24
Hizmet İnovasyonu	25-altı	8	3,52	0,51	0,58	0,56
	26-35	68	3,36	0,76	0,80	0,44

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin yaş durumuna göre (25 ve altı), (26-35 yaş) aralığında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların yaşa durumuna göre (25 ve altı), (26-35 yaş) aralığında iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:6 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Yaşa Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Yaş	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	36-45	43	3,36	0,72	-1,20	0,24
	46- üstü	39	3,56	0,79	-1,19	0,24
Bilgi Paylaşımı	36-45	43	3,68	0,65	-0,16	0,87
	46- üstü	39	3,71	0,96	-0,16	0,87
Hizmet İnovasyonu	36-45	43	3,55	0,63	-1,06	0,29
	46- üstü	39	3,73	0,83	-1,05	0,30

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin yaş durumuna göre (36-45), (46 ve üstü) yaş aralığında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların yaşa durumuna göre (36-45),(46 ve üzeri) yaş aralığında iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:7 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Eğitim Seviyesine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Eğitim Seviyesi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	İlk- Orta	9	3,05	1,03	-1,84	0,07
	Lise	30	3,61	0,73	-1,53	0,16
Bilgi Paylaşımı	İlk- Orta	9	3,48	0,98	-0,89	0,38
	Lise	9	3,74	0,72	-0,75	0,47
Hizmet İnovasyonu	İlk- Orta	30	3,59	0,83	-0,66	0,51
	Lise	9	3,76	0,60	0,55	0,59

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin eğitim seviyesine göre (ilk-Orta), (Lise) eğitim düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyine göre (ilk-orta),(Lise) eğitim düzeyinde iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:8 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Eğitim Seviyesine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Eğitim Seviyesi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	Üniversite	98	3,21	0,77	-2,26	0,03
	L.Üstü	21	3,62	0,72	-2,36	0,03
Bilgi Paylaşımı	Üniversite	98	3,61	0,79	-1,12	0,27
	L.Üstü	21	3,82	0,74	-1,12	0,25
Hizmet İnovasyonu	Üniversite	98	3,41	0,78	-1,06	0,29
	L.Üstü	21	3,60	0,68	-1,15	0,26

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin Eğitim seviyesine göre (üniversite), (Lisansüstü) eğitim düzeylerinde anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların eğitim seviyesinde (üniversite),(Lisansüstü) için bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ancak İşgören ölçeğinde $p<0.05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Lisansüstü eğitim seviyesine sahip 21 çalışanın iş gören tatmini konusundaki algıları Üniversite eğitim seviyesine sahip olan 98 çalışandan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo:9 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Sektör Deneyimine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Sektör Deneyimi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	1-5 yıl	57	3,24	0,82	-0,38	0,71
	6-10 yıl	39	3,30	0,75	-0,38	0,70
Bilgi Paylaşımı	1-5 yıl	57	3,61	0,80	0,51	0,61
	6-10 yıl	39	3,53	0,70	0,52	0,60
Hizmet İnovasyonu	1-5 yıl	57	3,40	0,74	-0,47	0,64
	6-10 yıl	39	3,47	0,75	-0,47	0,64

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin Sektör deneyimine göre (1- 5yıl), (6- 10yıl) anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların sektör deneyiminde(1-5 yıl),(6-10 yıl) için iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:10 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Sektör Deneyimine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Sektör Deneyimi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	11-15 yıl	20	3,18	0,96	-1,71	0,09
	16 yıl-üstü	42	3,54	0,68	-1,52	0,14
Bilgi Paylaşımı	11-15 yıl	20	3,79	0,68	0,07	0,94
	16 yıl-üstü	42	3,78	0,85	0,08	0,93
Hizmet İnovasyonu	11-15 yıl	20	3,43	0,70	-1,64	0,11
	16 yıl-üstü	42	3,75	0,74	-1,67	0,10

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin Sektör deneyimine göre (11- 15yıl), (16- üzeri) anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların sektör deneyiminde(11-15 yıl),(16 ve üzeri) için iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo:11 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Kurum Deneyimine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Kurum Deneyimi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	1-5 yıl	74	3,22	0,82	-1,76	0,08
	6-10 yıl	40	3,49	0,73	-1,83	0,07
Bilgi Paylaşımı	1-5 yıl	74	3,61	0,85	-0,67	0,50
	6-10 yıl	40	3,71	0,59	-0,75	0,46
Hizmet İnovasyonu	1-5 yıl	74	3,36	0,77	-2,09	0,04
	6-10 yıl	40	3,66	0,64	-2,21	0,03

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin Kurum deneyimine göre (1- 5yıl), (6- 10 yıl) anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların kurum deneyiminde(1-5 yıl),(6-10 yıl) için iş gören tatmini ve bilgi paylaşımı ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla Hipotez 28,29, reddedilmiştir. Ancak Hizmet inovasyonu ölçeğinde $p<0.05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. 6-10 yıllık Kurum deneyimine sahip 40 çalışanın hizmet inovasyonu konusundaki algıları 1-5 yıl kurum deneyimine sahip olan 74 çalışandan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo:12 Hizmet İnovasyonu, Bilgi paylaşımı, İş gören tatmini Ölçeklerinin Kurum Deneyimine Göre Bağımsız Örneklem T-T Testi Sonuçları

	Sektör Deneyimi	N	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	t	p
İşgören Tatmini	11-15 yıl	20	19	3,32	0,85	-0,37
	16 yıl-üstü	42	25	3,41	0,74	-0,36
Bilgi Paylaşımı	11-15 yıl	20	19	3,74	0,73	0,45
	16 yıl-üstü	42	25	3,63	0,88	0,46
Hizmet İnovasyonu	11-15 yıl	20	19	3,53	0,75	-0,82
	16 yıl-üstü	42	25	3,72	0,78	-0,83

Çalışmamıza katılan katılımcıların iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçeklerinin Kurum deneyimine göre (11- 15yıl), (16- üzeri) anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların kurum deneyiminde(11-15 yıl),(16 ve üzeri) için iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

SONUÇ

Çalışmamızda hizmet inovasyonu n uygulamalarında iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve ölçeklerinin katılımcıların demografik özelliklerine göre bir farklılık gösterip göstermeyeceğini tespit etmek için, t-testi uygulanmıştır. Katılımcıların cinsiyet durumuna ve medeni durumuna göre iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında; ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Katılımcıların yaşa durumuna göre (25 ve altı), (26-35 yaş) ve (36-45),(46 ve üzeri) yaş aralıklarında; iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve

hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyine göre (ilk-orta),(Lise) ve (Üniversite-L.Üstü) eğitim düzeylerinde iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Ancak katılımcıların (üniversite),(Lisansüstü) eğitim seviyelerinde iş gören tatmini ölçeğinde $p<0.05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Lisansüstü eğitim seviyesine sahip 21 çalışanın iş gören tatmini konusundaki algıları Üniversite eğitim seviyesine sahip olan 98 çalışandan daha yüksek olduğu görülmektedir.Katılımcıların sektör deneyiminde(1-5 yıl),(6-10 yıl) ve (11-15 yıl),(16 ve üstü) için iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Katılımcıların kurum deneyiminde(1-5 yıl),(6-10 yıl) ve (11-15 yıl),(16 ve üzeri) için iş gören tatmini, bilgi paylaşımı ve hizmet inovasyonu ölçekleri arasında ($p>0.05$) olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Ancak katılımcıların kurum deneyiminde (1-5 yıl),(6-10 yıl) aralığında hizmet inovasyonu ölçeğinde $p<0.05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. 6-10 yıllık Kurum deneyimine sahip 40 çalışanın hizmet inovasyonu konusundaki algıları 1-5 yıl kurum deneyimine sahip olan 74 çalışandan daha yüksek olduğu görülmektedir.

KAYNAKÇA

- AKCA, M., YURTCU, B.,G., Çalışma Ortamı Özelliklerinin Hekimlerin Görev Ve Bağlamsal Performansına Etkisi, International Journal of Academic Value Studies, (3)15, s.197-207.
- AKKAŞOĞLU, S., ULAMA, Ş.(2016), İşgörenlerin Çalışma Koşulları Ve İş Tatmini: İstanbul'da Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, 3rd International Congress of Tourism & Management Researches,s.95-110.
- AŞAN, Ö., ÖZER, K.(2008), Duygusal Bağlılık ile İş tatmini ve İş tatminin Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (13)3, s.129-151.
- AZİRİ B.(2011),Job Satisfaction: A Literature Review, Management Research And Practice ,(3) 4, S. 77-86.
- BAKKAL, Ö,E., (2018), Hizmet İnovasyonlarında Bilgi Paylaşımı, İş Gören Tatmini: Bir Çağrı Merkezi Örneği, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi),İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BUSTİNZA,O.F., GOMES,E.,HERRERO, F.V., BAİNES,T.,(2019), Product–service innovation and performance: the role of collaborative partnerships and R&D intensity, R&D Management 49, 1, s.33-45.

- CAN, P., YILMAZ,M.K.(2017), Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ve Hizmet İnovasyonunun Müşteri Bağlılığına Etkisi, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, (22. UPK Ahmet Hamdi İslamoğlu Özel Sayısı): s.1-18.
- CHIVANDI,A.,CHINOMONA, R.,MAZIRIRI ,E.T.,(2017), Service Innovation Capabilities Towards Business Performances İn The Hotel Sector Of Zimbabwe, African Journal Of Hospitality, Tourism And Leisure, 6(2),s.1-12
- ÇEKMECELİOĞLU, H., (2006), İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, “İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,(8)2 ,s.153-168 .
- DEMİRKAYA, H., ZENGİN, R. (2014), Hizmet İnovasyonu Ve Bir Uygulama Örneği, Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi , (2)1,S.106-116.
- ERDAL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, S. Z., ERAT, S.(2005),Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1) ,S. 17- 26.
- ESER, G., ENSARİ, Ş. (2016), Yöneticinin Bilgi Paylaşım Davranışının, Çalışanların Bilgi Paylaşımı Sonucu Değersiz Olma Kaygısı Üzerindeki Etkisi ve Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, (8)2,s.134- 151.
- GÜMÜŞ,S.,DAYAL M., GÜMÜŞ, BİLİM, H,G., İnovasyonu Oluşturan İşletmelerin Yaşam Döngüleri,Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2014.
- HANIF,M.I., ASGHER, M.U.(2018), Service Innovation and Service Innovation Performance: A Study of Banking Services ,Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, (12)2,s. 670-694 .
- IŞIK, M.,(2018),Bilgi Paylaşımını Etkileyen Faktörler Ve Bilgi Paylaşım Sürecinin Yenilikçi İş Davranışına Etkisi, UIİİD-IJEAS, 2018 (17. UIİK Özel Sayısı),s.641-656.
- IŞIK, M.,(2018), İnovasyon Kültürünün Hizmet İnovasyonu Performansına Etkisi: Bitlis İli Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, (32)2 s.351-366.
- İMAMOĞLU,Z.S.,KAYIŞ,A.İNCE,H.(2018), Yerel Yönetimlerde Kurumsal Duygusal Hafıza, Bilgi Paylaşımı, Hizmet Geliştirme ve Hizmet Performansı Arasındaki İlişki,Kurumları *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, (2)19, S.95-11.
- KARAASLAN,A.,ÖZLER, ERGUN,D.,KULAKLIOĞLU,S.(2009), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma,Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (11)2,s.135-160.
- KARADAL,H.,MERDAN,E.,(2018),Hizmet İnovasyon Davranışının Geliştirilmesinde Kültürel Ve Sosyal Sermayenin Rolü, International Journal of Academic Value Studies, 4(18), s.203- 212.

- KARAGÖZ, Y.,AĞRAŞ,S.,MESCI,M.,(2015), Relationships Between Knowledge Sharing And Reward Systems In Organizations: The Case Of Erenco, Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, (16)2,s.281-300.
- KUTANİS, R.Ö., MERCAN, N.(2015), “Bilgi Paylaşımı Davranışlarının Örgüt Kültürüyle İlişkinine Yönelik Bir Araştırma”, İş ve İnsan Dergisi, (2) 2, s.147-155.
- MİN Lİ; ZHAOQUAN JIAN; RUI QIN(2016),The Impact Of Organizational Learning And Network Competence On Service İnnovation Performance,13th International Conference On Service Systems And Service Management (ICSSSM),s.1-6.
- ÖZAYDIN,M.,M., ÖZDEMİR, Ö.,(2014),Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, (6)1, 251-281.
- RAZİQA,A., MAULABAKHSHA, R.(2014), Impact of Working Environment on Job atisfaction,2nd Global Conference On Business, Economics, Management And Tourism, Procedia Economics and Finance, 23,s.717-725.
- TAŞ,Y. (2011), İş Tatmini Ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma Ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (21) 1, s.117-131.
- TINAR, M.Y., ULUSOY, T.,(2017),Çalışma Koşullarının İnsancalaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü - Uygulamadan Bir Örnek Analizi, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi, (5), s.115-125.
- YAZICI ÖZBEK,S.,KALAYCI, I.,(2015), Hemşirelerin Çalışma Ortam Ve Koşullarının Değerlendirilmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 3(3), s.379-383.
- YILDIRIR, S.C.,(2015), “Havayolu Taşımacılığında Rekabet Unsurlarının Değişkenliği ve Hizmet İnovasyonu İle Müşteri Memnuniyetinin Artırılması: Yeni Bir “Mil+Süre Puanı” Uygulaması, İşletme Araştırmaları Dergisi, 7/1 ,s.340-359
- AAS, T.H.; Pedersen, P.E. (2010), The Impact of Service İnnovation on Firm-Level Financial Performance, The Service Industry Journal, 31, 1, 1-20