



ÇALIŞMA YAŞAMININ KALİTESİNİN YAŞAM KALİTESİ İLE İLİŞKİSİ:

ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Doktora Tezi

Refiye ŞEN

Eskişehir 2019

**ÇALIŞMA YAŞAMININ KALİTESİNİN YAŞAM KALİTESİ İLE İLİŞKİSİ:
ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ**

Refiye ŞEN

DOKTORA TEZİ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI

ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ BİLİM DALI

Danışman: Prof. Dr. Deniz KAĞNICIOĞLU

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ocak 2019

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Refiye ŞEN'in "Çalışma Yaşamının Kalitesinin Yaşam Kalitesi ile İlişkisi: Eskişehir Örneği" başlıklı tezi **04 Ocak 2019** tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca **Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri** Anabilim Dalında, **Doktora** tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr.Deniz KAĞNICIOĞLU

Üye : Doç.Dr.A.İlhan ORAL

Üye : Doç.Dr.Müjdat ÖZMEN

Üye : Dr.Öğr.Üyesi Emin Cihan DUYAN

Üye : Dr.Öğr.Üyesi Barış ÖZTUNA

.....
.....
.....
.....
.....

Prof.Dr.Metin COŞKUN
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdür Vekili

.....
.....
.....

ÖZET

ÇALIŞMA YAŞAMININ KALİTESİNİN YAŞAM KALİTESİ İLE İLİŞKİSİ: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Refiye ŞEN

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

Endüstri İlişkileri Bilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2019

Danışman: Prof.Dr. Deniz KAĞNICIOĞLU

1980’li yıllardan itibaren küreselleşme ve hızlı teknolojik gelişmeler ile örgütlerin sadece ulusal değil, uluslar arası rekabete de girdiği bir süreç yaşanmaya başlanmıştır. Bu dönem örgütlerin devamlılığını sağlayabilme endişesine kapıldığı ve diğer örgütlere fark yaratabilmek adına insan faktörüne önem vermeye başladığı bir dönem olarak ön plana çıkmaktadır. Örgütlerin devamlılıklarını ve rekabet edilebilirliklerini sağlayabilmeleri adına ürettikleri ürün veya hizmette arzu edilen kaliteyi yakalayabilmek için bu kaliteyi sağlayacak olan işgörenlerine yönelik çalışma yaşamlarında da belli bir kalitenin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmuş ve çalışma yaşamının kalitesi kavramı doğmuştur. Çalışma yaşamının kalitesi kavramının doğuşuna paralel olarak gelişme gösteren insan kaynakları yönetimi, örgütün kar ederek sürekliliğinin sağlanabilmesi amacıyla çalışanların motivasyon, verimlilik, performans artışlarının daha üst noktalara taşınabilmesini amaçlamaktadır. Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesinin sağlanmasında, çalışanların çalışma dışı yaşamlarından duydukları memnuniyet düzeyini ifade eden yaşam kalitesinin de göz ardı edilmemesinin gerekebileceği ve bu nedenle de çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin araştırılması gerekliliği düşünülmüştür.

Bu çalışmada öncelikle çalışma yaşamının tarihsel süreç içerisinde değişimi ve gelişimi incelenmiştir. Daha sonrasında çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesini oluşturan unsurlar dikkate alınarak, aralarındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma Eskişehir ilinde bankacılık sektöründe anket tekniği ile yapılmıştır. Toplanan verilerin analizi nicel araştırma yöntemleri ile gerçekleştirilmiştir ve çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasında düşük düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Çalışma yaşamının kalitesi, Yaşam kalitesi, Sübjektif yaşam kalitesi, Bankacılık sektörü.

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF LIFE WITH QUALITY OF WORKING LIFE: THE CASE OF ESKİSEHİR

Refiye ŞEN

Department of Industry Relations

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, January 2019

Prof. Dr. Deniz KAĞNİCİOĞLU

Since the 1980s, globalization and rapid technological developments have led to a process in which organizations are entering not only national but also international competition. This period comes to the forefront as a period in which people are worried about ensuring the continuity of the organizations and organizations start to give importance to the human factor in order to make a difference to other organizations. Organizations need to ensure product and service quality for the continuity and competitiveness. For maintaining the quality of product and services, organizations should ensure quality of worklife for workers. This situation lead to emergence of the concept of quality of working life. Human resources management, which has developed in line with the concept of quality of working life, aims to carry motivation, productivity and performance increases of employees in order to ensure continuity by profit. In order to improve the quality of the working life, the quality of life which expresses the level of satisfaction of workers nonworking life has unignorable importance. For this reason it is considered necessary to analyze the relationship between the quality of working life and quality of life.

In this study, primarily the change and development of the working life in the historical process was examined. Later, the relationship between the quality of working life and quality of life was investigated. This study was carried out on the banking sector in Eskişehir through survey. The collected data were subjected to data analysis through quantitative research methods. As a result of this study, there is low level relation between quality of life and the quality of working life.

Keywords: Quality of working life, Quality of life, Banking sector, Subjective quality of life.

TEŞEKKÜR SAYFASI

Yaşamım boyunca olduğu gibi bu zorlu çalışmam sürecinde de bana karşı sabırlı, şefkatli ve yol gösterici olan, varlık ve yaşam sebebim, yaşamımdaki rol modelim biricik ve değerli annem Fatma ŞEN'e, her zor anımda bana desteğini esirgemeyen değerli babam Veysel Karani ŞEN'e, yaşanan birçok zorluğa rağmen bana olan inancını kaybetmeyerek, eğitici kimliği yanında manevi desteğini de esirgemeyen, değerli danışman hocam Prof. Dr. Deniz KAĞNICIOĞLU'na, ayrıca bana fikirleri ve yardımları ile destek olan değerli Prof. Dr. Özlem ALPU, Dr.Öğr.Üy. Özer ÖZAYDIN, Öğr.Gör. Ali ATALAY, Araş.Gör. Hilmi ETÇİ ve bölümümdeki diğer hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

04/01/2019

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmamın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.



Refiye ŞEN

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
BAŞLIK SAYFASI	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
TEŞEKKÜR SAYFASI	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiv
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ	xv
1. Giriş.....	1
1.1. Sorun	3
1.2. Amaç	4
1.3. Önem.....	4
1.4. Varsayımlar	6
1.5. Sınırlılıklar.....	6
1.6. Tanımlar	7
2. ALANYAZIN	7
2.1. Çalışma Yaşamının Kalitesi Kavramı	7
2.1.1. Çalışma yaşamının kalitesine yönelik kalitenin tanımı ve tarihsel gelişimi	8
2.1.2. Çalışma yaşamının oluşumu ve gelişimi	15
2.1.2.1 Tarım toplumu	16
2.1.2.2 Sanayi toplumu.....	17
2.1.2.3 Bilgi toplumu.....	20
2.1.3. Çalışma yaşamının kalitesi kavramının tanımı	23
2.1.4. Çalışma yaşamının kalitesi kavramının tarihsel gelişimi	30
2.1.5. Çalışma yaşamının kalitesinin amacı ve önemi	31
2.1.6. Çalışma yaşamının kalitesini oluşturan unsurlar	34

2.1.6.1. İş sağlığı ve güvenliği	34
2.1.6.2. Yönetime katılma	37
2.1.6.3. Kariyer	40
2.1.6.4. İş güvencesi	41
2.1.6.5. İş yaşamı ve özel yaşam dengesi	43
2.2 Yaşam Kalitesi	45
2.2.1. Yaşam kalitesi kavramının tanımı	48
2.2.2. Yaşam kalitesi kavramının tarihsel gelişimi	49
2.2.3. Yaşam kalitesinin amacı ve önemi	52
2.2.4. Yaşam kalitesini oluşturan unsurlar	53
2.2.4.1. Ülke yönetimi	54
2.2.4.2. Ekonomik yapı	55
2.2.4.3. Hizmetler ve olanaklar	57
2.2.4.4. Meslek.....	58
2.2.4.5. Boş zaman.....	60
2.2.4.6. Aile.....	61
2.2.4.7. Bireylerarası ilişkiler	63
2.3. Bankacılık Sektörü	64
2.4. Çalışma Yaşamının Kalitesi, Yaşam Kalitesi ve Çalışma Yaşamının Kalitesinin Yaşam Kalitesi ile İlişkisi Üzerine Yapılan Çalışmalar	101
2.4.1. Çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar	102
2.4.2. Yaşam kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar	104
2.4.3. Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi ve bu alanda yapılan çalışmalar	108
2.4.3.1 Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi.....	108
2.4.3.2 Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisine yönelik çalışmalar	122
3. YÖNTEM.....	127
3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	128
3.2. Evren ve Örneklem	130
3.3. Veri Toplama Tekniği ve Analizi.....	131
3.3.1. Normallik Analizi	132
3.3.2. Açımlayıcı faktör analizi	136

3.3.3. Doğrulayıcı faktör analizi	144
3.3.4. Güvenilirlik analizi.....	146
4. BULGULAR ve YORUM	152
4.1. Giriş	152
4.2. Bulgulara İlişkin Başlıklar.....	152
4.2.1. Sayısal ve yüzdesel dağılıma ait bulgular	152
4.2.1.1. Cinsiyet	153
4.2.1.2. Yaş	153
4.2.1.3. Medeni durum.....	154
4.2.1.4. Eğitim durumu	155
4.2.1.5. Toplam iş deneyimleri	156
4.2.1.6. Katılımcıların çalıştıkları bankadaki toplam çalışma süreleri (iş deneyimleri)	157
4.2.1.7. Katılımcıların çalıştıkları bankadaki görevleri	158
4.2.1.8. Katılımcıların haftalık çalışma süreleri	159
4.2.1.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olma durumu	160
4.2.2. t-testi ve Varyans analizleri.....	161
4.2.2.1. t-testine ait bulgular	161
4.2.2.2. Varyans analizine ait bulgular.....	167
4.2.3. Korelasyon ve regresyon analizi	185
4.2.3.1. Korelasyon analizi.....	185
4.2.3.2. Regresyon analizi.....	187
5. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER	189
5.1. Sonuç ve öneriler	189
5.2. Tartışma.....	208
KAYNAKÇA	209
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLER DİZİNİ

Sayfa

Tablo 2.1. Kalite ile ilgili gelişim süreci içerisinde öne çıkan çalışmalar	9
Tablo 2.2. Küreselleşme öncesi ve sonrası kalite konusuna farklı yaklaşımlar	13
Tablo 2.3. Çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar	25
Tablo 2.4. OECD'ye ait bazı ülkelerinin yaşam kalitesi düzeyleri	50
Tablo 2.5. Yaşam kalitesini oluşturan unsurlar ve açıklamaları	53
Tablo 2.6. Yıllara göre ülkelerin işsizlik oranları	74
Tablo 2.7. X, Y ve Z Kuşağının iş ile ilgili özellikleri ve düşünceleri	87
Tablo 2.8. Bazı ülkelere ait bankacılık sektörünün sahip olduğu rakamsal değerlerin GSYİH'larına oranı	92
Tablo 2.9. 1929 ve 2008 Krizlerinin karşılaştırılması	97
Tablo 2.10. 2000-2016 yılları arası Türk bankacılık sektörünün rakamsal değerleri	98
Tablo 2.11. 2005-2010 Dönemi seçilmiş ülkelerin büyüme oranları (%)	99
Tablo 2.12. 2005-2010 Dönemi seçilmiş ülkelerin işsizlik oranları (%)	99
Tablo 2.13. Türk Bankacılık Sektörünün 2016 yılı aktif toplam, net kar, çalışan sayısı ve çalışan başına düşen ortalama kar değerleri	111
Tablo 3.1. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları	133
Tablo 3.2. Yaşam kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları	135
Tablo 3.3. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları (N=180)	138
Tablo 3.4. Yaşam kalitesi ölçeğinin açımlayıcı analiz sonuçları	142
Tablo 3.5. Uyum iyiliği indeksleri ve normal değerleri	144
Tablo 3.6. Çalışma yaşamı kalitesine ait uyum iyiliği indeksleri ve değerleri	144
Tablo 3.7. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait standart regresyon ağırlıkları	145
Tablo 3.8. Yaşam kalitesi ölçeğine ait uyum iyiliği indeksleri ve değerleri	145
Tablo 3.9. Yaşam kalitesi ölçeğine ait standart regresyon ağırlıkları	146
Tablo 3.10. Çalışma yaşamının kalitesi anketinin güvenilirlik analizi sonuçları (N=35)	147
Tablo 3.11. Yaşam kalitesi anketinin güvenilirlik analizi sonuçları (N=35)	147
Tablo 3.12. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları ...	148

Tablo 3.13. Yaşam kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları (N=180).....	149
Tablo 3.14. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeği	150
Tablo 3.15. Yaşam kalitesi ölçeği	151
Tablo 4.1. Katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin istatistiksel değerleri.....	153
Tablo 4.2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları	154
Tablo 4.3. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları	154
Tablo 4.4. Katılımcıların eğitim durumlarına göre yüzde dağılımları	155
Tablo 4.5. Katılımcıların toplam iş deneyimlerine göre dağılımları	156
Tablo 4.6. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerine göre dağılımları (iş deneyimleri)	157
Tablo 4.7. Katılımcıların görevlerine göre dağılımları	158
Tablo 4.8. Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre dağılımları	159
Tablo 4.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olma durumuna göre dağılımları	160
Tablo 4.10. Cinsiyete göre çalışma yaşamı kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180).....	161
Tablo 4.11. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	162
Tablo 4.12. Cinsiyete göre yaşam kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)	162
Tablo 4.13. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	163
Tablo 4.14. Medeni hale göre çalışma yaşamı kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180).....	163
Tablo 4.15. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler	164
Tablo 4.16. Medeni hale göre yaşam kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)	164
Tablo 4.17. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler	165
Tablo 4.18. Çalışılan bankanın kamu veya özel olmasına göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)	165
Tablo 4.19. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler	166
Tablo 4.20. Çalışılan bankanın kamu veya özel olmasına göre yaşam kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180).....	167

Tablo 4.21. Medeni durum değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	167
Tablo 4.22. Yaş değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	168
Tablo 4.23. Yaş değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	168
Tablo 4.24. Yaş değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	169
Tablo 4.25. Yaş değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	170
Tablo 4.26. Eğitim değişkenine göre çalışma yaşamı kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	171
Tablo 4.27. Eğitim değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	171
Tablo 4.28. Eğitim değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	173
Tablo 4.29. Eğitim değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	174
Tablo 4.30. Toplam iş deneyimi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	174
Tablo 4.31. Toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	175
Tablo 4.32. Toplam iş deneyimi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	175
Tablo 4.33. Toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	176
Tablo 4.34. İş deneyimi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	177
Tablo 4.35. İş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	177
Tablo 4.36. İş deneyimi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	178
Tablo 4.37. İş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	179
Tablo 4.38. Çalışılan görev değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	179
Tablo 4.39. Çalışılan görev değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	180

Tablo 4.40. Çalışılan görev değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	181
Tablo 4.41. Çalışılan görev değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	182
Tablo 4.42. Haftalık çalışma süresi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları.....	183
Tablo 4.43. Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler	184
Tablo 4.44. Haftalık çalışma süresi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları	184
Tablo 4.45. Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler	185
Tablo 4.46. Çalışma yaşamı kalitesi ve yaşam kalitesi faktörleri arasındaki korelasyon katsayıları	186
Tablo 4.47. İş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenlerinin, hizmetler ve olanaklar bağımlı değişkeni üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analiz sonucu	187
Tablo 4.48. Kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenlerinin, boş zaman bağımlı değişkeni üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analiz sonucu	188

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 3.1. Araştırmanın kavramsal modeli	128
Şekil 4.1. Katılımcıların yüzde olarak cinsiyete göre dağılım grafiği	153
Şekil 4.2. Katılımcıların yüzde olarak yaşlarına göre dağılım grafiği	154
Şekil 4.3. Katılımcıların yüzde olarak medeni durumlarına göre dağılım grafiği	155
Şekil 4.4. Katılımcıların eğitim durumlarına göre yüzde olarak dağılım grafiği	156
Şekil 4.5. Katılımcıların toplam iş deneyimlerine göre yüzde olarak dağılım grafiği.....	157
Şekil 4.6. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerine (iş deneyimlerine) göre yüzde olarak dağılım grafiği	158
Şekil 4.7. Katılımcıların görevlerine göre yüzde olarak dağılım grafiği	159
Şekil 4.8. Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre yüzde olarak dağılım grafiği	160
Şekil 4.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu ve özel banka olma durumuna göre yüzde grafiği	161

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

AMOS	:	Analysis of Moment Structures
ANOVA	:	Varyans Analizi
BDDK	:	Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurulu
DFA	:	Doğrulayıcı Faktör Analizi
EFT	:	Elektronik Fon Transfer
FDIC	:	Federal Deposit Insurance Corporation
FED	:	Federal Reserve System
GSYİH	:	Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla
ILO	:	International Labour Organization
İSG	:	İş Sağlığı ve Güvenliği
KMO	:	Kaiser- Meyer-Oklin değeri
OECD	:	Organisation for Economic Co-operation and Development
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences
SWIFT	:	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
TBB	:	Türkiye Bankalar Birliği
TCMB	:	Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası
TSMF	:	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TÜBİTAK	:	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜFE	:	Tüketici Fiyat Endeksi
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu
ÜFE	:	Üretici Fiyat Endeksi
VOIP	:	Voice Over Internet Protocol
YEM	:	Yapısal Eşitlik Modelleri

1. GİRİŞ

Toplumların sosyal ve ekonomik yönden gelişim süreçlerini oluşturan dönemleri tarım toplumu, sanayi toplumu ve bilgi toplumu olarak ifade etmek mümkündür. Sanayi toplumunda modern dönem yaşanmış iken, bilgi toplumu olan şu an ki toplumumuzun yaşadığı dönem post modern dönem olarak adlandırılmaktadır (Alparslan ve Kutanis, 2007, ss. 49-50).

Modern dönem bugünkü anlamı ile çalışma yaşamının sanayi toplumu içerisindeki doğuşunu, post modern dönem ise çalışma yaşamının bilgi toplumu içerisindeki gelişimini ifade etmektedir.

Modern dönemin başlangıcı olan sanayi toplumu içerisine, tarım toplumundan gelen bireylerin, bir anda uzun çalışma saatleri, düşük ücret, ağır fiziksel çalışma koşulları, acımasız işçi işveren mücadeleleri, iş tatminsizliği, işe yabancılaşma, kötü çalışma ortamı, işçi sağlığı ve güvenliğindeki yetersizlikler, adaletsiz ücret sisteminin varlığı gibi zor iş koşullarında çalışmak zorunda kaldıkları bilinmektedir. O dönem de çalışanlar tarafından bu zor iş koşullarına uzun süre uyum sağlayamayarak toplu halde haklarını savunabilme adına zorlu bir mücadele içerisine girilmiş ve işverenler üzerinde belirli bir baskı unsuru oluşturulmuştur. Hükümetler tarafından da o dönemde ilki kadın ve çocuk çalışanlar için çalışma süreleri ve çalışma yaşı ile ilgili yapılan düzenlemeler olmak üzere iş yaşamını düzenleyici çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Post modern dönemin başlangıcı olan 1980'li yıllara gelindiğinde ise bilgi çağının da doğuşunu sağlayan bilim ve teknoloji alanında gelişmelerin yaşandığı görülmektedir. Bilim ve teknolojideki bu gelişmeler sürekli değişim halinde olan çalışma yaşamını da etkilemektedir. Bu dönemde yaşanan küreselleşme ve yoğun rekabet ortamında çalışanların performansını, örgütsel bağlılığını ve verimliliğini arttırma adına çalışma yaşamının kalitesi kavramına doğru bir gelişmenin yaşandığını ifade etmek mümkündür (Kaymaz, 2003, <https://www.isguc.org/?p=article&id=32&cilt=5&sayi=1&yil=2003>).

Çalışma yaşamının kalitesinin toplumdaki sosyo-ekonomik değişim ve gelişimlere bağlı olarak meydana gelen bir oluşum olduğu bilinmektedir. Aynı zamanda çalışma yaşamının kalitesi bireylerin işlerine yönelik düşünce, beklenti, ihtiyaç ve davranışlarını yönlendiren, oluşan ya da oluşacak çalışma yaşamı sorunları için çözüm üreten bir yapı (Toplu, 1999, s. 224) olarak tanımlanmaktadır. Diğer taraftan çalışma yaşamının kalitesinin yaşamın bir bütün olması nedeniyle yaşam kalitesinden ayrı olamayacağı düşünülmektedir.

Çalışma yaşamının kalitesinin önem kazandığı, geleneksel örgütlerin yerini alan günümüzün çağdaş örgütlerinde çalışanlar ön plana çıkmaktadır. Örgütlerde bilgiyi yaratan, kullanan, aktaran uzmanlık seviyesindeki bu çalışanların beklentileri sadece ekonomik anlamda olmayacağı, yaşam kalitesi gibi farklı beklenti ve ihtiyaç içinde olabilecekleri öngörülmektedir. Çağdaş örgütler çalışanlarının motivasyonunu, verimliliğini, performansını arttırmak, örgüte bağlılığını, örgüt ile ortak hedefler geliştirmesini sağlayabilmek adına bir rol üstlenmektedir (Kaymaz, 2003, <https://www.isguc.org/?p=article&id=32&cilt=5&sayi=1&yil=2003>). Bu sayede Şamlı, Sirgy, Meadow'a (1987) göre, yaşama dair tüm istek ve ihtiyaçların elde edilmesi neticesinde bireye mutluluk ve doyum hissinin yaşatılması (Dündar, 1993, s. 50) olarak tanımlanan yaşam kalitesini iyileştirmek ve geliştirmek durumuna da katkı sağlayabilmektedir.

Maksim Gorki'nin "iş mutluluk verici olduğunda yaşam eğlencelidir, iş bir görev olduğunda yaşam esarettir" (Yıldırım ve Demirel, 2015, s. 142) sözlerinden yola çıkarak çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi inceleyebilmek bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Ayrıca çalışmanın teorik kısmının desteklenmesi amacıyla gerçekleştirilen uygulama kısmında hizmet sektörü ele alınmaktadır. Fizikselden çok zihinsel yorgunluğa yol açabilecek, iş yükü, stres, bıkkınlık hissi ve tükenmişliğin yaşanabilme ihtimalinin fazla olduğu ve iş dışı yaşamın bundan etkilenebileceği düşüncesi ile hizmet sektöründe yer alan bankacılık sektörü araştırma konusu olarak seçilmiştir. Ayrıca çalışma yaşamının kalitesinin, yaşam kalitesi ile ilişkisinin belirlenmeye çalışılması birey, örgüt, toplum ve ülke gelişimi bağlamında araştırmanın önemini ifade etmektedir. Şöyle ki çalışanların bilgi, beceri, yetenek ve tecrübelerinde yaşanacak gelişmeler örgüt gelişimine katkı sunacaktır, örgüt gelişimi ise toplum ve ülke gelişimine etki edebilecektir.

Araştırmanın alan yüzünde sırasıyla kalite konusu ve gelişimine, çalışma yaşamının kalitesinin tanımına, tarihsel gelişimine, önemine ve amacına yer verilmiştir. Ayrıca çalışma yaşamının kalitesinin oluşumuna etki eden unsurlar açıklanmıştır. Bir sonraki bölümde, yaşam kalitesi kavramının tanımı, gelişimi, önemi ve amacına, yaşam kalitesini oluşturan unsurlara (faktörlere) yer verilmiştir. Takip eden bir sonraki bölümde çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile olan ilişkisi incelenmiştir. Son bölüm olan uygulama kısmında ise, Eskişehir ilindeki bankacılık sektörü üzerinde teorik kısmı destekleyici nicel bir uygulama gerçekleştirilmiştir.

1.1. Sorun

Bu çalışmada çalışma yaşamında kalite konusuna, çalışma yaşamında kaliteye neden ihtiyaç duyulduğu bakış açısı ile yaklaşılmış, kalite kavramından yola çıkılarak çalışma yaşamının kalitesi kavramına ulaşılmıştır. Ayrıca çalışma yaşamının kalitesi ile bireylerin çalışma dışı yaşamlarından memnuniyet düzeylerini ifade eden yaşam kalitesi arasındaki ilişki değerlendirilmiştir.

1980'li yıllarda gerçekleşen bilim ve teknoloji alanındaki gelişmeler küreselleşme, rekabet ortamı, uluslararası pazar, uluslararası örgütlerin oluşumu vb. nedenler ile insan kaynakları yönetimi stratejik önem kazanmıştır. İnsan kaynakları yönetiminin örgütlerin en önemli varlığı haline gelen insan faktörünü yönetebilmek, geliştirebilmek performans, verimlilik, motivasyon vb. konularda ön safhalara taşıyabilmesi için de çalışma yaşamında kaliteye ihtiyaç duyulmuştur. İnsan kaynakları yönetimi örgütlerin sürdürülebilirliğini, kârlılığını, rekabet edilebilirliğini amaç edinirken; çalışanların örgüte bağlılık, yeteneklerinin gelişimi, motivasyon artışı sağlama da çalışma yaşamının kalitesini bir araç olarak kullanmaktadır. Bunu çalışanların beklenti, istek ve ihtiyaçlarını önceden tahmin ederek, örgütün hedefleri ile çalışanların hedeflerini birleştirebilmek adına yönetime katılma, kariyer, iş sağlığı ve güvenliği, iş güvencesi ve iş yaşamı ile özel yaşam dengesini kurmaya çalışarak gerçekleştirebilmektedir. Son zamanlarda insan kaynakları yönetiminin sadece çalışma yaşamının kalitesine odaklanarak çalışanlarından iş için gerekli performans, verimlilik gibi kazanımların elde edilmesinde yeterli olamayacağı; ayrıca yaşam kalitesine yönelik gereksinimlerin de dikkate alınması gerekebileceği yönünde çalışmalara da ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

Bireylerin sadece çalışma yaşamlarında değil, çalışma dışı yaşamlarında da belli bir kaliteye ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Bireyler için çalışma dışı yaşamda ülke yönetimi, ekonomik yapı, çevreden alınan hizmetler ve olanaklar, meslekleri, kendilerine ait boş zaman, aileleri ve de diğer bireyler ile ilişkilerinin önemli olabileceği değerlendirilmektedir. Bu amaçla insan kaynakları yönetiminin çalışma yaşamının kalitesi gibi yaşam kalitesine yönelik olarak da çalışanların ihtiyaçlarını dikkate alması gerekliliği düşünülebilir.

Buradan yola çıkılarak bireylerin çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi üzerinde etkisinin söz konusu olabileceği söylenebilir. Bu çalışmada, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki iş yükü açısından oldukça yoğun bir sektör

olan bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik olarak incelenmektedir. Sektör seçiminde her ülkede ekonominin merkezini oluşturan bankacılık sektörünün bir nevi ülkenin diğer ülkeler ile rekabetini, var oluşunu, devamlılığını sağlayan öncü sistemlerden biri olma özelliği etkili olmuştur. Bu nedenle araştırma bankacılık sektörüne yönelik gerçekleştirilmiş ve sektör çalışanlarına yönelik olarak çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasında bir ilişkinin olup olmadığı araştırılmıştır. Diğer bir ifade ile, sektör çalışanlarının çalışma yaşamlarında karşılaştıkları olumlu ya da olumsuz durumların özel yaşamlarına etkisinin olup olmadığı değerlendirmeye alınmıştır. Dolayısıyla araştırmanın sorununu “Eskişehir ili bankacılık sektöründe çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi var mıdır?” sorusu oluşturmaktadır.

1.2. Amaç

Bu çalışmanın amacı banka çalışanlarına sağlanan çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeyini belirleyerek, çalışma yaşamının kalitesine ait iş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş güvencesi, iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörlerinin, yaşam kalitesine ait olan ülke yönetimi, ekonomik yapı, hizmetler ve olanaklar, meslek, boş zaman, aile, bireylerarası ilişkiler faktörleri ile ilişkisinin ve etkisinin olup olmadığını incelemektir (Korelasyon ve regresyon). Ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini belirleyerek, çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesini etkileyen faktörlere yönelik algıları ve düşünceleri arasındaki farklılıkları ortaya koyabilmektir (t-testi ve Anova).

Bu çalışma Eskişehir’de faaliyet gösteren kamu ve özel bankaların çalışanlarına sundukları çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeyinin çalışanlar tarafından beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama oranlarını ölçmek için gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada elde edilen verilerin normal dağılımı söz konusu olup, parametrik testler olan t-testi, varyans analizi, Pearson korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Bu çalışmanın bağımsız değişkenini çalışma yaşamının kalitesi, bağımlı değişkenini ise yaşam kalitesi faktörleri oluşturmaktadır.

1.3. Önem

İnsanlık ilk zamanlarından bu yana içgüdüsel olarak yaşamın her alanında kendini güvende hissetme ve refah seviyesini artırma amacı ile hareket etmektedir. Bu sebeple birey, örgüt ve toplumlar sahip oldukları tüm kaynakları yaşam koşullarını en üst seviyeye taşımak için kullanmaktadır (Karamık ve Şeker, 2015, s. 576). Günümüzde

bireyler yaşam standartlarını arttırarak, yaşam kalitesine sahip olabilmek için yaşamın diğer parçası olan çalışma yaşamı içerisinde bulunmak zorundadır. Dolayısıyla bireylerin tüm yaşamını oluşturan çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşam önemli bir araştırma konusu olarak tanımlanabilir.

Bireylerin çalışma yaşamının kalitesinin ve yaşam kalitesinin bireyin kendisi kadar, örgüt, toplum ve ülke gelişmişliği açısından da önemli olabileceği düşünülmektedir. Şöyle ki, çalışma yaşamı ile ilgili tüm ihtiyaç ve beklentilerine ulaşabilen, yetenek ve becerilerini geliştirerek işinde rahatlıkla kullanabilen, iş memnuniyeti olan örgüt çalışanlarının çalışma dışı yaşamlarında da belli bir kaliteye sahip olup olmadıklarının araştırılması birey, örgüt, toplum ve ülke gelişimi için önemli katkılar yapabileceği düşünülmektedir.

Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili literatür incelemesi gerçekleştirilmiş ve ulusal literatürde çok fazla çalışmanın yer almadığı, yaşam kalitesi ile ilgili çalışmaların ise, genellikle sağlık sektörü üzerinde yoğunlaştığı gözlenmiştir. Çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi ilişkisini araştıran çalışmaların ise sınırlı sayıda gerçekleştirildiği görülmektedir.

Bu çalışma, hizmet sektörü gibi ölçeklendirilmesi zor bir sektörde ve iş yükünün yoğun olduğu bankacılık sektöründe nicel olarak gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla bu yönde literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bankacılık sektörü, ülkenin ekonomik büyümesine etki eden önemli bir sektör olarak bilinmektedir. Sektörün bireylere ve örgütlere sağladığı sermaye kaynakları ile verdiği krediler, bireylerin ve örgütlerin ekonomik gelişimini sağlamaktadır. Örgütler ise önemli bir yönetim felsefesi olan çalışma yaşamının kalitesini kullanarak, çalışanlarının performansı ve verimliliklerini arttırmakta ve varlıklarını sürdürmektedir. Örgütler bir yandan sundukları hizmet/ürün kalitesi ile toplumların refah seviyesine, yaşam kalitesine katkı sunmakta, bir yandan da devlete verdiği vergiler ile ekonomik büyümeye yardımcı olmaktadır. Bankalarda birer örgüt olarak, aynı sistem içerisinde hem sistemin dönmesini sağlayarak hem de sistemin bir parçası olarak toplumun yaşam kalitesini arttırma yönünde önem taşımaktadır.

Bu araştırmanın literatüre sunacağı diğer katkılar arasında, örgütsel performansın arttırılarak örgüt devamlılığının sağlanmasında, çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığının belirlenebilmesidir. Eğer etki söz konusu ise, hangi yönde olduğunun tespit edilmesi örgütlerdeki insan kaynakları

yönetiminin çalışma yaşamına yönelik gerçekleştireceği uygulamaların şekillendirilmesinde önem arz edebilmektedir. Etki söz konusu değil ise, bunun nedeninin örgütsel bir nedene bağlı olup olmadığının ortaya konulması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca çalışma, bankacılık sektöründeki çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi ile ilgili olağan durumu ortaya koyarak ileride yapılacak bu konudaki çalışmalar ile kıyaslama imkânı sunmaktadır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın varsayımları aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır:

1. Bankacılık sektöründe gönüllülük esasıyla uygulanan anketin katılımcılar tarafından samimiyetle ve içtenlikle cevaplandığı varsayılmıştır. Anketin sadece akademik çalışmada kullanılacağı belirtilmesine rağmen ankete katılmada tereddütte bulunan çalışanlara anket sunulmamıştır,
2. Sektör çalışanlarından oluşturulan örneklem kapsamında yer alan verilerin evreni temsil ettiği varsayılmıştır,
3. Anketi oluşturan ölçeklerin ilgili konuyu tam olarak ölçtüğü düşünülmektedir,
4. Ankette yer alan maddelerin katılımcılar tarafından tam anlaşıldığı varsayılmıştır. Çünkü anketler katılımcılara elden dağıtılmış ve cevaplama süresince yanlarında bulunularak, anlaşılmayan noktalarda birebir açıklama yapılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır:

1. Araştırmanın zaman ve maliyet açısından sadece Eskişehir ilinde gerçekleştirilmesi,
2. Araştırmanın Eskişehir ilinde bankacılık sektörüne uygulanması nedeniyle diğer sektörlerde veya kuruluşlarda yapılacak araştırma sonuçlarına göre farklılık gösterebilmesi,
3. Sektör çalışanlarının kendilerine sunulan çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi anketlerini, bankalarının kendilerine deneme amaçlı yönetilmiş olup olmadığı konusunda endişeli yaklaşımları, bazı banka müdürlerinin çalışanlarına ankete katılımlarında engel olmaları, bazı sektör çalışanlarının ise

zihinsel yorgunlukları nedeniyle ankete katılımda isteksiz olmaları,

4. Araştırmaya çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesini etkileyen tüm faktörlerin dâhil edilememesi,
5. Elde edilen sonuçların bireylerin araştırılan konu ile ilgili düşünce ve değerlendirmelerini belirttiği ve bu düşünce ile değerlendirmelerin zamanla değişime uğrayabileceği düşünülebileceğinden, araştırma gerçekleştirildiği dönem ile sınırlandırılabilir.

1.6. Tanımlar

Örgüt: “Belli amaçlara ulaşmak için bir araya gelmiş insanların, karşılıklı işbirliği ve koordinasyon içinde ortak hedeflere yönelik çabalarından oluşan gruplar” (Aytaç, 2004, s. 191) olarak belirtilmektedir.

Çalışan: Örgüt ile gerçekleştirilen bir iş sözleşmesine bağlı olarak kendisine verilen görevi yerine getiren birey olarak tanımlanabilir.

Kalite: “İnsana değer verme, sürekli değişim ve yenileme ile aynı anlamı taşıyan” (Erem, 2003, s.4) bir kavram olarak tanımlanmaktadır.

Çalışma yaşamının kalitesi: Rose, Beh, Uli ve Idris (2006)’e göre, bir yönetim felsefedir veya örgütlere değerli katkılar yapabilecek sorumluluk sahibi, yetenekli, güvenilir kişileri elde tutmayı sağlayan temel prensipler olarak ifade edilmektedir (Islam, 2012, s. 25).

Yaşam kalitesi: “Kişinin temel ihtiyaçlarını karşıladığı ruhsal, zihinsel ve kültürel gelişmesi için uygun olanaklara kavuştuğu yaşam” (Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s. 23) olarak tanımlanmaktadır.

Bankacılık sektörü: “Mevduat kabul eden, fon toplayan, topladığı bu kaynakları fon ihtiyacı olan gerçek ve tüzel kişilere, devlete kısa ve uzun vadeli kredi olarak aktaran finansal kurumlar” (Yetiz, 2016, s. 107)’in faaliyetlerini gerçekleştirdikleri sektör olarak ifade edilmektedir.

2. ALANYAZIN

2.1 Çalışma Yaşamının Kalitesi Kavramı

Günümüzde örgütlerin üretilen ürün veya hizmet kalitesinde diğer örgütlere göre fark yaratabilmek adına en önemsedığı kavramlardan biri, çalışma yaşamında kalite konusudur.

Çalışma yaşamının kalitesi kavramının anlaşılabilirliği noktasında öncelikle çalışma yaşamına yönelik kalitenin incelenmesi gerekliliği düşünülmüştür.

2.1.1. Çalışma yaşamının kalitesine yönelik kalitenin tanımı ve tarihsel gelişimi

Günümüz toplumunda bireylerin yaşamlarının her alanında sıklıkla karşılaşılabileceği kalite kavramı (Özden, 2005, s. 129), oldukça yaygın kullanılan ve önem verilen bir kavram olma özelliği taşımaktadır. Genel anlamı ile kalite denildiğinde örgütlerin hizmet veya mal ürettikleri müşterilerini memnun edebilme adına örgütün tüm bölümlerinde bir uyum yakalayarak belirli kısıtlar dâhilinde azami çıktıyı yakalayabilme çabası olarak ifade edilmektedir (Öncü, Kutukız ve Koçoğlu, 2010, s. 240).

Kalite her birey veya sektörün kendi tanımına sahip olduğu özel bir kavram olması nedeniyle, literatürde sayısız kalite tanımı yer almaktadır (Hellman ve Liu, 2013, s. 105). Joseph Juran kaliteyi kullanım ve amaç için uygunluk olarak tanımlarken (Yusof, 1999, s. 55), kalite uzmanı Philip Crosby ise kaliteyi gereksinimlere uygunluk olarak ifade etmektedir (Hellman ve Liu, 2013, s. 105). Taner ve Kaya'ya (2005, s. 354) göre, “kalite, bir şeyin belirlenmiş veya imal edilmiş gereksinimlerinden derlenen özelliklere ve niteliklere ne ölçüde sahip olduğu” şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca kalite “bir mal veya hizmetin müşteri gereksinim ve beklentilerini karşılayabilme yeteneğidir” veya “bir ürün veya hizmetin özelliklerinin, mevcut veya ileride gerek duyulabilecek alıcı ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneği olarak” ifade edilmektedir (Zengin ve Erdal, 2000, s. 45). Kalite bir nesne, ürün veya hizmeti diğer ürün, hizmet veya nesneden üstün kılan özellik olarak da belirtilmiştir (Sojka, 2014, s. 289). Bu nedenle kalitenin ürün ve hizmet kalitesine göre ayrımına uğraması söz konusu olmaktadır. Ürünler müşterilerin algıladığı genel kaliteyi yansıtan fiziksel boyutlara sahip iken hizmet kalitesi, hizmet üretilirken ortaya çıkan tecrübelere dayandırılmaktadır (Hellman ve Liu, 2013, s. 105). Çalışma yaşamının kalitesi kavramında yer alan kaliteyi anlatan en yakın tanım ise, “kalitenin insana değer verme, sürekli değişme ve yenileme ile aynı anlamı taşıdığı” nı (Erem, 2003, s. 4) belirten tanımlamadır. Başka bir anlatım ile, ürünlerin veya hizmetlerin sunumundaki kalite, her örgütün müşteri tabanını korumayı ve gelecek için genişletmeyi hedeflemesi ile başlamaktadır. Ayrıca müşterilerinin ihtiyaçlarını fark ettiği ve bu ihtiyaçları karşıladığı ölçüde de örgüt yönetiminin her alanında önemli bir unsur olarak ifade edilen kavram

niteliği taşımaktadır (Öncü, Kutukız ve Koçoğlu, 2010, s. 240). Tüm bu anlatımlardan yola çıkılarak çalışma yaşamının kalitesi kavramında yer alan kalite, çalışan bakış açısı ile çalışma yaşamına yönelik kalite anlayışıdır. Diğer bir ifade ile, ürün ya da hizmet kalitesi müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılarken, çalışma yaşamının kalitesi ise çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktadır. Çalışma yaşamının kalitesi sayesinde verimli ve performansı yüksek olan çalışanlar, ürün ve hizmet kalitesini arttıracak müşteri memnuniyetini de yükseltecektir.

Kalite konusu ilk kez fiziksel ürünlerin tanımı ve ölçümü ile alakalı olarak incelenmeye başlanmış ve bu yöndeki çalışmalar kalite ile ilgili yapılan öncü çalışmalar olarak gerçekleştirilmiştir (Öncü, Kutukız ve Koçoğlu, 2010, s. 240; Al-Ibrahim, 2014, s. 123). Kalite konusu tarih boyunca üzerinde düşünülen ve çalışmalar yapılan bir kavram olarak, günümüzde de önem verilen bir kavram olma niteliğini devam ettirmektedir. Birçok akademik ve ticari yayınlarda, medyada ve eğitim seminerlerinde belki de en çok tekrar edilen konu kalite kavramıdır (Reeves ve Bednar, 1994, s. 419). Kalite bir dereceye kadar iş dünyasında hep mevcut olmuştur ama kalitenin bilimsel ilkelere ve doğru istatistiksel ölçümlere dayandığı dönem 20.yy'da gerçekleşmiştir (Al-Ibrahim, 2014, s. 123). Kalite konusu ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında birçok araştırmacı tarafından tarih boyunca çeşitli çalışmalar gerçekleştirildiği gözlenmektedir. Bu anlamda aşağıdaki Tablo 2.1'de kalitenin yıllar itibari ile gelişim süreci içinde öne çıkan çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 2.1. Kalite ile ilgili gelişim süreci içerisinde öne çıkan çalışmalar (Güvenli, 2006, s. 56.)

Tarih	Öncü	Uygulama
1900	Frederick Taylor	Üretim-planlamanın birbirinden ayrılması, endüstri devriminin başlangıcı
1907	Henry Ford	Hareketli üretim bandında uygulanması ile seri üretim
1931	Walter Shewhart	İstatistiksel Kalite Kontrol Tekniklerinin uygulanmaya başlanması.
1950	Edwards Deming	Japonya'da istatistiksel Kalite Kontrol'ün tanınması
1952	Juse	Kalite Kontrol Dergisinin çıkışı
1954	J. M. Juran	Juran' ın seminerlerinde kalitenin yönetsel yanlarının vurgulanması
1956	Juse	Radyo yayınları ile kalite bilincinin yerleştirilmeye çalışılması
1957	A. Feigenbaum	Toplam Kalite Kontrol kavramının ortaya çıkışı ve kalitede bütünsellik adımı
1961	P. Crosby	Sıfır hata ile üretimin gerçekleştirilebileceğinin kanıtlanması
1962	K. Ishikawa	Kalite Kontrol Çemberlerinin tanıtılarak yaygınlaştırılması
1965	G. Taguchi	İstatistiksel Deney Tasarımı ile tasarım aşamasında mükemmeli arayışı

Tablo 2.1. (Devam) *Kalite ile ilgili gelişim süreci içerisinde öne çıkan çalışmalar* (Güvenli, 2006, s. 56).

1969	K. Steel	Kalite Fonksiyon Yayılımı ile kalite gereksinimlerinin tasarımı yansıtılması
1970	S. Shingo	Üretimde Poke Yoke adlı hata önleyicilerin kullanılmaya başlanması
1976	T. Ohno	Tam zamanında üretim sisteminin uygulanmaya başlanması

Kalitenin gelişimi ürün kalitesi, hizmet kalitesi, çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi olarak biri diğerinin oluşumunu sağlayan süreçlerden meydana gelmektedir.

Kalitenin tarihsel süreci ilk olarak ürün kalitesi yönünde gelişmeye başlamıştır. Kahire yakınlarında bir Mısır kenti olan Giza'ya ait büyük piramitlerin inşasının şaşırtan bir kalitede gerçekleştirildiği görülmektedir. Bilim adamları tarafından piramitlerin inşasında kullanılan araçları ve ölçümleri işinde uzman bireylerin kullandığı ve kaliteyi sağlamak için üst düzey bir sisteme sahip olunması gerekliliği vurgulanmaktadır. Ayrıca tarihçiler tarafından Mısır dönemine ait ve kaliteye verilen önemi ispat etmekte olan kalite denetçilerinin resmedildiği bir mağaranın bulunduğu bilinmektedir. Kalite ile ilgili tarihten bir başka önemli gelişme ise Hammurabi kanunlarıdır (Hellman ve Liu, 2013, s. 106). Kral Hammurabi tarafından Babil krallığını yönetimi sırasında inşaat sektöründe ürün kalitesine vurgu yapan önemli bir karar alındığı bilinmektedir (Al-Ibrahim, 2014, s. 125). Hammurabi kanunlarına göre, inşaatçının yaptığı bir ev sahibi içindeyken yıkılır ve sahibinin ölümüne neden olur ise inşaatçı da ölüm cezasına çarptırılacaktır. Eğer ev sahibinin çocuğu bu yıkımda ölür ise inşaatçının çocuklarından birinin öldürülmesi söz konusu olabilecektir. Bu kanun maddesi ilk olarak acımasızca görünse de ana teması olarak emek ve ürün sorumluluğu ile ilgili bir mevzuat oluşturma çabası üstlendiği için olumlu etki yaratabilmektedir. Ayrıca Hammurabi yasasında ücretler, ekonomi işlemleri ve sözleşmeler ile ilgili kodların da yer aldığı bilinmektedir. Hammurabi kanunundan birkaç yüzyıl sonra, Chou Anayasası Çin'de yapılmıştır. Bu anayasa ile kamu yönetimi ve devletin başkanının hükümeti nasıl kontrol edeceği düzenlenmiştir. Ayrıca Chou Anayasası günümüzde de kullanılmakta olan ilk sistematik organizasyon yapısını oluşturmakta, diğer bir ifade ile temel düzeyde ilk kalite sistemi olması ile önemli bir özellik taşımaktadır (Hellman ve Liu, 2013, s. 106).

Kalite ile ilgili diğer gelişmelere bakıldığında, Avrupa'nın Ortaçağ'dan (500-1500) önce Antik Yunan devri ve Roma İmparatorluğu tarafından yönetilerek her iki

dönemde de modern topluma önemli katkılar sunulduğu ve kalite kavramına önem verildiği gözlenmektedir. Bu dönemde yetenekli ustalar çok çeşitli metal, çelik ve deri ürünleri ürettiklerinden 500-1500 yılları arası ustalığın çağı olarak isimlendirilmiştir. Bu dönemde zanaatkârlar arasında Loncalar adı verilen birliklerin oluşturulduğu bilinmektedir. Ortaçağda Avrupa’da Loncaların kalite üzerine üretici ve denetleyici rolü üstlendiği görülmektedir. Ayrıca bu dönemde bilgi ve deneyim usta-kalfa-çırak aralığında paylaştırılmıştır. En yüksek kalifiye zanaatkârların, çıraklarına kalitenin üretilmesini ve sağlanmasını öğrettikleri gözlemlenmiştir (Hellman ve Liu, 2013, s. 107). Bu dönemde zanaatkârların ürünleri sıklıkla kontrol edilmiş ve 19. yy’ın başında Sanayi Devrimi’ne kadar sürekli olarak kullanılan bir yöntem olan yüksek kaliteli mallar özel sembollerle işaretlenmiştir (Al-İbrahim, 2014, s. 125).

Kalite tarihinde bir sonraki önemli dönemin Sanayi Devrimi olduğu bilinmektedir. İş odaklı çalışma yaşamının hâkim olduğu bu dönemde ürünlerin üretimi niteliğine göre değil, niceliğine önem verilerek gerçekleştirilmiştir. Frederick W. Taylor tarafından bu dönemde yeni bir üretim yöntemi ve yönetim felsefesi geliştirilmiştir. Taylor’ın adı verilen ve “Taylor felsefesi” olarak isimlendirilen sistemde mevcut çalışanların verimliliğini daha da arttırabilmek için zamanla yarış içerisinde olan performans artışı sağlamaya odaklı bir yöntem geliştirilmiştir. Taylorizm’in arkasındaki düşünce, planlama fonksiyonunu ve üretimi bölmek şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde planlamadan uzman mühendislerin, kalite kontrolden de ustaların sorumlu tutulduğu görülmektedir. Zaman geçtikçe örgütler tarafından kaliteyi sağlamak için belirli bir grubun oluşturulduğunu ifade etmek mümkündür. Modern üretim hattı sisteminin keşifçisi Henry Ford’un kalite sisteminin oluşturulmasında etkili bir kişi olduğu bilinmektedir. Ayrıca Ford farklı görevlere sahip iş istasyonlarından oluşan dengeli montaj hattını da tanıtan birey olarak bilinmektedir. Kalite konusunda önemli diğer bir kişinin ise, Walter Shewhart olduğu bilinmektedir. Walter Shewhart spesifikasyon, üretim ve muayeneden oluşan basit bir kalite geliştirme tekerleği kurarak ürün kalitesi konusunda ilk büyük gelişmeyi gerçekleştirmiştir. Shewhart, Hawthorne fabrikasındaki Bell laboratuvarları için çalışırken, Taylorizm’in temelini oluşturan soğuk ve sert yönetim tarzının en etkin yönetim tarzı olmadığını savunan kişilerden biri olmuştur (Hellman ve Liu, 2013, s. 107-108).

Ürün kalitesi ile ilgili diğer önemli gelişme ise, II. Dünya Savaşı’nın hemen öncesinde savaşa ilgili imalat verimliliğinin olağanüstü biçimde genişletilmesi olarak

ifade edilebilir. Böylelikle çalışma yaşamında kaçınılmaz olarak ürün ve performansa odaklanma zorunluluğu doğmuştur (Al-İbrahim, 2014 s. 126). II. Dünya Savaşı sırasında Shewhart'ın icat ettiği istatistiksel süreç kontrolü kullanılarak, malzemelerin, silahların ve mühimmatların güvenilir bir kalite de olmaları sağlanmıştır. Daha sonra Juran ve Deming kalitenin gelişiminde tartışmasız en etkili iki kişi olarak belirmeye başlamıştır. Diğer bir anlatımla, II. Dünya Savaşı'nda yıkıcı tahribata uğrayan Japonya'nın yeniden inşasında, Amerika büyük rol oynamış ve 1945'de Japonya'nın yeniden inşası için Joseph Juran ve Walter Deming görevlendirilmiştir (Hellman ve Liu, 2013, s. 108). Deming, Shewheart'ın istatistiksel kalite kontrol fikirlerini bir dizi konferans aracılığıyla Japon mühendis ve CEO'ları bilgilendirmek için kullanmıştır (Al-İbrahim, 2014, s. 126). Juran, Japon ürününün kalitesini yükseltmeye yardımcı olması amacıyla Japon bilim adamları ve mühendislerinin bir araya geldiği kalite kontrol teknikleri üzerine ders vermek ve kaliteyi yönetmek için çalışmalarını sürdürmüş ve bu yöndeki çalışmalarının sürekliliği ile kalite konusunda etkin kişi olma özelliğini devam ettirmiştir (Yusof, 1999, s. 58).

Kalite konusunda kurumsal anlamda yaşanan gelişmeler ile ilgili, 1946 yılında kalite ile ilgili üç büyük organizasyonun kurulmasından söz edilebilir.

1. Amerikan Kalite Derneği: İkinci Dünya Savaşı sonrasında Amerika'luların kaliteyi arttırmak istemeleri sebebiyle kurulmuştur.
2. Uluslararası Standardizasyon Örgütü: 25 ülkenin temsilcilerinin bir araya gelmesi ile Londra'da kurulmuştur.
3. Japon Bilim İnsanları ve Mühendisleri Birliği: Bilim ve teknolojinin ilerlemesi için gerekli olan sistematik araştırmayı teşvik etmek amacıyla kurulmuştur (Hellman ve Liu, 2013, ss. 108-109).

1950 ve 1960'lara gelindiğinde, Amerika'da tüketimin altın çağını yaşandığı bilinmektedir. Burada dikkati çeken fabrikaların nicelik üzerine yoğunlaşmaları, Japonya'nın ise nitelik üzerine diğer bir ifade ile, kalite konusuna yoğunlaşmasıdır. Küreselleşme ile, bilim ve teknolojiye hızlı gelişmeler yaşanmaya başlanmış ve bu sayede hizmet sektörü ve hizmet kalitesi gibi kavramlar ön plana çıkmaya başlamıştır. Her örgütün, müşterilerine daha iyi hizmet sunabilmek için öncelikle çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanma zorunluluğunu fark ettiği bir dönem yaşanmaya başlanmıştır. Bu dönemde çalışma yaşamının kalitesine yönelik bir arayış doğmuş, çalışmalar gerçekleştirilmeye başlanmış ve örgütlerde bu yöndeki görev insan

kaynakları yönetiminin sorumluluğuna bırakılmıştır. Küreselleşme ile önemi artan insan kaynakları yönetiminin amaçlarından biri, çalışanların verimliliğini ve performansını arttırarak örgütün rekabet, sürdürülebilirlik ve kârlılık gibi amaçlarını sağlayabilme yolunda çalışma yaşamının kalitesini araç olarak kullanmaktır. Bu nedenle 1980’ler de küreselleşme ile birlikte yaşamın her alanında yer alan kalitenin çalışma yaşamına da dâhil olması söz konusu olmuş ve çalışma yaşamının kalitesi kavramının gündeme gelmeye başladığı dönem yaşanmaya başlanmıştır (Hellman ve Liu, 2013, s. 109).

Küreselleşmenin kalite konusunda bir dönüm noktası yarattığı bilinmektedir. Bu nedenle Tablo 2.2’de kalite konusuna yönelik eski ve yeni yaklaşımların karşılaştırmasına yer verilmiştir.

Tablo 2.2. Küreselleşme öncesi ve sonrası kalite konusuna farklı yaklaşımlar (Güvenli, 2006, s. 62)

Eski yaklaşım	Yeni yaklaşım
Düşük kalite insandan kaynaklanır. Çözüm için otomasyona geçmek gerekir.	Düşük kalite, yetersiz yönetimden kaynaklanır. Çözüm insana saygıda yatar.
Ortalama kalite standartları içinde kalan hatalı mamuller kabul edilebilir.	Hedef sıfır hataya ulaşmaktır. Kabul edilebilir ortalama yoktur. Tüm mamullerin hatasız olması gerekir.
Kaliteli ürün, yüksek maliyet demektir ve bu kârları düşürür. Kalite pahalıdır ve üretimi engeller.	Kaliteli mamul yüksek kâr demektir. Kalite amaçtır ve üretimi engellemez.
Kalite kontrolü ayrı bir bölümdür. Üretim çıktılarını muayene eder. Üretim kalitesini değerlendirir.	Kalite örgüt içindeki her bireyin görevidir. Toplam kalite kontrolü tüm fonksiyonları ve bireyleri ilgilendirir.
Hatalar bulunur ve düzeltilir.	Başlangıçta doğru yakalanır ve kaynakta kaliteye ulaşılır.
Tedarikçi işletmelerin seçiminde her mamul için en az iki kaynak belirlenir ve gerektiğinde sipariş verilir.	Tedarikçi işletmeler grubun bir üyesidir. Kalite açısından daha çok işletme ile çalışılır.
Kalite, üretimin bir işlevidir.	Yüksek kaliteye tasarımdan yüklemeye kadar bütün işlevlerin katılımı ve desteği ile ulaşılır
Yönetim, kalite ve geliştirmede yetkilidir. Çalışanlar planlara göre faaliyetlerini yürütür.	Yöneticiler sorunları tanımlama ve çözmede çalışanlarla birlikte hareket ederler.
Kalite sorunlarından çalışanlar sorumludur bu nedenle çalışanlar üzerinde otorite kullanılmalı ve eğitilmelidir.	Kalite sorunlarının büyük bir kısmı yönetim sistemlerinden kaynaklanır. Çalışanlar yönetime katılmalıdır.
Stok bulundurulur ve çalışanların atıl zamanları doldurulur.	Stok bulundurmak yararsızdır. Çalışanlar atıl zamanlarını diğer yararlı işlerle değerlendirebilirler.

Tablo 2.2. (Devam) *Küreselleşme öncesi ve sonrası kalite konusuna farklı yaklaşımlar* (Güvenli, 2006, s. 62).

Çok sayıda mamul üretmek kaliteyi artırır. Üretim maliyetini ve ortalama işleme hazırlık süresini azaltır.	İşleme hazırlık süreleri azaltılmalıdır. Az sayıda mamul üretmek esneklik ve yeniden işlem sayısının azaltılmasıdır.
Kalite kontrol bölümü, kaliteden sorumludur. Üretim bölümü ile ilişkileri sınırlıdır.	Kalite bilinci işletme içinde yaygınlaştırılır. Ayrıca kalite konusunda öneriler verilir ve tartışmalar yapılır.

Tablo 2.2’de yer alan küreselleşme öncesi ve sonrası kalite kavramına yaklaşımlar incelendiğinde, eski yaklaşım ile yeni yaklaşım arasında büyük bir değişim yaşandığı gözlenebilmektedir. Yeni yaklaşım çalışanlara ve ürün/hizmet kalitesine önem vermekte, kaliteden tüm çalışanları sorumlu tutmaktadır, Ayrıca toplam kalite kontrolünü savunması gibi önemli değişimleri içeren bir bakış açısı olması ile de dikkati çekmektedir.

Kalite konusundaki yeni yaklaşım, çalışma yaşamının kalitesi kavramının doğuşunu sağlamıştır. Çalışma yaşamının kalitesi denildiğinde anlaşılan kalite, sanayi toplumundaki çalışma yaşamına tepki olarak doğmuştur ayrıca çalışma ve yönetim koşullarında meydana gelen sorunlarla ilgili çözüm arama girişimi olarak ifade edilmektedir (Bircan, 2014, s. 45).

Çalışma yaşamında ki bu sorunların genellikle klasik iş tasarımına bağlı olarak ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu dönemde kurallara aşırı bağlılık, aşırı hiyerarşik yapı, aşırı düzeyde iş bölümünün, çalışanların uzmanlaşmasına, çalışma arkadaşları ile sosyal paylaşımlar geliştirmelerine engel olduğu görülmektedir. Çalışmada bu gibi durumların neden olduğu olumsuzluklar; iş motivasyonunun azalması, yeteneklerini geliştirmede isteksizlik, işlerine yabancılaşma vb. olarak ifade edilebilir. Çalışanlardaki bu durum karşısında yöneticilerin ilk zamanlarda katı bir tavır ve kontrolcü bir tutum sergilemesi neticesinde durumun daha da kötüye gittiği zamanla görülmüştür. Yöneticiler tarafından çalışanlara yönelik gerçekleştirilen gözlemlerde, sanayi dönemi çalışanlarından farklı bakış açısına sahip çalışanların varlığı fark edilmiştir. Diğer bir ifade ile, sanayi dönemi sonrası çalışanların özellikleri arasında değişime daha kolay uyum sağlayabilen, daha eğitilmiş, işinde daha uzman, bağımsız hareket edebilme yeteneğine sahip, sadece ücret beklentisi olmayan, yaşamlarını kolaylaştıracak beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik talepte bulunabilen bireyler oldukları belirlenmiştir. Yöneticilerin çalışanlara ait bu özellik ve beklentilerine yönelik çalışma yaşamında kalite olarak adlandırılan bir oluşuma ihtiyaç duyulduğu belirlenmiştir (Küçükusta, 2007, s. 92).

2.1.2 Çalışma yaşamının oluşumu ve gelişimi

Çalışma yaşamının kalitesi kavramını daha iyi anlayabilmek adına kalite kavramından sonra çalışma yaşamının oluşum ve gelişim sürecinin incelenmesi gerekliliği düşünülmektedir. Bu anlamda çalışma kavramı, bireyin çalışma ve çalışma dışındaki yaşamını da biçimlendiren önemli bir oluşum ve tecrübe dizisi olarak tanımlanmaktadır (Jayakumar ve Kalaiselvi, 2012, s. 144). Başka bir tanımda, bireylerin yaşamlarının önemli bir kısmını oluşturan ve çoğunlukla çalışma yaşına gelmiş bireylerin esas görevi olarak görülen bir süreç olarak ifade edilmektedir. Ayrıca çalışma, bir bireyin fiziksel veya zihinsel anlamda herhangi bir yönde çaba sarf etmesi, bu sayede de ekonomik, ruhsal, toplumsal ve kültürel anlamda kazanım elde etmesi (www.sosyalhizmetuzmani.org/calismahayati.htm) olarak da tanımlanmaktadır.

Bireylerin çalışarak elde edecekleri kazanımlar arasında, ekonomik kazanç başta olmak üzere toplumun parçası olarak bir yer, bir rol edinme, saygınlık kazanma hissini tatmini vb. gereksinimlerin olduğu bilinmektedir. Bu konuda Mannheim ve Dubin (1986)'e göre, bireylerin beklentilerine yönelik amaçlarını oluşturarak çalışmaları, toplumdan kendilerini soyutlayarak yabancılaşma hissine kapılmalarını engelleyebilmektedir. Bireylerin çalışma nedenleri ekonomik, psikolojik ve toplumsal nedenlere bağlı olarak sıralanabilmektedir. Ekonomik nedenler arasında, bireyin kendisi veya bakma zorunluluğu olan aile bireylerinin gereksinimlerini karşılamak yer alırken, psikolojik nedenler arasında, çalışma yaşamında kazanılacak başarıların bireyde oluşturacak mutluluk hissini önemi ağırlık kazanmaktadır. Toplumsal nedenler olarak da, bir grup içerisinde çalışarak kendini ifade edebilme, karşılıklı iletişime geçebilme, özgüven artması, motivasyon ve verimlilik artışı, bir gruba ait olma hissini tatmini, moral artışı, maddi olarak kendini güvende hissetme, iş tecrübesinin artması, uzmanlaşma ve belli bir doyuma ulaşma gibi birçok neden sıralanabilmektedir. Bu anlamda bireyler, çalışarak özel yaşamları yanında sürdürebilecekleri, sorumlulukları ile gereksinimlerinden doğan ve çalışma yaşamı olarak isimlendirilen yeni bir yaşam tarzı daha üstlenmektedirler. Çalışma yaşamı bireyleri psikolojik, sosyolojik, toplumsal ve beden sağlığı açısından koruma altına alan bir yaşam alanı olarak nitelendirilebilir. Çalışma yaşamı, bireylerin yaptığı işte amaç edinmeyi, uğraş vermeyi, azmi, başarmayı, kendini ifade edebilmeyi, kendine güveni, rekabet edebilirliği öğreten ve bu sayede de bireylerin kişiliklerine birçok kazanım sağlayabilen bir alan olarak belirtilmektedir (Keser, 2004, <https://www.isguc.org/?p=article&id=230&cilt=6&sayi=2&yil=2004>).

Çalışma yaşamı, yetişkinlik dönemindeki her bireyin ilk işine başlaması ile emekliliğine kadar sürecek olan, diğer bir ifade ile bireyin yaşamının neredeyse üçte birini kapsayacak kadar geniş ve önemli bir süreci içerdiği bilinmektedir. Bu nedenle çalışma yaşamının, bireylerin çalışma dışı yaşam alanlarına çeşitli avantaj ve dezavantajlar sağlayabileceği düşünülmektedir (Keser, 2004, <https://www.isguc.org/?p=article&id=230&cilt=6&sayi=2&yil=2004>).

Toplumdaki her birey için tartışmasız bir şekilde önemli olan ve günümüzde de hızla değişimi süregelen çalışma yaşamının, oluşum ve gelişiminin daha iyi ifade edilebilmesi adına toplumsal açıdan incelenmesi ve bu anlamda tarım, sanayi ve bilgi toplumlarında çalışma yaşamının değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

2.1.2.1. Tarım toplumu

Tarihin ilk dönemleri olan ilkel toplumlarda, insanların en temel ihtiyaçları olan biyolojik ve fiziksel gereksinimleri için avcılık ve toplayıcılık yaptıkları bilinmektedir. İlkel toplumlarda zaman ilerledikçe mülkiyet konusunun hâkim olmaya başlaması ve mülkiyetin eşitsiz dağılımı sonucunda köle anlayışının ortaya çıktığı bu nedenle de toplumsal farklılaşmanın meydana geldiği bilinmektedir. Bu dönemde kölelerden elde edilen emek bir mülk olarak algılanmaktadır (Güvenli, 2006, ss. 19-20).

Tarihte yerini alan tarım toplumuna geçiş ilkel toplum sonrasında gerçekleşmiş ve ilkel toplumda avcılık toplayıcılık yapan bireylerin zamanla toprağı ekerek yiyeceğini üretebileceklerini anlamaları ile yerleşik yaşama geçilmesi söz konusu olmuştur. Tarım toplumunun yerleşik yaşama geçilen dönem olması sebebiyle, şehirleşmenin de önünü açan bir dönem olduğu bilinmektedir. Ayrıca tarımdan elde edilen mahsulün bolluğu ile daha fazla insanın yiyecek ihtiyacının rahat bir şekilde karşılanabilmesi hızlı nüfus artışı da sağlayan bir durumu meydana getirmiştir (Fidan, 2003, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>).

Nüfus artışı nedeniyle önemi daha da artan çalışma yaşamı, tarım toplumunda değerlendirildiğinde toprak üzerinde mülkiyet anlayışına dayalı feodal yapının varlığı ve çalışma koşullarını da belirleyen taraf olduğu göze çarpmaktadır. Bu sistem içerisinde bireyler istemeseler de çalışmak zorunda kalmışlardır. Bunun nedeni ailelerini geçindirmek zorunda olmaları ve toprağın hâkimi olan derebeyine bağılılıklarının söz konusu olmasıdır (Güvenli, 2006, s. 20).

Tarım toplumunda pazar ekonomisinden habersiz bireyler tarafından sadece kendilerine yetecek kadar üretim gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu dönemde küçük atölyelerinde sanatını icra etmeye çalışan zanaatkârlar da söz konusu olmuştur (Fidan, 2003, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>).

Bu dönemin çalışma yaşamına bakıldığında zanaatkârların mesleki ilerleme yapısı çırak-kalfa-usta olarak gerçekleştirilmiştir. Ustaların çıraklarına tüm bilgi, tecrübe ve deneyimlerini ileterek bilginin üretimini, kullanımını ve aktarımını sağladıkları görülmektedir ve bunu yaparken çıkar ayrıcalığı değil, dayanışma duygusu ile hareket ettikleri bilinmektedir. Aksi takdirde bir ustanın kendisine rakip yetiştirdiği düşüncesi ile bilgi aktarımında isteksiz tavır sergilemesi söz konusu olabilecektir. Çırakların üretimin her aşamasına hâkim ve katılım içinde olup, aynı meslek içerisinde önce kalfalığa sonra ustalığa yükselerek, isterlerse kendi işyerlerini açma özgürlüğüne de sahip oldukları bilinmektedir. Bu dönemde aynı meslek grubundaki bireyler aynı lonca adı altında örgütlenerek uzun yıllar varlıklarını sürdürmüşlerdir. Emegin ilk kez örgütlenmesi olarak bilinen loncaların ve meslek gruplarının birbirinden ayrı ve her birinin kendi kurallarını oluşturdukları çerçevede örgütlenmeleri 11. yüzyıldan başlayarak ticaret ve el sanatları alanında gerçekleştirilmiştir. Lonca sistemindeki çalışanların küçük atölyelerde ya da evlerde mesleklerini icra ettikleri bilinmektedir. Ayrıca loncaların kapalı bir toplum yapısı içerisinde varlıklarını sürdürdükleri de ifade edilmektedir. Fakat sanayi toplumuna geçiş ile birlikte fabrikasyon diğer bir ifade ile, kitle üretiminin gerçekleştirilmesi loncaların önemini yitirmesine neden olmuştur (Güvenli, 2006, s. 21-22).

Yaşanılan bu gelişmeler ile birlikte Toffler (1981)'ın üçüncü dalga adımı verdiği eserinde de belirttiği gibi 1000 yıl süren tarım devriminden 300 yıl sürecek olan sanayi devrimine geçiş sağlanmıştır (Tonta ve Küçük, 2005, s. 450).

2.1.2.2. Sanayi toplumu

Günümüzden yaklaşık yirmi bin yıl önce başlangıç bulan (Kocacık, 2003, s. 1) tarım toplumunda kendine yeten seviyede üretim yapan bir dönemden, sanayi toplumunda bir ilk gerçekleştirilerek artık insanların ürettikleri mal veya hizmeti pazarlamaya diğer bir ifade ile, satışa sunabildiği bir döneme geçilmiştir (Fidan, 2003, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>).

Sanayileşme kavram olarak, tarım toplumundaki tarımsal ve el sanatlarına dayalı üretim sisteminden kitleler için çok sayıda üretimin gerçekleştirildiği fabrika üretimine geçişi ifade etmektedir. Sanayi Devrimi ile üretimde sanayileşme gerçekleşirken tarım toplumundaki geniş aile yapısından çekirdek aile yapısına geçilmiş olması ile birlikte köylüler işçilere, toprak sahibi aristokratlar ise sermaye sahibi burjuvazilere dönüşmüştür. Bu geçiş döneminde çalışanların yaşadıkları avantajlar arasında köle, tutsak ve serflikten kurtularak, işlerini ve çalışma yerlerini özgürce seçebilmeleri, dezavantajları arasında da uzun çalışma saatleri, az ücret almaları ve bedensel olarak ağır işlerde çalışmaları gösterilebilmektedir (Güvenli, 2006, ss. 23-24).

Sanayi toplumu çalışma yaşamında emekle, buharla ve elektrikle çalışan makinelerin kullanıldığı bilinmektedir. Bu anlamda sanayi toplumunun genel özellikleri; fabrikaların kurulması, mekanizasyon ve otomasyon ile üretimin sağlanması, üretimin pazara yönelik gerçekleştirilmesi, daha çok üretim ile daha çok para kazanma arzusunun oluşması, bugünkü anlamdaki çalışma yaşamının doğuşu ve işçi sınıfının oluşması şeklinde sıralanmaktadır (Fidan, 2003, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003.htm>).

Sanayi Devrimi ile üretimde yeni makineler aracılığıyla uzmanlaşma ve standartlaşma sağlanmış, fabrikalarda vardiyalı çalışma sistemi ile sürekli üretim gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde en büyük sıkıntılı süreci; çalışanlara bir makine gözü ile bakılması, kişilerin birbirinden farklı davranışlara, duygulara ve düşüncelere sahip olduklarının hiç hesap edilmemesi gibi gözden kaçan önemli noktalar oluşturmuştur. Ayrıca işçilerin emekleri karşılığında günlük ücret aldıkları ve çalışma koşullarının işverenleri tarafından tek taraflı olarak belirlendiği bilinmektedir. O dönemde işçilerin yaşadıkları tüm zorluklara karşı bir araya gelerek örgütlenmeleri ve bilinçlenmeleri uzun ve de oldukça sıkıntılı geçen bir süreci oluşturmuştur. Bu olumsuzlukların düzeltilebilmesi adına çalışanların yasaların oluşturulma aşamalarına katılımlarının önemsiz bir seviye de kaldığı bilinmektedir (Güvenli, 2006, ss. 23-24).

Örgütlere rekabet edilebilirliklerini sağlayacak en önemli kaynak olan insana (Kaya, 2007, s. 357) bu dönemde gereken önem verilmeyerek, işe odaklı üretim sistemi gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla henüz insanı ön plana alarak, çalışma sorunlarının giderilme çabası içerisine girilmemiştir. İnsan kaynakları yönetiminin gelişmişliğinden ve çalışma yaşamının kalitesine yönelik yapılacak çalışmalardan da bahsedilememektedir. Sanayi toplumunda çalışma yaşamına yönelik oluşan tüm

zorlukların işverenlerin çalışanlarına uyguladıkları yönetim tarzına ait sorunlar ile yakından ilgili olduğu gözlenmiştir. Çalışanların iş tatminsizliği, işe yabancılaşmaları, iş sağlığı ve güvenliğine sahip olmamaları vb. sorunların giderilmesine yönelik olarak yönetim tarzında yapılacak değişimler etkili sonuçlar doğurabilmektedir. Sanayi toplumu yönetim tarzı açısından incelendiğinde, Klasik ve Neo-Klasik Dönem'leri yaşamış ve Neo-Klasik Dönem'den itibaren modern yönetim anlayışını benimsemiş bir toplum olma özelliği taşımaktadır (Alpaslan ve Kutanis, 2007, s. 49).

Örgütlerin çalışanlarını nasıl yönetebileceği konusunda yönetim biliminin tarihi gelişimi incelendiğinde; Bilimsel Yönetim Yaklaşımı (Frederick Winslow Taylor, Douglas McGregor, Henry L.Gantt), Yönetim Süreci Yaklaşımı (Henry Fayol) ve Bürokrasi Yaklaşımı'nın (Max Weber) klasik yönetim düşüncesini yansıtan yaklaşımlar olduğu bilinmektedir. Beşeri İlişkiler Dönemi ve Modern Yönetim Dönemi olarak ifade edilen dönem ise Neo-Klasik Dönem olarak isimlendirilmektedir. Daha sonrasında ise Post-Modern Dönem olarak adlandırılan bilgi toplumu yaşanmaya başlanmıştır.

Sanayi Devrimi'nin yaşandığı kitle üretiminin gerçekleştirildiği ve üretilen ürünlerin hızlı satışının yaşandığı klasik dönemde Taylor'un Bilimsel Yönetim anlayışının ana teması verimlilik artışı ve sürekli olarak üretimin gerçekleştirilebilmesidir.

Klasik Dönem'de insan faktörüne ve de sosyal yönüne verilmeyen önem, Beşeri İlişkiler ve Modern Yönetim Döneminin ait olduğu Neo-Klasik Dönem'de verilmeye başlanmış, motivasyon, liderlik, grup davranışı, kişiler arası ilişkiler, iletişim, örgüt gibi kavramlar ön plana çıkartılmıştır. Yönetim bilminde yaşanan gelişmeler ve değişimler insan faktörünün örgütler için önemini açıkça vurgulamaktadır. Örgütlerin sürdürülebilirlik, rekabet, kâr edebilirlik gibi amaçlarını gerçekleştirmede örgüt kaynaklarını yeterli uzmanlık ile yönetebilecek çalışanların varlığı bir zorunluluk olarak ifade edilebilmektedir. Örgüt kaynaklarını yönetecek ve kullanabilecek tek faktör insandır. İnsan faktörünün istekli olarak tüm kabiliyetlerini kullanma imkânlarını sağlayabilmesi için işyerindeki gerekli çalışma ortamı ve şartlarının ihtiyaç ve beklentilerine yönelik olarak oluşturulması gerekmektedir.

Yöneticiler çalışanlarına yönelik olarak yol gösterici, cesaretlendirici, sorumluluk sahibi olmaları yönünde motive edici davranışlarda bulunmalıdır. Bu sayede çalışanlar verilen görevleri gerçekleştirmede istek ve arzu içinde olabilirken, olumlu geri bildirimlerin alınması veya kişisel ihtiyaç ve arzularının karşılanma düzeyine göre de

motivasyona sahip olabilmektedirler. Çalışanların verimlilik artışına yönelik emeklerinin fark edilmesi, ücret ile ödüllendirme gibi uygulamaların gerçekleştirilmesi olumlu sonuçlar doğurabilmektedir (Şahin, 2004, ss. 527-536).

2.1.2.3. Bilgi toplumu

Çalışma yaşamında insan faktörünün önemi Neo-Klasik Dönem’de yavaş yavaş ön plana çıkmaya başlamış, bilgi toplumuna geçiş ile birlikte iyiden iyiye vurgulanmıştır. Günümüz örgütlerinin varlıklarını sürdürme, pazar paylarını arttırma, sosyal sorumluluklarını gerçekleştirebilme gibi nedenlere dayalı olarak rekabet etme ve değişime uyum sağlayabilme zorunlulukları mevcuttur. Bu nedenle örgütler sermaye yapıları, finansal imkânları, pazarlama stratejileri, yenilikçi ürün yapıları, mal/hizmet üretim ve sunum süreçlerinde kullandıkları teknoloji ve yöntem ile diğer örgütlere rekabet anlamında fark yaratabilmektedir. Fakat teknolojik, finansal veya bölgesel tüm imkânlarla zamanla diğer örgütlerin de sahip olabileceği, yaşanan politik gelişmeler ve piyasa şartlarındaki değişime bağlı olarak örgütün sahip olduğu tüm bu avantajları yok edebileceği bilinmektedir. Bu nedenle bir örgüt için mutlak rekabet edilebilirliği öngöremeyen bu değişkenlere karşı zekâya, yeteneğe, bilgi birikimine, örgüt kaynaklarını yönetip yönlendirme yeteneğine sahip ve diğer örgütlerce taklit edilemeyecek bir üstünlük sağlayan tek kaynağın insan faktörü olduğu bilinmektedir. İnsan unsuru, örgütün bir çalışanı olarak örgüt faaliyetlerine yönelik tasarlayan, planlayan, organize eden, faaliyetleri uygulayan, koordine eden, denetleyen ve oluşturulan ürünlerden faydalanan olarak ifade edilmektedir. Üretilen ürün veya hizmet kalitesinden doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenen müşteriler kadar ürün veya hizmet kalitesini sağlayan tüm çalışanların da çalışma ortamına ya da yaptıkları işe karşı duydukları memnuniyet son derece önem taşımaktadır. Çünkü iş memnuniyeti olan çalışanların daha verimli ve kaliteli hizmet sergileme ile örgütün hedeflerine odaklanarak bireysel performanslarını arttırma eğiliminde oldukları gözlenmektedir (Koçak ve Erdoğan, 2011, ss. 262-264).

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi sağlarken, yeni bir çalışan tanımını da ortaya çıkarmıştır. Bu sayede beyaz yakalı çalışan olarak da tanımlanan bilgi çalışanları çalışma yaşamı içerisinde yerini almaya başlamıştır. Diğer bir anlatım ile, teknolojik gelişmeler iş dünyasında geçmişte çalışan sınıf içerisinde ağırlığı taşıyan üretici işçilerin yerine bilgi çalışanları

denilen yeni bir sınıf ortaya çıkarmıştır. Günümüz çalışan kesiminin ağırlıklı kısmını oluşturan bilgi çalışanı terimi ilk kez Drucker tarafından ve maddi olmayan alanlarda çalışan işgörenler için kullanılmıştır. Bazı araştırmacılar tarafından bilgi çalışanı, bilgiyi ürün veya hizmet üretmek için kullananlar olarak da tanımlanmaktadır. Günümüzde bilgi çalışanı olarak nitelendirilen kesimin, dünya nüfusunun neredeyse üçte ikisinden fazlasını oluşturacak kadar geniş bir kapsama sahip olduğu öne sürülmektedir (Hatam vd., 2014, s. 60).

Bilgi çalışanlarının işverenlerinden beklentileri kadar işverenlerin de onlardan beklentileri farklılaşmaktadır. Çalışanlardan bedensel yeteneklerinden daha ziyade yaratıcılık, yenilik, karar verme kabiliyetindeki ustalık, çalışma ortamındaki bireysellik yerine grup çalışmalarına yatkın olabilme, katılımcı yönetime iştirak edebilme gibi beklentiler söz konusu olabilmektedir. Buna karşılık çalışanlar ise sadece ücret ile tatmin olmamakta ayrıca çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesinin sağlanabilmesine yönelik beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasını da arzu edebilmektedirler.

Günümüzde sadece geçimini sağlayabilmek için çalışanların varlığı söz konusu iken, bunun dışında sosyal ve psikolojik amaçlara bağlı olarak çalışan bireyler de söz konusudur. Ama herhangi bir çalışmanın ulaşması gereken ortak hedef, toplum yararına gerçekleşme, bireysel gelişim ve tatmin olma (Güvenli, 2006, s. 27) gibi değerlerin sosyolojik ve psikolojik açıdan önemini ortaya koyabilmelidir. Sanayi toplumu ve bilgi toplumunda çalışma yaşamı açısından önemli farklılıklar mevcuttur. Sanayi toplumunda ekonominin merkezi üretim sektöründe yoğunlaşırken, bilgi toplumunda ekonominin merkezinin hizmet sektörüne kaydığı gözlenmiştir. Sanayi toplumunda parlamenter demokrasinin yerini bilgi toplumunda katılımcı demokrasiye bırakması söz konusudur. Sanayi toplumunda fabrikaların kurulduğu yerler büyük işçi göçü alırken, işçi ailelerini de çekerek büyük bir nüfus patlaması yarattığı ve bu sayede şehirleşmenin hızlandığı görülmektedir. Bilgi toplumunda ise, bilgi çalışanlarının evlerinde veya herhangi bir mekândan bağımsız olarak çalışabildikleri gözlenmektedir. Bu nedenle iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmeler çalışma yaşamını mekândan ve zamandan bağımsız hale getirerek bilgi üretiminin her daim yapılabilir olmasını sağlamaktadır (Fidan, 2003, <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>).

Gelecek açısından çalışma yaşamında gerçekleşecek birçok yenilik değerlendirildiğinde, öncelikle tüm zamanlarda olduğu gibi bilgi çağında da çalışma

yaşamı sürekli değişim içerisinde olmaya devam etmektedir ve gelecekte de devam edeceği belirtilmelidir. Bugünde ve gelecekteki çalışma yaşamını şekillendiren gelişmeler 2011 yılında Almanya Hannover bilişim fuarında, Almanya tarafından açıklanan ve Endüstri 4,0 olarak isimlendirilen 4. Sanayi Devrimi'dir. Bu devrim genel olarak üretimin tamamen robotlara devredilmesini amaçlayan bir sistem olarak ifade edilebilir (<https://www.muhandisbeyinler.net/endustri-4-0-nedir/>).

Tamamen karanlık fabrikalarda sadece robotların faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için harcanan elektrik enerjisi ile büyük bir enerji tasarrufu sağlanacağı düşünülmektedir. Birbiri ile iletişim kurabilen, kullanılan sensörler sayesinde çevresini algılayabilen, daha ucuz, hızlı, kaliteli ve insan üretimine göre kat ve kat hatasız üretim yapabilme imkânı sağlayan bir sistem ifade edilmektedir. Endüstri 4,0'ın çalışma yaşamına etkilerine bakıldığında ise, robot üretime geçilmesi gerekçesi ile birçok çalışanın işsiz kalacağı, üstelik sadece mavi yakalıların değil, beyaz yakalıların da işlerini kaybetme pozisyonuna gelebileceği öngörülmektedir. Bu noktada insanoğlunun yeni bir dönüşüme ihtiyacı olduğu gözlenmektedir. Şöyle ki, sanayi toplumunda üretim sektöründe yer alan insanoğlunun, bilgi toplumuna geçiş ile hizmet sektörüne kayarak yeni iş alanlarına kavuşması ve işsizlikten büyük oranda korunmasının söz konusu olduğu gibi, yapay zekanın (dijitalleşmenin) hakimiyet kurmaya başladığı toplumumuzda da böyle bir dönüşüme ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. İnsanoğlu için yeni bir sektör alanı oluşturulabilirse, değişimin işsizlik değil, huzur ve güven getirebileceği bir toplum yapısı oluşturulabilecektir. Bugünden geleceğin mesleği olarak görülen bazı meslekler, Endüstriyel veri bilimciliği, robot koordinatörlüğü, endüstriyel bilgisayar mühendisliği, veri güvenliği uzmanlığı programcılığı, giyilebilir teknoloji tasarımcılığı, 3-D yazıcı mühendisliği vb. olarak sıralanmaktadır (<https://www.muhandisbeyinler.net/endustri-4-0-nedir/>).

Bu yeni iş modellerinde çalışanların, çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilirliği noktasında farklı motivasyon yöntemleri gerekebilecek ve bu sayede verimlilik ve performans artışları sağlanabilecektir. Örgütlerin çalışma yaşamının kalitesini sağlayabilme anlamında insan kaynakları yönetimi anlayışından yetenek yönetimi anlayışına geçilmesi gerekebilecektir. Ayrıca bireylerin yaşam kalitesi konusunda da farklı beklentilerinin olabilirliği söz konusudur. Örneğin geleceğin çalışanları olan Z kuşağının iş ve özel yaşam dengesine önem vermesi, evden veya ofis dışından çalışma şeklinin daha fazla yaygınlaşması, uluslar arası çalışma gruplarının oluşturulması, farklı

fikirlerin farklı kültürlerin bir araya gelerek çok farklı ve renkli bir çalışma ortamı sentezi yaratması, boş zamana daha fazla değer verilmesi ve işini eğlenceli hale getirerek çalışma arzusu içinde olacak bir çalışan grubu öngörülmektedir. Dolayısıyla çalışma yaşamında gerçekleşen tüm bu değişimlerin çalışma dışı yaşama olumlu ve olumsuz etkileri geleceğin araştırma konuları olarak kendisini göstermeye başlamaktadır.

2.1.3. Çalışma yaşamının kalitesi kavramının tanımı

Çalışma yaşamı sürekli değişim içerisinde olan dinamik bir yapı özelliği taşıdığı için çalışma yaşamının kalitesi kavramı da, sürekli yaşanan bu değişime uyum sağlamak zorunda kalmaktadır. Ayrıca çalışanların her geçen gün farklılaşan talep ve isteklerine cevap verebilir niteliğe sahip olmalıdır. Dolayısıyla çalışma yaşamının kalitesi, çalışma yaşamında yaşanan bu değişim sürecinden etkilenmekte olan, çalışan arzu ve beklentilerinde yaşanacak değişimi karşılayabilmelidir (Garg vd., 2012, s. 238).

Davranış bilimlerine ait bir kavram olan ve 1972 yılında Davis tarafından kullanılan çalışma yaşamının kalitesi kavramı, bir örgütün çalışanların ihtiyaçlarını karşılamak, işyerinde çalışanlar ile ilgili kararların alınmasında tam olarak katılımlarına izin vermek gibi mekanizmalar geliştirerek, bunların oluşumlarını sağlayan bir süreç olarak değerlendirilmektedir (Muindi, 2011, s. 2).

Her ülke için önem arz eden bir kavram olan çalışma yaşamının kalitesi için benzer kavramlar kullanılmakta ve bunlar Almanya’da “işin hümanizasyonu” olarak, Fransa’da “çalışma koşullarının iyileştirilmesi” Doğu Avrupa ülkelerinde ise “işçinin korunması” şeklinde isimlendirilmektedir (Huzzard, 2003, s. 21).

Literatür incelendiğinde benzer ifadeler olarak algılanabilecek “iş tatmini”, “iş memnuniyeti” ve “iş doyumu” kavramlarının çalışma yaşamının kalitesi kavramı ile aynı anlamı ifade etmedikleri açıkça görülmektedir. Seashore (1975) iş doyumunun, çalışma yaşamının kalitesinin ayrılmaz bir parçası olduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca iş doyumunun çalışma yaşamının kalitesinin bir sonucu değil, bir sebebi olarak düşünülmesi gerektiğini ifade etmektedir (Martel ve Dupuis, 2006, <https://www.researchgate.net/publication/225364591>).

Sosyal bilimlerde özellikle son yıllarda oldukça dikkat çekmeye ve önemi artmaya başlayan çalışma yaşamının kalitesi, bazıları için endüstriyel demokrasi olarak tanımlanırken, bazıları için örgütte yöneticiler ile çalışanların ortak amaçlar

doğrultusunda hareket etmeleri, karar almaları veya örgütte resmi kararlar alınırken çalışanların da buna katkı sunmaları olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifade ile, örgütsel demokrasi olarak da tanımlanmaktadır. Bazılarına göre ise, gelirin ve kârlılığın daha eşit paylaşımı, daha insana uygun, bedensel ve ruhsal sağlığına duyarlı çalışma koşullarının oluşturulması olarak da tanımlanmaktadır. Yine başka bir tanımda, çalışma yaşamının kalitesi örgüt kültüründe çalışanların lehine bir değişim yaratabilme, örgüt yapısı ile yönetim sisteminin çalışan yararı ön plana alınarak değişime uğratılması olarak tanımlanmaktadır (Kaymaz, 2003, <https://www.isguç.org/?p=article&id=32&cilt=5&sayi=1&yil=2003>).

Örgüt kültürüne etki eden bir başka etken çalışanların demografik özellikleri olarak ifade edilebilir (Belias ve Koustelios, 2014, ss. 81-82) ve her birey için farklı anlam ifade eden çalışma yaşamının kalitesini Lau (2000), çok boyutlu bir yapı olarak ifade etmektedir. Bu nedenle de çeşitli yazarların çalışma yaşamının kalitesi için ortak bir tanımlamaya gitmeyerek, sayısız ve farklı tanımlamalar yaptığını açıklamaya çalışmıştır. Taylor, çalışma yaşamının kalitesinin esaslı bileşenleri olarak ücret, çalışma koşulları ve saatleri, bireysel güç, yönetime katılma, eşitlik, adalet, sosyal destek, kişinin mevcut becerilerinin kullanılması, kişisel gelişim gibi kavramları içeren tanımlamalar yapmıştır (Garg vd., 2012, s. 232).

Ford (1973)'a göre, çalışma yaşamının kalitesi işi geliştirmek için belirli teknik ve yaklaşımların kullanıldığı bir yöntem olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanıma gerçekleştiren Nadler ve Lawler (1983)'a göre çalışma yaşamının kalitesi, örgütler, işler ve bireyler hakkında düşünmenin bir yolu olarak ifade edilmektedir (Sojka, 2014, s. 284).

Çalışma yaşamının kalitesi dar anlamı ile Can (1991b)'a göre, bireylerin işlerine yönelik pozitif düşünce ve tavır içerisinde olmaları anlamında iken, geniş anlamı ile Işık (1991)'a göre, bir bireyin tüm çalışma yaşamı süresince elde edebileceği maddi veya manevi anlamdaki tüm değerler olarak belirtilmektedir (Toplu, 1999, s. 225).

Rose, Beh, Uli ve Idris (2006)'e göre çalışma yaşamının kalitesi, bir felsefedir veya örgütlere değerli katkılar yapabilecek sorumluluk sahibi, yetenekli, güvenilir kişileri elde tutmayı sağlayacak olan temel prensipler grubu olarak tanımlanmaktadır. (Islam, 2012, s. 25). Martel ve Dupuis (2006) ise çalışma yaşamının kalitesini, bir bireyin belirli bir zamanda iş alanındaki hiyerarşik olarak belirlediği hedeflerine dinamik bir şekilde ilerleyebilmesi için gerçekleştirilen uygulamalar olarak

tanımlamaktadır. Bireyin bu hedeflere ulaşabilmesinin genel yaşam kalitesi, örgütsel performans ve toplumun genel işleyişi için de öneminin büyük olduğu ayrıca belirtilmektedir (Sojka, 2014, s. 284). Dikmetaş'ın (2006) ise yaptığı çalışma yaşamının kalitesi tanımlamasında, tüm boyutları dikkate alarak geniş bir bakış açısı sergilenmektedir. Bu bakış açısı ile çalışma yaşamının kalitesi “çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen iş (yapısı ve organizasyonu), ücretler, kazançlar, çalışma ortamı ve şartları, işlerin yönetim ve organizasyonu, işte kullanılan teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, endüstriyel ilişkiler, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim gibi faktörleri bütünleştiren bir kavramdır” şeklinde ifade edilmiştir (Erdem ve Kaya, 2013, s. 137). Diğer bir tanımlamada, “çalışma yaşamının kalitesi örgüte önemli katkılar sağlayan güvenilir, sorumluluk sahibi ve yetenekli insanları örgütün en önemli kaynakları haline getiren ve onlara gerekli saygınlığı gösteren bir felsefe ve ilkeler dizini olarak” ifade edilmektedir (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011, s. 80).

Yapılan tanımlamalar eşliğinde çalışma yaşamının kalitesi, örgütlerin küreselleşmeye bağlı olarak rekabet ortamının oluşmasına yönelik devamlılıklarını sağlayabilmek adına ön plana çıkarılan insan faktörünün motivasyon ve verimlilik artışını sağlayarak çalışan performansını, dolayısıyla da örgüt performansını arttırabilmek için insan kaynakları yönetiminin kullandığı bir araç olarak tanımlanabilir.

Tablo 2.3’de tarihsel süreç içerisinde çalışma yaşamının kalitesi konusunu farklı boyutları ile ele alan araştırmacılara ve araştırmaların boyutlarına yer verilmiştir.

Tablo 2.3. Çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011, s.85)

Tarih	Kaynak	Çalışma Yaşamının Kalitesi Boyutları
1975	Scobel	İş güvencesi, daha iyi ödüllendirme sistemleri, daha yüksek ücretler, gelişme için fırsat tanınması, katılımcı gruplar, artan organizasyonel üretkenlik
1983	Davis	Çalışanlar ve tüm iş ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi (ekonomik ve teknik boyutlar dâhil)
1984	Delamotte ve Takezawa	Çalışan problemlerinin iş tatmini ve üretkenliğe olan etkisi

Tablo 2.3. (Devamı) *Çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011, s.85)*

Tarih	Kaynak	Çalışma Yaşamının Kalitesi Boyutları
1989	Balch ve Blank	Çalışanların organizasyonları içerisinde karşı karşıya oldukları durum ya da şartlar
1989	Hammer	İş güvenliği, süreçlerin yeniden tasarlanması
1990	Schein	İşin, çalışanın kariyer hedeflerini karşılama derecesi, iş tatmini
1992	Walton	Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları, becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları, sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları, organizasyona sosyal entegrasyon, organizasyondaki yasalar, çalışma ve özel yaşam alanı, çalışma yaşamının sosyal boyutu, ve yeterli ve adil ücretlendirme
1992	Lawler	Yönetim anlayışı, ticari ilişkiler, organizasyon yapısı, işin tasarımı, takım çalışması, problem çözme
1992	Schreuder ve Flowers	Teknik ve fonksiyonel yeterlilik, genel yönetim yeterliliği, bağımsızlık/özerklik, güvenlik /istikrar, girişimci yaratıcılık, hizmet duygusu ve bir amaca kilitlenme, yaşam biçimi
1995	Huselid	Eğitim, işe alma ve performans ölçümü
1995	Osterman	İş güvencesi
1995	Vinocur	İş tatmini
1996	Mckenna	Yönetim tarzı, etik ve ahlaki davranışlar
1997	Cohen ve diğ.	Çalışan devir oranı, iş tatmini, işe gelmeme, iş güvencesi
1998	May ve Lau	Ödüllendirme, iş güvencesi, gelişme olanakları sağlayarak çalışan tatminini destekleme, uygun işyeri ortam ve koşulları
1999	Danna Griffin	Yaşam doyumu, iş doyumu, ücret, çalışma arkadaşları ve denetimle ilgili memnuniyet
2000	Chen ve Farh	İş/yaşam dengesi, iş özellikleri, yönetsel davranış, ücret ve faydalar
2001	Sirgy ve diğ	Çalışma ihtiyaçlarının tatmin edilmesi: sağlık ve güvenlik koşulları, ekonomik ve aile ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, takdir/saygı görme ihtiyacı, gerçekleştirme ihtiyacı, bilgi ihtiyacı, estetik ihtiyaçlar
2002	Improvement of Living and Working Condition (EWON)	Sağlık ve iyilik hali, iş güvenliği, iş tatmini, beceri gelişimi, iş ve günlük
2003	Hanefah ve diğ	Büyüme ve gelişme, katılım, fiziksel çevre, denetim, ödeme ve faydalar, işyeri entegrasyonu, sosyal ilişki
2005	Brooks ve Anderson	İş yaşamı/ev yaşamı, iş tasarımı, iş ortamı, iş dünyası

Tablo 2.3’de yer alan bilgiler incelendiğinde, tarihsel olarak çalışma yaşamındaki dönüşümler gözlenmektedir. Çalışma yaşamının kalitesinin, çalışma yaşamındaki dönüşümler ile ilişkilendirilmesi anlamında 1975’de yaşanan ekonomik krize bağlı

olarak iş güvencesi, işsizlik gibi nedenler ile çalışma yaşamının kalitesinin ön plana çıktığı, günümüzde ise çalışma yaşamının kalitesinin iş güvenliği, iş ve özel yaşam dengesi, fiziksel çevre, sosyal ilişkiler açısından ön plana çıktığı görülmektedir.

Tablo 2.3 genel bakış açısı ile değerlendirildiğinde çalışma yaşamının kalitesinin iki yönde gelişme gösterdiği dikkati çekmektedir. Biri örgütsel uygulamaların ele alındığı ki bunlar, ödüllendirme sistemi, ücretler ve iş güvencesi vb. olarak ifade edilebilir. Diğeri ise çalışanlara odaklanıldığı ve onların çalışma yaşamının düzeyini belirlemeye yönelik olan iş tatmini, çalışana gelişimi için fırsat tanınması, çalışanların problemleri, yaşam doyumu vb. olarak sıralanabilir (Aydın vd., 2011, s. 86).

Literatürde yer alan Seashore (1975), Sashkin ve Burke (1987), Nadler ve Lawler (1983) gibi yazarların çalışmalarına dayanılarak üzerinde uzlaşılan çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili üç önemli özellikten bahsetmek mümkündür. Bunlar;

1- Çalışma yaşamının kalitesi toplumdan topluma, örgütten örgüte, bireyden bireye farklılıklar içerebilmektedir.

2- Çalışma yaşamının kalitesine yönelik yapılan tanımlamanın içerisinde örgüt, birey ve toplum bakış açısıyla tanımlamanın yer alması gerektirir.

3- Çalışma yaşamının kalitesinden ayrı düşünölemeyen yaşam kalitesi ile ilişkisi yine tanımlama içerisinde değinilmesi gereken önemli bir konu olduğu bilinmektedir (Martel ve Dupuis, 2006, <https://www.researchgate.net/publication/225364591>).

Çalışma yaşamının kalitesi kavramı örgütler için çalışanların önemini vurgulayan bir kavramdır, bu anlamda Kotler (2000), Berry ve Parasuraman (1992) iç pazarlamanın geleneksel dış pazarlamadan daha önemli olduğunu belirtmektedir. Burada iç pazarlama, çalışanları iç müşteriler olarak ele alma felsefesini ve iş koşullarını da insana uyacak şekilde şekillendirme stratejisini ifade etmektedir. Çalışanlara memnun edici iş koşullarının sağlanması, işlerindeki başarı oranlarındaki artış örgüte, ekonomi, statü ve sektörde öncü olabilmesi yönünde önemli kazanımlar sağlamaktadır (Kandasamy ve Sreekumar, 2009, s. 61). Bankacılık sektörü açısından bakıldığında ise belli bir tatmine, doyuma ulaşmış çalışanın, bankaya daha fazla müşteri sağlaması ile işlem hacmini arttırarak, örgütün karlılığını dolayısıyla da devamlılığını sağlayabilmesidir (Şahin, 2013, s. 34).

Çalışma yaşamında belli bir süre yer alan çalışanların, tecrübe ve örgütlere kâr sağlayan yetenekleri her örgüt için önem arz etmektedir. Bu noktada Hackman ve Oldhams (1980)'a göre, bireyler işlerin de zamanlarının çoğunu harcamaktadır ve

çalışma ortamlarının kendileri için arzu edilen seviyede olması ile işlerine yönelik daha özen gösteren bir tavır sergilemektedir. Yeterli ücrete sahip olmaları kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya devam edebilmelerini sağlayacaktır ve örgüt bağlılıklarını arttıran sebeplerden birini oluşturacaktır. Rethinam ve İsmail (2008)'e göre, bazı çalışanlar için önemli olan diğer çalışanlar için önemli olmayabilir (Narehan vd, 2014, s. 25). Örneğin bazı çalışanlar ücret odaklı çalışırken, bazı çalışanlar için kendilerine ayırabildikleri boş zaman daha fazla anlam ifade edebilmektedir. Her bireyin çalışma yaşamının kalitesi bireysel olarak belirlenmektedir. Çünkü kaliteli bir çalışma yaşamı her bir bireye göre farklılıklar göstermektedir. Ayrıca sektördeki bireyin yaşı, kariyer aşaması ve/veya pozisyonuna göre de değişim gösterebilmektedir (Kiernan ve Knutson, 1990, s. 102).

Çalışanlar sürekli olarak motive edilmeye ve yetkinliklerinin muhafaza edilmesine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu sayede vasıflı çalışanlarda işten ayrılma oranlarının ve devamsızlıklarının düştüğü görülmektedir. Ayrıca sadakat ve iş doyumunun arttırılması iyi bir çalışma yaşamının garanti edilmesinde etkili olabilmektedir. Rakipler ile başa çıkabilmek ve örgütsel verimliği sağlayabilmek, örgütlere arzu edilen başarıyı da getirmektedir. Bu nedenle bir örgütte çalışma yaşamının kalitesinin sağlanması ve sürdürülmesi insan kaynakları yönetimi içinde önemli bir konu durumundadır (Sushil, 2013, s. 764). Burada dikkat edilmesi gereken örgütlerdeki iş normlarının çalışanlara aşırı yük getirmemesidir. Ayrıca işverenler tarafından yapılan sık denetimler de çalışanları zorlayabilmektedir (Jayakumar ve Kalaiselvi, 2012, s. 144).

Bireyin işinden duyduğu memnuniyet verimliliğine etki ederken, çalışma koşullarının insancılaştırılması mutlu ve verimli çalışanlar anlamına gelmektedir. Çalışma koşulların birey üzerindeki etkisi ekonomik, sosyal ve psikolojik açıdan olabilmektedir. Çalışanların çalışma koşulları uygun ise, iş tatmini ve verimliliğinin de yüksek seviyede olabileceği anlamına gelmektedir (Tınar ve Ulusoy, 2017, s.116).

Çalışma yaşamının kalitesi programlarının çalışanlar açısından iş ve özel yaşam dengesinin gerçekleştirilebilmesi için işveren tarafından oluşturulan girişimler olduğunu belirtmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi programlarının çalışanların zamanını, stresini, ilişkilerini, değişimlere uyumlu olmayı nasıl yönetebileceğini öğretmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi programları örgütsel amaçlar doğrultusunda çalışanlardan en iyi performansı elde etmeyi, eğitmeyi, geliştirmeyi, motive etmeyi ve değerlendirmeyi içermektedir (Muindi, 2011, s. 7).

Çalışma yaşamının kalitesini iyileştirmek için örgütlerin kullandığı yöntemler arasında işi yeniden tasarlama, kariyer geliştirme, esnek çalışma şemaları, iş güvenliği ve benzer konular sıralanabilir (Jaiswal, 2014, s. 86).

Çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilirliğinde haftalık çalışma saatleri, özellikle bankacılık sektöründe en büyük sorun olan işyükü açısından son derece önemlidir. OECD'nin gerçekleştirdiği bir çalışmada, haftalık çalışma süreleri açısından gelişmiş ülkeler arasında Güney Kore 52 saat ile ilk sırada yer almaktadır. OECD'nin çalışma kapsamına aldığı 38 ülke içerisinde, en uzun çalışma saatlerine sahip ilk beş ülke sırasıyla; Meksika, Kosta Rika, Güney Kore, Yunanistan ve Rusya olarak belirtilmektedir. Türkiye ise, İş Kanunu'nda belirtilen 45 saat yasal sınır ile listede 14. sırada yer almaktadır. Çalışma süresi insan yaşamı için hayati önem taşıyabilmektedir. Uzun çalışma saatleri çalışanların yaşamlarını yitirmesi gibi vahim bir durum ile sonuçlanabilmektedir. Buna en çok Japonya'da rastlanmakta ve Karoşi adı verilmektedir. Uzun çalışma nedeni ile Japon çalışanlar strese bağlı ölümcül rahatsızlıklar yaşayarak kalp krizi, felç, intihar gibi kötü durumlara bağlı olarak yaşamlarını yitirebilmektedir. Japonya'da haftalık çalışma saatinin bir üst sınırı yasal olarak belirlenmemiştir ve 2015-16 yılında 1456 karoşi vakası yaşanmıştır. Çalışma yaşamına yönelik bir diğer düzenleme olan yıllık ücretli izinler konusunda ise, en katı uygulama Meksika'da görülmektedir. Meksika'da yıllık izin için 10 günden daha az bir alt sınır söz konusudur. Diğer katı uyulamalara Nijerya, Japonya ve Çin'de rastlanılmaktadır. Hindistan ise, hem çalışma saatlerine bir üst sınır getirmemekte hem de yıllık izin için herhangi bir alt sınır uygulamamaktadır (<https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-43882131>, 21.08.2018, 11:42).

Genel olarak bir örgüt için önemli olan çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili olumsuz görüşlere de rastlanmaktadır. Örneğin, Afşar (2015, s. 142)'a göre, çalışma yaşamının kalitesi çalışanlara kapitalizmin bir oyunu olarak nitelendirilmektedir. Bu görüş, çalışanları muhalefet eden yapıdan çıkartmak, örgütlerin verimlilik ve kâr paylarını çoğaltmak amacıyla çalışanlara oyalayıcı bir tuzak olarak, çalışma yaşamının kalitesinin ileri sürüldüğünü savunmaktadır. Çalışma yaşamının kalitesi bireyden bireye, örgütten örgüte farklılık gösterir demekle de, örgütlerin ince bir hamle ile çalışma yaşamının kalitesi konusunu çalışma yaşamı ile ilgili kararlardan, gerçekleştirilen politikalardan uzaklaştırma amacı güdüldüğü savunulmaktadır. Bu sayede çalışanlar birbirinden ayırıştırılarak birlik olmalarının önüne geçilme amacı taşındığı

belirlenmektedir. Çalışma yaşamının kalitesine yönelik olumsuz görüşlerden bir diğeri de sendikalara aittir. Çalışanlar sendikalardan uzak tutularak, toplu hareket etmelerini engelleme ve bireyselleştirilmeleri adına insan kaynakları yönetiminin bir stratejik hamlesi olduğu yönünde görüşler söz konusudur.

2.1.4. Çalışma yaşamının kalitesi kavramının tarihsel gelişimi

1960'lı yılların sonuna denk gelen bir süreçte çalışan ile çalışma ortamı arasındaki ilişkinin kalitesine odaklanılarak, çalışma yaşamının kalitesine yönelik yapılan çalışmaların da başlangıcı gerçekleştirilmiştir (Rose vd., 2006, s. 61).

Bir yönetim felsefesi olarak ifade edilebilen çalışma yaşamının kalitesi (Kösterelioğlu, 2011, s. 14) ile ilgili yapılan ilk çalışmalar birey üzerine odaklı ve psikoloji alanında gerçekleştirilmiştir. 1970'li yılların başında ise hem ABD hem de İngiltere'de yayınlanan bir dizi raporda çalışanlara yönelik çalışma yaşamını kolaylaştırıcı adımlar atılmaya başlanmıştır. Bu dönemde Taylor'un katı ve zorlayıcı çalışma koşullarından kaynaklanan iş memnuniyetsizliğini azaltmak için yeni modeller geliştirme çabası içerisine girildiği görülmektedir. Ayrıca çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilmesi için örgütsel değişiklikler olarak iş genişletme (daha fazla yatay görev, esneklik) ve iş zenginleştirmeyi (daha önce görevli veya idari personel tarafından üstlenilen görevlere dâhil olma, dikey görev esnekliği) amaçlayan bir süreç ortaya koyulmaktadır. Çalışma yaşamının kalitesinin temeli, işin şartlarını ve koşullarını iyileştirmek yerine işin cazibesini artırarak, daha yüksek seviyedeki katılımı ve dolayısıyla motivasyonu elde etmeye dayanmaktadır (Huzzard, 2003, s. 18).

1970'li yıllarda çalışma yaşamının kalitesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar, işçilerin sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılandığı iş koşullarının oluşturulması gerekliliği üzerine gerçekleştirilmiştir (Horst vd., 2014, s. 88).

Çalışma yaşamının kalitesinin bir bilim dalı olarak Amerika'da 1972 yılının Eylül ayında incelemeye alındığı bilinmektedir. Columbia Üniversitesinde "çalışmanın demokratikleşmesi" adlı konferans da iki akım tartışma konusu olarak gündeme getirilmiştir. İlki endüstriyel demokrasi olarak adlandırılmaktadır. Burada sosyalist işçi sendikalarının İtalya, İsveç, Almanya, Fransa ve İngiltere'de lobicilik faaliyetleri gerçekleştirerek, örgütlerde toplu olarak alınan kararlara işçilerin de katılımının kanunlaştırılmasına yönelik siyasi bir hareket olarak ifade edilmektedir. İkinci hareketin

ise, işin insancıllaştırılması ile ilgili sosyal bilim teorisi olarak Amerika’da ortaya çıktığı bilinmektedir (Rose vd., 2006, s. 62).

Walton 1973 yılında çalışma yaşamının kalitesinin, işin yeniden tasarımını esas alarak odaklanması gereken faktörlerini belirleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu faktörler:

1. Asgari teminatlı bir ödül sisteminin oluşturulması,
2. Güvenli ve sağlıklı bir fiziksel ve psikososyal çalışma ortamının sağlanması,
3. Hem çalışanların hem de örgütlerinin ihtiyaçlarına yönelik iş tasarımının gerçekleştirilmesi,
4. İç kariyer ilerlemesine olanak verecek istihdam güvenliğinin sağlanması,
5. Olumlu bir sosyal atmosfer ve toplumsal bütünleşmeye sağlayabilecek çalışma ortamının oluşturulması,
6. Çalışanların sahip olduğu bireysel hakların açıkça ifade edilmesi,
7. Bireylerin yaşamında çalışma yaşamlarını engellemeye yönelik etkenlerin olup olmadığının belirlenmesi,
8. Toplumsal önemlilik diğer bir ifade ile bireylerin çalıştığı örgütten sorumlu olduğuna inandırılması ve dış ilişkilerinde sosyal sorumluluk dürüstlük vb. davranışlar ile hareket etmelerinin sağlanması olarak ifade edilmektedir (Huzzard, 2003, s. 20).

Ryan tarafından belirtildiği gibi 1980’li yıllarda çalışma yaşamının kalitesi kavramının, iş organizasyonu, çalışma koşulları, çalışma ortamı, yönetime katılım gibi alanlarda gelişimi sağlayabilecek genel bir kavram haline geldiğini ifade etmek mümkündür (Huzzard, 2003, s. 21).

Çalışma yaşamının kalitesi yalnızca çalışanları korumak ve onların temel ihtiyaçlarını tatmin etmek olarak görülmeyerek aynı zamanda toplumsal sorumluluklar ve manevi yönlerin göz önüne alınması gereken önemli bir kavram olarak ifade edilmektedir (Hatam vd., 2014, s. 60).

2.1.5. Çalışma yaşamının kalitesinin amacı ve önemi

Çalışma yaşamının kalitesinin amaçlarından biri, çalışanlara verilen değeri ön plana çıkarmak iken, diğer amacı örgütün devamlılığı ve verimliliği için gerekli olan çalışma ortamının oluşturulabilmesi olarak ifade edilmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi çalışanlar için çalışma koşullarını iyileştirmeyi ve çalışan memnuniyetini teşvik

eden, sürdürülebilir işyeri stratejileri geliştirerek örgütsel etkinliği sağlamayı amaçlamaktadır (Kandasamy ve Sreekumar, 2009, s. 62). Çalışma yaşamının kalitesinin nitelikli kişiyi işe almayı sağlaması ve bu sayede rekabet gücünü arttırması beklenilmektedir. Deneysel olarak yapılan araştırmalar da çalışma yaşamının kalitesi ile örgütsel performans arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki belirlenmiştir. Fortune dergisinin en büyük 500 şirketi üzerinde yapılan bir araştırmada; çalışma yaşamının kalitesini sağlayan örgütlerin büyüme oranlarının diğer örgütlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu örgütlerin kârlılığı ve yatırımlarının diğerlerinden daha fazla olduğu gözlenmiştir (Jofreh, 2012, s. 2509).

Çalışma yaşamının kalitesinin sağlanması, mevcut işgücü becerilerinin yeterli kullanımını teşvik ederek, çalışanların katılımını arttırmaktadır. Daha da önemlisi daha motive ve verimli bir çalışma ortamının oluşturulabilmesi için iç becerilerin geliştirilmesini teşvik etmektedir. Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesi çalışanların verimliliği, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve işgücüne yönelik düşük devir hızı ile ilişkilendirilebilmektedir. Bu nedenle örgütler çalışanların memnuniyetini etkileyen ve çalışma yaşamının kalitesini sağlayan faktörleri belirleme gereksinimi duymaktadırlar. Çalışma yaşamının kalitesinin amaçlarından biri olan verimlilik artışı aynı zamanda örgütlerin gelişimi ve çalışan verimliliğini izlemeye yönelik ölçümlerden birini ifade etmektedir. Burada verimlilik, kullanılan kaynaklarla ilişkili olarak belirli bir süre içinde üretilen mal ve hizmet anlamında kullanılmaktadır. Günümüzde bilgi işçilerinin verimliliğini veya genel kabul gören kategorileri ölçmek için evrensel olarak kabul edilmiş herhangi bir ölçüm söz konusu değildir. Bilgi çalışanlarının verimlilik değerlendirmesinde alternatif bir yol çalışanların öznel görüşlerini sormak şeklinde gerçekleştirilmektedir (Hatam vd., 2014, s. 60).

Çalışma yaşamının kalitesinin diğer bir amacı olan motivasyon ise, Bartol ve Martin (1998)'e göre performansı güçlendiren ve önceden belirlenmiş hedeflere ulaşabilmede yol gösteren bir çeşit pusula olarak ifade edilmektedir. Ayrıca motivasyon, çalışanların işlerini daha iyi yapmaları için sürekli bir arayış ve araştırma içinde olmalarını teşvik eden, örgütün genel başarısının attırılmasını sağlayan bir oluşum olarak çalışma yaşamının kalitesinin amacına hizmet etmektedir (Sushil, 2013, ss. 764-765). Çalışma yaşamının kalitesi ile örgütler çalışanlarına kaliteli çalışma yaşamı sunarken, imajını arttıran, yeni çalışanları kendine çekmesini sağlayan bir süreç de girmiş olmaktadır ve bu durum son derece önem arz etmektedir. Çünkü örgüt bu

sayede çalışanlarına uygun çalışma ortamı sağladığını ispatlayabilmektedir (Horst vd., 2014, s. 88).

Walton (1975)'a göre, çalışma yaşamından duyulan memnuniyetsizlik, pozisyon ya da statü ne olursa olsun, hemen hemen tüm çalışanların karşılaşılabileceği bir durum olarak gerçekleşebilmektedir. Bu durum çalışanların hayal kırıklıkları, can sıkıntıları veya öfke duyabilecekleri bir yaşam şekline dönüşür ise, hem bireye hem de örgüte olumsuz sonuçlar oluşturabilmektedir. Bu nedenle çalışma yaşamının kalitesinin, çalışanların mesleki memnuniyetleri ile örgütsel ve kişisel üretkenliğinin artırılabilmesinde önemli olduğu ifade edilmektedir. Hanlon ve Gladstein (1984)'e göre çalışma yaşamının kalitesi programları, çalışanların morallerini ve örgütsel etkinliklerini arttırmak için gerçekleştirilmektedir. Üstelik çalışma yaşamının kalitesi insanın üzerinde yarattığı etkiler bakımından, doğrudan ve önemli ölçüde etkiye sahip olmakla birlikte, şikâyet sayısında veya kaza oranlarındaki azalmalar vb. sonuçlar oluşturmaları açısından önem taşımaktadır. Böylece çalışma yaşamının kalitesinin iş ve çalışma koşullarını geliştirebileceği söylenebilir ve bu durum insanlar için olduğu kadar örgütlerin ekonomik çıkarları için de gayet olumlu gelişmeler olarak nitelendirilmektedir. Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesinin, yaşam kalitesi ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir (Tabassum vd., 2011, s. 270). Ayrıca çalışma yaşamının kalitesi çeşitli faktörler üzerinde olumlu etkiler yapabilmektedir. Bunlar arasında mesleki eğitim seviyesinde artış ve bunun sonucunda da çalışanların daha istekli çalışmaları, işçiler arasındaki ilişkinin kuvvetlenmesi, insan kaynakları yönetiminin önemini vurgulaması, yaygın endüstriyel huzursuzluğun önlenmesi, insan davranışı ile ilgili bilgi birikiminin artması vb. durumlar olarak önemini ortaya koymaktadır (Jaiswal, 2014, s. 86).

Seashore (1975) çalışma yaşamının kalitesine işveren, çalışan ve toplum bakış açılarından yaklaşmakta ve aynı zamanda çalışma yaşamının kalitesinin de önemini vurgulamaktadır. İşveren açısından çalışma yaşamının kalitesinin önemi; performans, üretkenlik, üretim maliyeti, ürün veya hizmet kalitesi olarak ifade edilmektedir. Çalışan açısından çalışma yaşamının kalitesinin önemi ise, gelir, güvenlik (güven de olma hissi), içsel memnuniyet (iş tatmini) olarak sıralanmaktadır. Toplum açısından çalışma yaşamının kalitesinin önemi ise, yeteneklerinin ve yetkinliklerinin istenilen seviyede olan her çalışanın istihdam edilip edilmediği şeklinde belirtilmektedir (Martel ve Dupuis, 2006, <https://www.researchgate.net/publication/225364591>).

Çalışma yaşamının kalitesi, örgütlerde ve çalışanlarda; iş memnuniyetinin geliştirilmesi, iş güvenliğinin sağlanması, işyerine bağlılığın artması, stresi düşürmesi ve büyüme fırsatlarının sunulması gibi olumlu kazanımlara neden olabilmektedir. Ayrıca çalışanların mutlu olmasını sağlamakta, bugünün önemli bir problemi olan yıpranmayı azaltmaktadır. Dolayısıyla kaliteli bir iş yaşamı elde etmek ve sürdürmek için örgütler tarafından mümkün olan her adım atılmalıdır. Böylece tam bir memnuniyet ve bireyin güçlenmesine katkıda bulunularak, performans, motivasyon, verimlilik, kârlılık, örgütün verimliliği (Sushil, 2013, s. 765) ve devamlılığının sağlanması gibi kazanımların elde edilmesi açısından önemli gelişmeler sağlanmış olmaktadır.

Çalışma yaşamının kalitesini oluşturan birden fazla faktörün hangilerinin az ya da hangilerinin çok önemli olduğuna ayrıca çalışma yaşamının kalitesi modeline hangi faktörlerin dâhil edilip, hangilerinin dâhil edilmemesi gerekliliğine ilişkin herhangi bir göstergeden söz etmek mümkün değildir (Denvir vd., 2008, s. 7). Dolayısıyla bu çalışmada çalışma yaşamının kalitesi boyutları olarak, iş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş güvencesi, iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörlerinin incelenmesi tercih edilmiştir.

2.1.6. Çalışma yaşamının kalitesini oluşturan unsurlar

2.1.6.1. İş sağlığı ve güvenliği

Bir işyerinde her türlü meslek grubu için farklı risk dereceleri altında da olsa çalışanlar çeşitli kaza, yaralanma, hastalık gibi durumlar ile karşılaşabilmektedir. Dolayısıyla çalışanların bu gibi olumsuzluklara karşı korunmaları gerekmektedir ve burada sorumluluğun yönetici veya işverene düştüğü bilinmektedir. Yönetici veya işverenin çalışanlarını çalışma ortamlarında koruma altına almalarını sağlayacak olan çeşitli önlemler ve faaliyetler mevcuttur. Bu önlem ve faaliyetler, genel anlamda iş sağlığı ve güvenliğini oluşturan konular olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş sağlığı ve güvenliğini, işgörenlerin çalışma ortamında görevlerini yerine getirirken uyum içinde olmaları, sağlık sorunlarına karşı korunmaları, iş kazası, meslek hastalığı ya da yaralanma durumlarını önleyebilmek için gerekli önlemlerin ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesi olarak ifade etmek mümkündür (Akbulut, 2017, s. 38).

Bir örgüt iş sağlığı ve güvenliğine verdiği önem derecesine göre, çalışanlarının meslek hastalıkları ve iş kazaları ile yararlanmalarını engelleyerek, çalışma yaşamının kalitesini oluşturan unsurlardan birini sağlamış olmaktadır.

İş kazaları, bireysel anlamda fiziksel ve ruhsal sıkıntılara, toplumsal anlamda da çeşitli problemlere yol açmaktadır. Aynı zamanda, düşük örgüt verimliliği, malzeme ve üretim kaybı gibi olumsuzluklara da neden olduğu bilinmektedir. Bu nedenle örgütlerde iş güvenliğine önem verilmesi, bireysel ve örgütsel verimliliğin artırılması sağlanmalıdır. İş sağlığı ve güvenliği sadece maddi anlamda değil, ruhsal anlamda da dikkate alınması gereken bir konudur. İş kazası geçiren veya bu anlara denk gelerek izlemek zorunda kalan ve örgütte iş sağlığı ve güvenliği konusunda kendini yeterince güvende hissedemeyen çalışanlardan yüksek oranda bir verimlilik beklemek de mümkün olmayacaktır. İş kazası bireylerin iş yerinde uğradıkları yaralanma ya da hayatını kaybetme gibi son derece sıkıntılı süreç yaşatan ekonomik ve psikolojik anlamda yıpratıcı durumlara yol açmaktadır. İşyerindeki kazalara, çalışanlara gerekli eğitimin verilmemesi, stresli çalışma ortamlarının varlığı, çalışanların yorgun olması, zaman baskısı, iş yükünün fazlalığı, huzursuz ruh hali, başarısızlık hissi, iş güvenliği alanında eksikliklerin olduğunu hissetme, tedirginlik, yalnız çalışma, aile yaşamı ile ilgili sorunlar, sinirlilik, ücret, bireyin çalışma gayreti ile bireyden beklenenler arasındaki uyumsuzluk, tükenmişlik hissi vb. durumlar sebep olabilmektedir (Karamık ve Şeker, 2015, s. 576).

İş kazası ve meslek hastalıklarının küresel anlamda oldukça yüksek oranlara sahip olduğu yapılan incelemeler sonucunda görülmektedir. Diğer bir ifade ile, her yıl 300 milyondan fazla iş kazasının olduğu ve bunun 2,3 milyondan fazlasının iş kazası ve meslek hastalığı sonucu ölümle sonuçlandığı bilinmektedir. Bu nedenle konunun ciddiyetinin anlaşılması ve farkındalığın oluşturulabilmesi için 28 Nisan İş Sağlığı ve Güvenliği günü olarak ilan edilmiştir ([www. ilo.org/ ankara/news/WCMS-551794/lang-tr/index.htm](http://www.ilo.org/an kara/news/WCMS-551794/lang-tr/index.htm) 17.09.2018, 00:30).

Her yıl belli bir temanın işlendiği bu günde 2016 yılına ait tema ise “İşyeri Stresi” olarak belirlenmiştir (<https://www.ab.gov.tr/50294.html>, 17.09.2018, 00:15).

ILO, gelişmiş ülkelerdeki iş kazaları ve meslek hastalıklarının ekonomik zararı boyutunda da rakamsal değerler vermektedir. Bu değerler gelişmiş ülkelere ait GSYİH’larının %1’i ile %3’ü aralığında, gelişmekte olan ülkelerde de maddi zararın GSYİH’larının %4’ü seviyesinde olduğunu açıklar niteliktedir. Türkiye’de ise yılda 38 milyar TL’lik bir kayıptan söz edilmektedir. Küresel anlamda, yıllık 1.2 trilyon dolar seviyesinde maddi zarar yaşandığı belirtilmektedir. Buna karşılık ILO bu kazaların

sadece %2'sinin önceden engellenmeyecek kaza türünde olduğunu, diğerlerinin ise önlenabilir kazalar olduğunu belirtmektedir (Karamık ve Şeker, 2015, s. 580).

2012 yılında yürürlüğe giren 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nun içeriğine bakılarak bankacılık sektörü adına öne çıkan maddeleri incelendiğinde; iş kazası ve meslek hastalıklarının üç iş günü içerisinde bildirilmesinin güncel kayıtların yapılabilmesi için gerekli tutulması, kamu ve özel sektörün her ikisinin de kanun kapsamına alınması, kuralcı değil önleyici bir anlayışın hâkim olması, örgütlerin yapılan iş niteliğine göre tehlike düzeyleri açısından gruplandırılması, tüm örgütlerde iş güvenliği uzmanı, iş yeri hekimi vb. personelin bulundurulması, 10'dan az çalışanı olan işyerlerinin devletten iş sağlığı ve güvenliği hizmet masrafları için destek alması, çalışanların belli dönemler ile sağlık kontrollerinin yapılması, 50 ve daha fazla çalışanın görev yaptığı örgütlerde iş sağlığı ve güvenliği kurulunun oluşturulması ve de çalışanın gerekli gördüğü ciddi veya ciddiye yakın tehlikeli durumlarda çalışmaktan kaçınma hakkının verilmesi gibi alınan tedbirler dikkati çekmektedir (Türkkal, 2014, s. 21).

Örgütler ait oldukları iş kollarına göre Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından tehlike durumlarına göre gruplandırılmaktadır ve bankacılık sektörü de “az tehlikeli” olarak belirtilen grup da yer almaktadır (Aydın, 2014, ss. 1-6).

Bankacılık sektörü çalışanları görevlerini ofis ortamlarında yerine getirmeleri nedeniyle iş kazaları ve meslek hastalıkları bakımından inşaat, maden vb. sektörler ile kıyaslandığında daha az tehlikeli grubunda yer alması olası bir durumdur. Ofis ortamı çalışanları için iş sağlığı ve güvenliği açısından tehlike yaratabilecek durumlar, zararlı kimyasallar olarak yazıcı ve kartuş tonerleri, temizlik amaçlı kullanılan çamaşır suyu, tuz ruhu, keskin kokulu oda parfümleri, hijyen için kullanılan ürünler, piller, tüpler, yapıştırıcılar, mürekkep gibi ofis malzemeleri, raptiye zimba gibi delici aletler, fotokopi ve lazer yazıcılardan yayılan ozon gibi birçok kimyasal ürünler ve yaralanmaya sebebiyet verecek ofis malzemeleri sayılabilmektedir. Tüm bunlar zararsız gibi algılansa da bazı çalışanlarda çok ciddi iş kazası veya yaralanmalara neden olabilmektedir. Ayrıca ofis ortamları sürekli kapalı ortamlar olarak genelde kullanıldığından ve yeterli havalandırmanın yapılmaması durumunda da enfeksiyon hastalığı riski oldukça yüksek düzeyde olan alanlardır. Kapalı ve yeterli havalandırılmayan ortamda çalışanlar için sık sık halsizlik, baş ağrısı, bulantı, gözlerde batma hissi gibi ve birbirine rahatça bulaşabilen grip, nezle gibi enfeksiyonel hastalıkların yaşandığı durumlar meydana gelebilmektedir (Türkkal, 2014, s. 4-11). Bu

gibi olumsuz durumların çalışanlarda verimlilik ve performans düşüşüne, belli bir süre evinde dinlenme ihtiyacı oluşturarak işe devamsızlık yapılmasına sebep olabileceği ifade edilebilir. Bu nedenle gerekli önlemlerin alınması çalışma yaşamının kalitesinin sağlanmasında olumlu etki sağlayabilmektedir ve bu sayede çalışan verimliliği artırılabilir.

Karamık ve Şeker (2015, ss. 575-580) gerçekleştirdikleri çalışmada, örgütlerdeki işgüvenliğinin çalışanların verimliliği üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca bu etkinin iş kazaları ve ergonomi üzerinden değerlendirmeye alındığı belirtilmektedir. Araştırmanın sonucunda, örgütlerin üretim/hizmet planlamasını gerçekleştirdikleri zamanda üretimi veya hizmeti etkileyen değişkenleri, İşçi Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kriterleri ile beraber değerlendirilmesinin verimlilik üzerinde olumlu etki yapabileceği belirtilmektedir. Kısaca iş sağlığı ve güvenliği sayesinde alınacak önlemler ve tedbirler ile hem ülke ekonomisine, örgütlere ve bireylere yansıyan büyük maddi zararlar hem de can kaybı ve yaralanmaların yaşandığı fiziksel ya da ruhsal sıkıntılar büyük oranda önlenilebilecektir. Böylece çalışanların motivasyon, verimlilik artışları yanında yaşam kalitesi ve de çalışma yaşamının kalitesinin sağlanmasına da katkı sunulacaktır.

Bu çalışmada iş sağlığı ve güvenliği faktörü ile ilgili olarak, bankacılık sektörü çalışanları için, işlerinde kaza ve yaralanma risklerinin olup olmadığı, işlerinde kimyasal maddelerden veya radyasyon yayılımından kaynaklanan tehlike ve hastalık risklerinin olup olmadığı, işlerinde enfeksiyon hastalığı risklerinin olup olmadığı maddeleri araştırılmıştır.

2.1.6.2. Yönetime katılma

Yönetime katılma, çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili çalışanların yaşadığı sorunlar ve iş yaşamlarını iyileştirmek için karar verme sürecine katılımlarını ifade etmektedir (Kiernan ve Knutson, 1990, s. 103).

Sanayi Devrimi olumsuz çalışma koşullarına bağlı olarak birçok çalışan tepkisinin olduğu ve bu nedenle de çalışanların birlik oluşturarak sendikalar ile kendilerini korumaya çalıştıkları bir dönemi ifade etmektedir. Öncelikle ücret, çalışma koşulları sonrasında da yönetime katılmaya kadar uzanan bu süreç endüstriyel demokrasi başlığı altında anımlandırılmaktadır. Endüstriyel demokrasi, örgütsel demokrasinin de oluşum sürecini başlatan bir gelişme olarak tanımlanmaktadır (Coşan ve Gülova, 2014,

s. 232). Literatürde yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak yönetime katılmanın genel boyutundan çok örgüt boyutunda incelendiği göze çarpmaktadır (Seçer, 2009, s. 23) ve bu çalışmada da yönetime katılma örgüt boyutunda ele alınmaktadır. Örgütsel demokrasi kavramı içerisinde yer alan yönetime katılma ile aslında çalışanların örgüt yönetimine katılımı anlatılmak istenmektedir (Coşan ve Gülova, 2014, s. 237).

Yönetime katılma örgütte personelin güçlenmesini sağlayan etkenlerden biri olarak ifade edilmektedir. Demirbilek ve Türkan (2008, ss. 48-50) gerçekleştirdikleri çalışmada, çalışma yaşamının kalitesinin sağlanmasında personel güçlendirmenin etkili olup olmadığını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmanın sonucunda katılımın, çalışanların üzerinde önemsenme, tanınma, kendine saygı duyma gereksinimlerinin karşılanabilmesi anlamında, çalışma yaşamının kalitesinin büyük katkı sağladığı belirtilmektedir. Buradan yola çıkılarak demokratik bir üst yönetimden, örgütteki demokratik kültürü oluşturması ve geliştirilmesi yönünde faaliyetlerini sürdürmesi, personeli güçlendirme ve katılım konusunda da yönlendirici tavır sergilemesi beklenilmektedir. Üst düzey yöneticilerin bu tarzdaki davranışları, tüm düzeydeki personele yayılarak örnek teşkil edebilecek, bu sayede de örgütsel demokrasi örgüt içerisinde daha fazla benimsenerek daha fazla kuvvetlenecektir (Coşan ve Gülova, 2014, s. 245).

Demokratik bir örgütte, çalışanların fikir ve önerilerine önem verilerek, işlerini gerçekleştirirken kendi fikir ve çalışma yöntemlerini uygulayabilmeleri yönünde imkân ve teşvik edici tavır sergilenmesinin önemli olabileceği düşünülmektedir.

Çalışma ortamında “iş en iyi yapan bilir” görüşü benimsenerek, çalışanların işlerine yönelik planlama ve uygulama kapsamındaki kararlara katılımlarının sağlanabilirliği amaçlanmaktadır. Bu sayede çalışan motivasyonu, iş yeteneği ve kendine güven hissi arttırılarak, örgütsel bağlılık oluşturulabilecektir (Demirbilek ve Türkan, 2008, s. 47).

Katılımcı bir yönetim tarzı neredeyse tüm dünyada çalışma yaşamının kalitesinin önemli bir unsuru olarak kabul edilmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi, örgütteki her seviye de çalışanlar için işle ilgili karar verme süreçlerine katılımlarını sağlamak, kendine güven duygusunu kazandırmak ve iş ile ilgili memnuniyet seviyesini yükseltmek amacıyla, çalışma ortamı üzerinde olumlu bir etki oluşturabilmektedir. Çalışma yaşamının kalitesinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesinde, çalışanların tüm

karar verme süreçlerinde yer almasının sağlanması ile mümkün olabileceği düşünülmektedir (Kiernan ve Knutson, 1990, s. 104).

Yönetime katılmanın çalışan ve örgüt açısından çeşitli faydaları söz konusudur. Çalışan açısından önemsenme, değer görme gibi duyguları pekiştirmektedir. Bu sayede örgüte bağlılığı arttırarak, daha fazla örgütsel hedeflerin benimsenmesini sağlamaktadır. Örgütsel açıdan çalışan verimliliğini, performansını arttırmak, örgüt verimliliğini ve karlılığını arttırmak yönünde etki sağlamaktadır (Karakaş, 2010, s. 62-65).

Yönetime katılma konusunda başarılı olabilmek için, günümüz çalışan grubu olan 1981-2000 yılları arasında doğan ve ülkemizde nüfusun %22'sini oluşturan Y kuşağının, özgürlüğüne düşkün olması ve örgütlerin bu noktada Y kuşağını anlamaktan farklı bir seçeneğinin bulunmamasına yol açmaktadır. Otoriteden hoşlanmayan Y kuşağından istenen verimliliği, performansı almanın yolu isteklerini iyi anlamak ve değerli olduklarını hissettirmekten geçmektedir. Günümüzde bireylerin işlerinde önemsenme ihtiyaçlarının artması ve işlerine bir anlam yükleme gereksinimlerinin doğması söz konusudur (Coşan ve Gülova, 2014, ss. 240-241).

Örgütlerde yönetime katılmanın çeşitli türleri mevcuttur. Bunlar; özerk çalışma grupları, kalite çemberleri, yönetim kurullarında temsil edilme, çalışan-yönetim komiteleri olarak ifade edilmektedir.

- 1- Özerk çalışma grupları: 15-20 çalışandan oluşturulmuş, yönetimin kendilerinde olduğu, belirli bir işi yapmaları için görevlendirilmiş çalışan grubunu ifade etmektedir. Özerk çalışma gruplarının örgüte yararları teknolojiye hızlı uyum, işe devamsızlık, işten ayrılmaların önlenmesi, çalışma yaşamının kalitesinin sağlanması ve verimlilik olarak belirtilebilir.
- 2- Kalite çemberleri: Kendi arzuları ile bir araya gelen, 6-12 kişilik gruplardan oluşmaktadır. Burada amaç, işle ilgili sorunları belirlemek, bu sorunlara çözümler üretmek, çalışma yaşamı koşullarını daha iyi seviyeye getirmek ve kalite ile ilgili karşılaşılan olumsuzlukları ortadan arttırmak olarak belirtilebilir (Galipoğlu, 2014, ss. 44-54).
- 3- Yönetim kurullarında temsil edilme: Çalışan temsilcileri çalışanlar tarafından iletilen beklenti ve gereksinimleri yöneticiye iletilmesi görevini yerine getirmektedir. Bu sayede çalışanlar ile iletişim kurularak yaşadıkları olumsuzluklara çözüm üretilmesi sağlanmaktadır.

- 4- Çalışan-Yönetim komiteleri: Bazı örgütlerin uygulamaya koyduğu ve çalışan ile yönetici arasındaki sorunları azaltmak, aralarında olumlu bir iletişimin sağlanabilirliği noktasında her iki tarafın temsilcileri ile kurulan komitelerdir. Burada amaç, ekonomik, sosyal ve siyasi düzenlerin çalışma yaşamında meydana getirdiği değişimlere göre, çalışanların yaşamında farklı ihtiyaç ve gereksinimlerin doğması, bu ihtiyaç gereksinimleri karşılayabilme anlamında güncellenmenin sağlanmasıdır (Işığışık, 2012, ss. 101-126).

Bu çalışmada yönetime katılma faktörü ile ilgili olarak, bankacılık sektörü çalışanları için, üst yönetimin iş düzeni ya da problemleri ile ilgili, tüm çalışanlarla görüş alışverişi içinde olup olmadığı, fikir ve önerilerine önem verilip verilmediği, kendi fikir ve çalışma yöntemlerini uygulayıp uygulayamadıkları maddeleri araştırılmıştır.

2.1.6.3. Kariyer

Kariyer, bireylerin istekleri doğrultusunda yaşam biçimlerini oluşturabilmeleri ve gelecekte belli bir plan dâhilinde ilerleyebilmeleri için gerekli olan eğitim, kabiliyet ve tecrübeler olarak ifade edilmektedir (Aktaş, 2014, s. 197). Çalışanların tamamına yakını çalışma yaşamlarına kişisel özelliklerine, kariyer arzularına ve yaşam deneyimlerine dayandırdıkları beklentileri ile başlamaktadır. Ayrıca araştırmalar göstermiştir ki, bireylerin çalışma yaşamının kalitesi; iş deneyimleri, gelecekleri ve kariyer beklentilerinin olumlu sonuçlanmasında son derece etkili olabilmektedir (Kandasamy ve Sreekumar, 2009, s. 61).

Kariyer ilerlemeleri için emek sarfeden çalışanların performans düzeylerinde de olumlu yansımaların meydana gelebileceği gözlenmektedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007, s. 3). Gerçekleştirilen bir araştırmada küresel anlamda bankacılık sektörüne ilgi duyan gençlerin kariyer hedefi olarak iş ve özel yaşam dengesini hedeflediği gözlenir iken, Türkiye'deki gençliğin kariyer hedefi arasında ilk sırada liderlik veya yöneticilik yapabilmek olduğu belirtilmektedir (<https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/about-deloitte/articles/bankacilik-ve-sigorta-sektorlerindeki-yetenek-raporlari-yayinlandi.html>).

Günümüzde örgütlerin, eğitimli ve işinde uzman çalışanlarını bünyelerinde tutma çabalarının olduğu bilinmektedir. Çalışanlarında kendini geliştirerek, eğitim ve yeteneklerini arttırarak, örgütlerin bünyelerinde tutmak isteyeceği çalışanlar arasına girmeye çalıştığı görülmektedir. Çünkü bölgesel ve küresel çapta birleşmeler

neticesinde çalışanlar, örgütlerinde iş güvencesi ile çalışma yaşamlarını sürdürememektedir. Dolayısıyla esneklik ve küçülme gibi nedenlerle artık kariyer ilerlemesi için örgütlerin değil, çalışanların kendi sorumluluklarını almak zorunda kaldıkları bir dönem yaşanmaktadır (Aktaş, 2014, s. 197).

Bankacılık sektöründeki kariyer ilerlemesinin ise, genellikle banko asistanı olarak da isimlendirilen gişe yetkilisi seviyesinden başladığı, şube müdürlüğü ve bölge müdürlüğüne kadar devam ettiği bilinmektedir.

Geleceğini planlayabilen, bu konuda ayrımcılığa uğramadığını düşünen, etkili bir kariyer planlaması ile kararlı bir ilerleme sağlayabilen çalışanların varlığı söz konusu olmalıdır. Çalışanların örgütsel bağlılık, işiyle bütünleşme hissi, yöneticilerine ve örgütüne karşı duyulacak güven hissi oluşturulmalıdır. Örgüt kültürünün gelişmesi ve çalışanlar arası ilişkilerin düzenlenmesi gibi birçok önem teşkil eden konuya olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışanların kariyer ilerlemelerini sağlayabilmek adına tamamen iş odaklı yaşamamalarının, hem çalışma yaşamının kalitesinin hem de yaşam kalitesinin oluşturulabilmesi anlamında önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada kariyer faktörü ile ilgili olarak, bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik, işyerinde terfi/kariyer olanaklarının iyi olup olmadığı, terfi/kariyer yapmada ayrımcılığın söz konusu olup olmadığı, çalışılan işletmede etkin bir kariyer geliştirme programının olup olmadığı yönündeki anket maddeleri araştırılmıştır.

2.1.6.4. İş güvencesi

İş güvencesi çalışanlar için iş devamlılığını ifade eden bir kavram olarak kullanılmaktadır. İş güvencesi geçerli bir neden olmadan işgörenlere ait hizmet akdinin feshedilmesini önlemek amacıyla çalışanları koruyucu nitelikte olan düzenlemeleri içermektedir. Literatürde yapılan çalışmalarda iş güvencesi çalışanların arzu ettiği müddetçe, işyerlerinde görevlerini devam ettirebilmeleri ya da uzun dönem boyunca çalışabilme durumları olarak belirtilmektedir (Bakan ve Büyükebeşe, 2004, s. 36).

Post fordist döneme ait çalışma yaşamında iş güvencesine yönelik yasal düzenlemeler mevcut olsa da, işin devamlılığının tam güvence altında olduğu söylenememektedir. Çünkü örgütlerde, performans dayalı olarak tazminatın ödenmesi ile işten çıkarılmaların çok sık yaşandığı görülmektedir. İşsiz kalma korkusu ile baş edebilmek, daha çok şubelerde görev yapan çalışanların sorunları arasında yer

almaktadır. Sürekli belirlenen hedefi tutturabilme çabası içinde olmak ve başarısızlık durumunda işsiz kalma korkusu çalışanların mesleklerine karşı tutumlarını da sorunlu hale getirebilmektedir (Güney, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/282951>).

Bu anlamda insan kaynakları yönetimi bankacılık sektöründe daha çok motivasyonu arttırmaya yönelik olarak, yoğun tempoda sorunsuz çalışabilmelerine yardımcı olabilecek çalışmalar gerçekleştirmektedir. Kendilerinden istenilen hedefi yakalayamayarak kötü performans sergileyen personel için zam alamama, başka şubelere tayin edilme, işsiz kalma gibi durumlar yaşanabilmektedir (Güney, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/282951>).

Ayrıca bu konuda daha olumsuz durumlarda yaşanabilmektedir. 2016 yılında Çin’de bir banka müdürünün şirket etkinliği sırasında ve diğer tüm banka çalışanlarının gözü önünde sahneye çıkardığı sekiz banka çalışanına, performans konusunda belirtilen hedeflerini tutturamadıkları gerekçesiyle şiddet uyguladığı amatör bir kamera tarafından basına yansıtılmıştır (<http://www.iha.com.tr/haber-banka-muduru-hedefi-tutturamayan-calisanlari-dovdu-568143/> 22.08.2018 22:48).

Üst düzey çalışanların örgütteki konumuna bakıldığında, ücretlerin performansa göre belirlendiği bankacılık sektöründe, pazarlık gücü olan üst düzey çalışanların arzu ettikleri ücretleri alabildikleri bilinmektedir. Müdür altı ünvandaki çalışanların ise, düşük ve performansa dayalı ücretlendirme sistemine bağlı oldukları görülmektedir. Performans sistemi çalışanlar üzerinde strese ve tükenmişliğe neden olurken farklı ücret alan çalışanlar arasında da rekabete neden olmakta, yardımlaşma ekip çalışması gibi durumları da olumsuz etkileyebilmektedir. Esnek ücretlendirme, örgütlerde maliyetleri düşürürken, daha çok kazanabilmek için aşırı çaba sarf eden çalışanlarda da strese neden olabilmekte ve işyerlerine, işlerine yönelik tutumlarına olumsuz etki yapabilmektedir (Güney, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/282951>).

Örgütlerin rekabet ortamında devam edilebilirliklerini sağlayabilmek için şirket satın alma, birleşme, yeniden yapılanma, özelleştirme, esnek çalışma, vb stratejiler uygulamaları çalışanlar için iş güvencesinin sağlanamaması şeklinde kendini gösterebilmektedir (Dereli, 2012, s. 237). İş güvencesi olmayan çalışanlarda, gelecek kaygısı, motivasyon ve performans düşüklüğü, tatminsizlik gibi sonuçlar doğurabilmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004, s. 37). İş güvencesine yönelik olarak

işverenlerin bakış açısını ortaya koyabilmek adına, işverenler çalışanlarını kolayca işe almak, herhangi bir olumsuz durumda da maliyetsiz olarak yine bu çalışanlarını işten çıkarmayı arzu etmektedir. Dolayısıyla işverenlerin iş güvencesi fikrine uzak oldukları görülmektedir. Bu nedenle Türk hukuk sistemi, kendisinin ve ailesinin gelirini elde eden bir çalışanın haksız bir şekilde işten çıkarılmasını önlemek için 4857 sayılı İş Kanunu ile iş güvencesine yönelik düzenlemeler gerçekleştirmektedir (Dereli, 2012, s. 238). Bu sayede hem çalışanın hemde ailesinin yaşam kalitesinin etkilenmemesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışmada iş güvencesi faktörü ile ilgili olarak bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik, çalıştıkları kurumda her zaman iş güvencelerinin olup olmadığı, bu güvenceden dolayı performanslarına olumlu yansıma olup olmadığı ve kendilerini mutlu hissedip hissetmedikleri, zorunlu bir durum olmadığı müddetçe iş güvencesi ile uzun yıllar çalışabileceklerini düşünüp düşünmedikleri araştırılmıştır.

2.1.6.5. İş yaşamı ve özel yaşam dengesi

Bir bireyin yaşam alanları bireysel, aile ve iş yaşamı olarak bölümlere ayrılmaktadır. Bunlardan bireysel yaşamı; iş dışı yaşam, spora ayrılan süre, akraba ve arkadaşlar ile geçirilen zaman, sosyal faaliyetler için ayrılan süre, yeni ilgi alanları, toplum için gönüllü faaliyetler yürütme, kişisel gelişime zaman ayırma vb. alanlar oluşturmaktadır. Aile yaşamı ise, iş ve özel yaşam dengesinin özünü oluşturmaktadır. Çünkü her çalışanın ailesi ile ilgili sorumlulukları vardır ve ailesi ile zaman geçirmek istemektedir. Bankacılık sektörü gibi yoğun iş temposuna sahip çalışanlar için iş-yaşam dengesini oluşturabilmek oldukça zor ve stresli olabilmektedir. İş yaşamını ise, uzun çalışma saatleri ayrıca işte geçirilen zaman dışında işe gelip gitmede geçen süre, tamamlanamayan işlerin evde tamamlama çabası içerisine girilmesi ve sürekli artan bir performans gösterme zorunluluğu gibi süreçler oluşturmaktadır. Bu nedenle çalışanlarda oluşan stres gibi durumlar iş yaşamının özel yaşama taşan kısmını oluşturabilmektedir. Dolayısıyla iş yaşamı bireyin yaşamında önem gösterilmesi gereken bir alan olarak belirtilmektedir (Ulukapı, 2013, s. 21-22).

İş ve özel yaşam dengesi konusunun endüstri toplumunda ortaya çıktığını ve kadınların çalışma yaşamına katılmaları sonucu öneminin daha da arttığını söylemek yanlış olmayacaktır (Ulukapı, 2013, s. 25). Bu anlamda endüstriyel toplumdaki bireylerin özelliklerine bakıldığında, hem kadınların hem de erkeklerin iş yaşamı

içerisinde olmaları, boşanma oranlarındaki artış, küçük çocuklu kadın çalışanların oranının artması, kadınların daha fazla eğitime zaman ayırmaları ve geç anne olmaları gibi durumlar ön plana çıkmaktadır. Aslında iş ve özel yaşam dengesinin toplumu, bireyi ve işvereni ne kadar ilgilendiren bir konu olduğu da bu sayede belirtilmiş olmaktadır (Kuru, 2014, s. 11).

İş ve özel yaşam dengesi kurmada sadece kadınların zorlanmadığı erkeklerinde bu konuda şikâyetlerinin olabileceği gözlenmektedir. Çünkü kadın ve erkeğin toplumdaki rolleri, kadınların işgücüne girişiyle değişmiş ve erkeklerinde ev içinde kadının sorumluluklarına ortak olabileceği gözlenmiştir. Novati (2016, ss. 1-6) devletin kamu hizmeti çalışanlarına yönelik gerçekleştirdiği çalışmasında, iş-özel yaşam dengesi ile iş stresi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmada iş ve özel yaşam dengesi açısından kadın ve erkek çalışanlarına yönelik iki önemli sonuca ulaşıldığı gözlenmektedir. İlki, aile yaşamında sahip olunan çocuklara karşı duyulan sorumlulukların çalışma yaşamına stres olarak yansıyabileceği, çocuklara karşı duyulan kaygı ve endişenin işe odaklanmayı engelleyebileceği şeklinde belirtilmiştir. İkinci önemli sonuç ise, hem kadın hem de erkeğe düşen ev işi miktarı olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifade ile, hem çalışma yaşamındaki talep ve sorumlulukların getirdiği yorgunluk hem de ev yaşamındaki sorumlulukların getirdiği yorgunluk olarak bu iki rolle baş edebilme çabasının strese yol açabildiği belirtilmiştir.

İş yaşamında ve iş dışı yaşamda dengesizlik tehdidi yalnızca çalışanlar üzerinde değil, aynı zamanda örgüt, hükümet ve toplum üzerinde de olumsuz etkilere sebep olabilmektedir. İş ve iş dışı yaşam arasındaki çatışmanın çalışan psikolojisini zayıflattığı ve genel refah seviyesini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde aile sorunları ile ilişkili sorunlar, çalışma yaşamının kalitesini olumsuz etkileyebilecek önemli nedenlerden biri olarak gösterilebilir. Sürekli artan iş talebi çalışanların aileleriyle zaman geçirebilmeleri ve ailevi sorumluluklarını yerine getirebilme konusunda olumsuzluk oluşturabilmektedir (Ajala, 2013, s. 49).

Yapılan bir araştırmada, bireysel anlamda Doğu Avrupa ülkelerinde insanların iş-yaşam dengesi açısından daha olumsuz bir dengeye sahip oldukları ortaya koyulmaktadır. Bu ülkelerde çalışan nüfusun büyük bir kısmının (%39) bir taraftan hanehalkına yönelik sorumluluk çatışması, diğer taraftan da işlerine yönelik sorumluluk çatışması yaşadıkları belirtilmektedir (Wallace, Pichler ve Hayes, 2007, s. 19).

İş ve özel yaşam dengesine bankacılık sektörü açısından bakıldığında, sürekli hesap işlerinin yapılması zihinsel yorgunluğa neden olabilmektedir. Uzun saatler çalışma temposu ve hizmet sektörü içerisinde yer alınması ayrıca müşteri odaklı ve müşteriler ile sürekli iyi iletişim kurabilme çabasının birçok stres unsurunu barındırdığı gözlenmektedir. Ayrıca bu olumsuzlukların iş ve özel yaşam dengesinin kurulabilmesine sorunlu yansımalar yapabileceği ifade edilmektedir.

Çalışma yaşamının kalitesi, yaşam kalitesinin önemli bir unsuru olarak bilinmektedir. Bunun nedeni, çalışanların zamanlarının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmeleridir (Mucha, 2016, s. 16) ve bu durum iş ve özel yaşam dengesi arasında olumsuzluk oluşturabilmektedir. Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesi kadar yaşam kalitesinin de örgütler açısından dikkate alınması gerekliliği düşünülmektedir.

Bu araştırmada iş yaşamı ve özel yaşam dengesi faktörüne bağlı olarak, bankacılık sektörü çalışanları için işlerinden dolayı özel yaşamlarında morallerinin yüksek olup olmadığı, işlerinin özel yaşamlarını sürdürmeleri için onlara fırsat sağlayıp sağlamadığı ve özel yaşamlarının işlerini yapabilmelerinde onlara enerji sağlayıp sağlamadığı araştırılmıştır.

2.2. Yaşam Kalitesi

Başlangıçta yaşam kalitesi “iyi bir hayat ya da refah duygusu” olarak tanımlansa da bu terim bireylerin yaşamlarındaki doyumu veya doyumsuzluğunu ifade etmek için geliştirilmiş bir kavramdır (Mucha, 2016, s. 16).

Genel olarak bakıldığında, yaşam kalitesi farklı bilim insanları için farklı anlamlar ifade etmektedir. Örneğin, bir ekonomiste göre yaşam kalitesi, ekonomik refah anlamındayken, bir psikolog ve sosyal psikolog için, yaşam doyumu ve genel mutluluk anlamlarına gelmektedir. Ayrıca yaşam kalitesi bir çevreci için orman, hava kalitesi, saf su, vahşi yaşam, toprak mineralleri anlamlarını taşırken, bir tüketici için tüketici memnuniyeti ve tüketici haklarını ifade etmektedir. Bir politikacı için yaşam kalitesi, sosyal hizmetlerin ve siyasi özgürlüğün etkinliğini oluştururken, yönetici ve işveren için, işgörenlerin çalışma dışı yaşamlarındaki gereksinim ve beklentilerinin karşılanma düzeyini ifade etmektedir (Sirgy, Samli ve Meadow, 1982, s. 70). Felsefeciler yaşam kalitesini, mutluluk ve esenlik üzerinden tanımlamaktadır. Yeni yüzyılın, yaşam kalitesine bakış açısı ise “pozitif psikoloji” olarak adlandırılmaktadır ve amaçları, karşılaşılan olumsuz olaylara karşı onarıcı bir bakış açısının sergilenmesidir. Öznel iyi

olma olarak tanımlanan yaşam kalitesi, insanların yaşamlarını değerlendirmeye yönlendiren bir psikoloji alanı olarak ifade edilmektedir (Eroğlu, 2011, s. 139). Yaşam kalitesi bireyin, toplumsal düzenin refahına ne derece katkıda bulunduğunu ifade etmektedir. Yaşam kalitesi genel olarak bireylerin, toplum çıkarları doğrultusunda çalışmaları, başkalarına adanmaları konusundaki memnuniyetlerini ve kişisel ilerleme konusundaki çabalarını gösteren bir oluşumdur (Sirgy, Samli ve Meadow, 1982, s. 71).

Toplumlara hizmet için var olan örgütler, bireyler için oluşturulan ve yine bireyler tarafından yönetilen kuruluşlar olarak, bireylerin yaşam kalitelerini sağlayabilmek adına üzerine düşen görevi gerçekleştirmelidir (Yurtseven, 2003, s. 41). Bireylerin yaşam kalitesini belirlemek için üç büyük felsefî yaklaşım söz konusudur. Bunlardan birinci yaklaşım, dine dayalı normatif (olması gereken) idealler temelinde dikte edilen iyi yaşamın özelliklerini anlatmaktadır. Örneğin iyi yaşamın başkalarına yardım etmeyi içermesi gerekliliği vurgulanmaktadır ve yardımlaşma, dini ilkeler tarafından dikte edilen önemli bir toplumsal dayanak olarak belirtilmektedir. İkinci yaklaşım, bireylerin tercihleri konusundaki tatmin düzeyleri olarak ifade edilmektedir. Bu durum insanların bireysel arzuları doğrultusunda istedikleri şeylerin en iyisini seçebilme düzeylerini ifade etmektedir ve burada tercihlerine dayalı iyi ve modern yaşam için ekonomik rahatlığın önemi vurgulamaktadır. Üçüncü yaklaşım, bireylerin yaşamlarındaki deneyimlerini ifade etmektedir. Bireyin yaşamını iyi ve arzulanan seviyede yaşayabilmesinin ölçüsü olarak sevinç, zevk, memnuniyet, yaşam memnuniyeti gibi duyguların ön plana çıktığı gözlenmektedir. Ayrıca bu yaklaşımın, yaşam kalitesini tanımlamaya yönelik davranış bilimleri alanındaki öznel iyilik hali kavramı ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Diener ve Suh, 1997, ss. 189-190). Bu noktada örgütler, tüm bu yaklaşımlar açısından yaşam kalitesinin sağlanabilirliğine hizmet etmektedir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, genelde yaşam kalitesi ile ilgili araştırmaların objektif ve sübjektif olmak üzere iki başlık altında incelendiği görülmektedir. Objektif yaşam kalitesinin kapsamında gelir, eğitim, sağlık, konut vb. unsurlar yer alırken, sübjektif yaşam kalitesinin kapsamında ise bireylerin bu kazanımlardan yaşadıkları doyum düzeyleri yer almaktadır (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 138). Objektif göstergelerin belirleyici özelliği, bireylerin sosyal çevreleri hakkındaki sübjektif algılamalarından ziyade, nesnel ve niceliksel istatistikler üzerine kurulu olma özelliği taşımasıdır. Objektif göstergelerin kavramsal çatısı altında çok çeşitli toplumsal alanları temsil eden değişkenler ölçülmüş ve incelenmiştir. Örneğin doğum hızı, kişi

başına düşen hekim sayısı ve uzun ömür ilişkisi, cinayet oranı, kişi başına düşen polis sayısı ve toplumdaki suç oranları ilişkisi, tecavüz oranları vb. durumlar objektif yaşam kalitesini belirlemek için değerlendirilmektedir. Objektif yaşam kalitesi toplumsal gösterge olarak, ekoloji, insan hakları, refah ve eğitim gibi alanlarda kullanılmaktadır. Ayrıca hükümetler, toplumun gelecekteki yaşam kalitesini artırıcı politikaların belirlenmesinde de objektif yaşam kalitesi göstergelerinden yararlanabilmektedir. Yaşam kalitesini ölçmeye yönelik bir diğer bilimsel yaklaşım, sübjektif yaşam kalitesi göstergeleridir. Sübjektif alanda yapılan deneysel çalışmaların önemi, toplumların ve bireylerin temel endişeleri ile doğrudan ilgili olması ve bu endişeleri belirleyebilme imkânı vermesi yönünde ortaya çıkmaktadır. Özellikle sanayileşme süreci, yeryüzündeki her toplumun yaşam biçimlerini ve değerlerini değiştirmiştir. Ayrıca sanayileşme süreci, insan refahı ile ilgili bilimsel bilgilerin ve maddi bir zenginliğin, arzu edilen bir yaşam kalitesinin elde edilebilmesinde yeterli olup olmadığını göstermesi açısından önem taşımaktadır. Sübjektif göstergeler, bireyin hem olumlu hem de olumsuz duygusal deneyimlerini içeren ölçümler olarak nitelendirilmektedir. Sübjektif iyilik hali ölçümlerinin en büyük avantajı birey için önemli olan deneyimleri belirlemesidir. Ayrıca sübjektif göstergeler, objektif göstergelerle belirlenen değerleri ölçümleyebilmede kullanılabilecek önemli bir ilave değerlendirme sağlamaktadır. Objektif ve sübjektif değerlendirmeler bir araya gelirse araştırmacı, yaşam kalitesi hakkında daha kesin sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Objektif ve sübjektif verilerin farklı olduğu durumlarda, göstergelerin belirlenmesiyle ilgili daha derin bir analiz gerekmektedir (Diener ve Suh, 1997, ss. 191-205).

Bu çalışmada yaşam kalitesinin iki türünden biri olan sübjektif yaşam kalitesi ele alınmaktadır. Sübjektif yaşam kalitesi, algılanan yaşam kalitesi olarak da isimlendirilmektedir. Algılanan yaşam kalitesine ait önde gelen çalışmalar arasında Andrews ve Withey (1976) gerçekleştirdiği çalışma yer almaktadır (Yurtseven, 2003, s. 42). Andrews ve Withey (1976)'ın araştırması, yaşam alanlarını ve bireylerin bu yaşam alanlarından duydukları tatminin psikolojik seviyede değerlendirilmesini ifade etmektedir (Dündar, 1993, s. 51). Diğer bir ifade ile, katılımcıların yaşamlarını değerlendirmeleri istenerek, tatmin düzeyi belirlenmeye çalışılmaktadır (Yurtseven, 2003, s. 43).

Algılanan yaşam kalitesi, insanların hayatlarıyla ilgili duygusal inançları ve değerlendirmeleri diğer bir ifade ile, kendi yaşamlarına yönelik tutumlarını ifade

etmektedir. Bu tutumlar bir bütün olarak (diğer bir deyişle yaşamın genel kalitesi) ya da bireysel yaşam alanlarına (örneğin iş yaşamının kalitesi, aile yaşamının kalitesi) yönelik olarak gerçekleşebilmektedir. Memnun kalmanın ve mutluluğun ölçütleri, algılanan yaşam kalitesini ölçülebilir hale getirmektedir (Rice, Frone ve McFarlin, 1992, s. 156).

Literatür incelemesi gerçekleştirildiğinde, yaşam memnuniyeti ile yaşam kalitesi kavramlarının aynı anlamı ifade etmemelerine rağmen sık sık birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Yaşam memnuniyeti, yaşam kalitesinin belirlenebilmesi için kullanılan faktörlerden biri olarak ifade edilmektedir. Yapılan araştırmalara bakıldığında, yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesine yönelik nicel araştırmaların gerçekleştirilmesinde benzer faktörlerden yararlanıldığı görülmektedir. Bu faktörler yaşam memnuniyeti için gelir, çalışma yaşamı, sağlık, eğitim, çevre, ekonomik seviye, sosyal ilişkiler vb. konulardan oluşmaktadır (Kanbur ve Özdemir, 2017, s. 147). Yaşam kalitesinin ise, aile, arkadaşlık ilişkileri, ekonomik düzey, konut, çalışma yaşamı, güvenlik, eğitim, sağlık, çevre (Eroğlu, 2011, s. 138) gibi faktörlerden oluştuğu görülmektedir. Yaşam memnuniyeti, kişinin kendi yaşamını düşünceleri ile kendi zihninde değerlemeye aldığı ve neticesinde bundan duyduğu pozitif değerlendirme seviyesi olarak ifade edilmektedir. Bu anlamda yaşam memnuniyetinin, sübjektif yaşam kalitesi ile benzer anlamı ifade ettiği görülmektedir. Ayrıca yaşam memnuniyet derecesi yaşam doyumu ya da yaşam tatmini olarak da ifade edilmektedir. Mutluluk ise nesnel ölçüm standartlarına dâhil olduğundan dolayı yaşam memnuniyeti ile aynı anlamı ifade etmemektedir (Nadir, 2015, s. 32).

Bu çalışmada sübjektif yaşam kalitesi çalışıldığından, yaşam memnuniyeti kavramı değil yaşam kalitesi kavramının kullanılması tercih edilmiştir.

2.2.1. Yaşam kalitesi kavramının tanımı

Yaşam kalitesi, bireylere ait fiziksel sağlık, psikolojik durum, bağımsızlık seviyesi, sosyal ilişkiler, kişisel inançlar ve bunların aralarındaki ilişkiyi karmaşık şekilde birleştiren geniş kapsamlı bir kavram olarak ifade edilmektedir. Buradan yola çıkılarak yaşam kalitesi, yaşadığı kültür ve değer sistemleri bağlamında bireylerin amaçları, beklentileri, standartları, endişeleri ile ilgili olarak yaşamdaki konumunun yine birey tarafından algılaması olarak tanımlanmaktadır (Hagerty vd., 2001, s. 14).

Yaşam kalitesi kavramının tanımı ve nicel olarak ölçümü oldukça zor gerçekleştirilmektedir. Çünkü yaşam kalitesi denildiğinde, sübjektif yaşam kalitesi

anlamında bireyin kendi yaşamı hakkındaki görüşleri mutluluğu, doyum düzeyini ifade etmesi beklenmektedir ve bu durumun bireyden bireye, kültürden kültüre farklılaşan bir özelliğe sahip olduğu bilinmektedir (Karademir, 2014, s. 14)

Yaşam kalitesi kavramı yaşam alanları olarak çok geniş bir yelpazeyi kapsadığı için ortak olarak ele alınan tek bir tanımından söz edilememektedir. Yaşam kalitesi ile ilgili literatürde yer alan tanımlamalara bakıldığında, Andrews ve Withey (1973)'in yaşam kalitesi tanımlamasını, bireylerin doyumunu ve diğer bireyler ile olan sosyal ilişkileri üzerinden gerçekleştirdikleri görülmektedir (İltuş, 2007, ss. 48-49). Başka bir tanımda yaşam kalitesi “tatmin edilip karşılandığında bireye (veya gruba) mutluluk ve doyum sağlayacak olan istek ve ihtiyaçlar seti” olarak ifade edilmektedir (Dündar, 1993, s. 50).

Çalışma yaşamının kalitesini de kapsayan bir oluşum olarak yaşam kalitesi tanımlandığında ise; bireyin aile, iş, sosyal çevre, ekonomik durum, yaşanılan ülke gibi kendisini çevreleyen durumlar ile ilgili oluşabilecek tüm gelişim ve değişimlere karşı bireyin hedefleri, beklentileri ve hayallerini gerçekleştirebilme düzeyinden duyduğu memnuniyet seviyesi olarak belirtilebilir.

2.2.2. Yaşam kalitesi kavramının tarihsel gelişimi

Yaşam kalitesi kavramının tarihsel sürecine 1960 yılında Long'un “On the Quantity and Quality of life” adlı çalışmasına konu olarak başladığı bilinmektedir. Ayrıca yaşam kalitesinin insan hakları, ülkelerin politik kararları, toplumların arzu ettiği küresel anlamda bir amaç edinme gibi önemli alanlarda etkiye sahip olduğu da görülmektedir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 138). Kavram, tarihsel sürecine sosyal bilimciler tarafından kullanılmaya başlanması ile devam etmekte ve 1970’li yıllarda ise psikoloji bilim dalında sübjektif yaşam kalitesi üzerine odaklanıldığı görülmektedir (Çetin, 2010, s. 7). Yaşam kalitesinin 1970’li yıllarda tıp alanına, 1980’ler sonrasında ise hemşirelik alanına araştırma konusu olmaya başladığı bilinmektedir (Perim, 2007, s. 14). Günümüzde de yaşam kalitesi ile ilgili çalışmaların çoğunlukla sağlık sektörüne yönelik olarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Ayrıca tarihsel sürece bakıldığında, literatürde yaşam kalitesini, çalışma yaşamının kalitesi ile buluşturan bir süreç de söz konusudur. Bu sürecin, ihtiyaçların giderilmesi ve yayılma etkisi olarak isimlendirilen iki yaklaşım üzerinden gerçekleştiği görülmektedir. Bunlardan ihtiyaçların giderilmesi

yaklaşımı (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011, s. 83) Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi kapsamında oluşturulmuştur.

Maslow'a göre beş ihtiyaç türü mevcuttur, fizyolojik ihtiyaçlardan başlamak üzere sırasıyla güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı en son olarak da kendini gerçekleştirme ihtiyacı söz konusudur. Ayrıca ilk ihtiyaç yeterli doyuma ulaşmadan sonraki ve sırasıyla ondan sonraki ihtiyaçlar için doyum elde etmek söz konusu değildir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006, s. 42). Çalışanlar bu ihtiyaçlarda doyuma ulaşabilmek için çalışma yaşamına gereksinim duyarlar ve bu ihtiyaçlarını karşılayabildikleri düzeyde de çalışma yaşamı kaliteleri artmış demektir. Diğer yaklaşım olan yayılma etkisi yaklaşımına göre, çalışma yaşamındaki memnuniyetin çalışma dışı yaşam alanında da memnuniyet yaratabileceği ifade edilmektedir. Aynı zamanda çalışma dışı yaşam alanındaki memnuniyetin de çalışma yaşamında etki yapabileceği ifade edilmektedir. Şöyle ki, birey eğer işinden memnun ise bu bireyin sağlığı, aile ilişkileri, sosyal alandaki ilişkileri, maddi imkânları, boş zamanı gibi alanlarda da olumlu gelişmelerin yaşanabileceğini, çalışma yaşamının kalitesinin, yaşam kalitesi üzerinde etkisinin olabileceğini ifade etmektedir (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011, s. 83). Yaşam kalitesine sahip bireylerin, yaşam kalitesine sahip toplumları oluşturacağı düşünülmektedir (Nadir, 2015, s. 29). Bu sebeple yaşam kalitesinin belirlenmesine yönelik çalışmalar ülkeler arası karşılaştırılmaların yapılması amacıyla da gerçekleştirilmektedir. Aşağıdaki Tablo 2.4.'de bazı OECD ülkelerine ait yaşam kalitesi düzeyleri yer almaktadır.

Tablo 2.4. OECD'ye ait bazı ülkelerinin yaşam kalitesi düzeyleri (Yetim, 2018, s. 31).

No	Ülkeler	Skor	No	Ülkeler	Skor
1	Norveç	8.1	20	Slovenya	6.2
2	Danimarka	8.0	21	Çek cumhuriyeti	6.0
3	Avustralya	7.9	22	Estonya	5.9
4	İsviçre	7.8	23	Japonya	5.8
5	Kanada	7.8	24	İsrail	5.7
6	İsveç	7.8	25	Slovak	5.5
7	İzlanda	7.7	26	İtalya	5.5
8	Amerika	7.7	27	Polonya	5.3
9	Finlandiya	7.6	28	Portekiz	5.0
10	Hollanda	7.6	29	Kore	5.0
11	Yeni Zelanda	7.3	30	Letonya	4.9
12	Belçika	7.3	31	Şili	4.8
13	Almanya	7.2	32	Macaristan	4.6
14	Lüksemburg	7.2	33	Rusya	4.5
15	İrlanda	7.0	34	Brezilya	4.5
16	İngiltere	6.9	35	Yunanistan	4.3

Tablo 2.4. (Devam) *OECD'ye ait bazı ülkelerinin yaşam kalitesi düzeyleri* (Yetim, 2018, s. 31).

No	Ülkeler	Skor	No	Ülkeler	Skor
17	Avusturya	6.8	36	Türkiye	3.9
18	Fransa	6.6	37	Meksika	3.7
19	İspanya	6.3	38	Güney Afrika	2.5

İlk sırada Norveç, Danimarka gibi ülkelerin yer aldığı görülmekte olan listede, yaşam kalitesi açısından Türkiye'nin sona yakın 36. sırada yer alması ülkemiz açısından çok da olumlu bir tablo olarak görülmemektedir.

Uluslar arası kapsamda gerçekleştirilen diğer bir yaşam kalitesi çalışması, insan kaynakları yönetimi alanında uluslar arası danışmanlık şirketi olan Mercer'a aittir. Mercer, dünya genelinde "2016 yılı Yaşam Kalitesi Araştırması" adını verdiği bir çalışma gerçekleştirmiştir. 230 şehri kapsayan bu araştırmada amaç, dünyanın en yaşanabilir şehirlerinin belirlenebilmesidir. Araştırma sonucunda yaşam kalitesi en yüksek, dünyanın en yaşanabilir şehrinin Avusturya'nın başkenti Viyana olduğu açıklanmıştır. Araştırmada sırasıyla yer alan ilk 10 şehirden; ikinci sırada İsviçre'nin Zürih şehri yer alırken, diğerlerinin ise sırasıyla, Yeni Zelanda'nın Auckland şehri, Almanya'nın Münih şehri, Kanada'nın Vancour şehri, Almanya'nın Düsseldorf şehri, Almanya'nın Frankfurt şehri, İsviçre'nin Cenevre şehri, Danimarka'nın Kopenhag şehri, Avustralya'nın Sidney şehrinin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, seyahat edilebilirlik anlamında en çok tercih edilen şehirlerden New York'un 44'üncü, Washington'un 51'inci, Paris'in 37'inci, Londra 39'uncu, Milano'nun 41'inci, Los Angeles'ın 49'uncu ve Madrid'in 52'inci olduğu gözlenmektedir. Ayrıca çalışmada, Dubai'nin 75'inci, Abu Dhabi'nin 81'inci ve 230'uncu olan Bağdat şehrinin son sırada yer aldığı ifade edilmektedir. Türkiye'den ise tek şehrin olduğu listede, İstanbul 122'inci sırada yer almaktadır (<https://www.mercer.com.tr/basin-odasi-haberler/yasam-kalitesi.html>, 13.08.2018, 19:22).

Türkiye çapında gerçekleştirilen bir yaşam kalitesi araştırmasına örnek olarak ise, CNBC-e Business ve Forbes Dergilerinin "Türkiye'nin en yaşanabilir kentleri" isimli çalışması verilebilir. Bu çalışmanın üçüncüsünün sonuçlarına göre, en yaşanabilir kentler arasında ilk sırada Ankara, ikinci sırada ise Eskişehir yer almaktadır. Eğitim, sağlık, kent yaşamı, güvenlik, sanat ve ekonomi olarak 6 faktörü içeren bu çalışmada, ilk 11 il içerisinde yer alan diğer iller, Ankara ve Eskişehir'den sonra sırasıyla Isparta,

Trabzon, İstanbul, Artvin, Bolu, Antalya, İzmir, Rize ve Kırıkkale olarak belirtilmiştir. Türkiye’de 2016 yılında çalışmak ve yaşamak için en ideal illerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bir başka çalışmada ise ilk üç şehir, sırasıyla İstanbul, Ankara ve İzmir olarak belirlenmiştir(<https://www.iha.com.tr/haber-ankara-zirvede-685219/>, 13.08.2018, 19:33).

Yaşam kalitesi ölçümleri hem ulusal hem de uluslararası anlamda önemli çalışmalar olarak nitelendirilmektedir. Çünkü bir şehire yatırımcının gelebilmesi için o şehirdeki yaşam kalitesi önemli bir neden olarak kabul edilmektedir. Ekonomik, siyasi, sosyal, kültürel hangi alanda, ne yapılırsa yapılsın özünde tek bir amaç bulunmaktadır. Bu amaç, bireylerin yaşam standartlarını yükseltmek, mutluluklarını arttırmaktır. Mutluluk sadece para ile sağlanabilir bir şey olarak görülmemektedir. Tüm bireyler için çağdaş ve sosyal çevrenin, paylaşımların, diğer bireyler ile ilişkilerin önemli olduğu ve yaşam standardı yüksek bir şehirden, yaşam standardı düşük bir şehire yerleşmeyi arzu etmeyecekleri düşünülmektedir. Aynı durumun yatırımcı, yönetici veya yüksek vasıflı işgücü içinde geçerli olduğu bilinmektedir (<http://www.milliyet.com.tr/yazarlar/gungor-uras/yasam-kalitesi-siralamasi-yatirimi-da-etkiliyor-1388207/>, 13.08.2018, 19:48).

2.2.3. Yaşam kalitesi amacı ve önemi

Yaşam kalitesinin amacı, bireyin kendi yaşamına bakış açısını ortaya koyabilmektir. Bu sayede bireyin ekonomik durumu, çevresi ile iletişimi, beklentileri, istek ve ihtiyaçları ile yaşamın kendisinin uyuşup uyuşmadığı, psikolojik olarak mutlu olup olmadığı vb. durumlar karşısında memnuniyet ya da memnuniyetsizlik yaratan durumları ve düzeylerin ortaya çıkarılabilmesi sağlanmaktadır (Aksungur, 2009, s. 14).

Yaşam kalitesinin önemi ise, bireylere kendilerini tanımaları, yaşamları ile ilgili olayları değerlendirebilmeleri, yaşamlarında bir denge sağlayarak mutluluk ve hazlarının artması olarak ifade edilmektedir. Yaşam kalitesi bu sayede bireylerin istekleri doğrultusunda yaşamını ne yönde sürdürebileceğini belirleyebilmeleri açısından bir farkındalık yaratarak bir yol gösterici durum sağlayabilmektedir. Aynı zamanda yaşam kalitesi bireyin sosyo-kültürel, ekonomik ve psikolojik gelişmelerden ne yönde etkilendiğinin ortaya konulabilmesi için önemli bir gösterge niteliği taşımaktadır (Erkıral, 2014, s. 5).

Türkiye’de yaşam kalitesinin önemini arttıran birçok neden mevcuttur ama bu noktada insan haklarına verilen değer ön plana çıkmaktadır. Ayrıca yaşam kalitesi

toplumun genel refahı ve gelişmişliğinin arttırılabilmesi noktasında da önem arz etmektedir. Bu anlamda sorumluluk sahibi olan kurum ve kuruluşlar, başta devlet olmak üzere sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimlerin geleceğe yönelik politikalar ve stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Bu stratejilerin geliştirilebilmesi ve politikaların oluşturulabilmesinde yaşam kalitesi unsurlarına ihtiyaç doğmaktadır (Aksungur, 2009, s. 15).

2.2.4. Yaşam kalitesini oluşturan unsurlar

Yaşam kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar ele alındığında, hem sübjektif hem objektif yaşam kalitesini oluşturan unsurlar için belirli bir kıstasın küresel anlamda oluşturulmadığı (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 139) diğer bir ifade ile, yaşam kalitesi faktörleri için genel kabul görmüş bir sınıflandırmanın olmadığı gözlenmektedir (Pukeliene ve Starkauskiene, 2011, s. 147). Bu anlamda farklı araştırmacıların farklı unsurları ele alarak, yaşam kalitesine yönelik çalışmalarını gerçekleştirdikleri gözlenmektedir. Bu anlamda kapsamlı bir literatür incelemesi gerçekleştirildikten sonra sübjektif yaşam kalitesi üzerine kurulu bu çalışmada, ülke yönetimi, ekonomik yapı, hizmetler ve olanaklar, meslek, boş zaman, aile, bireylerarası ilişkiler unsurları ele alınmaktadır. Tablo 2.5’de yaşam kalitesini oluşturan unsurlara ve açıklamalarına yer verilmektedir.

Tablo 2.5. Yaşam kalitesini oluşturan unsurlar ve açıklamaları (Yurtseven, 2003, ss. 41-44)

Yaşam kalitesi unsurları	Açıklama
Ülke yönetimi	Genel yönetim sistemi, işleyişi ve yeterliliği
Ekonomik durum	Ekonomik sistemin ve işleyişinin birey üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve yeterliliği
Ülke içinde kişilere sunulan hizmetler (Hizmetler ve olanaklar)	Bireyin ihtiyaç duyduğu hizmetlerin sunum biçimi ve yeterliliği
Çalışma yaşamı (Meslek)	Çalışma yaşamı standartları ve yeterliliği
Boş zamanı değerlendirme (Boş zaman)	Bireyin kendisini gerçekleştirebileceği boş zamanının varlığı ve bunu kullanabilmesi
Aile yaşamı	Bireyin, ailesi ile olan ilişkileri ve uyumu
Bireylerarası ilişkiler	Bireyin diğer kişilerden duyduğu hoşnutluk ve başkaları ile olumlu ilişki kurabilme yeterliliği

Tablo 2.5. değerlendirilmeye alındığında, ülke yönetimi faktörüne ait olarak, bireylerin ülkenin genel yönetim sistemi ve işleyişinden duydukları memnuniyet düzeyleri belirlenmek istenmektedir. Ekonomik yapı faktörü açısından, her ülkenin ekonomik yapısının bireylerin ekonomik durumlarına doğrudan yansıma düzeyini ifade

ettiği gözlenmektedir. Hizmetler ve olanaklar faktörüne ait olarak, bireyin çevresinden temin edebileceği hizmetlerden memnuniyet derecesi belirlenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca meslek faktörü açısından bireylerin çalışma ortamı ve işlerine yönelik olarak memnuniyet derecesi, boş zaman faktörü açısından ise bireylerin isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilme düzeyleri ve bu düzeyden memnuniyet derecesinin ortaya koyulabilmesi amaçlanmaktadır. Bireylerin yaşam kalitelerini etkilediği düşünülen diğer faktörler arasında yer alan aile faktöründe, hedef aile yaşamındaki ilişkiler ve uyumun ortaya koyulabilmesidir. Aile faktörü bireylerin yalnızlıktan kurtulmaları, kendilerini güvende hissetmeleri, topluma uyum sağlayabilmeleri gibi önemli konuların başlangıcını oluşturan önemli bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Diğer bir yaşam kalitesi faktörü olan bireyler arası ilişkiler ise, bireylerin diğer kişiler ile iletişim ve memnuniyet düzeylerini belirleyebilecek, sosyalleşmelerini sağlayarak topluma yabancılaşmalarını önleyebilecek bir faktör olarak ifade edilmektedir.

2.2.4.1. Ülke yönetimi

Yenilikçi ve birey iradesini temel alan, liberal devletin devamı niteliğinde olan ve günümüzün devlet yapısını ifade eden sosyal devlet için amaç, insan olarak ifade edilmektedir. Toplumda her birey sosyal, siyasal ve ekonomik anlamda faaliyet gösteren kuruluşlara bağlı olarak yaşamlarını devam ettirmektedir. Ayrıca her birey sosyal ilişkileri anlamında zaman zaman mutsuzluklar da yaşayabilmektedir (Karademir, 2014, s. 24). Günümüzde de devlet politikalarında kullanılabilmesi için yaşam kalitesi nicel olarak araştırmalara konu olabilmektedir (Özmete, 1997, s. 4). Bu sayede uluslararası yaşam kaliteleri kıyaslanabilir veya bir ulusun belirli zaman aralıkları ile yaşam kaliteleri ölçülerek, yaşam kalitesindeki değişimleri kıyaslama yoluna gidilebilmektedir. Bu sayede ulusların veya bir ulusun belirli dönemlerde hangi yaşam kalitesi düzeyine sahip oldukları ölçülebilmektedir (Dasgupta ve Weale, 1992, s. 120). Bu yöntem ile uluslar arası refah karşılaştırmaları ve farklı toplumların doğası hakkında bilgi edinilmesini sağlanmaktadır (Dasgupta ve Weale, 1992, s. 124). Son 30 yıl dünyanın birçok yerinde yaşam kalitesini ölçmek için çok fazla girişimde bulunulduğu bilinmektedir. Ayrıca Land (2000)'ın yaptığı çalışmada, yaşam kalitesi ölçümlerinin kamu politikasına yardımcı olması gerektiği de vurgulanmaktadır. Land (2000), hedeflenen nüfus için yaşam koşulların iyileşme gösterip göstermediğini belirlenmenin önemini vurgulamaktadır. Bu sebeple yaşam kalitesi ölçümlerinin kamu

politikaları için çok önemli olduğuna dikkati çekmektedir. Ayrıca gelecekteki koşulları tahmin etmek için yaşam kalitesi ölçümlerinin gerekliliğini de belirtmektedir (Hagerty vd., 2001, ss. 1-6).

Yaşam kalitesi ülke yönetimi açısından ele alındığında Aydın (2014, s. 82)'a göre ordu, polis ve emniyet teşkilatı gibi devlet kurumlarının yaşam kalitesi açısından önemi, daha çok suça yönelik olarak toplumsal huzur ve güvenliği sağlamada ön plana çıkmaktadır. Ayrıca, polisiye faaliyetlerde halkın desteğinin alınması toplumsal ahlak, adalet ve dini açıdan güçlenmeyi sağlayabilmektedir. Toplumda güvenin ve huzurun sağlanması ile ilgili halkın, herhangi bir suç işlenmesi durumunda mağdur sıfatında yer almasına yönelik stresini azaltma, toplum ile polis arasında güvenli bir iletişim kurma ve neticesinde yaşam kalitesini oluşturmak için halk ve polisin yardımlaşmasını sağlamak, emniyet teşkilatının temel amaçlarından biri olarak ifade edilmektedir (Marangoz, Çelikkan ve Yavuz, 2011, s. 25).

Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmetin yaşam kalitesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Özellikle ülke ekonomisi üzerinde ve toplumu oluşturan bireylerin yaşamlarına olumlu ya da olumsuz etkiler yapabileceği ifade edilmektedir. Örneğin politikacılar arasındaki siyasi üslup toplumdaki bireylerin birbiri ile iletişimlerine örnek teşkil edebilmektedir. Siyasetteki demokrasi ve adalet duygularının ön plana çıkarılması toplumu psikolojik olarak rahatlatan ve uyumu arttıran bir etki yapacağı düşünülmektedir. Ayrıca siyasilerin oluşturdukları yasalar ve kanunlar ile toplum üzerinde çağdaş bir düzen kurması toplumsal birliği, iletişimi ve uyumu arttıracak nedenlerden biri olarak görülmektedir.

Bu araştırmada ülke yönetimi faktörüne bağlı olarak bankacılık sektörü çalışanları için hükümet (iktidar)'ın faaliyetleri, ordu emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet açısından tatminkâr olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.2.4.2. Ekonomik yapı

Toplumsal düzeyde ekonomi ile ilgili tartışılan konular arasında enflasyonla mücadele, GSMH'nın arttırılması, işsizliğin azaltılması vb. ekonomi ile ilgili hususlar yer almaktadır (Sirgy, Samli ve Meadow, 1982, s. 72). Bireysel anlamda ise, yaşam kalitesini belirleyen önemli unsurlardan olan ekonomik yapıda, bireyin sahip olduğu ekonomik durum arzu edilen düzeyde ise belirlenen hedeflere ve ihtiyaçlara ulaşmada

kolaylık sağlayabileceğinden, bireyin yaşam kalitesinin sağlanabilirliği noktasında önem arz edeceği düşünülmektedir (Karademir, 2014, s. 17).

Bireyin sahip olduğu konut, araba, mobilya, eğlence vb. konulardaki mevcut yaşam standartlarının, yaşam kalitesi üzerinde etkili olabileceği bilinmektedir. Çünkü yaşamı kolaylaştırarak hem psikolojik hem de fiziksel ihtiyaçlar arasında yer aldıkları düşünülmektedir. Ekonomik yapıyı oluşturan önemli maddelerden bir diğeri, tasarruf ve yatırımların miktarı ve de yeterliliği olarak ifade edilmektedir. Çünkü bireyler harcanabilir gelirlerinin tamamını tüketim harcamalarına ayırmayarak, gelecekte bir gün ani olarak ortaya çıkabilecek olumsuz durumlara karşı tedbir amaçlı tasarruf etme ve biriktirme yolunu da tercih edebilmektedir. Tasarruf miktarındaki artışa göre yaşam kalitesinin sağlanmasında da daha güçlü bir etki oluşturabileceği düşünülmektedir. Şöyle ki, gelir seviyesi yüksek bireylerin tasarrufa ayıracakları miktarında yüksek olabileceği düşünülmektedir (Karademir, 2014, s. 18; Kaya, 2002, s. 210). Düşük gelirli bireylerin ise, gelirlerinin tamamını tüketim harcamalarına ayırmaları veya çok az miktarda tasarruf sağlayabilecekleri beklenilmektedir (Kaya, 2002, s. 210).

Aile gelirlerinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği açısından yaşam kalitesi konusuna yaklaşıldığında; tüketim harcamalarında bireyin geliri kadar, aile gelirinin de önemli olduğu bilinmektedir. Çünkü gerekli tüketimin yapılabilmesi ailenin toplam gelir düzeyinin yeterliliğine bağlı gerçekleşebilmektedir (Karademir, 2014, s. 18). Dolayısıyla ailede kadınların da çalışma yaşamında yer almaları gerekebilmektedir. Bir ülkedeki ekonomik kalkınma arttıkça kadının ekonomik anlamda var oluşuda kuvvetlenecek, sosyal ve toplumsal alandaki gücü daha da artabilecektir. Kadınların her alanda daha kuvvetli hale gelmesi ülkelerin ekonomik kalkınmalarının hızlanmasında itici güç yaratacaktır. Ülkelerin uygarlık seviyeleri kadınların toplumdaki statüleri ile paralellik göstermektedir. Uygarlık seviyesini yakalayamayan ülkeler gelişmişlik seviyesini de yakalayamamaktadır. Yapılan araştırmalarda görülmüştür ki, kadınlar erkeklerden daha uzun ama yaşam kalitesi yönünden daha olumsuz şartlarda hayatlarını sürdürmektedir. Gelişmiş ülkelerdeki kadınlar gelişmemiş ülkelerdeki kadınlar ile kıyaslandığında, daha fazla sosyal ve ekonomik kalkınmadan yararlandıkları, diğer bir ifade ile eğitim, sağlık, çalışma yaşamı, kredi kullanımı vb. imkânlardan daha fazla yararlandıkları gözlenmektedir. Fakat hangi gelişmişlik düzeyinde olursa olsun ülkelerin çoğunda kadınların sosyal ve ekonomik kalkınmadan yararlanma konusunda erkekler kadar imkân sahibi olmadıkları

gözlenmektedir. Dolayısıyla kadınlar erkeklere göre, yoksulluktan daha fazla etkilenenler olarak ifade edilmekte, ekonomik yapılarının da daha zayıf olduğu belirtilmektedir (Tutar ve Yetişen, 2009, s. 118).

Bireylerin yaşam kalitesini sağlama noktasında sadece ekonomik düzey yeterli olmayabilir. Çünkü bir birey yaşamı için yeterli gördüğü ekonomik rahatlığa sahip olabilir ama daha az maddi imkanlara sahip olan diğer bireyler ile karşılaştırıldığında belki de yaşamdan çok da memnuniyet duyamamaktadır (Hagerty vd., 2001, s. 8). Bu anlamda yaşam kalitesini oluşturan diğer unsurlarında dikkate alınma zorunluluğu doğmaktadır.

Bu araştırmada ekonomik yapı faktörüne bağlı olarak, bankacılık sektörü çalışanları için konut, araba, mobilya, eğlence vb. konulardaki mevcut yaşam standartları, tasarruf ve yatırımlarının miktarı ve de yeterliliği, aile gelirlerinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği konusunda tatminkâr olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.2.4.3. Hizmetler ve olanaklar

Sanayileşmenin sağladığı şehirleşme ve ekonomik gelişmeye paralel olarak oluşan hızlı nüfus artışı ile birlikte toplu halde yaşama gibi durumlar, belirli bir çevre düzeni ve de çevre temizliği şartını da beraberinde getirmektedir (Öcal, 2010, s. 36).

Çevre temizliği özellikle toplum sağlığı ve hijyenik bir ortam açısından önem taşırken, çevreye yayılan kötü kokuların önlenmesi ile de hem bir ferahlık hem de psikolojik açıdan yaşam standardını yükselten bir etki yapabilmektedir. Dolayısıyla bireylerin yaşam kalitelerinin sağlanmasında toplumun genel yaşam kalitesi de önem arz etmektedir. Diğer bir ifade ile, toplum için gerçekleştirilen kamu hizmetlerinin kalitesi bireylerin yaşam kalitesinde etkili role sahip olabilmektedir (Karademir, 2014, s. 16). Örneğin çöplerin toplanması ve sokakların temizlenmesi belediyelerin çevre yönetimi kapsamında yer alan hizmetlerinden biri olarak gerçekleştirilmektedir (Zülfikar ve Beken, 2014, s. 79). Çevre temizliği ile ilgili olarak, Yılmaz ve Bozkurt (2010, ss. 11-25)'un gerçekleştirdikleri çalışmada, Türkiye'deki kentsel katı atık yönetimi ve uygulamaları incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda, şehirleşmenin en önemli problemlerinden birinin katı atık miktarının çokluğu ve çevreye verdiği zararı belirtilmiştir. Bu anlamda belediyelerin yapacağı projeler ile katı atıkların

dönüşümünün yapılması hem ekonomik hemde çevresel anlamdaki önemine Kütahya örneği üzerinden vurgu yapılmıştır.

Bireylerin yaşadığı konutun bulunduğu çevresel alan, sunulan kurumsal hizmet veya olanaklara ulaşmada kolaylık veya zorluk sağlayabilmektedir. Bu anlamda şehir merkezine yakın çevrede ikamet eden bireylerin market, konfeksiyon vb. satış mağazalarına ayrıca boya, badana, onarım, ev bakımı için gerekli malzemeleri sunan çeşitli hizmet noktalarına ve alışveriş merkezlerine ulaşımı daha kolay gerçekleştirebilmektedir. Zeytinoğlu vd., (2016, s. 111-127) gerçekleştirdiği araştırmada, alışveriş merkezlerinin perakende satış açısından önemini vurgulayarak, birbirinden farklı ürün ve hizmetin bir araya getirildiği ayrıca sosyalleşme ve eğlenceyede imkan tanıdığı geniş mekanlar olarak ifade etmektedir. Araştırmada, 2014 yılında İstanbul'daki 80 alışveriş merkezinin analiz edilerek, belli özelliklere göre gruplandırıldığı ve bu merkezlere olan uygunluk derecesinin ortaya koyulmaya çalışıldığı gözlenmektedir.

Şahin (2015, s. 843) gerçekleştirdiği çalışmada, alışveriş merkezleri ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi İstanbul'daki alışveriş merkezleri üzerinden araştırmaktadır. Araştırmada, sosyal ve toplumsal ihtiyaçlara cevap verebilirlik anlamında ürün/hizmet kalitesi sunabilen alışveriş merkezlerinin, bireylerin yaşam kalitesinin sağlanabilirliği noktasında olumlu etki yapacağı belirtilmektedir.

Bu anlamda bankacılık sektörü çalışanlarının sahip oldukları ekonomik kazançlarına bağlı olarak merkezi yerlerde yaşama imkânlarının var olduğu öngörülmektedir. Dolayısıyla çevresel hizmetler ve olanaklardan ihtiyaçları dâhilinde yeterli düzeyde yararlanabilir olmalarının yaşam standartları açısından olumlu etki yapabileceği düşünülmektedir (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 151).

Bu araştırmada hizmetler ve olanaklar faktörüne bağlı olarak bankacılık sektörü çalışanları için çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi, market konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yeterliliği, boya badana ve onarım gibi ev bakımı için gerekli ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri mağazaların nicelik ve nitelik yönünden yeterliliği açısından tatminkar olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.2.4.4. Meslek

Yetişkinlik çağındaki her bireyin sosyal, ekonomik ve bireysel gereksinimlerini karşılayabilme adına yaşam standartlarını oluşturabilmek için bir mesleğe ihtiyaç

duyduğu bilinmektedir. Diğer bir ifade ile, yaşamın devam ettirilebilir olması için meslek sahibi olmak bir zorunluluk olarak görülmektedir. Meslek, yaşam standartlarının arzu edilen seviyeye getirilmesinde önemli rol oynamaktadır (Vural, Eler ve Güzel, 2010, s. 70).

Çalışma yaşamı diğer bir ifade ile, meslek hayatı yaşam kalitesi ile yakından ilişkili bir süreci oluşturmaktadır. şöyle ki, tüm mesleklerde söz konusu olabilecek durum olan örgütteki görevleri sebebiyle birçok çalışan ruhsal ve de bedensel sıkıntılar içerisine düşebilmektedir. Bu durumun yaşam kalitesine beklenildiği üzere olumsuz etkisi söz konusu olabilmektedir (Yeşil vd., 2010, s. 111). Bireyler açısından çalışma ortamında huzursuzluk, stres ve yaşam kalitesine olumsuz etkiler yapabilecek durumlar söz konusu olabilmektedir. Bunları, alışma arkadaşları arasındaki ilişki ve işbirliğinin kuvvetlendirilmesi, çatışmaların azaltılması, örgütsel rollerin iyi belirlenmesi, yeterli düzeyde mesleki bilginin verilmesi yönünde gerçekleştirilen önlemler sonlandırabilmektedir. İş yerinde sorumlu olunan işin niteliği; her gün aynı faaliyetlerin gerçekleştirildiği, farklılığın olmadığı, yetenek ve kabiliyetlerin kullanılabileceği ortamları sağlayamayan, sıkıcı görevleri içeren özellikte ise, bir müddet sonra çalışanlarda isteksizlik, bezginlik oluşturabilmektedir (Gülgün, 2014, ss. 33-34). Tam aksi bir durum söz konusu ise, çalışanın mesleği ile ilgili birçok olumlu durum yaşaması söz konusu olabilecektir. Böylece mesleki doyumunu artacak, yaşam kalitesinin sağlanabilirliği mümkün olabilecektir (Yeşil vd., 2010, s. 111). Örneğin alışma arkadaşlarının birbirine mesleki konuda yardımlaşmaları, düzenli bir ilişki ve işbirliğinin sağlanması, işyerindeki sorumlu olunan işin niteliğinden memnun olma ve iş için gerekli ekipman bilgi ve yönetimin yeterli düzeyde sağlanmış olması, çalışma ortamı ve fiziksel çevrenin yeterliliği gibi durumların mesleki açıdan yaşam kalitesi üzerinde olumlu etki yapabileceği düşünülmektedir. Genel olarak bankacılığın iş yükü açısından yoğun, psikolojik baskının ve stresin yüksek değerlerde yaşandığı, tükenmişlik, bıkkınlık ve isteksizlik hislerine kolay kapılabiliyor bir sektör olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla böyle bir meslek türünün çalışanların yaşam kalitesine olumsuz etkiler yapabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada meslek faktörü kapsamında bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik olarak iş arkadaşları ile olan işbirlikleri ve ilişkileri, iş yerinde sorumlu oldukları işin niteliği, işlerini yapabilmeleri için gerekli ekipman, bilgi ve yönetimin

yeterliliği, çalışma ortamı ve fiziksel çevre açısından tatminkar olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.2.4.5. Boş zaman

Boş zaman (leisure time) çalışanların içinde olmak istediği ve çalışılan süre dışındaki zaman dilimini ifade eden bir kavramdır. Boş zaman, serbest zaman (free time) ile benzer anlam ifade etse de, farkı olarak boş zaman çalışma saatleri haricindeki serbest zaman iken, serbest zaman özgür olarak hareket edilebilen, çalışma haricindeki zaman dilimini ifade etmektedir. Serbest zamanın bir parçası olan boş zaman bireylerin çalışma yaşamları ile ilgili olmayan eylemleri kapsayan bir süreç anlamına gelmektedir. Bireylerin serbest zamanların da işleri ile ilgili herhangi bir endişe yaşamadan isteklerine göre faaliyetlerde bulunabilmeleri ve bu faaliyetleri ile ilgili belli bir memnuniyet derecesi yaşayıp, doyum hissetmeleri boş zaman eyleminin yeterli düzeyde yerine getirilebildiğini ifade etmektedir (Demir ve Demir, 2007 ss. 36-37).

Endüstriyel süreçte boş zamana ayrılan süre ile çalışma süreleri birbirinden belirgin olarak ayrılmış ve boş zaman süresinin uzatılması, bu boş zamanın nasıl geçirileceği konusunda yeni bir endüstrinin doğmasını sağlamıştır. Bu sayede bireyler kendi boş zamanlarını nasıl geçireceklerine özgürce karar vermek yerine, yeniden endüstriyel sektörün bir parçası haline gelmektedir. Endüstri toplumunda boş zaman daha çok tembellik göstergesi olarak ifade edilmektedir. Fakat ağır çalışma koşullarına dayanamayan çalışanların gösterdiği tepkiler neticesinde çalışma süreleri yeniden düzenlenmiş ve giderek makineleşme sürecinin artan düzeyde devam etmesi ile çalışanların boş zaman süresi de artmaya başlamıştır. Genel olarak bakıldığında, modern toplum boş zamana gerekli önemi vermezken, Post-Modern Dönem birey için boş zamanın önemi konusunda yeterli farkındalığa sahip olunan bir dönem olarak nitelendirilmektedir. Ayrıca Post-Modern Dönem evden çalışma sürecinin tekrarını sağlayan bir dönem olma özelliğini de taşımaktadır (Aytaç, 2002, ss. 233-252).

Demografik açıdan incelendiğinde, boş zaman konusunda kadınlar erkeklere göre toplumdaki rollerinden dolayı ev işleri, çocuk bakımı vb. nedenlerle daha zorlayıcı konumda yer almaktadırlar. Yaş ve boş zaman ilişkisini araştıran çalışmalara göre, genç yaştakilerin ileri yaştakilere göre daha fazla bedensel faaliyet içeren aktivitelerde bulunma arzusu içinde olduğu gözlenmektedir. Yapılan araştırmalara göre, insanlar boş zamanları için işlerinden elde ettikleri gelirlerinden belli bir oranını ayırmak

durumundadırlar. Bu oran hem boş zamanın eylemini hem de ne kadar sıklıkla gerçekleştirileceğini belirleyebilmektedir. Dolayısıyla ekonomik rahatlığı olan bireylerin olmayanlara göre, çalışan kadınların ise herhangi bir geliri olmayan ev kadınlarına göre, boş zaman geçirme kalitesinin çok daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Ayrıca eğitim seviyesi yüksek bireylerin boş zamanlarını yeni yerler görmek ve keşfetmek arzusuyla değerlendirdikleri sinema, tiyatro vb. sanat alanlarına daha fazla ilgi gösterdikleri belirtilmektedir (Demir ve Demir, 2007, s. 38).

Boş zaman faktörü ile ilgili gerçekleştirilen ve farklı bir sonuç elde edilen çalışmada, Bedir (2016, ss. 50-57) boş zaman ile stres arasındaki ilişkiyi Spor Bilimleri Fakültesi'nde örgenim görmekte olan öğrencilere yönelik gerçekleştirmiştir. Araştırmada, cinsiyet ile boş zaman aktivitelerine katılım oranı arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı belirtilmektedir. Aynı zamanda aylık gelir ile boşzaman arasında anlamlı bir farklılıklığa da rastlanmadığı ifade edilmektedir. Oysa ki; aylık gelir arttıkça, boşzaman aktivitesine katılım oranında da artış beklenilmektedir. Böylelikle daha fazla sinema ve tiyatroya gitmek gibi faaliyetlerin gerçekleştirilebilirliği düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen diğer bir sonuç olarak, boşzaman aktivitelerine katılımın artması, öğrencilerin stresini azaltarak derslerinde daha başarılı olmalarını sağladığı belirtilmektedir.

Yaşam kalitesinin sağlanabilirliği konusunda önemli faktörlerden biri olan boş zaman dinlenme, eğlenme ve kendini gerçekleştirme olarak isimlendirilen üç ana bölüme ayrılabilen faaliyetlerden oluşmaktadır (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 144).

Özellikle bankacılık sektörü gibi yoğun sektör çalışanlarının en çok yakındığı durumların başında, boş zaman gibi önemli bir yaşam alanına yeterli düzeyde sahip olamamaları gelmektedir.

Bu çalışmada, bankacılık sektörü çalışanlarının boş zaman açısından aile veya arkadaşları ile ilgili geçirdikleri zamanın miktarı, eğlence veya spor gibi yapmak istedikleri ve hoşlandıkları faaliyetlerin sıklığı, dinlenmek için kendilerine ayırdıkları zaman miktarının yaşam kalitesi üzerinde olumlu etki yapıp yapmadığı araştırılmıştır.

2.2.4.6. Aile

Yaşam kalitesini etkilediği düşünülen önemli faktörlerinden bir diğeri, aile faktörü olarak ifade edilmektedir. Her birey içerisinde doğduğu aile kavramının olanakları dâhilinde yaşam standartlarına sahip olarak hayata başlamaktadır. Bireyin aile

yaşamında sahip olduğu sosyal, kültürel ve ekonomik imkânları ile aile içi kurulan olumlu iletişim sayesinde yaşam kalitesi sağlanabilmektedir (Özmete, 2010, s. 456). Her birey aile yaşamı içerisinde güven duygusu, ait olma, destek edinme, kendini bulma ve geliştirme, yalnızlık duygusundan kurtulma gibi birçok tatmin duygusunu yaşayarak yaşam kalitesine pozitif gelişme kazandırabilmektedir. Diğer taraftan, bireylerin çalışma ortamında olduğu gibi aile ortamında da belirgin yerine getirmesi gereken rolleri diğer bir ifade ile, sorumlulukları mevcuttur (Karademir, 2014, s. 16). Bireylerin aile fertleri ile güven içinde kurduğu ilişkiler ve aile olmanın bireye yüklediği sorumluluklar sayesinde aile sorunları ile ilgilenmesi aslında çözüm sağlama yeteneğini geliştirmesi gibi ileri de çalışma yaşamında faydası olacak olumlu kazanımlar elde edebilmesini sağlamaktadır (Özmete, 2010, s. 457). Toplumdaki mutluluk ve huzur seviyesi ailelerdeki mutluluk ve huzur seviyesinden oluşmaktadır (Şirin, 2014, s. 33). Aile bireyleri arasındaki bağın kuvvetliliği kişiyi geri kalan hayatında çevresine sergilediği davranışlarda, karşılaştığı durumları anlamlandırabilme yeteneğinde olumlu etki oluşturabilecektir. Genellikle bireyler ailelerinde eğitim, sağlık gibi ihtiyaçlarını karşılama imkanı bulmaktadırlar. Güven duygusu ve rahat bir yaşamın verilmesi bireylerin aileden kaynaklı yaşam kalitesini sağlamaktadır (Nadir, 2015, s. 21).

Bireyin aile yaşamına verilen önem ile sosyalleşme, sevgi ve saygıyı öğrenme, sorumluluk, sorun çözmeye odaklı yaşama, kendini ifade edebilme ve kendine güveni sağlayabilme gibi önemli kazanımları elde etmesi sağlanabilmektedir. Ayrıca bu durumun yaşam kalitesine de olumlu etkiler sağlayabileceği düşünülmektedir. Bireylere planlanan faaliyetleri yerine getirmesi ile hem sosyalleşmenin hem de paylaşım yaşamının yanı sıra ortak hareket edebilme, grup çalışmalarına yatkınlık gibi geleceğe yönelik çalışma yaşamında kolaylık sağlayacak güzel kazanımlar elde edebilmesi sağlanmaktadır. Anne, baba, erkek ya da kız kardeş gibi aile bireyleri ile olan ilişkiler ise, alt-üst ilişkilerine yönelik belli bir disiplin edinme, kendi fikirlerini savunabilme, stres veya baskı ile baş edebilme gibi önemli davranışların kazanımını sağlamaktadır. Dolayısıyla bankacılık sektörü çalışanı olan ebeveynlerin çocuklarının gelişimini sürdürdüğü bu önemli dönemlerinde yeterince yanlarında olamamaları nedeniyle suçluluk duygusuna kapılabilecekleri düşünülmektedir. Sektör çalışanlarının genelde yakındığı en önemli durumların başında anne, baba, erkek-kız kardeş, evlat gibi aile bireyleri ile yeterli zaman geçirememeye olduğu varsayılmaktadır. Kaybedilen ve telafisi mümkün olmayan değerdeki bu önemli zamanları yaşayamamak psikolojik sıkıntıya

hatta tükenmişliğe, yaşam enerjisini kaybetmeye sebebiyet verebilmektedir. Bu sebeple yaşam kalitesinin de bu durumdan olumsuz etkilenebileceği düşünülmektedir. Bundan dolayı bazı bankaların esnek çalışma modelini çalışanlarına bir alternatif olarak sunmaları yerinde bir gelişme olarak düşünülebilir.

Esnek çalışma modellerinden biri olan uzaktan çalışma uygulaması ise, 2016 yılında 4857 sayılı İş Kanunu'na ek bir madde ile yasallaştırılmıştır. Bu yasaya uygun olarak, ilk uzaktan çalışmayı bankacılık sektöründe uygulayan ING Bank, haftada iki gün bu uygulamaya geçerek uyum sağlamıştır. Böylece çalışanların haftada iki gün evlerinde çalışmalarını gerçekleştirebilecekleri ifade edilmektedir. Bu sayede yoğun trafik içinde işine gelmeye çalışanlara iki günde olsa bir rahatlık sunulmaktadır. Ayrıca çalışanlar bu iki günde çocukları ve aileleri ile biraz daha fazla ilgilenme imkânı bulabilmektedir. Çalışanlarına karşı duyarlı olan ING Bank daha önce de karne günü, okulun ilk günü gibi uygulamaları gerçekleştirmiştir. Uzaktan çalışma ile ilgili işçi ve işveren arasında yeni bir iş sözleşmesi gerçekleştirilmektedir. İş tanımı, iş süresi, iş yeri, ücreti ve bu ücretin nasıl ödeneceğine dair maddeler oluşturulup, çalışan ile yönetici arasında iletişimin kuruluş şekli, ekipmanlar ve koruma şekilleri belirtilmektedir. Ayrıca uzaktan çalışan ve iş yerine giderek çalışanların aynı haklara sahip olduğu gözlenmektedir. Örgütün sağladığı kreş, lojman, kantin gibi diğer imkânlardan yararlanma hakları mevcuttur. Çalışanlar ayrıca esnek çalışma uygulaması ile çalışma saatlerini kendileri ayarlayabilmektedir. Uzaktan çalışmada belli kriterler önem kazanmaktadır. Örneğin, evden çalışma gerçekleştirilmesi beklenen işçinin bu süreçte başka bir işte çalışması ya da çalışma saatlerinde iş dışı faaliyetlerinin internette paylaşımı da yasaklanmıştır. Türkiye'de 2015 yılı için 14 milyon sigortalı, 1.6 milyon esnek çalışan mevcuttur (<https://www.haberturk.com/ekonomi/para/haber/1339493-uzaktan-calismaya-ilk-gecen-buyuk-sirket-ing-bank-turkiye-oldu>, 19.08.2018 01:40).

Bu çalışmada aile faktörüne bağlı olarak bankacılık sektörü çalışanlarının, aile yaşamına verdikleri önem, planlanan faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirebilme durumları, aile sorumluluklarını yerine getirebilme düzeyi ve anne-baba, erkek veya kız kardeş ile olan ilişkiler gibi konularda memnun olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.2.4.7. Bireylerarası ilişkiler

Yaşam kalitesini oluşturan faktörlerden biri olan bireylerarası ilişkilerde, bireylerin insan ilişkilerine gösterdiği saygı, davranışlardaki dürüstlük, yardımseverlik gibi

konuların önem arz ettiği düşünülmektedir. Toplumdaki her birey saygınlık hissine ihtiyaç duymaktadır. Bireyler arasındaki saygınlık ve dürüstlük iletişimi kolaylaştıran bir etki yapmakla birlikte, yardımseverlik ise iletişim ile başlayan bağı kuvvetlendiren, psikolojik güvence sağlayan, toplumsal bütünleşmeyi oluşturabilecek bir süreç meydana getirebilmektedir. Toplumsal yapıda değişimlere neden olan işsizlik, düşük ücret vb. olaylar bireyin yaşam kalitesini dolayısıyla da toplumun yaşam kalitesini olumsuz etkileyen gelişmeler olarak belirtilmektedir (Cheung ve Leung, 2010, s. 460).

Diğer taraftan yeni arkadaşlar edinmek, güven dolu ilişki yaşamak, bir görevi başarı ile gerçekleştirmek, başkalarına yardım etmek gibi olumlu durumlar bireye arzu edilen hedefleri gerçekleştirebilme yolunda tatmin duygusu yaşatabilmektedir. Tam tersi durum olarak arzu edilen bir hedefe ulaşamamak ise bireyde tatminsizliğe neden olabilmektedir (Sirgy, Samli ve Meadow, 1982, s. 75).

Bu çalışmada bireylerarası faktöre bağlı olarak bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik, insan ilişkilerine gösterdikleri saygı, davranışlarındaki dürüstlük ve yardımseverlik düzeyleri ile ilgili memnun olup olmadıkları araştırılmıştır.

2.3. Bankacılık Sektörü

Bankacılık sektörü: “Mevduat kabul eden, fon toplayan, topladığı bu kaynakları fon ihtiyacı olan gerçek ve tüzel kişilere, devlete kısa ve uzun vadeli kredi olarak aktaran finansal kurumlar”ın (Yetiz, 2016, s. 107) yer aldığı sektör olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışmada beyaz yakalı çalışanlar grubundan bankacılık sektörü çalışanlarının seçilmesinde, bankacılık sektörünün bilgi yoğun bir sektör olması, son teknolojik ilerlemeleri yakından ve büyük yatırımlar ile takip etmesi, birleşme ve satın almaların yaşandığı, yurtdışı bağların kuvvetli olduğu, güçlü ve aynı zamanda son derece risklere açık bir yapıya sahip olması etkili olmuştur (Nurol, 2015, s. 121).

Çalışma yaşamına yönelik olarak bankacılık sektörü çalışanlarının genel özelliklerine bakıldığında; iyi eğitilmiş, entelektüel yönü ve sosyal ilişkileri kuvvetli, yüksek vasıflı, onur ve prestij sahibi, bilgi birikimi açısından donanımlı, özgür düşünce yapısına sahip, aile, komşuluk, dostluk, bölgesel kültür ve toprağa bağlılık gibi geleneksel bağlılıkları olmayan, kendi arzu ve istekleri doğrultusunda oluşturdukları planları sayesinde rahatça ülke veya şehir değiştirebilen, örgüte sadakatten daha çok

mesleklerine sadakat göstererek kariyer ilerlemelerini gerçekleştiren bireyler olarak ifade edilmeleri mümkündür (Nuro1, 2015, s. 120).

Bankaları sektör açısından incelediğimizde hizmet sektörü içerisinde yer aldıkları görülmektedir. Hizmet örgütleri ile üretim örgütleri arasında çalışanlar açısından temel farklılıklar, denetlenmelerinin kolay olmaması, müşteriler ile yüz yüze görüşmelerinin söz konusu olması vb. özellikler sıralanabilir. Bilgi ve ilişki yoğun sektör olan hizmet sektöründe yer alan bankacılık sektöründe kalite ve performans insana bağlı olarak gerçekleşmektedir. Bu yüzden ister kamu ister özel sektörde olsun, hizmet örgütlerinde çalışan motivasyonunu arttırmak, kalite ve performansta da artış sağlayacaktır. Motive olan çalışan örgüt hedeflerine odaklı çalışarak, örgütün devamlılığını sağlayabilmesine önemli katkıda bulunacaktır (Şenel vd., 2012, s. 2). Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesi, diğer sektörlerde olduğu gibi bankacılık sektöründe de önem kazanmaktadır.

Çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilirliği açısından, günümüz çalışma şartlarında Y kuşağına yönelik olarak, bankacılık sektöründe sık karşılaşılan ve şikâyet de bulunan durumları incelemek gerekmektedir. Bu alandaki en önemli şikâyetlerden biri iş yükü fazlalığıdır. İşyükü önceden belirlenen bir sürede belirli bir kabiliyetle yapılması istenen işin, çalışanlar açısından gerçekleştirilmesinde sarf edilen zaman ve enerjiyi ayrıca örgüte katkıda bulunan verimlilik düzeyini ifade etmektedir. Başka bir anlatımla, işyükü çalışanlara belirli bir sürede gerçekleştirilmesi için verilen iş miktarı olarak da ifade edilmektedir. Fazla iş yükünün çalışanlar da meydana getirdiği durum ise stres ve tükenmişlik hissi olarak ortaya çıkmaktadır. Yoğun iş temposu ile çalışanlarda sık rastlanabilir olan tükenmişlik hissinin bireyin sağlığına olan olumsuz etkileri, kaygı bozukluğu, depresyon, uykusuzluk, boyun ve sırt ağrıları gibi hem psikolojik olarak hem de bedensel sıkıntılar olarak ifade edilebilir. Tükenmişlik yaşayan çalışanda bezginlik, gayretsizlik, sinirlilik ve çabuk sıkılan davranışlarda bulunma, tahammülsüzlük, kendisini başarısız hissetme gibi olumsuzluklar yaşanabilmektedir. Ayrıca örgüte duyulan bağlılığı zedeleyen ve gereken yeterlilikte işini gerçekleştirememesi gibi çeşitli olumsuzluklar yaşanabilmektedir (Çelik, 2016, s. 1141-1142).

Tüm bu olumsuzluklara rağmen günümüzde işverenlerin banka çalışanlarından satış odaklı, eğitilmiş, dışarıya çıkan, rekabetçi, yenilikçi, yaratıcı, motivasyonu ve performansı yüksek olmaları beklenmektedir (Yasım ve Uğur, 2016, s. 555). Çalışanlardan beklenen bu özelliklerin sağlanabilirliği açısından gerekli olan çalışma

yaşamının kalitesi çoğu araştırmada, örgütsel tanımlama, işe giriş, iş olanakları, iş performansı, işten ayrılma niyeti, kişisel yabancılaşma ve çalışanların verimliliği gibi davranışsal tepkilerle ilişkilendirildiği gözlenmektedir (Taşdemir ve Burcu, 2014, s. 899).

Bankacılık sektörüne çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesinin ilişkisi açısından bakıldığında, (Eroğlu, 2011, s. 138) çalışma yaşamının yoğunluğu yüzünden çalışma dışı yaşama çok da fırsat bırakmayan sektörlerden biri olduğu düşünülmektedir. Bankacılık sektörünün yoğun bir sektör olmasında, yaşamın sürekli bir değişim içinde olması, teknolojik, ekonomik ve politik gelişmelerin etkisine bağlı olarak örgütlerin devamlılıklarını sağlayabilmek adına, birleşme, yeniden yapılanma, özelleştirme, esnek çalışma biçimleri, küçülme vb. uygulamaları tercih etmeleri etkili olabilmektedir. Ayrıca bankalar ekonomik krizlerden fazlaca etkilenme ve buna bağlı işten çıkarılmalarında fazlaca gerçekleştiği bir sektör olma özelliği taşımaktadır. Bu tarz şartları barındıran bir istihdam ortamında iş güvencesinden bahsedebilmenin oldukça zor olduğu tahmin edilmektedir (Dereli, 2012, s. 237). Bu durumun da çalışanlar arası rekabet, stres ve iş odaklı yaşama gibi sonuçları ortaya çıkardığı ve çalışma dışı yaşamında bundan olumsuz etkilendiği düşünülmektedir

Bankacılık sektöründe çalışma yaşamını etkileyen çeşitli durumlar söz konusudur. Bunlar; teknolojik gelişmeler (dijitalleşme), bankacılık sektörünün kendine ait özellikleri, X,Y ve Z kuşaklarının çalışma yaşamına ve özel yaşama ait bakış açıları, ülkenin sosyo-ekonomik yapısı, küresel ve ulusal anlamda yaşanan ekonomik krizler olarak ifade edilebilir.

- Teknolojik gelişmeler (dijitalleşme)

İlk kez Almanya'nın gündeme taşıdığı ve tüm dünyanın da ilgi duyduğu Endüstri 4.0'ın örgütlere sağladığı en büyük yarar, müşterileri kazanmaktan elde tutmanın daha güç olduğu bir dönemde önemli bir unsur olan verimliliği arttırmada kolaylık sağlamasıdır. Endüstri 4.0, küresel rekabet üstünlüğünü Çin, Hindistan, Brezilya gibi ülkelere kaptırmak üzere olan Almanya, ABD ve Japonya gibi ülkelere tekrar üstünlük kazandırma hamlesi olarak görülmektedir (Kılıç ve Alkan, 2018, s. 30).

Pamuk ve Soysal (2018, ss. 41-66)'ın Endüstri 4.0'a yönelik literatür taraması olarak gerçekleştirdikleri araştırmada, en çok Almanya'nın makale yayınladığı,

Türkiye’de yok denecek sayıda makalenin olduğu, İşletme bilim dalına ait dergilerin ise Endüstri 4.0 ile ilgili makalelere ilgisinin az olduğuna dair sonuçlara ulaşıldığı belirtilmektedir.

Bazı ülkeler Endüstri 4.0 için ciddi anlamda harcamalar gerçekleştirmektedir. “Endüstri 4.0 Küresel Uzmanlık Araştırması 2015” adlı çalışmada, Almanya ve Amerika’daki Endüstri 4.0’a yönelik Ar-Ge harcamalarına ayrılan bütçe mercek altına alınmıştır. Buna göre, Amerika %29 bütçe ayırmış iken, Endüstri 4.0’ın ülkeye getirdiği gelirin toplam gelir içerisinde %30 oranında olduğu gözlenmektedir. İngiltere ise Endüstri 4.0’a %15’lik harcama ayırmış iken, toplam gelirin oranlandığında %19’luk bir gelir sağladığı gözlenmektedir (<https://magg4.com/dunyada-endustri-4-0a-onculuk-edem-3-ulke-almanya-abd-ve-japonya/> 21.08.2018, 12:40). Endüstri 4.0’ın toplam gelir içindeki oranının Japonya’da ise %11 düzeyinde olduğu belirlenmiştir (<http://www.endustri40.com/dunyada-endustri-4-0/>, 21.08.2018, 13:01).

Endüstri 4.0’ın hem hizmet sektörüne hem de üretim sektörüne yansması söz konusudur. Hizmet sektörüne yansması dijitalleşme anlamında gerçekleşmektedir ve bankacılık sektöründeki teknolojik ilerlemeler dijital bankacılık olarak şekillenmektedir. Dünya’da büyük ilgi gören dijital bankacılık, internet üzerinden bankacılık hizmetinin alınması olarak ifade edilmektedir (Çoşkun, 2018, s. 2).

Bilişim teknolojileri fuarı Convergence India, 30 ülke 20 bin ziyaretçi ve 500 katılımcı ile 2017’de 25. kez gerçekleştirilmiştir. Telekomünikasyon ve bilişim sektörü alanından 130 yöneticinin konuşmacı olarak katıldığı fuarda dijitalleşmenin sektörel anlamda en çok sağlık, eğitim ve bankacılık sektörlerini etkisi altına aldığı belirtilmiştir (<https://www.haberler.com/dijitallesmenin-etkileri-en-cok-saglik-9258572-haberi/>, 19.08.2018, 01:31).

Bankacılık sektörü teknolojik ilerlemeler sayesinde, hizmet maliyetlerinin düşürülmesi ile ürün çeşitliliğini artırma imkânı bulabilmektedir. Bankacıların ürün çeşitliliği açısından müşterilerine sağladığı teknolojik hizmetler kredi kartları, ATM, mobil bankacılık, ev ve ofis bankacılığı, internet bankacılığı vb. olarak ifade edilebilir. Bankacılık uygulamaları olarak ise; EFT sistemi (Elektronik Fon Transfer Sistemi), SWİFT (Dünya Bankalar arası Mali İletişim Kurumu), VOİP (İnternet Protokolü üzerinden İletişim) gösterilebilir (Güvenç ve Yücebalkan, 2017, s. 35).

Mobil ve internet kullanıcısı sayısını yansıtan Türkiye Bankalar Birliği’ne ait bilgilere göre, 2015 yılında Türkiye’deki internet bankacılığından yararlanan kişi sayısı

17 milyonun üzerindeyken, mobil bankacılığı tercih eden kullanıcı sayısı ise geçen yıla göre %81 artış göstererek 19 milyon 12 bin kişi olduğu belirlenmiştir. (<http://www.fortuneturkey.com/dijital-musterinin-tercihi-dijital-bankacilik-34828>, 13.08.2018, 17:40).

Günden güne internet veya mobil bankacılığı tercih edenlerin sayısı hızla büyüme göstermektedir. Türkiye’de internet kullanım oranı toplam nüfusun % 61’ lik kısmını diğer bir ifade ile, 49 milyon kişinin internet kullanıcısı olduğu, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)’in 2016 yılında gerçekleştirdiği çalışma ile belirlenmiştir (Çoşkun, 2018, ss. 2-3).

2002-2015 yılları arasında dijitalleşmenin gelişimini göstermek açısından bankaların sundukları teknolojik hizmetlerin sayısal verileri bu alanda yaşanan artan orandaki gelişimi göstermektedir. ATM sayısı 2002’de 12 bin, 2005’de 15 bin, 2010’da 28 bin, 2015’de 48 bin olarak belirlenmiştir. POS sayısı (bin), 2002’de 496, 2005’de 1141, 2010’da 1824, 2015’de 2158 olduğu belirlenmiştir. Banka kartı sayısı (bin) ise, 2002’de 35057, 2005’de 48243, 2010’da 69917 ve 2015’de 112384 olarak belirlenmiştir. Kredi kartı sayısı 2002’de 15705, 2005’de 29978, 2010’da 46956, 2015’de 58215 olarak belirlenmiştir. Aktif müşteri sayısının hızlı bir artış ile: 2005’de 3.2 milyon, 2010’da 6.7 milyon, 2013’de 12.4 milyon, 2014’de 14.3 milyon, 2015’de 16.2 milyona ulaştığı gözlenmektedir. İşlem hacmi (milyar TL): 2005 yılında 287, 2010 yılında 1030, 2013 yılında 2153, 2014 yılında 2561, 2015’de 2920 olarak artan oranda devam ettiği belirlenmiştir. İnternet bankacılığını tercih eden müşteri sayısı ve toplam iş hacmi, teknolojinin bankacılık sektöründeki yerini giderek sağlamlaştırdığını gösteren veriler barındırmaktadır (Güvenç ve Yücebalkan, 2017, s. 35).

Müşterilerin bir şubeden alabileceği tüm hizmetleri kendi başlarına mobil ve internet hizmeti üzerinden karşılayabilmeleri zaman ve hız açısından yarar sağlarken, bankalara da ciddi anlamda maliyet düşüşü sağlamaktadır. Mobil hizmetlerin bankalar açısından örneklendirilmesinde, Akbank Direkt Mobilden hizmet alan müşteri oranının % 72 olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca her iki ihtiyaç kredisinden birinin, Direkt kanallardan alınmakta olduğu, mobil hizmetlerden en fazla fatura ödeme işleminin gerçekleştirildiği, 2014-2017 tarihleri arasında mobil işlemcilikle yapılan fatura ödeme oranlarının 12 kat artış gösterdiği belirtilmektedir. Bu gibi hizmetlerin verilebilmesi için geliştirilen Akbank Direkt Mobil uygulamasını 12 milyon üzerinde müşterinin kullandığı ifade edilmektedir. Denizbank mobil bankacılığın maliyetinin şubelerden

yapılan hizmetin maliyetine göre 35 kat daha ucuza sağlanabildiğini ifade etmektedir. Ayrıca yapay zekanın kullanım alanlarını da yakından takip eden banka, sektöre uygulanabilirliği aşamasında araştırmalar gerçekleştirdiklerini belirtmektedir. Denizbank Türkiye'deki mobil cüzdan uygulamasını ilk başlatan banka olarak 2012 yılında hizmete sunmuştur. Genel anlamda bankacılık sektöründe dijital bankacılık işlemlerinin yıllık 450 milyon civarında gerçekleştirildiği bu alandaki müşteri ilgisini gösterir niteliktedir. Kredi ve kasko işlemlerinin yarısından fazlası ise dijital alandan gerçekleştirilmektedir. Garanti Bankası tarafından, Garanti Cep uygulaması ile Göz Tanıma teknolojisinin hizmete sunulduğu ilk 4 ayda, 4 milyon kez kullanıldığı ifade edilmiştir. Garanti Bankası'nın 5.4 milyon müşterisinin dijital bankacılığı kullandığı ve bunların 4.4 milyonunun ise Garanti Cep uygulamasını kullandığı belirtilmektedir. İş Bankası'na ait verilerde ise, 2011 yılında İş Bankası mobil müşteri sayısının 210 bin kişiden, 2014'de 1.5 milyon kişiye yükseldiği ifade edilmektedir. İş Bankası'nda gerçekleşen işlemlerin %86'sı dijital kanaldan yapılmaktadır. İşCep'ten yapılan işlem sayısının ise 2016'da 1 milyar seviyesinde olduğu belirtilmektedir (https://www.dunya.com/finans/haberler/petrol-52-dolar-seviyesinde-haberi380178?ref=page_infinite, 13.08.2018, 14:51).

Ayrıca örgütlerin dijitalleşme düzeyini gösteren çalışmalar da gerçekleştirilmektedir. Bunlardan biri, uluslararası danışmanlık şirketi olan Accenture'a aittir. Accenture, 2015 yılında Türkiye'ye yönelik bir araştırma gerçekleştirerek, hem sektör hem de şirket düzeyinde dijitalleşme oranını ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu sayede örgütler dijitalleşme düzeyleri hakkında bilgi sahibi olarak zayıf yönlerini kuvvetlendirme bilincine sahip olabileceklerdir. Ayrıca bu durumun birey, toplum, örgüt, ülke gelişmişliği açısından önem arzettiği görülmektedir. Accenture, araştırmaya katılım sağlayan 104 örgütü 17 sektör grubuna ayırarak gerçekleştirdiği çalışmada, Accenture Dijitalleşme Endeksi puanının Türkiye geneli için ortalama %60 olduğunu belirlemiştir. Bu 104 katılımcı örgüt içerisinde Garanti Bankası %93 endeks puanı ile dijitalleşme alanında Türkiye'nin en ileri örgütü olarak belirlenmiştir. Diğer sektörlerin ise ortalama dijitalleşme puanları sırasıyla aşağıda verilmiştir:

1. Finansal Hizmetler Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %76 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Garanti Bankası'nın dijitalleşme puanı ise %93 olarak belirlenmiştir.

2. Perakende Ticaret Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %72 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Migros Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %84 olarak belirlenmiştir.
3. Hizmet Faaliyetleri Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %71 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Acıbadem Sağlık Hizmetleri ve Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %83 olarak belirlenmiştir.
4. Motorlu Kara Taşıtlarının İmalatı Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %70 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Ford Otomotiv Sanayi A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %77 olarak belirlenmiştir.
5. Diğer İmalat Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %67 olarak gerçekleşirken; sektör lideri Brisa Bridgestone Sabancı Lastik Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %88 olarak belirlenmiştir.
6. Ulaştırma ve Depolama Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %64 olarak gerçekleşirken; sektör lideri Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %79 olarak belirlenmiştir.
7. Toptan Ticaret Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %63 olarak gerçekleşirken; sektör lideri BSH Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %83 olarak belirlenmiştir.
8. Sigorta Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %60 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Allianz Sigorta A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %76 olarak belirlenmiştir.
9. Bilgi ve İletişim Ekipmanlarının Toptan Ticareti Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %59 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %76 olarak belirlenmiştir.
10. Enerji Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %56 olarak gerçekleşirken; sektör lideri Enerji SA Enerji A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %71 olarak belirlenmiştir.
11. Motorlu Kara Taşıtlarının Toptan ve Perakende Ticareti Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %53 olarak gerçekleşirken; sektör lideri Toyota Türkiye Pazarlama ve Satış A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %87 olarak belirlenmiştir.

12. Gıda Ürünlerinin İmalatı Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %51 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Unilever Sanayi ve Ticaret Türk A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %75 olarak belirlenmiştir.
13. Elektronik ve Optik Ürünlerin İmalatı Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %51 olarak gerçekleşirken; sektör lideri Vestel Elektronik Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %66 olarak belirlenmiştir.
14. Diğer Metalik olmayan Mineral Ürünlerin İmalatı Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %47 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Kale Seramik Çanak kale Kalebodur Seramik Sanayi A.Ş.'nin dijitalleşme puanı %75 olarak belirlenmiştir.
15. Ana Metal Sanayi Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı % 45 olarak belirlenirken; sektör lideri Borusan Mannesmann Boru Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin dijitalleşme oranı %65 olarak belirlenmiştir.
16. İnşaat Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %41 olarak gerçekleşirken, sektör lideri Akdeniz İnşaat ve Eğitim Hizmetleri A.Ş.'nin dijitalleşme oranı % 58 olarak belirlenmiştir.
17. Kimyasalların ve Kimyasal Ürünlerin İmalatı Sektörü'nün ortalama dijitalleşme puanı %41 olarak belirlenirken, sektör lideri Petkim Petro Kimya Holding A.Ş.'nin dijitalleşme oranı %52 olarak belirlenmiştir (http://www.tbv.org.tr/core/uploads/page/document/1100_18031611540.pdf, 09.11.2018, 20:56).

İkincisi gerçekleştirilen Türkiye'ye yönelik Accenture Dijitalleşme Endeksi 2016 çalışması kapsamında, Türkiye'nin dijitalleşme oranı geçen seneye göre %1'lik artış göstererek %61 seviyesine yükseldiği belirtilmiştir. 2015'de dijitalleşme alanında lider sektör konumunda yer alan Finansal Hizmetler Sektörü %81'lik endeks puanı ile 2016'da da lider sektör konumunu sürdürmüştür. Endeks puanı %80'nin üzerinde olan ve dijitalleşme öncüleri olarak isimlendirilen örgüt sayısının 2016'da 14'den 23'e yükseldiği belirtilmiştir. Ayrıca 2016 yılı Accenture Dijitalleşme Endeksi çalışmasına katılan örgütlerin %55'inin dijitalleşme sürecine tam hazır olduklarını belirttikleri ifade edilmiştir (<http://fortuneturkey.com/turkiyenin-dijital-endeksi-yukseldi-44453>, 22.08.2018, 21:56).

Uluslararası danışmanlık şirketi olan PwC tarafından, 2016 yılında Endüstri 4.0'a yönelik gerçekleştirilen çalışmada, 26 ülke, 9 farklı sektörde faaliyet gösteren 2000'den fazla örgüt araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmanın sonucunda, kapsamdaki örgütlerin sadece %33'ünün dijitalleşme alanında ileri seviyede olduğu belirtilirken, kalan %72'sinin ileri dijitalleşme seviyesine ulaşabilmek için 5 senelik bir süreye daha ihtiyaçlarının olduğu belirtilmiştir (<http://www.endustri40.com/dunyada-endustri-4-0/> 21.08.2018, 13:01).

ING Bankası tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, İngiltere'de 2010 yılında başlayan mobil bankacılık uygulamalarının kullanım oranı olarak 2016 yılında %55'lik bir seviyeye kadar yükseldiği belirtilmektedir. Ayrıca 2016 yılı mobil bankacılık kullanım oranlarının ülkelere göre, Türkiye'de %44, Avrupa'da %47, ABD'de %53, Avustralya'da %49, Hollanda'da %63, Lüksemburg'da %52, İspanya'da %51, Avusturya'da %50, Almanya'da %46, Fransa'da %45, Polonya'da %43, Belçika'da %42, İtalya ve Çek Cumhuriyeti'nde %39, Romanya'da %25 olarak belirlendiği ifade edilmektedir. İngiltere'deki mobil bankacılık müşterilerinin %67'si aldıkları hizmetin nakit yönetimi için yararlı olduğunu savunurken, Türkiye'de bu savunucuların oranı %85, Avrupa'da %71 olarak belirlenmiştir. İngiltere'nin önde gelen bankalarından biri olan Lyods Bank'ın 2015 verileri incelendiğinde, 11.5 milyonu aşkın internet bankacılığı müşterisine, 6.6 milyon mobil bankacılık müşterisine sahip olduğu ve bankada gerçekleştirilen tüm işlemlerin %55'inin dijital anlamda gerçekleştirildiği belirtilmektedir. Türkiye'nin önde gelen bankalarından biri olan İş Bankası'nın 2015 verileri incelendiğinde ise, 2.5 milyon internet bankacılığı, 2.4 milyonda mobil bankacılığı müşterisinin varlığı görülmektedir. 2015 yılına ait Türkiye ve İngiltere'nin bankacılık sektörü aktif büyüklükleri karşılaştırıldığında, İngiltere'nin 13 kat daha büyük bir sektör olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Çoşkun, 2018, ss. 8-10).

Accenture'un uluslararası gerçekleştirdiği bir çalışmada, 20 ülke, 12 sektör ve 1000 üst düzey yönetici araştırma kapsamına alınmıştır. Yöneticilerin yüzde 58'inin dijitalleşmeyi süreç verimliliğini arttırmak ve maliyetleri azaltmak için yararlı gördüğü, üçte birinden daha azının ise, büyümeyi destekleyen ve müşterilere ulaşmayı sağlayan bir araç olarak gördüğü belirtilmiştir. Dijitalleşen ülkelerde dijitalleşme seviyesi arttıkça, ülkelere ait verimlilik ve Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla (GSYİH) artışı da sağlanmaktadır. Bu durum ülkelere rekabet edilebilirlik anlamında kuvvetli olma imkânı tanımaktadır. Bu anlamda, Dünya Ekonomik Forumu 2014-15 Küresel

Rekabetçilik Raporu'nda 144 ülke içerisinde 45. sırada yer alan Türkiye'nin rekabet alanında ön plana çıkabilmesi için gerekli adımları bir an önce atması gerekliliği ifade edilebilir. Dijital alanda meydana gelen son yıllardaki önemli ilerlemeler, ekonomik anlamda güçlü ve köklü örgütleri bile derinden etkilemektedir. Dijitalleşmeye direnen, uyum sağlayamayan örgütlerin sonunun gelebileceği düşünülmektedir. Şöyle ki, 2000 yılından itibaren teknolojiye uyum sağlayamayan Fortune 500'deki şirketlerin % 52'sinin iflas, satın alınma veya yok olma gibi olumsuz sonuçlara maruz kaldığı gözlenmiştir (http://www.tbv.org.tr/core/uploads/page/document/1100_18031611540.pdf, 09.11.2018, 20:56).

Dijitalleşmenin, ekonomik büyüme ve yeni mesleklerin ortaya çıkması alanında etkisi söz konusudur. Ayrıca gelişmiş bir teknoloji toplumların ve bireylerin refah seviyesini etkileyebilmektedir (Katz ve Koutroumpis, 2013, s. 26).

Uluslararası danışmanlık şirketi EY'ye ait "Küresel Bankacılık Görünümü 2016-Yeteneğin Dönüşümü: Geleceğin Bankacısı" adlı çalışmada, teknolojinin işgücüne ve iş modellerine olan etkisi ortaya koyulmaktadır. EY'nin çalışmasında öne çıkan sonuç, teknolojik yeniliklere ayak uydurabilmek için örgütlerin çalışanlarına önem vermesi gerekliliğidir. Bu nedenle gelecekte çalışanlar adına ortaya çıkacak yeni görev ve pozisyonlar için şimdiden tanımlamalar yapılması tavsiye edilmektedir. Dijitalleşme ile işsizliği ilişkilendiren rakamsal değerler incelendiğinde; Türkiye Bankalar Birliği'nin 10 Mart 2016 tarihindeki "Bankacılık Sektöründe Şube ve Personel Sayısına İlişkin Bilgi Notu"nda belirtildiği gibi, 2013 yılından itibaren şube ve personel sayılarının artış hızının yavaşlamaya başladığı gözlenmektedir. Personel sayısı artış hızının 2010-2012 döneminde %4.3 iken, 2013-2015 döneminde % 1.8 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Açılan şube sayısının ise 2010-2012 yılları arasında 778 iken, 2013-2015 yılları arasında da 168 olarak gerçekleştiği belirlenmiştir (Güvenç ve Yücebalkan, 2017, s.35).

2016'da Mc Kinsey tarafından yapılan bir çalışmada, emek gücü ile gerçekleştirilen mesleklerin %45'inin makineler aracılığıyla yapılabilir hale gelebileceği belirlenmiştir. Bu durum insanlar adına işsizliği çağırırsa da insanlık için yeni meslek alanlarının ortaya çıkması da söz konusudur. Buradan çıkarılacak sonuç, değişimin getirdiği işsizlik değil, istihdam alanındaki yenilikler olmalıdır. Yeter ki, bir geçiş dönemi olan bu döneme iyi uyum sağlanabilsin, yeterli farkındalıklar ile geleceğin temelleri sağlam atılabilsin şeklinde yorumlamalar yapılabilir. Bunun için yeni işlere uygun yeni beceriler edinilmeli ve geliştirilebilmelidir (Taş vd., 2017, s. 1042).

Orhan ve Savuk (2014, ss. 9-16) gerçekleştirdikleri çalışmada, teknolojinin istihdama olan etkisi incelenmiştir. Araştırmada teknolojinin istihdama olumsuz yansımalarının olmadığı, sadece yaşanan bu dönüşüme iyi adapte olunması gerekliliği ve bu sayede de işsizliğin yaşanmayacağı sonuçlarına ulaşıldığı gözlenmektedir. Ayrıca çalışmada teknolojik gelişmenin emek piyasaları üzerindeki etkilerine yönelik üç farklı görüşten bahsedilmektedir. İlki, iyimser görüş olarak isimlendirilmektedir. Bu görüşe sahip olan bireyler, teknolojinin istihdamı arttıracığı ve çalışma yaşamının kalitesi için kolaylık sağlayacağı yönünde görüş bildirmektedir. Referans olarak da Japonya gibi hem teknolojisi ileri seviye olan hemde işsizlik oranı düşük olan ülkeler gösterilmektedir. Bu görüşe göre esas teknolojinin kullanılmaması işsizliği arttıracaktır. Çünkü yeni teknoloji beraberinde yeni ürün, hizmet, pazar, yeni talep ve endüstri dolayısıyla da yeni meslekler ve yeni iş alanları getirecektir. İkinci görüş olan karamsar görüş ise, yeni teknolojinin işsizliği de getireceği yönündedir. Emegın yerini makinelerin alması buna en güzel örnek olarak sunulmaktadır. Günümüzdeki işsizliğin önemli bir sebebi olarak da teknolojik ilerlemeler gösterilmektedir. Üçüncü görüş olan dengeleyici görüş ise, diğer iki görüşe de olumlu yaklaşmaktadır. Ama kesin bu yönde bir gelişme yaşanacak diye net bir savunuları bulunmamaktadır. Bu anlamda ülkelerin yıllara göre işsizlik oranlarının incelenmesi yerinde olacaktır. Tablo 2.6’da 1987-2003 yılları aralığında bazı yıllara göre ülkelere ait işsizlik oranları verilmektedir.

Tablo 2.6. Yıllara göre ülkelerin işsizlik oranları (Orhan ve Savuk, 2014, s. 21).

Ülke	1987	1988	1990	1992	1995	1998	2002	2013
Belçika	11.3	10.2	7.6	8.2	9.9	8.8	7.3	8.6
Danimarka	5.6	6.4	8.1	9.5	7.1	5.1	4.5	7.1
Almanya	6.4	6.3	4.8	4.5	8.2	9.4	8.1	5.3
Yunanistan	7.4	7.7	7	7.9	9.1	9.6	10	27.65
İspanya	20.4	19.3	16.1	18	22.9	18.8	11.4	26.74
Fransa	10.4	9.9	9	10	11.5	11.7	9	10.54
İrlanda	18	17.3	14.5	17.8	12.4	7.8	4.4	13.65
İtalya	10.8	10.9	10	10.3	11.9	12.2	9.1	12.19
Lüksemburg	2.5	2	1.7	1.9	2.9	2.8	3	5.7
Hollanda	10	9.3	7.5	6.7	7.3	4.8	2.3	6.7
Avusturya	...	...	...	...	3.8	4.7	5.3	4.8
Portekiz	6.9	5.7	4.6	4.8	7.3	4.9	5.1	16.86
Finlandiya	...	...	...	13.1	17.2	11.4	9.1	8.1
İsveç	...	...	...	5.8	9.2	8.2	4	8
İngiltere	10.1	8.5	7	10.8	8.8	6.3	5.2	7.52
ABD	6.1	5.4	5.4	7.3	5.6	4.5	5.8	7.46
Japonya	2.8	2.5	2.1	2.2	3.1	4.1	5.4	4.08
Kanada	8.8	7.7	8.1	11.2	...	8.3	7.6	7.11
Türkiye	9.2	9.5	8	7.9	...	6.6	10.3	9.91

Tablo 2.6'daki ülkelere ait işsizlik oranları incelendiğinde, 1970'li yıllardan sonra sanayileşmiş ülkelerdeki işsizlik oranlarının hızla artmaya başladığı, 2000'li yıllarda ise en hızlı artışın yaşandığı görülmektedir. Buradaki işsizlik oranlarını teknoloji ile direkt ilişkilendirmek yerine teknolojiye ne kadar uyum sağlanabildiği ile ilişkilendirmenin daha doğru olacağı düşünülmektedir. Amerika'da 1973 yılında %4.9 olan işsizlik makineleşme nedeni ile 1983 yılında %9.6 seviyelerine yükselmiş fakat hizmet sektöründe kendine yeni iş alanları oluşturabilen insanlık sayesinde işsizlik oranlarında azalmaya başlamış, 2002'de %5.8 olduğu belirlenmiştir (Orhan ve Savuk, 2014, ss. 21-22).

Dolayısıyla teknolojik değişimlere ne kadar uyum sağlandığı noktasında istihdam olumlu ya da olumsuz etkilenebilecektir. Bu durum gelişmiş ülkelerde işsizliğin yaşanmayacağı ama gelişmekte olan ülkelere işsizlik oranlarını arttıracığı şeklinde de yorumlanabilir Rekabet edilebilirliğini sürdürebilmek, ayakta kalabilmek ve var olabilmek için örgütler gibi ülkelere küresel dünyanın şartlarına uymalı, değişimlere hızlı bir şekilde uyum sağlamalıdır. Çünkü çağa uygun olarak gelişimini sağlayamayan ülke istihdam alanları da oluşturamamaktadır. Dijitalleşme sayesinde 2020 yılına kadar dünyanın en büyük 10 ülkesinin GSYİH'sında 1,36 trilyon ABD doları artış yaşanacağı düşünülmektedir. Dijitalleşmenin Türkiye ekonomisine gelecekteki katkısı anlamında ise, 2020 yılına kadar GSYİH'sına 18 ile 35 milyar ABD doları artış sağlayacağı öngörülmektedir(http://www.tbv.org.tr/core/uploads/page/document/1100_18031611540.pdf, 09.11.2018, 20:56).

Endüstri 4.0'ın üretim sektörü üzerindeki etkisi robotik sistemler üzerinden gerçekleşmektedir. Nesnelerin interneti diye tanımlanan ve robot sistemleri ifade eden Endüstri 4.0, 2016 yılı itibariyle var olan akıllı (dijital) fabrikalarda, birbiri ile kablosuz bir şekilde iletişim kurabilen ve birlikte üretimi gerçekleştirebilen sistem anlamına gelmektedir. Gelecek teknoloji ise Siber-Fiziksel teknolojiler olarak adlandırılan bir sistem sayesinde, makineler daha kapsamlı ağ ile birbirine bağlanarak, sensörler ile kaplanmış ve daha fazla iletişim ile birlikte hareket edebilme yeteneğine sahip, robotları programlayabilen robotlar şeklinde bir gelişmişliğin yaşanabilmesi amaçlanmaktadır. 2016 yılı itibari ile, henüz çok yeni bir kavram olan Endüstri 4.0 alanında Türkiye'nin, diğer ülkelerinde içinde olduğu gibi hazırlık konumunda yer aldığı görülmektedir (<https://www.turkiyegazetesi.com.tr/yazarlar/irfan-atasoy/591573.aspx>, 24.08.2018, 20:40).

Almanya'nın önderliğinde yaşanan yeni Sanayi Devrimi ile otomasyon hızla artmaya devam etmiş, dünya ve Türkiye açısından robotik teknolojilerin gelişmesi sağlanmıştır. Bu anlamda Endüstri 4.0 robotik teknolojinin, sanayi alanında yaşanan gelişmeleri ve devletler arası ilişkileri derinden etkileyebileceği düşünülmektedir. Robotların, üretim kalitesi ve verimliliği arttırıcı, maliyetleri ise azaltıcı yönde etkiye sahip oldukları bilinmektedir. 2016 yılı verilerine dayanarak Endüstriyel Robot üretiminde üretim miktarı açısından ilk 15 ülke (en çoktan en aza doğru) sırasıyla; Çin, Kore Cumhuriyeti, Japonya, Amerika Birleşik Devletleri, Almanya, Tayvan, İtalya, Meksika, Fransa, İspanya, Tayland, Hindistan, Singapur, Kanada, Çek Cumhuriyeti olarak sıralanmaktadır. Dünyada endüstriyel robot üretim miktarı yıllara göre 2005 yılında 120 bin, 2006 yılında 111 bin, 2007'de 114 bin, 2008'de 113 bin, 2009'da 60 bin, 2010'da 121 bin, 2011'de 166 bin, 2012'de 159 bin, 2013'de 178 bin, 2014'de 221 bin, 2015'de 254 bin, 2016'da %16'lık bir artış düzeyi ile 294 bin adet olarak gerçekleştirilmiştir. 2020 yılında ise 521 bin adet üretim yapılarak dünya çapında toplamda 3 milyon civarında endüstriyel robot sayısının var olacağı Uluslararası Robotik Federasyonu tarafından öngörülmektedir. Burada dikkati çeken 2016 yılında dünyada endüstriyel robot satışları pazarının % 74'üne Çin, Güney Kore, Japonya, Amerika ve Almanya olmak üzere beş ülkenin hâkim olduğudur. Bu pazarın %30'una Çin tek başına hakim olarak lider ülke konumunda nitelendirilmektedir. 2020 yılı için ise, Çin'in %40 oranında pazara hâkim olabileceği düşünülmektedir. 2016 yılında üretim miktarı açısından endüstriyel robot Çin'in 87.000 adet olan üretimi, Avrupa ve Amerika'nın toplamda 97.000 adet üretimi ile karşılaştırıldığında çarpıcı bir sonuç elde edilmektedir (Kılıç ve Alkan, 2018, ss. 30-46).

Çin kendisinin sahip olduğu ucuz iş gücüne artık dünyanın ihtiyacının olmadığını farkında ve bu alandaki tüm ekonomik birikimini robot teknolojisine aktarmaktadır. Yakın gelecekte robotların daha kaliteli ürün veya hizmet sunumunu daha hesaplı bir maliyetle sağlamaya başladığında, teknolojik gelişime ayak uyduramamış ülkelerin ve örgütlerin daha geri pozisyonlara düşeceği şimdiden öngörülmektedir(<http://www.endustri40.com/dunyada-endustri-4-0/>, 21.08.2018 13:01).

Türkiye'nin sanayileşme seviyesine bakıldığında ise, TÜBİTAK'ın, 2016 yılında Türk Sanayisi'nin teknolojik seviyesini belirleyebilmek için gerçekleştirdiği 1000 özel sektör kuruluşunu kapsayan çalışmasında, Türkiye'nin II. Sanayi Devrimi ile III. Sanayi Devrimi aralığında olduğu belirlenmiştir. Türkiye'de 2012 yılında %59, 2013 yılında

ise %62 oranında ithalatın gerçekleştirilmesi ile ithalata dayalı üretimin yapıldığı görülmektedir. Dünyada düşük maliyetlerle üretimin yapılabilirliği noktasında ise sayısız üretim tesisi Batı'dan Doğu'ya bir yöneliş sergilemiştir ama Endüstri 4.0 ile bu durum tersine dönme sürecindedir. Örneğin Apple İphone üretim tesisini Çin'den Amerika'ya götürmek istemesinin temelinde artık ucuz insan gücüne ihtiyacın kalmamasıdır. Türkiye, Endüstri 4.0 seviyesine sanayisini taşıyabilir ise, üretim sektörü bu durumdan 50 milyar TL değerinde kazanım elde edebilecektir. Bu durum ise Türkiye'nin küresel piyasalarda diğer güçler ile yarışabilir hale gelmesini sağlayacaktır. Bu anlamda Türkiye sanayisini emek-yoğun üretim modelinden kurtararak bir an önce robot odaklı üretimin gerçekleştirilebildiği bir modele aktarması gerekmektedir. 2016 yılında İstanbul'da gerçekleştirilen Bilişim Zirvesi'nde bilişim sektöründe gelişimin sağlanabilmesi ile diğer sektörlerde de gelişimin sağlanabilmesinin mümkün olacağı belirtilmiştir. Bu anlamda Türkiye, teknolojik ürünler üretebilmeli ve bunun için de devletin vergi kolaylığı, işletme kredisi, enerji ve ilk yatırım destekleri gibi alanlarda yardımcı olması gerekebilecektir. Ayrıca özel sektöründe bu konudaki üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmesi bu alandaki gelişimi sağlayacaktır. Özellikle eğitilmiş ve uzman bireylerin yetiştirilmesine her ülkede olduğu gibi Türkiye'de de büyük ihtiyaç söz konusudur (<http://www.endustri40.com/turkiyede-endustri-4-0/>, 13.08.2018 saat 15:10).

Türkiye'de 200 adet otomasyon örgütü yer almakla birlikte, gereksinim duyulan endüstriyel ekipmanların çoğunun yurt dışından ithali uluslararası otomasyon pazarında önemli yer edinmesinin önüne geçmektedir. Burada görev üniversitelere de düşmektedir. Robot yazılım ve donanım geliştirebilecek öğrencilerin yetiştirilmesine yönelik makine, elektronik, mekatronik mühendisliği gibi bölümlere destek ve araştırmalara teşvik sağlanmalıdır. Ar-Ge harcamalarına gerçekleştirilen destek arttırılmalı, nitelikli projeler üretilmeli, yetenekli araştırmacıların yetiştirilmesine özen gösterilmelidir (Kılıç ve Alkan, 2018, s. 47).

Bu anlamda önemli bir başarı olarak, Türkiye'nin önde gelen bilim adamlarından biri olan Prof. Dr. Erdal Arıkan 5G teknolojisine yönelik kodlama yöntemlerinden birini geliştirmesidir. 2016 yılında 5G uygulaması kapsamına alınan çalışması ile Arıkan, Dünya Elektrik Elektronik Mühendisleri Meslek Örgütü (IEEE) tarafından Richard W. Hamming Madalyası ile ödüllendirilmiştir. Arıkan'a ait olan "kutupsal kodlar" adlı çalışma özünde kablolu veya kablosuz iletişim kanalının kullanımında verilerin sinyal

üzerinde çevreden gelen gürültüler ile oluşabilecek hataları sıfıra indirgeyebilmektedir. Ayrıca sorunsuz haberleşmeyi sağlayan Arıkan'ın çalışması, 5G uygulamasında kullanım alanı bulmuştur (<https://www.aksam.com.tr/ekonomi/5gye-adini-yazdiran-c2turk-profesore-altin-madal-ya/haber-685585>, 19.08.2018, 01:54).

Teknolojinin gelecekte yaşatacağı gelişmeler konusunda 2030'lu yıllarda bankacılığın günümüzden çok daha farklı hale geleceği, görüntülü çağrı, insansız şubeler gibi gelişmelerin yerine görünmez bankaların hizmet vereceği düşünülmektedir. Şöyle ki, geleceğin bankaları, Apple'ın kişisel asistanı 'Siri' benzeri e-asistanların var olacağı bir bankacılık sistemi öngörülmektedir. Bu anlamda e-asistanların vereceği hizmetler arasında, bankacılık işlemlerinin yanında müşterilerinin özel yaşamı için çeşitli hatırlatmalar yapabilmesi söz konusudur. Örneğin, evlilik yıl dönümleri gibi özel gün kutlamalarını hatırlatabilmesinin yanında alabileceği hediye konusunda da maddi kazancı bağlamında bazı tavsiyelerde bulunabilecektir. İnsanlığın bankacılık sektöründe bu tarz hizmetleri alabileceği zamanın ise 2030'lı yıllar olduğu ifade edilmektedir. Bu anlamda müşterilerin ekonomi ile ilgili tüm işlemlerinin yönetilmesinde, e-asistanların internetin olduğu ev, ofis gibi tüm ortamlarda hizmet sunabileceği beklenilmektedir. Bu anlamda geleceğin bankacılığında banka şubeleri, çağrı merkezleri, satış ekipleri gibi hizmetler yerine e-asistanların tamamiyle hizmet verebilir konuma getirilmesi hedeflenmektedir(<https://home.kpmg.com/tr/tr/home/media/press-releases/2017/03/gorunmez-bankacilik-donemi-geliyor.html>, 12.11.2018, 14:34).

- Bankacılık sektörünün yapısal özellikleri.

Her sektörde olduğu gibi bankacılık sektörünün de kendine ait özellikleri mevcuttur. Bunları; işyükü fazlalığı, hedef baskısı, sektör çalışanlarının çoğunun genç yaştaki çalışanlardan oluşması, uzun çalışma saatleri, yoğun rekabet ortamı, kadın çalışan sayısının fazlalığı vb. şeklinde sıralamak mümkündür.

Güvenç ve Yücebalkan (2017, ss. 30-43) gerçekleştirdikleri çalışmada, teknolojik gelişmelerin işgücüne yansımaları bankacılık sektörüne yönelik olarak araştırılmıştır. 41 banka çalışanı üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada elde edilen sonuçlar aynı zamanda bankacılık sektörünün özelliklerini de vurgulamaktadır. Teknolojik ilerlemeler sebebiyle geleneksel bankacılık anlayışının tükendiği, hizmetlerin sadece şubelerlerden değil, teknolojik alanlardan da elde edilebildiği, sektör çalışanlarının yaş ortalamasının düştüğü, sektörde vasıflı ve uzman çalışanlara yer verildiği, kadın çalışan sayısının

arttığı, işlemlerin ve işlerin daha hızlı gerçekleştirilebildiği, ücret sisteminde değil de, üründe farklılaşmanın yaşandığı, fiyat rekabetinde herhangi bir değişimin yaşanmadığı, “eşit işe eşit ücret” anlayışı yerine farklı özelliklere farklı maaş anlayışının benimsendiği, daha az personel ile daha fazla işin yapılabilirdiği, geleneksel denetim yerine yerinden denetime geçildiği yönündeki sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Böylece geleneksel bankacılık anlayışının teknolojik gelişmeler nedeniyle değişime uğradığı ve sektörün yeni özelliklerinin neler olduğu ampirik bir çalışma ile ortaya koyulmaya çalışıldığı gözlenmektedir.

Sektörel özellikler olarak tanımlanan özelliklerden biri, işyükü fazlalığı olarak ifade edilebilir. İşyükü fazlalığına sebep olan gelişmeler örgütsel nedenlere dayandırılmaktadır. Şöyle ki; Türk bankacılık sektörünün 2016 yılı itibariyle toplam sermayesi 250 milyar lira düzeyinde yer almaktadır. Kârı ise 25 milyar lira seviyesindedir. Dolayısıyla bankacılık sektörünün iyi kâr edebildiğinden söz etmek mümkün olamamaktadır. Bu noktada sorunun verilen kredilerin geri toplanmasında yaşanıldığı belirtilmektedir. Dolayısıyla kâr oranlarını artırma çabası içinde olan bankalar çalışanlar üzerinde daha fazla baskı kurmak durumunda kalmaktadır. Çalışanlara yönelik hedefler de hem sayı hemde çeşit olarak artış gösterir duruma gelmektedir. Bu hedefler, mevduat, kart, sigorta, vadesiz hesap, fatura, ziyaret hedefleri vb. şekilde çeşitlilik gösterebilmektedir. Bu yoğun tempoya ayak uydurabilmesi için sektör çalışanları hep genç yaştaki bireylerden oluşturulmaktadır (<http://t24.com.tr/haber/bankacilik-sektorunde-psikolojik-teror-calisanlarin-yuzde-70i-antidepresan-kullaniyor,342834>, 13.08.2018, 18:36).

Sektörel özelliklerin bir diğeri, genellikle az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerde karşılaşılan uzun çalışma saatleri (Tütüncü, 2008, s. 174) olarak ifade edilmektedir. Ülkeler bazında çalışma saatlerine bakıldığında, haftalık çalışma süreleri Fransa’da 35 saati, Almanya’da 38 saati, Türkiye’de 45 saati geçmemektedir. Diğer ülkelerde ise haftalık çalışma sürelerinin, Avustralya’da 38-46, Brezilya’da 44, Kanada’da eyaletlere göre farklılık göstererek 40-44-48, Çin’de, Çek Cumhuriyeti’nde, İtalya’da, Japonya’da, ABD’de ve Meksika’da 40 saati, Fransa’da 35, Almanya’da 38, Güney Afrika’da 45, Birleşik Arap Emirlikleri’nde, Hindistan’da ve İngiltere’de 48 saati geçmemesi için yasal düzenlemelerin mevcut olduğu görülmektedir (<https://www.kariyer.net/kariyer-rehberi/haftalik-calisma-suresi-nedir-calisanlarin-haklari-nelerdir/>, 24.08.2018, 01:06).

Türkiye’de bankacılık sektörünün yasal çalışma saatleri 09:00-18:00 olarak belirlenmiştir. Buradaki amaç, çalışanları yıpratıcı işyükü ve uzun çalışma saatleri açısından rahatlama ve sağlama sağlamaktır. Sistem merkezden 18:00’de otomatik olarak kapatılması ile uzun çalışma saatlerinin önüne geçilmesi hedeflenilmek istenmektedir. Bu nedenle 2012 yılının sonu itibariyle saat 18:00 uygulaması Bankacılık Denetleme ve Düzenleme Kurumu (BDDK) ve banka yönetimleri ile alınan kararla uygulanmaya başlanmıştır (<https://www.sabah.com.tr/ekonomi/2013/03/22/bankalara-1801-baskini>, 21.08.2018, 10:49).

Sektörel anlamda çalışma yaşamına ait zorlukların hafifletilmesi için birçok uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Bunlardan biri de uzun çalışma saatlerine alternatif olarak esnek çalışma modelidir. ING Bankası, genel merkezde yeniden yapılanma sürecinde çalışma yaşamına kendi bünyelerinde birçok yenilik kazandırmıştır. Bunları esnek çalışma, evden çalışma, serbest kıyafet, iç dekorasyon olarak çok farklı bisikletlerin, logoların, scooterların olduğu ve ortak kullanılan masaların bulunduğu bir ofis ortamının oluşturulması, örgüt kültürü anlamında da çok farklı değişikliklerin gerçekleştirilmesi şeklinde sıralamak mümkündür. Burada amacın, üniversiteden yeni mezun olmuş bireylerin bankacılık sektörüne olan eski ilgisinin yeniden canlandırılması olduğu ifade edilmektedir. Çünkü gençlerin bankacılık sektörünü; sıkıcı, hiyerarşik yapısının çokluğu, çok resmi bir meslek olması nedeniyle tercih etmedikleri belirlenmiştir. Ayrıca ING Bankası’nın şubelerde bu yeniliklere gitmeyerek sadece genel merkezde gerçekleştirmesinin nedeni şube çalışanlarının bu değişimi istememeleri olarak ifade edilmektedir. ING Bankası’nın %54 oranında kadın çalışanı mevcuttur. Üst yönetimin ise %33’ü kadın yöneticilerden oluşmaktadır. Ayrıca şube çalışanları arasında her şubede kadın erkek sayısının orantılanmaya çalışıldığı da belirtilmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/banka-gibi-banka-degiliz-40154240>, 21.08 2018, 10:34).

Çalışma koşullarını iyileştirme adına gerçekleştirilen uygulamalardan biri olan esnek çalışmanın, beklenilenin aksine çalışanlarda rahatlama yerine kendilerini suçlu hissederek, strese girmelerine neden olduğu gözlenmiştir. Bu uygulamada kendi iradelerine göre çalışma saatlerini belirleyen çalışanların, çalışma saatleri dışında kendilerini daha stresli ve kaygılı hissettikleri belirtilmektedir. Özellikle işsizlik oranı yüksek ülkelerdeki çalışanlar, çalışmadıkları iş saatleri için kendilerini suçlu hissederek, işlerini kaybetme korkusu ile strese girdikleri belirtilmektedir. Esnek

çalışmada suçluluk duygusuna daha az kapılan ülkeler Fransa, Danimarka, İsveç ve Hollanda olarak sıralanırken, İngiltere ve ABD'de çalışanların kaygı düzeyleri çok daha fazladır. Oysa ki, yapılan araştırmalarda, esnek çalışma türü ile çalışan beyaz yakalıların daha verimli olabileceği sonucuna ulaşılmaktadır (<https://www.bbc.com/turkce/vert-cap-37361855>, 14.09.2018, 19:11).

Bankacılık sektörüne kadın istihdamı açısından bakıldığında ise, son 50 yıldır kadın istihdamını araştıran çeşitli bilimsel çalışmalar gerçekleştirildiği görülmektedir. Eurostat 2014 verileri Türkiye’de kadın istihdam oranını %29,5 olarak göstermekte iken, Avrupa Birliği ortalamasının % 59,6 olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca Türkiye’de kadın istihdamı açısından yoğun olan sektörün bankacılık sektörü olduğu bilinmektedir (Yasım ve Uğur, 2016, s. 555). Kadın çalışanların yaşamlarında annelik, eşlik, ev işleri vb. birçok geniş sorumluluk alanı olan rollere sahip olunması diğer mesleklerde olduğu gibi bankacılık sektöründe de yıpratıcı hal alabilmektedir.

Bankacılık sektörü, bankalar arasındaki rekabet ortamının fazla olduğu ve bu rekabetin çalışanlara da yansıdığı bir süreci yaşamaktadır. Dolayısıyla yoğun rekabet ortamında çalışanlar her seferinde bir öncekinden üstün performans sağlamaya çalışarak örgütte devamlılıklarını sağlamaya çalışmakta bu sayede de bankalar devamlılıklarını sağlayabilmektedir. Bu nedenle bankacılık sektörü, çalışanlarının uzmanlıklarını arttırabilmek için sürekli eğitimlerin verildiği bir sektör olma özelliği taşımaktadır. Ayrıca genel olarak sektör çalışanlarının mutlu veya mutsuz olmalarına etki eden birçok durum söz konusudur.

Güner ve Bozkurt (2017, s. 85) gerçekleştirdikleri çalışmada, bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma yaşamlarındaki mutluluk ve mutsuzluk nedenleri belirlenmeye çalışılmıştır. Burdur ilinde 2016 yılında 12 kamu ve özel banka şubesinden 60 sektör çalışanı ile nitel araştırma türünde gerçekleştirilen çalışmada, sektör çalışanlarının önde gelen mutsuzlukları; çalışma ortamı ve koşullarından, iş ilişkileri ve rekabet ortamından, hedef baskısından, müşteri ve yönetici ile iletişimden, adalet algısındaki zayıflıktan meydana geldiği belirlenmiştir. Mutluluk nedenleri ise, iş arkadaşları ile ilişkileri, yaptıkları işi sevmeleri, yönetici ile olan olumlu ilişkileri, olumlu iş koşulları, ödüllendirilme, takdir edilme, olumlu müşteri ilişkileri ve verilen hedeflere ulaşmak olarak belirtilmiştir.

- X, Y ve Z kuşaklarının çalışma yaşamına ve özel yaşama ait bakış açıları

Sanayileşme, modernleşme ve küreselleşmenin bir sonucu olarak yaşanan önemli gelişmeler ve değişimler, nesiller arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmaktadır ve bu nesillere “Bebek patlaması”, X, Y ve Z kuşağı adları verilmektedir (Bejtkovský, 2016, s.25).

Her 25-30 yıllık zaman diliminde doğanlar birbirinden farklı gruplara ayrılarak kuşak kavramı ile tanımlanmaktadır. Literatürde yaygın olarak kuşak kavramı ile eş anlamlı kullanılan nesil ve jenerasyon kavramları da mevcuttur. 1946-1964 yılları arasında doğanlar “Bebek Patlaması Kuşağı”, 1965- 1980 yılları arasında doğanlar X kuşağı, 1980-2000 yılları arasında doğanlar Y kuşağı, 2000 yılı sonrası doğanlar ise Z kuşağı olarak adlandırılmaktadır (Aydın ve Başol, 2014, ss. 2-3).

Bebek patlaması kuşağı adını özellikle Amerika’da 1940’lı ve 1960’lı yıllar arasında meydana gelen aşırı sayıdaki bebek doğumunun gerçekleşmesinden almaktadır. Bu dönemde 78.2 milyon bebek dünyaya gelmiştir. En fazla doğum ise 1955 yılında gerçekleşmiştir. Kuşakların Türkiye nüfusundaki yüzdelik oranlarına bakıldığında, X kuşağının Türkiye nüfusunun %22’sini, Y kuşağının %35’ini, Z kuşağının ise, % 17’sini oluşturduğu ifade edilmektedir. Ayrıca bebek patlaması kuşağı, Türkiye nüfusunun %19’unu oluştururken, sessiz kuşak olarak isimlendirilen, 1927-1945 yılları arasında doğan ve %7’lik bir nüfusa sahip bir kuşakta söz konusudur (<http://www.acikbilim.com/2013/09/dosyalar/nesiller-ayriliyor-x-y-ve-z-nesilleri.html> 24.08.2018 17:40).

Günümüzde çalışma yaşamında yer alan bebek patlaması kuşağı, X kuşağı, Y kuşağı olmak üzere ve yakın gelecekte Z kuşağının da katılımı ile dört kuşak birlikte çalışıyor olacaktır. Bu anlamda birbirinden farklı özelliklere ve beklentilere sahip kuşakların farklı algı, yöntem ve iletişim tarzlarından kaynaklanan çok çeşitli problemlerin çalışma ortamında yaşanması söz konusu olabilecektir. Ayrıca çalışma dışı yaşamında bundan etkilenebileceği ifade edilebilir. Örneğin genç çalışanlar, çabuk etki oluşturma peşinde iken, orta yaş çalışanlar örgüt amacına güvenmeyi tercih etmektedir, yaşlı çalışanlar ise değişime ve belirsizliklere karşı kapalı tavır sergilemektedir. Bu yüzden yöneticilerin bu dört kuşağı bir arada idare edebilmesi ayrı bir uzmanlık gerektirecektir. Bu anlamda kuşak benzerliklerinin ve farklılıklarının incelenmesi yararlı olacaktır. Bebek patlaması kuşağı çalışma yaşamında, üretkenliği ve kaliteyi önemsemesi, başarıya giden yolda çalışkanlığa ve fedakarlığa hazır olması, örgüte

bağlılığı, işkoliklik kavramını çalışma yaşamına kazandırması, hem sonuç hem süreç odaklı olması, grup çalışmasına yatkınlığı, birlikte ve işbirliği ile karar almayı sevmesi gibi özellikleri ile ön plana çıkmaktadır (Demirkaya vd., 2015, ss. 190-192).

X kuşağının özellikleri arasında ise, eğitim seviyesinin bebek patlaması kuşağından daha fazla olması dikkati çekmektedir. Diğer özellikleri olarak teknolojiyi günlük yaşamlarında rahatça kullanabilmeleri, özgür ruhlu, becerikli, özgüvenli ve değişime uyumlu olmaları, esnek davranış sergileyebilmeleri, örgütten çok kendi gelişimlerine önem vermeleri, sabit kariyer istemeyen bir kuşak olmaları şeklinde sıralanabilir. Ayrıca X kuşağı işkolik tavrı olmayan, iş-özel yaşam dengesine önem veren, realist, kanaatkâr ve yönetilmesinde kontrolün bir kısmının kendisine bırakılması gereken bir kuşaktır. X kuşağı özellikle bebek patlaması kuşağından sonra “haylaz kuşak” olarak da isimlendirilmektedir (Çetin ve Karalar, 2016, ss. 159-160).

Günümüzde yan yana çalışan ve en az önümüzdeki 20 yıl boyunca birlikte çalışacak olan X ve Y kuşaklarına yönelik olarak gerçekleştirilen çalışmada Kraus (2016, ss. 62-75), X kuşağı çalışanlarının Y kuşağından farklı olup olmadığını ve bu kuşakların farklı duygusal liderlik tarzlarını tercih edip etmediklerini belirlemeye çalışmıştır. X ve Y kuşakları arasındaki farklılıkları ve benzerlikleri anlayarak, yöneticilerin liderlik stillerini bu nesillerin tercihlerine göre belirlemesi ile strateji geliştirmeyi daha iyi gerçekleştirebilecekleri belirtilmektedir. Ayrıca araştırmada bu alanda literatür incelemesinin gerçekleştirildiği X ve Y kuşağı arasında gerçekten farklılıkların bulunduğu ama aralarındaki bu farklılıkların daha fazla benzerliklere doğru artan bir eğilim gösterdiği de belirtilmektedir. Nicel araştırma olarak gerçekleştirilen çalışmada, X ve Y kuşaklarının duygusal liderlik stili tercihlerindeki potansiyel farklılıkları incelemek için farklı kuruluşlardan 105 çalışan verilerinin kullanıldığı belirtilmektedir. Ampirik bölüme ait elde edilen sonuçlar arasında ise, istatistiksel olarak anlamlı farkların bulunduğu ifade edilmektedir. Araştırmada nesiller arası farklılıkların ve liderlik stili tercihlerinin, kuruluşların daha üretken olmaları ve rekabet avantajı elde etmek için tanınması ve anlaması gereken bir sorun olduğu belirtilmektedir. Bu sebeple çalışmada araştırmacıların, örgüt üzerindeki etkilerini anlamak için nesiller arası farklılıkları ve duygusal liderlik tarzlarını incelemeye devam etmeleri önerisinde bulunmaktadır.

Çalışma yaşamında Y kuşağı, maddi kazanımları yanında manevi kazanımlarına da önem vermektedir. Bu anlamda sosyal yardımlar, esnek çalışma saatleri gibi

kazanımlar bu kuşak için büyük anlam ifade etmektedir. Ayrıca sorumluluklarından dolayı taktir edilmeyi, çalışma memnuniyetlerinin arttırılabilmesi için mesleki eğitimlere dahil edilmeleri olumlu etki yapmaktadır. İş memnuniyetlerinin arttırılmasında kararlara katılımlarının sağlanması, kendilerini işleri ile ifade edebilme şansının verilmesi, birçok işi aynı anda yüklenebilecek kapasiteye sahip olabildiklerinin anlaşılması ve her konuda kafa yormalarına müsaade etmek gibi durumlar gerekebilmektedir. Sürekli öğrenme, iş ve özel yaşam arasında denge, çalışma ortamının eğlenceli olması, sorumluluk alabilen, esnek çalışma biçimine yatkın, sürekli terfi olanakları arayan, grup çalışmasında başarılı, saygınlık kazanmak isteyen, eleştirilmeyi sevmeyen vb. durumlar çalışma yaşamından beklentileri olarak sıralanabilir. Diğer kuşaklar ile karşılaştırıldığında sık iş değiştirmeye yatkın, teknoloji ile iç içe olmaları nedeniyle hızlı düşünen hızlı hareket eden ve hızlı tüketen bir kuşak olma özelliği taşımaktadır (Aydın ve Başol, 2014, ss. 3-4).

Günümüzde çalışma yaşamında ağırlıklı olarak Y kuşağının bulunması sebebiyle, bu araştırma daha çok Y kuşağına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

Y kuşağı önceki kuşaktan olan yöneticileri tarafından, çalışma yaşamında zor, bencil ve talepkar olmaları nedeniyle eleştirilmektedir. Sabırsız, eleştiriye kabul etmeyen, zor olan işleri sevmeyen, depresyon veya kaygılı ruh halini sıklıkla sergileyebilen, aileden kendini soyutlama yerine daha çok ailesi ile yaşamayı tercih eden bir kuşak olma özelliği de göstermektedir (Göktaş, 2016, s. 37).

Y Kuşağı, yüksek düzeyde çevrimiçi becerilere sahiptir; ve yüksek düzeyde çevrimiçi becerilere sahip olmanın yanı sıra Z Kuşağı, özgürlük, bağımsızlık ve güçlü bireyselliğe de ihtiyaç duymaktadır. Kuşaklar arasında, iş güvenliğinden ödüllendirmelere dayalı bir sisteme ve yeni çalışma alanındaki zorluklara doğru bir kayma olduğu görülmektedir. Bu, insan kaynakları yöneticilerinin sürekli olarak iyimser olmaksızın daha gerçekçi ve daha çevre odaklı olduklarını, ödüllendirilmeye ya da takdir almaya daha duyarlı olduklarını göstermektedir. Bu kuşaktan en küçük bir başarının elde edilmesinde dahi, daha iletişimsel, daha işbirlikçi ve diğer nesillerin çalışanlarından daha fazla destek ve rehberlik edilmesi gerekmektedir (Bejtkovský, 2016, ss. 40-41).

Z kuşağı 2000 yılı sonrasında ve tamamen teknolojik bir çağda doğması söz konusu olduğu için, teknoloji odaklı büyüyen bir kuşak olma özelliği taşımaktadır. Bilgiye kolayca ulaşabilen ve elde ettiği bilgileri ustaca kullanabilen, teknoloji

sayesinde farklı kültür, mekan ve bireyleri araştırabilen bir kuşaktır. Z kuşağı X ve Y kuşağı ile karşılaştırıldığında daha uzun saatler çalışma yaşamı içerisinde kalarak çalışmasını sürdürebilmektedir. Hatta hafta sonu ve mesai sonrası çalışma gibi konulara da sıcak bakan bir yapıya sahip oldukları öngörülmektedir. Girişimci ruhları sayesinde kendi işlerini kurma konusunda istekli olan Z kuşağı, üretkenliklerini arttıran bir gelişme olarak tanımladığı teknolojiden kopmamaktadır (Seymen, 2017, ss. 473-474).

Z kuşağı henüz çalışma yaşamında bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışma yaşamına sağlayacakları olumlu olumsuz durumlar bugünden öngörülmeyle çalışılmaktadır. Bu anlamda örgütsel bağlılığı olmayan, hırslı olmaları beklenmeyen, çalışma ortamında çabuk sıkılabilecek, monoton işler yerine kişisel anlamlar yükleyebileceği işlerden memnun kalacak, bireysel çalışmaya yatkın olmaları gibi özelliklere sahip olabilecekleri öngörülmektedir. Olumlu yanları olarak, yaratıcılık zekâsı gelişmiş, hak arama gibi özelliklere sahip, interneti aktif kullanabilen kendini sürekli güncelleyebilen, değişimlere hızlı ayak uydurabilecekleri düşünülmektedir (Özkan, 2017, s. 99).

Bir kariyer sitesi olan Monster'ın Z kuşağına yönelik dünya genelinde gerçekleştirdiği bir çalışmada, üç önemli sonucun ortaya çıktığı görülmektedir. İlki, Z kuşağı çalışma yaşamına yönelik olarak sağlık sigortası, rekabeti ön plana çıkaracak bir maaş ve iyi iletişim kurabilecekleri bir yönetici beklentisi içinde olmalarıdır. Ayrıca bu kuşak diğer kuşaklardan farklı olarak işyerini değiştirmeye haftasonu veya gece çalışmaya sıcak bakabilmektedir. İkincisi, Z kuşağının normal mesai saatleri olan 09:00-17:00 çalışma saatlerini benimsemeyeceği düşünülmektedir. Ayrıca Z kuşağının %75'inin işlerini, sadece geçinmelerini sağlamak adına para kazanma isteği olarak görmedikleri ve işlerine yeni anlamlar yüklemek isteyecekleri tahmin edilmektedir. Üçüncüsü, Z kuşağının girişimci ruhunun ön plana çıkmasıdır ve yarısına yakınının kendi işlerini kurmak istemeleridir. Diğer kuşaklarda ise girişimcilik ruhunun ortalama %32 seviyesinde olduğu görülmektedir (<https://ekonomist.co/is-dunyasi/z-kusagi-is-hayati-10932/> 13.08.2018, 21:42).

Taş vd., (2017, ss. 1031-1040) gerçekleştirdikleri çalışmada, Z kuşağının çalışma yaşamına yönelik etkisi öngörülmeyle çalışılmaktadır. Z kuşağının çalışma yaşamında olumlu özelliği olarak ön plana çıkacak davranışları, detaycı olmamaları ve nokta atışı yapabilmeleri, bu sebeple de yakın gelecekte örgütlerin verimliliğini arttırıcı yönde olumlu etki yapabilecekleri ifade edilmektedir. Fakat örgütleri düşündüren olumsuz

yanlarının ise örgütsel bağlılıklarının olmayışı, çabuk sıkılmaları ve bireysel çalışma arzularının olması şeklinde ifade edilmektedir. Ayrıca çalışmada, Z kuşağının Türkiye'deki toplam nüfus içerisindeki oranına vurgu yapılarak, böyle yüksek bir nüfusun Türkiye'de yakın gelecekte çalışma yaşamında yerini alacak olması avantaja döndürülürse, ülkeye büyük bir sıçrama kazandırabileceği belirtilmektedir. Burada önemli noktanın, geleceğin hem müşteri hem de çalışan potansiyelini oluşturacak olan bu kuşağı iyi anlamakta yattığı belirtilmektedir.

Bejtkovský (2016, s. 25) gerçekleştirdiği çalışmasında, Çek Cumhuriyeti'ndeki kurumsal uygulamalarda her bir çalışan için belirlenen koşulları karşılaştırmak ve personel yöneticilerini buna göre yönlendirmek için daha etkili araçların olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla Çek Cumhuriyeti'ndeki seçilmiş şirketlerde 3182 çalışana ve 182 insan kaynakları çalışanına anket tekniği ile bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, insan kaynakları yönetiminin, Z Kuşağı'nı çok sadık ve duygusal zekâya sahip olmayan çalışanlar olarak algıladığı ama yüksek düzeyde internet okuryazarlığına ve yeni teknolojilere hızla adapte olma kabiliyetine sahip oldukları ve bu sayede daha verimli çalışabileceklerini de düşündükleri belirtilmiştir.

Z kuşağını anlamlandırabilmek adına Fransa'da BNP Paribas ve The Boson Project (group.bnpparibas) tarafından bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın verileri 15-20 yaş aralığındaki 3.200 kişiye anket tekniği uygulanarak toplanmış ve Fransız gençlerinin çalışma yaşamına olan bakış açıları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada, örgütlerdeki çalışma yaşamını değerlendiren gençlerin iş hayatını sıkıcı, oldukça zor, karmaşık, acımasız ve yoğun stresli buldukları yönünde çarpıcı sonuçlara ulaşıldığı belirtilmiştir. Ayrıca bu sonucun aslında genellenebilir bir özellik taşıdığı belirtilmektedir. Çünkü teknolojik gelişimle küreselleşen dünyada ülkeler, örgütler ve sektörler arasındaki mesafelerin giderek daraldığı, ortak bir Pazar oluşturma nedeniyle de giderek birbirine daha benzer özelliklere sahip oldukları belirtilmektedir (Taş vd., 2017, s. 1040).

Günümüzde çalışma yaşamında yer alan kuşaklara ve yakın gelecekte yer alacak olan kuşağa yönelik çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesinin sağlanabilirliği adına örgütlere kolaylık sağlayacak, kuşaklar arası benzerlikler ve farklılıklar Tablo 2.7'de özetlenmektedir.

Tablo 2.7. X, Y ve Z Kuşağının iş ile ilgili özellikleri ve düşünceleri (Çetin ve Karalar,2016, s. 163)

	X Kuşağı	Y Kuşağı	Z Kuşağı
İş Etiği	Dengeli	Hevesli	Daha gerçekçi
İş Hakkındaki Görüş	İş, bir meydan okumadır.	İş, farklılık yaratmak için yapılır.	İş, heves ve enerji ile yapılır.
Kişisel Özellikler	Pratik, esnek, bireyselci, girişimci, yaşam kalitesi ile ilgili	Siyasal bilinçli sahip, yüksek beklentili, takım kurucu, farklılıklara karşı anlayışlı, kendine güvenen, meydan okumalara açık	Teknoloji meraklısı, erken olgunlaşan, şımartılmış, güçlendirilmiş, risk karşıtı, korunan
İş ile İlgili Özellikler	-İşyeri politikalarını sevmeme - İşgörene çok bağlı olmama - Birden çok görevi aynı anda yapabilme - Eşit oranda sorumluluğa sahip olunan iş ortamını sevmeme -Proje yapmayı sevmeme -İş unvanlarından çok iş sorumluluklarına önem verme -Performansı çıktıya göre değerlendirme -Güç yapılarını sevmeme -Otoriteye karşı esnek olma -Serbest kıyafetin rahat olduğunu düşünme	-Nedenleri bilmek isteme -Herkesin önünde övülmek isteme -Eğlenceli bir işyerinden hoşlanma -Paranın güdüleyici olmadığını düşünme -Anlık sorumluluk isteme -Zaman sınırlı küçük hedefler isteme -İş-yaşam dengesinin önemli olduğunu düşünme -Bir işletme ile uzun ömürlü bir ilişki istememe -Yeteneklerine güvenme	-Yaratıcı ve işbirlikçi olma -Oldukça zor çevresel, sosyal ve ekonomik sorunları çözmek zorunda kalma -Kendi kendini yönlendirebilme -Bilgiyi çok hızlı işleyebilme -Daha zeki olma

Aydın ve Başol (2014, ss. 1-13)'un gerçekleştirdikleri çalışmada, Kırklareli'nde yaşayan X kuşağı 145 kişinin, Y kuşağı 218 kişinin dâhil edildiği, toplamda 363 kişinin katılımı sağlandığı belirtilmiştir. Çalışmanın X ve Y kuşaklarının işlerini nasıl anlamlandırdıkları noktasında karşılaştırma yapmak için gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Araştırma sonuçları olarak, katılımcı bireylerden (X kuşağından 116 kişinin ve Y kuşağından 169 kişinin) %78,5'inin işini geçim kaynağı olarak gördüğü, (X kuşağından 29, Y kuşağından 49 kişinin) %21,5'inin ise işlerine kendini ifade etme şekli olarak anlam yükledikleri ifade edilmektedir. Dolayısıyla her 4 katılımcıdan 3'ünün işi, geçim kaynağı olarak tanımlamakta olduğu belirtilmektedir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, işin anlamında ve iş tatmininde farklı durumların yaşanma sebebinin kuşak farklılıklarına bağlanamayacağı, farklılığı esas yaratan çalışanların işe ne anlam yüklediği ve bu durumun kuşaklar anlamında değil, bireysel anlamında farklılaştığı sonucuna ulaştıkları belirtilmiştir.

Avrupa'nın önde gelen iş arama sitesi totaljobs'ın 2016 yılında gerçekleştirdiği bir araştırmada, çalışanların işyerinden beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlar sırasıyla; maaş (%66), kariyer gelişimi (%31), yan haklar/faydalar (%29), ofis kültürü (%26), lokasyon (%26), esnek çalışma saatleri (%24), iş/hayat dengesi (%23), iş tanımı (%21), işveren markası (%15), kurum içi eğitim (%14), iş güvenliği (%12), fark yaratmak (%10), etik değerler (%3) olarak belirtilmiştir. Yine bu araştırmada katılımcı örgütlerden %66'sı çalışanlarına esnek çalışma saatleri sunmayı, % 74'ü part-time çalışma şeklini uygulamayı, %65'inin ise en az bir gün evden çalışma imkanı vermeyi düşündükleri belirlenmiştir(<http://www.pazarlamasyon.com/is-dunyasi/insan-kaynaklari/calisanlari-isyerinden-beklentileri-neler/>).

Top (2012, ss. 222-223) çalışanların işverenleri ile ilgili duygusal beklentilerini araştırdığı çalışmada ise, daha çok bayanların işleri ile ilgili duygusal beklenti algıları içerisinde olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca, çalışanların işlemsel ve ilişkisel duygusal beklentilerinin düzeyinin değişmesinde, statüsü ve pozisyonlarındaki değişiklikler ve eğitim düzeylerinin değişmesinin de etkili olduğu ifade edilmiştir.

Dünyanın önde gelen danışmanlık şirketlerinden Towers Watson, çalışanların ve işverenlerin birbirinden karşılıklı olarak beklentilerini ortaya koymak amacıyla ilki, çalışanlara yönelik olarak 26 ülkeden 32 bin çalışanı kapsayan, ikincisi de 31 ülkeden bin 637 örgütü kapsayan iki ayrı araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmada Türkiye'den 825 çalışan ve 34 örgüt yer almaktadır. Araştırmanın Türkiye'ye yönelik sonuçları arasında, Türk vatandaşlarının en çok iş güvencesi olan, kariyer yapma fırsatı sunan ve emeklilik haklarına göre iş arama planını gerçekleştirdiği belirtilmiştir. İşverenlerin ise, işe alacağı bireylerde kurumun saygınlığını ön plana çıkartabilecek ve kariyer fırsatlarına uygun hızlı yükseliş sağlayarak uzmanlaşabilecek özellikleri aradığı ifade edilmiştir. Dolayısıyla, Türkiye'de çalışan ile işveren beklentilerinin birbirinden farklı olduğu sonucu belirtilmiştir. Ayrıca araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli sonucun Türk çalışanlarının %31'nin çalışma yaşamında öncelikli sıkıntısının aşırı stres olduğu ifade edilmiştir (<https://www.dunya.com/dunya/calisan-ne-ister-isveren-ne-bekler-haberi-258992>).

X, Y, Z kuşaklarının yaşam kalitesini sağlayan etkenler de kuşak farklılığına göre değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin, 35 yaşından büyük bireyler interneti yaşam kalitesini sağlayan bir etken olarak görürken, Z kuşağı için internet çağında doğmuş

olmaları nedeniyle, yaşam kalitesini sağlayan bir etken olarak görmek yerine pahalılığından, yavaşlığından şikayet eder duruma bile gelinmiştir (<https://www.dunya.com/kose-yazisi/turkiyede-yasam-kalitesi/384647>, 12.10.2018,).

- Ülkelerin sosyo-ekonomik yapısı

Beşeri sermayesi kuvvetli olan ülkeler yaratıcılık özelliklerini kullanarak sanatta, kültürde, bilimde, teknolojiye ve siyasette diğer ülkelere göre önemli fark oluşturabilmektedir. Günümüzde beşeri sermayesi en güçlü ülkeler Batı toplumları olarak ifade edilmektedir ve gelişmişlik anlamında Mars'ı paylaşır konuma kadar ulaşmışlardır. Türkiye'nin beşeri sermayesinin gelişmişliği anlamında ise, OECD'nin beşeri sermayeyi eğitim ve yaratıcılık ölçütlerine göre incelediği PISA sonuçlarında, çok da olumlu bir tablo görülmemektedir. Fakat Türkiye bu konuda bilinçlidir ve eğitim alanında gerekli adımları atmaya çalışmaktadır. Ayrıca beşeri sermaye ülke savunması, uluslararası başarı ve ülkelerin devamlılığını sağlaması anlamında da büyük önem taşımaktadır (<https://www.dunya.com/kose-yazisi/2016-sonu-itibariyle-dunya-ve-turkiye/342023>, 19.08.2018, 02:21).

Ülke gelişmişliği açısından beşeri sermayenin önemini kavramış ülkelere ABD, İngiltere, Almanya, Japonya gibi gelişmiş ülkeler örnek olarak verilebilir. Diğer taraftan petrol zengini olan Arap ülkelerinin beşeri sermayeye gereken önemi vermedikleri gözlenmektedir. Ayrıca bu durumun tam gelişmişliklerini sağlayabilmeleri adına engel teşkil ettiği de gözlenmektedir. 2016 yılına genel olarak bakıldığında, Amerika'da işsizlik oranlarının düşmekte olduğu ve ekonomik büyümenin sağlandığı gözlenmektedir. 2016'da AB'de yaşanan sorunlar açısından mülteci krizi ve terör gündemi meşkul eden konulardır. Ayrıca İngiltere'nin AB'den ayrılma kararı alabilecek olması, Euro'nun ABD dolarına göre değer kaybının sürmesi şeklinde de gelişmeler yaşanmaktadır. 2016 yılında gelişmekte olan ülkelere bakıldığında ise son 3 yılda 1,5 trilyon dolar sıcak para çıkışı meydana geldiği, ABD dolarının aşırı değerlenmesinin bu ülkeler için enflasyon ve işsizlik artışı ile büyüme oranının düşüşü anlamına geldiği gözlenmektedir. Ayrıca Çin'de yaşanan büyüme oranındaki yavaşlamanın dünya ekonomisine olumsuz etki yapması söz konusudur. Diğer taraftan petrol, gaz fiyatlarında düşüşün yaşanması Türkiye gibi alım yapan ülkeler için iyi haber iken, satış yapan Rusya gibi ülkeler için ise kötü haber olarak algılanmaktadır (<http://www.dunya.com>).

com/kose-yazisi/2016da-dunya-ve-turkiye/335114, 19.08.2018, 02:16). 2016 yılında dünya gündemini siyasi anlamda meşgul eden konular, Suriye krizi ve ABD'deki başkanlık seçimleri olarak şekillenmekte iken, ekonomik anlamda meşgul eden konular ise, FED ve Avrupa merkez bankasının para politikalarıdır. Trump'ın "arz yönlü iktisat" modeline bağlı hareket edeceği belirtilmektedir. Böylece temelde işsizliği azaltarak toplam istihdamın arttırılması amaçlandığı belirtilmiştir. 2016 yılı Türkiye'de ise; yatırım, işsizlik, enflasyon, dış borçları olumsuz yönde etkileyen döviz kuru artışları ile mücadele edilen bir yıl olmaktadır (<https://www.dunya.com/kose-yazisi/2016-sonu- itibariyle-dunya-ve-turkiye/342023>, 19.08.2018, 02:21).

Türkiye açısından durum incelendiğinde, ABD doları değer kazanmaya devam etmektedir ve Türkiye'nin cari dengesinin oluşturulmasında sıcak para çıkışı, enflasyon, işsizlik artışı, büyüme oranının azalması söz konusudur. Doların hızını kesmek için Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) enflasyonu engellemek adına faizleri arttırabilmektedir. Hükümet ise, yatırımların yapılabilmesi, üretim ve büyümede artışın sağlanması, işsizliğin azalması için faiz indirimini arzu etmektedir. Dış politika adına Türkiye ve Rusya arasında uçak düşürme krizinin yaşanması turizm sektörünü sekteye uğratsada, Türkiye'nin bu durumu yerli turizm ile dengeleyebilme çabası içerisinde olduğu bilinmektedir. Ayrıca bu dönemde Türkiye, Suriye'nin kuzeyinden Akdeniz'e açılacak bir kürt kolidorunu engellemeye çalışmaktadır. Diğer taraftan Türkiye ve dünyanın birçok ülkesi Suriye'li mültecilerin akınına uğramaktadır. Türkiye 2023 hedeflerine ulaşabilmek için beşeri sermayesine gerekli önemi vermekte ve kararlı adımlarına devam etmektedir. Dolayısıyla eğitim, sağlık, ekonomi, bankacılık gibi her alanda gelişimin yaşanacak olması kaçınılmazdır (<https://www.dunya.com/kose-yazisi/2016da-dunya-ve-turkiye/335114>, 19.08.2018, 02:16).

- Küresel veya ulusal anlamda yaşanan ekonomik krizler

Bankalar, fon (belirli bir iş için gerektiğinde kullanılmak üzere ayrılmış, işletilen para, kaynak) ve tasarruf toplayarak işlem hacimlerini büyütmeyi hedeflemektedir. Bu sayede daha fazla kredi verebilme kapasitesine sahip oldukları ifade edilmektedir. Bankacılık sektöründeki bu kredileri kullananların ise bireylerin ve örgütlerin olduğu bilinmektedir. Bankalar bireylere sağladığı krediler ile bu kişilerin hem temel ihtiyaçlarını hem de özel ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir yer tutarken, bu durumun

hem bedensel hem de ruhsal gelişimleri için de önem arz ettiği düşünülmektedir. Bu sayede bireylerin yaşam kalitesinin sağlanabilirliğinde de olumlu adımlar atılabilmektedir. Diğer taraftan, bankacılık sektörü reel sektörün gerçekleştirdiği tasarruf ve birikimleri toplayarak, tekrar reel kesime kullanılması amacıyla geri vermektedir. Bu sayede bankacılık sektörü ürün veya hizmet üretimi yapan örgütlere sağladığı kredi ile büyük destek sağlamakta, reel GSYİH'nin artırılabilirliği noktasında ekonomik büyümede yardımcı bir rol üstlenmektedir (Turgut ve Ertay, 2016, s. 127).

Bankacılık sektörünün ekonomik büyüme ile ilişkisini araştıran çeşitli çalışmalar mevcuttur. Tandoğan ve Özyurt (2013, s. 49) gerçekleştirdikleri çalışmada, bankacılık sektörünün ekonomik büyüme ve sürdürülebilir ekonomik kalkınma üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın sonucunda, bankacılık sektörü ile ekonomik büyüme ve sürdürülebilir ekonomik kalkınma arasındaki ilişkinin varlığı ortaya koyulmakta ve ekonomik büyüme, sosyal ve çevresel alanlarda ilerlemenin sağlanabilmesinde bankacılık sektörünün etkin bir araç olduğu belirtilmektedir.

Turgut ve Ertay (2016, s. 114) gerçekleştirdikleri çalışmada, bankacılık sektörü ile ekonomik büyüme arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre, bankacılık sektörünün ekonomik büyümede belirleyici rol üstlendiği belirtilmektedir. Bu durum aynı zamanda bankacılık sektörünün bir ülke açısından önemini de vurgulamaktadır. Ülkeler birer örgüt olarak düşünüldüğünde bankaların ülkelerin var oluşları, ekonomik gelişimleri, rekabet edilebilirlikleri ve devamlılıklarının sağlanabilirliği noktasında önemi daha net ortaya çıkmaktadır.

Bankacılık sektörünün sahip olduğu büyüklüğü ortaya koyabilmek açısından 2014 yılı itibariyle dünyada yer alan en büyük 50 bankanın toplam varlığı, 187 ülkenin bir yıllık GSYİH'sı ile aynı değerde olduğu söylenebilir. Dünyanın en büyük bankası olan ICBC tek başına Türkiye'nin dört katı büyüklüğüne sahip bir banka olma özelliğini taşımaktadır. Dünyanın en büyük bankalarından birinin sahip olduğu toplam varlığının oluşturulabilmesi için 129 ülke çalışanın bir yıl çalışması gerekmektedir. Bu rakamlar sektörün önemini ve büyüklüğünü ortaya çıkartmaktadır. Dünyanın en büyük 50 bankasının ait olduğu ülkelere bakıldığında, Türkiye'den hiçbir bankanın listeye giremediği gözlenmekle birlikte, Çin'den 10 bankanın, ABD'dan 6 bankanın, İngiltere, Fransa ve Japonya'dan 5'er bankanın, Avustralya'dan 4 bankanın, Almanya ve Kanada'dan 3'er bankanın, İspanya, İtalya, İsviçre ve Hollanda'dan 2'ser bankanın,

İsveç’den 1 bankanın varlığı bilinmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/dunya/nin-en-buyuk-50-bankasi-187-ulkeye-bedel-27634966>).

1980’lerden sonra hızla gelişen (Erkoç, 2008, s. 193) ve 2016 yılında da çağdaş bankacılık anlayışı ile faaliyetlerini sürdüren Türk bankacılık sektöründe ise, gelişmiş ülkelerin bankacılık sektöründe gerçekleştirilen tüm işlemler ve hizmetlerin tamamını gerçek ve tüzel kişilere karşı yerine getirebilmektedir. Bu nedenle Türk bankacılık sektörünün finansal büyüklüğünün artan oranda devamlılığı sağlanabilmektedir. 2013 yılı verileri incelendiğinde, sektörün aktif büyüklüğünün GSYİH’ı aştığı gözlenmektedir. Türk bankacılık sektörü 2015 yılı itibariyle 2.357.522 milyon TL aktif büyüklüğe, 1.250.016 milyon TL toplam mevduata, 1.513.969 milyon TL kredi tutarına sahip bir sektör olma özelliğini taşımaktadır. Bu rakamsal değerlere göre AB ülkeleri ile karşılaştırıldığında Türk bankacılık sektörünün büyüme konusunda önünün açık olduğu gözlenmektedir (Sümer, 2016, s. 485).

Tablo 2.8. Bazı ülkelere ait bankacılık sektörünün sahip olduğu rakamsal değerlerin GSYİH’larına oranı (Sümer, 2016, s. 498).

	Aktif / GSYİH (%)		Kredi/ GSYİH (%)		Mevduat/GSYİH (%)	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Lüksemburg	1.966	1.969	844	792	925	922
Malta	668	664	198	184	261	305
İrlanda	567	571	201	172	215	185
G.Kıbrıs	498	521	353	372	290	279
Danimarka	414	420	251	248	113	118
Birleşik Krallık	435	399	211	181	195	170
Fransa	372	383	205	205	185	187
Hollanda	346	370	195	200	160	173
Avrupa Birliği	314	311	171	164	161	157
İsveç	279	290	159	162	91	94
İspanya	306	286	177	166	198	192
Finlandiya	259	282	130	133	90	91
Belçika	260	275	120	119	157	155
Portekiz	303	271	167	150	181	164
Almanya	267	268	157	150	159	155
Avusturya	283	267	171	161	158	153
İtalya	252	249	148	149	143	145
Yunanistan	223	222	135	132	146	136
Hırvatistan	133	134	103	101	81	83
Letonya	128	230	90	83	60	59
Çek Cumhuriyeti	122	126	73	74	82	82
Slovenya	129	117	90	77	90	81
Türkiye	111	114	67	71	60	60
Bulgaristan	113	111	79	73	74	74
Macaristan	115	109	65	75	62	61
Estonya	105	107	86	93	70	74
Polonya	92	92	63	63	58	59
Slovakya	83	85	56	57	61	62

Tablo 2.8. (Devam) Bazı ülkelere ait bankacılık sektörünün sahip olduğu rakamsal değerlerin GSYİH'larına oranı (Sümer, 2016, s. 498).

	Aktif / GSYİH (%)		Kredi/ GSYİH (%)		Mevduat/GSYİH (%)	
Litvanya	69	70	54	59	45	50
Romanya	63	60	45	41	36	37

Tablo 2.8’de AB üyesi ülkeleri 2014 yılı bankacılık sektörüne ait ortalama aktif büyüklüğünün, ortalama Gayri Safi Yurt İçi Hasıla’sının %311’i olduğu, Türk bankacılık sektörü için ise %114 olduğu gözlenmektedir. Türkiye’nin AB ortalamasını yakalayabilmesi için sektöre ait aktif büyüklüğünün hemen hemen %180 daha büyümesi gerekliliği dikkati çekmektedir (Sümer, 2016, ss. 499-500).

Çin, İngiltere, Fransa ve Amerika Birleşik Devletleri küresel bankacılık sektörünün en büyük bölümünü temsil etmektedir. Çin’in en büyük iki bankası olan ICBC ve CCB, küresel bankacılık sektörünün yaklaşık 6 trilyon dolarlık kısmını kontrol etmektedir. Çin’in en büyük dört bankasının tamamı, 2015 yılı itibariyle dünyanın en büyük 10 bankasının listesinde yer almaktadır. Bu bankaların her biri, merkezi devlet destekli Çin bankası olan PBC’nin bir şubesini temsil etmektedir. ABD’deki birçok banka özellikle de JP Morgan oldukça büyük olmasına rağmen, Amerikan bankalarının küresel bankacılık sektörü üzerinde kontrol kazanmakta başarısız olduğu gözlenmektedir. ABD, ulusların büyük çoğunluğundan daha fazla nüfusa sahip olsa da, uluslararası bankacılık sektöründe Çin, İngiltere veya Fransa gibi ülkelerin hâkimiyeti görülmektedir. Genel olarak küresel pazarda büyük bir oyuncu olarak görülmesi de, Japonya son on yılda artan bir finansal güç haline gelmiştir ve canlı bir bankacılık sektörünün yararlarından faydalanmaktadır. Mitsubishi UFJ Financial Group, Japonya’nın en büyük bankası konumundadır ve yılda yaklaşık 2.5 trilyon dolar gelir sağlamaktadır. Ayrıca Almanya’nın bankacılık sektörü üzerinde belli bir oranda hâkimiyet sahibi olduğu bilinmektedir. Ülkenin en büyük bankası olan Deutsche Bank, 2014 yılı itibariyle yıllık 2,5 trilyon dolar gelir elde edebilmektedir. Kuzey Amerika ve Asya’nın bazı bölgelerinde Almanya’nın mali etkisi hissedilse de Avrupa dışında sınırlı bir etkiye sahiptir. Çin’in küresel bankacılık sektörü üzerindeki etkisinin diğer ülkelerin çoğundan daha fazla olduğu bilinmektedir. Bu kısmen ülkenin kitlesel nüfusu nedeniyle gerçekleşse de, büyük ölçüde ülkedeki finans sektörünün, üretim ve ihracattan elde edilen kârlarına dayanmaktadır. Bir bütün olarak ele alındığında gelişmekte olan

Ülkelerin, küresel finansal sektör üzerinde çok az etkisi söz konusudur. yle ki, bir dünya bankasının araştırmasına göre, gelişmekte olan bütün ülkelerin tamamı, dünyanın nakit akışının sadece %30'unu kontrol edebildiği tahmin edilmektedir. Bu eşitsizlik, gelişmekte olan ülkelerin büyümeye ve sanayileşmeye yönelik arayışlarında karşılaştıkları en büyük zorluklardan biri olarak ortaya çıkmaktadır (<https://www.investopedia.com/ask/answers/032315/what-countries-represent-largest-portion-global-banking-sector.asp>, 08.08.2018, 23:08).

Bankacılık sektörü gibi büyük ve önemi oldukça fazla olan sektörlerde de zaman zaman krizler yaşanabilmektedir. IMF tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada; finansal krizlere neden olan gelişmeler, makro ekonomik (faiz oranı, enflasyon, istihdam oranı, işsizlik oranı, Tüketici Fiyat Endeksi (TÜFE), retici Fiyat Endeksi (FE), Gayri Safi Yurt İçi Hasıla (GSYİH) göstergelerine yönelik yaşanan başarısızlıklar, finansal yapıdaki olumsuzluklar, küresel alandaki finansal koşullar, döviz kuru ve politik istikrardaki başarısızlıklar olarak belirtilmektedir (Altıntaş, 2004, s. 42).

Ciddi boyuttaki finansal krizlerde yaşanılan üç durumdan söz etmek mümkündür. Bunlardan ilki, varlık piyasası çöküşlerinin meydana gelmesidir. Bu anlamda konut fiyatları, hisse senedi fiyatlarında düşüşler yaşanmaktadır. İkinisi, bankacılık krizlerinin ardından istihdamda büyük düşüşlerin yaşanmasıdır. Üçüncüsü ise, hükümet borçlarının artış göstermesi olarak belirtilmektedir. Burada vurgulanması gereken nokta, hükümetlerdeki bu borç patlamasına, bankacılık sisteminin kurtarılması ve yeniden sermayelendirilmesi için yaygın olarak ihtiyaç duyulan maliyetlerin değil, hkmetlerin vergi gelirlerindeki aşırı azalışların sebebiyet vermesidir (Reinhart ve Rogoff, 2009, s. 466).

Türkiye'nin ilk bankacılık krizi "Bankerler Krizi" dir ve 1982 yılında yaşanmıştır. Türk ekonomisinin önemli diğer krizleri 1994 yılında, 1997 yılında (Turgut ve Ertay, 2016, s. 120) ve hedeflenen enflasyon ile gerçekleşen enflasyon oranı arasındaki büyük farkın oluşması nedeniyle 2000 yılında yaşanmıştır (İbiş, 2013, s. 33-48). 2000 yılındaki krizin derinleşmesi ise 2001 krizine neden olmuştur. 2001 krizini diğer krizlerden ayıran en önemli özellik, finansal sistemde başlayarak reel sektöre sıçraması, dolayısıyla da beyaz yakalı olarak isimlendirilen çalışanlar arasında büyük işsizlik oranlarının yaşanmasına neden olmasıdır. Bu kriz döneminde özellikle bankacılık sektörü alışanlarında büyük oranda işsizlik yaşandığı gözlenmektedir. Türkiye bu dar boğazlardan çıkabilmek için 2002-2007 yılları arasında hem ekonomisini hem de

bankacılık sektörünü düzene sokmak için yeniden yapılandırılma sürecine girmiştir. Bu amaçla birçok özel bankaya sermaye desteği verilmiş, bazı bankalar birleşme yolunu tercih etmiş, bazı bankalar da Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu'na (TMSF) devredilmiştir. Atılan bu önemli adımlar meyvesini 2004 yılından sonra göstermeye başlamış, bankaların şube ve personel sayılarına olumlu yansımalar gerçekleşmiştir. 2007 yılına baktığımızda ise, Amerika kaynaklı 2008 küresel krizinin dünyadaki birçok ülkenin ekonomisinde önemli çöküşler yaşattığı görülmektedir. Türkiye'deki etkisi ise bankacılık sektöründe gerçekleştirilen yapısal düzenlemeler ve tedbirler nedeniyle çok derin hissedilmemiştir (Arabacı, 2018, s. 26).

Dünyada 1995 sonrasında gelişmiş ülkelerde de ekonomik krizler yaşanmıştır. Bunlardan bazıları 1995 Meksika krizi, 1997 Güneydoğu Asya krizi, 2001 Türkiye, 2002 Arjantin krizi ve 2008 Küresel kriz vb. olarak ifade edilebilir (Turgut ve Ertay, 2016, s. 122).

Bankacılık krizlerinin ülke ekonomileri için oldukça büyük kayıplar yaşatabilmesi söz konusu olabilmektedir. Öyle ki, krizin yaşandığı ülkelerde üretim kayıpları ortalama olarak GSYİH'larının % 15'i dolaylarında bir seyir izleyebilmektedir (Altıntaş, 2004, s. 39). Diğer taraftan, bankacılık sektöründe yaşanacak herhangi bir kriz ülkenin ekonomik büyümesini engelleyen bir durum oluşturabilmektedir. Bu da ülke ekonomisinde yaşanacak bir kriz anlamına gelmektedir. Buna en güzel örnek olarak Türkiye'de yaşanan 2001 krizi verilebilir. Ayrıca bir ülkede yaşanan bir krizin diğer bir ülke ekonomisine küreselleşme nedeni olarak yayılımının çok kolay meydana gelebileceği de bilinmektedir. Her ülke kendi ekonomik düzeyine bağlı olarak bu küresel krizlerden farklı oranlarda etkilenmektedir. Bu tür krize en güzel örnek olarak ise 2008 krizi verilebilir (Turgut ve Ertay, 2016, s. 127).

2008'de dünya ekonomisi 1930'ların Büyük Buhran'ından bu yana en tehlikeli krizle karşı karşıya kalmıştır. Amerika Birleşik Devletleri'ndeki yüksek konut fiyatlarının büyük ölçüde düşmesi sebebiyle 2007'de başlayan bulaşıcılık, önce ABD finans sektörünün tamamına ve daha sonra da yurtdışı finans piyasalarına hızlı bir şekilde yayılmıştır. Bu durum halihazırda İkinci Dünya Savaşı'ndan beri ABD'de üçüncü en uzun durgunluk hali olarak ifade edilmektedir (<https://www.britannica.com/topic/Financial-Crisis-of-2008-The-1484264>, 13.08.2018, 23:36).

Bilgi, iletişim ve teknoloji alanında yaşanan devrim niteliğindeki ilerlemeler olarak nitelendirilen küreselleşmenin getirdiği en büyük olumsuzluk ülkeleri birbirine bağlaması ve tüm ekonomileri birbirinden etkilenir hale getirmesidir. Dolayısıyla bir ülkede ortaya çıkan ekonomik kriz başka bir ülkenin ekonomisini de etkileyebilir hale gelerek, finansal kriz oluşturabilmektedir. Finansal krizler, ülkelerin para birimini olumsuz etkileyerek düşüşüne sebep olmakta, ülkeye yabancı sermaye girişini ve sanayi üretimini olumsuz etkileyerek, işsizliğe neden olabilmektedir (Arabacı, 2016, s. 1). Bu noktada finansal kriz ve ekonomik kriz ayırımını yapmak yerinde olacaktır. Finansal krizler finansal piyasalarda ortaya çıkarken, ekonomik krizler ise ekonominin bütününde oluşan, önceden tahmin edilemeyen, bir anda ortaya çıkarak makro anlamda ülke ekonomisini, mikro anlamda örgütleri sarsan etkiye sahip kriz türüdür (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 2).

Bankacılık krizlerinin gelişmiş veya gelişmekte olan ülke ayırımı yapmadan tüm ülkelerde yaşanabilirliği söz konusudur. Bankacılık krizlerinin sebep olduğu olumsuzluklar ise, hanehalkı ve örgütlerin faaliyet alanlarını daraltması, yatırım ve tüketim oranlarını azaltması, finansal sektöre ait kredi ve ödemeler sisteminin düzenli olarak faaliyetlerine devam etmesi, sermayenin yurt dışına yönelmesine sebep olduğundan banka vb. finansal kurumlara olan güveni azaltıcı etki yapması şeklinde sıralanabilir. Bu noktada, bankalara olan güvenin sarsılması bankaları başarısızlığa sürüklerken, sermayesi yetersiz olan bankaların ise gerekli fon birikimini sağlayamadıkları bilinmektedir. Dolayısıyla bankaların kredi verebilirlik kapasiteleri de düşerek, örgütlere veya bireylerin ekonomik daralma yaşamalarına sebep olmakta ve yeterli yatırım yapamamalarına neden olmaktadır. Diğer sektörler içinde finans sektörüne bağlı olarak ekonomik daralma yaşanmakta, döviz kurlarının ve faiz oranlarında yaşanan olumsuzluklar nedeniyle gerekli ödemeler ve alımlar zamanında gerçekleştirilememektedir (Altıntaş, 2004, s. 39).

2008 krizinin 1929'da meydana gelen büyük buhran ile benzer noktaları söz konusudur. En büyük ortak özelliği ise aşılabilmesi için devlet müdahalesine ihtiyaç duyulmasıdır (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 3). Bu anlamda iki krizin karşılaştırılmasına Tablo 2.9'da yer verilmiştir.

Tablo 2.9 1929 ve 2008 Krizlerinin karşılaştırılması (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 5).

1929 krizi	2008 krizi
- 1929 yılı Ekim ayında ABD’de başlayan borsa krizi tüm dünyaya yayılarak reel sektör üzerinde de olumsuz etki yapmıştır. -1929’daki krizde ABD’de faiz oranları artarkenbu İngiltere ve Almanya’yı da etkilemiştir. - 1929 krizinde borsa endeksi bir yılda % 47 değer kaybetmiştir. -1929 krizinde ABD’de işsizlik oranı % 3,1’den 1933’de % 25,2’ye yükselmiştir.	- 2008 yılındaki kriz ABD’deki mortgage kredilerinden kaynaklanmış ve türev piyasaların büyümesi ve yeterince düzenleme yapılamaması yüzünden dünyayı etkilemiştir -2008 krizinde tüm ülke merkez bankaları piyasaları likidite etmiş ve faiz oranlarını düşürmüşlerdir -2008 krizinde borsa endeksi, 9 Ekim 2007’deki düzeyinden 27 Ekim 2008’e kadar %42 değer kaybetmiştir. -2008 krizinde ABD’de işsizlik oranı %5,8’den 2009’da % 9.4’e yükselmiştir

2008 krizinin Türkiye ekonomisine olumsuz yansıması 2009 yılında ilk üç ay için açıklanan GSYİH’sının %13.8’lik gibi sert bir düşüş yaşadığı rakamsal değerden anlaşılabilmektedir. Ekonomide gerçekleşen bu küçülme seviyesi, 1945-46 döneminde yaşanan küçülme seviyesinden sonraki en büyük küçülme oranı olarak gerçekleşmiştir. Ekonomik anlamda yaşanan küçülmelerin istihdama yansıması da işsizlik anlamında gerçekleşmektedir. Ükelere ait işsizlik oranları o ülke ekonomisinin olumlu ya da olumsuz yönde ilerleyip ilerlemediğini gösteren önemli göstegelerden biridir. Diğer taraftan 2001 krizi, Türkiye’de işsizlik oranları üzerinde büyük etki yaratmış bir kriz olmuştur. MESS (Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası) üyelerine yönelik gerçekleştirdiği bir çalışmada, 2001’de üyelerinin %80’inde üretim azalışının gerçekleştiğini ve örgütlerin %72’sinde istihdam azalışının gerçekleştiğini belirlemiştir. Dolayısıyla ekonomik krizlerin işsizlik oranları üzerinde azaltıcı bir etkisinin varlığı sözkonusudur. Ekonomik krizlerin sosyo-ekonomik anlamdaki olumsuz yansıması en çok istihdam alanında meydana gelmektedir. Türkiye gelişmekte olan bir ülke olması nedeniyle yeterli istihdam alanlarının oluşturulamamasına bağlı olarak genç nüfus oranının yüksek olmasına rağmen bu genç nüfus potansiyelini iyi değerlendirememektedir. İşsizliğin yanında ekonomik krizlerinde olumsuz etkileri neticesinde istihdam yapısı daha çok bozulmakta ve işsizlik oranları giderek artış göstermektedir (Yaprak, 2009, ss. 41-53).

Bu anlamda gençlerimizin girişimciliğe itilmesi bu konuda cesaretlendirilmesi ve gelecek nesillere istihdam oluşturabilir hale taşınması gerekmektedir.

2008 küresel krizi ülkelerin makro ekonomik göstergeleri olan ekonomik büyüme, işsizlik ve enflasyon oranları üzerinde etkili olmuştur. Küresel finansal kriz olan 2008 krizinin Türkiye’deki bankacılık sektörü üzerindeki etkileri incelendiğinde, 2007’de %2,8 olan aktif kârlılık 2008’de %2’ye düştüğü gözlenmektedir. Bankacılık sektörünün öz kaynak kârlılığı 2007’de % 21,8 olarak gerçekleşmiş iken, 2008’de % 16,8’e düştüğü görülmektedir. 2001 ulusal krizde alınan tedbirler ve tedarikli yaklaşımlar neticesinde 2008 krizinin Türkiye’deki bankacılık sektörüne etkileri derin anlamda gerçekleşmemiştir (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s.1).

Arabacı (2018, s. 26) gerçekleştirdiği çalışmada, Türkiye’de bankacılık sektörünü, hem aktif büyüklüğü hem de sahip olduğu istihdam oranı açısından incelemiştir. 2000-2016 yılları arasında Türk Bankacılık Sektörü’nü banka, şube ve personel sayısı olarak araştırma kapsamına almıştır.

Tablo 2.10 2000-2016 yılları arası Türk bankacılık sektörünün rakamsal değerleri (Arabacı 2018, ss. 35-38).

Yıllar	Banka Sayısı	Şube Sayısı	Personel Sayısı	TMSF’na devreden bankalar
2000	79	7.984	174.706	11
2001	67	6.983	140.879	7
2002	59	6.321	125.893	2
2003	55	6.267	127.532	2
2004	53	6.474	132.734	1
2005	51	6.568	138.724	1
2006	50	7.302	150.966	1
2007	50	8.144	168.850	2
2008	49	9.304	182.665	2
2009	49	9.581	184.205	2
2010	49	10.066	191.180	2
2011	48	10.517	195.271	2
2012	48	11.066	196.833	1
2013	49	11.987	203.227	1
2014	49	12.213	216.523	1
2015	52	12.274	218.000	1
2016	52	11.740	211.000	1

Tablo 2.10’den görüldüğü gibi 2001 krizinin bankacılık sektörü istihdamına etkisi olumsuz yönde gerçekleşmiş, 2000 yılındaki 174.706 olan banka personel sayısının, 2002 yılında 125.893’e gerilediği ve toplamda 48.813 banka personelin işsiz kaldığı belirlenmiştir. Bu olumsuz etkinin yaşanmasına neden olarak, 2001 krizinin finansal alanda başlayan bir kriz olma özelliğine sahip olması belirtilmektedir. Ayrıca Tablo 2.10’da 2008 küresel krizinin, Türk Bankacılık Sektörü’nde herhangi bir istihdam daralmasına sebep olmadığı gözlenmektedir. TMSF’ye devredilen bankaların yıllar

itibariyle sayısı incelendiğinde, 2001 krizinin özellikle bankacılık sektörü açısından ne kadar yıkıcı bir etki yarattığı gözlenmektedir (Arabacı, 2018, ss. 35-38).

2008 küresel krizinin ülkelerin makroekonomik göstergeleri olan, ekonomik büyüme ve işsizlik oranları üzerindeki etkileri Tablo 2.11’de ve Tablo 2.12’de verilmektedir. Genel olarak bakıldığında krizin hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin ekonomisini etkilediği gözlenmektedir. Burada dikkati çeken bu etkinin gelişmiş ülkelerde daha fazla gelişmekte olan ülkelere daha az kuvvette ortaya çıkmış olmasıdır (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 6).

Tablo 2.11 2005-2010 Dönemi seçilmiş ülkelerin büyüme oranları(%) (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 6).

Ülkeler Yıllar	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ABD	3,1	2,7	1,9	0,1	-2,6	2,6
Almanya	0,8	3,4	2,7	1,0	-4,7	3,3
Fransa	1,9	2,4	2,3	0,1	-2,5	1,6
İngiltere	2,2	2,8	2,7	-0,06	-4,9	1,7
İtalya	0,7	2,0	1,5	-1,3	-5,0	1,0
İspanya	3,6	4,0	3,6	0,9	-3,7	-0,3
Japonya	1,9	2,0	2,4	-1,2	-5,2	2,8
Kanada	3,0	2,8	2,2	0,5	-2,4	3,0
Türkiye	8,4	6,9	4,7	0,7	-4,7	7,8
Yunanistan	2,2	4,5	4,5	2,0	-2,0	-3,9

Tablo 2.11’den de gözlenebileceği gibi, burada dikkati çeken nokta ülkelerin 2008 krizinin olumsuz etkisini tam olarak 2009 yılında hissetmiş olmalarıdır. 2010 yılında ise Yunanistan ve İspanya hariç diğer ülkelerin tekrar pozitif yönlü büyüme oranlarına dönerek, toparlanmaya başladıkları görülmektedir (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 6).

Tablo 2.12 2005-2010 Dönemi seçilmiş ülkelerin işsizlik oranları (%) (Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 7).

Ülkeler Yıllar	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ABD	5,1	4,6	4,6	5,8	9,4	9,7
Almanya	10,6	9,8	8,3	7,3	7,5	7,0
Fransa	9,3	9,2	8,3	7,8	9,4	9,8
İngiltere	4,8	5,4	5,4	5,5	7,5	7,8
İtalya	7,7	6,8	6,2	6,7	7,8	8,7
İspanya	9,2	8,5	8,3	11,3	18,0	19,9
Japonya	4,4	4,1	3,8	4,0	5,0	5,1
Kanada	6,7	6,2	6,0	6,1	8,2	7,9
Türkiye	10,2	9,85	10,2	10,9	14,0	11,0
Yunanistan	9,9	8,9	8,3	7,6	9,3	11,75

Tablo 2.12’den görülebileceği gibi, 2008 krizinin ülkelerin işsizlik oranları üzerindeki etkileri incelendiğinde, yine İspanya ve Yunanistan’a ait veriler dikkati çekmektedir. İspanya’da 2008 yılında işsizlik oranı bir önceki yıla göre artış göstermiş, 2009 yılında bu artış devam etmiş, 2010 yılında da bu artışın önüne hala geçilemediği gözlenmiştir. Yunanistan içinde işsizlik oranları ile ilgili benzer tablo yer almaktadır. 2008 yılında bir önceki yıla göre işsizlik oranlarında düşüş görülsede, 2009 yılında ve hatta 2010 yılında da işsizlik oranlarındaki artış devam ettiği görülmektedir(Bostan ve Bölükbaş, 2011, s. 7).

2008 krizinin toplumsal anlamda etkisini ortaya koyan bir çalışmada ise, ülkeler bazında intihar oranları ile ilişkisi ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Araştırmada, 2008 yılı öncesinde 54 ülkeden intihar verilerinin toplanmasında; Dünya Sağlık Örgütü mortalite veritabanından elde edilen veriler ile 2008 sonrası intihar oranlarının karşılaştırıldığı belirtilmiştir. Araştırmada, kadınlar için Avrupa ülkelerinde herhangi bir değişikliğin söz konusu olmadığı ve Avrupalı erkeklerde artışın 15-24 yaş grubunda (% 11.7) en yüksek iken, Amerikan ülkelerinde 45-64 yaş arası erkekler en büyük artışı (% 5.2) gösteren yaş grubu olarak belirlendiği ifade edilmiştir. Erkeklerde ulusal intihar oranlarındaki artışlar, özellikle de işsizlik oranının düşük olduğu ülkelerde, işsizlik oranının artmasıyla ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Araştırmadan elde edilen genel sonuç olarak, 2008 ekonomik krizinden sonra intihar oranlarının arttığı belirtilerek, Avrupa ve Amerika ülkelerinde, özellikle erkeklerde ve yüksek düzeyde iş kaybı yaşanan ülkelerde gerçekleştiği belirtilmektedir (<https://www.bmj.com/content/347/bmj.f5239>, 3.12.2018, 05:21).

Choudhry, Marelli ve Signorelli (2010, s.1) gerçekleştirdikleri çalışmada, son mali krizin (2007-08) ve devamındaki küresel durgunluğun (2008-09) etkisinin, işgücü piyasasının en zayıf kesimlerinde daha derin yankı bulduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla araştırmalarında, temel olarak (geçmiş ve son) finansal krizlerin gençlik (15-24) işsizlik oranı üzerindeki etkisinin kapsamı ve sürekliliğini incelemeye aldıkları gözlenmektedir. Araştırmada, gençlerin, iş krizlerinden yaşlılardan daha çok etkilendiği; genç işçiler için uzun vadeli işsizliğin zararlı olabileceği ve işgücü piyasasından sosyal dışlanmaya neden olabileceği sonuçlarını ulaşıldığı ifade edilmektedir. Gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına göre, her yaştan insanlar için işsizlik oranının önemli olduğu belirtilmiştir. Finansal krizlerin genç işsizlik oranının artmasına yol açtığı ifade edilmektedir. Farklı gelir gruplarına ait ekonomilerde emek piyasaları, finansal krizlere

farklı tepki verdiği sonucu ifade edilmektedir. Yüksek gelirli ekonomilerde finansal krizin genç işsizliği üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğu belirtilmektedir. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerde çoğunlukla gençlerin kayıt dışı sektörlerde veya tarım sektöründe çalıştıkları (ücretsiz aile yardımcısı kategorisi altında) ve resmi işgücü piyasası istatistiklerine kaydedilmediklerinin belirlendiği ifade edilmiştir. Cinsiyete özel analizlerde, ekonomik krizlerin kadın işsizlik oranına etkisinin, genel (gençlik) işsizlik oranına kıyasla daha büyük olduğu ifade edilmiştir. Araştırma sonuçları ile aynı zamanda işgücü piyasaları için olumsuz etkilerin devam ettiği de belirlenmiştir.

ABD bankacılık sektörüne genel olarak bakıldığında, Federal Mevduat Sigorta Kurumu (FDIC) 2008 krizinden sonra bankalardaki toparlanmayı raporlamıştır. “Sorunlu Bankalar” grubuna alınan banka sayısının 2012’ de 651’ den 612’ ye gerilediğini, 2012 yılında 51 bankanın, 2011 yılında 92 bankanın ve 2010 yılında da 157 bankanın kapatıldığını belirtilmiştir. 2010 yılında 157 bankanın kapatılması 1992 yılında yaşanan krizden sonra bir yıl içinde kapatılan en çok banka sayısı olarak ifade edilmektedir (<https://www.bloomberght.com/haberler/haber/1366183-abd-bankacilik-sektoru-kar-rekoru-kirdi>, 30.11.2018, 20:38). Ekonomik krizlerin bankalara olan güveni yok ettiği bir ortamda, Dünya Ekonomik Forumu'nun son yayınlanan Küresel Rekabet Araştırması'nı kullanarak gerçekleştirilen 2016 yılına ait bir çalışmada, dünyanın en güvenilir bankalarına sahip 14 ülkesi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma, İngiltere ve ABD'deki insanların 2008 mali krizinden sonra bankacılık sistemlerine gerçekten güvenmediklerini ortaya koymuştur. Şöyle ki sıralamada İngiltere 62. sırada yer alırken ABD'nin ise 36. sırada listede yerini aldığı gözlenmektedir. Öte yandan listede ilk 14’de yer alan ülkeler birinci sıradan başlayarak sırasıyla: Finlandiya, Güney Afrika, Kanada, Yeni Zelanda, Avustralya, Hong Kong, Norveç, Singapur, Şili, İsveç, Panama, Lüksemburg, Guatemala ve Çek Cumhuriyeti'nin olduğu ifade edilmektedir (<https://www.independent.co.uk/news/business/these-are-the-14-countries-with-the-safest-banks-in-the-world-a7343011.html>, 08.08.2018, 22:58).

2.4. Çalışma Yaşamının Kalitesi, Yaşam Kalitesi ve Çalışma Yaşamının Kalitesinin Yaşam Kalitesi İle İlişkisi Üzerine Yapılan Çalışmalar

Araştırmanın bu bölümünde; çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili çalışmalara, yaşam kalitesi ile ilgili çalışmalara, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiye ve bu ilişki ile ilgili literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir.

2.4.1. Çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar

Literatürde çalışma yaşamının kalitesini inceleyen araştırmalar göz önüne alındığında, çalışma yaşamının kalitesi ile iş doyumu, örgütsel bağlılık, yabancılaşma, stres, çatışma, aşırı iş yükü vb. konular arasındaki ilişkinin araştırıldığı gözlenmektedir (Daud, 2010, s. 76). Ayrıca çalışma yaşamının kalitesinin değerlendirilebilmesi için kritik faktörleri vurgulayan çok sayıda çalışmanın da varlığı söz konusudur. Bunlardan bazıları Calson (1978), Kalra ve Ghosh (1984), Morton (1977), Rosow (1980), Srinivas (1994) ve Walton (1973)'a ait çalışmalar olarak ifade edilmektedir. Diğer taraftan literatürde çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili kapsamlı araştırma olarak nitelendirilebilecek üç büyük çalışma yer almaktadır. Bunlar Levine vd., (1984), Taylor (1978) ve Walton (1975)'a ait çalışmalar olarak belirtilmektedir (Daud, 2010, s. 76).

Heskett, Sasser ve Schlesinger (1997)'ın çalışanların mesleğe, meslektaşlarına, örgütün büyümesine ve kârlılığına yol açan bir zincire ışık tutan olgu olarak çalışma yaşamının kalitesini özetlemekte oldukları görülmektedir (Islam, 2012, s. 25). Havlovic (1991), Scobel (1975), Straw ve Heckscher (1984)'a göre çalışma yaşamının kalitesi, iş güvenliği, daha iyi ödül sistemi, daha yüksek ücret, büyüme fırsatı ve katılımcı grupları içermektedir. Walton (1974) çalışma yaşamı kalitesi için sekiz kavramsal kategori önermiş, Gilgeous (1998) ise beş kavramsal kategori önermiştir. Fakat Walton (1975) çalışma yaşamının kalitesi boyutlarının sekiz parçalı tipolojisi yararlı bir analitik araç olmaya devam etmektedir. Lau (2000)'un araştırmasında çalışma yaşamının kalitesine önem veren şirketlerin daha yüksek satış ve varlık büyümesi yaşadığını beş yıllık büyüme oranlarına göre tespit ettiği bilinmektedir. Saklani (2004) ise gerçekleştirdiği çalışmalar ile sürekli değişen teknoloji ve bilgiye erişimin artmasının, örgütlerin verimlilik ve hizmet kalitesini arttırabilmek için çok önemli olduğunu belirtmektedir (Daud, 2010, s. 76).

Yüksel (2004, s. 49) çalışma yaşamının kalitesi ile ilgili çalışmasında hemşirelerde çalışma yaşamının kalitesini tipik ve atipik istihdam açısından incelemektedir. Araştırmacı çalışma ortamında bireysel gelişimin teşvik edilmesi, sahip olunan bilgi ve becerinin yapılan iş için yeterli ve uygun olması, işin stres yükünün makul sayılabilecek düzeyde olması değişkenlerinin vardiyalı ve vardiyasız çalışma gruplarını üzerinde ayırt edici etkiye neden olduğu sonucuna ulaşmaktadır.

May, Lau ve Johnson (1999, ss. 1-7)'ın çalışma yaşamının kalitesi ile iş performansı arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada, aralarında olumlu bir ilişki

olduğunu tespit ettikleri görülmektedir. Bir örgütün çalışanlarının moralini arttırabilmek için daha fazla çalışan güvenliği, menfaat ve teşvikleri sağlamak adına gösterdiği çabanın, tüm menfaat sahiplerine fayda sağlayabilecek önemli derecede maddi iyileşmeye neden olabileceği belirtilmektedir. Aynı zamanda burada hem örgüt hem çalışan için arzu edilen bir kazan-kazan durumunun gerçekleştirildiği belirtilmektedir.

Demografik özellikler açısından bakıldığında ise medeni durum, yaş, gelir, eğitim, toplam çalışma süresi ve görev süresi gibi değişkenler çalışma yaşamının kalitesi ile pozitif ilişkilendirilmektedir. Elde edilen sonuçlara göre yaş arttıkça, kariyer başarısı düzeyinin, ayrıca toplam çalışma süresi arttıkça işverenin çalışma yaşamının kalitesi düzeyinin de arttığı belirtilmektedir. Kariyer doyumuna ulaşmış bireylere bakıldığında çocuk sayısının düşük olduğu sonucu ifade edilmektedir. Aynı zamanda kariyer doyumu arttıkça çalışma yaşamının kalitesi düzeyinin de arttığı yönünde sonuçların elde edilmiş olduğu gözlenmektedir (Rose vd., 2006, s. 65).

Gupta (2016) gerçekleştirdiği çalışmasında çalışma yaşamının kalitesini bankacılık sektörü üzerinde incelemiştir. Çalışmada banka yetkililerinin yönetime katılma, sağlıklı çalışma ortamının oluşturulması, işin yeniden dizaynı, verimlilik, kalite çemberleri, şikâyet işleme prosedürü gibi konulara ağırlık vermeleri gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sayede çalışanların bireysel demokratikleşmeleri sağlanılacak, güç ve büyüme açısından önemli olan yaratıcılık ve yenilikçiliğin arttırılacağı belirtilmektedir.

Ayrıca Gupta' nın bu çalışması ile bir ölçek geliştirme çabası içine girdiği ve sekiz faktör belirlemeye çalıştığı gözlenmektedir. Bu faktörlerin;

- 1- Sağlıklı çalışma ortamı,
- 2- Motivasyonel örgüt iklimi,
- 3- Uyarıcı çalışma ortamı
- 4- Verimlilik,
- 5- İşin yeniden dizaynı,
- 6- Başarı duygusu,
- 7- Çalışan demokrasisi,

8-İşyerindeki heves ve isteklilik olarak sıralandığı gözlenmektedir (Gupta, 2016, ss. 03-04).

Bazı yazarlara göre ise çalışma yaşamının kalitesi; iş güvenliği, ödül sistemleri, eğitim ve kariyer gelişimi fırsatları ve karar alma sürecine katılım gibi kavramları içeren dinamik çok boyutlu bir yapı olarak ifade edilmektedir. Ryan (1995), 60'lı yıllarda

çalışma yaşamının kalitesi üzerine yapılan çalışmaların çoğunda, bireylerin psikolojisi ve endüstriyel ortam hakkındaki algılarına odaklanıldığını belirtmektedir. Ayrıca, Huzzard (2003) 80’li yıllarda çalışma yaşamının kalitesi kavramının örgütün çalışma ortamına yönelik bir dizi koşulu kapsayacak genel bir terim olduğuna dikkati çekmektedir (Nanjundes waras wamy ve Swamy, 2013, s. 430).

2.4.2 Yaşam kalitesi kavramı ile ilgili yapılan çalışmalar

Hagerty vd., (2001, s. 9)’e göre, yaşam kalitesi genel olarak veya belirli bir yaşam alanı içinde (herhangi bir analiz düzeyinde) sübjektif veya objektif göstergeler aracılığıyla yapılan ölçümleri kapsamaktadır. Sübjektif göstergeler çoğunlukla yaşam memnuniyeti, iş doyumu ve kişisel mutluluk gibi psikolojik tepkilere dayandırılmaktadır. Yaşam kalitesi ile ilgili çalışma yapan bazı araştırmacılar ise bu konuda hem objektif hem de sübjektif göstergelere ihtiyaç duyulduğuna işaret etmektedir (Örn; Cummins 1996, 1997a; Cummins vd., 1994; Fırat ve Karafakioğlu 1990; Samli 1995).

Sübjektif yaşam kalitesine yönelik ilk çalışma Fluegel (1925)’e ait olup, bireylerin yaşamlarındaki günlük olaylara yönelik tepkilerini ölçerek psikolojik durumlarını değerlendirmeye odaklanılmıştır. Daha sonraki çalışmasında ise bireylerin yaşam memnuniyetleri ile mutlulukları arasındaki ilişki ele alınmıştır (Tekeli ve Günsoy, 2016, s. 68). Türkiye’de ise yaşam memnuniyetini araştıran çalışmalar 2003 yılında gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Tekeli ve Günsoy, 2016, s. 73).

Gerçekleştirilen literatür araştırması sonucu, yoğun olarak sağlık sektörüne yönelik çalışmaların gerçekleştirildiği yaşam kalitesinin sağlık sektörü dışında ve sübjektif olarak araştırıldığı çalışmalara ulusal literatürde rastlanabilmektedir. Bunlardan birkaçını sıralamak gerekir ise; Emine Özmete (1997)’nin “Değerlerin yaşam kalitesi üzerindeki rolü (Tokat örneği)” adlı çalışmasında Tokat ilinde kamu sektörü çalışanı 116 evli bayanı eşleri ile birlikte araştırma kapsamına aldığı gözlenmektedir. Araştırmada bireysel moral ile toplumsal değerlerin oluşturduğu değer sistemleri üzerine odaklanılmıştır. Ayrıca değer sistemleri ile (mutluluk ve yaşam tatmininden oluşan) yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin hem kadının hem de eşinin görüş açısından değerlendirildiği gözlenmektedir. Araştırmanın sonucunda kadın ve erkeklerin en fazla dostluk ve arkadaşlık faktörüne değer verdikleri, ayrıca kadınların erkeklerden daha fazla önemseydiği konular arasında çocuk sahibi olma, mutlu bir aile

yaşamı, eşler arası güven, din ve inanç, kendi ile barışık olabilme ve boş zaman faktörleri gösterilmiştir.

Diğer bir yaşam kalitesine yönelik gerçekleştirilen çalışma Abide Aksungur (2009)'un "Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve yaşam kalitesi düzeylerinin belirlenmesi" adlı çalışmasıdır. Bu çalışmada ebe ve hemşirelerin iş doyumu düzeyi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve yaşam kalitesini yaş, çalışma süresi, toplam hizmet süresi, çalışma şekli ve sigara içme gibi durumların etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve yaşam kalitesi konularına yönelik gelişmelerin sağlanabilmesi adına yöneticilere kurum içi eğitim düzenlemelerinin gerçekleştirilebileceği, çalışma saatlerine yönelik iyileştirmelerin yapılabileceği, kurum içi sağlıklı beslenmelerinin sağlanabileceği, sosyal ve sportif aktivitelere yer verilebileceği, mesleki ilerleme gibi konularda çalışmaların gerçekleştirilebileceği yönünde tavsiyeler de verilmektedir.

Eylem Şimşek (2011, ss. 1-223) "Örgütsel iletişim ve kişilik özelliklerinin yaşam doyumuna etkileri" adlı çalışmada, nicel araştırma yöntemi kullanarak Anadolu Üniversitesi'nde 233 öğretim elemanından elde edilen veriler ile çalışmasını gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda Anadolu Üniversitesi'ndeki öğretim elemanlarının örgütsel iletişim doyumu ile yaşam doyumu arasında istatistiksel olarak güçlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığının tespit edildiği ifade edilmektedir. Ayrıca yaşam doyumunu yorumlama da örgütsel iletişimin kişilik ve demografik değişkenlerden daha güçlü bir değişken olduğu belirtilmektedir.

Mustafa Çelik (2014, ss. 1-96) ise "Karar verme davranışları ve tükenmişliğin çalışanların yaşam kalitesine etkisi" adlı çalışmada, Muğla'nın Bodrum ilçesindeki üç, dört, beş yıldızlı toplam dokuz otelin 272 çalışanına anket tekniği ile bir uygulama gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda karar verme davranışları ile yaşam kalitesinin alt boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki, tükenmişliğin alt boyutları ile yaşam kalitesinin alt boyutları arasında ise, bazılarında pozitif bazılarında negatif yönlü anlamlı bir ilişkiye rastlandığı belirtilmektedir.

Yetim (2018, s. 160-162) yaşam kalitesi ve yaşam memnuniyeti üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, bireylerin yaşam kalitesi düzeylerinde 2008 yılından itibaren düzenli bir artışın meydana geldiğini belirtilerek, katılımcıların yaşam kalitesi düzeylerinin medeni hal, eğitim seviyesi, aylık hane halkı, gelir düzeyi, yaş, cinsiyet ve

Çalışma durumu gibi demografik özelliklerden etkilendiğini belirlemiştir. Buna göre, eğitim durumunun kalitesinde meydana gelebilecek bir artışın yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi düzeylerini de artırıcı etki yaptığı belirtilmiştir. Yaşlanmanın bireylerin yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi seviyelerinde ciddi oranda düşüşler meydana getirdiği ifade edilmektedir. Ayrıca araştırmasında gelir düzeyi yüksek bireylerin daha düşük gelirli bireylere göre, yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi düzeyinin yüksek olduğu sonucuna ulaşıldığı belirtilmektedir. Bunun nedeni olarak, yüksek gelirli bireylerin az gelirli bireylere göre daha iyi imkânlara sahip olmaları gösterilmiştir. Bu sebeple daha kaliteli hizmetlere erişebilecekleri ifade edilmiştir. Çalışanların alışma koşullarında ve çalışma yaşamlarına ait problemlerin en aza indirgenerek olumlu bir hava oluşturulması yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesinin sağlanabilirliği noktasında önemli olacağı belirtilmiştir. Çalışanların gelir düzeylerinin iyileştirilmesi onların ve hanehalkının eğitim, sağlık ve diğer hizmetlere kavuşabilmeleri konusunda etkili olduğu belirtilerek, barınma ve alışveriş merkezlerine erişim gibi sosyal evre imkânlarının bireylerin yaşam kalitesinin sağlanabilirliği noktasında etkili olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca yapılan ampirik çalışmanın neticesinde asayiş hizmetleri gibi toplumsal güvenliği artırıcı ve diğer sunulan kamu hizmetlerinin de yaşam kalitesini artırıcı etki yaptığı bilinmektedir.

Yaşam kalitesi ile ilgili ulusal ve uluslararası karşılaştırılmaların yapılmasına imkân veren çalışmalar da mevcuttur. Bu anlamda birkaç örnek çalışma verilebilir.

2003-2007 yılları arasında ve 28 ülke kapsamında Avrupa Yaşama ve alışma Koşullarını İyileştirme Vakfı tarafından I. Avrupa Yaşam Kalitesi Anketi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçların belirtildiği raporda Türkiye ile ilgili sonuçlara da yer verilmektedir. Bu rapor, Türk halkının genel yaşam standartları hakkında düşüncelerini, ihtiyaçlarını, taleplerini, endişelerini belirginleştirmekte, bu konularda AB lkeleri ile karşılaştırma yapma imkânı sunmaktadır. Bu raporun sonuçları, hkmetlerin kendi toplumlarının refah seviyesini daha iyi dzeyele getirebilmeleri için bir gösterge olarak farkındalık sunmaktadır. Aynı zamanda kamu hizmeti veren kurumlara da rehberlik yapmaktadır. Raporda Türkiye'nin özellikle dikkat etmesi gereken konular, sağlık, eğitim, sosyal güvence, gelir dağılımındaki adaletsizlikler mecburi yaşam ihtiyaçları olan barınma, yiyecek gibi standartlarda halkın bir kısmında zorlukların yaşandığı, gelir seviyesi yüksek ve gelir seviyesi düşük halk arasında çatışmaların olabileceği, dayanışma birliktelik gibi konularda sorunlar

yaşanabileceği belirtilmektedir. Ayrıca suç oranlarının Türkiye’de hızlı bir şekilde arttığı, gece sokakların güvensizliği ve insanlar arası güven konularında AB ülkeleri ile karşılaştırıldığında olumsuz bir tablonun varlığı belirtilmiştir. Ayrıca suçla mücadelenin toplumsal huzur açısından mecburi bir durum olduğu ifade edilmektedir (<http://www.arem.gov.tr/birinci-avrupa-yasam-kalitesi-anketi-t-rkiye-de-yasam-kalitesi>, 21.08.2018, 10:57).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) 2016 yılında ilk kez sunduğu ve 'İllerde Yaşam Endeksi' adını verdiği çalışması ile Türkiye’nin illere göre yaşam kalitesi düzeyini ölçmeyi amaçlamıştır. Araştırmada yaşam kalitesinin faktörleri olarak, konut, çalışma hayatı, gelir ve servet, sağlık, eğitim, çevre, güvenlik, sivil katılım, altyapı hizmetlerine erişim, sosyal yaşam ve yaşam memnuniyeti olmak üzere 11 göstergeyi kapsama almıştır. Araştırmanın sonucunda Türkiye’nin yaşam kalitesi en yüksek ili Isparta olduğu belirlenmekle birlikte, konut göstergesine göre ilk sırada Sakarya, gelir ve servet göstergesinde İstanbul, sağlıkta Isparta, çalışma yaşamında Zonguldak, eğitimde Tunceli, çevrede Kastamonu, güvenlikte Artvin, sivil katılımıda Sakarya, altyapıda İstanbul, yaşam memnuniyetinde ise Sinop ilinin ilk sırada geldiği belirlenmiştir (<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24561>, 21.08.2018, 16:41).

Kaya (2006, ss. 75-77) yaşam kalitesine yönelik gerçekleştirdiği çalışmasında, 2003 yılında başlatılan Avrupa Yaşam Kalitesi Anketi verilerini kullanmıştır. Anket, aday ülkeler de dâhil olmak üzere 28 Avrupa Birliği Üye Devleti’ni kapsamaktadır. Araştırmada yapılan Türkiye ile Avrupa Birliği ülkelerinin karşılaştırılması sonucunda, Avrupa Birliği Üye Devletlerinin kişi başına düşen ortalama yıllık GSYİH’sı, Türkiye’den yaklaşık dört kat daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldığı belirtilmektedir. İstihdam göstergelerinde, Avrupa’daki emekli insanların oranı karşılaştırıldığında Türkiye’nin en düşük orana sahip olduğu ve Türkiye’deki çalışma saatlerinin Avrupa Birliği’ndeki çalışma saatlerinden çok daha uzun olduğu belirtilmektedir. Araştırma bulguları Türkiye’de çalışma koşulları ve eğitim sistemi ile ilgili çeşitli problemlerin olduğu belirtilmektedir. Araştırmanın sonucunda, Türkiye’de sağlık sektöründe birçok sorun olduğu ve insanların yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği ifade edilmektedir. Yaşam doyumu ve mutluluk ölçeklerinde Bulgaristan’ın en düşük memnuniyete sahip olduğu, Bulgaristan’ı takip eden ikinci ülkenin Türkiye olduğu

belirtilerek yaşam dair memnuniyet ve mutluluk ölçeklerinin orta düzeyin üzerinde olduğu ifade edilmektedir.

Çakıroğlu (2007, s. 93-96) gerçekleştirdiği çalışmasında, yaşam kalitesi ile mutluluk arasındaki ilişkiyi karşılaştırmalı bir şekilde ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmasında Avrupa Yaşam Kalitesi Anketi (EQLS) verilerinde Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye arasında karşılaştırmalar yapılabilmesini sağlayan değişkenler kullanmıştır. Fakat araştırmanın Bulgaristan, Danimarka, Macaristan ve Türkiye olmak üzere dört ülkeyle sınırlandırılmış olduğu gözlenmektedir. Araştırmanın sonucunda ise, yaşam kalitesinin sağlanabilirliğinin mutluluğu arttırıcı bir etki yaptığı belirtilmiştir. Diğer bir ifade ile, yaşam kalitesini arttırmanın temel amacının mutluluğu arttırmak olacağı ifade edilmiştir.

2.4.3. Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi ve bu alanda yapılan çalışmalar

2.4.3.1. Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisi

Günümüzün modern toplumunda bireyler yaşam kalitesini sağlayabilmek için çalışma yaşamı içinde bulunmaktadır. Dolayısıyla bireylerin temelde kendi yaşam standartlarını yükseltebilmek için çalıştıkları ifade edilmektedir. Her bireyin özel yaşamında, yaşam kalitesini sağlayacak olan kendine ait beklentileri ve istekleri mevcuttur. Bunlar, ekonomik anlamda araba almak, konut edinmek, eğlence, tasarruf ve yatırım yapmak gibi ifade edilirken, çevre hizmetleri ve olanakları açısından daha iyi semtte oturmak, çalışma yaşamı anlamında huzurlu olmak, iş arkadaşları ile iyi iletişim kurabilmek, iş için gerekli ekipman, bilgiye sahip olmak olarak da şekillenebilir. Boş zaman anlamında ise, eğlence, spor, dinlenme gibi faaliyetlere zaman ayırabilmek, aile ve arkadaşlarla paylaşımlarda bulunabilmek, sosyalleşebilmek ve ülke yönetimi açısından güvenliği ve siyaseti gelişmiş bir ülkede yaşamını sürebilmek vb. bireylerin yaşam kalitesini belirleyen unsurlar olarak ifade edilmektedir. İşverenin çalışma yaşamında, çalışanından beklediği verimlilik ve performansı alabilmesi için tüm bu yaşam kalitesi unsurlarında bireyin ihtiyaçlarına göre memnuniyet düzeyi oluşturmak durumundadır. Dolayısıyla sadece çalışma yaşamının kalitesinin sağlanmasının çalışanlar için yeterli olmayacağı düşünülmektedir. Birey için yaşam kalitesinin yanı sıra çalışma yaşamının kalitesine yönelik beklenti ve ihtiyaçlar, iş sağlığı ve güvenliği anlamında alınan tedbirler açısından çalışma ortamındaki kaza ve yaralanma riski,

enfeksiyonel hastalık veya kimyasal maddelerin kullanımından etkilenme, yönetime katılma anlamında üst yönetimin çalışanların fikir ve önerilerine önem vermesi, çalışanların işlerini kendi fikir ve yöntemlerine göre yerine getirmelerine imkân tanınması vb. olarak sıralanabilir. Diğer taraftan, kariyer konusunda işyerindeki terfi ve kariyer olanakları anlamında ayrımcılığın söz konusu olmaması, etkin bir kariyer sisteminin varlığı gibi, iş güvencesi konusunda ise çalışanların kendilerini güvende hissederek örgütte uzun yıllar çalışabilmeleri ve bu anlamda kendilerini mutlu hissetmeleri gibi, iş yaşamı ve özel yaşam dengesi açısından işlerinin özel yaşamlarında moral kaynağı olması, işlerinin özel yaşamlarını sürdürmelerine fırsat tanınması gibi bireyden bireye farklı önem taşıyan konularda belli bir memnuniyet düzeyine ulaşılması da önem taşımaktadır. Dolayısıyla çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi sağlanamayan bireyler strese kapılabilmektedir. Stresin yoğunluğuna göre motivasyon düşüklüğü, performans ve verimliliğin azalışı, tükenmişlik sendromu, işe devamsızlık, işten ayrılma, iş kazalarına neden oluncaya kadar yaşamı her alanda olumsuz etkileyebilecek durumlar ile karşı karşıya kalabilmektedir. Ayrıca toplumda bu tarz sorunları olan bireylerin çoğalması, toplum yapısını bozan etki oluşturabilmektedir. Toplum yapısı bozulan ülkelerin gelişmişliğinden söz edebilmek ise mümkün olmayacaktır. Bu sebeple çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilirliği için yaşam kalitesinin sağlanması gerekebilecektir.

Bu başlık altında, öncelikle örgüt performansı ve çalışan performansı incelenmiş, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki stres, motivasyon, performans, tükenmişlik vb. kavramlar üzerinden değerlendirilmiştir. Sonrasında ise çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara yer verilmiştir.

Küreselleşen dünyada, ortak pazara üretim veya hizmetin sunulması nedeniyle işlerin yapılış tarzı, işin özellikleri, çalışma ortamının benzerliği, çalışma yaşamında ortaya çıkan sorunların ve üretilen çözümlerin benzerliği gibi birçok konuda aynışma söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla Türkiye'deki bir çalışan ile İngiltere'deki, Amerika'daki çalışanlar birbirinin benzeri olmaya başlamıştır (<https://www.yenisafak.com/yazarlar/yasarsungu/iveren-ve-ici-beklentileri-degiyor-39968>, 13.09.2018, 22:14).

Bu benzerlikte fark oluşturabilmek açısından bankalar arasındaki uluslararası rekabet artan oranda devam etmektedir. Bu anlamda örgütlerin belli dönem aralıkları ile

performanslarını değerlendirmeleri diğer örgütler ile rekabet edebilmelerine imkân tanımaktadır. Böylece önceden belirlenmiş hedeflere yönelik ulaşabilirlikleri noktasındaki başarı seviyelerini değerlendirmek, sektörde bulundukları yeri görebilmek ve varsa eksik yönleri belirleyebilmek açısından önemli adımlar atılmış olmaktadır. Bankaların kendi performanslarını belirleme isteklerinin yanında bankaların performansları ile ilgilenen diğer kurum ve kişilerde mevcuttur. Bunlar; paralarını bankaya yatırmış bireyler, kredi talebinde bulunan örgütler, bankaların kredi çektiği yurt içi ve yurt dışında bulunan mali kuruluşlar, bankaya güvenerek yatırımlarını gerçekleştiren şahıs ve örgütler, bankanın ortakları ve son olarak Merkez Bankası şeklinde ifade edilebilir. Ülkelerin finansal açıdan gelişimlerini koruyacak ve daha da arttıracak olmasında, ülkenin sahip olduğu bankacılık sisteminin büyük ve kârlı bir yapıya sahip olması önem taşımaktadır. Dolayısıyla bankacılık sektörünün performansı, ürün/hizmet üretimi için gereklidir. Ayrıca bankacılık sektörünün performansını etkileyen çeşitli faktörler de söz konusudur. Bunlar toplam aktifler, toplam mevduat, toplam özkaynaklar, şube ve personel sayıları şeklinde ifade edilebilir (Akçakanat vd., 2017, ss. 286-298).

Örgütlerin performansını sağlayan temelde çalışan performansdır. Bu anlamda performans, işin yapılış gerekliliğine uygun önceden belirlenmiş ölçütleri sağlayabilecek tarzda görevin çalışan tarafından yerine getirilmesidir. Performans, çalışanın kabiliyet ve özelliklerinin yapılması gereken işin özelliklerini karşılayabilme durumu ve hedefe ulaşılabilme düzeyi ile karşılaştırılması anlamını taşımaktadır. Çalışan performansı örgütün hedefine ulaşmada belirleyici etki yapmasından dolayı önem taşımaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 280-281).

Çalışanların örgüte sunduğu katkılar anlamında ortalama değer üzerinden Türkiye'nin 2016 yılı aktif toplamı en büyük ilk 10 bankasının yer aldığı listede, Akbank çalışan başına düşen ortalama kâr oranında birinci sırada yer almaktadır. Tablo 2.13'de 2016 yılı Türkiye'nin aktif toplamı en büyük ilk 10 bankasına ait net kâr, çalışan sayıları ve çalışan başına düşen ortalama kâr değerleri verilmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/calisan-basina-kar-rekoru-akbankin-40385033>, 21.10.2018, 16:43).

Tablo 2.13. *Türk Bankacılık Sektörünün 2016 yılı aktif toplam, net kar, çalışan sayısı ve çalışan başına düşen ortalama kâr değerleri* (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/calisan-basina-kar-rekoru-akbankin40385033,21.10.2018,16:43>).

		Aktif Toplam (Bin TL)	Net Kâr (Bin TL)	Çalışan Sayısı	Çalışan Başına Düşen Ortalama Kâr (Bin TL)
1	Akbank	271.016.470	4.528.712	13.843	327
2	Ziraat Bankası	357.761.365	6.576.420	25.015	263
3	Garanti Bankası	284.155.400	5.070.549	19.689	258
4	İş Bankası	311.625.913	4.701.205	24.756	190
5	Vakıfbank	212.539.905	2.703.042	15.615	173
6	Yapı Kredi	252.819.538	2.932.795	18.366	160
7	Halkbank	231.440.818	2.558.265	16.956	151
8	Denizbank	103.158.827	1.409.281	12.938	109
9	TEB	79.727.390	941.799	9.640	98
10	QNB Finansbank	101.503.054	1.203.410	12.451	97
	Toplam	2.205.748.680	32.625.479	169.269	193

Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) ve Türkiye Bankalar Birliği (TBB)’den elde edilen 2016 yılı verilerine göre Akbank’ın aktif toplam değeri 271 milyar 16 milyon TL, net kârı 4 milyar 528 milyon TL, çalışan sayısı 13.843 kişi olarak belirlenmiş ve çalışan başına düşen ortalama kâr değeri 327 bin TL ile ilk sırada yer aldığı gözlenmektedir. Bu verilerden yola çıkılarak, bir Akbank çalışanının bireysel performans anlamında değil de ortalama değer olarak 327 bin TL kâr sağladığı gözlenmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/calisan-basina-kar-rekoru-akbankin-40385033,21.10.2018,16:43>).

Tablo 2.13 incelendiğinde aktif toplam, net kâr ve çalışan sayılarında en yüksek rakamlara Ziraat Bankası’nın sahip olmasına rağmen, çalışan başına düşen ortalama kâr düzeyinde birinci sırada yer alamaması, Akbank’tan sonra ikinci sırada bulunması dikkati çeken bir nokta olarak ifade edilebilir. Bu noktada Ziraat Bankası’nın çalışanlarından yeterli verimlilik ve performans seviyesini elde edemediği düşünülebilir. Ziraat Bankası çalışanlarının Akbank çalışanları kadar verimli olmaları söz konusu olsaydı Ziraat Bankası’nın 6 milyar 576 milyon yerine 8 milyar 183 milyon kâr sağlaması mümkün olabilecekti. Bu aşamada Ziraat Bankası’nın çalışan motivasyon ve verimliliğini daha da arttırılabilme yollarını bulması gerekebilecektir.

Tablo 2.13’de görüldüğü üzere çalışan başına düşen kârı en az olan bankalar, QNB Finansbank, TEB, Denizbank ve Halkbank olarak ifade edilebilir. Türkiye’nin ilk 10 bankasının toplam aktif büyüklüğünün 2.2 trilyon civarında olduğu, toplam net kâr

tutarının 32 milyar 625 milyon TL, çalışan sayısının 169.269 kişi ve çalışan başına düşen ortalama kâr tutarının da 193.000 TL olarak gerçekleştiği görülmektedir. Aktif büyüklüğü en fazla olan ilk 10 bankanın başarısını sağlayan ortak özellik, müşteri odaklı çalışmaları ve 2000 yılından itibaren bankacılık sektörüne yansıyan teknolojik gelişmelere uyum sağlama yolunda büyük yatırımlar yapmaları olarak ifade edilmektedir (<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/calisan-basina-kar-rekору-akbankin-40385033>, 21.10.2018, 16:43).

Garanti Bankası'nın dijitalleşme anlamında Türkiye'de lider örgüt konumunda iken, listede 3. sırada yer alması ve kendisinden 3000 kişi daha az personele sahip Akbank'ın birinci sırada yer alması tamamiyle personel başarısına bağlanabilir. Akbank'ın bu noktada, çalışanlarının çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesinin sağlanabilirliğine yönelik ihtiyaç ve beklentilerini iyi okuduğu da ifade edilebilir.

Örgüt performansının belirlenmesine yönelik, Akçakanat vd., (2017, s. 285) gerçekleştirdikleri çalışmada, Forbes Dergisi Bankalar Raporu 2016'dan ve Türkiye Bankalar Birliği'nin 2016 yılına ait ilk 9 aydaki verilerini kullanarak, Türk Bankacılık Sektörünü inceleme altına almışlardır. Bu amaçla gerçekleştirdikleri çalışmada öncelikle bankaların performanslarını değerlendirdikleri büyük ölçekli, orta ölçekli ve küçük ölçekli bankalar olarak bankaları gruplara ayırdıkları gözlenmektedir. Araştırmanın sonucunda, büyük ölçekli bankalar grubunda Ziraat Bankası, orta ölçekli de Finans Bank, küçük ölçeklide ise, Anadolu Bank'ın en iyi performansa sahip bankalar olduğu belirtilmektedir.

Türkiye'de ilk kez kamu sektöründe ölçümü gerçekleştirilen örgütlerde çalışanlara ait performans değerlerinin (Yümlü, 2017, s. 5), çalışan eğitim ve geliştirme sürecinin oluşturulabilmesinde, örgüt içi kariyer ilerlemesinde, ücretlendirmede, prim ve ödüllendirme sisteminde kullanılabilmesi performans konusunu daha da önemli hale getirmektedir. Örgütler genellikle çalışanları için özellik ve kabiliyetlerine göre belirlenmiş görevleri yerine getirmelerini isteyerek, her bir çalışanı için bireysel performanslar belirlemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, ss. 280-281). Çalışandan beklenen performans, çalışanın gösterebileceği performansdan çok ise; çalışanın strese girmesi ile sonuçlanabilmektedir. Stres içermeyen herhangi bir meslek söz konusu değildir. Her çalışan sorumluluğundaki görevi yerine getirirken gerginlik ve kaygıya maruz kalabilmektedir. Bankacılık sektörü de istisnai bir sektör olmadığı için stres

ögesini içerisinde bulundurmaktadır. Önem verilmesi gereken stresin düzeyi olarak ifade edilmektedir (Dhankar, 2015, s. 132).

Örgütsel stres ve performans ilişkisi açısından örgütsel stres, her şekilde çalışanı tedirgin etmekte, ruhsal sorunlar yaşatabilmekte ve direk olarak çalışan performansını etkilemekte, çalışma ilişkilerine ve işte gösterdiği başarıya etki edebilmektedir. Stresin çokluğu veya azlığı performansı düşürücü, stresin normal düzeylerde oluşu performansı artırıcı etki yapmaktadır. Stres ile verimlilik arasında da ilişkiden söz edebilmek mümkündür. Bu anlamda stres ile verimlilik arasındaki ilişkiye bakıldığında, stres çok veya az ise verimlilikte de azalışlar ve artışlar yaşanmaktadır. Çalışanlar çok fazla rahatsızlık vermeyen ılımlı bir stresle daha yaratıcı aktif ve daha verimli olabilmektedir. Belli bir doz üzerindeki stres çalışmada başarı oranını düşürmekte, endişe oranını arttırmakta, yorgunluk hissi, yanılma, hata yapma oranını arttırabilmektedir. Düşük düzeyde ya da tamamen stresin olmadığı bir ortamda iş ile ilgili mücadele içerisinde girme çabası göstermeyen çalışanın performansı da düşük olabilmektedir. Stres arttığında, iş performansı da artış göstermektedir. Normal seviyede algılanan stres çalışanları mücadelecilik yaparken, aşırı stres, iş performansını azaltarak, iş ile ilgili konularda kararsız ve tutarsız davranışlar sergilenmesine neden olmaktadır. Aşırı stres çalışan verimliliğini tamamen yok ederek ve sinir sistemini yıpratarak çalışanın işten ayrılma kararı alabilmesine neden olabilmektedir. Çalışan kendini rahat hissettiği iş ortamında daha aktif, daha tatminkâr ve daha verimlidir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanlarına kaliteli bir çalışma yaşamı sunması gerektiği belirtilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 280-283). Çalışan verimliliği, örgüt başarısı için en belirleyici faktör olarak ifade edilmektedir. Verimlilik ise çalışanların psikososyal iyilik hallerine bağlıdır (Malik, 2011, s. 3068).

Bankacılık sektörü çalışanları rol belirsizliği, rol çatışması, geri bildirim eksikliği, hızlı teknolojik değişime uyum sağlama zorunluluğu vb. sebeplere bağlı olarak büyük stres altına girebilmektedir. Bu nedenle, yaratıcılık, kariyer geliştirme, örgüt yapısı ve iklimi son dönemde odaklanılan alanlar olarak ifade edilmektedir (Ahmed ve Ramzan, 2013, s. 61).

Malik (2011, ss. 3063-3067) gerçekleştirdiği çalışmada, stresin özel ve kamu bankası çalışanları üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında Quetta City'deki kamu ve özel bankalarda görev yapan ve rastgele seçilmiş 200 çalışan yer almaktadır. Araştırma sonucunda ise, özel banka çalışanlarının kamu bankası

alışanlarına göre daha stresli olduğu belirtilmiştir. Strese neden olan durumların ise; iş yükü, alt-st ilişkisi, rol atışması, st düzey destek eksikliğinden meydana geldiği belirlenmiştir. Bu anlamda banka çalışanlarının iş çeşitliliği, ayrımcılık, kayırmacılık ve görev atışması ile karşı karşıya kaldıklarında, stres açısından çökme aşamasına gelebildikleri araştırmadan elde edilen sonuçlar arasında belirtilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda, özel banka çalışanların kamu banka çalışanlarına göre, daha fazla iş yüküne sahip olduğu da belirtilmektedir.

Goswami (2015, s. 51) banka çalışanlarına yönelik gerçekleştirdiği çalışmada, stresin performans üzerindeki etkisini ampirik bir çalışma ile ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırmanın rneklemine ise, Rajasthan Eyaleti'ndeki büyük şehirlerin banka çalışanlarından oluşturmuştur. Araştırmanın sonucunda, mesleki stresin çalışanlar arasında korku, öfke ve endişe gibi öznel etkilere yol atığı, zihinsel ve ruhsal sağlığın zayıf olmasına neden olduğu belirtilmektedir. Araştırmada elde edilen bulgulara dayanılarak, bankaların yeniden iş tasarımı yoluyla psikolojik zorlanmayı önleyebileceği, iş güvencesizliğini ve rol belirsizliğini azaltmaları gerekliliği önerilmektedir. Ayrıca araştırmada davranışsal ve psikolojik danışmanlık ve zaman yönetimi ile ilgili kısa süreli kurslar ve stres yönetimi üzerine atölye çalışması gibi diğer destek etkinliklerinin de yararlı olabileceği belirtilmektedir.

Ahmed ve Ramzan (2013, s. 61-68) gerçekleştirdiği çalışmada, Pakistan'da bankacılık sektörü çalışanlarına yönelik stres ile performans arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma 144 banka çalışanını kapsamakta ve elde edilen araştırma sonucuna göre, stres ve performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş, stresin çalışan performansını önemli ölçüde azalttığı belirtilmiştir. Ayrıca gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda, stresin performansına etkisinin %27,8 düzeyinde olduğu belirtilmektedir. Bu sonuçlar neticesinde, örgütlerde daha iyi performansın sağlanabilirliği adına, ekip çalışmasına önem verilmesi gerekliliği, işbirliği ve arkadaşça bir ortam sağlanması'nın önemi belirtilmiştir.

Stres, alışanlar üzerinde bedensel olarak aynı zamanda da ruhsal olarak etki oluşturmaktadır. Strese karşı verilen tepkiler bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Bu noktada tahammül derecesi ve sabrı belirleyici olmaktadır. Stresli bireyde bedensel olarak, kan şekerinde artış, yorgunluk, çok yemek yeme ya da az yemek yeme, sinirlilik, dalgınlık çok uyuma ya da uyuyamama, konuşma zorluğu, sindirim sistemi bozuklukları vb. sorunlar gözlenebilmektedir. Stresin ruhsal anlamda bireye yaşattığı durumlar kaygı,

depresyon, uyku bozuklukları ve tükenme olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu sebeple stres hem çalışma yaşamının kalitesi hem de yaşam kalitesi anlamında sorun yaşatabilmektedir (Bircan, 2014 s. 29-30).

Dhankar (2015, s. 132) gerçekleştirdiği çalışmada, stresin bankacılık sektörü çalışanları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma 200 sektör çalışanını kapsamakta ve elde edilen araştırma sonucuna göre, uzun çalışma saatleri, rol çatışması ve politik baskı nedeniyle, özel ve kamu sektörü banka çalışanları arasında yüksek derecede strese neden olduğu tespit edilmiştir.

Jayasinghe ve Mendis (2017, s. 1-2), gerçekleştirdikleri çalışmada Sri Lanka'nın Kuzey bölgesinden seçilmiş bir bankanın, on dört şube çalışmada stres düzeyleri ve performansları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre, stres ve performans arasında negatif ilişkinin tespit edildiği belirtilmektedir. Ayrıca çalışmada örgütlerin çoğunun, çalışanların maruz kaldığı strese önem vermediği belirtilerek, gerçekleştirilen çalışmanın, stresin performansı azaltan önemli bir faktör olduğunu düşünceleri için yeterli nedenler sağlayabileceği belirtilmiştir.

Çalışan performansını etkileyen stres kaynaklarını; çalışma arkadaşları ve müşteriler ile yaşanan iletişim sıkıntıları, yerine getirilmek zorunda olunan göreve odaklanamama, zamanı verimli bir şekilde kullanamama, yaşanan kararsızlıkların bireyde oluşturduğu sıkıntı, motivasyon eksikliği, problemlerin çözümünde yetersizlik vb. olarak sıralamak mümkündür. Çalışanların yaşadığı stresin bir de örgüt performansına yansımaları mevcuttur. Bunlar ise; işgören devir oranlarında ve devamsızlık oranlarındaki artış, sık hata yapma oranı, örgütsel bağlılığın zayıflaması, takım çalışmasına adapte olamama, müşteri memnuniyetinin yeterli oranda sağlanamaması, örgütsel verimliliğin düşmesi vb. durumlar olarak ifade edilebilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 282).

Stresin bireyler üzerinde meydana getirdiği ve her yönü ile yaşam kalitesini yakından ilgilendiren etkiler de söz konusudur:

1) Fiziksel problemler: Kalp hastalıkları, ülserler, artrit, içki ve sigara bağımlılığı, kardiyovasküler, gastrointestinal, endokrin ve diğer stresle ilgili bozukluklar gibi sağlık sorunları,

2) Psikolojik ve davranışsal problemler: Ruh halinin değişmesi, aşağılık kompleksi, sinirlilik hali, azalan beklentiler ve benlik saygısı, motivasyon ve iş becerilerinin azalması gibi psikolojik sorunlar,

3) Örgütsel problemler: İş tatminsizliği, davranışsal problemler, devamsızlık, artan kazalar, daha düşük verimlilik olarak belirtilmektedir (Malik, 2011, s.3068).

Günümüzün hızlı çalışma yaşamında, çalışanlar yüksek düzeyde strese, daha fazla hayal kırıklığına uğrayabilmektedir. Bireylerin ve kurumların stresin olumsuz etkilerini hafifletmek veya ilk etapta ortaya çıkmasını engellemek için alabilecekleri önlemler mevcuttur. Bununla birlikte, çalışanlar öncelikle stresli olduklarını belirten işaretleri fark etmeyi öğrenmeli ve işverenlerin stresin çalışanlarının sağlığı üzerinde olduğu kadar şirket kârları üzerindeki etkilerinden de haberdar olmaları gerekmektedir (Goswami, 2015, s. 51).

Stres iş kazalarının meydana gelmesinde arttırıcı yönde etki etmektedir. İş kazaları strese bağlı olarak işine odaklanamama sonucu dikkatsizlik nedeniyle yaşanmaktadır. Stresin örgütsel anlamda oluşturduğu sorunlar; örgüt iklimindeki bozulmalar, mal ve hizmet kalitesinin düşmesi, iş kazalarının çoğalması olarak ifade edilebilir. Amerika'da gerçekleştirilen bir araştırma, çalışma yaşamındaki kazaların %75-85'inin strese bağlı yaşanmakta olduğunu vurgulamaktadır. İngiltere'de ise yılda ortalama 40 milyon çalışanın strese yenik düştüğü belirtilmektedir (Bircan, 2014, ss. 31-32).

Çalışma yaşamında karşılaşılan stres çalışan motivasyonunu engelleyen bir etki oluşturabilmektedir. Bu nedenle örgütler, çalışma yaşamının kalitesi ile çalışanları motive etmeyi amaçlarken, çeşitli motive araçları kullanarak stresi ortadan kaldırmayı da amaçlamaktadır.

Memiş vd (2015 s. 220) gerçekleştirdiği çalışmada çalışma yaşamının kalitesi ile motivasyon arasındaki ilişkiyi sağlık sektörü üzerinden incelemiştir ve araştırmasında, çalışanların görevlerini yüksek motivasyonla gerçekleştirebilmeleri için çalışma yaşamının kalitesinin üst seviyede olması gerekliliği tespit edilmiştir.

Aba (2009, ss. 93-124) gerçekleştirdiği çalışmada çalışma yaşamının kalitesi ile motivasyon arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma Uşak il merkezindeki sağlık kuruluşlarına yönelik anket tekniği ile gerçekleştirilmekle birlikte 458 sağlık çalışanını kapsamaktadır. Elde edilen araştırma sonucuna göre, çalışanları motive eden en önemli araçların, maaş ve diğer sosyal haklar olduğu belirtilmektedir. İşlerinde memnuniyetsizlik yaşama nedeni olarak ise aldıkları ücret gösterilmektedir. Araştırmanın genel sonucu olarak, çalışma yaşamının kalitesi ve motivasyonun sağlanabilirliği noktasında ekonomik kazançların önemli bir değişken olarak

belirlendiği ifade edilmektedir. Çalışanların demografik özelliklerinden eğitim durumlarının motivasyonları üzerinde etkisi tespit edilememiş ve çalışma yaşamının kalitesi ile motivasyon alt boyutları arasındaki ilişkinin araştırılmasına yönelik olarak, tüm faktörler arasında pozitif yönde bir ilişkinin varlığı belirtilmiştir. Dolayısıyla çalışma yaşamının kalitesinin sağlanması ile motivasyonun da arttığı sonucuna ulaşıldığı belirtilmektedir.

Beklenti ve ihtiyaçlar üzerinden motivasyonun sağlanması daha kolay olmakla birlikte (Maslow, 1970, s. 30) her örgütte çalışan motivasyonu arttırmak için kullanılan çeşitli motivasyon taktikleri mevcuttur. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır:

1. Sözle motive etmek, cesaretlendirici ve övgü dolu sözler söylemek,
2. Yıl sonu genel başarı düzeyi ile orantılı prim vermek,
3. Yöneticilerin çalışanları için keyifli ofis ortamlarını oluşturması ve çalışanları ile alakalı olduğunu gösteren tavırlar sergilemesi,
4. Çalışanlarına hisse vererek, şirket ortağı olmalarını sağlamak,
5. Performansa dayalı ödüllendirmek,
6. Hem iyi hem de kötü zamanlarda çalışanlarını motive etmek (iyi zamanlarda çalışanlarını motive eden yönetici oranı %80, kötü zamanlarında çalışanını motive eden yönetici oranı % 4, her daim çalışanını motive eden yönetici oranı % 1),
7. Yıl sonunda örgütün kâr düzeyine göre kârdan pay vermek,
8. Üst yönetim çalışanlarında ücreti motivasyon aracı olarak kullanırken, alt kadro çalışanlara motivasyon aracı olarak terfi ve kariyer imkanlarını kullanmak,
9. Belli üst seviyedeki başarılarda telefon, ev vb. hediyeler vermek,
10. Geri bildirimde bulunmak, mesleki eğitim imkânları sunmak,
11. Yemekler düzenlemek, sohbetler kurarak çalışanlar ile direk iletişim kurmak olarak sıralanabilir (<http://www.kigem.com/liderlerin-motivasyon-taktikleri.html>).

Kılıç ve Keklik (2012, s. 147-158) gerçekleştirdikleri çalışma, çalışma yaşamının kalitesinin motivasyon üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sağlık sektörüne yönelik olarak, Balıkesir'in Bandırma ilçesinde ve İstanbul'un Üsküdar ilçesinde yer alan hastane çalışanlarını kapsamaktadır. Verilerin anket tekniği ile toplandığı

çalışmada, çalışma yaşamının kalitesi ile motivasyon arasındaki ilişkide en etkili faktörün ücret ve diğer ekonomik kazançlar olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, çalışma yaşamında geçirilen sürenin uzunluğu, hem yaşam kalitesine hem de çalışma yaşamının kalitesine olumsuz etki ettiği sonucu belirtilmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi ile motivasyon arasında yüksek düzeyde bir ilişkinin varlığının belirlendiği ve bu iki kavramın birbirini tamamlayan kavramlar olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla birindeki artışın diğerinde de artışa neden olacağı belirtilmektedir.

Stresin çalışma yaşamının kalitesi üzerindeki olumsuz etkisi kadar, yaşam kalitesi üzerinde de olumsuz etkileri söz konusudur. Tüm bireyler çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşamda çeşitli durumlardan etkilenecek olumlu ya da olumsuz strese mutlaka maruz kalabilmektedir. Stres etki altına aldığı bireyin yaşamında uzun dönemi ya da kısa dönemi kaplayabilir. Uzun dönemli stresler bireyin yaşamında köklü değişikliklere neden olabilir. Hatta yaşam kalitesini son derece olumsuz etkileyebilecek olan ölüm, hastalık, intihar, bunalım, depresyon gibi hem ruhsal hem bedensel durumlara da sebebiyet verebilmektedir. Çalışma yaşamından ya da çalışma dışı yaşamından kaynaklansın stres bireylerde depresyon, kaygı bozukluğu, sinirlilik vb. durumlar oluşturabilmekte ve bu durumlar ile baş edebilmek için alkol ve ilaç kullanımına fazlaca yönelimi oluşturabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 279-286). İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu mesleklerde tükenmişlik daha sık ortaya çıkabilmektedir (Dias ve Angelico, 2018, s. 32).

Giorgi vd., (2017) gerçekleştirdikleri çalışmada, literatür taramasına dayalı olarak bankacılık sektörü ve stresle ilgili temel çalışmaları incelemiş, araştırma kapsamına 20 çalışma seçilerek dahil edildiği belirtilmiştir. Araştırmanın sonucunda, banka çalışanlarının stres düzeylerin kritik seviyelerde yer aldığı ve bunun çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarına kötü etki edebileceği dolayısıyla çalışma dışı yaşamlarına da son derece olumsuz yansıma yapabileceği ve örgütlerinde bu durumdan kötü etkilenebileceği belirtilmiştir. Çoğu çalışmada bankacılık sektörü çalışanlarında ruhsal sağlık sorunlarının arttığı ve bunun stresle ilişkili olduğu belirtilmektedir. Ruhsal sıkıntıların kaygı ve depresyonla başladığı, uyumsuz davranışlarla sürdüğü ve iş tükenmişliği ile sonuçlandığı belirtilmiştir (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5733012/>). Çalışanların verimlilik ve performansını düşüren, fiziksel, ruhsal, davranışsal anlamda zorlayan ve çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesini

olumsuz etkileyen stres, sonlandırılmazsa tükenme sendromuna sebep olabilmektedir. Bu anlamda Gürbüz ve Karapınar (2014, ss. 267-275) gerçekleştirdikleri çalışmada, bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda sektör çalışanlarının tükenmişlik seviyeleri incelendiğinde duygusal tükenme ile duyarsızlaşma faktörlerinde orta düzeyde, kişisel başarı faktöründe az tükenmişlik yaşadıklarının tespit edildiği belirtilmiştir. Araştırmadan elde edilen diğer sonuçlar arasında, Cinsiyet, departman, unvan, eğitim, yaş demografik özelliklerinde anlamlı bir farklılık tespit edilemediği belirtilmektedir. Ayrıca banka çalışan sayısının da tükenmişlik üzerinde etkili olduğu, yirmiden fazla kişinin çalıştığı bankalarda tükenmişlik düzeyi, yirmiden az çalışan bankalardaki tükenmişlik düzeyinden daha az olduğu ifade edilmektedir. Bunun nedeni olarak müşteri sayısı ve iş yükü gösterilmiştir.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan diğer bir çalışma olan Acar (2016, ss. 124-132) gerçekleştirdiği çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışma yaşamının kalitesinin tükenmişlik üzerine etkisini ampirik bir çalışma ile ortaya koymaya çalışılmıştır. Araştırmadan elde edilen genel sonuca göre, çalışma yaşamının kalitesindeki bir birimlik artışın tükenmişlik sendromunda -0.326 birimlik bir azalmaya neden olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca iş memnuniyetinin çalışan performansı üzerinde doğrudan etkili olduğu, çalışma yaşamının kalitesinin de bu durumdan olumlu ve olumsuz olarak etkilendiği belirtilmektedir.

Tükenmişliğin çalışma yaşamı kalitesine direk, yaşam kalitesine de dolaylı olarak etki yaptığı sonuçlardan biri işgücü devir oranıdır. Stres işgücü devir oranını artırıcı yönde etki edebilmektedir. Bunu belirleyebilmek adına örgütler belirli dönem aralıkları için işgücü devir oranı hesaplamaları yapabilmektedir. İşgücü devir oranı, işten ayrılan veya uzaklaştırılan çalışan sayısının ortalama çalışan sayısına oranlanması ile bulunabilmektedir. İşgücü devir oranı yüksek olan bir örgütte çalışanlar açısından belli sorunların varlığı söz konusu demektir ve örgütsel maliyetlerin artmasını engelleyebilmek adına, bir an önce sorunların belirlenmesi ve çözüm üretilmesi gerekmektedir (Bircan, 2014, s. 32-33).

Khattak vd., (2011, s. 810) gerçekleştirdiği çalışmada, Pakistan bankacılık sektöründe stres ve tükenmişlik konularını incelenmiştir. Araştırmanın kapsamında farklı ticari bankalardan toplam 237 banka çalışanı (% 74,3 erkek ve % 25,7 kadın) yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda iş yükünün, çalışma saatlerinin, teknolojinin strese neden olduğu, iş yerine bağlı sorunlar, yetersiz maaş, aileye ayrılan zamanın azlığı ve iş

yerinden kaynaklanan endişeler, bankacılık sektöründe önemli stres kaynakları olarak belirtilmektedir. Tüm stres faktörlerinin (örgüt, meslek, iş ilişkisi, çalışma ortamı ve aile) tüm tükenmişlik faktörleri ile (fiziksel, psikolojik ve örgütsel) anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu sonucu belirtilmektedir. Dolayısıyla stresin tükenmişlik üzerindeki etkisini ortaya koyulmaktadır.

Gürler (2018, ss. 68-69) gerçekleştirdiği çalışmada, banka çalışanlarındaki stresin tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda stres ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Demografik özellikler üzerinden elde edilen sonuçlar da ise, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha stresli, özel banka çalışanlarının kamu bankası çalışanlarına göre daha stresli ve şubede çalışanların merkezde çalışanlara göre daha stresli oldukları sonucuna ulaşıldığı gözlenmektedir. Bu sonuçlar, özel sektör çalışanlarının daha rekabet içeren ortamda yer almalarına, daha fazla işyükü ve baskıya maruz kalmalarına bağlanırken, şubede çalışanların da sadece yöneticilerden değil, ayrıca müşterilerden gelen baskı nedeniyle strese girebilme nedenlerine bağlanmıştır.

Sektör çalışanlarını tükenmişliğe iten en önemli neden, iş yükü açısından yoğun ve mali riskler içeren bir meslek olmasıdır. İş ve özel yaşam dengesinin kurulması yönünde de çalışanları oldukça zorlayan bir meslek türüdür. Tükenmişlik hissi sadece ruhsal olarak yıpratıcı değil, aynı zamanda fiziksel sorunlarda yaşatabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan birey artık işinde başarılı olma hedefi taşıyamamaktadır. İşi ile ilgili beklenenleri yerine getirmekte zorlanmakta ve yeni görevlerin eklenmesine ise son derece kapalı olduğu için terfi, kariyer gibi kavramlar ile ilgilenmemektedir (Gürbüz ve Karapınar, 2014, s. 268-269). Bu durumdaki bir çalışan için işten çıkarılma ya da işten ayrılma niyeti söz konusu olabileceği için çalışma yaşamının kalitesi ya da yaşam kalitesi kavramları da anlamını yitirebilecektir.

Çalışma yaşamındaki tükenmişlik yaşam kalitesini olumsuz etkileyebilmektedir (Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011, s. 62). Çelik (2014, s. 58) gerçekleştirdiği çalışmada tükenmişliğin bireylerin yaşam kalitesi üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma Muğla'nın Bodrum ilçesindeki üç, dört, beş yıldızlı dokuz otelden 272 çalışanı kapsamaktadır. Araştırmanın sonucunda tükenmişliğin çalışanların yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Avşaroğlu vd., (2005, s. 115) gerçekleştirdiği çalışmada, Konya merkezde görevli 173 teknik öğretmenin yaşam doyumu, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri

araştırılmıştır. Araştırma sonucunda yaşam doyumu ile tükenmişlik arasında negatif yönlü, yaşam doyumu ile iş doyumu arasında pozitif yönlü, iş doyumu ve tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişkilerin varlığı belirlenmiştir.

Ceyhan ve Sılığ (2005, ss. 51-52) gerçekleştirdikleri çalışmada, çalışanların tükenmişlik düzeyi ile uyum düzeyleri (kişisel, sosyal, genel uyum düzeyleri) arasındaki ilişkiyi Eskişehir'deki bankacılık sektörü üzerinden araştırdıkları gözlenmiş ve araştırmanın sonucunda, sektör çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemekte, bedensel ve psikolojik sorunlara ve de davranış bozukluklarına neden olabildiği belirtilmiştir. Ayrıca işyükü fazlalığı ve meslekten kaynaklı stres nedeniyle zihinsel yorgunluk, yıpranmışlık yaşamalarına bu nedenle de sunulan hizmet kalitesinin azalmasına, bedensel hastalıkların yaşanmasına, çalışma arkadaşları arasındaki iletişim bozukluğuna ve de aile yaşamına olumsuz yansımalar yapabileceği vurgulanmıştır.

Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001, s.113) çalışmasında tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyi ile ilişkisi araştırılmıştır. Malatya ili merkezinde hekimler üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, iş doyumu, tükenme ve yaşam doyumunun karşılıklı etkileşim içinde olduğu tespit edilmiştir. Çalışanın iş doyumunu arttıracak tükenmeyi azaltacak faaliyetlerin gerçekleştirilmesi yaşam doyumu ve mutluluğuna olumlu gelişme kazandıracağı belirtilmiştir.

Bircan (2014, ss. 86-88) gerçekleştirdiği araştırmanın sonucu olarak; iş yükü fazlalığının strese, stresin iş-özel yaşam dengesini bozduğuna, yoğun stresin biran önce sonlandırılmadığı durumlarda iş kazalarının yaşanmasına sebebiyet verdiği, çalışma yaşamının kalitesinin ise stresi düşürdüğü, stresin düşmesi ile de çalışanların iş doyumunun arttığı ve örgüt verimliliğinin arttığı ifade edilmektedir. Ayrıca araştırmada, çalışma yaşamının çalışma dışı yaşama etkisi olarak, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile olan sorunlar, işte geçirilen zamanın uzaması, görev değişikliği gibi nedenlerden kaynaklı olumsuz yansımalar belirtilmektedir. Çalışma dışı yaşam ile çalışma yaşamının dengesinin, yaşam kalitesinin sağlanabilirliği açısından önem taşıdığı ifade edilmektedir.

Çalışma yaşamının kalitesi, çalışan verimliliğini arttırıcı etki yapmaktadır. Çalışan verimliliği ise örgütlerin verimliliğini sağlamaktadır. Örgüt verimliliği, örgütün karlılığını dolayısıyla da devamlılığını ifade etmektedir. Örgütlerde, ülkelerin toplumsal ve ekonomik gelişmişliğini sağlamak adına önemli rol oynamaktadır. Toplumsal ve

ekonomik gelişme, ülkelerin devamlılığını sağlayarak insanların gelecek yaşamlarını daha iyi seviyelere ulaştırılmasında önem arz etmektedir. Dolayısıyla çalışma yaşamının kalitesi ile arttırılmak istenen verimliliğin en temelindeki amaç, örgüt ve ülke gelişmişliği aracılığıyla bireylerin ve toplumların yaşam kalitesinin sağlanabilirliğidir (<https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/isyasami-kalitesi-ve-verimlilik-iliskisi-%E2%80%93-ii/1928>).

2.4.3.2. Çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisine yönelik çalışmalar

Gerçekleştirilen literatür incelemesi neticesinde ilk olarak çalışma yaşamının kalitesinin önemli çıktısı olan iş tatmini ve iş memnuniyetinin yaşam kalitesi, yaşam tatmini ve yaşam memnuniyeti ile ilişkisinin araştırıldığı çalışmalara yer verilmiştir.

Aşan ve Erenler (2008) iş ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada cinsiyet değişkeni ile iş ve yaşam tatmini algılama arasında farklılığın olup olmadığını da incelemişlerdir. Bu amaçla Paul E. Spector’a ait iş tatmini anketi (JSS) ile, Diener ve arkadaşlarına (1985) ait yaşam tatmini anketinin (SWLS) kullanıldığı görülmektedir. Araştırma örneklemini olarak bir devlet üniversitesinde çalışan akademisyenlerin seçildiği çalışmada, iş ve yaşam tatmini arasında ($r=0,578$) pozitif yönde, orta derecede kuvvetli bir ilişkinin varlığı, “cinsiyet” değişkeni açısından ise bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşıldığı gözlenmektedir.

Çevik ve Korkmaz (2014) tarafından gerçekleştirilen ve Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yapılan 2011 yılı Yaşam Memnuniyeti Araştırması Anketi verilerinin kullanıldığı çalışmada ise bireylerin iş ve yaşam memnuniyetine etki eden faktörlerin belirlenmesi üzerinde durulduğu gözlenmektedir. 3551 örnek hanede 7368 kişi ile görüşülerek oluşturulan 2011 yaşam memnuniyeti araştırmasından Türkiye’de yaşayan 18 yaş üzeri ve iş sahibi 2917 bireye ait verilerin kullanıldığı görülmektedir. Türkiye’deki yaşam doyumu ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi iki değişkenli sıralı probit model analizi ile araştırdıkları çalışmada, iş doyumunun yaşam doyumunu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bekâr, kamu çalışanı, gelir, sağlık ve hanehalkı gelirinden memnun olmanın iş doyumunu ve yaşam doyumunu arttırıcı yönde etki ettiği ve de yaş arttıkça yaşam doyumu düzeyinde azalma, iş doyumunu düzeyinde ise artma tespit ettikleri gözlenmiştir.

Güner, Çiçek ve Can (2014) tarafından Burdur ilinde 159 kamu ve özel sektör banka çalışanına yönelik gerçekleştirilen çalışmada, mesleki stres ve tükenmişliğin iş

doyumunu ve yaşam doyumunu üzerinde anlamlı ve negatif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yaş, cinsiyet, hizmet süresi, çalışılan birim ve pozisyon açısından mesleki stres, tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın belirlendiği gözlenmektedir. Mesleki stresin, tükenmişlik ile pozitif yönlü, iş doyumunu ile negatif yönlü ve yaşam doyumunu ile yine negatif yönlü bir ilişki içinde olduğu saptanmıştır. Tükenmişliğin ise iş doyumunu ve yaşam doyumunu ile negatif yönlü ilişkiye sahip olduğu belirtilmektedir. Çalışmanın genel sonucu açısından iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki saptandığı gözlenmektedir.

Dikmen (1995) tarafından 173 memur üzerinde iş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisinin araştırıldığı çalışmada ise ($r=0.401$) pozitif ve orta düzeyde anlamlı bir ilişkinin tespit edildiği belirtilmektedir.

Literatür incelemesine devam edildiğinde bu bölümde çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile ilişkisini gösteren çalışmalara yer verilmiştir.

Nguyen ve Nguyen (2011) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Vietnam'da Ho Chi Minh (HCM) şehrindeki 364 pazarlamacıdan oluşan bir örneklem üzerinde pazarlamacıların iş performanslarına ve çalışma yaşamının kalitesine yönelik psikolojik sermayenin rolü incelenmektedir. Ayrıca çalışmada pazarlamacıların çalışma yaşamının kalitesinin, iş performansı ve yaşam kalitesi üzerindeki etkisi de değerlendirilmektedir. Araştırmanın sonucuna göre psikolojik sermayenin pazarlamacıların hem iş performansı hem de çalışma yaşamının kalitesi üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu belirtilmektedir. Ayrıca araştırmada pazarlamacıların çalışma yaşamının kalitesinin hem iş performansının hem de yaşam kalitesinin temelini oluşturduğu sonucuna da ulaşıldığı görülmektedir.

Sirgy vd., (2008) tarafından çalışma yaşamının kalitesinin, çalışan rol kimlikleri ve iş kaynakları arasında ara yüz olarak kavramlaştırıldığı çalışmada ise aşağıdaki maddeler aracılığıyla çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesini geliştirmeye hizmet ettiği belirtilmektedir. Bu maddeler:

1. Çalışan rolü kimliklerinin beklentileri karşılması için uygun iş kaynaklarını sağlamak,
2. İş ve çalışma dışı yaşamdaki rol çatışmasını azaltmak,
3. Çoklu rol kimliklerini geliştirmek,
4. Rol taleplerini azaltmak,
5. Çalışma ve çalışma dışı rol kimlikleri ile ilgili stresi azaltmak,

6. Rol kimliğinin değerini arttırmak olarak ifade edilmektedir.

Çalışma yaşamına yönelik uygulanan çeşitli çalışma yaşamının kalitesi programlarının (merkezi olmayan örgüt yapıları, ekip çalışması, etik kurumsal misyon ve kültür, vb.) ve çalışma dışı yaşamın (evde çalışma, esnek çalışma, sıkıştırılmış çalışma haftası, yarı zamanlı çalışma düzenlemeleri, iş paylaşımı vb) tanımlandığı araştırmada, çalışma yaşamının kalitesinin dilini kullanarak, yaşam kalitesinin nasıl sağlanacağı gösterilmek istendiği belirtilmektedir. Böyle bir araştırma ile iş ve yaşamı tanımlama modeline dayanan bir araştırma gündemi oluşturulma amacı da belirtilmektedir.

Bhola (2014) ise araştırmasında iş-ev etkileşimi ve yaşam kalitesi arasında karşılıklı ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yetersiz düzeydeki mesleki ilerleme fırsatları, zayıf çalışma kültürü, düşük düzeydeki iş arkadaşları desteği vb. birçok nedenin stres oluşturduğu belirtilmektedir. Araştırmada stresin çalışma yaşamının kalitesi düzeyini düşürmekte olduğu ve çalışan kadınların yaşam kalitesi düzeyini de önemli ölçüde düşürdüğü sonucuna ulaşıldığı gözlenmektedir. Dolayısıyla fiziksel çevre ve psikolojik çalışma koşullarının bireylerin yaşam kalitesi düzeyini belirlemede önemli rol oynadığı belirtilmektedir.

Elizur ve Shye (1990) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise temel amaç olarak, çalışma yaşamının kalitesi için kapsamlı bir tanım çerçevesi sunmak ve yapısını ampirik olarak test etmek olduğu belirtilmektedir. Bunu yapabilmek için yaşam kalitesi ile ilgili öneriler öne sürülmektedir. Macar işçilerin örnekleme oluşturduğu çalışmada sonuç olarak çalışma yaşamının kalitesinin tanımı için iki farklı yönünü de yansıtan ampirik olarak düzenlenmiş kavramsal bir sistem elde edilmiştir. İlki çalışma yaşamının kalitesinin işleyiş biçimini yansıtan anlamlı, bütünlüğü, uyarlanabilir özelliklerinden oluşmaktadır. Diğerisi ise çalışma yaşamının kalitesinin işlevsellik alanını yansıtan psikolojik, fiziksel, sosyal ve kültürel özellikleridir. Ayrıca çalışma yaşamının kalitesinin ve yaşam kalitesine ait evrenin yapısı hipotez olarak konik yapıda elde edilmiştir. Yaşam kalitesi koninin tabanını, çalışma yaşamının kalitesi ise tepe noktasını kapladığı, yaşam ve iş memnuniyetinin ise ikisinin arasında bulunduğu belirtilmektedir. Buradan yaşam kalitesinin çalışma yaşamının kalitesini ve yaşam ile iş memnuniyetini de kapsadığı sonucuna ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Ruzevicius (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın amacı yaşam kalitesi ve bileşenlerini tanımlamak, yaşam kalitesi modeli hazırlamak ve çalışma yaşamının kalitesi değerlendirmesi ile birlikte sunmak olarak belirtilmiştir. Yaşam kalitesinin sekiz

alanını içeren bir model hazırlanarak, bu model bir şirkette çalışma yaşamının kalitesini incelemek için kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasında ($r=0.76$) pozitif yönlü güçlü seviyede ilişki saptandığı belirtilmiştir.

Andrews ve Withey'nin (1976) yaptığı çalışmada çalışma yaşamının kalitesi, yaşam doyumunun belirgin güçlü yordayıcısı olarak bulunmuştur. Sirgy vd., (2006) tarafından ise çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki yayılma teorisinin etkisine bağlanmaktadır. Yaşam kalitesi, çalışma yaşamının kalitesinin daha geniş alanı olarak belirtilmektedir. Bu nedenle, yaşam kalitesi de örgütlerde öncelik verilmesi gereken önemli hususlardan biri olarak nitelendirilmektedir. Çalışma yaşamının kalitesi bir çalışanın tüm becerilerini geliştirmesini ve kullanmasını sağlayan, örgütlerdeki etkin ve adil ücretlendirme, sosyal entegrasyon, güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını içeren geniş kapsamlı bir kavram olarak özetlenmektedir. Royuela vd., (2008) tarafından çalışma yaşamının kalitesinin, yaşam kalitesi ile ilişkili olduğu belirtilmiş ve çalışma yaşamının kalitesindeki tüm unsurların, genel yaşam kalitesi ile bir şekilde ilişkili olabileceği vurgulanmıştır (Narehan vd., 2014, s. 25).

Hitt vd., (1983) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise düşük gelirli ve düşük eğitilmiş bireylerin yaşadığı alanlardaki çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörleri incelenmiştir. Veriler düşük gelirli ve düşük eğitilmiş bölgelerdeki 409 haneden toplanmış ve elde edilen sonuçlara göre bu bölgedeki insanların çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeylerinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen diğer bir sonuca göre ise, daha yüksek gelir elde eden bireylerin daha iyi genel yaşam durumlarına sahip oldukları ortaya çıkartılmıştır.

Narehan vd., (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın amacı, çok uluslu şirketlerin başarılarında insan faktörünü inceleyebilmektir. Bu amaçla çok uluslu şirketlerde çalışma yaşamının kalitesi programlarının varlığı önemli çalışanlarını bünyelerinde tutabilme maksadından yola çıkılarak, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelemiştir. Basit rastlantısal örnekleme tekniği ile 1805 çalışan üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Sirgy (2006) çalışma yaşamının kalitesi ölçeği kullanılarak çalışma yaşamının faktörleri olan çalışma ortamı (work invorenment, 14 madde) ve iş çevresi (job facets, 14 madde) faktörleri ele alınmıştır. Yaşam kalitesi faktörleri olarak ise duygusal esenlik (emotional wellbeing, 6 madde), bireylerarası ilişkiler (interpersonal relation, 6 madde), kişisel gelişim (personel

development, 4 madde), sosyal içirme (social inclusion, 4 madde) faktörleri ele alınmıştır. Pearson korelasyon analizi kullanılarak çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasında ($r=.593$, $p<.01$) orta derecede pozitif ilişkinin saptandığı belirtilmiştir. Çalışma yaşamının kalitesi boyutları ile yaşam kalitesi boyutları arasındaki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, çalışma yaşamının kalitesine ait bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken olan yaşam kalitesinin %16'sını açıkladığı belirtilmiştir ($R=46.674$, $p<.01$). Ayrıca çalışma ortamı faktörü $r=.404$ ile yaşam kalitesindeki varyansın % 16'sına katkıda bulunduğu belirtilmiştir. Çalışma yaşamının iki faktörünün de yaşam kalitesi ile anlamlı ilişki içinde olduğu sonucuna göre çalışma yaşamının kalitesinin çalışanların yaşam kalitesini de iyileştirdiği yönünde Sirgy vd., (2008)'in çalışmasını destekler nitelikte bir sonuca ulaşıldığı belirtilmiştir. Elde edilen sonuç çok uluslu şirketlerde çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi üzerinde önemli etkisi olduğunu göstermiştir. Bu nedenle örgütteki çalışma yaşamının kalitesi programlarının çalışanlar arasında daha iyi bir yaşam kalitesine ve çalışanların işten ayrılma oranlarının düşürülmesine katkıda bulunduğu gerçeği göz önüne alındığında, örgütlerin sürekli olarak kurum içindeki çalışma yaşamının kalitesi programlarını iyileştirmek ve uygulama yönündeki faaliyetlerinin örgütlerin performans, verimlilik, çalışan bağlılığı ve memnuniyetini arttırmalarına yardımcı olacağı sonucuna ulaşıldığı gözlenmiştir.

Literatür incelemesi sonucunda ulaşılabilen ve yukarıda sıralanan araştırmaların sonuçlarına dayanılarak, bu çalışmanın araştırma problemini de içeren ana hipotezi aşağıdaki şekilde kurulmuştur.

H₁₉: Bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri ile yaşam kalitesi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3. YÖNTEM

Bu araştırmanın temel amacı, hizmet sektöründe yer alan bankacılık sektörü çalışanlarına ait çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesinin ilişkisini belirleyebilmektir. Bu amaç doğrultusunda Eskişehir il merkezindeki banka çalışanlarının çalışma yaşamı düzeyleri ve yaşam düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu nedenle araştırma teorik kısmı destekleyebilmek amacıyla bankacılık sektöründe kamu ve özel banka ayırımı yapılmaksızın nicel araştırma yöntemi ile deneysel anlamda gerçekleştirilmiştir.

Sektör çalışanlarının çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi düzeylerinin belirlenmesi amacıyla ilgili verilerin toplanabilmesi için anket yöntemi kullanılmıştır. Anket tekniğinin tercih edilmesindeki ana sebep kısa sürede çok sayıda katılımcıya hızlı ve kolayca ulaşılarak veri derleme imkânı sağlamasıdır.

Çalışmanın amacına uygun olarak iki ölçekten yararlanılmış ve bir anket oluşturularak gönüllülük esası ile katılım gösterecek olan banka çalışanlarına sunulmuştur.

Ankette katılımcıların demografik özelliklerini yansıtacak sorulara ve çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

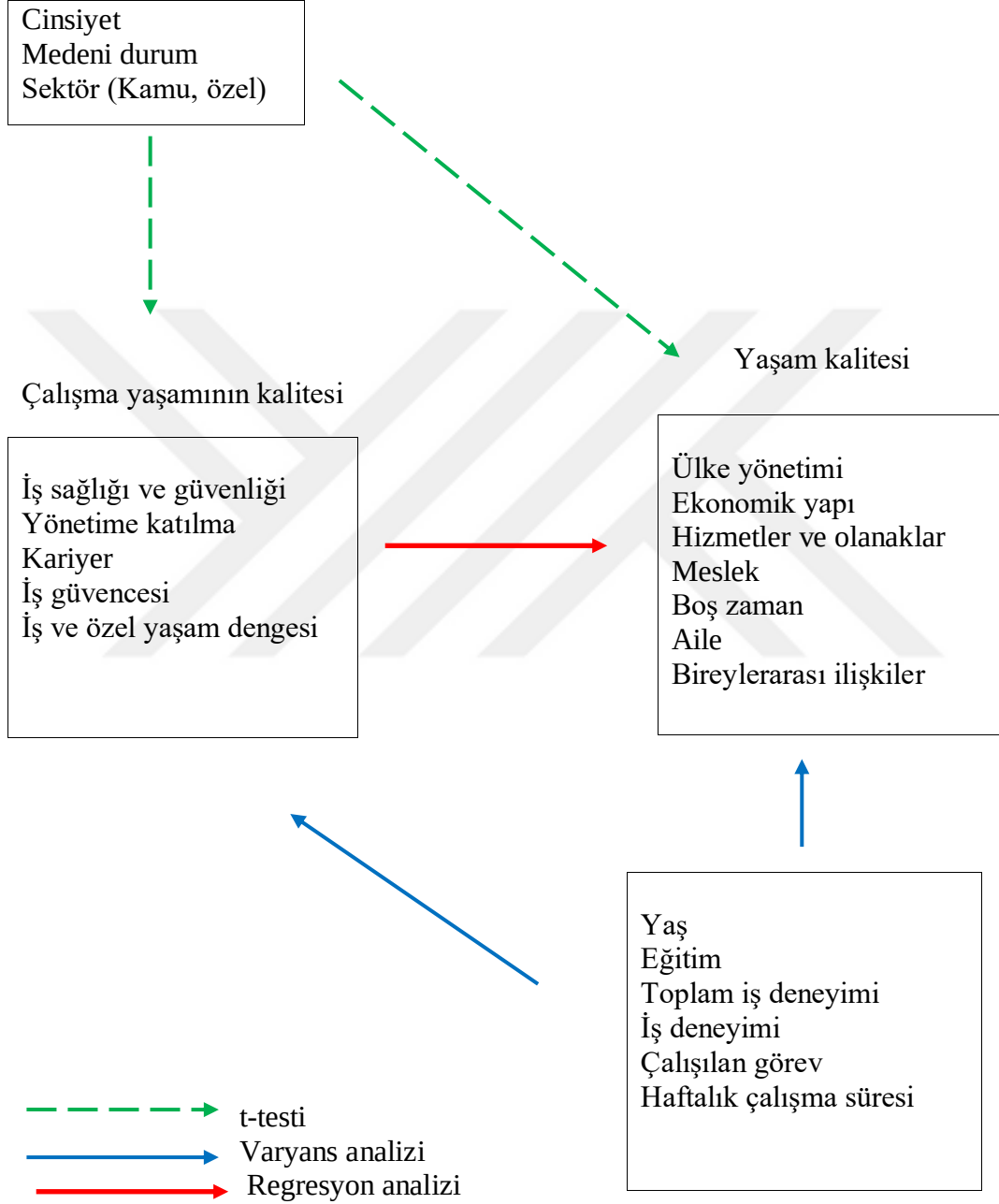
Anket maddelerinin katılımcılar tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ayrıca araştırmacı tarafından ölçülmek istenen bilgileri ölçebilme yeterliliğine sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir.

Pilot çalışma ile yeterli bir güvenirliliğe ulaşılması neticesinde araştırmanın yapılabilirliğine karar verilmiş ve diğer istatistiksel hesaplamalar gerçekleştirilerek sonuca ulaşılmıştır.

Araştırma da kullanılan istatistiksel hesaplamalarda ise SPSS 22.0 ve Amos 16.0 paket programlarından yararlanılarak, t-testi, ANOVA testi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Literatürde gerçekleştirilen çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi ile ilgili ayrıntılı incelemeler neticesinde oluşturulan araştırmanın kavramsal modeline Şekil 3.1’ de yer verilmektedir.



Şekil 3.1. Araştırmanın kavramsal modeli

Araştırma ile ilgili gerekli analizlerin yapılabilmesi amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

1. Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
2. Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
3. Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
4. Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
5. Sektör (kamu, özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
6. Sektör (kamu, özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
7. Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
8. Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
9. Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
10. Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
11. Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
12. Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
13. İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
14. İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
15. Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.

16. Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
17. Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
18. Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yaşam kalitesi düzeyleri farklılık göstermektedir.
19. Bankacılık sektörü çalışanlarının çalışma yaşamının kalitesi düzeyleri ile yaşam kalitesi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Türkiye genelinde 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla bankacılık sektöründe 200.886 çalışan görev yapmaktadır ve Eskişehir il merkezinde yer alan 24 bankanın 131 şubesinde çalışan 1758 birey ise araştırmanın ulaşılabilir evrenini oluşturmaktadır.

Araştırma devam ederken Türkiye Bankalar Birliği tarafından yayınlanan sonuçlara göre, Türkiye genelinde 30 Haziran 2018 tarihi itibarıyla banka sayısı 47, şube sayısı 10.536 ve personel sayısı ise 193.815 olarak belirtilmiştir. Bu sonuçlara göre yukarıda belirtilen iki tarih arasında istihdamın 7071 çalışan oranında azaldığı gözlenmektedir.

Ekonomik boyutunun yüksek olması, zaman darlığı ve bankacılık sektörünün iş miktarı bakımından yoğun bir sektör olması nedeniyle araştırmanın örneklemi, Kasım 2015-Haziran 2016 tarihleri arasında anketi cevaplamayı kabul eden 550 adet çalışandan oluşturulması hedeflenmiştir. Bunlardan 300 çalışan ankete katılmış, eksik veya doğru doldurulmama nedeni ile bir kısmı elenerek 226 çalışandan elde edilen veri değerlendirilmeye alınmıştır. Fakat çalışmada analize uygunluğu bakımından 180 sektör çalışanından elde edilen veriler kullanılarak araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur. Örneklem tekniği olarak basit rastlantısal örneklem tekniği kullanılmıştır. Çünkü basit rastlantısal örneklem tekniği popülasyondaki (evrendeki) tüm unsurların dikkate alındığı ve her bir unsurun konu olarak seçilmesinin eşit şansa sahip olması (Narehan vd., 2014, s. 28) nedeniyle araştırmaya en uygun teknik olarak seçilmiştir. Araştırmanın örneklem hesaplaması aşağıdaki gibi gerçekleştirilmiştir. Burada basit rastlantısal örneklem türünde dağılımın homojen olduğu varsayıldığından p değerine 0,90 verilerek benzerlik değeri artırılmış, q değerine ise 0,10 değeri verilerek farklılık değeri azaltılmış ve sonuca ulaşılmıştır.

Hesaplama neticesinde bu çalışma için yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşıldığı gözlenmiştir.

$N = 1758$ (Evrendeki birey sayısı)

$n = ?$ (Örnekleme alınacak birey sayısı)

$p = 0.90$ (İncelenecek olayın görüş sıklığı, olasılığı)

$q = 0.10$ (İncelenecek olayın görülme sıklığı, $1-p$)

$t = 1.96$ (Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer)

$d = 0.05$ (Olayın görülme sıklığına göre yapılmak istenen $\pm$ sapma olarak simgelenmiştir)

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q} = \frac{1758 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,90 \cdot 0,10}{(0,05)^2 \cdot (1758-1) + (1,96)^2 \cdot 0,90 \cdot 0,10} = 128 \text{ kişi} \quad (3.1)$$

3.3. Veri Toplama Tekniği ve Analizi

Sektör çalışanlarının çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeylerini ortaya koyabilmek amacıyla yapılan bu çalışmada, veri toplama tekniği olarak kullanılan anket yöntemi kapsamında oluşturulan anket formu, üç bölümden meydana getirilmiştir. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesini amaçlayan maddelere yer verilmiştir. İkinci bölümde çalışma yaşamının kalitesi düzeyini ölçen, üçüncü bölümde ise yaşam kalitesi düzeyini ölçen anket maddelerine yer verilmiştir.

İkinci bölümde çalışma yaşamının kalitesini ölçmek amacıyla İsmail Kaya (2012)'nin tez çalışmasında kullanmış olduğu 53 maddelik ölçekten yararlanılmıştır. 5'li likert tipinde olan ölçek "Kesinlikle katılmıyorum"dan "Kesinlikle katılıyorum"a kadar seçenek sunmaktadır. Üçüncü bölümde yaşam kalitesi ölçeği için ise Emine Özmete (1997)'nin tez çalışmasında yer alan 72 maddelik ölçek kullanılmıştır. 5'li likert tipinde olan ölçek "Çok tatmin edici"den "Hiç tatmin edici değil"e kadar seçenekler sunmaktadır.

Verilerin analizi için ise açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, t-testi, tek yönlü varyans analizi, Pearson korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Söz konusu analizlerin uygulanabilmesi için SPSS 22.0 ve Amos 16.0 paket programlarından yararlanılmıştır.

Yaşam kalitesi ölçeğinin belirlenebilmesi için yapılan literatür incelenmesinde yaygın olarak kullanılan iki ölçeğin söz konusu olduğu görülmüştür. İlki Lavalley vd., (2007)'e ait olan tek boyutlu 5 maddeli, 7'li likert tipinde yaşam memnuniyeti ölçeği (Akin ve Yalnız, 2015, ss. 95-102), bir diğeri ise Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen tek faktörlü, 5 maddeli, 7'li likert tipine sahip yaşam doyumu ölçeği (Dağlı ve Baysal, 2016, ss. 1250-1262) dir. Bu çalışmada Özmete (1997)'nin tez çalışmasında yer alan yaşam kalitesi ölçeğinin seçilmesinde en büyük etken faktör sayısının fazla olması ve daha kapsamlı bir çalışmanın gerçekleştirilebileceği düşüncesidir. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin seçiminde literatürde çok çeşitli ölçeklerin varlığı söz konusu iken, yaşam kalitesi ölçeği ile ilişkilendirilebilecek boyutlarının var olması nedeniyle Kaya (2012)'nin tez çalışmasında kullanmış olduğu ölçek tercih edilmiştir.

3.3.1 Normallik analizi

Çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin geçerlilik analizlerinin (açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi) öncesinde verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için normallik testi yapılmıştır. Normallik testi neticesinde verilerin normal dağılmadığı görülmüş olup, 226 gözlemden oluşan veri setinden normal dağılımı bozan gözlemlerin çıkartılması söz konusu olmuştur. Son haliyle veri seti 180 gözlemden oluşturulmuştur. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeği için elde edilen normallik testi sonuçları Tablo 3.1'de sunulmuştur. Verilerin normal dağılımı için George ve Mallery (2010)'e göre -2 ile + 2 aralığında olması gereken Skewness ve Kurtosis değerleri dikkate alınmıştır. Tablo 3.1'de yer alan tüm anket maddelerinin -2 ile +2 aralığında olması sebebiyle çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait verilerin normal dağılımı söz konusu olduğundan açıklayıcı faktör analizinin yapılabilirliğine karar verilmiştir.

Tablo 3.1. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları

	Skewness	Kurtosis
1.Çalıştığım işletmedeki fiziksel koşullar (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) genel olarak yeterlidir.	-,860	,512
2.Çalışma alanlarında hijyen kurallarına önem verilmektedir.	-,766	,1689.
3.İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır..	,040	-1,022
4.İşimde kimyasal maddelerden veya radyasyondan kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır.	,107	-1,287
5.İşimde, iş kaynaklı (stres, iş yükü, aşırı yorgunluk vb.) psikolojik rahatsızlık riski vardır.	-,870	,262
6.İşimde, enfeksiyon hastalığı riski vardır.	-,260	-,960
7.Çalıştığım işletmede çalışma saatleri çok uzundur.	-,501	,104
8.Bu kadar uzun çalışma saatlerinin olduğu bir ortamda özel yaşamdan bahsedilemez.	-,289	-,332
9.İşin başlama ve bitiş saatleri, yönetim tarafından çok katı bir şekilde ayarlanıyor.	,037	-,437
10.Vardiyalı çalışma biçimi, yaşam dengemi ve sağlığımı olumsuz yönde etkilemektedir.	-,169	-,712
11.Dinlenme molaları, çalışma saatlerine göre yeterlidir.	-,426	,205
12.Uzun çalışma saatleri ve düzensiz vardiyalar, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki oluşturmaktadır.	-,613	,179
13.Çalışma saatleri günlük dört vardiya, tatil günleri ise haftada iki gün olmalıdır.	-,409	-,007
14.Çalışma ortamındaki teknolojik araç ve gereçleri (bilgisayar, telefon, faks, internet vb.) yeterli oranda kullandığımı inanıyorum	-,726	,767
15.İşimle ilgili tüm teknolojik donanıma sahibim.	-,257	-,651
16.İşletmedeki yeni teknoloji içeren makinelerin kullanılması, performansına olumlu etki yapmaktadır.	-,198	-,809
17.Teknoloji içeren makinelerin kullanılması için gerekli ve yeterli eğitimi aldım.	-,797	,901
18.Teknolojik gelişmeler, çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik kazandırmaktadır.	-,308	-,482
19.Bu işletmede çalışanlar olarak, işi etkileyen kararların alınmasına katılma olanağımız var	-,455	,655
20.İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir.	-,430	-,118
21.Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir	-,300	,063
22.İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum.	-,379	,318
23.Yönetim tarafından alınan kararlara katılmak, çalışanların motivasyon ve performansını artırmaktadır.	-,182	-,539
24.Bu işletmede, çalışanlara işleriyle ilgili sorunları çözme imkânı verilmektedir	-,108	-,239
25.Öğrenim düzeyime ve yaptığım işe göre değerlendirdiğimde, aldığım ücretin yeterli ve adaletli olduğunu düşünüyorum.	-,446	-,895
26.Bu işletmede, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	-1,033	,804
27.İşletmemizde üst yönetim, çalışan performansını ödüllendirir ve yeterli geri bildirimde bulunur.	-,798	1,012
28.Bu işletmede, aldığım ücretin tatmin edici olduğunu düşünüyorum.	-,538	-,286
29.Bu işletmede ücretler adaletli bir şekilde dağıtmakta, eşit işe-eşit ücret verilmektedir	-,699	,177

Tablo 3.1. (Devam) Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları

30.Bu işletmede bahşişler (tipler), herkese eşit biçimde dağıtılmaktadır	-,272	-,240
31.Bu işletmede bireysel gelişim her zaman teşvik edilir.	-,440	-,332
32.Bu işletmede yürütmekte olduğum işler, yeni şeyler öğrenmemi gerektiriyor.	-,541	,182
33.Bu işletmede, tüm çalışanlar eşit bir şekilde hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanır.	-,231	-,361
34.Çalıştığım işletme, düzenli olarak hizmet içi eğitim programları uygulamaktadır	-,396	,168
35.İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir.	-,502	,166
36.İşimde ilerlemek ve daha iyi bir pozisyon elde etmek önemlidir	-,608	,309
37.İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir	-,273	-,212
38.Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır.	-,178	-,517
39.Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır.	-,357	-,147
40.Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansına olumlu olarak yansır.	-,322	-,335
41.Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum.	-,275	-,288
42.Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum	-,164	-,385
43.Aile yaşantım (ev sorunları, aile bireyleriyle ilgilenmek vb.) ben çalışırken işimi (mesaiye geç kalma, işe konsantre olamama vb.) etkiliyor	-,262	-,592
44.İşimin koşulları (çalışma saatleri, fazla mesai, çalışma saatleri dışında da işle ilgilenme vb.) aile yaşamımı (ev sorunlarını ihmal etme, aile bireyleriyle yeterince ilgilenememe vb.) etkiliyor.	-,389	-,380
45.Özel sorunlarımdan işim etkileniyor.	-,263	-,558
46.İşim, özel yaşamımı daha zor hale getiriyor.	-,483	,024
47.İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir.	-,096	-,075
48.İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir.	-,419	,036
49.Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir.	-,379	,042
50.Herhangi bir sendikaya ya da derneğe üye olmak istediğimde, çalıştığım kurum bunun önüne bir engel koymaz	-,129	-,054
51.Sendikaların sundukları yarar ve hizmetler, işgörenlerin sendikaya üye olmalarını özendirir	-,444	-,337
52.Sendikalaşma, daha düşük işten ayrılma oranları ve daha rasyonel yönetim politikaları ile verimliliğe olumlu etki edebilir.	-,646	,062
53.Her işgören sendikal faaliyetlerden yararlanmalıdır.	-,582	,000

Yaşam kalitesi ölçeğine ait veriler için normallik dağılımının söz konusu olup olmadığını belirleyebilmek için normallik analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 3.2’de gözlenebildiği gibi anket maddelerinin tümü için Skewness ve Kurtosis değerlerinin -2 ile + 2 aralığında olması nedeniyle normal dağılımın söz konusu olduğu, bu sebeple de yaşam kalitesi ölçeği için açımlayıcı faktör analizinin yapılabilirliğine karar verilmiştir.

Tablo 3.2. Yaşam kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları

	Skewness	Kurtosis
1.Hükümet(iktidar)’ ın faaliyetleri	-,128	-,609
2.Ordu, emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri	-,023	-,636
3.Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet	-,172	-,827
4.Yerel yönetim etkinlikleri	,213	-,685
5.Ülkedeki ücret ve gelir dağılımı	-,571	-,273
6.Ülkedeki kadın ve erkek işgücünün istihdamı	-,319	-,642
7.Halktan alınan vergilerin dağılımı ve zamanı	-,597	-,284
8.Yiyecek, giyecek ve konut gibi temel yaşamsal ihtiyaçların karşılanması	-,252	-,724
9.Ailenin mevcut gelir miktarı	-,410	-,197
10.İş güvencesi ve sigorta ödemeleri	-,200	-,595
11.Konut, araba, mobilya eğlence v.b. konulardaki mevcut yaşam standardınız.	,060	-,907
12.Tasarruf ve yatırımlarınızın miktarı ve yeterliliği	-,171	-,556
13.Aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği	-,038	-,747
14.Doğal çevrenin ve kaynakların korunması	-,376	-,782
15.Yaşadığınız ilin sosyo- kültürel yönden yeterliliği	-,168	-1,065
16.Doktor poliklinik ve hastane gibi sağlık hizmetleri	,003	-,910
17.Çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi	,043	-1,156
18.Market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yetersizliği	,241	-,921
19.Boya, badana ve onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin yeterliliği	,222	-,794
20.İlde bulunan ilkokul,orta dereceli okullar ve yüksek öğrenim kurumlarının varlığı ve eğitim yönünden yeterliliği	,164	-1,022
21.Mesleğiniz ile ilgili düşünceleriniz	,140	-,746
22.İş arkadaşlarınızla işbirliği ve ilişkileriniz	,547	-,469
23.İş yerinde sorumlu olduğunuz işin niteliği	,523	-,514
24.İşinizi yapabilmek için gerekli ekipman,bilgi ve yönetimin yeterliliği	,713	-,393
25.Çalışma ortamı, fiziksel çevre	,550	-,380
26.Ek ödemelerin (mesai) yeterliliği	,278	-,666
27.Çalışma saatlerinin esnekliği	,016	-,692
İşinizin kendinize olan saygınıza olumlu etkisi	,269	-,587
28.Komşuluk yaptınız aileler ya da bireylerin sayısı	,249	-,557
29.Komşularınızla görüşme sıklığınız	,137	-,770
30.Komşuluk ilişkilerinizdeki güven	,264	-,663
31.Arkadaş çevreniz ve dostlarınız	,357	-,409
32.Arkadaşlarınızla birlikte geçirdiğiniz zaman ve yaptığınız faaliyetler	,164	-,800
33.Sosyal çevrenizde bulunan bireylerin sayısı	,307	-,657
34.Samimi arkadaşlarınız hakkında bildiklerinizin yeterliliği	,216	-,812
35.Yaşadığınız konutun büyüğü	,230	-,604
36.Konutun çevresinde bulunan park, oyun bahçesi gibi alanların yeterliliği	,227	-,739
37.Konutun iş,okul,alışveriş merkezlerine v.b konuta yakınlığı	,578	-,161
38.Yalnız kalmak istediğinizde konutun size sağladığı gizliliği	,076	-,595
39.Günlük olarak yaptığınız ev işlerinin miktarı	,117	-,265

Tablo 3.2. (Devam) Yaşam kalitesi ölçeğine ait normallik testi sonuçları

40.Ailenizle ya da arkadaşlarınızla geçirdiğiniz zamanın miktarı	-,075	-,457
41.Eğlence ya da spor gibi yapmak istediğiniz ve hoşlandığınız faaliyetlerin sıklığı	-,088	-,419
42.Dinlenmek için kendinize ayırdığınız boş zaman miktarı	,024	-,506
43.Aile yaşamınızın tatmin ediciliği	,335	-,734
44.Her konuda ailenizden aldığınız destek	,452	-,615
45.Aile yaşamınıza eşinize evliliğinize ve çocuklarınıza verdiğiniz önem	,496	-,627
46.Planladığınız faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumunuz	,377	-,536
47.Aile sorumluluklarınızı yerine getirme düzeyiniz	,404	-,570
48.Anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile büyükleri ile olan ilişkileriniz	,424	-,629
49.Genel anlamda kendiniz le ilgili düşünceleriniz	,359	-,580
50.Yaşamınızdaki başarılar ve bu başarılarınızın yoğunluğu	,245	-,632
51.Yaşamınızdaki hoşlanmadığınız şeyleri değiştirebilme durumunuz	,152	-,157
52.Çalıştığınız işin kendi ilgilerinize yönelik olması	,137	-,403
53.Sağlık durumunuz	,490	-,227
54.Uyku düzeniniz	,392	-,287
55.Yaptığınız spor faaliyetlerinin sıklığı	,143	-,658
56.Yaşamınızdaki eğlencenin yoğunluğu	,267	-,347
57.Hoşlandığınız ya da güzel şeylere sahip olma durumunuz	,443	-,418
58.Farklı ilgilerinizin günlük yaşamınızdaki düzeyi	,022	-,124
59.Yaşamınızı ve kendinizi geliştirme durumunuz	-,096	-,255
60.Kendi iç dünyanızdaki güzelliklerin ve hayallerin yoğunluğu	,086	-,035
61.Bağımsızlığınız ya da özgürlüğünüz – yapmak istediğiniz şeyleri yapabilme düzeyiniz	,162	-,294
62.Samimiyetiniz ve güvenirliliğiniz	,488	-,489
63.İnancınız ve dininiz	,410	-,457
64.Dininizi yaşamınızla bütünleştirebilme durumunuz	,194	-,496
65.Kendinizi baskı altında hissetmediğiniz durumların yoğunluğu	-,030	-,031
66.Çevrenizdeki diğer bireylerle uyumunuz	,320	-,564
67.Çevrenizdeki diğer bireylerin sizi kabul edebilme düzeyi	,241	-,662
68.İnsan ilişkilerinde gösterdiğiniz saygı	,389	-,570
69.Çevrenizdeki diğer bireylerin size gösterdikleri saygı ve taktır	,197	-,705
70.Davranışlarındaki dürüstlük	,588	-,342
71.Yardımseverliğiniz	,641	-,196
72.Çevrenizdeki diğer bireylerin yaşamına katkıda bulunma düzeyiniz	,394	-,336

3.3.2. Açımlayıcı faktör analizi

Araştırmanın geçerlilik analizi kapsamında çalışma yaşamının kalitesi ölçeği için gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3.3’de yer almaktadır. Açımlayıcı faktör analizi gözlenen her bir değişkenin diğer bir ifade ile anket maddelerinin ait oldukları grupları ve o grubu temsil edebilme düzeyini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilmektedir (Demir, 2011, s. 458).

Açımlayıcı faktör analizinin yapılabilirliğine karar verebilmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri dikkate alınmaktadır. 0 ile 1 arasında değer alabilen KMO değerinin analizlerde 0,50'den yukarı değer alması beklenmektedir. KMO değeri analizler için yeterli örnekleme sahip olup olunmadığını göstermektedir. KMO değerinin 0,50'den düşük olması ise daha fazla anket katılımcısına diğer bir ifade ile gözleme ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Araştırmada çalışma yaşamının kalitesi ölçeği için KMO değeri 0,788 olarak elde edilmiştir ve açımlayıcı faktör analizinin yapılabilirliğine karar verilmiştir. Ayrıca kestirim metodu olarak Maximum Likelihood kullanılmış ve Varimax döndürme seçeneği tercih edilmiştir. Faktör yükü 0.30'dan az olan değişkenler analize dâhil edilmemiştir. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin faktör analizi neticesinde 5. 9. 11. 13. 26. 36. ve 50. anket maddeleri çıkarılmıştır ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.3'de sunulmuştur. Burada katılımcıların 5. madde olan "işimde iş kaynaklı (stres, işyükü, aşırı yorgunluk vb.) psikolojik rahatsızlık riski vardır" maddesini ne ofis ortamı şartlarını ele alan 1. ve 2. maddeler ile ne de kaza yaralanma ve hastalık ile ilgili 3. 4. ve 6. maddeler ile aynı faktör altında toplamadığı görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların çalışma saatleri faktörü altında 9. (işin başlama ve bitiş saatleri yönetim tarafından çok katı bir şekilde ayarlanıyor), 11. (dinlenme molaları çalışma saatlerine göre yeterlidir) ve 13. maddeleri (çalışma saatleri günlük sekiz saat, tatil günleri de haftada iki gün olmalıdır) 7. 8.10. ve 12. maddeler ile bir grupta toplanamadığı gözlenmektedir. Bunun nedeni olarak işin başlama bitiş saatleri, dinlenme molası ve tatil günlerinden ziyade katılımcıların çalışma saatlerinin uzunluğu yönündeki sıkıntılara vurgu yapmak istemeleri olabilir. Yine katılımcıların 26. maddeyi (bu işletmede ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır) ücret faktörü altında 25. 27. 28. 29. ve 30. maddeler ile bir arada toplayamamasının sebebi olarak bu yönde herhangi bir kaygısının olmamasına rutin bir düzenin oluşturulduğuna bağlanabilir. Diğer taraftan kariyer faktörü altında 36. maddeyi (işimde ilerlemek daha iyi bir pozisyon elde etmek önemlidir) diğer maddeler olan 35. 37. ve 38. maddeler ile bir araya toplayamamasının sebebi, 36. maddenin işe yönelik diğer üç maddenin ise örgüte yönelik olması olarak ifade edilebilir. Yine katılımcıların sendikal faaliyetler faktörü altında örgüte yönelik olan 50. maddeyi (herhangi bir sendikaya ya da derneğe üye olmak istediğimde çalıştığım kurum buna engel olmaz) sendikanın yararlarına ve faaliyetlerine yönelik olan 51. 52. ve 53. maddeler ile bir arada toplayamamasının sebebi olarak belirtilebilir.

Tablo 3.3’de yer alan faktörler, yapının tamamını %62 oranında açıklarken, en yüksek açıklanan varyans oranına sahip olan faktör ise yönetime katılma (tek başına toplam varyansın 14.259’unu açıklayan) faktörüdür. Bu sonuç ile yönetime katılma faktörü çalışma yaşamının kalitesi ölçeği için katılımcıların en önemli gördüğü faktör olarak ifade edilebilir ve diğer faktörlere göre birincil öneme sahip olan bir konumdur. Yönetime katılma faktörü altında yer alan maddeler olan, üst yönetimin, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içinde olması, çalışanların fikir ve önerilerine önem veriliyor olması, işlerini yaparken kendi fikirlerini ve çalışma yöntemlerini uygulayabiliyor olmaları, banka çalışanlarının çalışma yaşamlarında en önemsedikleri konu olarak belirlenmiştir. Diğer önemsedikleri konular ise sırasıyla iş ve özel yaşam dengesi (tek başına toplam varyansın 9.005’ini açıklamaktadır), teknoloji kullanımı (tek başına toplam varyansın 7,082’ini açıklamaktadır), iş ve özel yaşam dengesi (tek başına toplam varyansın 6,314’ini açıklamaktadır), sendikal faaliyetler (tek başına toplam varyansın 4.974’ini açıklamaktadır), iş güvencesi (tek başına toplam varyansın 4,490’ini açıklamaktadır), iş sağlığı ve güvenliği (tek başına toplam varyansın 4,082’ini açıklamaktadır), iş sağlığı ve güvenliği (tek başına toplam varyansın 3,266’ini açıklamaktadır), ücret (tek başına toplam varyansın 2,117’ini açıklamaktadır), çalışma saatleri (tek başına toplam varyansın 1,763’ini açıklamaktadır), kariyer (tek başına toplam varyansın 1,735’ini açıklamakta)’dır.

Tablo 3.3. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları (N=180)

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Faktör 1: İş ve özel yaşam dengesi		9,005
47.İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir	,608	
48.İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir	,988	
49.Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir	,558	
Faktör 2: Fiziksel çalışma koşulları		13,837
1.Çalıştığım işletmedeki fiziksel koşullar (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam,çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) genel olarak yeterlidir.	,976	
2.Çalışma alanlarında hijyen kurallarına önem verilmektedir.	,742	

Tablo 3.3. (Devam) *Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları (N=180)*

Faktör 3: Sendikal faaliyetler		18,811
51.Sendikaların sundukları yarar ve hizmetler, işgörenlerin sendikaya üye olmalarını özendirebilir	,873	
52.Sendikalaşma, daha düşük işten ayrılma oranları ve daha rasyonel yönetim politikaları ile verimliliğe olumlu etki edebilir.	,985	
53.Her işgören sendikal faaliyetlerden yararlanmalıdır	,826	
Faktör 4: Yönetime katılma		33,070
19.Bu işletmede çalışanlar olarak, işi etkileyen kararların alınmasına katılma olanağımız var	,667	
20.İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir.	,584	
21.Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir	,862	
22.İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum.	,891	
23.Yönetim tarafından alınan kararlara katılmak, çalışanların motivasyon ve performansını artırmaktadır.	,547	
24.Bu işletmede, çalışanlara işleriyle ilgili sorunları çözme imkânı verilmektedir	,648	
Faktör 5: Teknoloji kullanımı		40,152
14.Çalışma ortamındaki teknolojik araç ve gereçleri (bilgisayar, telefon, faks, internet vb.) yeterli oranda kullandığıma inanıyorum	,634	
15.İşimle ilgili tüm teknolojik donanıma sahibim.	,878	
16.İşletmedeki yeni teknoloji içeren makinelerin kullanılması, performansıma olumlu etki yapmaktadır.	,793	
17.Teknoloji içeren makinelerin kullanılması için gerekli ve yeterli eğitimi aldım.	,499	
18.Teknolojik gelişmeler, çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik kazandırmaktadır.	,772	
Faktör 6: İş ve özel yaşam dengesi		46,466
43.Aile yaşantım (ev sorunları, aile bireyleriyle ilgilenmek vb.) ben çalışırken işimi (mesaiye geç kalma, işe konsantre olamama vb.) etkiliyor.	,728	
44.İşimin koşulları (çalışma saatleri, fazla mesai, çalışma saatleri dışında da işle ilgilenme vb.) aile yaşamımı (ev sorunlarını ihmal etme, aile bireyleriyle yeterince ilgilenememe vb.) etkiliyor.	,889	
45.Özel sorunlarımdan işim etkileniyor.	,633	
46.İşim, özel yaşamımı daha zor hale getiriyor.	,813	
Faktör 7: İş güvencesi		50,956
39.Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır.	-,704	
40.Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansıma olumlu olarak yansır.	-,815	
41.Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum.	-,818	
42.Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum	-,658	

Tablo 3.3. (Devam) *Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları (N=180)*

Faktör 8: hizmet içi eğitim		54,011
31.Bu işletmede bireysel gelişim her zaman teşvik edilir.	-,365	
32.Bu işletmede yürütmekte olduğum işler, yeni şeyler öğrenmemi gerektiriyor.	-,360	
33.Bu işletmede, tüm çalışanlar eşit bir şekilde hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanır.	-,798	
34.Çalıştığım işletme, düzenli olarak hizmet içi eğitim programları uygulamaktadır	-,851	
Faktör 9: fiziksel çalışma koşulları		57,277
3.İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır..	,527	
4.İşimde kimyasal maddelerden veya radyasyondan kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır.	,525	
6.İşimde, enfeksiyon hastalığı riski vardır.	,608	
Faktör 10:Ücret		59,394
25.Öğrenim düzeyime ve yaptığım işe göre değerlendirdiğimde, aldığım ücretin yeterli ve adaletli olduğunu düşünüyorum.	610	
27.İşletmemizde üst yönetim, çalışan performansını ödüllendirir ve yeterli geri bildirimde bulunur.	,604 ,833	
28.Bu işletmede, aldığım ücretin tatmin edici olduğunu düşünüyorum.		
29.Bu işletmede ücretler adaletli bir şekilde dağıtmakta, eşit işe-eşit ücret verilmektedir	,750 ,530	
30.Bu işletmede ödüllendirmeler, herkese adil biçimde yapılmaktadır.		
Faktör 11:Kariyer		61,129
35.İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir.	-,536	
37.İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir	-,582	
38.Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır.	-,643	
Faktör 12: Çalışma saatleri		62,892
7.Çalıştığım işletmede çalışma saatleri çok uzundur.	-,557	
8.Bu kadar uzun çalışma saatlerinin olduğu bir ortamda özel yaşamdan bahsedilemez.	-,621	
10.Uzun çalışma biçimi, yaşam dengemi ve sağlığımı olumsuz yönde etkilemektedir.	-,424	
12.Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki oluşturmaktadır.	-,405	

KMO değeri: 0,788; Extraction method: Maximum Likelihood

Yaşam kalitesi ölçeği için gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonuçları ise Tablo 3.4’de yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara göre KMO değerinin 0.866 olması nedeniyle yaşam kalitesi ölçeği için açımlayıcı faktör analizinin yapılabilirliğine karar verilmiştir. Kestirim metodu olarak Maximum likelihood kullanılmış ve Varimax döndürme seçeneği tercih edilmiştir. Ayrıca faktör yükü 0.30’dan az olan değişkenler analize dahil edilmemiştir. Yaşam kalitesi ölçeğinden açımlayıcı faktör analizi

sonucunda çıkarılanlar 4. 5. 6. 14. 15. 20. 29. 30. 49. 50. maddeler olarak belirlenmiştir.

4. madde yerel yönetim faktörü altında tek madde olması ve 14. ve 15. maddelerin ise toplum faktörü altında olup ayrıca 20. maddenin eğitim faktörü altında tek madde olması, 29. ve 30. maddelerin ise komşuluk faktörü altında yer alarak diğer herhangi bir faktör altındaki maddeler ile toplanamaması nedeniyle analizden çıkartılmıştır. 5. madde (ülkedeki ücret ve gelir dağılımı) ile 6.madde (ülkedeki kadın ve erkek işgücünün istihdamı) ise ekonomik yapı faktörü altındaki diğer maddeler gibi bireysel değil, daha ülke geneline yönelik maddeler olması sebebiyle katılımcılar tarafından ekonomik yapı faktörü altında görülmemiş olabilir. 49. madde (genel anlamda kendiniz ile ilgili düşünceleriniz) ile 50. madde (yaşamınızdaki başarılar ve bu başarıların yoğunluğu) kendisi faktörü altındaki diğer faktörler ile bir arada toplanmaması nedeni olarak psikolojik sosyal veya sağlık alanında yaşamın tek bir alanına yönelik olmayarak yaşamlarının geneli hakkındaki düşüncelerine yönelik iki madde olması nedeniyle katılımcılar tarafından kendisi faktörü altında toplanmamış olabilir.

Tablo 3.4’de yer alan faktörler, yapının tamamını %72 oranında açıklarken, diğer bir ifade ile, bu faktörler yaşam kalitesi düzeyini %72 oranında açıklayabilirken, en yüksek açıklanan varyans oranına sahip olan aile (tek başına toplam varyansın % 31,588 ini açıklamakta olan) faktörüdür. Bu sonuç ile aile faktörünün yaşam kalitesi ölçeği için katılımcıların en önem verdiği konu olarak açıklanmaktadır. Aile faktörü içinde yer alan maddeler olan, aile yaşantısının tatmin ediciliği, her konuda aileden alınan destek, aile yaşantısına eşe, evliliğe ve çocuklara verilen önem, planlanan faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumu, aile sorumluluklarının yerine getirme düzeyi, anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile büyükleri ile olan ilişkiler gibi konular katılımcılar için yaşam kalitesinde birincil öneme sahip konular olarak belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bilgilere göre banka çalışanları tarafından önemsenen diğer konular sırasıyla ekonomik yapı (tek başına toplam varyansın %9,278’ini açıklamakta), bireylerarası ilişkiler (tek başına toplam varyansın %7,372’ini açıklamakta), kendisi (tek başına toplam varyansın %6,316’ini açıklamakta), hizmetler ve olanaklar (tek başına toplam varyansın %3,612’sini açıklamakta), meslek (tek başına toplam varyansın %2,999’unu açıklamakta), konut (tek başına toplam varyansın %2,456’sını açıklamakta), dostluk ve arkadaşlık (tek başına toplam varyansın %2,396’sını açıklamakta), ülke yönetimi (tek başına toplam varyansın %2,001’ini açıklamakta), kendisi (tek başına toplam varyansın

%1,583'ünü açıklamakta), boş zaman (tek başına toplam varyansın %1,233'ünü açıklamakta) dır.

Tablo 3.4. Yaşam kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları

Faktörler	Faktör yükleri	Açıklanan varyans
Faktör 1: Aile		31,588
43.Aile yaşamınızın tatmin ediciliği	,743	
44.Her konuda ailenizden aldığınız destek	,751	
45.Aile yaşamınıza eşinize evliliğinize ve çocuklarınıza verdiğiniz önem	,800	
46.Planladığınız faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumunuz	,722	
47.Aile sorumluluklarınızı yerine getirme düzeyiniz	,675	
48.Anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile büyükleri ile olan ilişkileriniz	,732	
Faktör 2: Ekonomik yapı		40,866
7.Halktan alınan vergilerin dağılımı ve zamanı	,435	
8.Yiyecek, giyecek ve konut gibi temel yaşamsal ihtiyaçların karşılanması	,459	
9.Ailenin mevcut gelir miktarı	,787	
10.İş güvencesi ve sigorta ödemeleri	,705	
11.Konut, araba, mobilya eğlence v.b. konulardaki mevcut yaşam standardınız.	,715	
12.Tasarruf ve yatırımlarınızın miktarı ve yeterliliği	,881	
13.Aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği	,971	
Faktör 3: Bireyler arası ilişkiler		48,238
68.İnsan ilişkilerinde gösterdiğiniz saygı	,625	
69.Çevrenizdeki diğer bireylerin size gösterdikleri saygı ve taktir	,579	
70.Davranışlarınızdaki dürüstlük	,877	
71.Yardımsaverliğiniz	,959	
72.Çevrenizdeki diğer bireylerin yaşamına katkıda bulunma düzeyiniz	,826	
Faktör 4: Kendisi		54,554
51.Yaşamınızdaki hoşlanmadığınız şeyleri değiştirebilme durumunuz	,616	
52.Çalıştığınız işin kendi ilgilerinize yönelik olması	,662	
53.Sağlık durumunuz	,622	
54.Uyku düzeniniz	,686	
55.Yaptığınız spor faaliyetlerinin sıklığı	,843	
56.Yaşamınızdaki eğlencenin yoğunluğu	,907	
57.Hoşlandığınız ya da güzel şeylere sahip olma durumunuz	,795	
58.Farklı ilgilerinizin günlük yaşamınızdaki düzeyi	,725	
59.Yaşamınızı ve kendinizi geliştirme durumunuz	,673	
60.Kendi iç dünyanızdaki güzelliklerin ve hayallerin yoğunluğu	,573	
61.Bağımsızlığınız ya da özgürlüğünüz – yapmak istediğiniz şeyleri yapabilme düzeyiniz	,508	

Tablo 3.4. (Devam) *Yaşam kalitesi ölçeğinin açımlayıcı faktör analizi sonuçları*

Faktör:5 Hizmetler ve olanaklar		58,166
16.Doktor poliklinik ve hastane gibi sağlık hizmetleri	,432	
17.Çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi	,356	
18.Market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yetersizliği	,417	
19.Boya, badana ve onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin yeterliliği	,364	
Faktör 6: Dostluk ve arkadaşlık		60,562
31.Arkadaş çevreniz ve dostlarınız	-,606	
32.Arkadaşlarınızla birlikte geçirdiğiniz zaman ve yaptığınız faaliyetler	-,631	
33.Sosyal çevrenizde bulunan bireylerin sayısı	-,858	
34.Samimi arkadaşlarınız hakkında bildiklerinizin yeterliliği	-,950	
Faktör 7: Meslek		63,561
21.Mesleğiniz ile ilgili düşünceleriniz	-,494	
22.İş arkadaşlarınızla işbirliği ve ilişkileriniz	-,667	
23.İş yerinde sorumlu olduğunuz işin niteliği	-,785	
24.İşinizi yapabilmek için gerekli ekipman,bilgi ve yönetimin yeterliliği	-,735	
25.Çalışma ortamı, fiziksel çevre	-,684	
26.Ek ödemelerin (mesai) yeterliliği	-,669	
27.Çalışma saatlerinin esnekliği	-,471	
28.İşinizin kendinize olan saygınıza olumlu etkisi	-,454	
Faktör 8: Konut		66,017
35.Yaşadığınız konutun büyüklüğü	-,664	
36.Konutun çevresinde bulunan park, oyun bahçesi gibi alanların yeterliliği	-,862	
37.Konutun iş,okul,alışveriş merkezlerine v.b konuta yakınlığı	-,830	
38.Yalnız kalmak istediğinizde konutun size sağladığı gizliliği	-,616	
39.Günlük olarak yaptığınız ev işlerinin miktarı	-,496	
Faktör 9: Ülke yönetimi		68,018
1.Hükümet (iktidar) in faaliyetleri	,941	
2.Ordu, emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri	,846	
3.Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet	,871	
Faktör 10: Bireyler arası ilişkiler		69,664
66. Çevrenizdeki diğer bireyler ile uyumunuz	-,652	
67.Çevrenizdeki diğer bireylerin sizi kabul edebilme düzeyi	-,700	
Faktör 11: kendisi		71,247
62.Samimiyetiniz ve güvenirliliğiniz	,441	
63.İnancınız ve dininiz	,719	
64.Dininizi yaşamınızla bütünleştirebilme durumunuz	,827	
65.Kendinizi baskı altında hissetmediğiniz durumların yoğunluğu	,463	
Faktör 12: Boş zaman		72,480
40.Ailenizle ya da arkadaşlarınızla geçirdiğiniz zamanın miktarı	-,527	
41.Eğlence ya da spor gibi yapmak istediğiniz ve hoşlandığınız faaliyetlerin sıklığı	-,587	
42.Dinlenmek için kendinize ayırdığınız boş zaman miktarı	-,580	

KMO değeri: 0,866; Extraction method: Maximum Likelihood

3.3.3. Doğrulayıcı faktör analizi

Çalışmanın teorik kısmında oluşturulan kavramsal modelin geçerliliğinin sağlanabilmesinde yapısal eşitlik modellerinden (YEM) biri olan doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Çünkü daha önce belirlenmiş bir modelin doğruluğu, doğrulayıcı faktör analizi aracılığıyla ortaya konulabilmektedir (Demir, 2011, s. 459). Ayrıca geliştirilen bir ölçeğin değişik evrenlerde geçerlilik ve güvenilirliğinin yapılması o ölçeği literatürde yaygın kullanılabilir hale gelmesini sağlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda doğrulayıcı faktör analizi bir ölçeğin yaygın kullanılabilir hale getirilmesinde, toplanan verilerden elde edilen sonuçlar ile teorik yapının uyumunu gösteren önemli bir yöntem olarak ifade edilmektedir (Çapık, 2014, s. 196).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) için önemli olan uyum iyiliği istatistiklerinin (Goodness-of-fit statistics) belirli seviyeler üzerinde olmasıdır. Literatürde çok çeşitli uyum iyiliği indekslerinin varlığı söz konusudur ve araştırmacılar tarafından genel kabul görmüş belirli indeksler mevcut değildir. Model uyumunda farklı indeksler diğer bir ifade ile farklı uyum ölçütleri yorumlamalara katılabilmektedir. Bu çalışmada kullanılan uyum iyiliği indeksleri ve normal değerlerine Tablo 3.5’de yer verilmiştir.

Tablo 3.5. Uyum iyiliği indeksleri ve normal değerleri (Çapık, 2014, s. 199; Dağlı ve Baysal, 2016, s. 1258)

İndeks	Normal değer	Kabul edilebilir değer
X^2/sd	<2	<5
RMR	<0,05	<0,08
NFI	>0,95	>0,90
CFI	>0,95	>0,90
RMSEA	<0,05	<0,08

Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla AMOS 16.0 paket programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş ve elde edilen değerlere Tablo 3.6’da yer verilmiştir.

Tablo 3.6. Çalışma yaşamının kalitesine ait uyum iyiliği indeksleri ve değerleri

Uyum iyiliği	Değerler
CMIN	148,620
DF	94
CMIN/DF	1,581
RMR	.056
NFI	.905
CFI	.962
RMSEA	.057

Aşağıda Tablo 3.7’de yer alan standart regresyon ağırlıkları incelendiğinde 1. 2. 7. 8. 10. 12. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 23. 24. 25. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 43. 44. 45. 46.

51. 52. 53. maddeler düşük faktör yüklerine sahip olmaları nedeniyle ölçekten çıkartılmaları söz konusu olmuştur. Faktör yükleri anket maddelerinin faktörler ile olan ilişkisini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla faktör yükü yüksek olan analizler istenilen uyum iyiliği indeks değerlerini de vermektedir. Bu çalışmada faktör yükü en küçük olandan başlamak üzere tek tek maddeler analizden çıkartılmış ve her defasında istenilen uyum iyiliği indeksleri elde edilene dek analiz tekrarlanmıştır.

Tablo 3.7. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait standart regresyon ağırlıkları

		Estimate (Kestirim)
ig42	<--- 1s.guv	,749
ig41	<--- 1s.guv	,880
ig40	<--- 1s.guv	,837
ig39	<--- 1s.guv	,786
k38	<--- Kariyer	,891
k37	<--- Kariyer	,804
k35	<--- Kariyer	,726
iyöyd47	<--- 1s.ozz	,830
iyöyd48	<--- 1s.ozz	,894
iyöyd49	<--- 1s.ozz	,624
yk20	<--- yon.kat	,755
yk21	<--- yon.kat	,953
yk22	<--- yon.kat	,826
fçk4	<--- Fck	,761
fçk3	<--- Fck	,690
fçk6	<--- Fck	,506

Yaşam kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliğini analiz edebilmek amacıyla AMOS 16.0 paket programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş ve kullanılan uyum iyiliği indeksleri ve sonuçlarına Tablo 3.8’de yer verilmiştir.

Tablo 3.8. Yaşam kalitesi ölçeğine ait uyum iyiliği indeksleri ve değerleri

Uyum iyiliği	Değerler
CMIN	374,064
DF	209
CMIN/DF	1,790
RMR	,055
NFI	,908
CFI	,957
RMSEA	,066

Yaşam kalitesi ölçeğine ait Tablo 3.9’da yer alan standart regresyon ağırlıkları incelendiğinde 7. 8. 9. 10. 16. 21. 26. 27. 28. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 43. 44.

51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 69. 72. maddeler düşük faktör yüklerine sahip olmaları nedeniyle ölçekten çıkartılmaları söz konusu olmuştur.

Tablo 3.9. Yaşam kalitesi ölçeğine ait standart regresyon ağırlıkları

| | | | Estimate
(Kestirim) |
|------|------|----------|------------------------|
| b3 | <--- | bos zam | ,871 |
| b2 | <--- | bos zam | ,895 |
| b1 | <--- | bos zam | ,858 |
| a8 | <--- | Aile | ,933 |
| a7 | <--- | Aile | ,842 |
| a6 | <--- | Aile | ,868 |
| bai3 | <--- | Bai | ,860 |
| bai5 | <--- | Bai | ,970 |
| bai6 | <--- | Bai | ,957 |
| üy1 | <--- | ulke.yo | ,928 |
| üy2 | <--- | ulke.yo | ,828 |
| üy3 | <--- | ulke.yo | ,886 |
| m5 | <--- | Meslek | ,846 |
| m4 | <--- | Meslek | ,904 |
| m3 | <--- | Meslek | ,907 |
| m2 | <--- | Meslek | ,876 |
| ho2 | <--- | hız.ola | ,784 |
| ho3 | <--- | hız.ola | ,829 |
| ho4 | <--- | hız.ola | ,950 |
| ey7 | <--- | eko.yapı | ,802 |
| ey8 | <--- | eko.yapı | ,918 |
| ey9 | <--- | eko.yapı | ,947 |
| a9 | <--- | Aile | ,942 |

3.4.4. Güvenilirlik analizi

Güvenilirlik analizi bir araştırmanın yapılıp yapılamayacağını gösteren ve geçerliliğin ön koşulu olan önemli bir göstergedir. Bu anlamda ilk olarak 35 gözlemde oluşan bir pilot çalışma uygulanmış ve bu pilot çalışmanın güvenilirlik analizi yapılarak katılımcılar tarafından anket maddelerinin doğru anlaşılıp anlaşılmadığı analiz edilmiştir ve pilot çalışmada yeterli güvenilirliğe ulaşılması nedeniyle de ana çalışmaya geçilmeye karar verilmiştir.

Aşağıda ilk olarak pilot çalışmanın güvenilirlik analizine yer verilmiş ve sonuçlar Tablo 3.10 ve Tablo 3.11’de sunulmuştur. Ana çalışmaya yönelik güvenilirlik analizlerine ise Tablo 3.12 ve Tablo 3.13’de yer verilmektedir.

Tablo 3.10’da verilen çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine ait Cronbach’s Alpha değerlerinin 0,718 ile 0,911 aralığında değiştiği gözlenmektedir.

Tablo 3.10. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları (N=35)

| Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait faktörler | Cronbach Alfa |
|---|---------------|
| Fiziksel çalışma koşulları = 6 madde | Alpha=,734 |
| Çalışma saatleri=7 madde | Alpha=,741 |
| Teknoloji kullanımı = 5 madde | Alpha=,848 |
| Yönetime katılma = 6 madde | Alpha=,911 |
| Ücret=6madde | Alpha=,870 |
| Hizmet içi eğitim = 4 madde | Alpha=,909 |
| Kariyer= 4 madde | Alpha=,847 |
| İş güvencesi =4 madde | Alpha=,829 |
| İş yaşamı ve özel yaşam dengesi= 7 madde | Alpha=,718 |
| Sendikal faaliyetler= 4 madde | Alpha=,736 |

Tablo 3.11’de verilen yaşam kalitesi faktörlerine ait Cronbach’s Alpha değerleri ise ,898 ile ,962 aralığında değişmektedir.

Tablo 3.11. Yaşam kalitesi ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları (N=35)

| Yaşam kalitesi ölçeğinin faktörleri | Cronbach Alfa |
|-------------------------------------|---------------|
| Ülke yönetimi = 3 madde | Alpha=,938 |
| Ekonomik yapı= 9 madde | Alpha=,898 |
| Hizmetler ve olanaklar =4 madde | Alpha=,858 |
| Meslek=8 madde | Alpha=,917 |
| Komşuluk= 3 madde | Alpha=,917 |
| Dostluk ve arkadaşlık= 4 madde | Alpha=,937 |
| Konut= 5 madde | Alpha=,883 |
| Boş zaman=3 madde | Alpha=,916 |
| Aile= 6 madde | Alpha=,962 |
| Bireyin kendisi=17 madde | Alpha=,953 |
| Bireylerarası ilişkiler=7 madde | Alpha=,959 |

Araştırma anketini oluşturan ölçeklerin iç tutarlılığının olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla Cronbach Alfa değerleri dikkate alınmaktadır. Bu nedenle ana çalışmaya ait çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin Cronbach Alfa değerleri hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ilişkin toplam Cronbach Alfa değeri ,862 olup ayrıca anket maddelerinin Cronbach Alfa değerleri Tablo 3.12’de sunulmuş ve değerlerin ,848 ile ,873 aralığında değiştiği gözlenmiştir. Sonuç olarak Cronbach Alfa değerlerinin ,70’den yüksek olması arzu edilen sonuç olduğundan çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin yeterli güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3.12. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,862 | 16 |

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır.. | 52,4500 | 74,472 | ,362 | ,863 |
| İşimde kimyasal maddelerden veya radyasyondan kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır. | 52,4944 | 74,888 | ,289 | ,869 |
| İşimde, enfeksiyon hastalığı riski vardır. | 52,1167 | 77,578 | ,195 | ,873 |
| İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir. | 51,6333 | 72,893 | ,621 | ,849 |
| Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir. | 51,6222 | 73,722 | ,594 | ,850 |
| İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum. | 51,5500 | 74,942 | ,527 | ,853 |
| İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir. | 51,5667 | 74,504 | ,511 | ,854 |
| İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir | 51,8111 | 72,333 | ,600 | ,849 |
| Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır. | 51,6611 | 73,086 | ,625 | ,849 |
| Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır. | 51,6111 | 72,373 | ,630 | ,848 |
| Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansına olumlu olarak yansır. | 51,4778 | 74,452 | ,546 | ,852 |
| Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum. | 51,5778 | 73,731 | ,574 | ,851 |
| Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum | 51,5278 | 74,854 | ,532 | ,853 |
| İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir. | 51,9056 | 72,879 | ,586 | ,850 |

Tablo 3.12. (Devam) *Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları*

| | | | | |
|--|---------|--------|------|------|
| İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir. | 51,8000 | 73,803 | ,534 | ,853 |
| Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir. | 51,6111 | 75,356 | ,474 | ,855 |

Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin toplam Cronbach Alfa değeri ,919 olarak bulunmuş ve anket maddelerinin Cronbach Alfa değerleri Tablo 3.13’de sunulmuştur. Tablo 3.13’e göre Cronbach Alfa değerlerinin ,913 ile ,921 aralığında değiştiği gözlenmiştir. Sonuç olarak Cronbach Alfa değerlerinin ,70’den yüksek olması arzu edilen sonuç olduğundan yaşam kalitesi ölçeğinin yeterli güvenilirliğe sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 3.13. *Yaşam kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları (N=180)*

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,919 | 23 |

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Hükümet(iktidar)’ ın faaliyetleri | 63,4667 | 192,194 | ,284 | ,921 |
| Ordu, emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri | 63,5944 | 190,745 | ,355 | ,920 |
| Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet | 63,4556 | 190,886 | ,325 | ,920 |
| Konut, araba, mobilya eğlence v.b. konulardaki mevcut yaşam standardınız. | 63,7833 | 184,104 | ,561 | ,916 |
| Tasarruf ve yatırımlarınızın miktarı ve yeterliliği | 63,5778 | 188,301 | ,438 | ,918 |
| Aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği | 63,5833 | 187,485 | ,470 | ,918 |
| Çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi | 63,7833 | 182,685 | ,540 | ,916 |
| Market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yetersizliği | 64,0833 | 182,066 | ,553 | ,916 |
| Boya, badana ve onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin yeterliliği | 63,9833 | 182,195 | ,572 | ,916 |
| İş arkadaşlarınızla işbirliği ve ilişkileriniz | 64,5111 | 180,765 | ,674 | ,914 |

Tablo 3.13. (Devam) *Yaşam kalitesi ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları (N=180)*

| | | | | |
|---|---------|---------|------|------|
| İş yerinde sorumlu olduğunuz işin niteliği | 64,4889 | 182,452 | ,683 | ,914 |
| İşinizi yapabilmek için gerekli ekipman,bilgi ve yönetimin yeterliliği | 64,5278 | 182,083 | ,685 | ,914 |
| Çalışma ortamı, fiziksel çevre | 64,5056 | 183,134 | ,667 | ,914 |
| Ailenizle ya da arkadaşlarınızla geçirdiğiniz zamanın miktarı | 64,1444 | 186,582 | ,473 | ,918 |
| Eğlence ya da spor gibi yapmak istediğiniz ve hoşlandığınız faaliyetlerin sıklığı | 64,0889 | 187,545 | ,435 | ,918 |
| Dinlenmek için kendinize ayırdığınız boş zaman miktarı | 64,0500 | 188,729 | ,388 | ,919 |
| aile yaşamınıza eşinize evliliğinize ve çocuklarınıza verdiğiniz önem | 64,6222 | 179,465 | ,636 | ,914 |
| Planladığınız faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumunuz | 64,4444 | 179,634 | ,671 | ,914 |
| Aile sorumluluklarınızı yerine getirme düzeyiniz | 64,5889 | 179,148 | ,724 | ,913 |
| Anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile büyükleri ile olan ilişkileriniz | 64,6500 | 178,799 | ,698 | ,913 |
| İnsan ilişkilerinde gösterdiğiniz saygı | 64,8222 | 183,801 | ,616 | ,915 |
| Davranışlarınızdaki dürüstlük | 64,8889 | 182,490 | ,623 | ,915 |
| Yardımseverliğiniz | 64,9222 | 183,033 | ,613 | ,915 |

Gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik analizleri neticesinde çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin 16 maddeden oluştuğu gözlenmiş ve bu maddeler Tablo 3.14’de sunulmuştur.

Tablo 3.14. *Çalışma yaşamının kalitesi ölçeği*

| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM, 5:KESİNLİKLE KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ | | | | | |
| 1. İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır. (zeminin kaygan olması, yüksekte ve büyük dolapların olması gibi) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. İşimde kimyasal maddelerden(keskin temizlik ürünlerinin kullanılması, çamaşır suyu gibi) veya radyasyondan (yayan birçok elektronik aletlerin varlığından) kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.İşimde, enfeksiyon hastalığı (grip, nezle gibi) riski vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Tablo 3.14. (Devam) *Çalışma yaşamının kalitesi ölçeği*

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| YÖNETİME KATILMA | | | | | |
| 1.İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KARİYER | | | | | |
| 1.İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| İŞ GÜVENCESİ | | | | | |
| 1.Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansına olumlu olarak yansır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| İŞ YAŞAMI VE ÖZEL YAŞAM DENGESİ | | | | | |
| 1.İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik analizleri neticesinde yaşam kalitesi ölçeğinin 23 maddeden oluştuğu gözlenmiş ve bu maddeler Tablo 3.15’de sunulmuştur.

Tablo 3.15 *Yaşam kalitesi ölçeği*

| | | | | | |
|--|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|
| ÜLKE YÖNETİMİ | Çok tatmin edici | Tatmin edici | Kararsızım | Tatmin edici değil | Hiç tatmin edici değil |
| 1.Hükümet (iktidar)’ in faaliyetleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Ordu, emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EKONOMİK YAPI | | | | | |
| 1.Konut, araba, mobilya eğlence v.b. konulardaki mevcut yaşam standartları. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Tasarruf ve yatırımlarınızın miktarı ve yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HİZMETLER VE OLANAKLAR | | | | | |
| 1.Çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Boya, badana ve onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin sunulduğu mağazaların yeterli | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Tablo 3.15 (Devam) Yaşam kalitesi ölçeği

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| MESLEK | | | | | |
| 1.İş arkadaşlarınızla işbirliği ve ilişkileriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.İş yerinde sorumlu olduğunuz işin niteliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.İşinizi yapabilmek için gerekli ekipman, bilgi ve yönetimin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Çalışma ortamı, fiziksel çevrenin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| BOŞ ZAMAN | | | | | |
| 1.Ailenizle ya da arkadaşlarınızla geçirdiğiniz zamanın miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Eğlence ya da spor gibi yapmak istediğiniz ve hoşlandığınız faaliyetlerin sıklığı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Dinlenmek için kendinize ayırdığınız boş zaman miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| AİLE | | | | | |
| 1.Aile yaşamınıza verdiği önem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Planladığınız faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Aile sorumluluklarınızı yerine getirme düzeyiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile bireyleri ile olan ilişkileriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| BİREYLERARASI İLİŞKİLER | | | | | |
| 1.İnsan ilişkilerinde gösterdiğiniz saygı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Davranışlarındaki dürüstlük | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Yardımseverliğiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. BULGULAR ve YORUM

4.1. Giriş

Çalışmanın bu bölümünde Eskişehir ili merkezindeki bankacılık sektörü çalışanlarının demografik özelliklerine göre sayısal ve yüzdesel dağılımlarına yer verilmiştir.

4.2. Bulgulara İlişkin Başlıklar

4.2.1. Sayısal ve yüzdesel dağılıma ait bulgular

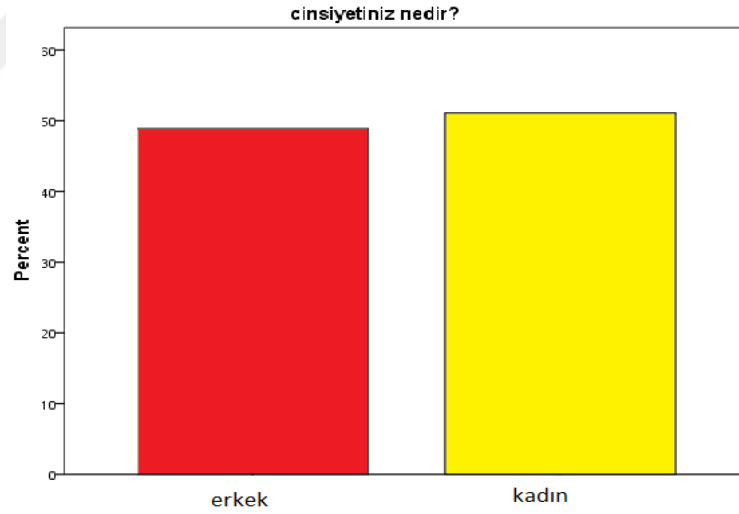
Katılımcıların demografik özelliklerine bağlı olarak yüzdesel dağılımları aşağıda yer almaktadır.

4.2.1.1. Cinsiyet

Katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiki bilgileri Tablo 4.1’de ve Şekil 4.1’de yer almaktadır. Katılımcıların 88’inin (%48,8) erkek, 92’sinin (%51,1) kadınlardan oluştuğu belirlenmiştir.

Tablo 4.1. Katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin istatistiksel değerleri

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (birikimli) Yüzde |
|-------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| Erkek | 88 | 48,9 | 48,9 | 48,9 |
| Kadın | 92 | 51,1 | 51,1 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



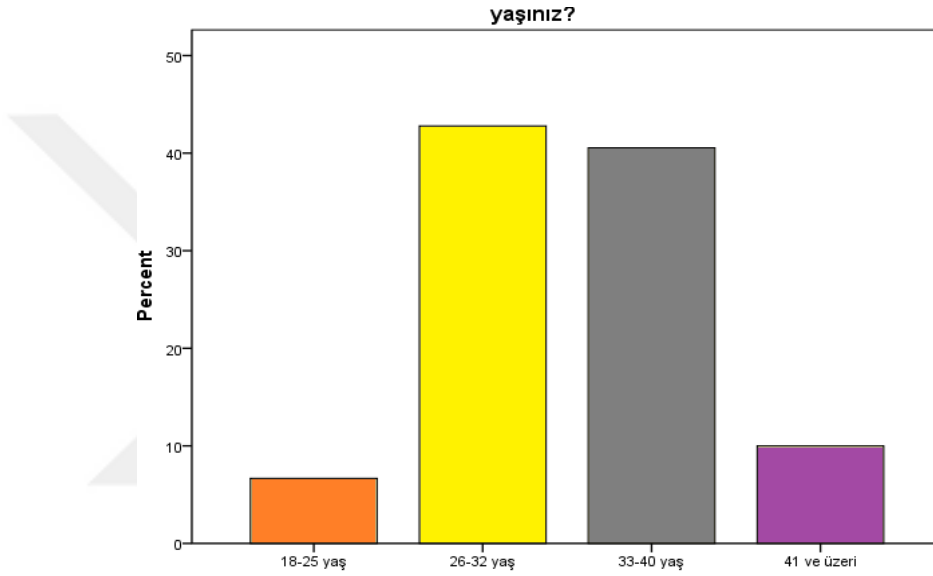
Şekil 4.1. Katılımcıların yüzde olarak cinsiyete göre dağılım grafiği

4.2.1.2. Yaş

Katılımcıların yaş aralıklarına göre istatistiki bilgileri Tablo 4.2’de ve Şekil 4.2’de verilmiştir. En küçük yaş aralığı olan 18-25 yaş aralığında 12 kişinin (%6,7), en yüksek yaş aralığı olan 41 ve üzeri yaş aralığının da ise 18 kişinin (%10) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.2. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (Birikimli) Yüzde |
|-----------------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| 18-25 yaş | 12 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| 26-32 yaş | 77 | 42,8 | 42,8 | 49,4 |
| 33-40 yaş | 73 | 40,6 | 40,6 | 90,0 |
| 41 ve üzeri yaş | 18 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



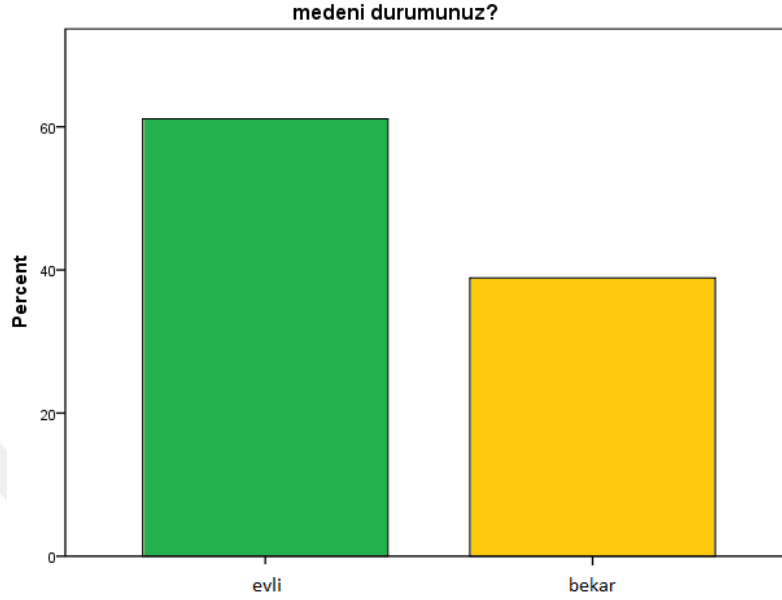
Şekil 4.2. Katılımcıların yüzde olarak yaşlarına göre dağılım grafiği

4.2.1.3. Medeni durum

Katılımcıların medeni durumlarına göre istatistiki bilgileri Tablo 4.3’de ve Şekil 4.3’de verilmiştir. Katılımcılardan 110 kişinin (% 61,1) evli, 70 kişinin (% 38,9) ise bekâr olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.3. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (Birikimli) Yüzde |
|-------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| Evli | 110 | 61,1 | 61,1 | 61,1 |
| Bekar | 70 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



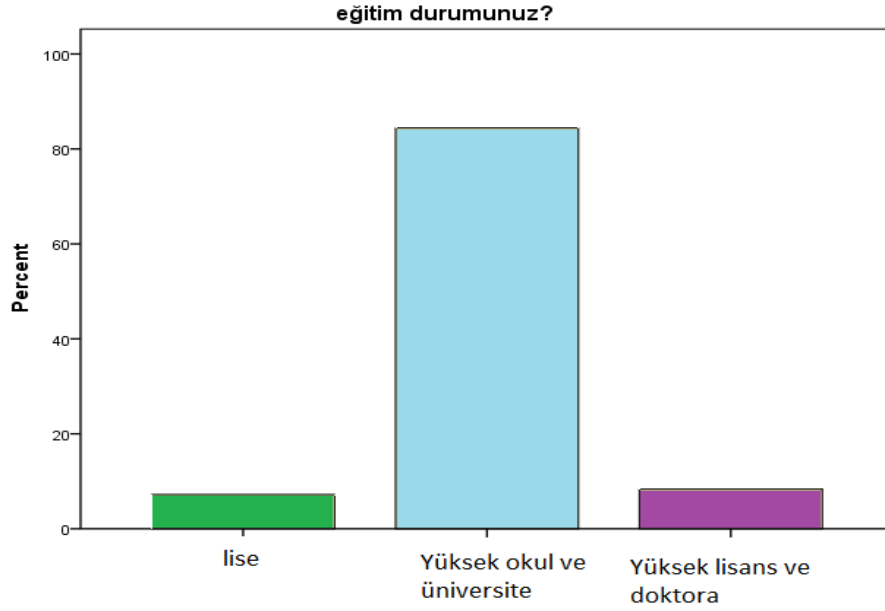
Şekil 4.3. Katılımcıların yüzde olarak medeni durumlarına göre dağılım grafiği

4.2.1.4. Eğitim durumu

Katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiki bilgileri Tablo 4.4’de ve Şekil 4.4’de verilmiştir. Katılımcıların 13’ü (% 7,2) lise, 152’si (% 84,4) yüksek okul ve üniversite, 15’i (%8,3) yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların eğitim durumlarına göre yüzde dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli yüzde | Kümülatif (birikimli) Yüzde |
|---------------------------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| Lise | 13 | 7,2 | 7,2 | 7,2 |
| Yüksek okul ve üniversite | 152 | 84,4 | 84,4 | 91,7 |
| Yüksek lisans ve doktora | 15 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Toplam | | 180 | 100,0 | 100,0 |



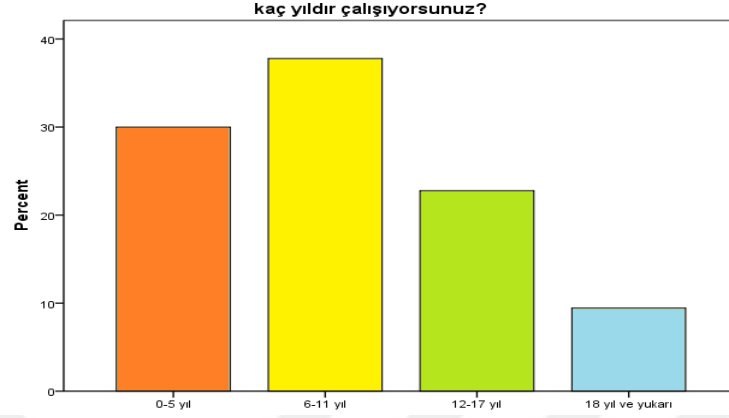
Şekil 4.4. Katılımcıların eğitim durumlarına göre yüzde olarak dağılım grafiği

4.2.1.5. Toplam iş deneyimi

Katılımcıların toplam iş deneyimine göre istatistiki bilgileri Tablo 4.5’de ve Şekil 4.5’de verilmiştir. Katılımcıların toplam iş deneyimlerine yönelik en düşük 0-5 yıl aralığında 54 kişinin (%30), en yüksek aralık olan 18 yıl ve yukarısında ise 17 kişinin (%9,4) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.5. Katılımcıların toplam iş deneyimine göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülati (Birikiml) Yüzde |
|------------------|---------|-----------|---------------|---------------------------|
| 0-5 yıl | 54 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| 6-11 yıl | 68 | 37,8 | 37,8 | 67,8 |
| 12-17 yıl | 41 | 22,8 | 22,8 | 90,6 |
| 18 yıl ve yukarı | 17 | 9,4 | 9,4 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



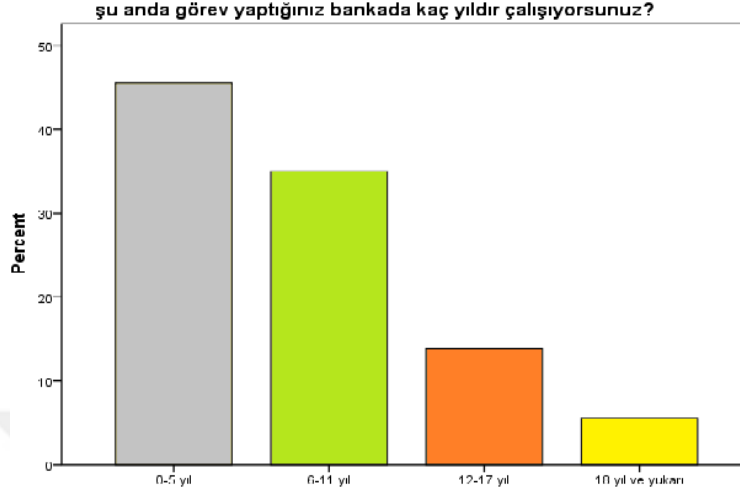
Şekil 4.5. Katılımcıların toplam iş deneyimlerine göre yüzde olarak dağılım grafiği

4.2.1.6. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma süreleri (iş deneyimleri)

Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerinin (iş deneyimlerinin) istatistiki bilgileri Tablo 4.6'da ve Şekil 4.6'da verilmiştir. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerinde en düşük 0-5 yıl aralığında 82 kişinin (%45,6), en yüksek aralık olan 18 yıl ve yukarisında ise 10 kişinin (% 5,6) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.6. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerine (iş deneyimlerine)göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (Birikimli) Yüzde |
|------------------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| 0-5 yıl | 82 | 45,6 | 45,6 | 45,6 |
| 6-11 yıl | 63 | 35,0 | 35,0 | 80,6 |
| 12-17 yıl | 25 | 13,9 | 13,9 | 94,4 |
| 18 yıl ve yukarı | 10 | 5,6 | 5,6 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



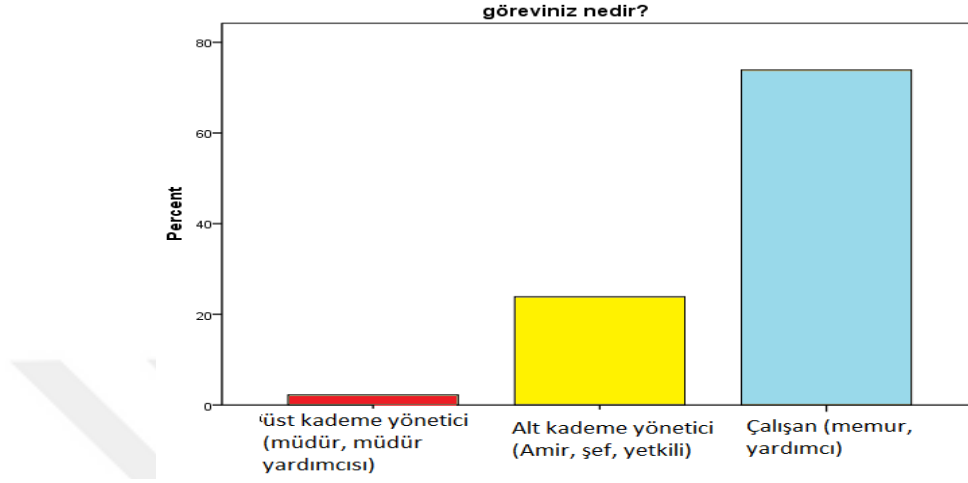
Şekil 4.6. Katılımcıların görev yaptıkları bankadaki toplam çalışma sürelerine (iş deneyimlerine) göre yüzde olarak dağılım grafiği

4.2.1.7. Katılımcıların çalıştıkları bankadaki görevleri

Katılımcıların çalıştıkları bankadaki görevlerine göre istatistiki bilgileri Tablo 4.7’de ve Şekil 4.7’de verilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları bankadaki görevlerine göre dağılımlarında üst kademe yöneticiler (müdür, müdür yardımcısı v.b) grubuna ait 4 kişinin (%2,2), alt kademe yöneticiler (amir, şef, yetkili) grubuna ait 43 kişinin (%23,9), çalışan (memur, yardımcı....) grubuna ait ise 133 kişinin (%73,9) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.7. Katılımcıların görevlerine göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (Birikimli) Yüzde |
|---|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| Üst kademe yönetici (müdür, müdür yardımcısı) | 4 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| alt kademe yönetici (amir, şef, yetkili) | 43 | 23,9 | 23,9 | 26,1 |
| çalışan(memur, yardımcı....) | 133 | 73,9 | 73,9 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



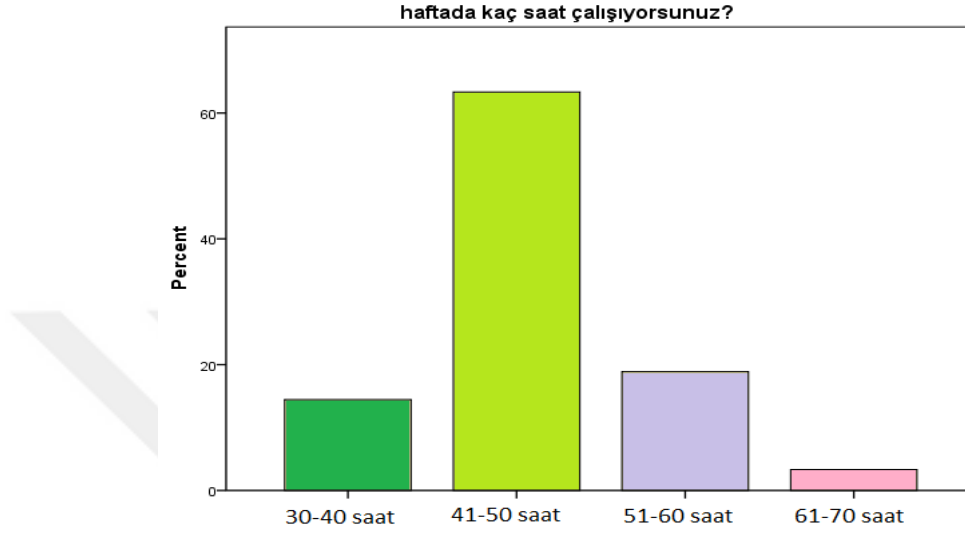
Şekil 4.7. Katılımcıların görevlerine göre yüzde olarak dağılım grafiği

4.2.1.8. Katılımcıların haftalık çalışma süreleri

Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre istatistiki bilgileri Tablo 4.8’de ve Şekil 4.8’de verilmiştir. Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre en düşük olan 30-40 saat arası çalışan grubunda 26 kişinin (%14,4), en yüksek olan 61-70 saat ve yukarı çalışan grubunda ise 6 kişinin (%3,3) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.8. Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (Birikimli) Yüzde |
|------------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| 30-40 saat | 26 | 14,4 | 14,4 | 14,4 |
| 41-50 saat | 114 | 63,3 | 63,3 | 77,8 |
| 51-60 saat | 34 | 18,9 | 18,9 | 96,7 |
| 61-70 saat | 6 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



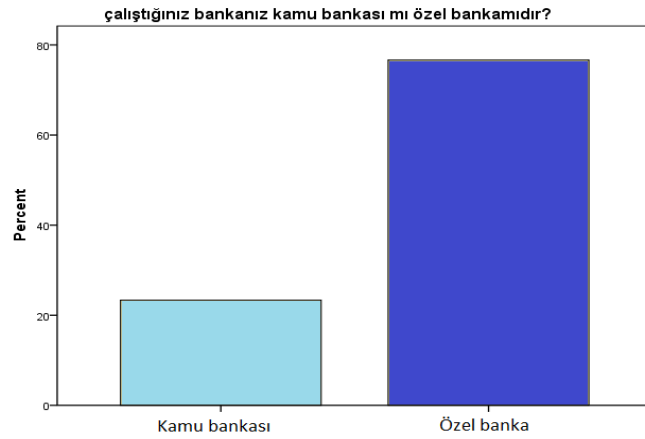
Şekil 4.8. Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine göre yüzde olarak dağılım grafiği

4.2.1.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olması

Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olması durumuna göre istatistiki bilgileri Tablo 4.9’da ve Şekil 4.9’da verilmiştir. Çalışılan bankanın kamu veya özel banka olması durumuna göre, kamu bankası grubunda 42 kişinin (%23,3), özel banka grubunda ise 138 kişinin (%76,7) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olma durumuna göre dağılımları

| | Frekans | Yüzde (%) | Geçerli Yüzde | Kümülatif (birikimli) Yüzde |
|--------------|---------|-----------|---------------|-----------------------------|
| Kamu bankası | 42 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| Özel banka | 138 | 76,7 | 76,7 | 100,0 |
| Total | 180 | 100,0 | 100,0 | |



Şekil 4.9. Katılımcıların çalıştıkları bankanın kamu veya özel banka olma durumuna göre yüzde grafiği

4.2.2. T- testi ve varyans analizleri

T-testi katılımcıların iki kategorili, varyans analizi ise ikiden fazla kategorili demografik özellikleri ile çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörlerinin ortalamaları kıyaslanarak, çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeylerinde bir farklılık olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

4.2.2.1. T-testine ait bulgular

Tablo 4.10’da katılımcıların cinsiyetlerine göre, çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde bir farklılık olup olmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan incelemede 0,05 anlamlılık düzeyinde katılımcıların cinsiyetlerine göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörlerin hiçbirisi için farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.10. Cinsiyete göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları t-Testi sonuçları (N=180)

| | Cinsiyet | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|--------------------------|----------|----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | Erkek | 88 | 2,7348 | 1,03596 | ,070 |
| | Kadın | 92 | 3,0072 | ,96834 | |
| Yönetime katılma | Erkek | 88 | 3,5606 | ,85701 | ,284 |
| | Kadın | 92 | 3,6884 | ,73597 | |
| Kariyer | Erkek | 88 | 3,5417 | ,86409 | ,918 |
| | Kadın | 92 | 3,5543 | ,78955 | |
| İş güvencesi | Erkek | 88 | 3,6534 | ,78641 | ,666 |
| | Kadın | 92 | 3,7038 | ,77737 | |
| İş ve özel yaşam dengesi | Erkek | 88 | 3,3902 | ,74488 | ,290 |
| | Kadın | 92 | 3,5181 | ,86495 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.11’de sunulmuştur.

Tablo 4.11. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|---|-----|
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.12’de katılımcıların cinsiyetlerine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyinde katılımcıların cinsiyetlerine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörleri, ülke yönetimi faktörü haricinde farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kadınların ülke yönetimi faktörü ile ilgili olarak erkek katılımcılara göre, hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacılar ile siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmetler konusunda daha memnun ve de daha olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.12. Cinsiyete göre yaşam kalitesi ortalamaları t-Testi sonuçları (N=180)

| | Cinsiyet | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------------|----------|----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | Erkek | 88 | 3,4205 | ,89342 | ,004 |
| | Kadın | 92 | 3,7935 | ,83255 | |
| Ekonomik yapı | Erkek | 88 | 3,3523 | ,86858 | ,091 |
| | Kadın | 92 | 3,5797 | ,92301 | |
| Hizmetler ve olanaklar | Erkek | 88 | 3,0682 | 1,06872 | ,209 |
| | Kadın | 92 | 3,2609 | ,98316 | |
| Meslek | Erkek | 88 | 2,6335 | ,87424 | ,709 |
| | Kadın | 92 | 2,5842 | ,89126 | |
| Boş zaman | Erkek | 88 | 2,9053 | ,86945 | ,100 |
| | Kadın | 92 | 3,1341 | ,98221 | |
| Aile | Erkek | 88 | 2,4347 | ,97563 | ,176 |
| | Kadın | 92 | 2,6413 | 1,06021 | |
| Bireylerarası ilişkiler | Erkek | 88 | 2,2311 | ,91022 | ,914 |
| | Kadın | 92 | 2,2464 | ,98322 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.13’de sunulmuştur.

Tablo 4.13. Cinsiyet değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-------|
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Cinsiyet değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.14’de katılımcıların medeni hallerine göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların medeni hallerine göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörleri farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.14. Medeni hale göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)

| | Medeni hal | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|---------------------------------|------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | Evli | 110 | 2,8758 | ,99321 | ,978 |
| | Bekar | 70 | 2,8714 | 1,03916 | |
| Yönetime katılma | Evli | 110 | 3,5606 | ,74046 | ,169 |
| | Bekar | 70 | 3,7286 | ,87604 | |
| Kariyer | Evli | 110 | 3,5061 | ,80231 | ,392 |
| | Bekar | 70 | 3,6143 | ,85998 | |
| İş güvencesi | Evli | 110 | 3,6568 | ,78610 | ,631 |
| | Bekar | 70 | 3,7143 | ,77470 | |
| İş yaşamı ve özel yaşam dengesi | Evli | 110 | 3,4424 | ,79385 | ,786 |
| | Bekar | 70 | 3,4762 | ,83709 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.15’de sunulmuştur.

Tablo 4.15. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler

| | |
|--|-----|
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.16’da katılımcıların medeni hallerine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklı bir algıya sahip olup olmadıkları t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde, katılımcıların medeni hallerine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörleri boş zaman faktörü haricinde farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Evlilerin boş zaman faktörü ile ilgili bekâr katılımcılara göre aileleri veya arkadaşları ile geçirdikleri zaman, eğlence veya spor gibi yapmaktan hoşlandıkları faaliyetleri gerçekleştirme sıklıkları, dinlenmek için kendilerine ayırdıkları boş zaman miktarı, konularında daha memnun ve olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.16. Medeni hale göre yaşam kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)

| | Medeni hal | N | Ortalama | Standart sapma | P |
|-------------------------|------------|-----|----------|----------------|------|
| Ülke yönetimi | Evli | 110 | 3,6091 | ,87770 | ,969 |
| | Bekar | 70 | 3,6143 | ,89125 | |
| Ekonomik yapı | Evli | 110 | 3,4303 | ,86068 | ,477 |
| | Bekar | 70 | 3,5286 | ,96558 | |
| Hizmetler ve olanaklar | Evli | 110 | 3,0818 | ,99968 | ,166 |
| | Bekar | 70 | 3,3000 | 1,06345 | |
| Meslek | Evli | 110 | 2,6159 | ,84909 | ,885 |
| | Bekar | 70 | 2,5964 | ,93473 | |
| Boş zaman | Evli | 110 | 3,1364 | ,95601 | ,039 |
| | Bekar | 70 | 2,8429 | ,87315 | |
| Aile | Evli | 110 | 2,5909 | 1,08457 | ,406 |
| | Bekar | 70 | 2,4607 | ,91746 | |
| Bireylerarası ilişkiler | Evli | 110 | 2,2121 | ,95113 | ,635 |
| | Bekar | 70 | 2,2810 | ,94219 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.17’de sunulmuştur.

Tablo 4.17. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler

| | |
|--|-------|
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | KABUL |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Medeni durum değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.18’de katılımcıların kamu veya özel banka çalışanı olmalarına göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların kamu veya özel banka çalışanı olmalarına göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörleri iş güvencesi faktörü haricinde farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kamu bankası çalışanlarının iş güvencesi faktörü ile ilgili özel banka çalışanlarına göre çalıştıkları kurumda her zaman iş güvencelerinin olduğu, bu güvencenin performanslarına olumlu olarak yansıdığı, iş güvencelerinden dolayı kendilerini mutlu hissettikleri, zorunlu bir durum olmadığı sürece bu kurumda iş güvenceleriyle uzun yıllar çalışabilecekleri konularında daha memnun ve olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.18. Çalışılan bankanın kamu veya özel olmasına göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|---------------------------------|--------------|-----|----------|------------|------|
| İş Sağlığı ve güvenliği | Kamu bankası | 42 | 2,6905 | 1,00512 | ,179 |
| | Özel banka | 138 | 2,9300 | 1,00643 | |
| Yönetime katılma | Kamu bankası | 42 | 3,6905 | ,94680 | ,551 |
| | Özel banka | 138 | 3,6063 | ,74941 | |
| Kariyer | Kamu bankası | 42 | 3,5714 | ,83060 | ,835 |
| | Özel banka | 138 | 3,5411 | ,82559 | |
| İş güvencesi | Kamu bankası | 42 | 3,9762 | ,71314 | ,005 |
| | Özel banka | 138 | 3,5888 | ,77941 | |
| İş yaşamı ve özel yaşam dengesi | Kamu bankası | 42 | 3,3651 | ,77498 | ,409 |
| | Özel banka | 138 | 3,4831 | ,81954 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.19’da sunulmuştur.

Tablo 4.19. Medeni durum değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesine ait hipotezler.

| | |
|--|-------|
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | KABUL |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.20’de katılımcıların kamu veya özel banka çalışanları olmalarına göre yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı t-testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların kamu veya özel banka çalışanları olmalarına göre yaşam kalitesini oluşturan faktörleri, ülke yönetimi, ekonomik yapı, hizmetler ve olanaklar, meslek faktörleri haricinde farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Özel banka çalışanlarının ülke yönetimi faktörü ile ilgili olarak kamu bankası çalışanlarına göre, hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacılar ile siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmetler konusunda daha memnun ve de daha olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Özel banka çalışanlarının ekonomik yapı ile ilgili kamu banka çalışanlarına göre, konut, araba, mobilya, eğlence vb. mevcut yaşam standartları, tasarruf ve yatırımlarının miktarı ve yeterliliği, aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği konularında daha memnun ve olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Özel banka çalışanlarının hizmetler ve olanaklar ile ilgili kamu banka çalışanlarına göre, çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi, market konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yeterliliği, boya badana onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin sunulduğu mağazaların yeterliliği konularında daha memnun ve olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Özel banka çalışanlarının meslek ile ilgili kamu banka çalışanlarına göre, iş arkadaşları ile işbirliği ve ilişkileri, iş yerinde sorumlu oldukları işin niteliği, işlerini yapabilmek gerekli ekipman bilgi ve yönetimin yeterliliği, çalışma ortamı fiziksel çevrenin yeterliliği konularında daha memnun ve olumlu yaklaşım içinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.20. Çalışılan bankanın kamu veya özel olmasına göre yaşam kalitesi ortalamaları t-testi sonuçları (N=180)

| | Kamu, Özel banka | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------------|------------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | Kamu | 42 | 3,3492 | ,86156 | ,027 |
| | Özel | 138 | 3,6908 | ,87373 | |
| Ekonomik yapı | Kamu | 42 | 3,0635 | ,86872 | ,001 |
| | Özel | 138 | 3,5918 | ,87779 | |
| Hizmetler ve olanaklar | Kamu | 42 | 2,7540 | 1,06193 | ,003 |
| | Özel | 138 | 3,2923 | ,98690 | |
| Meslek | Kamu | 42 | 2,3571 | ,70092 | ,034 |
| | Özel | 138 | 2,6848 | ,91734 | |
| Boşzaman | Kamu | 42 | 2,9365 | ,97458 | ,498 |
| | Özel | 138 | 3,0483 | ,92242 | |
| Aile | Kamu | 42 | 2,3214 | ,95682 | ,113 |
| | Özel | 138 | 2,6069 | 1,03536 | |
| Bireylerarası ilişkiler | Kamu | 42 | 2,0397 | ,76226 | ,119 |
| | Özel | 138 | 2,2995 | ,98923 | |

Bu sonuca göre hipotezlerin durumu Tablo 4.21’de gösterilmiştir.

Tablo 4.21. Medeni durum değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-------|
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Sektör (kamu,özel)değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | KABUL |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Sektör (kamu,özel)değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Sektör (kamu,özel) değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

4.2.2.2 Varyans analizine (ANOVA) ait bulgular

İkiden fazla kategorili demografik özellikler ile çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörlerinin ortalamaları kıyaslanarak çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi düzeylerinde bir farklılık olup olmadığını belirlemek için gerçekleştirilen ANOVA testinin sonuçları tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 4.22’de katılımcıların yaş değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili algılamalarında herhangi bir farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir ve 0.05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde çalışma yaşamının kalitesi faktörlerinin hiçbirinde anlamlı bir fark gözlenememiştir.

Tablo 4.22. Yaş değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------------|-----------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | 18-25 yaş | 12 | 3,0278 | 1,03921 | ,432 |
| | 26-32 yaş | 77 | 2,7316 | 1,13689 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 2,9863 | ,85244 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 2,9259 | ,99381 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| Yönetime katılma | 18-25 yaş | 12 | 3,8889 | ,67170 | ,580 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,6580 | ,86175 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,5616 | ,73467 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,5741 | ,85410 | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |
| Kariyer | 18-25 yaş | 12 | 3,3333 | ,92113 | ,575 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,6104 | ,80460 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,4886 | ,79753 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,6667 | ,97014 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| İş güvencesi | 18-25 yaş | 12 | 3,7292 | ,78667 | ,752 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,7013 | ,75004 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,6130 | ,84064 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,8194 | ,67413 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | 18-25 yaş | 12 | 3,5278 | ,61065 | ,843 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,4199 | ,84708 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,5068 | ,75382 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,3519 | ,99982 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |

Bu sonuçlara göre yaş değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.23’de sunulmuştur.

Tablo 4.23. Yaş değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-----|
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.24’de katılımcıların yaş değişkenine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların yaş değişkenine göre yaşam kalitesini oluşturan faktörleri farklı olarak algılamadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.24. Yaş değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------|-----------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | 18-25 yaş | 12 | 3,8056 | 1,05848 | ,696 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,6277 | ,82180 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,5342 | ,91917 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,7222 | ,88006 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| Ekonomik yapı | 18-25 yaş | 12 | 3,6944 | ,93699 | ,557 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,5065 | ,95912 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,3653 | ,82993 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,5741 | ,92747 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |
| Hizmetler ve olanaklar | 18-25 yaş | 12 | 3,4722 | 1,14995 | ,177 |
| | 26-32 yaş | 77 | 3,0000 | 1,06100 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,2146 | ,95156 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,4815 | 1,04301 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| Meslek | 18-25 yaş | 12 | 2,8333 | 1,16450 | ,712 |
| | 26-32 yaş | 77 | 2,5682 | ,91284 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 2,5822 | ,79936 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 2,7361 | ,89308 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| Boş zaman | 18-25 yaş | 12 | 3,1111 | ,97787 | ,896 |
| | 26-32 yaş | 77 | 2,9697 | ,98850 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 3,0365 | ,90704 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 3,1296 | ,81761 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | 18-25 yaş | 12 | 2,5833 | 1,18865 | ,177 |
| | 26-32 yaş | 77 | 2,3799 | ,91102 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 2,7363 | 1,04988 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 2,4028 | 1,18551 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |
| | | | | | |

Tablo 4.24. (Devam) Yaş değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | | | | |
|--------------------------|-----------------|-----|--------|--------|------|
| Bireyler arası ilişkiler | 18-25 yaş | 12 | 2,3056 | ,96879 | ,795 |
| | 26-32 yaş | 77 | 2,1558 | ,96213 | |
| | 33-40 yaş | 73 | 2,3014 | ,93321 | |
| | 41 ve üzeri yaş | 18 | 2,2963 | ,96263 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre yaş değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.25’de sunulmuştur.

Tablo 4.25. Yaş değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-----|
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmet ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Yaş değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.26’da katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörlerden, yönetime katılma faktörü haricinde farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak yönetime katılma faktöründeki farklılığın yönünü belirlemek için Tukey testi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen Tukey testi sonuçları Ek.3’de sunulmuştur.

Yapılan Tukey testi sonucuna göre, yönetime katılma faktörüne ait üst yönetimin iş düzeni veya problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlar ile görüş alışverişi içinde olması, fikir ve önerilerine önem verilmesi, işlerini gerçekleştirirken kendi fikir ve çalışma yöntemlerini uygulayabilir olmaları konularında memnuniyet konusunda anlamlı farklılık sadece lise ile yüksek okul ve üniversite grubu arasında olduğu ve en az memnuniyete lise mezunu olan grubun sahip olduğu gözlenmektedir.

Tablo 4.26. Eğitim değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------------|---------------------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | Lise | 13 | 2,7692 | ,89634 | ,322 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 2,8465 | 1,01053 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,2444 | 1,06508 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| Yönetime katılma | Lise | 13 | 3,1026 | ,92681 | ,048 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,6667 | ,78432 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,6667 | ,70147 | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |
| Kariyer | Lise | 13 | 3,4615 | ,63155 | ,797 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,5439 | ,84631 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,6667 | ,77664 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| İş güvencesi | Lise | 13 | 3,5577 | ,89066 | ,836 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,6859 | ,77870 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,7167 | ,73719 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | Lise | 13 | 3,3333 | ,82776 | ,635 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,4803 | ,80262 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,3111 | ,88611 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |

Bu sonuçlara göre eğitim değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.27’de sunulmuştur.

Tablo 4.27. Eğitim değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-------|
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliği koşullarına ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.28'e göre katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörlerden, ülke yönetimi ile hizmetler ve olanaklar faktörleri haricinde farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların eğitim değişkenine bağlı olarak ülke yönetimi ile hizmetler ve olanaklar faktörlerindeki farklılığın yönünü belirlemek için Tukey testi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen Tukey testi sonuçları Ek.3'de sunulmuştur.

Yapılan Tukey testi sonucuna göre, ülke yönetimi faktörüne ait hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacıların siyasi liderlerin düşünceleri ve verdikleri hizmet konularında lise mezunları ile yüksekokul ve üniversite mezunları arasında ve yine lise mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyet düzeyleri ile ilgili farklılık göstermektedir. Ayrıca ortalamalara bakıldığında, lise mezunlarının en az memnuniyete sahip grup oldukları gözlemlenmiştir. En yüksek memnuniyete sahip grup yüksek okul, üniversite mezunları, sonrasında ise yüksek lisans ve doktora grubu gelmekle birlikte bu iki grup arasında memnuniyetle ilgili anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Yapılan Tukey testi sonucuna göre, hizmetler ve olanaklar faktörüne ait çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi, market, konfeksiyon gibi satış merkezlerinin yeterliliği, boya badana onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin sunulduğu mağazaların yeterliliği konularında lise mezunları ile yüksekokul, üniversite mezunları arasında ve yine lise mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyetle ilgili anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Ayrıca ortalamalara bakıldığında, lise mezunlarının en az memnuniyete sahip grup oldukları, en yüksek memnuniyete sahip grubun ise yüksek lisans ve doktora grubu olduğu görülmüştür. Yüksekokul, üniversite mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyetle ilgili anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Burada kısaca eğitim seviyesi düştükçe memnuniyetinde azaldığı ama lise grubunda diğerlerine göre oldukça azaldığı gözlemlenmektedir.

Tablo 4.28. Eğitim değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | Eğitim | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|--------------------------|---------------------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | Lise | 13 | 2,8205 | ,61787 | ,003 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,6798 | ,88057 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,6000 | ,76842 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| Ekonomik yapı | Lise | 13 | 3,3590 | ,68667 | ,849 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,4693 | ,91296 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,5556 | ,98936 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |
| Hizmetler ve olanaklar | Lise | 13 | 2,4359 | ,51612 | ,019 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,2018 | 1,00927 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,4444 | 1,30120 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| | | | | | |
| Meslek | Lise | 13 | 2,3077 | ,66265 | ,151 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 2,6003 | ,87187 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 2,9500 | 1,06570 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| Boş zaman | Lise | 13 | 2,5897 | ,77165 | ,146 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 3,0351 | ,93352 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 3,2667 | ,99363 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | Lise | 13 | 2,4423 | ,88479 | ,533 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 2,5214 | 1,03736 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 2,8167 | ,99313 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |
| Bireyler arası ilişkiler | Lise | 13 | 2,2821 | ,91131 | ,820 |
| | Yüksek okul ve üniversite | 152 | 2,2215 | ,96361 | |
| | Yüksek lisans ve doktora | 15 | 2,3778 | ,82488 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre eğitim değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.29’da sunulmuştur.

Tablo 4.29. Eğitim değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler

| | |
|--|-------|
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | KABUL |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | KABUL |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Eğitim değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.30'a göre katılımcıların toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.30. Toplam iş deneyimi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------------|------------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | 0-5 yıl | 54 | 2,8148 | 1,17391 | ,955 |
| | 6-11 yıl | 68 | 2,9069 | ,88069 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 2,9106 | 1,01933 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 2,8431 | ,97267 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| Yönetime katılma | 0-5 yıl | 54 | 3,7407 | ,86310 | ,459 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,5637 | ,81702 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,6585 | ,63459 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,4314 | ,86414 | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |
| Kariyer | 0-5 yıl | 54 | 3,6173 | ,82265 | ,733 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,5049 | ,82557 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,5935 | ,77643 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,3922 | ,97351 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| İş güvencesi | 0-5 yıl | 54 | 3,7454 | ,76862 | ,765 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,6581 | ,74426 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,5915 | ,85286 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,7647 | ,81715 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |

Tablo 4.30. (Devam) *Toplam iş deneyimi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | | | | |
|------------------------------|------------------|-----|--------|--------|------|
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | 0-5 yıl | 54 | 3,4321 | ,83083 | ,461 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,4559 | ,77461 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,5854 | ,75565 | |
| | 24 yıl ve yukarı | 17 | 3,2157 | ,99262 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |

Bu sonuçlara göre toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine kurulan hipotezlerin durumu Teablo 4.31’de sunulmuştur.

Tablo 4.31. *Toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler*

| | |
|---|-----|
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanları yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.32’e göre katılımcıların toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.32. *Toplam iş deneyimi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|---------------|------------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | 0-5 yıl | 54 | 3,6049 | ,80895 | ,981 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,6422 | ,89093 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,5691 | 1,00345 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,6078 | ,80997 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| Ekonomik yapı | 0-5 yıl | 54 | 3,4938 | 1,01713 | ,964 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,4314 | ,86013 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,5122 | ,77135 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,4314 | 1,03256 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |

Tablo 4.32. (Devam) *Toplam iş deneyimi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | | | | |
|-------------------------|------------------|-----|--------|---------|------|
| Hizmetler ve olanaklar | 0-5 yıl | 54 | 3,0741 | 1,10016 | ,755 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,1863 | 1,05940 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,2927 | ,92555 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,0784 | ,93934 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| Meslek | 0-5 yıl | 54 | 2,5972 | ,95589 | ,627 |
| | 6-11 yıl | 68 | 2,5368 | ,82325 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 2,7622 | ,89084 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 2,5588 | ,86390 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| Boş zaman | 0-5 yıl | 54 | 2,9198 | ,93373 | ,668 |
| | 6-11 yıl | 68 | 3,0441 | 1,01548 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 3,0325 | ,89071 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 3,2353 | ,68480 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | 0-5 yıl | 54 | 2,4491 | ,95089 | ,453 |
| | 6-11 yıl | 68 | 2,5074 | 1,03481 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 2,7622 | 1,05764 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 2,4265 | 1,11371 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |
| Bireylerarası ilişkiler | 0-5 yıl | 54 | 2,1235 | 1,02033 | ,678 |
| | 6-11 yıl | 68 | 2,2451 | ,83580 | |
| | 12-17 yıl | 41 | 2,3171 | ,95438 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 17 | 2,3922 | 1,12568 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.33’de sunulmuştur.

Tablo 4.33. *Toplam iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler*

| | |
|---|-----|
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanları ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Toplam iş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.34’e göre katılımcıların iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile

karşılaştırma neticesinde katılımcıların iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.34. İş deneyimi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | |
|------------------------------|------------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | 0-5 yıl | 82 | 2,8130 | 1,08500 | ,391 |
| | 6-11 yıl | 63 | 2,8571 | ,95173 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,1867 | ,86109 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 2,7000 | 1,03578 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| Yönetime katılma | 0-5 yıl | 82 | 3,7317 | ,78818 | ,420 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,5503 | ,82774 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,5467 | ,78102 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 3,4333 | ,72094. | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |
| Kariyer | 0-5 yıl | 82 | 3,6870 | ,79840 | ,185 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,4762 | ,82025 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,3333 | ,89753 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 3,4000 | ,79815 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| İş güvencesi | 0-5 yıl | 82 | 3,7195 | ,74161 | ,131 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,6944 | ,76259 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,3800 | ,86939 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 4,0000 | ,86603 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | 0-5 yıl | 82 | 3,4675 | ,78891 | ,975 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,4392 | ,74734 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,4933 | ,93353 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 3,3667 | 1,10498 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |

Bu sonuçlara göre iş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.35’de sunulmuştur

Tablo 4.35. İş deneyimi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait Hipotezler

| | |
|--|-----|
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.36'ya göre katılımcıların iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.36. İş deneyimi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|--------------------------|------------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | 0-5 yıl | 82 | 3,5407 | ,80233 | ,643 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,6138 | ,95265 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,7733 | 1,03512 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 3,7667 | ,60959 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| Ekonomik yapı | 0-5 yıl | 82 | 3,4593 | ,89755 | ,954 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,4550 | ,89863 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,5600 | ,87517 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 3,4000 | 1,13093 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |
| Hizmetler ve olanaklar | 0-5 yıl | 82 | 3,1626 | 1,05441 | ,256 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,1005 | 1,03805 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,4933 | ,94829 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 2,8000 | ,83444 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| Meslek | 0-5 yıl | 82 | 2,6341 | ,91304 | ,574 |
| | 6-11 yıl | 63 | 2,4960 | ,82610 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 2,7600 | ,93953 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 2,7250 | ,83707 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| Boş zaman | 0-5 yıl | 82 | 2,9065 | ,90461 | ,458 |
| | 6-11 yıl | 63 | 3,1111 | 1,01070 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 3,0800 | ,86217 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 1 | 2,2667 | ,82850 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | 0-5 yıl | 82 | 2,4573 | ,97167 | ,740 |
| | 6-11 yıl | 63 | 2,5714 | 1,05535 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 2,6600 | 1,09659 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 2,7250 | 1,12083 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |
| Bireyler arası ilişkiler | 0-5 yıl | 82 | 2,1341 | ,97691 | ,594 |
| | 6-11 yıl | 63 | 2,3175 | ,86639 | |
| | 12-17 yıl | 25 | 2,3200 | ,94516 | |
| | 18 yıl ve yukarı | 10 | 2,4000 | 1,20493 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre iş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.37’de sunulmuştur.

Tablo 4.37. *İş deneyimi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler*

| | |
|--|-----|
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| İş deneyimi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.38’e göre katılımcıların görev değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların görev değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.38. *Çalışılan görev değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|-------------------------|---|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 2,5000 | ,79349 | ,710 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 2,9302 | 1,00148 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 2,8672 | 1,01995 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| Yönetime katılma | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 3,7500 | ,50000 | ,416 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,7597 | ,79124 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,5789 | ,80601 | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |

Tablo 4.38.(Devam) *Çalışılan görev değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | | | | |
|------------------------------|---|-----|--------|--------|------|
| Kariyer | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 3,9167 | ,83333 | ,510 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,6202 | ,88366 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,5138 | ,80666 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| İş güvencesi | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 3,8750 | ,59512 | ,305 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,8256 | ,74309 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,6259 | ,79393 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 3,5000 | ,57735 | ,753 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,5349 | ,83615 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,4286 | ,80880 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |

Bu sonuçlara göre çalışılan görev değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.39’da sunulmuştur.

Tablo 4.39. *Çalışılan görev değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait Hipotezler*

| | |
|---|-----|
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.40’a göre katılımcıların görev değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların görev değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.40. Çalışılan görev değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------|---|----------|-----------------|-------------------|----------|
| Ülke yönetimi | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 3,1667 | ,19245 | ,460 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,7054 | ,86743 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,5940 | ,89550 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| Ekonomik yapı | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 2,4167 | ,50000 | ,061 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,4806 | ,91519 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,4962 | ,89199 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |
| Hizmetler ve olanaklar | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 2,5000 | ,43033 | ,214 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 3,3411 | 1,01702 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,1303 | 1,03624 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| Meslek | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 2,3750 | ,47871 | ,809 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 2,5698 | ,80977 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 2,6278 | ,91423 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| Boş zaman | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 2,7500 | ,95743 | ,646 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 2,9380 | ,81733 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 3,0576 | ,97053 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 1,9375 | 1,08733 | ,460 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 2,6047 | 1,00480 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 2,5376 | 1,02778 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |

Tablo 4.40. (Devam) *Çalışılan görev değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | | | | |
|--------------------------|---|-----|--------|--------|------|
| Bireyler arası ilişkiler | üst kademe yönetici (müdür/ müdür yardımcısı) | 4 | 1,7500 | ,50000 | ,437 |
| | alt kademe yönetici (amir,şef,yetkili) | 43 | 2,1550 | ,85247 | |
| | çalışan(memur, yardımcı..) | 133 | 2,2807 | ,98203 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre çalışılan görev değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.41’de sunulmuştur.

Tablo 4.41. *Çalışılan görev değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait hipotezler*

| | |
|---|-----|
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |
| Çalışılan görev değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır | RED |

Tablo 4.42’e göre katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesini oluşturan faktörlerden, iş güvencesi faktörü haricinde farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak iş güvencesi faktöründeki farklılığın yönünü belirlemek için Tukey testi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen Tukey testi sonuçları Ek.3’de sunulmuştur.

Yapılan Tukey testi sonucuna göre, iş güvencesi faktörüne ait çalıştıkları kurumda her zaman iş güvencelerinin olması ve bu güvencenin performanslarına olumlu yansımaları, kendilerini iş güvencesine bağlı olarak mutlu hissetmeleri, zorunlu bir durum

olmadıkça bu kurumda iş güvencesi ile uzun yıllar çalışabileceklerini düşünmeleri konularında, 61-70 saat çalışanlar ile 30-40 saat çalışanlar, 61-70 saat çalışanlar ile 41-50 saat çalışanlar, 61-70 saat çalışanlar ile 51-60 saat çalışanlar arasında farklılık gözlenmiştir. İş güvencesi konusunda memnuniyet sırasına göre en çok memnun olan grup 30-40 saat çalışanlar, sonrasında 51-60 saat çalışanlar, sonra 41-50 saat çalışanlar ve en az memnun olan grup ise 61-70 saat çalışanlar olarak gözlenmiştir.

Tablo 4.42. *Haftalık çalışma süresi değişkenine göre çalışma yaşamının kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------------|------------|-----|----------|------------|------|
| İş sağlığı ve güvenliği | 30-40 saat | 26 | 2,6667 | 1,24007 | ,642 |
| | 41-50 saat | 114 | 2,9006 | ,97856 | |
| | 51-60 saat | 34 | 2,8922 | ,92011 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,1667 | 1,06979 | |
| | Total | 180 | 2,8741 | 1,00844 | |
| | | | | | |
| Yönetime katılma | 30-40 saat | 26 | 3,6923 | ,88906 | ,558 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,5819 | ,76657 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,7647 | ,86273 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,3889 | ,61162 | |
| | Total | 180 | 3,6259 | ,79777 | |
| | | | | | |
| Kariyer | 30-40 saat | 26 | 3,6026 | ,99340 | ,765 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,5029 | ,77732 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,6176 | ,86118 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,7778 | ,83444 | |
| | Total | 180 | 3,5481 | ,82453 | |
| | | | | | |
| İş güvencesi | 30-40 saat | 26 | 3,9327 | ,85311 | ,006 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,6272 | ,75423 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,8162 | ,68343 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,7917 | ,85756 | |
| | Total | 180 | 3,6792 | ,78002 | |
| | | | | | |
| İş yaşamı özel yaşam dengesi | 30-40 saat | 26 | 3,2564 | ,77349 | ,487 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,4591 | ,76346 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,5784 | ,98579 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,5556 | ,72008 | |
| | Total | 180 | 3,4556 | ,80878 | |
| | | | | | |

Bu sonuçlara göre haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezler Tablo 4.43’de sunulmuştur.

Tablo 4.43. *Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak çalışma yaşamının kalitesi ölçeğine ait hipotezler*

| | |
|--|-------|
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların yönetime katılmaya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların kariyere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş güvencesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | KABUL |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların iş ve özel yaşam dengesine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

Tablo 4.44'e göre katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörleri ile ilgili değerlendirilmelerinde farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile analiz edilmiştir. Yapılan inceleme 0,05 anlamlılık düzeyi ile karşılaştırma neticesinde katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesini oluşturan faktörler ile ilgili farklı bir algıya sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.44. *Haftalık çalışma süresi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamaları ANOVA sonuçları*

| | | N | Ortalama | Std. Sapma | P |
|------------------------|------------|-----|----------|------------|------|
| Ülke yönetimi | 30-40 saat | 26 | 3,9103 | ,89719 | ,157 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,5058 | ,80220 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,7157 | 1,08287 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,7222 | ,80046 | |
| | Total | 180 | 3,6111 | ,88051 | |
| | | | | | |
| Ekonomik yapı | 30-40 saat | 26 | 3,6282 | ,76784 | ,355 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,4357 | ,91220 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,5490 | ,96359 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,9444 | ,82776 | |
| | Total | 180 | 3,4685 | ,90155 | |
| | | | | | |
| Hizmetler ve olanaklar | 30-40 saat | 26 | 3,2692 | 1,19636 | ,877 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,1199 | 1,01815 | |
| | 51-60 saat | 34 | 3,2451 | ,96856 | |
| | 61-70 saat | 6 | 3,1667 | ,93690 | |
| | Total | 180 | 3,1667 | 1,02755 | |
| | | | | | |
| Meslek | 30-40 saat | 26 | 2,5769 | ,80861 | ,689 |
| | 41-50 saat | 114 | 2,6623 | ,87491 | |
| | 51-60 saat | 34 | 2,4559 | ,94842 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,5833 | 1,02062 | |
| | Total | 180 | 2,6083 | ,88086 | |
| | | | | | |

Tablo 4.44. (Devam) *Haftalık çalışma süresi değişkenine göre yaşam kalitesi ortalamalar ANOVA sonuçları*

| | | | | | |
|--------------------------|------------|-----|--------|---------|------|
| Boş zaman | 30-40 saat | 26 | 2,8462 | 1,13228 | ,366 |
| | 41-50 saat | 114 | 3,1053 | ,89828 | |
| | 51-60 saat | 34 | 2,9510 | ,89943 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,6111 | ,80046 | |
| | Total | 180 | 3,0222 | ,93328 | |
| Aile | 30-40 saat | 26 | 2,5962 | 1,02975 | ,721 |
| | 41-50 saat | 114 | 2,5855 | 1,04056 | |
| | 51-60 saat | 34 | 2,3750 | ,99478 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,3750 | ,90485 | |
| | Total | 180 | 2,5403 | 1,02216 | |
| Bireyler arası ilişkiler | 30-40 saat | 26 | 2,0000 | ,83799 | ,050 |
| | 41-50 saat | 114 | 2,3655 | ,98860 | |
| | 51-60 saat | 34 | 1,9412 | ,77186 | |
| | 61-70 saat | 6 | 2,5556 | 1,04704 | |
| | Total | 180 | 2,2389 | ,94562 | |

Bu sonuçlara göre haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi faktörlerine yönelik kurulan hipotezlerin durumu Tablo 4.45’de sunulmuştur.

Tablo 4.45. *Haftalık çalışma süresi değişkenine bağlı olarak yaşam kalitesi ölçeğine ait Hipotezler*

| | |
|--|-----|
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ülke yönetimine ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların ekonomik yapıya ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların hizmetler ve olanaklara ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların mesleğe ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların boş zamana ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların aileye ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |
| Haftalık çalışma süresi değişkenine göre bankacılık sektöründe çalışanların bireylerarası ilişkilere ilişkin yaklaşım ortalamaları arasında fark vardır. | RED |

4.2.3. Korelasyon ve regresyon analizleri

4.2.3.1. Korelasyon analizi

Değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü belirleyebilmek için korelasyon analizi kullanılmaktadır. Bu çalışmada normal dağılımın söz konusu olması ve parametrik testlerin kullanılmasına bağlı olarak Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 4.46’da sunulmuştur.

Tablo 4.46. Çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörleri arasındaki korelasyon katsayıları

| | İsg | Yk | Kry | İg | İş.öz | Üy | Ey | Ho | Mslk | Bz | aile | Bai |
|---------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| İsg r | 1 | | | | | | | | | | | |
| Sig. | | | | | | | | | | | | |
| Yk r | ,139 | 1 | | | | | | | | | | |
| Sig. | ,062 | | | | | | | | | | | |
| Kry r | ,146 | ,545** | 1 | | | | | | | | | |
| Sig. | ,050 | ,000 | | | | | | | | | | |
| İg r | ,109 | ,468** | ,497** | 1 | | | | | | | | |
| Sig. | ,144 | ,000 | ,000 | | | | | | | | | |
| İs.öz r | ,282** | ,396** | ,408** | ,391** | 1 | | | | | | | |
| Sig. | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | | | | | | | |
| Üy r | ,019 | ,045 | -,116 | -,084 | -,076 | 1 | | | | | | |
| Sig. | ,804 | ,545 | ,121 | ,264 | ,312 | | | | | | | |
| Ey r | ,149* | ,048 | -,013 | -,063 | ,002 | ,434** | 1 | | | | | |
| Sig. | ,046 | ,520 | ,858 | ,400 | ,980 | ,000 | | | | | | |
| Ho r | ,275** | ,300** | ,301** | ,091 | ,260** | ,274** | ,435** | 1 | | | | |
| Sig. | ,000 | ,000 | ,000 | ,222 | ,000 | ,000 | ,000 | | | | | |
| Mslk r | ,091 | ,004 | -,021 | -,143 | ,012 | ,136 | ,300** | ,459** | 1 | | | |
| Sig. | ,225 | ,954 | ,783 | ,055 | ,873 | ,068 | ,000 | ,000 | | | | |
| Bz r | -,054 | -,114 | -,150* | -,128 | -,209** | ,111 | ,190* | ,113 | ,350** | 1 | | |
| Sig. | ,468 | ,128 | ,045 | ,086 | ,005 | ,138 | ,010 | ,130 | ,000 | | | |
| Aile r | ,126 | -,041 | ,044 | ,034 | ,085 | ,054 | ,216** | ,369** | ,601** | ,446** | 1 | |
| Sig. | ,091 | ,587 | ,559 | ,648 | ,258 | ,474 | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | | |
| Bai r | ,191* | -,059 | ,038 | -,111 | ,112 | ,064 | ,229** | ,401** | ,535** | ,188* | ,620** | 1 |
| Sig. | ,010 | ,428 | ,612 | ,139 | ,135 | ,390 | ,002 | ,000 | ,000 | ,011 | ,000 | |

(Çalışma yaşamının kalitesi faktörleri: İsg: iş sağlığı ve güvenliği; Yk: yönetime katılma; Kry: kariyer; İg: iş güvencesi; İs.öz: iş ve özel yaşam dengesi. Yaşam kalitesi faktörleri: Üy: ülke yönetimi; Ey: ekonomik yapı; Ho:Hizmetler ve olanaklar, Mslk: meslek; Bz: boşzaman; Aile: Aile; Bai:bireylerarası ilişkiler)

Tablo 4.46'dan elde edilen sonuçların karşılaştırıldığı korelasyon derecesi ve r değerleri: çok güçlü (r= 0.8 ve 1.0), güçlü (r= 0.6 ve 0.8), orta (r= 0.4 ve 0.6), zayıf (r= 0.2 ve 0.4), çok zayıf (r = <0.2) olarak incelenmeye alınmaktadır (Narehan, 2014, s. 29).

Tablo 4.46’da aralarında ilişki tespit edilen değişkenler; İş sağlığı ve güvenliği ile hizmetler ve olanaklar arasında ($r=0.275$, $p<0.05$) zayıf derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Yönetime katılma ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.300$, $p<0.05$) zayıf derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Kariyer ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.301$, $p<0.05$) zayıf derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İş ve özel yaşam dengesi ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.260$, $p<0.05$) zayıf derecede pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Kariyer ile boş zaman değişkenleri arasında ($r= -0.150$, $p<0.05$) çok zayıf derecede negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İş ve özel yaşam dengesi ile boş zaman değişkenleri arasında ($r= -0.209$, $p<0.05$) zayıf derecede negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 4.46’da aralarında istatistiksel olarak anlamlı ilişki ($p<0,05$) tespit edilen değişkenlerin çoklu ilişki durumlarına ise regresyon analizi ile bakılmıştır.

4.2.3.2. Regresyon analizi

Araştırmada birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkisini ortaya koyabilmek için kullanılan çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Burada araştırmanın bağımsız değişkenini oluşturan çalışma yaşamının kalitesi alt boyutlarının, bağımlı değişkeni oluşturan yaşam kalitesi alt boyutları üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Bu anlamda çoklu doğrusal regresyon analizi neticesinde elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 4.47 ve Tablo 4.48’de sunulmuştur.

Tablo 4.47. İş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenlerinin, hizmetler ve olanaklar bağımlı değişken üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analiz sonucu

| Bağımsız değişken
(Çalışma yaşamının kalitesi) | Bağımlı değişken (yaşam kalitesi)
Hizmetler ve olanaklar | | |
|---|---|-------|------|
| | B | T | P |
| 1 Sabit | ,807 | 1,962 | ,051 |
| İş sağlığı ve güvenliği | ,213 | 2,913 | ,004 |
| Yönetime katılma | ,202 | 1,857 | ,065 |
| Kariyer | ,192 | 1,819 | ,071 |
| İş ve özel yaşam dengesi | ,097 | ,954 | ,341 |
| R ² (Belirlilik katsayısı) | ,171 | | |

İş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenleri ile hizmetler ve olanaklar bağımlı değişkeninin açıklanabilirliği konusunda çoklu bir ilişkinin söz konusu olmadığı, sadece iş sağlığı ve güvenliği ile hizmetler ve olanaklar arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir ($p<0.05$). Bu anlamda iş sağlığı ve güvenliğindeki iyileştirmenin hizmetler ve olanaklarda da artışa neden olabileceği gözlenmektedir. Ayrıca hizmetler ve olanaklardaki değişimin %17'sinin oluşturulan model tarafından açıklanabildiği gözlemlenmiştir.

Tablo: 4.48. Kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenlerinin, boş zaman bağımlı değişkeni üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analiz sonucu

| Bağımsız değişken
(Çalışma yaşamının kalitesi) | Bağımlı değişken (yaşam kalitesi)
Boş zaman | | |
|--|--|--------|------|
| | B | T | P |
| 1 Sabit | 4,041 | 11,344 | ,000 |
| Kariyer | -,088 | -,963 | ,337 |
| İş ve özel yaşam dengesi | -,205 | -2,212 | ,028 |
| R ² (Belirlilik katsayısı) | ,049 | | |

Kariyer ve iş - özel yaşam dengesi bağımsız değişkenleri ile boş zaman bağımlı değişkeninin açıklanabilirliği konusunda çoklu bir ilişkinin söz konusu olmadığı, sadece iş ve özel yaşam dengesi ile boş zaman arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilmektedir. Bu anlamda iş ve özel yaşam dengesindeki iyileştirmenin boş zamanda azalışa neden olabileceği ifade edilebilmektedir. Ayrıca boş zamandaki değişimin %4'ünün oluşturulan model tarafından açıklanabildiği gözlemlenmiştir.

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç ve Öneriler

Son zamanlarda bilim ve teknolojiye yaşanan hızlı ilerlemeler, küreselleşme, uluslararası örgütler ve uluslararası yoğun rekabet ortamının çalışma yaşamında meydana getirdiği en önemli gelişme örgütlerde insan faktörünü ön plana çıkarmasıdır. Üretilen ürün veya hizmette arzu edilen kaliteyi; verimliliği, performansı, kabiliyeti, yeteneği, bilgi birikimi ve zekâsı ile örgütün iç müşterisi olarak da tanımlanan çalışanları sağlamaktadır. Bu anlamda bireylerden en üst seviyede yararlanabilmek için çalışma yaşamlarında da belli bir kalitenin oluşturulması gerekliliği doğmuştur. Böylelikle insan kaynakları yönetiminin üzerinde çalışmalar gerçekleştirdiği, örgütler için önemli bir strateji olarak kabul edilen çalışma yaşamının kalitesi günümüzün en önemli kavramlarından biri haline gelmiştir. Ayrıca yaşamın bir bütün olması nedeniyle çalışma yaşamının kalitesinin, çalışma dışı yaşam alanını ifade eden yaşam kalitesi ile ilişkisinin olabileceği de düşünülmekte ve son zamanlarda bu yönde yapılan çalışmalar önem kazanmaktadır. Bu çalışmada çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin araştırılmasında bankacılık sektörünün seçilmesinin temel sebebi zihinsel yorgunluk ve bedensel yorgunluğun aynı anda yaşanmasıdır. Hizmet sektöründe yer alan bankacılık mesleğinde insanlarla yaşanan yoğun iletişim ve zihinsel olarak iş yükünün fazlalığı gibi durumlar sözkonusu olabilmektedir. Bu durumlara bağlı olarak stres, bıkkınlık, tükenmişlik hissine kolay kapılabilecek sektör çalışanlarından arzu edilen motivasyon, performans, verimlilik artışının sağlanabilirliği zor olabilmektedir. Bu anlamda çalışma yaşamının kalitesinin gerekliliği fazlaca ön plana çıkmaktadır. Buradan yola çıkarak çalışmanın genel amacı, hizmet sektöründe faaliyet gösteren banka çalışanlarının, çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile olan ilişkisini ortaya koyabilmektir. Bununla birlikte, araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik özellikleri ile çalışma yaşamının kalitesini ve yaşam kalitesini oluşturan faktörleri algılamaları arasında bir farklılığın olup olmadığını araştırmak çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

Çalışmada geniş çaplı bir literatür araştırması gerçekleştirilmiş ve yaşam kalitesi ölçeklerinin genellikle tek boyutlu ölçekler olduğu gözlenmiştir. Fakat kapsamlı bir araştırma yapılmasına imkân verebilmesi nedeniyle, çok boyutlu bir yaşam kalitesi ölçeğinin kullanılması tercih edilmiştir. Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin tercih edilmesinde ise yaşam kalitesi ölçeği ile ilişkilendirilebilecek faktörlere sahip olması ve

yine çok boyutlu bir ölçek olarak kapsamlı bir araştırmaya imkân vermesi belirleyici olmuştur. Böylece çalışmanın gelecekte yapılacak çalışmalar ile karşılaştırma yapılmasına temel oluşturabilecek kapsamlı çalışmalardan biri olması amaçlanmıştır.

Araştırmanın amaçları dâhilinde elde edilen sonuçlar aşağıda sıralanmıştır. Öncelikle t-testi ve varyans analizinin yapılabilirliğini sağlamak adına çalışma yaşamının kalitesine yönelik hipotezler literatür incelemesi gerçekleştirilerek kurulmuştur (Kaya, 2012; Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011; Yüksel, 2004; Erdem ve Kaya, 2013; Karakaya ve Sarıcı, 2017; Ünlü, 2011). Sonrasında ise yine literatür incelemesi gerçekleştirilerek yaşam kalitesine yönelik t-testi ve varyans analizinin yapılabilirliğini sağlamak adına gerekli hipotezler kurulmuştur (Kerce, 1992; Andrews ve Withey, 1973; Yurtseven, 2003; Dünder, 1993; Andrews, 1974; Özmete, 1997).

Katılımcıların ankete verdikleri cevaplara yönelik olarak gerçekleştirilen t-testinde, cinsiyete göre ülke yönetimi faktörü, medeni duruma göre boş zaman faktörü, kamu ve özel banka çalışanı olma durumlarına göre; ülke yönetimi, ekonomik yapı, meslek, hizmetler ve olanaklar faktörlerine yönelik memnuniyet düzeylerinde farklılığın olduğu gözlenmiştir.

1- Kadınların ülke yönetimi faktörü ile ilgili olarak, hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacılar ile siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmetler konusunda memnuniyet düzeylerinin erkeklerin memnuniyet düzeyinden daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Kadınların (ort:3.7935) erkek katılımcılara (ort:3,4205) göre ülke yönetimi konusunda algı farklılığı yaşama nedenleri arasında, Akbaş (2007, s. 206)'ın çalışmasıyla da vurguladığı gibi, kadınların iletişime açık, empati yeteneğine sahip, stres ile baş edebilen, motivasyon yönünden daha güçlü olma özelliklerine sahip olmaları söylenebilir. Kadınların sahip oldukları bu özellikler nedeniyle ülke yönetimi ile ilgili konularda da daha esnek, daha tolere eden, daha olumlu ve daha gayretli yaklaşıma sahip olabilecekleri düşünülmektedir.

Muş, Köksal, Yeşilyurt (2014, s. 574) çalışmasında ulaştığı, kadınların güvenlik ve asayiş hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin erkeklere oranla daha fazla olduğu sonucu araştırmamızın sonucunu destekler niteliktedir. Ayrıca elde ettikleri bu sonucu kadınların erkeklere oranla güvenlik kuvvetleri ile daha az temas içerisinde olmaları nedenine dayandırdıkları gözlenmektedir.

Erdağ (2010, s. 147)'ın çalışmasında, emniyet teşkilatından (polis) hizmet alan kadın ve erkeklerin memnuniyet düzeylerinde herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaştığı ve bu sonucun araştırmamızın sonucunu destekler nitelikte olmadığı gözlenmektedir.

Çeşmeci (2017, s. 85) ise gerçekleştirdiği çalışmada hükümetin faaliyetlerine (kamu hizmetlerine) yönelik memnuniyet düzeylerinde kadın ve erkekler arasında herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmış ve bu sonucun araştırmamızın sonucunu destekler nitelikte olmadığı gözlenmiştir.

Literatürde bu konuda bir netlik olmaması nedeniyle, cinsiyet değişkeni ile ülke yönetimi faktörü arasındaki ilişkiyi araştıran yeni çalışmaların yapılması önerilebilir.

2- Evli katılımcıların boş zaman faktörü ile ilgili olarak, aileleri ve arkadaşları ile geçirdikleri zamanın miktarı, eğlence ya da spor gibi yapmaktan hoşlandıkları faaliyetleri gerçekleştirme sıklıkları, dinlenmek için kendilerine ayırdıkları boş zaman miktarı konularında bekâr katılımcılara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Evli katılımcıların (ort:3,1364) bekâr katılımcılara (ort:2,8429) göre, boş zaman konusunda algı farklılığı yaşama nedenleri arasında, evlilik hayatının daha düzenli bir yaşam sağlaması, belli sorumlulukların yerine getirilmesinden sonra geriye kalan boş zamanın değerinin daha fazla bilinerek, bilinçli ve kıymetli bir şekilde harcanması gösterilebilir.

Tel (2007, ss. 01-14), boş zaman aktivitesi üzerine yaptığı çalışmasında, evli öğretim üyelerinin bekâr öğretim üyelerine göre daha yüksek oranlarda boş zaman etkinliğine (kitap okuma, sinemaya gitme vb.) katıldıkları sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç araştırmamızın sonucunu destekler niteliktedir.

Arı (2017, s. 43), çalışmasında boş zaman ile medeni durum arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Gerçekleştirilen çalışmanın araştırmamızın sonucunu kısmen destekler nitelikte olduğu gözlenmiştir. Buna göre, boş zamanı dört alt boyutu ile inceleyen çalışmada “amaç belirleme ve yöntem” boyutunda evlilerin bekârlara göre memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğu, “değerlendirme” ve “boş zaman tutumu” alt boyutlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı, “programlama” alt boyutunda ise bekârların evlilere göre memnuniyet düzeylerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaştıkları görülmektedir.

Literatürde bu konuda bir netlik sağlanması amacıyla medeni durum değişkeni ve boş zaman faktörü arasındaki ilişkiyi araştıran yeni çalışmaların yapılması önerilebilir.

3- Kamu bankası çalışanlarının iş güvencesi faktörü ile ilgili olarak, çalıştıkları kurumda her zaman güvencelerinin olduğu, bu güvencenin performanslarına olumlu olarak yansıdığı, iş güvencelerinden dolayı kendilerini mutlu hissettikleri, zorunlu bir durum olmadığı sürece bu kurumda iş güvenceleri ile uzun yıllar çalışabilecekleri konularındaki memnuniyet düzeylerinin özel sektör çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kamu bankası çalışanlarının (ort:3,9762) özel banka çalışanlarına (ort:3,5888) göre iş güvencesi konusunda algı farklılığı yaşama nedenleri arasında, kamu bankası çalışanlarının kendilerini devlet garantisi altında görmeleri ve işten çıkarılma ihtimallerinin daha düşük olması şeklindeki yaklaşımları olabilir. Çünkü özel bankalar sermayesinin özel kişi veya kuruluşlara ait olduğu bankalar iken, kamu bankaları sermayesinin hazine ya da diğer kamu tüzel kişilere ait olduğu bankalardır. Diğer bir ifade ile, devlete ait olduğu bankalardır. Özel banka kamu bankasına göre daha fazla kar amacına odaklıdır, çalışanlarına ağır iş yükü getirecek daha üst performans kotaları gibi hedefler koyabilir ve bunlara bağlı olarak işten çıkarılmalar da görülebilmektedir.

Poyraz (2008, ss. 143-164) gerçekleştirdiği çalışmada iş güvencesini algılama açısından kamu sektörünün özel sektöre oranla daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu sonucuna ulaşmış, nedenini ise benzer bir sonuca bağlamıştır. Dolayısıyla, araştırmamızı destekler nitelikte bir sonuca ulaştığı gözlenmektedir.

Budak (2017, s. 71) ise iş güvencesi açısından kamu bankası (19 kişi) ve özel banka (177 kişi) çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, iş güvencesi konusunda özel banka çalışanlarının kamu bankası çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonucun araştırmamız ile çelişen bir sonuç olduğu gözlenmektedir. Dolayısıyla, literatüre bu konuda netlik kazandırabilmek amacıyla, özel ve kamu bankalarında iş güvencesini araştıran yeni çalışmaların yapılması önerilebilir.

4- Özel banka çalışanlarının ülke yönetimi faktörü ile ilgili olarak hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacılar ile siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmetler konusunda kamu bankası çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun sebebi olarak; özel banka (ort=3,6908) çalışanlarının işverenin devlet olmaması nedeniyle siyaset ile kamu çalışanları (ort=3,3492) kadar yakından ilgilenmemesi olarak ifade edilebilir. Dolayısıyla da daha kaygısız ve genel bakış açısı ile olumlu yaklaşım içerisinde bulunmaları söz konusu olabilir.

Oskay ve Kubar (2008) çalışmasında, kamu bankalarının siyasi baskı altında, siyasi gerekçeler ile kredilerin verilmesi, teknolojik yenilenmeye yeterli finansmanın ayrılmaması, iktidara yakın kesimlere istihdam sağlanabilirliği ve örgüt performans düşüklüğü nedenleri ile ülke ekonomisine zarar vermesi gibi olumsuz yanlarını vurgulamaktadır. Özel bankaların ise teknolojiye daha fazla yatırım yaparak performans ve kâr amaçlı çalışmalarını sürdürdüklerini ifade etmektedir. Bu ifadeleri ile çalışmamızı destekler nitelikte bir sonuca ulaşıldığı gözlenmektedir.

Karaca (2007, s. 106-115) çalışmasında, kamu bankalarının tamamıyla devlet yönetiminde olması sebebiyle siyasi baskı altında olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla, kamu bankalarının ülke yönetimi ile ilgili konulardan özel bankalara göre daha fazla etkilendiği sonucu çıkartılabilir. Bu ifadeler ile çalışmamızı destekler nitelikte bir sonuç ortaya koyulmaktadır.

5-Özel banka çalışanlarının ekonomik yapı ile ilgili olarak, konut, araba, mobilya, eğlence vb. mevcut yaşam standartları, tasarruf ve yatırımlarının miktarı ve yeterliliği, aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği konularında kamu bankası çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun nedeni olarak, ekonomik yapı bakımından özel sektör çalışanlarının (ort=3,5918) kamu sektörü çalışanlarına (ort=3,0635) göre daha fazla ücret almaları ve daha fazla ekonomik imkân ve yarara sahip olmaları belirtilebilir.

Diener vd., (1985, s.75), gelir ve yaşam memnuniyetini karşılaştırdığı çalışmasında geliri yüksek bireylerin yaşam memnuniyetinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Kahneman vd., (2006, s. 1908) çalışmasında, yüksek gelirin iyi bir ruh hali ile ilişkili olduğu inancının yaygın ama çoğunlukla hayali olduğunu belirtmektedir. Ortalamanın üstünde geliri olan bireylerin yaşamları ile nispeten tatmin olduklarını ama gelirin yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisinin geçici olduğunu savunmaktadır. Bu noktada bireylerin gelirlerinin yaşam memnuniyetine olan katkısını abarttıklarını belirterek, çalışmamız ile çelişen bir sonucu ortaya koymaktadır.

Jan ve Masood (2008, s. 33), gelir ile yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında gelirdeki artışla birlikte yaşam memnuniyetinde de artışın yaşanacağını belirterek, çalışmamız ile benzer bir sonuca ulaşmaktadır. Dolayısıyla, literatüre netlik kazandırabilmek için bu konu ile ilgili yeni çalışmaların yapılması önerilebilir.

6-Özel banka çalışanlarının hizmetler ve olanaklar ile ilgili olarak, temizlik hizmetleri (çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi), market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yeterliliği, boya, badana, onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin sunulduğu mağazaların yeterliliği konularında kamu bankası çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bunun sebebi olarak, özel banka çalışanlarının (ort=3,2923) kamu bankası çalışanlarına göre (ort=2,7540) daha iyi semtlerde oturmaları ve çevrelerinde evleri veya kendileri ile ilgili alışveriş merkezlerinin sayısının daha fazla olması belirtilebilir.

Koçoğlu ve Akın (2009, s. 151) gerçekleştirdiği çalışmada ulaştığı sonuç gelir ile yaşanan bölgenin ilişkili olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla gelir seviyesi yüksek ve gelir seviyesi düşük bireylerin yerleşim yeri olarak farklı bölgelerde yoğunlaştıkları sonucu çalışmamızı destekler niteliktedir.

Koçyiğit (2016, ss. 85-89) gelir ile yaşam koşullarının ilişkisini araştırdığı çalışmasında, gelir ile yaşanan semtin ilişkili olduğu sonucuna ulaşarak araştırmamızı destekler nitelikte bir sonuç ortaya koymuştur.

7- Özel banka çalışanlarının meslek faktörü ile ilgili olarak, iş arkadaşları ile işbirliği ve ilişkileri, iş yerinde sorumlu oldukları işin niteliği, işlerini yapabilmek için gerekli ekipman, bilgi ve yönetimin yeterliliği, çalışma ortamı fiziksel çevrenin yeterliliği konularında kamu bankası çalışanlarına göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bunun sebebi olarak, meslek konusunda özel sektöre ait bankaların (ort=2,6848) kamu bankalarına (ort=2,3571) göre görsele daha fazla önem vermesi, daha kullanışlı ve rahat ofis ortamlarının, ofis araçlarının sağlanması, takım çalışması ve iş arkadaşları arasında uyuma daha fazla dikkat edilerek işbirliğinin ve yüksek performansların beklenmesi olarak ifade edilebilir.

Emhan ve Gök (2011, s. 168), gerçekleştirdikleri çalışmada işyerinin fiziki imkanlarının, iş arkadaşları ile ilişkilerin, çalışanlara işleri için gerekli ekipman, bilgi ve araç/gereçlerin temin edilmesinin işe bağlılık ve memnuniyet açısından önemli olduğu

belirtilmiştir. Fakat araştırma sonucu olarak bu imkânlara sahip çalışanların memnuniyetlerinde özel sektör ile kamu sektörü arasında herhangi bir farklılığın olmadığı belirlenerek araştırmamız ile çelişen bir sonuç elde edilmiştir. Dolayısıyla literatüre netlik kazandırabilmek için, bu konu ile ilgili yeni çalışmaların yapılması önerilebilir.

Katılımcıların ankete verdikleri cevaplara yönelik olarak gerçekleştirilen varyans analizinde, eğitim seviyelerine göre yönetime katılma, ülke yönetimi, hizmetler ve olanaklar faktörlerinde, haftalık çalışma süresi değişkenine göre ise iş güvencesi faktörüne yönelik memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olduğu gözlenmiştir.

1-Katılımcıların eğitim seviyelerine göre yönetime katılma konusunda farklı algıya sahip oldukları belirlenmiştir. Yönetime katılma faktörüne ait üst yönetimin iş düzeni veya problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlar ile görüş alışverişi içinde olması, fikir ve önerilerine önem verilmesi, işlerini gerçekleştirirken kendi fikir ve çalışma yöntemlerini uygulayabilir olmaları konularında memnuniyet düzeylerindeki anlamlı farklılık sadece lise ile yüksek okul, üniversite grubu arasında olduğu ve en az memnuniyete lise mezunu olan grubun sahip olduğu belirlenmiştir.

Eğitim değişkenine göre yönetime katılma konusunda lise mezunlarının (ort=3,1026) yüksek okul, üniversite mezunlarına (ort=3,6667) göre memnuniyet derecelerinin daha düşük olma nedeni, lise mezunlarının daha alt birimlerde çalışmaları sebebiyle kendilerini önemsenmeyen grup olarak hissetmeleri olabilir.

Korkmaz ve Aydemir (2015)'in çalışmasında araştırmamızı destekler nitelikte benzer sonuca ulaşıldığı gözlenmektedir. Şöyle ki, eğitim seviyesi düşük çalışanların düşüncelerinin dikkate alınmadığı, işini kaybetme tedirginliği ile örgüt kurallarına uyarak pasif tavır sergiledikleri sonucuna ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Rose vd., (2006, s. 65) gerçekleştirdikleri çalışmada, demografik özelliklerden eğitim değişkeni ile çalışma yaşamının kalitesi arasında pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir.

Gupta (2016) ise bankacılık sektörüne ve çalışma yaşamının kalitesine yönelik gerçekleştirildiği çalışmada, sektör çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesinin sağlanmasında yönetime katılma faktörüne odaklanılması gerekliliği ifade edilmektedir. Dolayısıyla bu iki araştırma sonucundan elde edilecek ortak sonuç olarak, eğitim

değişkeninin çalışma yaşamının kalitesinin sağlanabilirliğinde etkili olduğu ve çalışmamızı destekler nitelikte olduğu ifade edilebilir.

2- Katılımcıların eğitim seviyelerine göre ülke yönetimi faktörüne ait hükümetin faaliyetleri, ordu ve emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri, politikacıların siyasi liderlerin düşünceleri ve verdikleri hizmet konularında lise mezunları ile yüksekokul ve üniversite mezunları arasında ve yine lise mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyet dereceleri ile ilgili anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca lise mezunlarının en az memnuniyete sahip grup oldukları gözlemlenmiştir. En yüksek memnuniyete sahip grup arasında yüksek okul, üniversite mezunları, sonrasında ise yüksek lisans ve doktora mezunları gelmekle birlikte, bu iki grup arasında memnuniyetle ilgili anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Lise mezunlarının (ort=2,8205), ülke yönetimine yönelik olumsuz yaklaşıma sahip olma nedeni olarak, yüksek okul ve üniversite mezunlarının (ort=3,6798), yüksek lisans ve doktora mezunu (3,6000) gruplarına göre siyaset, emniyet ve ülke yönetimi ile ilgili olarak derinlemesine konuları irdeleyememe ve muhakeme gücünün zayıflığı nedeniyle daha esnek olmayan ve daha karamsar bakış açılarına sahip olabilmeleri belirtilebilir. Eğitim seviyesi yüksek bireyler herhangi bir konuda ön yargı oluşturmadan konuyu derinlemesine incelemeyi ve kendilerine göre çıkarımlar yaparak, geleceğe yönelik kestirimler yapmayı tercih edebilmektedir. Bu sayede eğitilmiş bireylerin yaşam memnuniyetlerini arttırdıkları gözlenebilmektedir.

Koçyiğit (2016, ss. 85-89)'in çalışmasında eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin yaşam memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olacağı, eğitim seviyesi düşük bireylerde ise yaşam memnuniyet düzeylerinin daha düşük olacağı belirtilerek, çalışmamızı destekler nitelikte sonuca ulaşıldığı ifade edilmektedir.

Yetim (2018, ss. 160-162) gerçekleştirdiği çalışmasında eğitim değişkeninin bireylerin yaşam kalitesi üzerinde etkili olduğu belirtilmektedir. Eğitim seviyesi yüksek bireylerin yüksek ücret aldığı ve bu durumdan da bireylerin yaşam kalitesinin olumlu etkilendiği sonucu belirtilerek, araştırmanın çalışmamızı destekler nitelikte olduğu gözlenmektedir.

3- Katılımcıların eğitim seviyelerine göre hizmetler ve olanaklar faktörüne ait, temizlik hizmetleri (çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi vb.) market, konfeksiyon gibi satış merkezlerinin yeterliliği, boya, badana, onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin sunulduğu mağazaların yeterliliği konularında lise mezunları ile

yüksekokul, üniversite mezunları arasında ve yine lise mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyet düzeyleri ile ilgili anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Ayrıca lise mezunlarının en az memnuniyete sahip grup oldukları, en yüksek memnuniyete sahip grubun ise yüksek lisans ve doktora grubu olduğu belirlenmiştir. Yüksekokul, üniversite mezunları ile yüksek lisans, doktora mezunları arasında memnuniyetle ilgili anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Burada kısaca eğitim seviyesi düştükçe memnuniyet düzeyinin de azaldığı, ancak lise grubunda diğerlerine göre oldukça azaldığı gözlemlenmektedir.

Lise mezunlarının (ort=2,4359) hizmetler ve olanaklara yönelik yüksek okul, üniversite (ort=3,2018) ve yüksek lisans, doktora (ort=3,4444) mezunlarına göre, olumsuz yaklaşım içinde olma nedeni olarak, yaptıkları işin niteliğine göre düşük ücret almaları; bu sebeple de sosyal imkânları fazla olan semtlerde ev edinmemeleri belirtilebilir. Ayrıca içerisinde oldukları ekonomik sıkıntı nedeniyle sosyal ve psikolojik kaygı içerisinde olma gibi nedenlere bağlı olarak diğer eğitilmiş gruplara göre hizmetler ve olanaklara yönelik memnuniyet düzeylerinin düşük olabileceği belirtilebilir.

Torlak ve Yavuzçehre (2008)'nin çalışması ile benzer sonuçlara ulaştığı gözlenmektedir. Eğitim seviyesinin geliri yükselttiği, gelir seviyesinde yaşam kalitesini arttıran en önemli etken olarak görüldüğü ve sosyal imkânları açısından daha iyi bölgelerde konut edinilebildiği sonucu ile çalışmamızı destekler niteliktedir. Ayrıca çalışmada yaşam kalitesi yüksek bireylerin iş memnuniyetlerinin de yüksek olduğu ifade edilmektedir.

Koçyiğit (2016, s. 44), gelir ve yaşam koşulları arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada, eğitimi, gelir üzerinden yaşam memnuniyeti ile ilişkilendirdiği ve eğitim seviyesi yüksek bireylerin daha iyi gelir elde edeceği için yaşam memnuniyeti seviyelerinin de yüksek olabileceği belirtilmektedir.

Koçoğlu ve Akın (2009, s. 151), çalışmada gelir ile yaşanan bölgenin ilişkili olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla eğitimi yüksek olan bireylerin gelirlerinin de iyi olacağı ve yaşanan yerin de iyi semtlerde olacağı, sonuçları araştırmamızı destekler niteliktedir.

4- Katılımcıların haftalık çalışma süresi değişkenine göre, iş güvencesi faktörüne ait, çalıştıkları kurumda her zaman iş güvencelerinin olması ve bu güvencenin performanslarına olumlu yansımaları, kendilerini iş güvencesine bağlı olarak mutlu hissetmeleri, zorunlu bir durum olmadıkça bu kurumda iş güvencesi ile uzun yıllar

çalışabilecekleri konusunda, 61-70 saat çalışanlar ile 30-40 saat çalışanlar, 61-70 saat çalışanlar ile 41-50 saat çalışanlar, 61-70 saat çalışanlar ile 51-60 saat çalışanlar arasında düşünce farklılığı gözlenmiştir. İş güvencesi konusunda memnuniyet sırasına göre en çok memnun olan grup 30-40 saat (ort=3,9327) çalışanlar, sonrasında 51-60 saat çalışanlar, sonra 41-50 saat çalışanlar ve en az memnun olan grup ise 61-70 saat (ort=2,7917) çalışanlar olarak gözlenmiştir. Fakat burada ortalamalar üzerinden 51-60 saat (ort=3,8162) çalışanların 41-50 saat (ort=3,6272) çalışanlardan daha az iş güvencesinde kendilerini hissetmeleri gerekirken, daha çok iş güvencesinde hissetmeleri ayrıca incelenmesi gereken bir sonuç olarak nitelendirilebilir.

Elde edilen bu sonucun nedeni olarak, özellikle 60 saatten sonraki çalışma saatlerinin kaygı bozukluğu ve gelecek ile ilgili sağlıklı düşünememe gibi sorunlar yaratabileceği belirtilebilir.

Kanten (2012)'in çalışmasında elde ettiği, haftalık çalışma süresi gibi çalışma koşullarının çalışanların psikolojik sağlıklarını bedensel sağlıklarına göre daha fazla etkilediği sonucu çalışmamızı destekler niteliktedir.

Naktiyok ve Karabey (2005, s. 179)'in gerçekleştirdikleri çalışmada ise uzun çalışma saatleri diğer bir ifade ile, işkoliklik ile ağır psikolojik sorunlara yol açan ve bireylerin sağlıklı düşünmesini engelleyen tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki belirleyerek, çalışmamız ile benzer sonuca ulaştığı gözlenmektedir.

Gülova vd., (2014, s. 25), beyaz yakalı çalışanlara yönelik olarak gerçekleştirdiği çalışmada uzun çalışma saatlerinin, işkolikliğin psikolojik sorunlara yol açan tükenmişlik üzerine etkisini araştırdığı çalışmada pozitif ve anlamlı bir ilişki belirleyerek, çalışmamız ile benzer bir sonuca ulaşıldığı gözlenmektedir.

Çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörleri arasındaki ilişkiyi ayrıntılı inceleyebilmek adına korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen korelasyon analizi neticesinde aralarında ilişki tespit edilen çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi faktörleri sıralanmıştır.

1-İş sağlığı ve güvenliği ile hizmetler ve olanaklar arasında ($r=0.275$, $p<0.05$) zayıf derecede, pozitif yönlü (birindeki artışın diğerinde de artışa neden olacağı), anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni, iş sağlığı ve güvenliğinin çalışma ortamında çalışan tedirginliğini azaltan nedenlerden biri olması ve bu durumun çalışma dışı yaşamda olumlu yansıma bulması olarak ifade edilebilir. İş sağlığı ve güvenliği kapsamında iş kazaları ve meslek

hastalıklarına yönelik olarak alınan tedbirler sayesinde bireylerin çalışma ortamındaki tedirginlikleri azaltılarak; işe odaklanmalarının artırılması ile streslerinin azaltılması (Bircan, 2014, ss. 31-32) bu sayede de performans, verimlilik ve motivasyon artışlarının sağlanması (Goswami, 2015, s. 51; Ahmed ve Ramzan, 2013, s. 61-68; Jayasinghe ve Mendis, 2017, s. 1-2) mümkün olabilecektir. Çalışma dışı yaşamlarına yansımaları açısından ise çalışanların performans ve verimlilikleri üzerinden ücret ve terfi almalarının söz konusu olması bu sayede de, hizmet ve olanakları iyi olan bölgelerde ikamet edebilmeleri ve daha iyi çevre şartlarına sahip olabilmeleri gibi (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 151; Koçyiğit, 2016, ss. 85-89; Torlak ve Yavuzçehre, 2008) durumlar söz konusu olabilmektedir.

2-Yönetime katılma ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.300$, $p<0.05$) zayıf derecede, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni olarak, yönetime katılmanın çalışanlar üzerinde kendilerine önem verildiği, saygı duyulduğu, değerli hissettirildikleri, öz güvenlerindeki artışı sağlama vb. gereksinimlerinin karşılanması yönünde (Demirbilek ve Türkan, 2008, s. 48-50) etkiye sahip olduğu ve bu sayede de çalışma yaşamının kalitesi ile örgüt hedeflerini daha fazla benimseyen çalışanlarda performans, motivasyon ve verimlilik artışı (Memiş vd., 2015, s. 220; Aba, 2009, ss. 93-94; Kılıç ve Keklik, 2012, s. 147) sağlanabilirliği gösterilebilir. Performans üzerinden ücret ve terfi alan sektör çalışanlarının ise hizmet ve olanakları iyi olan bölgelerde ikamet edebilme ve daha iyi çevre şartlarından yararlanabilme imkânlarının (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 151; Koçyiğit, 2016, ss. 85-89; Torlak ve Yavuzçehre, 2008) olması belirtilebilir.

3-Kariyer ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.301$, $p<0.05$) zayıf derecede, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni olarak, bir çalışanın yaşam standartlarını arttırabilmek amacıyla çalışma yaşamında belirli hedefler edinerek kariyerinde daha iyi noktalara gelebilmeyi arzu ettiği belirtilebilir. Çalışma yaşamının kalitesinin amaçlarından biri de, örgüt hedefi olan kar ve rekabet edebilirlik seviyesini arttırarak devamlılığını sağlayabilmek ile çalışan hedefi olan yaşam standartlarını artırarak, yaşam kalitesini sağlayabilmek olan iki ayrı hedeften ortak bir hedefin oluşturulabilmesidir. Örgütün hedefine ulaşabilmesi için çalışanların çalışma ve çalışma dışı yaşamlarındaki beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak kariyer ilerlemelerinde yardımcı olabilmesi gerekebilecektir.

Bu süreçte çalışanların işkoliklik ve tükenmişliğe kapılmadan planlı ve üstün düzeyde performans, verimlilik ve motivasyona (Khattack vd., 2011, s.810; Avşaroğlu vd., 2005, s.115; Gürdoğan ve Atabey, 2014; Acar, 2016, s. 124; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001, s. 113) sahip olabilmeleri sağlanabilir. Performans üzerinden ücret ve de terfi alan sektör çalışanlarının ise hizmet ve olanakları iyi olan bölgelerde ve daha iyi çevre şartlarında ikamet edebilecekleri (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 151; Koçyiğit, 2016, ss. 85-89; Torlak ve Yavuzçehre, 2008) ifade edilebilir.

4-İş ve özel yaşam dengesi ile hizmetler ve olanaklar değişkenleri arasında ($r=0.260$, $p<0.05$) zayıf derecede, pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni, bankacılık sektörünün iş ve özel yaşam dengesinin kurulabilmesi açısından oldukça zor olan sektörlerden biri olması, çalışma yaşamındaki birçok olumsuzluğun çalışma dışı yaşama taşabilme ihtimali olarak belirtilebilir. Bankacılık, sürekli hesap işlerinin yapılması açısından zihinsel yorgunluğun fazlaca yaşandığı, işyükünün fazla olduğu, hizmet sektöründe yer alması nedeniyle müşteri odaklı bir meslek olması vb. birçok nedenden dolayı oldukça fazla stres unsuru barındırabilmektedir. Ayrıca çalışanların çalışma yaşamlarında sürekli artan talep ve sorumlulukların getirdiği yorgunluk yanında çalışma dışı yaşamlarında da yerine getirmek zorunda oldukları sorumlulukları ile birlikte, bu iki yaşam alanı ile baş edebilme çabası strese (Noviati, 2016, ss 1-6) yol açabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanlara stressiz, tükenmişlik hissine kapılmalarını engelleyen, iş yükünün daha az olduğu, işten ayrılma niyetini engelleyici bir çalışma ortamının oluşturulabilmesi, iş ve özel yaşam dengesinin oluşturulması açısından önem taşıyabilmektedir. Bu sayede çalışan motivasyon, performans ve verimlilik artışının sağlanması (Gürler, 2018, ss. 68-69; Bircan, 2014, ss. 86-88; Çelik, 2014, s. 58; Gökçe, 2016, s. 74) daha iyi bir ücret anlamına da geleceğinden, çalışanların hizmet ve olanakları iyi olan bölgelerde ve daha iyi çevre şartlarında (Koçoğlu ve Akın, 2009, s. 151; Koçyiğit, 2016, ss. 85-89; Torlak ve Yavuzçehre, 2008) ikamet edebilecekleri belirtilebilir.

5-Diğer taraftan kariyer ile boş zaman değişkenleri arasında ($r= -0.150$, $p<0.05$) çok zayıf derecede, negatif yönlü (birindeki artışın diğerinde azalışa neden olacağı), istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni olarak, günümüzde örgütlerin yetenek ve becerilerini geliştirebilen, işinde uzman çalışanları bünyelerinde tutma isteğinin olması bu sebeple de çalışanların örgüt içerisinde kalma çabalarına bağlı olarak kariyer edinmeye çalışmaları gösterilebilir. Bir çalışanın kariyer edinmeye çalışırken gerekli aşamaları geçebilme sürecinde strese ve tükenmişliğe kapılmadan (Ceyhan ve Sılığ, 2005, s. 51) üstün bir performans, verimlilik ve motivasyon düzeyine sahip olabilmesinin gerekliliği ile işyükü fazlalığı ve uzun çalışma saatlerinin söz konusu olabilmesi (Dhankar, 2015, s. 132; Malik, 2011, s. 3063) ayrıca motivasyon ve performans artışına bağlı olarak ücretlerinde artış meydana gelmesi nedeniyle (Aba, 2009, ss. 93-124; Kılıç ve Keklik, 2012, ss.147-158) boş zamanlarından feragat etmeye çok da soğuk bakmayacakları ifade edilebilir.

6-İş ve özel yaşam dengesi ile boş zaman değişkenleri arasında ($r = -0.209$, $p < 0.05$) zayıf derecede, negatif yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bunun nedeni olarak, bankacılık sektöründe iş ve özel yaşam dengesinin kurulabilmesi çalışanın stres ve tükenmişlik düzeyini azaltacaktır. Dolayısıyla bu durum çalışanın performans, verimlilik ve motivasyon artışını (Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001, s. 113; Giorgi vd., 2017; Gürbüz ve Karapınar, 2014, s. 267) sağlayacak, motivasyon ve performans artışına bağlı olarak da ücretlerde artış meydana gelmesi nedeniyle (Aba, 2009, ss. 93-124; Kılıç ve Keklik, 2012, ss. 147-158) çalışanın boş zamanından biraz daha feragat edebilmesine sebep olabilecektir.

Çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi faktörleri arasında korelasyon analizi neticesinde belirlenen ilişkileri incelemek için model kurulmuştur. Kurulan bu modelin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bağımsız değişken olan çalışma yaşamının kalitesi faktörlerinin bağımlı değişken olan yaşam kalitesi faktörleri üzerindeki etkisini belirlemek için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. İş sağlığı ve güvenliği, yönetime katılma, kariyer, iş ve özel yaşam dengesi bağımsız değişkenleri ile hizmetler ve olanaklar bağımlı değişkeninin açıklanabilirliği konusunda çoklu bir ilişkinin söz konusu olmadığı, sadece iş sağlığı ve güvenliği ile hizmetler ve olanaklar arasında anlamlı bir ilişkinin ($p < 0.05$) varlığından söz edilebilmektedir. Kariyer ve iş - özel yaşam dengesi bağımsız değişkenleri ile boş zaman bağımlı değişkeninin açıklanabilirliği konusunda çoklu bir

ilişkinin söz konusu olmadığı, sadece iş ve özel yaşam dengesi ile boş zaman arasında anlamlı bir ilişkinin ($p<0.05$) varlığından söz edilebilmektedir.

Bu çalışmaya yönelik literatür incelemesi öncelikle çalışma yaşamının kalitesinin önemli çıktılarından biri olan iş tatmini (iş doyumu, iş memnuniyeti) ve sıkça ilişkilendirildiği yaşam tatmini (yaşam memnuniyeti, yaşam doyumu) ile ilgili olan çalışmalar üzerinden gerçekleştirilmiş ve ulaşılan tüm çalışmalarda (Aşan ve Erenler, 2008; Çevik ve Korkmaz, 2014; Güner, Çiçek ve Can, 2014; Dikmen, 1995) aralarında ilişkinin tespit edildiği gözlenmiştir.

Daha sonrasında ise çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar incelenmiş ve ulaşılan tüm çalışmalarda çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasında ilişkinin ortaya konulduğu gözlenmiştir (Nguyen ve Nguyen, 2011; Sirgy vd., 2008; Bhola, 2014; Elizur ve Shye, 1990; Ruzevicius, 2014; Andrews ve Withey 1976; Sirgy vd., 2006; Royuela, Tamayo ve Surinach, 2008; Hitt vd., 1983; Narehan vd., 2014).

Korelasyon ve regresyon analizi ile elde edilen sonuçlara bağlı olarak, çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesi arasında düşük derecede de olsa bir ilişkinin varlığı tespit edilmiş ve bu sonucun birden fazla neden ile açıklanabileceği düşünülmüştür. Burada önemli olan nokta; dinamik bir yapıya sahip olan çalışma yaşamının sürekli olarak değişim ve gelişimini devam ettirmesi ve gelecekte de devam ettirecek olmasıdır. Dönemsel olarak (2016 yılına ait) bankacılık sektöründe çalışma yaşamının değişim ve gelişimine etki eden durumlar;

1- Teknolojinin hızlı gelişimine bağlı olarak Endüstri 4.0'ın bankacılık sektörüne getirdiği dijital bankacılık anlayışıdır.

Teknolojik gelişmelerin çalışma yaşamına etkileri kısa ve uzun dönemde meydana gelebilecek etkiler olmak üzere iki kategoride ele alınabilir. Kısa dönemde, teknolojik gelişme olan dijital bankacılığın çalışanlar adına en büyük olumsuzluğu sektörde istihdam daralması meydana getirmesi olarak ifade edilebilir. Endüstri 4.0'ın yarattığı dijital bankacılık sayesinde banka müşterileri bir çok işlemi (kredi kartları, ATM, telefon bankacılığı, fatura ödeme, internet bankacılığı) kendi kendilerine gerçekleştirebilmektedir. Dolayısıyla bankaların daha az personel ile devamlılıklarını sürdürebilmeleri söz konusu olabilmektedir. Bu sebep ile bankalar şube sayılarını azaltarak bazı personellerini işten çıkartmayı tercih edebilmektedir. Tabiki bu noktada

performansı yüksek, örgüte önemli katkılar sunabilen, güvenilir, sorumluluk sahibi yetenekli çalışanların örgütün en önemli kaynağı olarak elde tutulmasına dikkat edilmektedir (Aydın, Çelik ve Uğurluoğlu, 2011). Dolayısıyla bu durum çalışanlar arasında öncelikli olarak işini kaybetme korkusu oluşturabilecek ve çalışanlar arasında bir rekabet ortamı doğurabilecektir. Çalışanlar işlerini kaybetmemek adına; başarı ve performanslarını arttırmak, örgüte daha fazla katkı sağlamak ve yöneticilerine kendilerini ispatlayabilmek için daha iş odaklı ve başarı merkezli yaşamak zorunda kalabileceklerdir. Bu durum ise eğlence, dinlenme, sosyal yaşam gibi alanlardan oluşan çalışma dışı yaşamı oldukça sınırlandırabilecektir ayrıca çalışma dışı alanda da zihinlerinin sürekli iş ile meşgul olmasına neden olabilecektir (Orhan ve Savuk, 2014, ss. 9-16; Güvenç ve Yücebalkan, 2017, ss. 30-43; Pamuk ve Soysal, 2018, ss. 41-66) . Bu noktada teknolojinin çalışma yaşamı ile çalışma dışı yaşam arasındaki sınırı ortadan kaldırdığı da söylenebilir. Örneğin bankacılık sektörü çalışanlarının tatillerinde de ulaşılabilir olma zorunlulukları mevcuttur, gerektiğinde herhangi bir işlem veya bir sorun için tatillerine kısa süreli ara vermeleri istenebilmektedir. Bu noktada birey, toplum ve ülke gelişmişliği açısından önem arz eden çalışma yaşamının kalitesi yanında çalışanların yenilenmesi, dinlenmesi hem psikolojik hem de bedensel sağlıklarının korunması için çalışma yaşamının özel yaşamı neredeyse yok etme seviyesine kadar yaşamın tamamını meşkul etmesine izin verilmemesi ve yaşam kalitesine de gerekli önemin verilmesi önerilebilir. Teknolojik gelişmelerin çalışma yaşamına uzun dönemdeki etkisi açısından bakıldığında ise bankacılık sektöründe dâhil tüm sektörlerde meydana geldiği düşünülen istihdam daralması sorununu çözebilmek için bireylere çalışabilecekleri yeni bir sektörün oluşturulabilmesi ile olumlu bir gelişme sağlanabileceği düşünülmektedir.

2. Bankacılık sektörünün yapısal özellikleridir.

İşyükü özelliği kapsamında, bankacılık sektörünün oldukça yoğun bir sektör olduğu bilinmektedir. Bunun sebebi ise, bankaların hem ulusal hemde uluslararası alanda güçlü rakipleri karşısında rekabet edilebilirlik adına, kâr oranlarının artırılabilmesi gerekliliğidir. Bu anlamda sektör çalışanlarına performans açısından aşırı yüklenildiği ve sürekli artan seviyede yeni hedeflerin belirlendiği bilinmektedir. Dolayısıyla çalışanın stres ve tükenmişlik yaşama ihtimali artmaktadır. Şüphesiz olarak bu durum hem çalışma yaşamının kalitesine hem de yaşam kalitesine olumsuz etkiler

yapabilecektir. Dolayısıyla iş yükü, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi zayıflatan (Malik, 2011, ss. 3063, 3067; Bircan, 2014, ss.86-88) bir neden olarak belirtilebilir. Bu sebeple işyükünün azaltılması gerektiğinden personel sayısının artırılması önerilebilir. Ayrıca personel sayısının artırılmasının maliyet artırıcı bir unsur olarak görülmesi yerine, örgüte daha fazla kar sağlayan bir unsur olarak görülmesi faydalı olabilecektir.

Çoğunlukla genç çalışan profilinden oluşturulmuş bankacılık sektöründe çalışanlardan sadece ofiste işlem yapmaları beklenilmemektedir. Aynı zamanda verilen hedefler doğrultusunda belirli satış hedeflerinin de gerçekleştirilmesi istenmektedir. Bu anlamda müşterinin ayağına giderek satış yapılması da söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla bankalar müşteri ayağına gidebilecek aktif ve hızlı sektör çalışanlarına ihtiyaç duyabilmektedir. Bu anlamda kart hedefi, mevduat hedefi, sigorta hedefi, vadesiz hedefi, ziyaret hedefi şeklinde sıralanabilecek birçok hedef verilmektedir. Bu hedeflerin ise her seferinde hem çeşit hem de miktar olarak artış göstermesi çalışanları bir süre sonra çalışma yaşamına odaklı hale getirebilmektedir. Dolayısıyla hedeflerini yerine getirmeye çalışan bir personelin her seferinde bir üst seviyede hedefle uğraşırken aile, arkadaş ve kendisine ait zamanın kalmamaya başlaması çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki zayıf ilişkinin nedeni olarak ifade edilebilir. Bu durumda çalışanların stres ve tükenmişliğe girmemesi için çalışan hedeflerinin daha makül düzeylerde belirlenmesi gerekliliği önerilebilir. Bu durum çalışanlar arasındaki rekabeti de normal düzeylere çekerek, çalışan stresini azaltacak performans ve verimlilik artışı ile örgütün kar edebilirliğine hizmet edebilecektir. Ayrıca örgütlerin ileri yaş profiline sahip çalışanlardan tecrübelerine, gelişmiş yeteneklerine ve uzmanlıklarına bağlı olarak önemli kazanımları elde edebileceği de unutulmamalıdır.

Sektör çalışanlarının yaşayabildiği yorgunluk, bıkkınlık, stres, iş kazaları, sinirlilik hali, özel yaşama ve aile yaşamına vakit ayıramama gibi durumların yanında, işgücü devir hızındaki ve devamsızlık oranlarındaki artış vb. durumların her birine iş te geçirilen uzun saatler sebebiyet verebilmektedir. Bu durum aynı zamanda çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin zayıflığının da nedeni olarak belirtilebilir.

Bankacılık sektörü diğer sektörler ile karşılaştırıldığında kadın çalışan sayısının fazla olduğu bir sektör olarak nitelendirilmektedir. Kadın çalışan sayısının fazlalığı ise; ofis işi olması, kadınların erkeklerden daha fazla stresle baş edebilir olması (Akbaş,

2007, s. 206), müşteri odaklı iletişimin yoğun olması, statü sahibi bir meslek olması vb. nedenlere bağlanabilir. Fakat kadınların toplumda çoklu role sahip olmaları; annelik, eşlik, ev işleri vb. birçok alandaki sorumlulukları ile baş edebilme noktasında, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesinin zayıflığı, kadınların yaşamlarını çalışma yaşamı ağırlıklı sürdürdükleri ve yaşam kalitesinin de bundan olumsuz etkilenmesine bağlanabilir. Bunun nedeni olarak bankaların kadın ve erkek çalışan demeden çalışanlarını sadece örgüt hedeflerine yönelik olarak çalıştırdıkları gösterilebilir. Bu noktada kadınların çoklu rollerine yönelik rahatlatıcı uygulamaların gerçekleştirilmesi adına kreş, süt izni, doğum izni vb. tüm haklarından yararlandırılmaları önerilebilir.

3- Bebek patlaması kuşağı, X, Y ve Z kuşaklarının çalışma yaşamına ve özel yaşama ait bakış açılarıdır.

25-30 yıllık aralıklarla oluşturulmuş birbirinden farklı insan gruplarına verilen ad olan kuşak kavramına yönelik olarak, beş kuşaktan söz edilmektedir. Bunlardan en yaşlı olan Sessiz Kuşak, çalışma yaşamında artık yer almazken, günümüz çalışma yaşamında üç kuşağın bir arada çalıştığı gözlenmektedir. Bunlar; Bebek Patlaması, X ve Y kuşaklarıdır. Ayrıca çok yakında çalışma yaşamına beşinci kuşak olan Z kuşağının da katılması beklenilmektedir. Bu nedenle Z kuşağının çalışma yaşamına getireceği olumlu ve olumsuz yönleri bugünden öngörülmeğe çalışılmaktadır. Her kuşak birbirinden farklı özelliklere sahipken, aynı çalışma ortamında birlikte çalışıldığında ortaya çeşitli sorunların çıkabileceği düşünülmektedir. Çalışanların birbiri ile yaşadığı çatışmalara bağlı olarak stres yaşayabileceği, motivasyonlarının düşebileceği ve verimliliğin azalabileceği ifade edilmektedir. Çalışma yaşamında yaşanan bu olumsuzluklar aynı zamanda çalışanların, çalışma dışı yaşamlarına da olumsuz yansıyabilmektedir (Kraus, 2016, ss. 62-75; Bejtkovsky, 2016, s.25; Aydın ve Başol, 2014, ss. 1-13; Top, 2012, ss. 222-223; Taş vd., 2017, ss. 1031-1040). Dolayısıyla araştırmanın sonucu olan çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin zayıflığına kuşak farklılıkları neden olarak gösterilebilir. Bu anlamda örgütlere farklı kuşak çalışanları arasındaki çatışmayı azaltmak ve onlardan en üst verimliliği sağlayabilmek için her kuşağın çalışma yaşamına ve çalışma dışı yaşamına yönelik beklenti ve ihtiyaçlarının iyi belirlenmesi önerilebilir.

4- Ülkenin sosyo ekonomik yapısıdır.

Bir ülkenin en önemli kaynağı beşeri sermayesidir. Beşeri sermayesini geliştiren bir ülke ekonomik, sosyal, kültürel, sanatsal vb. her alanda gelişmişliğini de sağlayabilecektir. Örgütler, ekonominin büyümesinde ve ülkenin gelişmesinde gerçekleştirilen yatırımlar ile büyük rol oynamaktadır, aynı zamanda uzmanlaşmış ve iyi eğitilmiş çalışanları ile beşeri sermayenin önemini de vurgulamaktadır. Beşeri sermayenin önemini kavrayan ülkelere; Amerika, İngiltere, Almanya ve Japonya gibi ülkeler örnek verilerek, ülkelerin gelişmişliği açısından beşeri sermayenin önemi daha net belirtilebilir. Diğer taraftan, İran ve Irak gibi petrol zengini ülkelere bakıldığında, beşeri sermayeye önem verilmemesi nedeniyle gelişmiş ülkeler sınıfına geçemedikleri görülmektedir. Dolayısıyla bu araştırma da bankacılık sektöründe çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin zayıflığının nedeni olarak, makro anlamda gelişmekte olan ülkelerin beşeri sermayeye, mikro anlamda ise örgütlerin çalışanlarına yeteri kadar önem vermemeleri gösterilebilir. Bu noktada bankalara üniversitelerin bankacılık sektörü ile ilgili bölümlerinden personel alımlarını gerçekleştirmeleri ve çalışanlarına mesleki yaşamları boyunca gelişimlerinin sağlanabilmesi adına gerekli yatırımların yapılması önerilebilir.

5- Küresel veya ekonomik anlamda yaşanan ekonomik krizlerlerdir.

Bir ülkede ekonomik kriz yaşandığında bundan ilk etkilenecek, o ülkedeki makro-ekonomik göstergeler olan ekonomik büyüme, işsizlik ve enflasyondur. Bu göstergelerden toplumu en fazla etkileyen sosyo-ekonomik yansıma olarak işsizlik ön plana çıkmaktadır. Bankacılık sektörü de, ekonomik krizlerden çabuk etkilenen, kırılgan yapıya sahip bir sektör olma özelliğinden dolayı, ekonomik krizlerin bankacılık sektörüne yansısı işsizlik anlamında gerçekleşmektedir. Ekonomik krizlerin işsizlik riski yaratması ve çalışanların bu riskin dışında kalabilmek için çaba sarfetmesi nedeniyle daha fazla çalışma yaşamına odaklanması söz konusu olabilmektedir. Bu sebeple çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin zayıf olmasındaki nedenlerden biri, ekonomik krizler olarak belirtilebilir. Gelişmiş ya da gelişmemiş tüm ülkelerde ekonomik krizlere rastlanabilmektedir. Bunlara en güzel örneklerden biri, ulusal anlamda yaşanan 2001 ekonomik krizidir. Finans sektöründe başlayan bir kriz olma nedeniyle özellikle bankacılık sektörü çalışanlarını büyük oranda işsiz bırakan bir kriz olma niteliğindedir. Diğer, küresel anlamda yaşanan 2008 krizidir.

En derin şekilde İspanya ve Yunanistan'da etkisini göstermiştir. Ülkelerde ekonomik kriz dönemlerinde en çok genç işsizlikte büyük artış meydana gelmekte ve psikolojik sorunlar yaşatarak intihar olaylarına kadar olumsuz etki yapması söz konusu olabilmektedir (Choudhry, Marelli ve Signorelli, 2010, s. 1; Arabacı, 2018, s. 26). Dolayısıyla gençlerin, ülke gelişmişliğinin sağlanmasına katkıda bulunmaları ve yeni istihdam alanları oluşturabilmeleri için girişimciliğe teşvik edilmesi gerekmektedir. Böylece hem birey hem toplumun geneli için yaşam kalitesinin sağlanabilirliği söz konusu olabilecektir. Tabiki burada devletin gençleri girişimciliğe teşvik ederken, çalışma yaşamının kalitesi ile yaşam kalitesinin arasındaki ilişkinin dikkate alınması ve temel amaç olan yaşam kalitesine gerekli önemin verilmesi noktasında da bilinç kazandırması gerekebilecektir.

Devletin çalışma yaşamını yasal düzenlemeler getirmesinin yanında ekonomik krizlerin sebep olduğu işsizlik durumunda işsizlik ödeneği uygulaması, dijitalleşmeye karşı esnek çalışma modelini gündeme getirmesi vb. uygulamalar söz konusu olabilmektedir. Çalışan annelere doğum sonrası, yarım gün çalışma seçeneğinin getirilmesi, bakıcı parası, doğum parası, süt parası ayrıca tornuna bakacak anneanneye, veya babananneye maaş uygulaması, babaya doğum izni verilmesi gibi, devletin çalışma yaşamını etkileyen değişim ve gelişmelere bağlı olarak çalışma yaşamını çalışanlar adına rahatlatıcı birçok uygulamayı da gerçekleştirebilmektedir.

Çalışma yaşamındaki değişim ve gelişmelerin çalışanlara olumlu yansıması için gayret sarfeden bir başka aktör ise sendikalarlardır. Bankacılık sektörünü örgütleyen BANK-SEN (Devrimci Banka ve Sigorta İşçileri Sendikası), BANKSİS (Banka ve Sigortacılar Sendikası) ve BASİSEN (Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası) gibi sendikaların çalışma yaşamını rahatlatıcı çeşitli talepleri söz konusu olabilmektedir. Bu örgütlerin üyeleri adına en çok talep ettiği konular arasında sektördeki tüm çalışanlara iş güvencesinin sağlanması, toplu sözleşme hakkının tüm sektör çalışanlarına verilmesi, zam oranları ve sosyal haklar kapsamında gerçekleştiği gözlenmektedir. Ayrıca bankaların aşırı kar hedefiyle çalışanlarına satış ve hedef baskısı uygulaması sektör çalışanlarını en çok yıpratıcı durum olarak belirtilmektedir. Bu sebeple ekonomik ve sosyal haklar kapsamında daha insanca çalıştırılmalarının talep edildiği gözlenmektedir (<https://m.bianet.org/bianet/emek/184822-uc-bankacilik-sendikasi-akbank-grevinin-ertelenmesini-elestirdi>).

5.2. Tartışma

Günümüzde bireylerin istihdam alanlarına yönelik teknolojik gelişmelerin etkisi anlamında üç farklı görüş üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu görüşler üzerinden bireylerin istihdam alanlarına teknolojinin etkisinin olup olmadığı yönündeki soruya cevap aranmaktadır. Bu anlamda istihdama yönelik herhangi bir olumsuz durumda çalışma yaşamının kalitesi veya yaşam kalitesi gibi kavramlardan bahsetmek mümkün olamayabilecektir. Diğer taraftan gelecekte, bireylere uygun yeni bir çalışma sektörü oluşturulabilirse, tıpkı üretim sektöründen hizmet sektörüne bireylerin çalışma yaşamlarının kayması gibi bir durumda yeni istihdam alanlarının ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Bu sayede de yeni mesleklerde, çalışan bireylere ait çalışma yaşamının kalitesi ve yaşam kalitesinin sağlanabilirliği açısından neler yapılabileceği tartışılabilir hale gelebilecektir.

Yakın gelecekte çalışan kesime dâhil olacağı beklenen Z kuşağının çalışma yaşamına yansıyacak olan olumlu ve olumsuz etkileri öngörülmeğe çalışılarak, bu konuda çeşitli çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Bu anlamda Z kuşağına yönelik çalışma yaşamının kalitesinin ve yaşam kalitesinin sağlanabilirliği noktasında neler yapılabileceği tartışılabilir.

Bankacılık sektörü gibi herhangi işyükü fazla olan bir sektörde, çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi üzerindeki etkisi araştırılabilir gibi yaşam kalitesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi de araştırılabilir. Ayrıca bu araştırmalar sektörler üzerinden çeşitlendirilerek sektörel karşılaştırmaları da gerçekleştirilebilir.

Diğer bir tartışma konusu olarak çalışma yaşamındaki sektörel değişimlere bağlı gerçekleşen evde çalışma gibi daha çok geleceğin çalışma türlerinde görülecek olan ve belirgin mesleki çizgilere sahip olmayan çalışma modellerinde, çalışma yaşamının kalitesinin nasıl sağlanabileceği ve çalışma yaşamının kalitesinin yaşam kalitesi ile nasıl ilişkilendirilebileceği araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Aba, G. (2009). *İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Acar, A. (2016). *Çalışma yaşam kalitesinin tükenmişlik sendromu üzerinde etkileri: Konaklama işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Afşar, S.T. (2015). Akademisyenlerin çalışma yaşamı kalitesini Hacettepe Üniversitesi üzerinden okumak. *Eğitim, Bilim Toplum Dergisi*, 13 (50), 134-173.
- Ahmed, A., and Ramzan, M (2013), Effects of job stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668*, 11 (6), 61-68.
- Ajala, E. M. (2013). Quality of work life and workers wellbeing: The industrial social workers approach. *Ifè Psychologia*, 21 (2).
- Akbaş, N. (2007). Yönetim ve cinsiyet: Cam uçurum'un ötesi. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, (VIII-II), 193-214.
- Akbulut, M.C. (2017). Bankacılık ve sigortacılık programı öğrencilerinin iş sağlığı ve güvenliğine yönelik tutumları: Beypazarı MYO örneği. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, 2 (10), 37-48.
- Akçakanat, Ö., Eren H., Aksoy, E. ve Ömürbek, V. (2017). Bankacılık Sektöründe Entropi ve WASPAS yöntemleri ile Performans Değerlemesi. Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi. 22 (2), 285-300.
- Akın, A. ve Yalnız, A. (2015). Yaşam memnuniyeti ölçeği (YMÖ)Türkçe formu: Geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*,14 (54), 95-102.
- Aksungur, A. (2009). *Dr. Zekai Tahir Burak, kadın sağlığı eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve yaşam kalitesi düzeylerinin belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Programı.

- Aktaş, H. (2014). Kariyer safhaları ile demografik değişkenler bağlamında kariyer memnuniyeti ve mesleki bağlılık ilişkisi: Büro yöneticileri, yönetici asistanları ve sekreterler üzerine bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies, International Journal of Social Science*, 26, 195-212.
- Al-İbrahim, A. (2014). Quality management and its role in improving service quality in public sector. *Journal of Business and Management Sciences*, 2(6), 123-147.
- Alpaslan, S. ve Kutanis, R.Ö. (2007). Sanayi ve bilgi toplumu yönetim metaforlarının karşılaştırılması. *Akademik İncelemeler*, 2(2), 49-71.
- Altıntaş, H., (2004), Bankacılık krizleri, nedenleri ve ekonomik maliyetleri. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, Ocak-Haziran 2004, 39-61.
- Andrews, F.M. (1974). Social indicators of perceived life quality. *Social Indicators Research* 1, 279-299.
- Andrews, F.M. and Whitney S.B. (1973). Developing measures of perceived life quality: Results from several national surveys. *Social Indicators Research* 1, 1-26.
- Andrews, F.M. and Whitney, S.B. (1976). Social Indicators of wellbeing. The development and measurement of perpetual indicators. *New York: Plenum*.
- Arabacı, H. (2016). Küresel krizin türk bankacılık sektörüne etkileri. *Social Sciences Research Journal*, 5 (3), 1-6.
- Arabacı, H. (2018). Türkiye’de bankacılık sektörünün gelişimi (2000-2016). *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 2 (3), 25-42.
- Arı, Ç. (2017). *Pedagojik formasyonda kayıtlı öğretmen adaylarının boş zaman yönetimleri ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: T.C. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13 (2), 203-216.
- Avşaroğlu. S., Deniz M.E. ve Kahraman. A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14: 115-129.
- Aydın, A.H. (2014). Suç önlemenin önemi ve etkisi, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (Özel sayı 1), 82-84.

- Aydın, İ., Çelik, Y. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık personeli çalışma yaşam kalitesi ölçeği: Geliştirilmesi, geçerliliği ve güvenilirliği, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22 (2), 83-85.
- Aydın, G.Ç. ve Başol, O. (2014). X ve Y kuşağı çalışmanın anlamında bir değişme var mı?. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 1-15
- Aydın, N. (2014). *Bankacılık sektörünün 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu kapsamında değerlendirilmesi*. İstanbul: Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İş sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Bitirme Projesi.
- Aytaç, Ö. (2002). Boş zaman üzerine kuramsal yaklaşımlar. *Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (1), 231-260.
- Aytaç, Ö. (2004). Örgütler: Sosyolojik bir perspektif. *Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (1), 189-217.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: Bir alan araştırması. *Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi*, (23), 35-39.
- Bartol, K.M. and Martin, D.C. (1998). *Management*, 3 rd ed., McGraw Hill, New York, N Y, 268-279
- Bedir, F (2016), Boş zaman (rekreasyonel) aktivitelerinin stresin üstesinden gelebilme rolünün incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. T.C. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beery, L.L. and Parasuraman, A. (1992). Services marketing starts from within. *Marketing Managemen.*, 1(1), 25-34.
- Bejtkovský, J. (2016). The current generations: The baby boomers, X, Y and Z in the context of human capital management of the 21st century in selected corporations in the Czech Republic, *Littera Scripta*, 9 (2), 25-45.
- Belias, D. and Koustelios A. (2014). The influence of demographic characteristics of Greek bank employees on their perceptions of organizational culture, *International Journal of Human Resource Studies*, ISSN 2162-3058 2014, 4 (1).
- Bhola, S.S. (2014). Impact of quality of work life (QWL) on quality of life (QOL) of working women, *International Multidisciplinary Research Journal, Indian Streams Research Journal*, 4,(1).

- Bircan, N. (2014). *Stresin hemşirelerde çalışma yaşam kalitesine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana bilim dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı.
- Bostan, A ve Bölükbaş, M. (2011). Küresel finansal kriz ve bankacılık sektörüne etkileri; Türkiye örneği. (<https://www.researchgate.net/publication/311844708>).
- Boylu, A.A. ve Paçacıoğlu, B. (2016). Yaşam kalitesi ve göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8 (15), 137-150.
- Budak, N. (2017). *İş güvencesi ve ücretin örgütsel bağlılıkla ilişkisi: Sakarya'da bankacılık sektöründe bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. T.C. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Ekonomisi ve Sosyal Siyaset Bilim Dalı.
- Calson, C. (1978). General Motors quality of work life efforts. *Personnel*, 55 (4), 11-23.
- Can, A. (1991b). Verimliliğe yeni bir yaklaşım: Çalışma hayatının kalitesinin geliştirilmesi, *Verimlilik ve Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi Sempozyumu (23-24 Ekim 1990, İstanbul) Bildiriler içinde* (15-35) Ankara: MPM.
- Ceyhan, A.A. ve Sılığ, A. (2005). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile uyum düzeyleri arasındaki ilişkiler. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2005/2.
- Cheung, C. and Leung, K. (2010). Ways that social change predicts personal quality of life. *Soc. Indic. Res*, 96: 459-477.
- Choudhry, M.T. Marelli, E. and Signorelli, M. (2010). Youth unemployment and the impact of Financial Crises. *XXV Convegno Nazionale di Economia del Lavoro Università degli Studi G. D'Annunzio, Chieti-Pescara*.
- Coşan, P.E. ve Gülova A.A. (2014). Örgütsel demokrasi. *Yönetim ve ekonomi*, 21 (2), 232-245.
- Cummins, R.A. (1996). The Domains of life satisfaction an attempt to order chaos. *Social Indicators Research*. 38, 303-328.
- Cummins, R.A. (1997a). Comprehensive quality of life scale adult manual. *Fifth Edition (Melbourne: School of psychology, Deakin University)*, 1-51.

- Cummins R.A., McCabe, M.P. Romeo, Y. and Gullone, E. (1994). The comprehensive quality of life scale (ComQol): Instrument development and psychometric evaluation on college staff and students. *Educational and Psychological Measurement*, 54(2), 371-382.
- Çakıroğlu, A. (2007). *Relationship between quality of life and Happiness in Turkey*, A Thesis Submitted to The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University In Partial Fullfillment of The Requirements for The Degree of Master of Science in The Department of Sociology.
- Çapık, C. (2014). Geçerlilik ve güvenirlik çalışmalarında doğrulayıcı faktör analizinin kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, (17)3, 196-205.
- Çelik, M. (2014). *Karar verme davranışları ve tükenmişliğin çalışanların yaşam kalitesine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Osmaniye: Korkut Ata Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik yaşam doyumu ve iş yükü ilişkisi: Denizli’de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üni. İİBF Dergisi*, 21(4), 1139-1152.
- Çeşmeci, P.N. (2017) Kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması sürecinde vatandaş-kamu görevlisi ilişkisinde yaşanan değişim: Konya SGK örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi T.C. KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Çetin, C. ve Karalar, S. (2016). X,Y ve Z Kuşağı öğrencilerin çok yönlü ve sınırsız kariyer algıları üzerine bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14 (28), 157-197.
- Çetin, L. (2010). *Sınıf öğretmenlerinde yaşam kalitesi ve etkileyen bazı faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Toplum Sağlığı Hemşireliği Anabilim dalı, Hemşirelik programı.
- Çevik, N.K. ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’deki yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki ilişkinin iki değişkenli sıralı probit model analizi, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(1), 126-145.
- Çoşkun, A. (2018). Türkiye ve İngiltere’de mobil bankacılık kullanımının mukayeseli olarak incelenmesi, T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Dış Ticaret Enstitüsü, WPS NO/ 151 / 2018-01, Tartışma Metinleri.

- Dağlı A. ve Baysal, N. (2016). Yaşam doyumu ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1250-1262.
- Dasgupta, P. and Weale, M. (1992). On measuring the quality of life, world development, 20(1), 119-131.
- Daud, N. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *International Journal of Business and Management*, 5 (10), 75-82.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3): 453-464
- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö.U. (2008). Çalışma yaşamı kalitesinin artırılmasında personel güçlendirmenin rolü. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10 (1), 47-67.
- Dereli, B. (2012). İş güvencesizliği kavramı ve banka çalışanlarının iş güvencesizliğine yönelik algılarının demografik özelliklerine göre incelenmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Bahar 2012/1, (21), 237-256.
- Demir, C. ve Demir, N. (2007). Bireylerin boş zaman faaliyetlerine katılmalarını etkileyen faktörler ile cinsiyet arasındaki ilişki: Lisans öğrencilerine yönelik bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (1), 36-48.
- Demirkaya, H., Akdemir, A., Karaman, E. ve Atan, Ö. (2015). Kuşakların yönetim politikası beklentilerinin araştırılması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 186-204
- Denvir, A., Hillage, J., Cox, A., Sinclair, A. and Pearmain, D. (2008). Quality of working Life in the U.K (research report 452). *Sector Skills Development Agency*.
- Dhankar, S. (2015). Occupational stress in banking sector. *International Journal of Applied Research*, 1(8): 132-135.
- Dias, F.S. and Angélico A.P. (2018). Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review, *Trends Psychol, Ribeirão Preto Jan./Mar. 2018*, 26 (1).
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.
- Diener, E. ve Suh, E. (1997). Measuring quality of life: Economic, social and subjective indicators. *Social Indicators Research* 40: 189-216.

- Dikmen, A.A. (1995). İş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50 (3-4), 115-140. ,
- Dikmetaş, E. (2006). Hastane personelinin çalışma/iş yaşam kalitesine yönelik bir araştırma. *Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 169-182.
- Dündar, S. (1993). Teorik çerçeve içinde yaşamdan duyulan tatmin kavramı. *Yönetim*, 4 (15), 49-55.
- Elizur, D. ve Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life, *Wiley Online Library*, 39 (3), 275-291.
- Emhan, A ve Gök, R. (2011) Bankacılık sektöründe personel memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin araştırılması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz, 157-174.
- Erdağ, E. (2010). Polis-halk ilişkileri bağlamında polisin iş doyumu ve halkın polis hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin incelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: T.C. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı,
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin işgörenler tarafından algılanması: Otel çalışanları üzerinde bir araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.
- Erem, N.G. (2003). *Toplam kalite yönetiminin hizmet işletmelerinde uygulanması ve Süleyman Demirel Üniversitesi, Tıp fakültesi araştırma ve uygulama hastanesinde bir örnek uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Anabilim Dalı.
- Erkiral, C. (2014). *Hemşirelerin yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Erkoç, G. (2008). The comparison of european union banking sector with Turkish banking sector. Unpublished Master Thesis. Marmara University European Union Institute, Department of European Union Economics.
- Eroğlu, E. (2011). Örgütlerde iletişim kalitesini etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26/2011, 138-139.

- Firat, A.F. and Karafakioğlu, M. (1990). Quality of life issues and marketing as a social change agent, in H.L Meadow and M.J.Sirgy (eds) *Quality of Life Studies in Marketing and Management. (Blacksburg, VA: Virginia Tech, International Society for Quality-of-Life Studies)*, 623–632.
- Fidan, A. (2003). Tarım, sanayi ve bilgi toplumunda üretim ve tüketim ilişkilerinin işletme ve yönetimleri üzerindeki etkileri. *Mevzuat Dergisi*, 6 (62) <https://www.mevzuatdergisi.com/2003/02a/03.htm>.
- Fluegel, J.C (1925). A Quantitative study of feeling and emotion in everyday life, 15(4), 318-355.
- Ford, R. (1973). Job enrichment lessons from AT and T. *Harward Business Review* 51(1), 96-106.
- Garg, C.P., Munjal, N., Bansal, P., Singhal, A.K., (2012). Quality of work life: An Overview. *IJPSS International Journal of Physical and Social Sciences*, 2(3), 231-242.
- Galipoğlu, Ö. (2014). İnsan kaynakları yönetiminde çalışanların yönetime katılması ve öneri sistemlerinin firmalara sağladığı katkılar üzerine farklı sektörlerden uygulama örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
- George, D. and Mullery, M. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 17.0 update (10th ed.)* Boston: Pearson.
- Gilgeous, V. (1998) Manufacturing managers: their quality of working life. *Integrated Manufacturing Systems*, 9 (3), 173-181.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M. Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio, A. and Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors and major consequences. *Front. Psychol*, 2017, 8, 2166 (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5733012/> 21.10.2018 01:44)
- Goswami, T.G., (2015) Job Stress and Its Effect On Employee Performance In Banking Sector, *Indian Journal of Commerce & Management Studies* EISSN: 2229-5674 ISSN: 2249-0310, May 2015, 6(2).

- Gökçe, Y. (2016). *Yöneticiye duyulan güven ile çalışma yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon: T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Göktaş, P (2016) Y kuşağının iletişim sorunlarının analizi ve çözüm önerileri: Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu örneği, *Karadeniz Teknik Üniversitesi, İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 3(11), 32-50.
- Gupta, B. (2016). Factors affecting quality of work life among private bank employees. *Pacific Business Review International*, 8(9).
- Gülgün, F.E. (2014). *Hemşire ve ebelerde yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi bilim dalı, 33-34
- Gülova A.A., İspirli, D. ve Eryılmaz, İ. (2014). İşkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik beyaz yakalılar üzerine bir araştırma, *Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 25-39.
- Gümüştekin, G.E ve Öztemiz B. (2005). Örgütlerde stresin, verimlilik ve performansla etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 14(1), 271-288.
- Güner, F., Çiçek, H. ve Can, A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu ve yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (3), 59-76.
- Güner, F. ve Bozkurt, Ö.Ç. (2017). Banka çalışanlarının işyerinde mutluluk ve mutsuzluk nedenleri üzerine keşif amaçlı bir araştırma. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 85-105.
- Güney, A. Yeni çalışma paradigmalarında banka çalışanlarının işe karşı tutumu, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/282951> (Erişim tarihi: 05.06.2018).
- Gürbüz, H ve Karapınar, M. (2014). Bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeylerinin Maslach kriterlerine göre ölçülmesi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (23), 267-278.
- Gürdoğan, A., ve Atabey, S. (2014). Banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir çalışma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(2), 18-32.

- Gürler, N. (2018). *İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güvenli, F.G. (2006). *Yeni teknolojilerin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı.
- Güvenç, D., ve Yücebalkan, B., (2017) Bankacılık sektöründe teknolojik gelişimin işgücüne yansımaları. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 30-43.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1980). Work redesign. *Reading, MA: Addison-Wesley*.
- Hagerty, M.R., Cummins, R.A., Ferriss, A.L., Land, K., Michalos, A.C., Peterson, M., Sharpe, A. and Vogel, J. (2001). Quality of life Indexes for national Policy: Review and agenda for research, *Social Indicators Research*, 55, 1-96.
- Hanlon, M.D. and Gladstein D.L. (1984). Improving the quality of work life in hospitals: A case study. *Hospital Health Service Administration*, 29(5), 94-107.
- Hatam, N., Zarifi, M., Lotfi, M., Kavosi, Z., Tavakoli, A. (2014). The relationship between quality of work life and human resource productivity in knowledge workers. *Journal of Health Management & Informatics*, 1(3), 59-65.
- Havlovic, S. J. (1991). Quality of work life and human resource outcomes. *Industrial Relations*, 30 (3), 469-479.
- Hellman, P. and Liu, Y. (2013). Development of quality management Systems: How have disruptive technological innovations in quality management affected organizations? *Kvalita Inovacia Prosperita / Quality Innovation Prosperity* XVII/1, 104-119.
- Heskett, J., W. E. Sasser Jr. and L. Schlesinger. (1997). The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction and value. New York: Free Press.
- Hitt M.A., Orley M. Amos, Jr, Warner, L. (1983). Social factors and company location decisions: Technology, quality of life and quality of work life concerns. *Journal of Business Ethics*, 2(1983), 89-98
- Horst, D.J., Broday, E.E., Bondarick, R., Serpe L.F., Pilatti, L.A. (2014). Quality of working life and productivity: An overview of the conceptual framework. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 2(5), 87-98.

- Huzzard, T. (2003). The convergence of the quality of working life and competitiveness: current swedish literature Review, *National Institute for working Life Stockholm*.
- Islam, M.B. (2012). Factors affecting quality of work life: An analysis on employees of private limited companies in Bangladesh. *Global Journal of Management And Business Research*, 12(18), 22-31.
- Işığ  ok,  . (2012). *Yönetime katılma*. Bursa: Ekin Yayın Evi. 1-164
- İ ık, R. (1991).  alı ma ya amının kalitesinin geli tirilmesi: hükümet, i  i, i veren ve  zellikle ILO'nun yakla ımları. *Verimlilik ve  alı ma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi Sempozyumu (23-24 Ekim 1990, İstanbul): Bildiriler i inde (45-65)* Ankara: MPM.
- İbiş E. (2013). *2001 krizi:Türk bankacılık sektörü üzerine etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: T.C. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, Bankacılık ve Finans Yüksek Lisans Programı.
- İltu , F. (2007). *Migrende 24 saatlik yaşam kalitesi  l e inin Türkiye' deki geçerlilik ve güvenilirliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İç Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı.
- Jaiswal, A. (2014). Quality of work life. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 3(2), 83-87.
- Jan, M. and Masood, T. (2008). An assessment of life satisfaction among women, *Studies on Home and Community Science*, 2, 32-42.
- Jayakumar, A. and Kalaiselvi, K. (2012). Quality of work life- An overview. *IRJC International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*. 1(10), 140-151.
- Jayasinghe, C and Mendis M.V.S. (2017). Stress and Job performance: A study on banking sector of Northern region of Sri Lanka, *International Journal of Research Publications*, 1(1).
- Jofreh, M., Dashgarzadeh, K. and Khoshbeen, F. (2012). The relationship between quality of work life with staff performance of Iranian gas engineering and development company. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology* 4(15), 2507-2514.

- Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade D., Schwars, N. and Stone A.A. (2006). Would you be happier if you were richer? A focusing illusion, *Science*, 312, 1908-1910.
- Kalra, S. K. and Ghosh, S. (1984). Quality of work life: A study of associated factors. *The Indian Journal of Social Work*, 45-54
- Kanbur, E. ve Özdemir, B. (2017). Yaşam memnuniyeti ve öncülleri: Karadeniz bölgesi incelemesi, *Al-Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 147-157.
- Kandasamy, I. and Sreekumar, A. (2009). WRKLFQUAL: A Tool for measuring quality of work life. *Research and Practice in Human Resource Management*, 17(1), 59-70.
- Kanten, S. (2012). Çalışma koşullarının fiziksel psikolojik sağlık belirtileri ve iş kazaları ile ilişkisi: Mermer çalışanları örneği, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(7), 155-167.
- Karaca, F. (2007). *Türkiye'deki bankalarda pazarlama birimlerinin işleyişi kamu ve özel bankalar karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: T.C Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Karademir, U.A. (2014). *Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı.
- Karakaya, A. ve Sarıcı, V. (2017) İş güvenliği uzmanlarının iş tatminleri üzerine bir araştırma: Karadeniz bölgesi örneği, *Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 1-13.
- Karamık, S. ve Şeker, U. (2015). İşletmelerde iş güvenliğinin verimlilik üzerine etkilerinin değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Dergisi*, 3(4), 575-584.
- Karakaş, Z. (2010). *Yönetime katılmanın iş tatmini üzerine etkisi: Denizli'de tekstil sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: T.C. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Katz, R. and Koutroumpis, P. (2013), 'Measuring socio-economic digitization: a paradigm shift, *Technovation*, (forthcoming), 1-31
- Kaya, İ. (2007). Geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355-372.

- Kaya, İ. (2012). *Otel işletmelerinde çalışma yaşamının kalitesini etkileyen faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Marmaris örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bilim Dalı.
- Kaya, K. (2002). Ekonomik krizin yaşama tarzı üzerindeki etkileri (Isparta örneği) *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 7(2), 207-226
- Kaya, Ş. (2006). *Quality of the in Turkey: A comparative analysis with The European Union Member States*. Unpublished Master Thesis. A Thesis Submitted to The Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, In Partial Fullfillment of The Requirements for The Degree of Master of Science in The Department of Sociology.
- Kaymaz, K. (2003) Çalışma yaşamında kalite, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1), Sıra:8.
<https://www.isguç.org/?p=article&id=32&cilt=5&sayi=1&yil=2003>.
- Kerce, E.W. (1992). Quality of life: Meaning, measurement and models, *Navy Personnel Research and Development Center*, San Diego, California
- Keser, A. (2004). Çalışma birey ilişkisi ve çalışmanın bireyin yaşamında yeri, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), <https://www.isguc.org/?p=article&id=230&cilt=6&sayi=2&yil=2004>.
- Khattak , J.K., Khan, J., Khan,M.A., Ul Haq, A., Arif, M. and Minhas, A. A. (2011) Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector, *African Journal of Business Management*, 5(3), 810-817.
- Kılıç, S., Alkan R.M (2018) Dördüncü Sanayi Devrimi Endüstri 4.0: Dünya ve Türkiye Değerlendirmeleri. *Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 29-49.
- Kılıç, R ve Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Cilt: XIV, Sayı:II,147-160.
- Kiernan W.E. and Knutson, R. (1990). Quality Work Life. In: Schalock, R.L.- Begab, M.J (Eds.) Quality of life: Perspectives and Issues. *American Association of Mental Retardation Washington, D.C. US*:xii,
- Kocacık, F. (2003). Bilgi toplumu ve Türkiye, *C.Ü Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 1-10.

- Koçak, O ve Erdoğan, Z.B (2011) Bankacılık sektöründe yeni insan kaynakları yönetimi yaklaşımları hakkında bir uygulama, *Sosyal Siyaset Konferansları*, Sayı: 60, 2011/1, 259–283.
- Koçoğlu, D ve Akın, B (2009) Sosyoekonomik eşitsizliklerin sağlıklı yaşam biçimi davranışları ve yaşam kalitesi ile ilişkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 2 (4), 145-154.
- Koçyiğit, S.(2016). *Gelir ve yaşam koşullarının nominal ilişki ölçekleri ile belirlenmesi: Sivas Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sayısal Yöntemler Bilim Dalı.
- Korkmaz, O. ve Aydemir, S. (2015). Örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 140-165.
- Kotler, P. (2000). Marketing management-analysis, planning, implementation and control (10th ed.). *Englewood cliffs, NJ:Prentice-Hall*.
- Kösterelioğlu, M.A. (2011). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki*. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kraus, M.D. (2016). Comparing generation X and generation Y on their preferred emotional leadership style. *Journal of Applied Leadership and Management* 5, 62-75.
- Kuru, İ. (2014). *İnsan kaynakları yönetimi Y kuşağı ve iş yaşam dengesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Land, K.C. (2000). Social indicators in Edgar F. Borgatta and Rhonda V. Montgomery (eds.). *Encyclopedia of Sociology Revised Edition (New York: Macmillan, forthcoming)*.
- Lau, R.S.M. (2000). Quality of work life and performance-an ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*, 1185, 422-437.

- Lavalley, L. F., Hatch, P. M., Michalos, A. C. and Mckinley, T. (2007). Development of the contentment with life assessment scale (CLAS): Using daily life experiences to verify levels of self-reported life satisfaction. *Social Indicators Research*, 83, 201-244.
- Levine, M., Taylor, J., and Davis, L. (1984). Defining quality of work life. *Human Relations*, 37, 81-104.
- Malik, N (2011), A study on occupational stress experienced by private and public banks employees in Quetta City, *African Journal of Business Management*, 5 (8), 3063-3070.
- Mannheim, B. and Dubin, R. (1986). Work role centrality of industrial workers as related to organizational conditions, task autonomy, managerial orientations and personal characteristics. *Journal of Occupational Behaviour*, 7, 107-124.
- Marangoz, M., Çelikkan, H. ve Yavuz, Ç. (2011). Halkın toplum destekli polislik hizmetlerine yönelik algılamaları Çanakkale ili örneği. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5), 23-41.
- Martel, J.P. and Dupuis, G. (2006). Quality of work Life: Theoretical and methodological problems and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
<https://www.researchgate.net/publication/225364591>.
- Maslow, A. (1970). Motivation and Personality. *New York: Longman*.
- May, B., Lau, R., and Johnson, S.K., (1999). A longitudinal study of quality of work life and business performance. *South Dakota Business Review*, 58 (2), 1-7.
- Memiş, K., Hoşgör, H., Boz, C., Gün, İ ve Hoşgör, D.G. (2015). İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi: Metin Sabancı Baltalimanı Kemik Hastalıkları Hastanesi örneği. *MÜSBED* 5(4):220-230.
- Morton, H.C. (1977). A look at factors affecting the quality of work life. *Monthly Labour Review*, October.
- Mucha, B. (2016). The Impact of working life conditions on the quality of life. *Journal of quality and Environmental Studies*, 3(2), 12-22.

- Muindi, F.K. (2011). *The effect of personality on the relationship between quality of work life and job satisfaction*. Unpublished Master's Thesis. Kenya: University of Nairobi, School of Business.
- Muş, E., Köksal, T ve Yeşilyurt, H. (2014). Türkiye’de güvenlik hizmetlerinin vatandaş memnuniyeti açısından değerlendirilmesi, *International Journal of Human Sciences*, 11(2), 559-581.
- Nadir, E. (2015) *Yetişkinlerdeki yaşam kalitesi düzeyi ile sosyal uyum arasındaki ilişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Klinik Psikoloji Bilim Dalı.
- Nadler, D.A. and Lawler, E.E. III (1983). Quality of work life: Perceptions and directions organizational dynamics. 11(3).
- Naktiyok, A., ve Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 179-198.
- Nanjundes waras wamy, T.S. and Swamy D.R. (2013). Quality of work life of employees in private technical institutions. *International journal for quality research*, 7(3), 3-14, 431-442.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R.A. and Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112 (2014), 24-34.
- Nguyan, T.D. ve Nguyan T.M. (2011). Psychological capital, quality of work life and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam, *Journal of macromarketing*, 32 (1), 82-90.
- Noviati, N.P. (2016). Correlation between work-family conflict and job stress among government public service employees: The moderating role of psychological capital, *GSTF Journal of Psychology (JPsych)*, 3 (1), 1-6.
- Nurol, B. (2015). Beyaz yakalılar yönetilmeyi neden kabul ederler? İş yerlerinde tahakküme gösterilen rızanın sosyolojik bir analizi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(1), 118-140.
- Obmascik, M., Slimak, J. and Maduda, M. (1987). Riadenie akosti a metrologia. Bratislava: *Vydavatel’stvo a Alfa*.

- Orhan, S ve Savuk, F (2014) Emek-teknoloji-işsizlik ilişkisi. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 2 (2), 9-24.
- Oskay, C. ve Kubar, Y. (2008). Türkiye’de kamu bankalarının özelleştirilmesi, *KMU İİBF Dergisi*, 10 (14).
- Öcal,T. (2010). Günümüz şehirleşme sürecinde evsel katı atık sorununa bir örnek: Niğde şehri. *Türk Coğrafya Dergisi*, Sayı 55: 35-43.
- Öncü, M.A. Kutukız, D. ve Koçoğlu, C.M. (2010). Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bankacılık sektöründe bir uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 10 (45), 237-252.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 13(1), 39-51.
- Özden, Y. (2005). *Eğitimde yeni değerler*. (Geliştirilmiş 6.baskısı). Ankara: Pegem A Yayıncılık, , ISBN 975-6802-02-2.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı:28, 1-20, Ocak-Haziran 2007.
- Özkan, G. (2017). *Küresel eğilimler doğrultusunda işin geleceği: Y kuşağının beklentileri ve kamu istihdam kurumlarının rolü*, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, T.C Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü.
- Özmete, E. (1997). *Değerlerin yaşam kalitesi üzerindeki rolü (Tokat Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. Ev Ekonomisi Anabilim Dalı.
- Özmete, E. (2010). Aile yaşam kalitesi dinamikleri: Aile iletişimi, ebeveyn sorumlulukları, duygusal, duygusal refah, fiziksel/materyal refahın algılanması, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 455-465.
- Pamuk, N. S. ve Soysal, M., (2018). Yeni sanayi devrimi endüstri 4.0 üzerine bir inceleme. *Verimlilik Dergisi*, (1), 41-66,
- Perim, A. (2007). *Trakya Üniversitesi Eğitim Araştırma ve Uygulama Hastanesi’nde çalışan hemşirelerin kaliteli yaşam algısının belirlenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı.

- Poyraz, K.(2008) Algılanan iş güvencesinin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(2), 143-164.
- Pukeliene, V. and Starkauskiene, V. (2011). Quality of life: Factors Determining its Measurement Complexity. *InzinerineEkonomika- Engineering Economics*, 22 (2), 147-156.
- Reinhart, C. M, and Rogoff, K.S. (2009). International Aspects of Financial Market Imperfections, The Aftermath of Financial Crises, American Economic Review: Paper and Proceedings, 99(2): 466-472.
- Rethinam, G. and Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: A perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7 (1).
- Revees, C.A. and Bednar, D.A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications, *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Ryan G.M. (1995). Theoretical basis for the QWL concept. *University of Siena: qualit* (esprit Project 8162) (working paper).
- Rice, R.W., Frone, M.R. and McFarlin, D.B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life, *Journal of organizational Behavior*, 13, 155-168
- Rose,R.C., Beh, L., Uli, J., Idris, K. (2006). Quality of work life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences* 2 (2), 61-67.
- Rosow, J.M. (1980). QWL issues in the 1980s. *Training and Development Journal*, 35, 33-52.
- Royuela, V., Tamayo, J., Lopez E.J. and Surinach, J. (2008). Results of a quality of work life index in Spain. A comparison of survey results and aggregate social indicators, *Springer Science+Business*.
- Ruzevicius, J. (2014). Quality of life and of working life: Conceptions and research, 17. *Toulon-Verona International Conference Proceedings*, 317-334.
- Saklani, D.R. (2004). Quality of work life in the Indian context: An empirical investigation. *Decision*, 31(2), 101-135.

- Samli, A.C. (1995). QOL research and measurement some parameters and dimensions in H.L Meadow, M.J. Sirgy and D. Rahtz (eds.) *Developments in quality-of-life studies in marketing* (DeKalb, IL: Academy of Marketing Science and the International Society for Quality-of-Life Studies) 5, 173-180.
- Sashkin, M., Burke, W.W. (1987) 'Organizational development in the 1980's' *Journal of Management* 13(3), 341-7
- Scobel, D.N. (1975). Doing away with the factory blues. *Harvard Business Review*, 53, Nov-Dec, 132-142.
- Seashore, S. E.: 1975, 'Defining and measuring the quality of working life', in L.E. Davis and A. B. Cherns (eds.), *The Quality of Working Life* (Free Press New York), 105-118.
- Seçer, B. (2009). Endüstriyel demokrasi, işçilerin yönetime katılmasından işçi katılımına, *Çimento İşveren Dergisi*, 23(6), 19-35.
- Seymen, A. F. (2017). Y ve Z kuşak insanı özelliklerinin Milli Eğitim Bakanlığı 2014-2019 Stratejik Programı ve TÜBİTAK Vizyon 2023 Öngörülerini ile ilişkilendirilmesi. *Kent Akademisi, Kent Kültürü ve Yönetimi Hakemli Elektronik Dergi*, 10 (4), 467-489.
- Sirgy, M.J., Michalos, A.C., Ferris, A.L., Easterlin, R.A., Patrick, D., Pavot, W. (2006). The Quality of Life (QOL) Research Movement: Past, Present and Future, *Social Indicator Research*, 76, 343-466.
- Sirgy M.J., Reilly N.P, Wu, J., Efraty D. (2008) A work life identity model of well-being: Toward a research agenda linking quality of work life (QWL) programs with quality of life (QOL), *Applied Research in Quality of Life*, 3(3), 181-202.
- Sirgy, M.J., Samli, A.C. and Meadow, H.L. (1982) The interface between quality of life and marketing: A Theoretical framework. *Journal of public policy and marketing*, 1(1), 69-84.
- Sojka, L. (2014). Specification of the quality of work life characteristics in the Slovak economic environment, *Sociologia*, 46(3), 283-299.
- Srinivas, E.S. (1994). Perceived quality of work life (PQWL) and organizational Commitment: A study of managers in selected organizations. In Nirmal Kr. Gupta and Abad Ahmad (ED.) *Management Research: Contemporary Issues New Delhi: South Asia Publications*.

- Straw R. J. and Heckscher C.C. (1984). QWL: new working relationships in the communication industry. *Labor Studies Journal*. 8 Winter, 261-274.
- Sushil, S., (2013) Motivation and retention: HR Strategies in achieving quality of work life. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(7), 763-768.
- Sümer, G., (2016). Türk bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi ve AB bankacılık sektörü ile karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 18(2), 485-508.
- Şahin, A. (2004). Yönetim kuramları ve motivasyon ilişkisi, *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (11).
- Şahin, K. (2013). Cinsiyete göre bankacılık sektöründe hizmet kalitesi üzerine bir çalışma. *EUL Journal of Social Sciences (IV:I) LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 34-48.
- Şahin, F (2015), Alışveriş merkezlerinde sosyal ve toplumsal kalitelerin yaşam kalitesi üzerine etkileri,
(<http://www.ayk.gov.tr/wp-content/uploads/2015/01/%C5%9EAH%C4%B0N-Fatih-ALI%C5%9EVER%C4%B0%C5%9E-MERKEZLER%C4%B0NDE-SOSYAL-TOPLUMSAL-KAL%C4%B0TELER%C4%B0N-YA%C5%9EAM-KAL%C4%B0TES%C4%B0-%C3%9CZER%C4%B0NE-ETK%C4%B0LER%C4%B0.pdf>, 10.09.2018, 16:40).
- Şamlı, A. Sirgy, M.J. and Meadow, H.L. (1987). Measuring marketing contribution to quality of life. In A.C. Samli (ed.), *Marketing and quality of life interface* (p.3-14). Westport, C.T: Greenwood Press.
- Şenel, B., Şenel, M. ve Gümüştekin, G.E. (2012). Banka çalışanlarının motivasyon düzeyleri üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Akademik Bakış Dergisi*, Eylül-Ekim 2012 (32). <http://www.akademikbakis.org>. (Erişim tarihi: 06.06.2018).
- Şimşek, E. (2011). *Örgütsel iletişim ve kişilik özelliklerinin yaşam doyumuna etkileri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İletişim Anabilim Dalı,
- Şirin, H.D. (2014). Ailelerde sosyo-demografik-ekonomik değişkenlerin aile yaşam kalitesine etkileri, *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, 2(1), 31-46.
- Tabassum, A., Rahman, T. ve Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *Int. Journal of Economics and Management*, 5(1):266-282.

- Taner, B. ve Kaya, İ. (2005). Toplam kalite yönetimi'nin başarıyla uygulanma esasları- Bir hizmet işletmesi örneği, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 353-362.
- Tandoğan, D. ve Özyurt, H. (2013). Bankacılık sektörünün ekonomik büyüme ve sürdürülebilir ekonomik kalkınma üzerine etkisi; Türkiye ekonomisi üzerine nedensellik testleri (1981- 2009). *Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35 (2), 49-80.
- Taş, H.Y., Demirdöğmez, M ve Küçüköğlu, M (2017) Geleceğimiz olan Z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1046.
- Taşdemir, S. ve Burcu, E. (2014). İş yaşamının kalitesine uyum ve onaylama Türk kültürüne ölçek, *Applied Research Quality Life (2014)* 9, 897-910.
- Taylor, J. (1978). An empirical examination of the dimensions of quality of working life. *Omega: International Journal of Management Science*, 6, 153-160.
- Tekeli, S. ve Günsoy, G. (2016). Eskişehir’de yaşamaktan memnun muyuz?: Sosyo ekonomik yapının yaşam memnuniyeti üzerindeki yansıması, *Eskişehir Sanayi Odası Dergisi, ESO Dergi*, Ekim, Kasım, Aralık, 2016, 5(14), 68-74.
- Tel, M. (2007). Bir boş zaman aktivitesi olarak okuma etkinliğinin değerlendirilmesi (Öğretim Üyeleri örneği), *E-Journal of New World Sciences Academy*, 3(1), 01-14. 449-464
- Tınar, M.Y. ve Ulusoy, T. (2017). Çalışma koşullarının insancıllaştırılmasında çalışan memnuniyeti anketinin rolü-uygulamadan bir örnek analizi, *Özel sayı: 22. Ulusal Ergonomi Kongresi, Araştırma Makalesi, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, (ÖS:Ergonomi 2016), 115-125.
- Toffler, A. (1981). *The Third Wave*. New York: A Bantam book
Bantam Books Nonfiction
- Tonta, Y. ve Küçük, M.E. (2005). Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde temel dinamikler. *Türk Kütüphaneciliği*, 19(5),.
- Top, S., (2012) Çalışanların işverenleriyle ilgili duygusal beklentilerinin psikolojik sözleşme bağlamında değerlendirilmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2012/1 (15).
- Toplu, D.B. (1999). Çalışma yaşamının kalitesinin geliştirilmesi: Türkiye’ deki kamu kurum arşivleri örneği, *Türk Kütüphaneciliği* 13(3), 223-251.

- Torlak, S.E. ve Yavuzçehre P.S. (2008). Denizli kent yoksullarının yaşam kalitesi üzerine bir inceleme, *  ağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17(2), 23-44.
- Turgut, A, Ertay H.  . (2016). Bankacılık sektörünün ekonomik büyüme üzerindeki etkisi: Türkiye   zerine nedensellik analizi, *Aksaray   niversitesi,   ktisadi ve   dari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 114-128.
- Tutar, F. ve Yetişen, H. (2009). Türkiye’de kadının ekonomik kalkınmadaki rolü. *Niğde   niversitesi   BF Dergisi*, 2(2), 116-131.
- Türkkal, S. (2014), *Bankacılık sektöründe 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu, Yeni Yüzyıl Üniversitesi*, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,    Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, Bitirme projesi.
- Tütüncü,   . (2008). SA 8000 Sosyal sorumluluk standardı ile iş yaşamı kalitesi arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 169-199.
- Ulukapı, H. (2013). *Algılanan   rg  tsel desteğin iş yaşam dengesine etkisi Konya   niversitesi   rneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: T.C. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,   şletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.
-   nal, S. Karlıdağ. R. ve Yoloğlu, S., (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin yaşam doyumunu düzeyleri ile ilişkisi, *Klinik Psikiyatri*, 4:113-118
-   nl  , M. (2011). *  rg  t sağlığı algısının çalışma yaşamı kalitesi üzerine etkisi:   zmir   li Gaziemir   l  esindeki ortaöğretim kurumları uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Toplam Kalite Yönetimi Anabilim Dalı, Kalite Yönetimi Programı.
- Vural,   ., Eler, S. ve Güzel, N.A. (2010). Masa başı çalışanlarda fiziksel aktivite düzeyi ve yaşam kalitesi ilişkisi, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, VIII (2), 69-75.
- Wallace, C., Pichler, F., and Hayes, B.C., (2007). First European Quality of Life Survey: Quality of work and life satisfaction, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Wyattville Road, Loughlinstown, Dublin 18, Ireland.
- Walton, R.E. (1973). Quality of work life. *Sloan Management Review*, 15 (1), 11-12.

- Walton, R.E. (1974). QWL indicators: prospects and problems. In Portugal, A.H. (Eds.) *Measuring the quality of working life. A symposium on Social Indicators of Working Life*. Ottawa, March, 19-20.
- Walton, R.E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. L.E. Davis and A.B Cherns (Eds.), *in the quality of working life* (pp. 99-104). New York: The Free Press.
- Yaprak, Ş. (2009). Ekonomik krizlerin istihdama yansıması, *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 1(2), 41-54.
- Yasım, Y.K. ve Uğur, A. (2016). Bankacı kadınların örgütsel sinizmin algılarının işten ayrılma niyetine etkisi: Ordu ili örneği. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, OÜSOBİAD Temmuz 2016, 554-572.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N.N. ve Aker, A.T. (2010). Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği Türkçe uyarlaması geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, *Araştırma Makalesi, Nöropsikiyatri Arşivi*, 2010, 47, 111-7.
- Yetim, B. (2018). *Yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesinin belirleyicileri: Sağlık hizmetlerinden memnuniyet ve sağlık statüsünün rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- Yetiz, F. (2016). Bankacılığın doğuşu ve türk bankacılık sistemi. *Niğde Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Nisan 2016, 9(2).
- Yıldırım, A. ve Demirel, E.T. (2015). Ücret tatmininin yaşam tatminini belirleyici etkisi var mı? Elazığ banka çalışanları örneği, *Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 25 (2), 133-154.
- Yıldırım. A. ve Hacıhasanoğlu. R., (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2):61-82.
- Yılmaz, A ve Bozkurt, Y (2010) Türkiye’de kentsel katı atık yönetim uygulamaları ve kütahya katı atık birliği (KÜKAB) örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 11-28.
- Yurtseven, H.R. (2003). Yaşam kalitesi ve mutluluk kaynakları: Türkiye’deki beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri üzerine pilot bir araştırma, *Yönetim*, Yıl 13, Sayı 46- Ekim 2003, 41-52.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.

- Yusof, S.M. (1999). Critical review of total quality management, *Jurnal Mekanikal, Jilid II*, 54-74.
- Yümlü, A. (2017). Türk bankacılık sektöründe şube performans ölçüm sistemleri ve bankalar arasında karşılaştırmalı analiz, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı.
- Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.
- Zeytinoğlu, F.Ç., Uydacı M., Akay, E. Ç., Değerli, B., Yerden, N.K. (2016). İstanbul'daki alışveriş merkezleri üzerine bir araştırma: Kümeleme analizi. *Social Sciences Research Journal*, 5(1).
- Zülfıkar, H. ve Beken, N. (2014). Belediyeler ve çevre hizmetleri üzerine analitik bir bakış: Türkiye örneği, *Sosyal Siyaset Konferansları*, 66-67(1-2), 75-100.
- (www.sosyalhizmetuzmani.org/calismahayati.htm, 25.05.2018, 23:31).
- (<https://www.muhandisbeyinler.net/endustri-4-0-nedir/>, 20.05.2018, 20:20).
- (<https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-43882131>, 21.08.2018, 11:42).
- (www.ilo.org/ankara/news/WCMS-551794/lang--tr/index.htm, 17.09.2018, 00:30).
- (<https://www.ab.gov.tr/50294.html>, 17.09.2018, 00:15)
- (<http://www.iha.com.tr/haber-banka-muduru-hedefi-tutturamayan-calisanlari-dovdu-568143/> 22.08.2018, 22:48).
- (<https://www.mercer.com.tr/basin-odasi-haberler/yasam-kalitesi.html>, 13.08.2018, 19:22)
- (<http://www.milliyet.com.tr/yazarlar/gungor-uras/yasam-kalitesi-siralamasi-yatirimi-da-etkiliyor-1388207/>, 13.08.2018, 19:48).
- (<https://www.iha.com.tr/haber-ankara-zirvede-685219/>, 13.08.2018, 19:33).

(<https://www.haberturk.com/ekonomi/para/haber/1339493-uzaktan-calismaya-ilk-gecen-buyuk-sirket-ing-bank-turkiye-oldu>, 19.08.2018 01:40).

(<https://magg4.com/dunyada-endustri-4-0a-onculuk-eden-3-ulke-almanya-abd-ve-japonya/> 21.08.2018, 12:40).

(<https://www.haberler.com/dijitallesmenin-etkileri-en-cok-saglik-9258572-haberi/>, 19.08.2018, 01:31).

(<http://www.endustri40.com/dunyada-endustri-4-0/> 21.08.2018 13:01).

<http://www.fortuneturkey.com/dijital-musterinin-tercihi-dijital-bankacilik-34828>, 13.08.2018, 17:40).

(https://www.dunya.com/finans/haberler/petrol-52-dolar-seviyesinde-haberi-380178?ref=page_infinite, 13.08.2018, 14:51).

(<http://fortuneturkey.com/turkiyenin-dijital-endeksi-yukseldi-44453>, 22.08.2018, 21:56).

(http://www.tbv.org.tr/core/uploads/page/document/1100_18031611540.pdf, 09.11.2018 20:56).

(<http://www.turkiyegazetesi.com.tr/yazarlar/irfan-atasoy/591573.aspx>, 24.08.2018, 20:40).

(<http://www.endustri40.com/turkiyede-endustri-4-0/>, 13.08.2018, 15:10).

(<https://www.aksam.com.tr/ekonomi/5gye-adini-yazdiran-c2turk-profesore-altin-madalya/haber-685585>, 19.08.2018, 01:54).

(<https://home.kpmg.com/tr/tr/home/media/press-releases/2017/03/gorunmez-bankacilik-donemi-geliyor.html>, 12.11.2018, 14:34).

(<http://t24.com.tr/haber/bankacilik-sektorunde-psikolojik-teror-calisanlarin-yuzde-70i-antidepresan-kullaniyor,342834>, 13.08.2018, 18:36).

(<https://www.kariyer.net/kariyer-rehberi/haftalik-calisma-suresi-nedir-calisanlarin-haklari-nelerdir/> 24.08.2018, 01:06).

(<https://www.sabah.com.tr/ekonomi/2013/03/22/bankalara-1801-baskini>, 21.08.2018, 10:49).

(<http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/banka-gibi-banka-degiliz-40154240> 21.08.2018, 10:34).

<https://www.bbc.com/turkce/vert-cap-37361855>, 14.09.2018, 19:11)
(<http://www.acikbilim.com/2013/09/dosyalar/nesiller-ayriliyor-x-y-ve-z-nesilleri.html> 24.08.2018 17:40).

(<https://ekonomist.co/is-dunyasi/z-kusagi-is-hayati-10932/> 13.08.2018, 21:42).

(<http://www.pazarlamasyon.com/is-dunyasi/insan-kaynaklari/calisanlarin-isyerinden-beklentileri-neler/>, 13.09.2018, 21:32).

<https://www.dunya.com/dunya/calisan-ne-ister-isveren-ne-bekler-haberi-258992>
13.09.2018, 22:29).

<https://www.dunya.com/kose-yazisi/turkiyede-yasam-kalitesi/384647>, 12.10.2018
23:25)

<https://www.dunya.com/kose-yazisi/2016da-dunya-ve-turkiye/335114>, 19.08.2018,
02:16)

<https://www.dunya.com/kose-yazisi/2016-sonu-itibariyle-dunya-ve-turkiye/342023>,
19.08.2018, 02:21).

(<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/dunyanin-en-buyuk-50-bankasi-187-ulkeye-bedel-27634966>, 08.08.2018, 22:35).

(<https://www.investopedia.com/ask/answers/032315/what-countries-represent-largest-portion-global-banking-sector.asp> 08.08.2018 23:08).

(<https://www.britannica.com/topic/Financial-Crisis-of-2008-The-1484264>, 13.08.2018,
23:36).

(<https://www.bmj.com/content/347/bmj.f5239>, 3.12.2018, 05:21).

(<https://www.independent.co.uk/news/business/these-are-the-14-countries-with-the-safest-banks-in-the-world-a7343011.html>, 08.08.2018, 22:58).

(<https://www.bloomberght.com/haberler/haber/1366183-abd-bankacilik-sektoru-kar-rekoru-kirdi>, 30.11.2018, 20:38).

(<http://www.radikal.com.tr/ekonomi/tuik-gore-yasam-kalitesi-en-yuksek-il-isparta-1499555/>, 21.08.2018, 16:41).

(<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24561>, 10.01.2019, 16:40)

(<http://www.arem.gov.tr/birinci-avrupa-yasam-kalitesi-anketi-t-rkiye-de-yasam-kalitesi>, 21.08.2018, 10:57).

(<https://www.yenisafak.com/yazarlar/yasarsungu/iveren-ve-ici-beklentileri-degiyor-39968> 13.09.2018 22:14).

(<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/calisan-basina-kar-rekoru-akbankin-40385033> 21.10.2018, 16:43).

(<http://www.kigem.com/liderlerin-motivasyon-taktikleri.html>, 24.08.2018, 18:00).

(www.ilo.org/Ankara/news/wcms-551794/long---tr/index, 1 Ocak 2018, 23:27).

(http://www2.Deloitte.com/tr/tr/pages/about_deloitte/articles/bankacilik-ve-sigorta-sektorlerindeki-yetenek-raporlari-yayinlandi.html, 22.02.2018, 04:13).

(<http://www.isfikirleri-girisimcilik.com/finans-sektorunde-yapay-zeka-kullanimi>, 14.09.2018, 21:39).

(<https://www.webtekno.com/bankalar-yapay-zekayi-her-alanda-kullanmak-icin-kollari-sivadilar-h38354.html>, 14.09.2018, 21:43).

(<http://www.unimaid.edu.ng/oer/Journalsoer/Social/General/Paper%20C%202.pdf>, 03.12.2018, 05:46).

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5733012/>).

(<https://m.bianet.org/bianet/emek/184822-uc-bankacilik-sendikasi-akbank-grevinin-ertelenmesini-elestirdi>).

(<https://anahtar.sanayi.gov.tr/tr/news/isyasami-kalitesi-ve-verimlilik-iliskisi-%E2%80%93-ii/1928>, 24.08.2018, 01:18).

EKLER

Ek-1: Çalışma yaşamının kalitesi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine ait uyum iyiliği değerleri (N=180)

CMIN

| Model | NPAR | CMIN | DF | P | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|--------------|
| Default model | 42 | 148,620 | 94 | ,000 | 1,581 |
| Saturated model | 136 | ,000 | 0 | | |
| Independence model | 16 | 1571,339 | 120 | ,000 | 13,094 |

RMR, GFI

| Model | RMR | GFI | AGFI | PGFI |
|--------------------|-------------|-------|------|------|
| Default model | ,056 | ,913 | ,875 | ,631 |
| Saturated model | ,000 | 1,000 | | |
| Independence model | ,305 | ,342 | ,254 | ,301 |

Baseline Comparisons

| Model | NFI
Delta1 | RFI
rho1 | IFI
Delta2 | TLI
rho2 | CFI |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| Default model | ,905 | ,879 | ,963 | ,952 | ,962 |
| Saturated model | 1,000 | | 1,000 | | 1,000 |
| Independence model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

RMSEA

| Model | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------------|-------|-------|--------|
| Default model | ,057 | ,039 | ,074 | ,245 |
| Independence model | ,260 | ,249 | ,271 | ,000 |

Ek-2: Yaşam kalitesi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine ait uyum iyiliği değerleri
(N=180)

CMIN

| Model | NPAR | CMIN | DF | P | CMIN/DF |
|--------------------|------|----------|-----|------|--------------|
| Default model | 67 | 374,064 | 209 | ,000 | 1,790 |
| Saturated model | 276 | ,000 | 0 | | |
| Independence model | 23 | 4048,269 | 253 | ,000 | 16,001 |

RMR, GFI

| Model | RMR | GFI | AGFI | PGFI |
|--------------------|-------------|-------|------|------|
| Default model | ,055 | ,853 | ,806 | ,646 |
| Saturated model | ,000 | 1,000 | | |
| Independence model | ,400 | ,226 | ,155 | ,207 |

Baseline Comparisons

| Model | NFI
Delta1 | RFI
rho1 | IFI
Delta2 | TLI
rho2 | CFI |
|--------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| Default model | ,908 | ,888 | ,957 | ,947 | ,957 |
| Saturated model | 1,000 | | 1,000 | | 1,000 |
| Independence model | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

RMSEA

| Model | RMSEA | LO 90 | HI 90 | PCLOSE |
|--------------------|-------------|-------|-------|--------|
| Default model | ,066 | ,055 | ,077 | ,008 |
| Independence model | ,289 | ,282 | ,297 | ,000 |

Ek-3: Tukey testi

Multiple Comparisons

| Dependent Variable | (I) eğitim durumu | (J) eğitim durumu | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| yön.katıl. | Tukey HSD | Lise | -,56410* | ,22789 | ,038 | -1,1027 | -,0255 |
| | | yüksek okul ve üniversite | -,56410 | ,29884 | ,145 | -1,2704 | ,1422 |
| | | yüksek lisans ve doktora | | | | | |
| | | yüksek okul ve üniversite | ,56410* | ,22789 | ,038 | ,0255 | 1,1027 |
| | | yüksek lisans ve doktora | ,00000 | ,21344 | 1,000 | -,5045 | ,5045 |
| | | yüksek lisans ve doktora | ,56410 | ,29884 | ,145 | -,1422 | 1,2704 |
| | | yüksek okul ve üniversite | ,00000 | ,21344 | 1,000 | -,5045 | ,5045 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons

| Dependent Variable | (I) eğitim durumunuz? | (J) eğitim durumunuz? | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Ulkeyon | Tukey HSD | Lise | -,85931* | ,24758 | ,002 | -1,4445 | -,2741 |
| | | yüksek okul ve üniversite | -,77949* | ,32466 | ,046 | -1,5469 | -,0121 |
| | | yüksek lisans ve doktora | | | | | |
| | | yüksek okul ve üniversite | ,85931* | ,24758 | ,002 | ,2741 | 1,4445 |
| | | yüksek lisans ve doktora | ,07982 | ,23188 | ,937 | -,4682 | ,6279 |
| | | yüksek lisans ve doktora | ,77949* | ,32466 | ,046 | ,0121 | 1,5469 |
| hızola_ort | Tukey HSD | Lise | -,76586* | ,29198 | ,026 | -1,4560 | -,0757 |
| | | yüksek okul ve üniversite | -1,00855* | ,38289 | ,025 | -1,9135 | -,1036 |
| | | yüksek lisans ve doktora | | | | | |
| | | yüksek okul ve üniversite | ,76586* | ,29198 | ,026 | ,0757 | 1,4560 |
| | | yüksek lisans ve doktora | | | | | |
| | | yüksek lisans ve doktora | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|----------|--------|------|--------|--------|
| okul ve
üniversite | yüksek lisans
ve doktora | -,24269 | ,27346 | ,649 | -,8890 | ,4037 |
| yüksek
lisans ve
doktora | Lise
yüksek okul
ve üniversite | 1,00855* | ,38289 | ,025 | ,1036 | 1,9135 |
| | | ,24269 | ,27346 | ,649 | -,4037 | ,8890 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons

| Dependent Variable | | (I) haftada kaç saat
çalışıyorsunuz? | (J) haftada kaç
saat
çalışıyorsunuz? | Mean
Difference
(I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence
Interval | |
|--------------------|-------|---|--|-----------------------------|------------|------|----------------------------|--------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| ıs.guv | Tukey | 30-40 saat | 41-50 saat | ,30550 | ,16510 | ,253 | -,1227 | ,7337 |
| | | — | 51-60 saat | ,11652 | ,19791 | ,935 | -,3968 | ,6298 |
| | | — | 61-70 saat | 1,14103* | ,34406 | ,006 | ,2486 | 2,0334 |
| | HSD | 41-50 saat | 30-40 saat | -,30550 | ,16510 | ,253 | -,7337 | ,1227 |
| | | — | 51-60 saat | -,18898 | ,14844 | ,581 | -,5740 | ,1960 |
| | | — | 61-70 saat | ,83553* | ,31819 | ,046 | ,0102 | 1,6608 |
| | — | 51-60 saat | 30-40 saat | -,11652 | ,19791 | ,935 | -,6298 | ,3968 |
| | | — | 41-50 saat | ,18898 | ,14844 | ,581 | -,1960 | ,5740 |
| | | — | 61-70 saat | 1,02451* | ,33638 | ,014 | ,1520 | 1,8970 |
| | — | 61-70 saat | 30-40 saat | -1,14103* | ,34406 | ,006 | -2,0334 | -,2486 |
| | | — | 41-50 saat | -,83553* | ,31819 | ,046 | -1,6608 | -,0102 |
| | | — | 51-60 saat | -1,02451* | ,33638 | ,014 | -1,8970 | -,1520 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Ek-4 Anket

Bu anket insan kaynakları yönetiminin verimliliğini, çalışma yaşam kalitesi ve yaşam kalitesini inceleme amaçındadır. Lütfen soruları dikkatlice okuyarak size en uygun seçeneği işaretleyiniz. Bu anket, tamamiyle akademik amaçlarla doktora tezinde kullanılacaktır. Toplanılacak anketler sadece araştırmacı tarafından görülecek başka hiç kimse tarafından görülmeyecektir. Anket üzerine adınızı yazmayınız. Şimdiden tüm emekleriniz için teşekkürler.

Araştırmacı: Refiye ŞEN

Anadolu Üniversitesi, Doktora

1. Cinsiyet: () Erkek () Kadın
2. Yaş:
3. Medeni Hali: () Evli () Bekar
4. Eğitim Durumunuz: () İlköğretim () Lise () Önlisans - Lisans () Lisansüstü
5. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?.....
6. Şu anda görev yaptığınız bankada kaç yıldır çalışıyorsunuz?.....
7. Hangi departmanda çalışıyorsunuz?.....
8. Göreviniz nedir?.....
9. Haftada kaç saat çalışıyorsunuz?.....
10. Çocuğunuz var mı varsa kaç tane?...
11. Bankanız; () Kamu bankası () Özel bankası

| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM, 5: KESİNLİKLE
KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI | | | | | |
| 1.Bankamızda yeni projelerin doğuracağı ihtiyaçlar, emeklilik, nakil, istifa gibi nedenlerle işten ayrılacakların yerine kaç kişinin işe alınacağı konusunda personel planlaması önceden yapılmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.İnsan kaynakları planlaması bankanın hedefleriyle örtüşmektedir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Gerekli önlemler alındığı için işten ayrılmalar sonrası örgüt içinde işler aksamaz. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KARIYER YÖNETİMİ | | | | | |
| 4.Bankamızda çalışanların yükselme ve terfileri iş performanslarına dayalı olarak yapılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.Yükselme ve terfilerde tüm çalışanlara adil ve tarafsız davranılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM,
5: KESİNLİKLE KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Bankamızda çalışanlar kariyer imkânları hakkında ileride gelebilecekleri pozisyonlar hakkında bilgilendirilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Bankamızda istihdam türlerine göre çalışan personele yönelik kariyer planları hazırlanıyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ELEMAN SEÇME VE YERLEŞTİRME SÜRECİ | | | | | |
| 8. İşten ayrılan kişilerin yerine, doğru işe doğru eleman alınır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Bankada yapılan görevlendirmeler kişilerin uzmanlık alanlarına göre yapılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Adayların seçim sürecinde, tüm adaylara adil ve eşit davranılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Personel tedarik sürecinin işleyiş çeşitleri her biri adil ve şeffaftır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EĞİTİM UYGULAMALARI | | | | | |
| 12. Bankamızda çalışanlar için hizmet içi ya da iş başı eğitimler verilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Çalışanların eğitimi için yeterli bütçe ayrılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. İşe yeni başlayan çalışanlar için oryantasyon eğitimi yeterlidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Bankamızda eğitim ihtiyaçlarının tespiti amacıyla sistematik olarak eğitim ihtiyaç analizi yapılıyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Bankamızda verilen eğitimlerin içeriği ihtiyaca göre belirlenir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Eğitimlerin geçerliliği eğitim sonrasında yapılan çeşitli ölçüm yöntemleriyle değerlendirilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Eğitimin muhtevası çalışanlardan alınan olumlu ya da olumsuz tepkiler doğrultusunda geliştirilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ÜCRET SİSTEMİ | | | | | |
| 19. Ücretler benzer kurumlardaki benzer görevlere verilen ücretlere yakın ya da daha fazladır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Bankamızda ücretler çalışanlara zamanında ödenir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Bankamızda ücretle ilgili olarak çalışanlara eşit işe eşit ücret uygulanır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Ücret ve ödüllendirme sisteminin adil olduğunu düşünüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Çalışanları ödüllendirme sistemi vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Performansının artması sonucunda ücretim de artar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Yetkinliklerimin düzeyi aldığım ücret ile bağlantılıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PERFORMANS DEĞERLENDİRME SİSTEMİ | | | | | |
| 26. Performans değerlendirmesinde bireysel hedefler tanımlanmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Çalışanların performans değerlendirme sonuçları ilgililerine bildirilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Performans değerlendirme sistemi adil ve şeffaftır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Bankamızdaki tüm statüdeki çalışanlara performans değerlemesi uygulanır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM, 5: KESİNLİKLE
KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| ÇALIŞMA İLİŞKİLERİ | | | | | |
| 30. Bilgi ve yeteneklerimi işimde kullanabiliyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Çalışma programları yapılırken çalışanların öneri ve istekleri göz önünde bulundurulmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Yönetici ve çalışanlar arasında düzenli aralıklarla toplantılar yapılmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Çalışma arkadaşlarımla iletişim konusunda bir problemim yok. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Bankamızda çalışanlar sorun ve önerilerini üst yönetime rahatlıkla iletebilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Çalıştığım departmanda takım çalışması uygulanıyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2) Çalışma yaşam kalitesi anketi

| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM, 5: KESİNLİKLE KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| FİZİKSEL ÇALIŞMA KOŞULLARI | | | | | |
| 1. Çalıştığım işletmedeki fiziksel koşullar (ısıtma, aydınlatma, havalandırma, temizlik, gürültüsüz bir ortam, çalışmak için olması gereken alan genişliği vb.) genel olarak yeterlidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Çalışma alanlarında hijyen kurallarına (odanın temizliği, masanın temizliği, bilgisayar veya çay bardağı temizliği gibi) önem verilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. İşimde, kaza ve yaralanma riski vardır. (zeminin kaygan olması, yüksekte ve büyük dolapların olması gibi) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. İşimde kimyasal maddelerden (keskin temizlik ürünlerinin kullanılması, çamaşır suyu gibi) veya radyasyondan (yayan birçok elektronik aletlerin varlığından) kaynaklanan tehlike/hastalık riski vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. İşimde, iş kaynaklı (stres, iş yükü, aşırı yorgunluk vb.) psikolojik rahatsızlık riski vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. İşimde, enfeksiyon hastalığı (grip, nezle gibi) riski vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ÇALIŞMA SAATLERİ | | | | | |
| 7. Çalıştığım işletmede çalışma saatleri çok uzundur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Bu kadar uzun çalışma saatlerinin olduğu bir ortamda özel yaşamdan bahsedilemez. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. İşin başlama ve bitiş saatleri, yönetim tarafından çok katı bir şekilde ayarlanıyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Vardiyalı çalışma biçimi, yaşam dengemi ve sağlığımı olumsuz yönde etkilemektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Dinlenme molaları, çalışma saatlerine göre yeterlidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Uzun çalışma saatleri ve düzensiz vardiyalar, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki oluşturmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Çalışma saatleri günlük dört vardiya, tatil günleri ise haftada iki gün olmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM,
2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM,
4: KATILIYORUM, 5: KESİNLİKLE KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| TEKNOLOJİ KULLANIMI | | | | | |
| 14.Çalışma ortamındaki teknolojik araç ve gereçleri (bilgisayar, telefon, faks, internet vb.) yeterli oranda kullandığıma inanıyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.İşimle ilgili tüm teknolojik donanıma sahibim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16.İşletmedeki yeni teknoloji içeren makinelerin kullanılması, performansına olumlu etki yapmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.Teknoloji içeren makinelerin kullanılması için gerekli ve yeterli eğitimi aldım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18.Teknolojik gelişmeler, çalışanlara belirli bir hız ve etkinlik kazandırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| YÖNETİME KATILMA | | | | | |
| 19.Bu işletmede çalışanlar olarak, işi etkileyen kararların alınmasına katılma olanağımız var. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20.İşletmemizde üst yönetim, iş düzeni ya da problemleri ile ilgili olarak tüm çalışanlarla görüş alışverişi içindedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21.Bu işletmede fikir ve önerilerimize önem verilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22.İşimi yaparken kendi fikirlerimi ve çalışma yöntemlerimi uygulayabiliyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23.Yönetim tarafından alınan kararlara katılmak, çalışanların motivasyon ve performansını artırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24.Bu işletmede, çalışanlara işleriyle ilgili sorunları çözme imkânı verilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ÜCRET | | | | | |
| 25.Öğrenim düzeyime ve yaptığım işe göre değerlendirdiğimde, aldığım ücretin yeterli ve adaletli olduğunu düşünüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26.Bu işletmede, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27.İşletmemizde üst yönetim, çalışan performansını ödüllendirir ve yeterli geri bildirimde bulunur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28.Bu işletmede, aldığım ücretin tatmin edici olduğunu düşünüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29.Bu işletmede ücretler adaletli bir şekilde dağıtılmakta, eşit işe-eşit ücret verilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30.Bu işletmede bahşişler (tipler), herkese eşit biçimde dağıtılmaktadır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HİZMET İÇİ EĞİTİM | | | | | |
| 31.Bu işletmede bireysel gelişim her zaman teşvik edilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32.Bu işletmede yürütmekte olduğum işler, yeni şeyler öğrenmemi gerektiriyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Bu işletmede, tüm çalışanlar eşit bir şekilde hizmet içi eğitim faaliyetlerinden yararlanır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34.Çalıştığım işletme, düzenli olarak hizmet içi eğitim programları uygulamaktadır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KARİYER | | | | | |
| 35.İş yerimde terfi/kariyer olanakları iyidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1: KESİNLİKLE KATILMIYORUM, 2: KATILMIYORUM 3: KARARSIZIM, 4: KATILIYORUM, 5: KESİNLİKLE KATILIYORUM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36.İşimde ilerlemek ve daha iyi bir pozisyon elde etmek önemlidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37.İş yerimde, terfi/kariyer yapmada ayrımcılık söz konusu değildir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38.Çalıştığım işletmede etkin bir kariyer geliştirme programı vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| İŞ GÜVENCESİ | | | | | |
| 39.Çalıştığım kurumda her zaman iş güvencem vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40.Çalıştığım işletmede kendimi güvencede hissettiğimden, bu durum performansına olumlu olarak yansır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41.Çalıştığım işletmede iş güvencesi olduğundan, bu kurumda kendimi mutlu hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42.Zorunlu bir durum olmadığı müddetçe, bu kurumda iş güvencesiyle uzun yıllar çalışabileceğimi düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| İŞ YAŞAMI VE ÖZEL YAŞAM DENGESİ | | | | | |
| 43.Aile yaşantım (ev sorunları, aile bireyleriyle ilgilenmek vb.) ben çalışırken işimi (mesaiye geç kalma, işe konsantre olamama vb.) etkiliyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44.İşimin koşulları (çalışma saatleri, fazla mesai, çalışma saatleri dışında da işle ilgilenme vb.) aile yaşamımı (ev sorunlarını ihmal etme, aile bireyleriyle yeterince ilgilenememe vb.) etkiliyor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45.Özel sorunlarımdan işim etkileniyor.(Aile bireylerinden birinin hasta olmasının işe konsantreyi engellemesi gibi) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46.İşim, özel yaşamımı daha zor hale getiriyor.(İş yerindeki stresin aile fertlerine yansıtılması gibi) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47.İşimden dolayı özel yaşamımda moralim yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48.İşim, özel yaşamımı sürdürmem için bana fırsat verir.(Yiyecek, içecek, barınma, tatil imkanlarını vermesi gibi) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49.Özel yaşamım, işimi yapabilmem için bana enerji verir (Özel yaşamdaki moralin işyerine yansması gibi). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SENDİKAL FAALİYETLER | | | | | |
| 50.Herhangi bir sendikaya ya da derneğe üye olmak istediğimde, çalıştığım kurum bunun önüne bir engel koymaz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 51.Sendikaların sundukları yarar ve hizmetler, işgörenlerin sendikaya üye olmalarını özendirir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 52.Sendikalaşma, daha düşük işten ayrılma oranları ve daha rasyonel yönetim politikaları ile verimliliğe olumlu etki edebilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 53.Her işgören sendikal faaliyetlerden yararlanmalıdır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3) Yaşam kalitesi anketi

| | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|
| ÜLKE YÖNETİMİ | Çok tatmin edici | Tatmin edici | Kararsızım | Tatmin edici değil | Hiç tatmin edici değil |
| 1.Hükümet(iktidar)' ın faaliyetleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.Ordu, emniyet teşkilatı (polis) gibi önemli devlet kurumlarının faaliyetleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Politikacıların, siyasi liderlerin düşünceleri ve topluma verdikleri hizmet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| YEREL YÖNETİM | | | | | |
| 1.Yerel yönetim etkinlikleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EKONOMİK YAPI | | | | | |
| 1.Ülkedeki ücret ve gelir dağılımı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Ülkedeki kadın ve erkek işgücünün istihdamı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Halktan alınan vergilerin dağılımı ve zamanı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Yiyecek, giyecek ve konut gibi temel yaşamsal ihtiyaçların karşılanması | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.Ailenin mevcut gelir miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.İş güvencesi ve sigorta ödemeleri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.Konut, araba, mobilya eğlence v.b. konulardaki mevcut yaşam standardınız. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.Tasarruf ve yatırımlarınızın miktarı ve yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.Aile gelirinin ayrıldığı harcama kalemlerinin düzeyi ve yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOPLUM | | | | | |
| 1.Doğal çevrenin ve kaynakların korunması | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Yaşadığınız ilin sosyo-kültürel yönden yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HİZMETLER VE OLANAKLAR | | | | | |
| 1.Doktor, poliklinik ve hastane gibi sağlık hizmetlerinin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Çöplerin toplanması, sokakların temizlenmesi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Market, konfeksiyon mağazaları gibi satış merkezlerinin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Boya, badana ve onarım gibi ev bakımı hizmetlerinin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EĞİTİM | | | | | |
| 1.İlde bulunan ilkokul, orta dereceli okullar ve yüksek öğrenim kurumlarının varlığı ve eğitim yönünden yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| MESLEK | | | | | |
| 1.Mesleğiniz ile ilgili düşünceleriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.İş arkadaşlarınızla işbirliği ve ilişkileriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.İş yerinde sorumlu olduğunuz işin niteliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.İşinizi yapabilmek için gerekli ekipman,bilgi ve yönetimin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.Çalışma ortamı, fiziksel çevre | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.Ek ödemelerin (mesai) yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.Çalışma saatlerinin esnekliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.İşinizin kendinize olan saygınıza olumlu etkisi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | Çok tatmin edici | Tatmin edici | Kararsızım | Tatmin edici değil | Hiç tatmin edici değil |
|---|------------------|--------------|------------|--------------------|------------------------|
| KOMŞULUK | | | | | |
| 1.Komşuluk yaptınız aileler ya da bireylerin sayısı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Komşularınızla görüşme sıklığınız | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Komşuluk ilişkilerinizdeki güven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DOSTLUK VE ARKADAŞLIK | | | | | |
| 1.Arkadaş çevreniz ve dostlarınız | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Arkadaşlarınızla birlikte geçirdiğiniz zaman ve yaptığınız faaliyetler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Sosyal çevrenizde bulunan bireylerin sayısı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Samimi arkadaşlarınız hakkında bildiklerinizin yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KONUT | | | | | |
| 1.Yaşadığınız konutun büyüklüğü | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Konutunuzun çevresinde bulunan park, oyun bahçesi gibi alanların yeterliliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Konutun iş,okul,alışveriş merkezlerine v.b konutlara yakınlığı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Yalnız kalmak istediğinizde konutun size sağladığı gizlilik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.Günlük olarak yaptığınız ev işlerinin miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| BOŞ ZAMAN | | | | | |
| 1.Ailenizle ya da arkadaşlarınızla geçirdiğiniz zamanın miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Eğlence ya da spor gibi yapmak istediğiniz ve hoşlandığınız faaliyetlerin sıklığı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Dinlenmek için kendinize ayırdığınız boş zaman miktarı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| AİLE | | | | | |
| 1.Aile yaşamınızın tatmin ediciliği | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Her konuda ailenizden aldığınız destek | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Aile yaşamınıza verdiğiniz önem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Planladığınız faaliyetleri aile bireyleri ile gerçekleştirme durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Aile sorumluluklarınızı yerine getirme düzeyiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Anne-baba erkek ya da kız kardeş gibi aile büyükleri ile olan ilişkileriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KENDİSİ | | | | | |
| 1.Genel anlamda kendinizle ilgili düşünceleriniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Yaşamınızdaki başarılar ve bu başarılarınızın yoğunluğu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Yaşamınızdaki hoşlanmadığınız şeyleri değiştirebilme durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Çalıştığınız işin kendi ilgilerinize yönelik olması | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | Çok tatmin edici | Tatmin edici | Kararsızım | Tatmin edici değil | Hiç tatmin edici değil |
|--|------------------|--------------|------------|--------------------|------------------------|
| 5.Sağlık durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.Uyku düzeniniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.Yaptığınız spor faaliyetlerinin sıklığı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.Yaşamınızdaki eğlencenin yoğunluğu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.Hoşlandığınız ya da güzel şeylere sahip olma durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.Farklı ilgilerinizin günlük yaşamınızdaki düzeyi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11.Yaşamınızı ve kendinizi geliştirme durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.Kendi iç dünyanızdaki güzelliklerin ve hayallerin yoğunluğu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.Bağımsızlığınız ya da özgürlüğünüz – yapmak istediğiniz şeyleri yapabilme düzeyiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14.Samimiyetiniz ve güvenirliliğiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.İnancınız ve dininiz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16.Dininizi yaşamınızla bütünleştirebilme durumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.Kendinizi baskı altında hissetmediğiniz durumların yoğunluğu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| BİREYLERARASI İLİŞKİLER | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.Çevrenizdeki diğer bireylerle uyumunuz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Çevrenizdeki diğer bireylerin sizi kabul edebilme düzeyi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.İnsan ilişkilerinde gösterdiğiniz saygı | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.Çevrenizdeki diğer bireylerin size gösterdikleri saygı ve takdir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.Davranışlarındaki dürüstlük | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.Yardımsızlığınız | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.Çevrenizdeki diğer bireylerin yaşamlarına katkıda bulunma düzeyiniz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Cevapladığınız bu anketler hakkında eklemek istediğiniz ya da eleştirdiğiniz herhangi bir konu varsa belirtiniz.....

TEŞEKKÜRLER.....

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Refiye ŞEN

Yabancı Dil : İngilizce

Doğum Yeri ve Yılı : Eskişehir / 1978

E-Posta : refiyesen@gmail.com

Eğitim ve Mesleki Geçmişi:

- 2010, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı, Uygulamalı İstatistik Bilim Dalı. Yüksek Lisans.
- 2003, Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü
- 1995, H. Ahmet Kanatlı Lisesi, Fen Bilimleri Bölümü.

Yayınları ve/veya Bilimsel/Sanatsal Faliyetleri:

- Şen, R. (2010). *Çoklu doğrusal regresyonda bazı sağlam yöntemlerin incelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. İstatistik Anabilim Dalı, Uygulamalı İstatistik Bilim Dalı.
- Şen, R. ve Alpu, Ö. (2011). Solow büyüme modeline ilişkin bir uygulamada etkin gözlem ve aykırı değerlerin incelenmesi, *12. International Symposium on Econometrics Statistics and Operations Research*, 481-489