

**T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**

**İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN
BELİRLENMESİ: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Hazırlayan
Dilara ÇELİK**

**Danışman
Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN**

KASIM 2023, ERZİNCAN

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

“İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği” “**Yüksek Lisans**” tezim tarafımda incelenmiştir. Buna göre tezimde bilimsel etik ihlali ve intihal olarak nitelendirilebilecek herhangi bir durum olmadığını taahhüt ederim. Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini; aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim.

Dilara ÇELİK

T.C.

ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Ana Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi

Program Adı : Tezli Yüksek Lisans

Tez Başlığı : İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin
Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının a) Giriş b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan (Kapak, Ön söz, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) toplam 109 sayfalık kısmına ilişkin 03/11/2023 tarihinde **Turnitin** intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre tezin benzerlik oranı % 12'dir.

Filtrelemeye tırnak içerisindeki **alıntılar dâhil edilmiştir**. Filtrelemede **yedi (7)** kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç tutulmuştur.

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez İntihal Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmasının herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edilmesi durumunda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. 30/11/2023

Danışman: Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN

Öğrenci: Dilara ÇELİK

KILAVUZA UYGUNLUK

“İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği” başlıklı Yüksek Lisans Tezi Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır.

Hazırlayan

Dilara ÇELİK

Danışman

Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN



KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN danışmanlığında **Dilara ÇELİK** tarafından hazırlanan “**İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği**” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı’nda **Yüksek Lisans Tezi** olarak oy birliği ile kabul edilmiştir.

30/11/2023

JÜRİ:

Danışman : **Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN** (İMZA)

Üye : **Prof. Dr. Dilşad GÜZEL** (İMZA)

Üye : **Doç. Dr. Murat BAŞ** (İMZA)

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulu'nun /.... /2023 tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

..... /..... /2023

Prof. Dr. Necdet TOZLU

Enstitü Müdürü

ÖN SÖZ

Hastane organizasyonları varlıklarını sürdürmek, kaliteli bir hizmet sunmak için sürekli gelişmek ve değişmek durumundadırlar. Tıptaki yeniliklerinin takibini yapmak, yönetim anlayışlarındaki değişiklikleri ve yeniliklerinin takibini yapmak ve faaliyete geçirmenin kurum başarısı için pozitif yönde etkisinin olacağı düşünülmektedir. Bu noktada yöneticilere de önemli görevler düşmektedir. Aktif olarak planlar yapmalı, hem kendilerini hem çalışanlarını geliştirmek için çeşitli faaliyetler düzenlemeli, hedeflere uygun stratejiler belirlemeli ve bunun gibi olumlu yönde etki edecek adımlar atmalıdır. Yöneticiler kaynakları en iyi şekilde kullanarak ve geliştirerek iş gücü verimliliğini yakalayabilirler. İş gücünün verimliliği gerek hizmet alan gerek bu kurumların takibini yapanların vs. gözünde algılanan kalite düzeyini de etkileyecektir. Bu sebeple yöneticilerin iş gücü verimliliğini geliştirici stratejiler belirlemesi kurum yararına olacaktır.

Dilara ÇELİK, Erzincan, 2023

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca bana her zaman bilgi ve tecrübesiyle yol gösteren çok kıymetli danışman hocam Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN' e, her zaman yanımda olup beni destekleyen annem ve babam Hülya-Hüseyin ÇELİK' e ve tez çalışmamın tamamlanmasında katkısı geçen kişi ve kuruluşlara teşekkür ederim

Dilara ÇELİK



İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

DİLARA ÇELİK

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi,

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yüksek Lisans Tezi, Kasım 2023

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN

ÖZET

Verimliliğin günlük yaşantının her alanında önemli bir kavram olduğu düşünülmektedir. Verimliliğe etki eden en önemli girdilerden biri iş gücü verimliliğidir ve bu verimliliği sağlamanın en etkin yollarından biri işletmelerin çalışanlarına verimlilik bilincini yerleştirmesinden geçmektedir. Bu doğrultuda iş gücü verimliliğinin sağlanması günümüz rekabet koşullarında işletmelerin hedefledikleri başarıyı elde edebilmeleri, varlıklarını sürdürebilmeleri açısından önemlidir. Yani iş gücü verimliliğinin sağlanması sürdürülebilir bir başarının araçlarından denilebilir. Bu araştırmanın amacı iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesidir. Çalışmada iş gücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler olarak kategorize edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu Erzincan ilinde faaliyet gösteren bir kamu hastanesinde görev yapmakta olan çalışanlar üzerine uygulanmıştır. Bu araştırmanın veri tabanını, araştırmaya katılmayı kabul eden 301 katılımcıdan elde edilen veriler oluşturmaktadır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörlerin iş gücü verimliliğine etkisini ölçmek amacıyla basit regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmanın özellikle sağlık kurumlarında çalışan personelin verimliliğinin arttırmaya yönelik olarak yapılacak planlamalara katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Gücü, Verimlilik, İş Gücü Verimliliği.

**DETERMINING FACTORS AFFECTING WORKFORCE EFFICIENCY:
AN EXAMPLE OF A PUBLIC HOSPITAL**

Dilara ÇELİK

Erzincan Binali Yıldırım University

Graduate School of Social Sciences

Master Thesis, November 2023

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Serkan DEMİRDÖĞEN

ABSTRACT

Productivity is thought to be an important concept in every aspect of daily life. One of the most important inputs affecting productivity and one of the most effective ways to achieve this efficiency is for businesses to instill productivity awareness in their employees. In this regard, ensuring workforce efficiency is important for businesses to achieve their targeted success and sustain their existence in today's competitive conditions. In other words, it can be said that ensuring workforce efficiency is one of the tools of sustainable success. The aim of this research is to determine the factors affecting workforce productivity. In the study, factors affecting workforce productivity were categorized as personal factors, economic factors, physical factors, managerial factors, psycho-social factors and other factors. The survey form prepared for this purpose was applied to employees working in a public hospital operating in Erzincan. The database of this research consists of data obtained from 301 participants who agreed to participate in the research. In line with the results obtained, simple regression analysis was conducted to measure the effects of personal factors, economic factors, physical factors, managerial factors, psycho-social factors and other factors on workforce productivity. As a result of the analysis, it was determined that personal factors, economic factors, physical factors, managerial factors, psycho-social factors and other factors had a significant and positive effect on workforce productivity. It is expected that this study will contribute to plans to increase the productivity of personnel working in healthcare institutions.

Key Words: Workforce, Productivity, Workforce Productivity.

İÇİNDEKİLER

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
TEZ ÖZGÜNLÜK SAYFASI.....	ii
KILAVUZA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY TUTANAĞI.....	iv
ÖN SÖZ	v
TEŞEKKÜR.....	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
TABLolar LİSTESİ	xv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VE VERİMLİLİK KAVRAMLARI

1.1. İş Gücü Kavramı	3
1.2. Verimlilik Kavramı	5
1.3. Verimlilik ve İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar	9
1.3.1. Etkililik ve Verimlilik İlişkisi	9
1.3.2. Verimlilik ve Etkinlik İlişkisi.....	10
1.3.3. Verimlilik ve Karlılık İlişkisi	12
1.3.4. Verimlilik ve Kalite İlişkisi.....	12

1.3.5. Verimlilik ve Üretkenlik İlişkisi	13
1.3.6. Verimlilik ve İktisadilik İlişkisi	13
1.4. Verimlilik Türleri.....	14
1.4.1. Toplam Faktör Verimliliği (TFV).....	14
1.4.2. Kısmi Verimlilik	14
1.4.3. Marjinal Verimlilik	15
1.4.4. Çoklu Faktör Verimliliği.....	15
1.5. Verimlilik Ölçüm Modelleri	15
1.5.1. Kurosawa Modeli	15
1.5.2. Gold' un Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı.....	16
1.5.3. Veri Zarflama Analizi (VZA)	16
1.5.4. Jackson ve Petterson'ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı	18
1.5.5. David J. Sumanth'ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı.....	18
1.5.6. M. R. Ramsay'ın Verimlilik Ölçüm Modeli	18
1.5.7. Alan Lowler'ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı	19
1.5.8. Amerikan Verimlilik Merkezi'nin Verimlilik Ölçüm (APC) Modeli.....	20
1.6. Verimlilik Artırma	20
1.7. İş Gücü Verimliliği Kavramı	22
1.8. Sağlık Kurumları Açısından Verimlilik Kavramı.....	23

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

2.1. Kişisel Faktörler.....	26
2.1.1. Yaş Faktörü	26
2.1.2. Yetenek Faktörü	26
2.1.3. Eğitim Düzeyi Faktörü	29

2.1.4. Medeni Durum Faktörü	29
2.1.5. Sağlık Durumu Faktörü	30
2.1.6. İşe ve Kuruma Bağlılık Faktörü	30
2.1.7. Kişilik Faktörü.....	33
2.2. Ekonomik Faktörler	34
2.2.1. Ödüllendirme Faktörü	34
2.2.2. Ücret Faktörü.....	35
2.2.3. Sendikalaşma.....	36
2.2.4. İş Sağlığı ve Güvenliği Faktörü	37
2.3. Fiziki Faktörler	39
2.3.1. Kurumun Konumu, Dizaynı Faktörü	39
2.3.2. Ergonomi Faktörü	40
2.4. Yönetimsel Faktörler	42
2.4.1. Liderlik Faktörü.....	42
2.4.2. Organizasyon Faktörü	45
2.4.3. Örgüt Kültürü Faktörü.....	46
2.4.4. Teknoloji Faktörü.....	49
2.4.5. İş Etüdü Faktörü	49
2.4.6. Eğitim Faktörü.....	50
2.4.7. Zaman Yönetimi Faktörü	51
2.5. Psiko-Sosyal Faktörler	53
2.5.1. İletişim Faktörü	53
2.5.2. Çatışma ve Stres Yönetimi Faktörü	55
2.5.3. Motivasyon Faktörü	58
2.5.4. İş Tatmini Faktörü.....	60

2.6. Diğer Faktörler.....	61
2.6.1. Yapısal Düzenlemeler Faktörü.....	61
2.6.2. Yönetime Katılım.....	61
2.6.3. Hükümet ve Altyapı Faktörü.....	62
2.6.4. Ülke Ekonomisi Faktörü	63
2.7. Literatür Taraması.....	63

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Yöntem.....	67
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	67
3.1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	68
3.1.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Yöntemi.....	68
3.1.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler.....	71
3.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	72
3.2.1. Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	73
3.2.2. Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi .	74
3.2.3. Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	76
3.2.4. Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	77
3.2.5. Psiko-Sosyal Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	78
3.2.6. Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	79
3.2.7. İş Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi ..	80
3.3. Araştırmaya Ait Bulgular.....	82
3.3.1. Demografik Bulgular.....	82
3.3.2. Araştırmada Yer Alan Değişkenlere Göre Katılımcıların Algıları	84

3.3.2.1. Kişisel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları.....	84
3.3.2.2. Ekonomik Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları	86
3.3.2.3. Fiziksel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları	87
3.3.2.4. Yönetimsel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları	88
3.3.2.5. Psiko-Sosyal Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları.....	90
3.3.2.6. Diğer Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları.....	91
3.3.2.7. İş Gücü Verimliliği Ölçeği Faktörüne Yönelik Katılımcıların Algıları.....	92
3.4. Normallik Testi Sonuçları.....	94
3.5. Değişkenler Arası İlişkilere Ait Bulgular	95
3.6. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi	96
3.6.1. Kişisel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	96
3.6.2. Ekonomik Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	97
3.6.3. Fiziksel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	98
3.6.4.Yönetimsel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	99
3.6.5. Psiko-Sosyal Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	100
3.6.6. Diğer Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	101
SONUÇ VE ÖNERİLER	104
KAYNAKÇA.....	110
EKLER	128
ÖZ GEÇMİŞ	137

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
KHB	: Kamu Hastane Birlikleri
APC	: Amerikan Verimlilik Merkezi
VZA	: Veri Zarflama Analizi
TVF	: Toplam Faktör Verimliliği

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. 1: Ülkemizde Görev Yapan Sağlık Personellerinin Sektörlere Göre Dağılımı.	5
Tablo 1. 2: Verimlilik Nedir, Ne Değildir Tablosu	7
Tablo 2. 1: İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler Hakkında Literatür Taraması..	64
Tablo 3. 1: Anket Sorularının Alıntılıandığı Çalışmalar.....	69
Tablo 3. 2: KMO için Uygunluk Değerleri	73
Tablo 3. 3: Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	73
Tablo 3. 4: Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	74
Tablo 3. 5: Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları.	75
Tablo 3. 6: Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	75
Tablo 3. 7: Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları.....	76
Tablo 3. 8: Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi ...	76
Tablo 3. 9: Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	77
Tablo 3. 10: Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	78
Tablo 3.11: Psiko-Sosyal Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	78
Tablo 3. 12: Psiko-Sosyal Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	79
Tablo 3. 13: Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	80
Tablo 3. 14: Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	80
Tablo 3. 15: İş Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	81
Tablo 3. 16: Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi..	81
Tablo 3. 17: Katılımcıların Demografik Özellikleri	83
Tablo 3. 18: Kişisel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları	85
Tablo 3. 19: Ekonomik Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları.....	86

Tablo 3. 20: Fiziksel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları.....	87
Tablo 3. 21: Yönetimsel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları.....	89
Tablo 3. 22: Psiko-Sosyal Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları	90
Tablo 3. 23: Diğer Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları	91
Tablo 3. 24: İş Gücü Verimliliği Ölçeği Faktörüne İlişkin Katılımcıların Algıları	93
Tablo 3. 25: Normallik Testi Sonuçları	94
Tablo 3. 26: Korelasyon Analizi.....	95
Tablo 3. 27: Kişisel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi	97
Tablo 3. 28: Ekonomik Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi	98
Tablo 3. 29: Fiziksel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi	99
Tablo 3. 30: Yönetimsel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi	100
Tablo 3. 31: Psiko-Sosyal Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi.....	101
Tablo 3. 32: Diğer Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi	102
Tablo 3. 33: Hipotez Sonuçları.....	103

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1: Yeteneğin Temel Noktaları.....	27
Şekil 3. 1: Araştırma Modeli.....	72



GİRİŞ

Verimlilik insanlık tarihi kadar eski bir kavram olmakla beraber geleceğinde bir paydası olarak görülmektedir. Verimlilik hem devlet hem özel kurumlar açısından değerlendirildiğinde kendine önemli bir yer bulmuştur. Yapılan çalışmalar incelendiğinde verimliliği sağlanmasının önemli araçlarından birinin insan olduğu düşünülmektedir. Buna ek olarak makine, teçhizat, yönetim anlayışı vs. gelmektedir.

Günümüz dünyasında çalışanların beklenti ve istek durumları da değişiklik göstermekte ve değişiklik göstermeye devam etmektedir. Motive olunan şeyin sadece ücretler olmadığı buna ek olarak çalışma şartları, yöneticilerin yaklaşım ve tutumları, işin ve statünün sağladığı tatmin ve saygınlık gibi farklı farklı beklentilerin ortaya çıktığı görülmektedir. Bu doğrultuda iş gücü verimliliğinin sağlanmasının titizlikle üzerinde durulması gereken bir konu olduğu düşünülmektedir.

Oluşturulan hipotezlerin analiz edilmesi, iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapılmış ve bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara istinaden iş gücü verimliliğinin ne şekilde artırılabilmesine dair öneriler sonuç kısmında paylaşılmıştır. Bu konu çerçevesinde yapılmış çalışmalar incelenmiş, değerlendirmeler ve yorumlamalar yapılmış ve iş gücüne etki eden faktörler irdelenmiştir. Çalışmada regresyon analizi kullanılmıştır.

Bu çalışmanın sağlık kurumlarının iş gücü verimliliğinin artırılmasına yönelik yapacakları planlamalara ve çalışmalara önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Böylelikle çalışmanın sağlık kurumlarının ulusal ve uluslararası rekabetçiliğine çeşitli katkılar sağlaması umulmaktadır. Çalışma kapsamında hazırlanan anket formu ile elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 21 paket programı kullanılarak ilgili analizler yapılmıştır.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde iş gücü kavramı, verimlilik kavramı, verimlilikle ilişkili kavramlar, verimlilik türleri, verimlilik ölçüm modelleri, verimlilik artırma, sağlık kurumları açısından verimlilik artırma, literatür taraması alt başlıklarına ver verilmiştir.

İkinci bölümde verimliliğe etki eden faktörler alt başlıklar halinde detaylandırılarak açıklanmaya çalışılmıştır. Alt başlıklar kişisel faktörler, ekonomik

faktörler, fiziksel faktörler, yönetimsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler şeklinde kategorize edilmiştir.

Tezin üçüncü ve son bölümünde ise İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği” başlığı altında sağlık çalışanlarına uygulanan anket formundan elde edilen bilgiler analiz edilmiş ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Son olarak çalışmanın sonuç başlığı altında ise elde edilen bulgular değerlendirilmiş ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VE VERİMLİLİK KAVRAMLARI

1.1. İş Gücü Kavramı

İş gücü belli bir zaman zarfında bir şey yapmak için harcanan kas veya beyin gücü olarak ifade edilmektedir. Her sektörde olduğu üzere sağlık sektöründe de iş gücünün niteliği iş gücü verimliliğinin seviyesinin saptanmasında önemli bir belirleyicidir. Seçmiş olduğu alanda eğitim görmüş ve bu alanda faaliyet gösterebilecek seviyeye ve verimliliğe erişmiş çalışanlar nitelikli iş gücü olarak ifade edilmektedir. Sektörde veya daha da özelleştirmek gerekirse bir sağlık kurumunda çalışan nitelikli iş gücü oranı ne kadar yüksekse sağlanan iş gücü verimliliğinin de o oranda yüksek olacağı düşünülmektedir (Seyhan Akyol ve Ulu Metin,2021, s. 36).

Bir başka tanıma göre ise iş gücü; emek faktörünün üretim süreçlerine katılan toplamı olarak tanımlanmaktadır. İş gücü bir işletmede en üst düzey çalışandan en alt düzey çalışana kadar tüm personeli kapsamaktadır. İş gücü verimlilik tanımında üretim sürecinde yararlanılan kaynaklardan biri olmasıyla beraber diğer kaynaklardan farklılık göstermektedir. Bu farklı yön üretim faaliyetlerine hem beden hem zihin gücüyle katılım gösteren insanın aynı zamanda diğer tüm kaynakları bir araya getirerek harekete geçirmesinden kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda insan verimliliğin ve üretim süreçlerinin amacı ve aracı konumundadır (Verimlilik Raporu, 2002, s. 75)

Bir işletmede verimliliği etkileyen en önemli faktörlerden biri insandır (Bahadori vd., 2013, s. 78). İşletmeler faaliyetlerini sürdürebilmek için belli bir iş gücüne ihtiyaç duyarlar. İş gücü üretimin temel faktörlerinden biri olduğundan belirli bir iş gücüne sahip olmadan bir üretim sürecini yönetmek ve sonuçlandırmak zor olacaktır. Dolayısıyla hizmet sunulan alanda bir çıktı sağlamak için bir iş gücünün varlığına ve o iş gücünün etkin çalışmasına ihtiyaç vardır (Diken, 2014, s. 221). İş gücünün etkin

alışmasını sağlamak için çeşitli araçlarla verimliliklerinin sağlanması gerekmektedir. Bunun için işletmelerde yeterli bir teknolojik alt yapının olması, personelin motivasyonunun sürekli yüksek tutulması için faaliyetler yürütülmesi, nitelikler eğitimler verilmesi, çalışma alanlarının konfor açısından iyi bir noktaya getirilmesi gibi farklı noktalara önem verilmelidir (Yumuşak, 2008, s. 242). Bu bağlamda da iş gücü verimliliğini sağlamak işletmelerin belirledikleri hedeflere ulaşmaları noktasında büyük önem taşımaktadır ve iş gücüne olan bakış açısı işletmeye azami düzeyde sağlanacak fayda kapsamında şekillenmektedir (Gerekli, 2020, s.60). İşletmelerin başarısı iş gücü bazında değerlendirildiğinde ise personelin beceri ve uzmanlıkları, sürekli verilen mesleki eğitimler gibi etkenlere bağlıdır. Bu noktada iş gücünün katılımının sağlanması da gerekmektedir. Bu nedenle bir organizasyon için iş gücünün eğitimi, becerileri, uzmanlığı ve deneyimi organizasyona sağlayacakları azami fayda noktasında çok önemlidir. İş gücünün başarısı ve başarısızlığı organizasyonları doğrudan etkilemektedir. Bu yüzden yöneticiler iş gücünün verimliliğinin sağlanması için doğru adımları atmalıdır (Safavi, 1995, s. 4-5).

Bir lke açısından iş gücü ve iş gücünün verimliliğinde meydana gelen artış, o ülke için ekonomik anlamda büyüme ile bir kalkınma sağlanması ve bunun sonucunda refah artışı için bir zemin oluşturulması manasını taşımaktadır (nsal, 2017, s.18). Diğer Avrupa lkeleriyle karşılaştırıldığında ülkemizde iş gücü verimliliği oranının daha düşük olduğu görülmektedir. Japonya iş gücü verimliliği üzerine araştırma yapan Taichi Onho adlı bir mhendiste benzer sonuçlara ulaşmıştır. Taichi Onho yaptığı araştırmada Almanya'da çalışan işçilerin Japonya'da çalışan işçilerden üç kat daha fazla üretim yapabildiğini tespit etmiştir. Yani Alman işçilerin bireysel üretkenlikleri daha yüksektir. Bu alışma sonucunda Onho Japon işçilerin bir şeyleri israf ettiğini ve bu israfı mümkün olan en az seviyeye indirmeleri ya da ortadan kaldırmaları durumunda üretkenlik oranının da yüksek bir seviyeye ulaşabileceğini ifade etmiştir. Ortaya konan bu sonuçlar zerine Japonlar bu konuya odaklanmış, zaman konusunda yapılan israfları sıfıra indirmiş, verimlilik düzeylerini artırmış ve dünya genelinde otomotiv sektöründe adlarından söz ettirmişlerdir. Hususi olarak insan gücünün yüksek oranda kullanıldığı sanayi sektörlerinde iş gücünü daha etkin kullanabilmek adına işletmeler üretim, yönetim, organizasyon alanlarına dikkatli biçimde odaklanmalıdırlar (akır, 2019, s. 36).

İş gücü ülkemizde sağlık sektörü açısından değerlendirildiğinde ise eğitim kurumlarında gereken kadar öğrenci kabul edilmesi noktasında bir planlamanın bulunmaması, eğitimin kalitesine gereken önemin verilmemesi gibi çeşitli sebepler dolayısıyla personel eksikliği önemli problemlerden biridir. Aşağıda son istatistiklere göre ülkemizde çalışan sağlık personellerinin kurumlara göre dağılımı gösterilmiştir:

Tablo 1. 1: Ülkemizde Görev Yapan Sağlık Personellerinin Sektörlere Göre Dağılımı

Unvan	Toplam	SB	Üniversite	Özel
Uzman Tabip	87.871	44.967	17.013	25.891
Tabip	86.677	62.225	20.275	4.177
Diş Hekimi	34.242	11.525	4.875	17.842
Hemşire-Ebe	275.452	205.000	34.255	36.197
Diğer Sağlık Personeli	635.644	398.556	59.690	177.398
Toplam	1.119.886	722.273	136.108	261.505

Kaynak: Sağlık-Sen Türkiye Ocak 2021 Sağlık Çalışanları Raporu

1.2. Verimlilik Kavramı

Verimlilik geçmişten bu yana çeşitli tanımları yapılmış bir kavramdır. Verimlilik kullanıldığı alanlara göre de farklı anlamlar içerebilmektedir. Verimlilik kavramıyla ilgili yapılan bazı tanımlara aşağıda yer verilmiştir.

Verimlilik geniş anlamıyla belirli bir üretim miktarıyla bu üretimi gerçekleştirmek, belirlenen hedeflere ulaşmak için kullanılan faktörlerin arasındaki oran olarak tanımlanmaktadır. Verimlilik sahip olunan kaynaklardan hangi ölçüde yararlanıldığını da ortaya koymaktadır. Bu bağlamda verimliliği artırmak için sahip olunan bu kaynakların kullanımının en etkili biçimde gerçekleştirilmesi önemlidir. Verimliliğin artırılması sahip olunan tüm kaynaklardan sağlanabilecek en çok ürünün ve hizmetin elde edilmesi ya da sahip olunan bu kaynakların daha az kullanılarak aynı ürün ve hizmetlerin sağlanabilmesiyle mümkün olabilmektedir (İleri, 2014, s. 9).

Yapılan bir başka tanıma göre ise verimlilik; bir işletmenin mal ve hizmet üretim sürecini gerçekleştirirken kullandığı kaynaklarda ne kadar bir verim yakaladığını ifade eden bir kavramdır. Üretim yapılırken kullanılan kaynakların verimliliğini ortaya koymak için üretim için kullanılan kaynaklar ve üretimin sonucunda elde edilen

ürünlerin arasında bir oran elde edilmesi gerekmektedir. Kısacası verimlilik kaynaklar ve üretim sonrası elde edilen ürünler arasındaki oranı ifade etmektedir (Salihoğlu, 2019 s. 10).

Dünya Verimlilik Bilimleri Konferansında yapılan bir tanıma göre ise verimlilik istihdam, liyakat ve etkililiği içeren ve hangi faaliyetlerin belirli bir amaca ulaşmada etkili ve başarılı olacağı derecesini gösteren bir ölçüttür (Mojelan vd., 2020, s. 37).

Japonya Verimlilik Merkezi'nin yapmış olduğu bir tanıma göre ise verimlilik; mevcut durumda sürekli değişiklik yapılmasını, gelişim ve ilerlemenin her zaman önde tutulmasını savunan bir düşünce gücüdür. Diğer bir deyişle verimliliğin bir davranış biçimi olduğunu ifade etmişlerdir. Bu düşünce dünden bugüne, bugünden yarına bir şeyleri daha iyi yapabilmenin bir güvencesi niteliğindedir. Mevcut durum ne kadar iyi görünürse görünsün sürekli iyileştirilmesi ve geliştirilmesidir. Yeni yöntem ve tekniklerin sürekli faaliyete geçirilme gayreti, ademoğlunun gelişimine duyulan inanç olarak tanımlanmaktadır (Günay, 2010, s. 11).

Verimlilik performans boyutu olarak ele alınacak olup bir tanım yapılacaktır; bir işletmenin sahip olduğu kaynaklarını ne ölçüde iyi kullandığını gösteren ve o işletmenin teknik ve ekonomik yönleriyle ilgili bir ölçüt olduğu ifade edilebilir. Kullanılan girdiler ve çıktılar arasındaki ilişkiyi gösterir ve şu şekilde formüle edilir (Şahin, 2009, s. 6).

$$\text{Verimlilik} = \text{Çıktı} \div \text{Girdi}$$

Tablo 1. 2: Verimlilik Nedir, Ne Değildir Tablosu

Verimlilik Nedir?	Verimlilik Ne Değildir?
Verimlilik iş görenlerin performans ve çalışma şartlarını iyileştirerek geliştiren tekniklerdir.	Çalışanları yorarak, mobbing uygulayarak ve çeşitli etik olmayan muamelelere maruz bırakan teknikler değildir.
Verimlilikte hem girdi hem çıktı önem arz etmektedir. Yani verimlilik hem nicel hem nitel üretimin kullanılan kaynaklara oranını ifade etmektedir.	Üretimde miktarı ölçen bir kriter değildir.
Bir iş için kar planlaması yapıldığında verimlilik önemli bir unsurdur.	Verimlilik karlılığın bir göstergesi konumunda değildir.
Niteliğin geliştirilmesinde önemli bir araçtır.	Kalite kavramıyla eş anlamlı değildir. Yani verimlilikte bir artış meydana gelmesi iyi kaliteyi ifade etmemektedir.

Kaynak: Akal, 2002, s. 27

Verimlilik sektörler göre farklı şekillerde tanımlansa da çoğunluk tarafından kabul gören bazı özellikleri mevcuttur ve şu şekildedir (İyigün, 2007, s. 6):

- Karlılığın bir göstergesi değildir yani düşük verimliliği tespit edilen projelerde karlı olabilmektedir. Fakat verimlilik kar planlaması düzenlenip yapılırken bu noktada önemli ve faydalı bir unsurdur.
- Personelleri birer robota çevirmek suretiyle çalıştırmak için düzenlenmiş metotlar değildir. Aksine personellerin çalışma koşullarını iyileştiren, iş performanslarını daha yüksek seviyeye taşıyan metotlardır.
- Niteliğin gelişimini destekleyen ve geliştiren bir araçtır. Fakat kalite ile eşdeğer tutulmamalıdır. Özetle kalitenin artması eşittir verimliliğin artması demek değildir.
- Nitel ve nicel üretim ile kullanılan kaynakların birbirine oranlanmasıyla elde edilmektedir. Hem girdi hem çıktı önemlidir.

“Verimlilik “kavramının öneminde gelince günümüzde hem farklı kurum ve kuruluşlar hem de ülkelerin üzerinde durduğu önemli bir kavram olmakla beraber farklı açılardan ele alınarak incelenmektedir. Verimlilik iş gücünde değer yaratması, üretim maliyetlerinin önemli bir bölümünü oluşturması ve bir toplumun yaşam standartlarının saptanmasında önemli bir gösterge olması gibi nedenler dolayısıyla önemlidir (Dikmen vd., 2016, s. 335).

Günümüzde rakiplerine rekabet üstünlüğü sağlamak isteyen ve varlıklarını büyüterek devam ettirmek isteyen işletmeler verimliliği iş stratejilerin önemli bir parçası olarak görmekle beraber gelişen ve değişim gösteren piyasa ortamına adapte olabilmek için dinamik bir unsur olarak nitelendirmekte ve mevcut verimliliklerini sürekli incelemeye almaktadırlar. Bu doğrultuda da verimliliği artırmak için yeni tekniklerin geliştirilip faaliyete geçirilmesi işletmeler açısından fayda sağlamakta ve verimliliğin önemini bir başka açıdan ortaya koymaktadır (Özdemir, 2007, s. 12).

Verimliliğin ulusal refah seviyesini arttırabilmesindeki önemi genel olarak kabul edilen bir gerçektir ve verimliliğin öneminin farklı bir boyutunu oluşturmaktadır. Sadece işletmelerle sınırlı bir kavram olmadığı bir ülkeyi, tüm toplumunu ilgilendirdiği görülebilmektedir. Makro düzeyde verimlilik kavramının önemi şu şekilde görülmektedir; Gayri Safi Milli Hasılda (GSMH) meydana gelen artış, emek kullanımının bir sonucu olarak ya da ek sermayeden değil sahip olunan iş gücü etkinliğinde ve kalitesinde yaşanan artıştan kaynaklanması dolayısıyla önemlidir. En basit tabirle izah edilecek olursa verimlilik artarsa GSMH’de artar. Bu sebeple verimlilik; ekonomik kalkınma, sosyal gelişim ve ilerleme, sahip olunan hayat standartlarındaki iyileşme gibi noktalarda yaşanan artışlarda önemli bir kaynak görevi görmektedir (Selimoğlu, 2001, s. 11).

Tarihsel açıdan bakılacak olursa verimlilik terimini ilk kez kıymetli madenlerin bir ülke açısından zenginliğin bir göstergesi olarak kullanıldığı, Merkantilizm yaklaşımının egemen olduğu zamanlarda bir Alman bilgini olan Georg Bauer’in kaleme aldığı bilinmektedir. Verimlilik 1556’da De Re Metallica adlı eserde de yer bulmuştur. Verimlilik bir kavram olarak ise ilk defa Francois Quesnay 1776 yılında yaptığı bir makale çalışmasında betimlenmiştir (Kara ve Kurutkan, 2014, s. 13).

Türkiye’de ise verimlilik kavramından ilk defa 1923 yılında İktisat Kongresinde bahsedilmiştir. Türkiye’de 1930’lu yıllarda kurulmuş olan kamu idari teşebbüsleri 1939 yılından çıkarılmış olan 3460 sayılı kanun gereğince verimlilik esaslarına göre çalışmaya tabi tutulmuşlardır. İlk yapılan verimlilik denetimleri “Başvekalet Umumi Murakebe Heyeti “aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de verimlilik konusundaki ilk kamu girişimi ise 1954 yılında çıkarılmış olan bir kararnameyle kurulan “Vekaletlerarası Prdodüktivite Komitesi “olmuştur. Bu sayede ilk defa verimlilik

kavramının bilincine varılması ve ülke çapında tanıtılıp yaygınlaşması için çalışmalar gerçekleştirilmesi amacıyla bu görev belli bir organa bağlanmıştır (Baş ve Artar, 1991, s. 15).

1.3. Verimlilik ve İlişkili Olduğu Bazı Kavramlar

Literatür incelendiğinde verimlilik kavramıyla bağıntılı olan ve verimlilik kavramıyla bazen karıştırılan bazı kavramlar olduğu fark edilmektedir. Bu kısımda verimlilikle ilişkili olan ve zaman zaman karıştırılan bazı kavramlara değinilecektir.

1.3.1. Etkililik ve Verimlilik İlişkisi

Etkililik işletmelerin uygulamaya koydukları faaliyetlerin sonucunda belirlenen amaçlara hangi ölçüde ulaşıldığını belirleyen bir ölçüt olarak tanımlanmaktadır (Horngren vd., 2012, s. 243). Kar hacminin en yüksek düzeye çıkarılması, belirlenen kurumsal hedeflere en hızlı ve en yüksek oranda ulaşılması, iş gücü performansının yüksek düzeyde olması hem astların hem üstlerin güçlü bir motivasyona sahip olmalarının sağlanması etkililik kavramı içerisinde değerlendirilmektedir (Ak, 2018, s. 175).

Başka bir tanıma göre ise etkililik işletmelerin amaçlarına ulaşma derecesi olarak nitelendirilmektedir. Verimlilik ise sahip olunan mevcut kaynaklardan en iyi çıktının elde edilmesini ifade etmektedir (Ergeneli, 1995, s. 188). Etkililik aynı zamanda bir işletmeyi amaçlarına ulaştıracak bir pusula olarak betimlenmekte olup doğru işlerin yapılması boyutunu oluşturmaktadır (Bayır ve Şener, 2021, s. 295).

Etkililik verimliliği de içinde bulunduran bir göstergedir. Bu sebeple üretim ve üretim faktörlerinin kullanım oranlarını gösteren verimlilik ile etkililik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Etkililik verimlilikte olduğu gibi yapılan bir ölçme, değerlendirme işleminin neticesini ortaya koymaktadır. Fakat aralarındaki fark verimlilik; üretim sürecinde girdilerin çıktılara oranının ne olduğuyla ilgilenirken etkililik; işletmelerin iç ve dış dinamiklerindeki pek çok etkeni kapsayan, işletmenin amaçladığı başarı konusunda daha geniş bir perspektif sunan bir kavramdır (Talip, 2019, s. 71-72).

1.3.2. Verimlilik ve Etkinlik İlişkisi

Etkinlik sahip olunan üretim kaynakların veya girdilerin ne oranda iyi kullanılarak çıktı elde edilebildiğini gösteren bir kavramdır. İşletmeler etkinlik analizini uygulayarak bulundukları durum ile alakalı olarak bilgi edinebilir ve sahip oldukları kapasiteyi ne oranda kullanabildiklerine ilişkin göstergeleri ortaya çıkarabilirler (Baş ve Artar, 1991, s. 33-34).

Kaynak kullanımıyla alakalı olan etkinliğin ölçümünün gerçekleştirilmesi ve doğru biçimde analizinin yapılması, işletmelerin sahip oldukları kaynaklarından gelecekte daha iyi yararlanmalarının önünü açacaktır. Ek olarak etkinlik derecesinin artırılması işletmelerin verimliliğine, karlılığına, kalitesine ve performansına doğrudan ya da dolaylı olarak çeşitli faydalar sağlayacaktır (Cavlak, 2021, s. 104).

Tahsisçi ve teknolojik olmak üzere iki tür etkinlik çeşidi bulunmaktadır. Bir üretim sürecinde en az girdiyi kullanan teknolojik etkinlik olarak ifade edilmektedir. Tahsisçi etkinlik ise mevcut kaynak dağılımını birilerinin durumunu kötüleştirmeden birilerinin durumunun iyileştirilemeyeceğini ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle birilerinin durumunu kötüleştirmeden hiç kimsenin durumunun iyileştirilemeyeceği anlamına gelmektedir (Lenger, 1997, s. 30).

Verimlilik ve etkinlik kavramları önceleri çoğu zaman aynı anlamda kullanılmaktaydı. Bu durum genel olarak etkinlik ve verimlilik kavramlarından birbirlerinden pek ayırt edilememesinden ve dar bir kapsamda kullanılmasından kaynaklanmaktaydı. Etkinlik işletmelerin mal ve hizmet üretmekten başka bir işlevleri olmadığı fikrinden yola çıkılmış ve verimliliğe bakılarak saptanmıştır. Fakat işletmeler açık ve sürekli olarak çevreleriyle iletişimde bulunan sistemler olduklarından bu dar yaklaşımdan vazgeçmişlerdir. Sonrasında etkinlik kavramı sistem düzeyindeki ölçütlere bakılarak yeniden tanımlanmış ve ayrı bir kavram olarak anılmaya başlamıştır. Diğer bir deyişle verimliliği kapsayan fakat verimlilikten farklı bir kavram olduğu anlayışı oluşmaya başlamıştır (Ekinci ve Yılmaz, 2002, s. 37).

Verimlilik ve etkinliğin ilişkilerinin dört boyutu bulunmaktadır ve şu şekildedir (Özer, 1997, s. 91):

- Yüksek etkinlik ve verimliliğin olduğu durum: Çıktıların belirlenen hedefleri karşılayabildiği ve kaynakların en etkili biçimde kullanıldığı boyuttur.

- Etkinliğin yüksek verimliliğin düşük olduğu durum: İşletmenin etkin olduğu fakat mevcut bazı kaynakların israf edildiği boyuttur.
- Etkinliğin düşük verimliliğin yüksek olduğu durum: Kaynakların iyi kullanıldığı fakat çıktıların belirlenen hedefe ulaşmayı sağlayamadığı boyuttur.
- Hem etkinliğin hem verimliliğin düşük olduğu durum: Çıktıların hedefe ulaşamamasıyla birlikte kaynaklarında iyi kullanılmadığı boyuttur.

İşletmeler yukarıda da görüldüğü üzere etkin bir yapıda olup verimli olamayabilirler ya da verimli olup etkin olamayabilirler. Etkin bir işletme olsa dahi amaçlarına ulaşamayabilirler. Bu tip zıtlık içeren durumlar gerçekleşebilir. İşletmeler verimliliği sağlamak için hedefler belirlerken kaynak durumlarını dikkate almazlarsa etkin bir büyüme elde edemezler. Bu bağlamda işletmeler açısından etkinliğin önemi şu şekilde maddeleştirilebilir (Özdevecioğlu, 1999):

- İşletmelerin sahip ve ortaklarının tarafından incelendiğinde etkin bir biçimde faaliyet gösteremeyen işletmeler amaçlarına erişemediklerinden dolayı başarılı olamamaktadırlar ve etkin bir biçimde çalışmayan işletmelerin karlılık oranı da düşüş göstermektedir.
- Çalışanlar açısından incelendiğinde etkin bir biçimde çalışmayan işletmeler çalışan haklarını da olması gereken düzeyde savunamamaktadır.
- İdareciler etkinliği sağlayamayan işletmelerde mutsuz olmaktadır bu sebeple bu yöneticilerin başarısız olma yüzdeleri de artış göstermektedir.
- Kamuoyu tarafından bakıldığında etkin bir biçimde çalışmayan işletmeler toplumun istek ve ihtiyaçlarına dikkat etmeyen işletmeler şeklinde bir imaj bırakabilmektedir.
- Devlet açısından incelendiğinde etkin olmayan işletmeler kaynaklarını etkili biçimde kullanmayan, sorumluluklarını en iyi şekilde ifa edemeyen ve vergisini ödemeyen işletmelerdir.

Bir işletmede etkinlik kavramına başta idareciler olmak üzere gereken önemin verilmesinin, gerek iş gücü gerek sahip olunan diğer kaynaklarının etkin kullanımının sağlanmasının işletmelerin sürekliliği ve başarısı açısından önem arz ettiği söylenebilir. Bu bağlamda etkin bir yönetim anlayışının kurum ve kuruluşlarda bir hedef olarak

planlanmasının ve bu hedefe erişilmesi için stratejiler geliştirilmesinin işletme verimliliğine pozitif yönde etki edeceği ifade edilebilir.

1.3.3. Verimlilik ve Karlılık İlişkisi

Kar işletmelerin gelir dağıtım sürecinde kendilerine saklayabildikleri gelir payını ifade etmektedir. İşletmeler açısından kısa vade de geçerliliğini muhafaza etse bile uzun vade de kar ve verimlilik benzer tutumlar sergilemektedir. İşletmelerin uzun vadede süreklilik gösteren verimliliğindeki yükseliş karlılık seviyesinin de yükselmesini sağlamaktadır. Kar sadece fiyat unsurunu kapsarken verimlilik kavramı kaynaklarının fiziki yapılarını da kapsamaktadır (Oğuz, 2007, s. 8-9).

Verimlilik kar oranına etki eden en mühim faktörlerdendir. Verimlilik sağlandığı takdirde giderlerde bir azalma söz konusu olacağından bu karlılığa yansımaktadır ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Kar basit bir tabirle işletmelerin elde ettikleri toplam gelirlerinden toplam giderlerinin çıkarılması sonucunda ortaya çıkan olumlu farkı ifade etmektedir. Verimlilik kavramı açıklanırken çokça dile getirildiği üzere, gider kalemlerinin kalite gibi unsurlar göz ardı edilmeksizin etkin bir yönetim aracılığıyla azaltılması en başta rekabet üstünlüğü sağlanmasına yardımcı olmakla beraber yeni yatırımlarının gerçekleşmesine olanak tanıyacak hem yöneticilerin hem personelin motivasyonlarını artıracak, onları çok daha etkin biçimde çalışmaya teşvik edecek ve bunlar sonucunda işletme kara geçmeye başlayacaktır (Dinçer, 2004, s. 177).

1.3.4. Verimlilik ve Kalite İlişkisi

Kalite, bir sürecin sonucunda çıkan ürün veya hizmetlerin beklentileri karşılama düzeyi olarak nitelendirilebilir. Çıktının gerçekleştirilen ölçümün neticesinde kaliteli çıkması bu çıktıyı verimlilik bakımından da değerli ve önemli kılar. Zira ölçünün çıktının kalitesiz olarak tespit edilmesi verimlilik içinde bir olumsuzluk olarak değerlendirilir ve işletmenin maliyetlerine de etki eder (Alp, 2004, s. 3).

Başka bir tanıma göre kalite; müşteriye ve şartlara uygunluğu, sunulan bir ürün ya da hizmetin talebi karşılayabilme becerileri ve müşterilerin taleplerine uygunluk derecelerini ifade etmektedir. Burada bahsi geçen söz konusu yetenekler mal veya hizmeti sunmadaki performans, mal veya hizmetteki güvenilirlik, dayanıklılık, uygunluk gibi unsurlardan meydana gelmektedir. Özetle kalite tüketicisine sunulacak mal veya hizmetlerin beklentilere uygunluğunu sağlayan bu gibi özelliklerin toplamını

ifade etmektedir. Ek olarak kalite bir ürün veya hizmet için önceden tanımlanmış olan standartlara uygunluğu olarak tanımlanabilir (Şimşek, 2002, s. 372).

Kalite ve verimlilik kavramlarının ilişkisi özetlenecek olursa birbirlerini tamamlayan kavramlar olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bir üretim sürecinin başarılı bir şekilde başlayıp bitirilmesi bu süreçte kullanılan kaynakların kalitesi ile ilişkilendirilmektedir. Maliyetleri azaltmak amacıyla düşük kalite kaynak kullanılması hedeflere ulaşılması noktasında çeşitli olumsuzluklar yaratacağından verimlilikte olumsuz yönde etkilenecektir (Hacıtahtiroğlu, 2012, s. 850).

1.3.5. Verimlilik ve Üretkenlik İlişkisi

Üretkenlik kavramı, üretim faktörlerinin en uygun şekilde üretim süreçlerine yansıtılarak kullanılmasıyla gerçekleştirilen fiziki üretim düzeyini ifade etmektedir. Verimlilik ve üretkenlik kavramları zaman zaman eş anlamlı gibi kullanılmış olsa da günümüzde bu iki kavramın yakın ilişkili olduğu bilinse dahi farklı iki kavram olarak değerlendirilmektedir. Verimli bir şekilde çalışan işletmelerde üretkenliğin yüksek olduğu sonucuna varılabilir. Fakat bir işletme açısından yüksek bir üretim yapılması bu üretimin verimli bir üretim olduğu anlamını taşımamaktadır (Şimşek, 1993, s. 131).

Üretkenliğin bir performans standardıyla karşılaştırılması sonucu söz konusu işletmenin verimliliğinin kabul edilebilir bir düzeyde olup olmadığı belirlenmektedir ve bu karşılaştırma yaşanabilecek olası gelişmeleri değerlendirmekte kullanılan bir araç görevi görmektedir. Verimlilik ölçümü gerçekleştirilebilmesi için girdi ve çıktılara ait kabul edilebilir ve kullanılabilir düzeyde standartların varlığı gerekmektedir (Gülcü vd., 2004, s. 91).

1.3.6. Verimlilik ve İktisadilik İlişkisi

İktisadilik gelirler ve giderler arasındaki ilişkiyi belirten bir kavram olarak tanımlanmaktadır. İktisadilikte girdiler ve çıktılar değer cinsinden hesaplanırken verimlilikte ise fiziki miktarlarla hesaplanmaktadır. Verimlilik sabit fiyatlar ile hesaplanırken iktisadilik cari fiyatlarla hesaplanmaktadır ve piyasadaki artışlardan etkilenebilir (Uğur, 2003, s. 30-31).

1.4.Verimlilik Türleri

Literatürde üzerinde en fazla değerlendirme yapılan ve üzerinde durulan verimlilik türlerinden bazılarına aşağıda değinilecektir.

1.4.1. Toplam Faktör Verimliliği (TFV)

Toplam verimlilik tüm girdilerle bağıntılı olan bir verimlilik çeşididir. Belirli bir dönem içerisinde sağlanan toplam üretimin, üretimi gerçekleştirmek amacıyla kullanılan toplam girdiye oranlanmasıyla bulunur. Yani diğer bir ifadeyle toplam çıktı miktarının toplam girdi miktarına bölünmesiyle hesaplanan bir verimlilik çeşididir (Durna, 2019, s. 39).

Toplam faktör verimliliği yaşanan teknolojik gelişmelerin yarattığı etkiyle özellikle son dönemlerde ülkelerin arasındaki büyüme farklılıklarının izah edilmesinde önemli bir gösterge niteliği taşımaktadır. Daha açık bir ifadeyle TFV ve ülkelerin uluslararası boyuttaki rekabet gücü birbiriyle yakın ilişkilidir. Gelişmekte olan ülkelerde, toplam faktör verimliliğin ekonomik anlamda büyümek için kullanılan kaynaklar arasındaki payı artırılmaya çalışılırken gelişmiş ülkelerde ise toplam faktör verimliliğinin sürekli kılınması için çalışılmaktadır (İsabetli ve Tunalı, 2018, s. 190).

TFV ihtiyaç duyulan verilerin işletmenin kayıtlarında kolayca bulunabilmesi, işletmenin ekonomistleri tarafından ilgi çekici bulunması dolayısıyla avantajlıdır. Enerji ve malzemelerin girdilerinin sağladığı faydanın ölçülemiyor oluşu, yöneticiler tarafından üretim verimliliğinin ve katma değer çıktısının ilişkilendirilmesinin güç oluşu, malzeme girdilerinin etkisinin verimliliğin ölçümünün yapılmasında direkt görülememesi sebebiyle malzeme maliyetlerinin toplam maliyetler içerisinde büyük bir oranda çıkmasının uygun olmayışı, yalnızca iş gücü girdisi ve sermaye girdisinin toplam faktör girdisi olarak ele alınıyor oluşu ve karşılaştırma amaçlı kullanılan verilerin tespit edilmesinin zor oluşu gibi nedenler TFV'nin dezavantajlarını oluşturmaktadır (Sumanth, 1984, s. 9).

1.4.2. Kısmi Verimlilik

Üretim faktörlerinden yalnızca birinin ortalama verimliliğini ifade eden verimlilik çeşididir. Kısmi verimlilik ölçümü ile her bir faktöre ne oranda müdahale de bulunulması gerektiği belirlenmektedir (Yükçü ve Atağan, 2010, s. 5).

Kısmi verimlilik göstergeleri emeğin yoğun olduğu sektörlerde önemli bir etki oluşturmaktadır. Bu sebeple kısmi verimlilik kavramı denilince ilk akla gelen kavram iş gücü verimliliğidir. Kısmi verimlilik ölçüleceği faktörün adıyla nitelendirilir. Örneğin iş gücü için verimlilik ve sermaye için verimlilik şeklinde nitelendirilir. İş gücü için verimlilik çıktının iş gücü miktarına bölünmesiyle, sermaye için verimlilikse çıktının sermaye miktarına bölünmesiyle bulunur (Akçay, 2011, s. 38).

Kısmi verimlilik; kolayca anlaşılması, veri sağlamanın kolay olması, verimlilik göstergelerinin hesaplanmasının kolay olması, bu avantajlar sebebiyle idarelerin benimsemesinin kolay olması, verimlilik geliştirme için önemli alanları belirleyebilmesi açısından avantajlıdır. Tek başına kullanıldığında yanıltıcı olabilmesi, toplam maliyetlerde meydana gelen artışları açıklayabilecek niteliklere sahip olmaması gibi nedenlerden ise dezavantajlı bir verimlilik çeşididir (Özçelik, 2010, s. 17).

1.4.3. Marjinal Verimlilik

Marjinal verimlilik belli bir zaman diliminde çıktıda meydana gelen artışın aynı zaman dilimi içerisinde girdide meydana gelen artışa oranlanmasıyla elde edilir. İşletme idarecileri için sık kullanılan ve önemli olan marjinal verimlilik iş gücü alımı, teknoloji ve sermaye gibi hususlarda bir karar alınması gerektiğinde yöneticilere bilgi sunmaktadır (Uğur, 2003, s. 52).

1.4.4. Çoklu Faktör Verimliliği

Toplam çıktı veya toplam çıktının bir bölümüyle girdilerin bir türü ya da farklı birkaç girdi türü arasındaki ilişkiyi ölçen verimlilik çeşididir. Verimlilik türlerinden kısmi verimlilik kadar çok kullanılmayan bir verimlilik türüdür. Bunun en önemli nedeni oluşturulan faktörlerin anlaşılmasının zor olması ve yorumlanmasının güç olmasıdır (Şengün, 2009, s. 78).

1.5. Verimlilik Ölçüm Modelleri

Literatürde en fazla değerlendirme yapılan ve üzerinde durulan verimlilik ölçme modelleri şunlardır:

1.5.1. Kurosawa Modeli

Verimlilik artırma uzmanı olarak bilinen Kurosawa'ya göre işletmelerde verimlilik ölçümünün yapılması, geçmişin analiz edilmesinde ve gerçekleştirilmek

istenen yeni etkinliklerin planlanmasında yardımcı olmakla beraber işlevsel etkinliklerin takibinin yapılması için bir bilgi sisteminin kurulmasında bir araç görevi görebilir. Bu sebeple verimlilik ölçüm sistemleri karar alma hiyerarşisi ile uygun biçimde kurulmalıdır (Özbek, 2007, s. 37).

1.5.2. Gold' un Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı

Gold' un ölçüsü yatırımın getiri oranını ifade etmektedir. Birim maliyet, tesis kullanım göstergesi, ürün fiyatı, tesis verimliliği, donanım verimliliği Gold'un karla bağdaştırdığı bazı performans göstergeleridir. Bu yaklaşım geçmiş son dört döneme ait mali tablolardan çıkarılan verimlilik ve karlılık oranlarında gerçekleşen eğilimleri incelemektedir. Makul bir verimlilik artırma programı için düzenli ve sürekli takip sağlayabilecek bir verimlilik rapor sisteminin kurulması ve bütün işletmenin denetlenmesi yoluyla sorunlu alanların belirlenmesi bu yaklaşımın temel amacıdır (Propenko, 2003, s. 59).

1.5.3. Veri Zarflama Analizi (VZA)

Üretilen mal ya da hizmet bakımından birbirleriyle benzerlik gösteren ekonomik karar birimlerinin etkinliklerini ölçmek için geliştirilmiş olan parametresiz bir etkinlik ölçme aracıdır (Li vd., 2008, s. 934). VZA referans olarak baz alınan grupların tüm birimlerine dayanarak kuramsal etkinlik sınırının oluşturulmasında doğrusal programlamadan yararlanmaktadır. Kuramsal birime ait çıktılar referans grubundaki tüm çıktıların ağırlıklı ortalamalarının aracılığıyla hesaplanmaktadır. Girdiler ise aynı şekilde birimdeki tüm çıktıların ağırlıklı ortalamalarının yardımıyla hesaplanmaktadır. VZA bankalar, hastaneler, okullar gibi çeşitli kurumlarda uygulanabilmektedir (Tetik, 2003, s. 222).

VZA karar vericilere yol gösteren bir yöntem olarak betimlenmektedir ve şu özelliklere sahiptir (Özden, 2008, s. 169):

- Birden çok girdi ve çıktı bu yöntemde kullanılabilir.
- Girdiler ve çıktılar arasında fonksiyonel bir bağlantı olması gerekmemektedir.
- Çıktılar ve girdiler pek çok farklı ölçü birimi eş zamanlı olarak kullanılabilir.

- VZA deterministik yöntem özelliğine sahiptir ve bunun neticesinde rastgele hatalara yer verilmemektedir. Analiz yapmak için zorunlu değişkenlerin kullanılmaması, ölçme ve değerlendirmelerden kaynaklanan hataların düzeltilmemesi gibi sebepler dolayısıyla karar verme birimlerinde göreceli etkinlik yanlış hesaplanabilmektedir.
- VZA’da etkinlik en iyi uç değerler baz alınarak hesaplandığından uç değerler önemli bir yere sahiptir ve etkinlik göreceli biçimde değerlendirilmelidir.
- VZA parametresiz bir yöntem olmasından dolayı istatistiki olarak test edilmesi güçtür.
- VZA statik özellik taşımaktadır. Belli bir zaman dilimindeki veriler kullanılarak analiz yapılır.
- Girdi- çıktı sayısının mümkün olan en az sayıda olması ve karar verme birimlerinin üretim süreçlerini doğru bir biçimde yansıtması gerekmektedir. Girdi ve çıktı sayılarının fazla olmaları durumunda etkin olan ve etkin olmayan karar verme birimlerini birbirinden ayırmak güç bir hal almaktadır.
- VZA’nın bir çalışmada kullanılmaya karar verilmesi, söz konusu çalışma için uygun bir yöntem olup olmadığının görülmesi açısından bu yöntemin uygulama aşamalarının bilinmesi önemlidir ve VZA 8 aşamada uygulanır. Bu aşamalar şu şekildedir (Çakmak ve Örkücü, 2016, s. 33):
- Karar verme biriminin belirlenmesi
- Girdi ve çıktıların seçiminin gerçekleştirilmesi
- Verilerin güvenliğinin sağlanması
- Göreceli etkinliğin ölçümünün gerçekleştirilmesi
- Etkinlik değerlerinin bulunması
- Referans gruplarının belirlenmesi
- Etkin olmayan karar birimleri için bir hedefin belirlenmesi
- Sonuçların değerlendirilmesinin gerçekleştirilmesi

Tarihsel boyut açısından ise VZA, Edwardo Rhodes tarafından “Şehir ve Kamu” adlı doktora tezinin yazılmasıyla ortaya çıkmıştır. Sonrasında bir eğitim programı olarak geliştirilen bu yöntem ABD’de okullarda uygulanmaya konmuştur. Bu yöntemi kullanmaktaki temel amaç eğitim etkinliğinin kapsamında olan ve kapsamında olmayan arasındaki etkinliğin bir değerlendirmesinin yapılmasıdır. Rhodes korelasyon ve

regresyon temelinde ilerlemiş ve sonuçların tahmin edilemiyor oluşu sebebiyle de farklı yöntemler aramaya başlamıştır. Bu bağlamda yürütülen çalışmalar sonucunda Farrell “Kesirli Programlama Modeli “adlı bir yöntemi ortaya koymuştur. Farrell’in geliştirmiş olduğu bu model 1957 yılında Charnes, Cooper ve Rhodes (CCR) tarafından teorik olarak yeniden düzenlenmiş ve geliştirilmiştir. Ve geliştirilen bu yöntem yani VZA çok büyük ilgi görmüştür. Önceleri geliştirilen bu model sadece kamusal alanda kullanılmış olup daha sonraları görülen çeşitli faydaları sebebiyle diğer kamu kurum ve kuruluşlarınca da kullanılmaya başlanmıştır (Erpolat, 2011, s. 57).

1.5.4. Jackson ve Petterson’ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı

Bu yaklaşım zaman temelli verimlilik ölçümünü ifade etmektedir. Toplam zamana, verimliliğe değer katan eylemlerin oranı şeklinde ele alınarak hesaplanmaktadır. Bu ölçüm yaklaşımı kolay bir biçimde kullanılabilmesi, kolay anlaşılır olması, birbirinden farklı işlerin ya da farklı ülkelerin kolayca karşılaştırmalarının yapılabilmesi açısından tercih edilmekte ve ilgi görmektedir (Özsever vd., 2009, s. 49).

1.5.5. David J. Sumanth’ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı

Sumanth yaptığı çalışmasında yalnızca ölçme aşamasına yönelmiştir ve toplam verimliliğin başabaş noktası görüşüne işaret etmiştir. Bu görüşüne ek olarak verimlilik ölçümünün daha etkin biçimde kullanılmasıyla yöneticilere daha çok kolaylık sağlayacağını belirtmiştir. Verimlilik ölçümüne enflasyon ve maliyet düşürme aracı olması anlamını yüklemiştir. Sumanth her bir ürün türüne toplam verimlilik göstergeleri sağlayacak ürün odaklı bir model teklifinde bulunmuştur. Bu modelin işletmeler açısından toplum ölçüm modellerinden daha fazla yararlı olacağını öne sürmüştür (Sumanth, 1984, s. 155).

1.5.6. M. R. Ramsay’ın Verimlilik Ölçüm Modeli

Ramsay’ın modeli üretim bazlı bir modeldir. Bu model işletmeler açısından verimlilik ölçümüne ek olarak mali bütçeleme, etkin kontrol sağlama ve toplam ekonomik izleme hususlarına dinamik bir açıdan yaklaşım göstermektedir. İşletmelerin tüketmiş oldukları kaynaklar parasal olarak ifade edilmekte olup girdiler ve çıktılar için parasal birimlerin kullanılması neticesinde verimlilik ölçümlerinin birimsiz olarak hesaplanması mümkün hale gelmektedir (Ramsay, 2008, s. 81).

Ramsay Modeli verimlilik hedeflerini içinde barındırır ve şu konularda fayda sağlar (Ramsay, 2008, s. 81):

- İşletmenin amaçlarını saptamak,
- İşletmenin belirlediği amaçlara erişmesi için çeşitli planlar geliştirmek ve yönetmek,
- Karar alma noktasında kullanılacak opsiyonlar için sermaye, karlılık ve yatırım getirisini tespit etmek,
- İşletmede kullanılan toplam sermayenin ve çıktıların farklı seviyeleri için yatırım getirilerini değerlendirmeye almak, sermaye verimliliğinin sağlanması ve girdi faktörleri ile alakalı erişilebilir hedefler tanımlamak,
- Verimliliğin takibinin sağlanması için çeşitli normlar belirlemekle beraber verimliliğin geliştirilmesini özendirmek,
- Belli bir dönem için işletmede tüm mali sonuçları, kar ve zarar sonuçlarını kolay ve ivedi biçimde tespit etmek,
- İşletmeler arasında farklı konularda kıyaslamalar yapmak,
- İşletmelerde çeşitli faaliyetlere göre farklı verimlilik ölçüleri oluşturmak,
- Verimliliğin hedeflerine tabi mali bütçeler düzenlemek,
- Duran varlıklar, stoklar, alacaklar gibi farklı kalemlere yatırılan fonların etki düzeyini anlaşılır hale getirmektir.

İşletmeler varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet edebilmek için belirli bir verimlilik düzeyine ulaşmalıdırlar. Bu verimlilik düzeyini yakalayabilmek için de çeşitli stratejiler izleyebilirler. Ramsay modelinin amaçları incelendiğinde bu modelin kurum ve kuruluşlarda etkin bir şekilde uygulanmasının işletmeyi başarıya götüreceği ve verimlilik artışına katkıda bulunacağı ifade edilebilir.

1.5.7. Alan Lowler’ın Verimlilik Ölçüm Yaklaşımı

Lowler’ a göre işletmeler verimliliği; amaçlanan hedefler, etkililik, etkenlik, gelişim yönelimi ve karşılaştırılabilirliği, hangi ölçüde etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştiği gibi birçok nokta üzerinde düşünüp yönetmelidir. İlk olarak işletmeler temel hedeflerine varıp varamadıklarını ya da vardılarsa bunun hangi ölçüde olduğunu bilmelidir. Klasik düşünüldüğünde kar etmek bir işletmenin ana amacı olarak görülse de günümüzde personele yeterli ücreti verebilmek, dışarıdan alınan hizmet ve ürün

giderlerini karşılayabilmek, gelecekte yapılması planlanan yatırımlar adına kullanılacak bir fon oluşturmak gibi önemli hedefler de ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu yönden incelendiğinde işletmeler açısından kar bir amaç değil yalnızca bir kazanç çeşididir (Lawlor, 1987, s. 36).

1.5.8. Amerikan Verimlilik Merkezi'nin Verimlilik Ölçüm (APC) Modeli

Amerikan Verimlilik Merkezi'nin geliştirmiş olduğu bu modelde karlılık, verimlilik ve fiyat kurtarma olmak üzere iki bileşene göre değerlendirilmektedir. Yani karlılık, verimlilik ve fiyat kurtarma arasındaki ilişkiyi incelemek ve belirlemek bu modelin temel amacını oluşturmaktadır. Bu modelde karlılık satış hasılatı ve girdilerin toplam maliyetlerinin birbirlerine oranlanmasıyla elde edilmektedir. Verimlilik çıktı miktarının girdi miktarına bölünmesiyle bulunmaktadır. Fiyat kurtarma ise ürün birim fiyatının girdi birim fiyatına bölünmesi yoluyla bulunmaktadır (Sönmez, 2002, s. 62).

APC Modeli yöneticilere işletmelerin performansını ve performansı oluşturan öğelerin durumlarını ivedi olarak kavrayabilme fırsatı sunmaktadır. Bu sebep dolayısıyla gereken önlemlerin vaktinde alınması noktasında yönetime önemli oranda yardımcı olmaktadır. APC Modeli bilgisayar destekli olarak kullanılabilir. Modelde benzeşim yöntemi uygulanarak geleceğe yönelik olarak miktar, karlılık ve fiyat düzeyleri en doğru ve uygun şekilde belirlenebilmekte ve farklı seçenekler için meydana gelebilecek olası sonuçlar tespit edilebilmektedir (Juraev, 1996, s. 83).

1.6. Verimlilik Artırma

İşletmelerde verimlilik artırma girdi ve çıktı oranlarında, girdilerin azalması veya çıktıların artması ile gerçekleşebilmektedir. İşletmeler verimliliklerini artırmak için; idare, sevk ve organizasyon faktörlerinin koordinasyonunu etkin biçimde sağlamalı, toplam kalite yönetimini işlevsel kılmalı, kurumlarının tam bir kapasiteyle çalışabileceği ortamı hazırlamalı, sahip olunan cihaz, malzeme ve makinalardan en yüksek verimi alacak şekilde yararlanmalıdır (Uzay, 2005, s. 15).

Verimlilik artışının sağlanmasında verimliliğin sosyal yanı da önemli bir faktördür. Yani daha net bir biçimde izah edilecek olursa yeterli eğitimi almış bir iş gücünün var olması üretime katkı sağlamakta dolayısıyla verimlilik artışında önemli bir rol oynamaktadır. Fakat ülkenin mevcut ekonomik durumu, çalışanların temel hakları, çalışma barışı gibi bazı önemli faktörler genelde göz ardı edildiğinden emek verimliliği

kavramının ele alınarak tam ve doğru bir değerlendirme yapılması güçleşmekte ve hatalı bir bakış açısını beraberinde getirmektedir. Anlatılan faktörlere ilaveten etkin çalışan bir işletme organizasyonu, güncel teknoloji ve eğitim, işletmelerde sağlanacak olan sağlıklı ve ergonomik çalışma şartları emeğin verimliliğine büyük ölçüde tesir etmektedir (Kılıç, 1996, s. 24).

Daha geniş bir boyutta değerlendirecek olursak dünya genelinde verimlilik kavramına olan ilginin her geçen gün artmasının yanı sıra verimliliğin artırılması da temel bir sorun haline gelmiştir. Rekabet ortamının yüksek olduğu günümüz dünyasında verimlilik artırmaya nereden ve ne şekilde başlanacağı konusunda yaşanan kararsızlıklar dolayısıyla ortaya çıkan belirsizlikler, ilgisizlik ve değişime karşı gösterilen direnç gibi çeşitli sebeplerden zorluklar yaşanmaktadır. Fakat verimliliğin artırılmasının ne kadar önemli olduğunu ortaya koyan farklı faktörler mevcuttur (Köksal, 2008, s. 38-39).

- Dünya pazarlarında rekabet ortamı hızlı bir biçimde tırmanmaktadır, işletmelerin varlıklarını sürdürmeye devam edebilmeleri için kalite, maliyet ve ürün-hizmet ulaştırma süresi gibi unsurları dengeli bir biçimde yönetmesi ve yürütmesi gerekmektedir.
- İşletmeler, sahip oldukları tesisleri 3. dünya ülkelerine kaydırmak suretiyle asgari maliyetle faaliyetlerini yürüten işletmelere karşı rekabet üstünlüğü sağlayabilmek ya da rekabet konusunda bir varlık gösterebilmek için yenilikçi olmak ve düşük maliyetlerle de aynı üretimi sağlayabilmek gibi anlayışları benimsemelidirler.
- Toplumun ekonomik ve sosyal açıdan refahının sağlanmasında organizasyonların mevcut kaynakları en etkin biçimde kullanmaları önemli faktörlerdendir ve iş süreçlerinde etkin biçimde uygulanmalıdır.
- Ulaşım, sağlık, eğitim gibi farklı sosyal altyapıların geliştirilip ilerletilmesi, sanayi tarafından destek sağlanabilecek oranda gelir sağlanması sonucunda oluşan sermayeyle mümkün olacaktır. Pek çok ülkede değinilen bu hizmetler milli gelirin önemli bir kısmını tükettiğinden ilgili kurum ve kuruluşlar verimliliklerini daha etkin biçimde yönetme sorumluluğuna özen göstermelidirler.
- Sunulan hizmetlerin ve ürünlerin kamu kurumları ve sanayi kuruluşları tarafından olabilecek en etkin biçimde üretilebilirlerse toplumda yer alan her

kesim için enflasyonun yaşam kalite standartlarını zorlaştırabilecek olumsuz yansımaları azaltılabilir.

İşletmeler hizmet ya da ürün sundukları sektörde rekabet edebilmek ve bu rekabeti sürdürebilecek gücü elinde bulundurabilmek için verimliliklerini korumalıdır. Bu doğrultuda varlık gösterdikleri sektördeki gelişmeleri takip etmelerinin, bu gelişmeleri kendi işletmelerine en doğru şekilde entegre edip faaliyetlerini yürütmelerinin faydalı olacağı söylenebilir. İşletmelerin verimliliğe gereken önemin vermesinin ve rekabet edebilecek gücü elinde bulundurmak için belirli bir verimlilik seviyesine çıkmaları gerekmektedir. Bu verimlilik düzeyi yakalandığında da başarıyı beraberinde getireceği ifade edilebilir.

1.7. İş Gücü Verimliliği Kavramı

İş gücü verimliliği; bireyin beden ve zihin gücünden etkin bir biçimde yararlanmak suretiyle üretim verimliliğinin artırılması olarak ifade edilebilmektedir (Aykaç, 2000, s.50). Bir diğer tanıma göre iş gücü verimliliği; bireyin işini ve sorumluluklarını yerine getirebilmek amacıyla sarfettiği çaba sonucu ortaya çıkan başarı seviyesi olarak tanımlanabilmektedir (Yıldız vd., 2014, s. 236). Farklı bir tanıma göre ise iş gücü verimliliği; belirli bir süre içerisinde bir çalışanın yaptığı iş doğrultusunda kendisine verilen vazifeleri tamamlaması suretiyle elde edilen sonuçlar olarak tanımlanabilmektedir. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda pozitif yönde bir sonuç elde edilmişse iş gücü verimliliğine ulaşılmış olduğu sonucuna varılabilir (Geylan vd., 2013, s. 111). Bu kapsamda iş gücü verimliliği her bir kişi için farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılıklar kişisel, yönetsel ya da çevresel kaynaklı olabilmektedir. Bu doğrultuda yöneticilerin çalışanların güçlü ve zayıf taraflarını bilmesi, iş paylaşımlarının buna göre düzenlenmesi için planlama yapması, çalışanların zayıf yönlerini geliştirmek için eğitimler düzenlenmesi gibi faaliyetler yürütmesi iş gücü verimliliğinin sağlanması konusunda yardımcı olacaktır (Boz vd., 2020, s. 13).

Bir diğer yönden rekabet şartlarının ivme kazandığı günümüz dünyasında çeşitli kurum ve kuruluşların varlıklarını sürdürebilmek için iş gücü verimliliklerini maksimum düzeyde tutmalarının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu noktada iş gücü verimliliğinin artırılması hususunda çok boyutlu olarak düşünülmeli, iş gücü verimliliğine etki edebilecek her türlü faktör eş zamanlı olarak değerlendirilmeli, etkileri, olası

sonuçları değerlendirilmeli ve bu doğrultuda stratejiler belirlenerek iş gücü verimliliği artırılmaya çalışılmalıdır (Çelik ve Turunç, 2009, s. 217).

İş gücü verimliliği günümüzde bütün hizmet sektörleri açısından mühim olmakla birlikte sağlık hizmetleri sektörü içinde önem arz etmektedir ve bu önemini git gide artırmaktadır. İş gücü verimliliği başarıyı beraberinde getiren bir araç görevi görmektedir. Bu noktada hem kamu hem özel sektör kurumlarının idarecilerinin kurumsal başarıyı sağlayabilmek ve bu başarıyı devam ettirebilmek için iş gücü verimliliğine özellikle eğilmeleri gerektiği düşünülmektedir. Kurum bazında sağlık sektöründe iyi bir hizmet sunabilmek için yöneticilerin iş gücü planlamasının doğru bir şekilde yapılmasını ve iş gücü verimliliğini artıracak stratejiler kurulmasının sağlanması yönünde adımlar atmasının başarıyı artıracığı ifade edilebilir (Göktürk vd., 2002, s. 51-54).

1.8. Sağlık Kurumları Açısından Verimlilik Kavramı

Günümüzde git gide ivme kazanan rekabet ortamı ve artan maliyetler içerisinde faaliyetlerini devam ettiren sağlık kurum ve kuruluşları açısından sahip olunan kaynakların daha etkin kullanılmasının gerekliliği “verimlilik” kavramını önümüze getirmektedir. Bu durum hem ülkemiz hem tüm dünya ülkeleri için geçerli sayılmaktadır. Bilhassa gelişmiş ülkeler gelişmelerinin ve büyümelerinin önemli sebeplerinden biri olarak verimliliği göstermektedirler. Bu sebeple verimlilik kavramı güncelliğini ve önemini korumaya devam etmektedir (Dömbekçi, 2020, s.3911).

Sağlık kurum ve kuruluşları önemli ve büyük yatırımları gerektirecek donanımlara sahip olmalarının yanı sıra emek yoğun bir sektör olarak değerlendirilmektedir. Birer hizmet işletmesi olan sağlık kurumları, yaşam hakkı ile alakalı hizmetleri güncel bilgi ve teknoloji kullanarak üretme gibi bir amacı taşıyan örgütsel yapılar olmaları sebebiyle diğer işletmelerden ayrılmaktadır (Tatlises, 1994, s. 61).

Sağlık kurum- kuruluşları ve sağlık hizmetleri açısından verimlilik kavramı için genelde iki tanım üzerinde durulmaktadır. Bunlar üretim verimliliği ve klinik verimliliktir. Üretim verimliliği kavramı sunulan hizmetlerin üretim biçimleriyle alakalıdır. Klinik verimlilik ise sunulan hizmetlerin verimli olabilmesi açısından verimli

bakım stratejileri oluşturmada ne şekilde bir kombinasyon yapıldığı, zamanın ne şekilde yönetilmesinin planlandığı gibi konularla ilişkilidir (Özdemir, 2011, s. 37).

Sağlık kurumlarında sunulan sağlık hizmetleri için sahip olunan kaynakların verimli kullanımını teşvik etmek hizmeti sunanlar içinde hizmeti alanlar içinde önemlidir. Sağlık kurum ve kuruluşlarında binanın lokasyonu, sistemlerinin işleyişi, sunulan hizmetin kalitesi, kaynakların kullanımı için geliştirilen stratejiler gibi unsurlar verimliliğe etki etmektedir (Karahana, 2009, s. 273). Ek olarak ileri teknolojilerden yararlanma, etkin bir zaman yönetimini sağlama, nitelikli çalışanların istihdamı, katılımcı bir yönetim felsefesini özümseme, etkin bir maliyet yönetimi gerçekleştirme, temizlik ve tıbbi atıkların etkin yönetimini sağlama, müşteri (hasta) memnuniyetini sağlama, kaliteli bir hizmet sunma, etkin bir finansman modeli ve satın alma sistemi alt yapısı oluşturma gibi faktörlerde verimliliğe etki eden faktörlerdendir (Özkan vd., 2013, s.27).

Küçük ve Özgener (2008) ise verimliliğe etki eden faktörleri; teknolojik yatırımlar, kuruluş yeri seçimi, sahip olunan insan gücünün niteliği, maliyet sistemleri, ücret politikaları, mevcut sistemin durumu, sağlık kurumunun hacmi, kaynak temin etme politikaları, kaynak kullanım politikaları şeklinde belirlemiştir (Küçük ve Özgener, 2008, s. 346).

Günümüzde tüm sağlık sistemlerinde verimlilik ana bir hedef olarak değerlendirilmekte ve sahip olunan kaynakların doğru bir biçimde ayrılarak kullanılmasına önem gösterilmektedir. Bu bağlamda ülkemizde 2003 yılında Sağlıkta Dönüşüm Programı başlatılmış olup bu programla hizmetin finansman ve sunum kısımları birbirlerinden ayrılarak sağlık politikalarında büyük değişikliğe gidilmiş ve sağlık kurum ve kuruluşlarında kaliteyi artırmak, kaynak kullanımlarında tasarrufu özendirmek, mali ve yönetsel bir özerkliği sağlamak, sunulan hizmetin ve kaynakların ne şekilde kullanıldığının verimlilik değerlendirmesini yapmak adına Kamu Hastane Birlikleri (KHB) kurulmuştur. Bu şekilde sağlık kurum ve kuruluşlarının en önemli sorunlarından olan kıt kaynakların verimli kullanılması ve yönetilmesi noktasında olumlu bir değişim yapılması amaçlanmıştır (Yiğit, 2016, s. 10). Bu doğrultuda Türkiye Kamu Hastaneler Kurumu tarafınca belirlenmiş olan “Verimlilik Karnesi Gösterge Kartları” nda hastanelerle alakalı olan bölümde 5 adet verimlilik göstergesine yer

verilmiştir. Bu göstergeler tıbbi, mali, idari, eğitim ve kalite-hasta-çalışan güvenliği kriterleri biçiminde kategorize edilmiştir. Belirlenmiş olan bu kriterlerle tüm ülke genelinde standartlaşmış bir kalite düzeyinin yakalanması hedeflenmiştir (Sağlık Bakanlığı Verimlilik ve Kalite Dairesi Başkanlığı, 2018).



İKİNCİ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Verimliliğin bir alt başlığı olan iş gücü verimliliğine etki eden bazı faktörler mevcuttur. Bu faktörleri genel olarak kategorize edecek olursak; kişisel faktörler, ekonomik faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler şeklinde ayırabiliriz. Bu çalışmada her bir kategorinin altında farklı alt başlıklar yer almaktadır. Her bir başlığın iş gücü verimliliğine etkileri değerlendirilmiştir.

2.1. Kişisel Faktörler

2.1.1. Yaş Faktörü

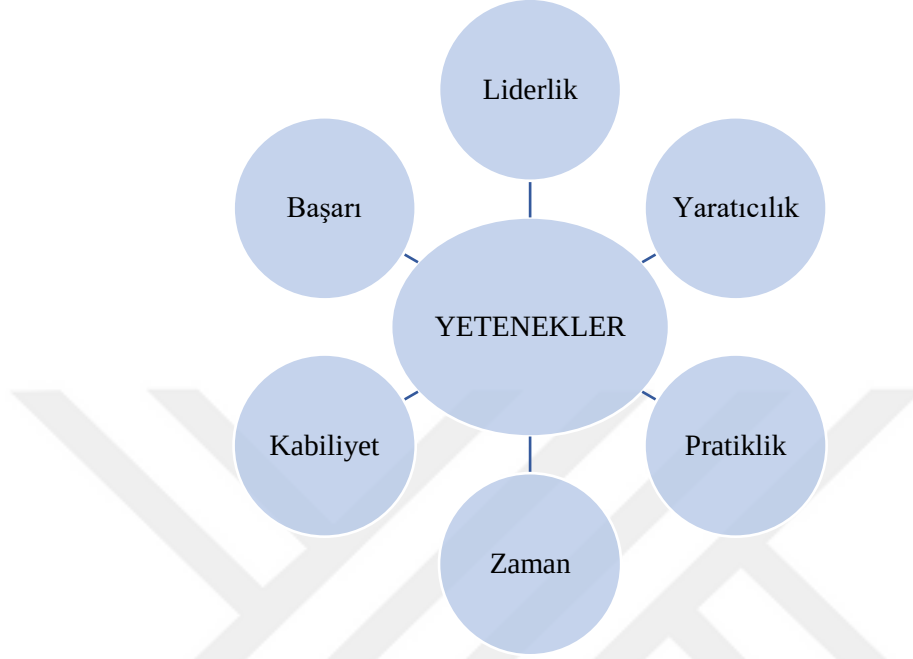
Yaş arttıkça algılama noktasında azalmalar gerçekleşebilir. Belli bir yaştan üstündeki personelde bilhassa hız, güç, uyum, yeni şeyler öğrenme gibi özellikler zamanla azalabilmekte ve verimlilik düşüklüğüne sebebiyet verebilmektedir. İş hayatında yapılan incelemeler belli bir yaştan üstü kişilerin işlerinin gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmede yeterince performans gösteremediğini ortaya koymaktadır. Fakat diğer bir yandan yaş ve verimlilik ilişkisinin incelenmesi noktasında pek çok çalışma yapılmış olup araştırmalar istikrarlı bir sonuç vermemiştir. Bu durumun nedeni yaşça büyük insanların meslekte aynı zamanda büyük bir deneyim kazanmış olması sebebiyle yaştan ilerlemesinin getirdiği negatif durumları deneyim yoluyla kapatması olarak açıklanmıştır. Buna karşıt olarak sunulan bir görüşte ise mesleki tecrübeye sahip olan ileri yaş bu çalışanlar hızlı ve doğru karar verebilme becerisi, iş ahlakı gibi farklı özellikleriyle olumlu katkı sağlayabilmektedirler (Özkoç, 2005, s. 20).

2.1.2. Yetenek Faktörü

Yetenek; bir kimsenin belli bir zamanda içinde görevleri daha kolay biçimde yerine getirme, yaratıcılığını katabilme ve bir amaç doğrultusunda hareket ederken

çevresindeki insanları da harekete geçirebilme gücünü ifade etmektedir (Doğan ve Demiral, 2008, s. 150).

Şekil 1. 1: Yeteneğin Temel Noktaları



Kaynak: www.insankaynaklari.com (Erişim Tarihi: 11.02.2022)

Her insan farklı yetenekler ve özelliklerle dünyaya gelmiştir. İnsanların yeteneklerine uygun işlerde çalışmaları ya da en faydalı olabilecekleri konumda görevlendirilmeleri bir kurumun verimliliği açısından önem taşımaktadır. Bunun gerçekleştirilebilmesi içinde yetenek yönetiminin etkili bir biçimde yapılması gerekmektedir.

İşletmeler sahip oldukları iş gücünün kurum kültürlerine uygun olmasıyla beraber çalışanlarının kurum kültürlerine bir katkı sunmalarını da beklerler. Buna ek olarak personellerinin yeteneklerinden en etkili biçimde faydalanmayı da beklemektedirler. Bu noktada personellerin doğru bir biçimde yönetilmesi ve yönlendirilmesi önem arz etmektedir. Kurumların bu gereksinimlerini karşılayabilecek olan kavram yetenek yönetimidir (Çayan, 2011, s. 26).

Yetenek yönetimi kavramı ilk kez McKinsey Quarterly isimli aktörün “Yetenek ve Savaş” isimli makalesinde keline yer bulmuştur. O günden günümüze değin bu kavram kurumlar ve araştırmacılar açısından önem arz eden bir kavram olma özelliğini sürdürmüştür. Yetenek bir kurumun en önemli kaynağı olan iş gücünü ifade etmektedir.

Yetenek yönetimi yaklaşımı hem bireysel hem kurumsal açısından hayati bir önem taşımaktadır (Waheed ve Zaim, 2015, s. 1206).

Yetenek yönetimi yaklaşımı önem kazandıkça üzerinde durulmuş ve farklı tanımları yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir:

Yetenek yönetimi; işletme içerisinde meydana gelebilecek kilit ve önemli konularda etkili yönetimin sürekliliğini sağlamak, insan kaynakları vasıtasıyla da çalışanların sahip oldukları yetenekleri geliştirmeleri konusunda teşvik etmek ve yeteneklerin yapılan iş ve kurumla arasındaki alış-veriş dengesini yönetebilmek için alınması gereken kararların yönetim sürecidir (Cunningham, 2007, s. 4-6).

Bir başka tanıma göre ise yetenek yönetimi; bir kurumdaki tüm yönetici kademelerinin ortaklaşa çalışmaları ve iletişimleri önderliğinde doğru bir iş gücü planlanması, doğru iş gücü seçimi, kurum bünyesine seçilerek alınan bu iş gücünün doğru eğitimlerle geliştirilmesi, yeteneklerin sürekli olarak değerlendirilmesi, performansların ölçülmesi ve sahip olunan bu yetenekli iş gücü kaynağının kurum bünyesinde tutulabilmesi gibi farklı boyutları olan ve günümüzde bir başarının yakalanabilmesi için işletmelerin karşısına sıkça çıkan bir yaklaşımı ifade etmektedir (McCauley ve Wakefield, 2006, s. 4).

Bir işletmede yetenek yönetimi yaklaşımı uygulanarak çalışanlar yetenekleri konusunda daha net tespit edilebilir. Yetenekli personellerin kurum bünyesine alınması, geliştirilmelerinin sağlanması ve kurumda sürekli kalmalarının sağlanması için atılan adımlar o işletmenin personellerine verdiği önemi ortaya koyar. Çalışanlara bu şekilde değer verilmesi ve doğru bir şekilde yönlendirilmeleri, çalışanlarda memnuniyet oluşturacağından daha yüksek iş performansı göstereceklerdir. Dolayısıyla iş gücü verimliliği noktasında bir artış yaşanacaktır (Ofloğlu ve Bayraktar, 2021, s. 38).

Sağlık kurum ve kuruluşları açısından yetenek kavramı değerlendirilecek olursa pek çok kurumda yetenek yönetimi; yeterli olmayan liderlik, personel noktasında yüksek devir hızı ve sağlık alanında faaliyet gösteren yetenekleri çekebilme eksikliği gibi farklı yetersizlikler dolayısıyla sorunlu bir alan olabilmektedir. Bu noktada yetenek yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesinde sağlık hizmeti kalitesinin yeterli düzeye getirilmesi ve sahip olunan insan kaynağının elde tutulması önemli kilit noktaları oluşturmaktadır. Sağlık kurum ve kuruluşlarında yetenek yönetimi uygulamalarının

ayrıca hasta memnuniyetinin sağlanması, çeşitli maliyet kalemlerinin düşürülmesi, hasta güvenliğinin sağlanması gibi noktalara odaklanması da beklenmektedir. Bu adımların uygulanması durumunda sektördeki kuruluşların her bakımdan daha verimli hale geleceği öngörülmektedir. (Şantaş ve Şantaş, 2019, s. 447-448).

2.1.3. Eğitim Düzeyi Faktörü

Eğitim; bir toplumun yaşamının belirli kurallar çerçevesinde düzenli olarak sürdürülebilmesi amacıyla var edilmiş bir oluşumu ifade etmektedir. Eğitimin bir topluma sağladığı faydalardan bazıları şu şekildedir (Arı ve Top, 2017, s. 245):

- Sahip olunan kültürel değerlerin muhafaza edilmesi,
- Bu değerlerin gelecek kuşaklara aktarımının sağlanması,
- Toplumda bir düzenin inşa edilmesi,
- Milli ve evrensel değerlerin kazanımının sağlanması,
- Toplumsal gelişmenin sağlanması,
- Toplumdaki her bir bireyin gelişiminin sağlanması şeklinde faydaları mevcuttur.

Eğitim düzeyi ve iş gücü verimliliği arasında pek çok araştırma yapılmıştır. İngiltere de yapılan bir araştırma neticesinde daha düşük eğitim düzeyine sahip ya da eğitimsiz kişilerin eğitim düzeyi yüksek olan kişilere oranla daha kolay memnun edilebilir ve verimlilik sağlanabilir bir kitle oldukları tespit edilmiştir. Çünkü eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin beklentileri daha yüksek bir düzeydedir. Bu noktada yapılan farklı bir araştırmada eğitim düzeyi daha yüksek olan insanların kendi eğitimleri doğrultusunda bir pozisyonda görev yaptıklarında ve iş yeri koşullarının daha rahat ve kaliteli olması halinde çalıştıkları kuruma daha verimli oldukları saptanmıştır (Durna, 2019, s. 23-24).

2.1.4. Medeni Durum Faktörü

Medeni durum ve iş gücü verimliliği ilişkisinin incelenmesi noktasında yeterli kaynak bulunmamakla beraber medeni durumu bekar olan personellerin medeni durumu evli olan personellere göre işe daha fazla devamsızlıkları olduğu, iş gücü devirlerinin daha fazla olduğu ve iş memnuniyetlerinin daha az olduğu tespit edilmiştir (Akçakaya, 2004, s. 36).

2.1.5. Sağlık Durumu Faktörü

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) yapmış olduğu tanıma göre sağlık; bireyin hem beden hem ruhen hem de sosyal açıdan tam bir iyilik hali içerisinde olmasını tanımlamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na göre de sağlık feragat edilemez bir hak olarak tanımlanmış olup devlet güvencesi altına alınmıştır (Etiz, 1993, s. 47).

Bir farklı tanıma göre sağlık; kişinin herhangi bir fiziki engelinin bulunmamasına ek olarak psikolojik ve sosyal bakımdan da iyi olmasını ifade etmektedir. Dilimizdeki karşılığını genel olarak sıhhat kelimesi karşılamaktadır. Sağlığa etki eden bazı faktörler; bireyin fizyolojisi, yaşı, mesleği, bağışıklık durumu, maddi durumu, ülkesinin sağlık hizmetleri yapısı ve teknolojisi şeklinde sıralanabilir (Sargutan, 2005, s. 402-408). Buna ek olarak stres, çalışma koşulları, aile ortamı, kalıtım, kişinin alışkanlıkları (sigara vb. gibi), beslenme, uyku düzeni gibi unsurlarda sağlığa etki edebilecek faktörlere örnek olarak gösterilebilir (Zaybak ve Fadiloğlu, 2004, S. 79).

2.1.6. İşe ve Kuruma Bağlılık Faktörü

Bağlılık kavramı bireylerin işlerini ifa ederken kendilerini enerjik hissetmeleri, kendilerini işlerine ve kurumlarına adanmış olmaları, yaptıkları işten tatmin olmaları ve görevlerine en iyi şekilde odaklanabilmelerini ifade etmektedir (Ateşoğlu ve Erkal 2018, s. 105).

Bağlılık; dinç olma, adanmış olma ve yoğunlaşma gibi boyutlardan oluşmaktadır. Dinç olma bir personelin işlerini yaparken enerji düzeyinin yüksek olması, zihnen güçlü olması, işinde gayretli olmayı istemesi ve geç yorulması gibi özellikleri içermektedir (Schaufeli vd., 2002, s. 74-75).

İşe ve kuruma bağlılık; işletmelerin mevcudiyetlerini muhafaza etme ve sürdürme gayretlerinin ana faaliyetlerinden birisi olmakla beraber hedeflerine ulaşmalarına da yardımcı olan bir unsuru tanımlamaktadır. İşine ve kurumuna bağlı olan personellerin uyum düzeyi yüksek, daha tatminkâr, daha verimli, daha sadakat sahibi oldukları düşünülmektedir. Ayrıca bu kişiler işlerini azami düzeyde bir sorumluluk bilinciyle yerine getirmektedirler. Bu durumda kurum açısından daha az maliyeti ifade etmektedir (Bayram, 2005, s. 126).

Başka bir tanıma göre ise işe ve kuruma bağlılık; personellerin çalıştıkları kurumu kendileriyle bir bütünlük içerisinde görmesinin, kurumun ilkelerini-değerlerini hedeflerini içselleştirmesinin, kurumun faydası için gayret göstermesinin ve o kurumda çalışma hevesinin bir ölçüsü olarak nitelendirilmektedir (Demir ve Öztürk, 2011, s. 23).

Bir kurumda personellerin sadece fiziken var olmaları değil aynı zamanda ruhen o kurumla bir bütünlük içerisinde olmaları önem arz etmektedir. Personeller çalıştıkları kurumun bir parçası durumunda olduklarına ne kadar inanır ve bu noktada gerekli motivasyona sahip olurlarsa o kurumda çalışmaya olan istekleri bir süreklilik kazanacaktır. Ek olarak çalıştıkları kuruma daha faydalı olmak için işlerini daha titizlikle yürütecek dolayısıyla iş gücü verimliliği noktasında olumlu bir etki yaratacağı düşünülmektedir (Esmer ve Yüksel, 2017, s. 264).

İşlerine ve çalıştıkları kuruma olan bağlılıkları yüksek olan personeller kurumlarının başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürebilmelerine daha fazla katkı sağlamaktadır. Kurumlar açısından değerlendirildiğinde bu başarı düzeyinin korunması ve devamının getirilebilmesi için personellerinin bağlılıklarının muhafaza edilip kurumda çalışmaya devam etmelerinin sağlanması gerekmektedir. İş ve kurum bağlılığı yüksek olan personellerde olan çalışanların özelliklerinden bazıları şunlardır (Uygur, 2007, s. 73):

- Denetime fazla gereksinim duymamaktadırlar,
- Kariyerleri noktasında dahi çalıştıkları kurumun faydasını gözetirler. Örneğin; kurum içi pozisyonlardaki değişiklikler ve seçimler noktasında kurum için en faydalısı hangi pozisyonda görev yapmak olacaksa o görevde çalışmaya gönüllü olmaktadır,
- Bağlılık düzeyi yüksek çalışanların güvenilirlikleri ve içtenlikleri çoğunlukla kriz zamanlarında ortaya çıkmaktadır.

İşe ve kuruma bağlılığın daha net ortaya konulabilmesi için Meyer ve Allen üç boyutlu bir kurumsal bağlılık modeli oluşturmuştur. Bu model; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak kategorize edilmiştir ve bir kurumun çalışanlarıyla olan ilişkilerinin daha net biçimde ortaya konması açısından bu kavramların tümünün birlikte ele alınması gerektiğini savunmuşlardır (Küçüközkan, 2015, s. 17).

Duygusal bağıllık; bireyin çalıştığı kuruma hissi olarak bağıllık hissetmesini, kurumuyla bütünleşmesini ve kendi isteğiyle o kurumda kalmaya devam etmek istemesini ifade etmektedir. Bir kurumda duygusal bağıllığı; kişisel özellikler, işle alakalı hususlar, yapısal özellikler ve kişinin iş tecrübeleri belirlemektedir (Özutku, 2008, s. 82- 84).

Farklı bir tanıma göre ise duygusal bağıllık; kişinin görev yaptığı kuruma duygusal bir bağıllık duyması ve bunun sonucunda o kuruma ve işine karşı daha faydalı olabilmek için daha fazla çaba gösterme isteğini tanımlamaktadır. Kişi kendiyle çalıştığı kurum arasındaki benzerlikleri baz alarak kuruma karşı daha ilgili hale gelmekte ve böylece arada bir sevgi bağı oluşmaktadır. Bu noktada çalışanlar kurumların amaçlarına ulaşabilmeleri için kendilerini işlerine ve kurumlarına adanmışlardır (Baysal, 1993, s. 79).

Devam bağıllığı; kurumla ilişkin kesilmesiyle beraber maliyet noktasında kayıp yaşanacağı farkındalığını ifade etmektedir. Kişinin öncelikli düşüncesi maddi ihtiyaçlar dolayısıyla kurumda çalışmaya devam etmesi gerektiği üzerinedir. Devam bağımlılığı alternatif iş azlığı ve negatif yan getirilerden oluşmaktadır. Devam bağımlılığı o kurumda kalmaya devam etme gereksinimini belirlemektedir. Personellerin kendilerine uygun olarak çalışabilecekleri alternatif işlerin asgari düzeyde olduğuna inanmış olmaları halinde mevcut iş ve kuruma bağıllıklarının artış göstereceği düşünülmektedir (Örücü ve Kışlalıoğlu, 2014, s. 47). Ayrıca bağıllığın bu boyutu personellerin çalıştıkları kuruma yapmış oldukları çeşitli yatırımlar neticesinde oluşan bir bağıllık türü olarak ele alınmaktadır. Bu yatırımlar bireylerin o kurumdaki çalışma süreleri, kurum içerisinde gösterdikleri çaba, harcadıkları zaman gibi unsurları ifade etmektedir. Devam bağıllığı kişinin o kurumdan gitmesiyle beraber statüsünü, gelirini ve çeşitli kazanımlarını kaybedeceği fikriyle oluşmaktadır. Bu bağıllık türünde esas olan o kurumda kalmaya duyulan ihtiyaçtır (Yalçın ve İplik, 2005, s. 398).

Normatif Bağıllık; personellerin ahlaki bir sorumluluk duygusu ve görevleri çerçevesinde çalıştıkları kurumla ilişkilerini kesmemeleri gerektiği yönünde şekillenmiş olan inançla kuruma karşı duydukları bağıllık hissini ifade etmektedir. Bu kişiler kendilerini çalıştıkları kuruma karşı sorumlu hissetmektedirler (Evren ve Çakıcı, 2022, s. 757).

2.1.7. Kişilik Faktörü

Bireylerin tutumları, düşünce stilleri, davranış biçimleri, duygu durumları, fiziki görünüşleri, psikolojik durumları çevreleriyle etkileşim halindedir ve bu unsurlara karşı tepkileri farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Kişilik bu farklılıkların ardındaki önemli nedenlerdendir (Kiesel, 2008, s. 76-77). Kişilik özelliklerine kalıtım, genler, aile ortamı, ait olunan sosyal sınıf, sosyo-kültürel özellikler, coğrafi faktörler gibi çeşitli unsurlar etki etmektedir (Uğur ve Devcar, 2018, s. 100).

Kişilik; kişinin fiziken, zihnen, sosyal olarak ve moral açısından tüm özelliklerini kapsamaktadır (McKenna, 2000, s. 284).

Başka bir tanıma göre kişilik; kişiyi ötekilerden ayıran özellikler ve yönelimler bütünü olarak tanımlanabilmektedir. Aynı durumlar karşısında birbirinden farklı çözüm yolları üretmenin sebeplerinden birinin kişilik özellikleri olduğu bilinmektedir (Gözel vd., 2017, s. 11).

Kişilik özelliklerinin bireylerin davranışlarına etkisinin olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda A tipi ve B tipi kişilik özellikleri izah edilmeye çalışılmıştır.

A tipi kişilik; hareketli olmak, saldırgan olma, düşmanlık dürtüsü, ihtiras, tek açıdan bakılan rekabet gibi duyguları içermektedir. Bu kişilik tipine sahip bireylerin kendilerine özgü bir konuşma biçimleri, davranışları, kendilerine has vücut hareketleri bulunmaktadır. Bu bireyler herhangi bir işe başlamaya karar verdiklerinde bunu en hızlı biçimde eyleme geçirmeye yüksek istek duymaktadırlar. Buna ek olarak en kısa sürede en çok işi yapma fikriyle hareket ederler. Aynı anda birçok işe odaklanabilirler ve herkesten daha fazlasını başarmak istemektedirler (Chen ve Koç, 2021, s. 162).

B tipi kişilik ise A tipi kişilik ile mukayese edildiğinde daha ılımlı, mücadele ruhu daha asgari düzeyde, daha az agresif ve daha sakin kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bu kişiler daha az stres düzeyine sahip olmaktadır. Bu özelliklere sahip bireyler kendileri için daha fazla zaman ayırabilmektedirler. Eleştiriye daha açıktırlar ve bu noktada öfke kontrolünü çok daha iyi sağlayabilmektedirler (Üzüm ve Şenol, 2020, s. 260).

2.2. Ekonomik Faktörler

2.2.1. Ödüllendirme Faktörü

Ödül; kişinin perspektifine göre davranışlarında teşvik edici rol oynayan bir olay olarak ifade edilebilir. İdari kadrolar ödüller aracılığıyla kişinin ihtiyaçlarını tatmin ederek personellerinin işteki verimliliğini artırmaya çalışmaktadır. Farklı bir ifadeyle ödül; idarecilerin çalışanları kontrol altında tutmak ve kurumun hedefleri doğrultusunda hareket ettirmek amacıyla kullandıkları bir araçtır. Personellerle alakalı yapılan araştırmalar arttıkça ödüllendirme sistemlerinin personellerin faaliyetlerinde büyük bir etkiye sahip olduğu kabul görmeye başlamıştır. Sonrasında ücret, terfi gibi ödüller ve getirileri daha çok araştırılmaya başlanmıştır. Günümüzde ödül ve teşvik edici sistemler idarecilerin değerlendirme alanı içerisinde çok daha fazla yer bulmaktadır (Altındağ ve Akgün, 2015, s. 282-283).

Bratton ödüllendirmenin amaçlarını 3 başlığa ayırmıştır (Bratton, 1999, s. 239):

- Uygun personellerin bulunabilmesi,
- Personellerin iş gücü verimliliğinin ve bu verimliliğin sürekliliğinin sağlanması,
- Personellerin kurum içi kurallara göre davranmasının sağlanması.

Bu noktada bu amaçların gerçekleştirilmesi için etkin bir ödüllendirme sistemi kurabilmek için sahip olunan insan gücünün geliştirilmesi ve daha güçlü bir hale getirilmesi için uygun stratejiler oluşturulmalıdır. Çalışanların becerileri geliştirilmeye çalışılmalıdır. Devamlılık arz edecek bir ödüllendirme sistemi kurabilmek için kurumun öncelikle hedef ve stratejilerini iyi belirlemiş olması, bu sistemin kurumun değerlerine uygunluk göstermesi ve personellerin bu doğrultuda yönlendirilebilmesinin gerektiği düşünülmektedir. Hedeflere uygun ödüllerin belirlenmesi, ödüllerin oranlarının yeterli miktarda organize edilmesi, ödüllerin adil olması ve ne tür çıktılarına ne şekilde ödül verileceğinin çalışanlara şeffaf bir şekilde aktarılması başarılı sonuçların ve iş gücü verimliliğinin elde edilmesi açısından önemli olabilecektir (Uzunbacak, 2016, s. 61).

2.2.2. Ücret Faktörü

Ücret, ekonomik ve sosyal yaşantıyı etkileyen en mühim unsurlardan biridir. Kurumlarda iyi bir ücret düzeninin kurulmuş olması ve kurulmuş olan bu düzenin en etkin biçimde yönetilmesi önem arz etmektedir (Özgen vd., 2022, s. 267).

Ücret kavramının kısaca bir tanımı yapılacak olursa iş görene çalışması karşılığında ödenen ve kişinin hayatını idame ettirmesini sağlayan maddi gelir olarak ifade edilebilir (Tortop vd., 2007, s. 256). Ücret; bir kurumda hem verimliliği artıran bir araç hem de personeli çalıştığı kuruma bağlılığını sağlayan motive edici ekonomik bir araç rolü görmektedir.

Bu doğrultuda daha kısa bir açıklama yapılacak olursa ücret bir bireyin hem işe giriş sebebi hem de işte kalma sebebidir (Ergül, 2006, s. 94).

Bu sebebin çalışanlara sağlanması için ücretin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmalar kolay değildir. Çünkü farklı sektör ve alanlarda her emeğin karşılığı farklı şekilde ücretlendirilmektedir. Her işin belli kademelerinin olmasıyla birlikte çeşitli vasıfları gerektirmektedir. Bu kademe ve vasıflar her bir kurumda farklı statülerde görülebilmektedir. Bir kurumun sunabileceği ekonomik değerler doğrultusunda iş görenlerin tatminini sağlayacak faaliyetlerle beraber kaliteli ve verimli bir üretimin sağlanacağı bir düzenin kurulması önemlidir. Bu düzenin sağlanması halinde iş gücü verimliliği sağlanmış olacaktır. Ücret yönetiminin etkin şekilde yürütülmesinde takip edilmesi gereken ilkeler şu şekilde ayrılmıştır (Sabuncuoğlu, 2011, s. 244):

- **Bütünlük:** Kurumda çalışanlar arasında herhangi bir statü ayrımı gözetmeksizin bütün personelin kapsama alındığı bir ücret politikasının benimsenmesini ifade etmektedir.
- **Açıklık:** Belirlenmiş olan ücret sisteminin tüm personel tarafından net bir biçimde algılayabileceği şekilde anlaşılır olmalıdır. Bu kapsamda tüm personelin işe başladıkları gün itibarıyla gerekli bilgi aktarımı sağlanmalıdır. Örneğin her ay için personelin bordrolarının paylaşımının yapılması açıklık ilkesine örnek oluşturmaktadır.
- **Nesnellik:** Herhangi bir ayrım gözetilmeksizin, bir kayırma yapılmaksızın her bir personele adaletli bir ücret ödemesi gerçekleştirilmelidir.

- **Eşitlik:** Yapılan işin önemi, zorlukları, personele yüklemiş olduğu sorumluluklar gibi kıstaslar göz önünde bulundurularak ücretler arasında bir dengenin sağlanmasını ifade etmektedir.
- **Dengeli ücret:** Belirlenmiş olan ücretin hem kurumun ekonomik durumunu güçlüğe sokmayacak hem de personelin hayatını idame ettirebileceği kadar yüksek bir seviyede olması gerekmektedir.
- **Terfi ile orantılı ücret:** Bir personelin mevcut statüsünden daha yüksek bir statüye yükselmesi durumunda daha yüksek bir ücret verilmesi beklenmektedir. İşinde terfi eden personel aynı zamanda aldığı ücrette de bir yükseliş yaşamazsa ücretin teşvik edici etkisi kaybolmaktadır.
- **Cari ücrete uygunluk:** Personele ödemesi yapılan ücretin, piyasadaki aynı ya da benzer işlere yapılan ödeme ile aynı düzeyde olması önem arz etmektedir. Bu uygunluğun olmaması halinde personelde motivasyon sıkıntısı, tatminsizlik ve daha yüksek ücret sunan farklı kurumlara geçiş yapma isteği gibi farklı olumsuz durumlarla karşı karşıya kalınabilir.

Ücretin çalışanlara adil, şeffaf, eşit, orantılı ve dengeli dağıtılmasının çalışanların gözünde hem bir güven profili oluşturacağı hem de bir memnuniyet yaratacağı söylenebilir. Ücretlerden memnuniyet duyan çalışanlarında daha verimli bir şekilde çalışıp kurumdaki verimliliğe katkıda bulunacağı ifade edilebilir. Bu doğrultuda ücret verimliliğin artırılması boyutunda önemli bir faktörü oluşturmaktadır.

2.2.3.Sendikalaşma

Üyelerinin menfaatlerinin muhafaza edilmesi, hem sosyal hem ekonomik haklarının geliştirilmesinin sağlanması doğrultusunda iş hayatında önemli yer tutabilen sendikalar Sanayi Devrimi ile beraber ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda sendikacılığın varlık gösterdiği ilk ülke İngiltere'dir (Baybora, 2001, s. 13).

Sendika; aynı meslek veya statüyü paylaşan bireylerin ortak haklarını (sosyal, ekonomik vs.) koruyup geliştirmek sebebiyle bir araya gelerek kurmuş oldukları bağımsız meslek kuruluşlarını ifade etmektedir (Altan, 2000, s. 205). Sendikalar, temsil ettikleri iş gücü adına toplu pazarlıklar yapabilmekte, işverenler ve devletle birlikte de çalışma şartlarının oluşturulmasında söz sahibi olabilmektedirler (Uçkan ve Kağnıcıoğlu, 2004, s. 6).

Başka bir tanıma göre sendika; tüzel bir kişiliğe sahip olan, dernek olma niteliğini taşıyan, işçilerin ve işverenlerin hem sosyal hem ekonomik faydalarını gözeten, muhafaza eden ve geliştirmeye çalışan mesleki kuruluşlardır. Sendikaların, ortak sosyal ve ekonomik hakları muhafaza etme ve geliştirme faaliyetlerini yapabilmekle sınırlandırılması, tüzel kişiliğe sahip olmaları, üyeleri adına hareket etmeleri ve onları temsil etmeleri, işçi ya da işveren tarafından kurulabilmeleri ve herkesin kendi statüsündeki sendikaya üye olabilmesi, sendikayı kuranlar ve üye olanlar arasında ortak çıkarların bulunması şeklindeki ifadeler sendikaların bazı özelliklerini ifade etmektedir (Andaç, 2001. s. 103-104).

2.2.4. İş Sağlığı ve Güvenliği Faktörü

İş sağlığı ve güvenliği kapsamında; meslek hastalıkları, iş kazaları, toplum ve insan sağlığı gibi konular en temel konulardandır. Toplumun ve insanın sağlığının korunabilmesi amacıyla alınması gereken tedbirler iş sağlığı ve güvenliği konusunun temellerini oluşturmaktadırlar (Reşitoğlu vd., 2018, s. 460). Bir kurumda personellerin sağlıklarına bir zarar gelmesine engel olmak için o kurumda karşı karşıya gelinebilecek risklerin değerlendirilmesi ve gerekli güvenlik tedbirlerinin alınması iş sağlığı ve güvenliği açısından önemlidir. Ek olarak kurumları korunması da iş sağlığı güvenliği kapsamında değerlendirilmektedir. Önüne geçilebilir nitelikteki iş kazalarının meydana gelmesine engel olunması için yürütülen eylemler iş sağlığı ve güvenliği açısından yapılması gerekenler arasındadır (Kacır ve Taçgın, 2017, s. 2).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)'nün yapmış olduğu tanıma göre iş sağlığı ve güvenliği; sektör ya da statü ayırt edilmeksizin tüm çalışanların fiziki, sosyal ve psikolojik hallerinin korunması ve geliştirilmesi anlamına gelmektedir (Karacan ve Erdoğan, 2011, s. 104). İş sağlığı ve güvenliği; yalnızca çeşitli risk ve tehlikelere engel olmak değil buna ek olarak risklerin daha öncesinde tespit edilmesi, değerlendirmelerinin gerçekleştirilmesi ve bu risklerin yok edilmesi ya da en aza indirgenmesi ile alakalı yürütülen faaliyetlerin hepsini içermektedir. Personellerin sadece fiziki olarak değil ruhen de tam bir iyilik hali içerisinde çalışmalarına devam etmeleri sağlanmalıdır. Bir bireyin psikolojisi her anına etkide bulunduğu gibi çalışma hayatına da etkide bulunmaktadır (Tatlıcan ve Çögenli, 2020, s. 182-183).

Yapılan başka bir tanıma göre ise iş sağlığı ve güvenliği; bir işin yapılması esnasında kurumdaki çevresel şartlar sebebiyle çalışanların karşılaşılabilecekleri sağlık problemlerinin ve çeşitli mesleki risklerin bertaraf edilmesi ya da bu risklerin en aza indirgenmesi için yürütülen faaliyetlerin bütünüdür (Balkır, 2012, s. 58).

İş sağlığı ve güvenliğinin temel amacı personelin fiziken, ruhen ve sosyal açıdan mevcut hallerini azami seviyeye yükseltmek ve bu seviyeyi sürdürmek, yaşanabilecek olası risklerin daha önceden tespitini yapmak, personelleri fiziken ve ruhen uygun oldukları işlere konumlandırılmasını sağlamak, güvenli bir çalışma ortamını sunmaktır. İş sağlığı ve güvenliği aynı zamanda bireyleri çalışma noktasında motive edebilecek bir unsurdur. Yapılan pek çok çalışma göstermiştir ki fiziki şartların ve çalışma koşullarının güvenli olması durumunda personel işlerini daha rahat ve severek yürütmektedir. Güvensiz ortamlarda ise personellerde kaygı ve huzursuzluk artış göstermektedir. Bu da performanslarına yansımaktadır. Bu doğrultuda kişilerin güvenli bir ortamda çalışmalarını iş gücü verimliliklerini artırıcı bir nitelik taşımaktadır (Umutlu ve Karcıoğlu, 2021, s. 66-67).

Sağlık kuruluşlarında açısından değerlendirme yapılacak olursa iş sağlığı ve güvenliğini tehdit edebilecek riskler şu şekilde maddeleştirilmiştir:

- **Biyolojik ve Kimyasal Riskler:** Sağlık çalışanları çalıştıkları ve hizmet sundukları ortam gereği pek çok kimyasal madde ile temas etmektedirler. Bu risklerden korunabilmek amacıyla çalıştıkları ortamın sık sık havalandırılması, kullanmakta oldukları kimyasalların uygun şartlarda muhafaza edilmesinin sağlanması, sık sık el temizliği yapılması, çalışma ortamının temizliğinin düzenli olarak yaptırılması, maske, eldiven vb. koruyucu ekipmanlardan faydalanılması kimyasal risklerden korunmak adına faydalı olacaktır (Özkan, 2005, s. 112).
- **Fiziksel Riskler:** Nükleer tıp ve radyoloji çalışanları başta olmak üzere sağlık çalışanları çeşitli radyasyon tehlikeleriyle karşı karşıya gelmektedirler. Bunların farklı kanserojen etkileri bulunabilmektedir. Ek olarak lazer, ultrason, bilgisayar ekranları, gürültü, ısı, havalandırma, aydınlatma gibi etkenlerde uygun koşullar sağlanmadığı takdirde çalışma hayatında olumsuz

etkiler yaratabilmektedir. Bu şartların konforlu hale getirilmesi iş gücü verimliliğini olumlu etkileyecektir (erişim, 30.08.2022).

- **Ergonomik Riskler:** Sağlık personellerinin tamamına yakını kas ve iskelet problemleri açısından risk taşımaktadırlar. En temel kas-iskelet problemleri; bel ağrıları, boyun ağrıları, kol ağrıları, omuz ağrıları şeklinde belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarının bel ağrısı oranlarının toplum geneline kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Altınel vd., 2007, s. 115-120).
- **Psiko-Sosyal Riskler:** Pek çok hastanın ve ölen kişilerin direkt bakım sorumlusu olmalarının yüklemiş olduğu stres, artan iş yükü gibi faktörler sağlık çalışanlarının psikolojik halini etkilemektedir. Vardiyalar, nöbetlerin çok uzun süre devam etmesi halinde uykusuzluk, yorgunluk, hafıza ve konsantrasyon noktasında çıkan bozukluklar çeşitli iş kazalarına sebebiyet verebilmektedir. Son yıllarda özellikle sağlık çalışanlarının maruz kaldığı şiddet olayları da sonrasında anksiyete gibi problemlere yol açabilmekte ve sağlık çalışanlarını huzursuzluğa itebilmektedir. Bu problemler sonucunda da çalışanların iş performansında bir azalış gerçekleşebilmekte, çeşitli iş kazaları meydana gelebilmekte dolayısıyla hem sağlık çalışanının hem hastanın güvenliği noktasında problemler ortaya çıkabilmektedir (Meydanlıoğlu, 2013, s. 193-194).

Sektöre bağlı olarak risk faktörlerinin belirlenmesin ve bu risk faktörlerine göre önlemler alınmasının çalışanın iş yerine karşı olan güven duygusunu artıracakı söylenebilir. Fiziken ve ruhen iyi olan bir çalışan daha rahat bir şekilde işlerini yürütebilir. Bu da iş gücü verimliliğine doğrudan etki edebilir. Dolayısıyla yönetimlerin dikkat etmesi gereken konulardan bir tanesinin çalışanların fiziken ve ruhen iyi olmalarını sağlayacak bir iş ortamının oluşturulması olduğu söylenebilir.

2.3. Fiziki Faktörler

2.3.1. Kurumun Konumu, Dizaynı Faktörü

Bir kurumun konumu ve dizaynı ilk zemindir. Bir işletme kurulacağı zaman kurulacağı yerin nüfusu, sektör türü, ulaşım olanakları, iş gücü potansiyeli gibi unsurlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bunlara ek olarak o bölgedeki halkın yaşam

standartları, bu halkın işletmeye karşı tutumları gibi unsurlar da göz önünde bulundurulmalıdır (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2011, s. 132).

Kurulan işletme çalışacak personellerin en verimli çalışabilecekleri biçimde yapılacak iş baz alınarak dizayn edilmelidir. Personellerin rahat çalışabilecekleri biçimde dizayn edilmiş olan işletme personellere zaman ve enerji bakımından pozitif yansıyacağından verimlilik artışında önemli rol oynayacaktır (Taner, 2015, s. 38-39).

2.3.2. Ergonomi Faktörü

Günümüzde teknolojinin ilerlemesiyle birlikte pek çok alanda farklı değişiklikler meydana gelmektedir. Bu değişiklikler yanında çeşitli sıkıntılarda oluşabilmektedir. Bu sıkıntılara bireyler açısından yaşanabilecek olan fizyolojik ve psikolojik problemler örnek olarak gösterilebilmektedir. Ergonomi; kişilerin psikolojik ve fiziki özelliklerini değerlendirerek bireylerin çevreyle uyumlarının sağlanmasına yönelik yürütülen faaliyetleri ifade etmektedir.

Ergonomi başka bir tanıma göre bireyler, bireylerin kullandıkları makina-teçhizatlar ve çevre ile aralarındaki ilişkiyi bilimsel olarak inceleyen bir bilim dalı şeklinde tanımlanmaktadır. İş ve insanın birbirleriyle uyumlarının sağlanmasını ifade etmektedir. Ergonominin temel amacı çeşitli stres unsurlarını gözlemleyerek bu unsurları kontrol altında tutmak, çevreden ve iş ortamından doğabilecek çeşitli olumsuzlukları bertaraf etmek, iş gücündeki verimliliği artırarak işletmeye geri dönen bir kazanç elde etmektir. Ergonominin diğer amaçları ise; personellerin iş memnuniyetlerinin artışının sağlanması, iş yerindeki yaşam konforunun artırılması, üretim ve hizmetlerin kalitesinin artırılması, iş gücü kayıplarının en aza indirgenmesi ve rekabet imkanlarının oluşturulmasına yardımcı olunmasıdır (Düşüngülü vd., 2014, s. 94).

Farklı bir tanıma göre ise; çalışma alanı içeriğinde oluşabilecek riskleri minimuma indirmek ve oluşabilecek risklere karşı kalıcı çözümler üretmek amacıyla yapılan kontroller ergonomi olarak tanımlanmaktadır. Bir çalışma yerinin dizaynı, tasarımı, çalışma ortamı ergonomik olarak hazırlanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Ek olarak sektöre göre farklılık gösterebilmekle beraber personellerin iş planları yönetim tarafından uygun saatler belirlenerek gerektiği durumlarda rotasyonlarla desteklenerek düzenlenmesinin daha uygun olacağı ve çalışma yerlerinde

personellerin yaşayabilecekleri stres düzeyleri azaltılarak iş gücü verimliliğinin artırılması yönünde faaliyetler yürütülmesinin ekstra fayda sağlayacağı düşünülmektedir (Nelson ve Baptiste, 2004, s. 4).

Ergonomi işverenlerin penceresinden değerlendirilecek olursa personellerin rahatsız bir ortamda çalışmaları taraftarı değildir. Çünkü personellerin çalışma ortamlarındaki konforları artış gösterdikçe verimlilikleri de aynı şekilde artış göstermektedir (Köksüz, 2019, s. 4).

Personeller açısından değerlendirilecek olursa ergonomi güvenlik ve sağlık unsurlarının artırılması noktasında motive edici bir kaynak olarak değerlendirilmektedir. Aynı zamanda personel verimliliğinin sağlanması açısından da önem arz etmektedir. Personellerin beceri ve yeteneklerini en etkin biçimde kullanabilmesinin sağlanması, personellerin kendileri için en uygun pozisyonda çalışmalarının önünün açılması ve çalışan iş gücünün verimliliklerinin artırılmasının sağlanması ergonominin amaçları arasında yer almaktadır ve bazı amaçları aşağıdaki gibidir (Pentikis, Lopez ve Thomas, 2019, s. 141):

- Kişilerin; yetenekleri, becerileri, kişisel özellikleri, bilgi ve tecrübeleri iyi bir şekilde saptanmalıdır ve bu unsurlara ilişkin alt-üst sınırlar tespit edilmelidir.
- İş sağlığı ve güvenliği, ergonomi açısından öncelikli bir konudur.
- Personellerin sağlık düzeylerini korumak ergonominin amaçları arasında yer almaktadır.
- Ergonomi, personellerin güvenliklerini, konforlarını, verimliliklerini ve performanslarında artış sağlamaya yönelik faaliyetleri ifade etmektedir.
- Ergonomi mevcut kapasiteye ve çeşitli gereksinimlere uyumlu olabilmesi için personellerin kullanmakta oldukları eşyalar ve çeşitli gereçlerle çevre koşullarını değiştirmek ve iyileştirmek amacıyla uğraşlar vermektedir.
- Ergonomi personellerin yetenek, beceri ve kapasitelerine en uygun olabilecek çalışma ortamlarını düzenlemektedir. Bu doğrultuda da işte meydana gelebilecek olası kaza ve riskleri asgari düzeye indirmekle beraber personel sağlığını koruyucu rol üstlenmektedir.

2.4. Yönetimsel Faktörler

2.4.1. Liderlik Faktörü

Liderlik kavramı çok fazla araştırılmış ve tartışılmış bir kavram olması sebebiyle pek çok tanımı bulunmaktadır. Bazı tanımlar aşağıdaki gibidir:

Liderlik; bir topluluğu herhangi bir iş oluş sürecinde etkileyebilme yeteneğini ifade etmektedir. Liderlik kavramı insanlığın var oluşundan bu yana varlık göstermiş bir kavram olmakla beraber Sanayi Devrimi sonrasında daha çok önem kazanmaya başlamıştır (Akyürek, 2020, s. 17).

Liderlik; farklı yetki seviyelerinde ve bir kurum ya da kuruluşun hedeflerini gerçekleştirme noktasında, çalışanların davranış ve tutumlarını yönlendirme ve düzenleme ayrıcalığını ifade etmektedir (Sarıalp, 1991, s. 27).

Farklı bir tanıma göre ise liderlik; bir grubun ortak bir amaca yönlendirilmesini ve bu amaca ulaşmak için yürütülen tüm faaliyetleri ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle ortak fikir ve davranış benimsenerek bir yapının etkin bir hale getirilmesi ve bu yapının sürdürülmesi olarak nitelendirilmektedir (Zel, 2001, s. 90). Liderlik süreci belli bir durum içerisinde ortak hedeflere ulaşabilmek için bir araya gelmiş ve birbirlerine bağlı olan kişiler arasındaki süreci belirtmektedir. İnsanlar arası ilişkilerde genel olarak sosyal ilişkiler ön planda olduğundan etkileyebilme yeteneği yüksek olan kişiler lider, etkilenme oranı daha yüksek olanlar ise daha çok yönetilen grubunda yer almaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde liderliğin ana fonksiyonlarından birinin bir kurumun toplam verimlilik düzeyini azami düzeye çıkartmak olduğu söylenebilir (Uslu, 2015, s. 183).

Bir diğer tanıma göre ise liderlik; bir amaca ulaşmak için nelerin yapılmasına gerek olduğunun belirlenmesi, ne şekilde yapılacağının detaylarının belirlenmesi, ortak bir fikirde birleşilmesi için hem bireysel hem de takım olarak gayret gösterilmesinin sağlanması doğrultusunda liderlik edilecek kişileri etkileme süreci olan tanımlanmaktadır (Yukl, 2010, s. 26).

Lider, içerisinde yer aldığı gruba fayda sağlayan, yenilikçi, bilgisini ve tecrübesini her adımına yansıtan kişi olarak nitelendirilir. Liderler alacakları tüm kararlarla çevrelerine etki ederler. Bir diğer yandan çalıştıkları kurumda bir takım

alışması söz konusu olduğunda kişileri bir araya toplayabilende liderlerdir. Lider bir araya getirdiği bu kişileri hedeflenen amaca ulaşmak noktasında yönlendirmekte ve sorumluluğu üzerine almaktadır. Lider bir diğer deyişle kılavuz konumundadır (Ertürk, 2009, s. 80).

Bir liderin sahip olması gereken özelliklerden bazıları şu şekildedir (Genç, 1995, s. 30):

- Kişilerle bireysel olarak ilgilenme,
- Çalışanları destekleyebilmek,
- Bilgisini ve tecrübesini aktarabilmek,
- Mevcut bir sorunda en etkin şekilde karar alabilmek ve sorunları çözebilmek,
- İş akış ve süreçlerini en iyi şekilde yönetebilmek,
- Teknik becerilerini en etkin biçimde sergileyebilmek,
- Zamanı iyi yönetebilmek,
- Mevcut kaynakları iyi yönetebilmek,
- Sorumluluk almaktan kaçınmamak,
- Profesyonel bir iş ahlakına sahip olmak,
- Duygularını kontrol edebilmek,
- Gerektiği durumlarda bazen gerekenden dahi fazla inisiyatif kullanabilmek,
- Merhametli ve güvenilir olmaktır.

Aşağıda, yapılan literatür taramaları neticesinde en çok üzerinde durulan bazı liderlik çeşitlerine yer verilmiştir:

- **Stratejik Liderlik:** Strateji bir kurumun çevreyle olan uyumunu, gelişimini, ilerlemesini ve çevreyle karşılıklı etkileşiminin sağlanmasını gerçekleştirmek için ortaya çıkan değişimleri yönetmeye ve kontrol altına almaya yarayan bir araç görevi görmektedir. Stratejik liderlik ise bilgi, tecrübe, yetenek ve değerleri olan girişimci, inovatif ve yaratıcı bir liderlik tarzını ifade etmektedir (Öner ve İşcan, 2021, s. 154). Stratejik liderler kurumdaki diğer idareci ve personelleri yetkilendirmeli, kurumun vizyonu ve misyonu doğrultusundaki amaçlara yönlenmeyi teşvik etmeli, rekabet ortamı içerisinde gerektiği durumlarda hızlı bir biçimde stratejik değişimleri gerçekleştirebilmelidir (Akyüz, 2018, s. 54).

- **Dönüşümcü Liderlik:** Dönüşümcü lider personelleri belirli amaçlar doğrultusunda teşvik eden, enerji oluşturan, çalışanların eğilimlerini, gereksinimlerini ve isteklerini sezinleyebilen sonrasında bu sezinlediği unsurlar doğrultusunda çalışanları belirli amaçlar doğrultusunda bir araya getirerek yönlendiren kişi olarak tanımlanmaktadır (Karip, 1998, s. 446). Ek olarak dönüşümcü liderler iletişime bilhassa önem ve özen gösteren bir lider tipi olarak betimlenmektedir. Personellerle iyi bir iletişim frekansı yakalamaya çalışan dönüşümcü liderler kendileriyle çalışan personellere iş ve yürütülecek faaliyetlerle alakalı olarak yaşanan gelişmeleri ya da yapılan planlamaları açık anlaşılır bir biçimde ifade ederek çalışanların destek ve katılımını yüksek düzeyde almaya çalışmaktadır. Ayrıca karşılaştıkları negatif durumlar karşısında çeşitli riskleri alarak ve yöneterek kendini takip edenler nazarında güven duygusunu oluşturabilen dönüşümcü liderler bu davranış biçimiyle de çalışanların katılımcı bir tavır sergilemeleri ve verimli bir performans sağlamaları noktasında bir motivasyon oluşturulmasını sağlamaktadırlar (Kara ve Bozkurt, 2021, s. 146).
- **Etkileşimci Liderlik:** Etkileşimci lider bir taraftan kendi yetkilerini kullanmaktayken bir taraftan da personellerin istek ve ihtiyaçlarıyla ilgilenmekle beraber beklentilerini karşılamak için çaba göstermektedir. Etkileşimci liderler daha çok performansa odaklanmakta ve kontrolü en etkin biçimde sağlamaya çalışmaktadır. Bunun içinde prosedürleri en doğru biçimde uygulamaya çalışmaktadır. Etkileşimci liderlik stilini benimseyen liderler personellerin yaratıcı yönlerinden çok verimlilik ve kaliteleriyle alakadar olmaktadır. Bu sebeple etkileşimci liderlik tarzının sürekli değişiklik gösteren çevre şartlarıyla başarılı bir biçimde mücadele edilmesi ve gerekli uyumun sağlanması noktasında zayıf kalabileceği savunulmaktadır (Çatı vd., 2017, s. 77).
- **Hizmetkar Liderlik:** Hizmetkar liderler hizmet etme duygusuyla yüklüdürler. Hizmetkar liderler bilinçli yapılan seçimlerle liderliklerini yürütmek istemektedirler. Bu bireyler güce tapma, mal mülk elde etme gibi arzulardan genel olarak uzaktırlar. Hizmetkar liderler başkalarının ihtiyaçlarına hizmet etme noktasında kendilerini güdülemişlerdir (Frick,

2004, s. 339). Hizmetkar lider empati yeteneği ve duygusu yüksek, dinlemeyi iyi bilen, çalışanlarını duygusal anlamda daha net anlayabilen, çalışanlarını destekleyen alışlagelmemiş bir yetenek ve güçle donatılmış kişi olarak tanımlanmaktadır (Greenleaf, 1997, s. 22). Hizmetkar liderler personellerine çok değer vermektedirler ve öncelikleri arasında onların gelişiminin sağlanması ve desteklenmesi vardır (Laub, 2018, s. 8). Bu liderler çalışanlarıyla daha çok güven esasına dayanan ilişkiler kurmakla beraber çalışanları anlayan, dinleyen, kariyer yolculuklarında hep destek sağlayan, ilerlemelerini takip ederek gelişimlerine yardımcı olan vizyon sahibi liderlerdir (Bakan ve Doğan, 2012, s. 3).

- **Otokratik Liderlik:** Otokratik liderlik stilinde tüm yetkilerin liderin elinde toplanmış olmasıyla beraber tüm kararları da lider vermektedir. Kurum içerisinde planlar, stratejiler, hedefler belirlenirken personellerin bu konularla alakalı görüşlerini ifade etmelerine müsait bir liderlik stili değildir. Otokratik lider personellerinden emir ve talimatlarına uymalarını beklemektedir. Bu liderlik biçimi bir kurum içerisinde personellerde iş tatmini, motivasyon gibi olumlu duyguların gelişmesinin önüne geçebilmektedir. Dolayısıyla bu liderlik tarzı iş gücü verimliliğine olumsuz etkilerde bulunmaktadır (Altan ve Özpehlivan, 2019, s. 211).
- İş gücü verimliliği ve liderlik arasındaki ilişki özetlenecek olursak; bir kurumdaki liderlerin, liderlik stillerinin iş gücü verimliliğine etkisinin olduğu bilinmektedir. Liderin yönetim tarzına, personellerle olan ilişkisine göre iş gücü verimliliği olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir (Aktuna ve Kılıçlar, 2019, s. 316).

2.4.2.Organizasyon Faktörü

Organizasyon; insan gücü, teknoloji, iş gibi üretim faktörlerini bir araya getirerek hiyerarşik bir düzen kurmakla beraber bu hiyerarşik düzen içerisinde yürütülecek olan faaliyetlerin bir ekiple beraber ilerletilmesini sağlayan, yasal sınırlar dahilinde oluşturulmuş, aynı amaca hizmet ederek ilerleyen bir oluşumu ifade etmektedir (Parlak, 2016, s. 35-36).

Başka bir tanıma göre ise organizasyon bir düzeni ifade etmektedir. Organizasyonel bir oluşum içerisinde işlerin ne şekilde bölümlenmiş olduğu ne şekilde kategorize edildiği ve ne şekilde kontrol edildiği belirtilmektedir. Güçlü bir organizasyon alt yapısı iş gücü verimliliğini de olumlu yönde etkileyecektir (Robbins, 2001, s. 414).

2.4.3. Örgüt Kültürü Faktörü

Kültür kuşaktan kuşağa aktarım özelliğini taşıyan bir kavramdır. Her kurumun kendine has bir örgüt kültürünün olmasına ek olarak hem çalışanların hem yöneticilerin bu kültürü içselleştirmesiyle birlikte kuruma yeni katılacak her bir bireye aktarılmasıyla bu kültür devam ettirilmektedir. Bu noktada kültür kurumların varlıklarını sürdürmelerine etki eden önemli unsurlardan birini oluşturmaktadır. Bir kurumda güçlü bir örgüt kültürü oluşturulamamışsa o kurumda daha çok kargaşa çıkabilmektedir ve bu doğrultuda çözüm bulabilme noktasında da yönetim zayıf kalabilmektedir. Çıkan kargaşalar ve zayıf kalan çözümler her konuda verimsizliğe sebebiyet verebilmektedir (Ataman, 2002, s. 518).

Tüm organizasyonların tıpkı tüm toplumlar gibi kendine has tarzları, inançları ve değerleri bulunmaktadır. Organizasyonların benliklerini ve yönetim biçimlerini oluşturan bu tüm unsurlar kültür olarak tanımlanmaktadır. Çeşitli değişimlerin ve ilerlemelerin meydana geldiği, organizasyonların sürekli geliştiği ve kompleks bir yapıya dönüştüğü günümüz dünyasında daha güçlü bir örgüt kültürünü benliğinde taşıyan organizasyonlar hem iç hem dış yeniliklere karşı daha ihtiyatlı durumdadır. Örgüt içerisinde yer alan her bir birey çalıştığı o kurumun amaç ve hedeflerini, kurumu için faydalı ya da zararlı olan ve olabilecek şeyleri, ne şekilde hareket etmeleri gerektiğini örgüt kültürü sayesinde öğreneceklerdir. Kültür örgütlere bir anlam kazandırmakla beraber en alt çalışandan en üst çalışana kadar bir bütün olarak hem dinamik hem de sosyal oluşumun meydana gelmesini sağlamaktadır (Bakan ve Yılmaz, 2019, s. 463).

Örgüt kültürü; kurumlardan kurumlara, toplumlardan toplumlara farklılık gösterebilen ve o bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerini düzenleyen bir faktör olarak nitelendirilebilir. Bir örgüt içerisinde varlık gösteren ve onun bir ferdi olan kimseler

sergiledikleri davranışlarıyla ait oldukları kurumun kültürünü özümseyerek çeşitli gelenek ve alışkanlıklar edinirler (Uçkun vd., 2013, s. 70).

Başka bir tanıma göre ise bir kurumda beşere ilişkin tüm her şey o kurumun örgütsel kültürü olarak ifade edilmektedir. bir kurumda tüm personelleri ve yöneticileri birlikte tutan ortak inanç ve değerler kültürün bir diğer ifadesidir ve kurumlar açısından büyük bir önem teşkil etmektedir. Kültür bu bağlamda bir kurum içerisinde faaliyetlerini yürütme şekillerinin belirlenmesine, misyonun ve vizyonun belirlenmesine, ulaşılmak istenen hedeflerin açıkça ortaya konmasına, kurum-toplum-çevre arasındaki ilişkinin koordine edilmesine yardımcı olan bir araçtır. Örgüt kültürü aracılığıyla bir kurum faaliyetlerinin sürekliliğini sağlayabilmekte ve bu faaliyetleri ileri zamanlara taşıyabilmektedir (Kaynak, 2020, s. 138-139).

Örgüt kültürünün öğrenilmiş ya da daha sonra kazanılmış olma, kurum çalışanları arasında benimsenmiş olma, paylaşılmış olma, kurum çalışanlarının zihinlerinde bir inanç ve değer olarak var olma gibi bazı özellikleri mevcuttur. Buna ek olarak örgüt kültürü personellerinin davranışlarına bir yön vermekte ve kurum içerisinde kişiler arası iletişim şekline tesir etmektedir. Kültür birden çok insanın ortaklaşa bir araya gelerek oluşturulması bakımından sosyal bir nitelik kazanmaktadır. Kültür öğrenilebilir ve gelecek kuşaklara aktarılabilir. Zamanla oluşturularak meydana getirilen bir kavram olması sebebiyle de geçmişe yönelik olarak belirlenmektedir. Kültür bir kurumun tamamına yönelik olmasıyla beraber personele ait inançlar, duygular ve değerler bütünü oluşturur. Sistemler, stratejiler, yönetim tarzları da kültüre bağlı olarak şekillenebilmektedir (Şimşek, 2014, s. 16).

Örgüt kültürü; bir kurumun diğer kurumlardan ayırt edilmesini sağlayan ve o kurumun personellerince benimsenip paylaşılan faktörler bütünü olarak ifade edilebilmektedir. Örgüt kültürünün 7 ana niteliğinden bahsedilebilir. Bu nitelikler şu şekildedir (Tunçkılıç, 2019, s. 12-13):

- İnovasyon ve risk alabilme; personellerinin yeniliklerle buluşmaya açık olmaları ve çeşitli risklerle karşı karşıya gelebilmeleri noktasında cesur davranabilmeleri yönünde gerekli teşviklerinin sağlanmasını ifade etmektedir.

- Detaylar noktasında dikkatli olma; personellerinin işler ve yürütülen faaliyetler noktasında çeşitli ayrıntılara karşı dikkatli olma ve bu ayrıntıları en iyi şekilde analiz edebilmelerini umma derecesini ifade etmektedir.
- Sonuç odaklı olma; idarenin belirlenen hedeflere ulaşma noktasında sonuçlara odaklanmalarının derecesini ifade etmektedir.
- İnsan odaklı olma; idarenin verdiği ve vereceği kararların çalışanları üzerinde nasıl etkiler yaratacağını hesaba katarak hareket etmelerini ifade etmektedir.
- Bireysel değil takım olarak düşünme; kurumda yürütülen iş ve faaliyetlerin bireysel olarak değil takımlara yönelik olarak organizasyonlarının sağlanmasını ifade etmektedir.
- Saldırgan olma; çalışanların rekabetçi olmalarına yönelik beklenti derecelerini ifade etmektedir.
- Süreklilik; kurum faaliyetlerinin belirli bir nizam içerisinde yürütülmesini ifade etmektedir.

Örgüt kültürü gerek yönetim kadrosu gerek personeller açısından temel ve önemli kavramlardan bir tanesini oluşturmaktadır. Örgüt kültürü bir kurum içerisinde yaşanabilecek belirsiz durumları asgari düzeye indirebilmekte, personellere işlerin ne şekilde yürütüleceğine dair şeffaf bilgiler ortaya koyarken aynı zamanda birçok farklı işlevi de yüklemektedir. Bir kurumun sahip olduğu örgüt kültürü daha çok olumlu özellikler çerçevesinde oluşturulmuşsa o kurumda çalışan her bir personel için bir motivasyon kaynağı olabilmekte bu durumda doğrudan iş gücü verimliliklerine etki etmektedir. Örgüt kültürü hem çalışanlara hem işverenlere işlerin ne şekilde yürütüleceği açısından bir kılavuz görevi görmekte hem o kurum içerisinde çalışan farklı insanların kültürlerini homojenik bir duruma getirerek bu insanların bir ahenk içerisinde çalışabilmelerinin yolunu açabilmektedir. Buna ek olarak bir kurumda insanları bir arada tutan bir araç görevi görmektedir. Ayrıca örgüt kültürü daha başarılı olan kurumları diğer kurumlardan ayıran benzersiz vasıflardan biri olarak kabul görmektedir. Bir kurumun sahip olduğu örgüt kültürü o kurumun hem dış çevreyle olan ilişkisine ve ahengine hem de kendi içerisindeki birlik ve beraberliğine etki etmektedir (Şanal ve Öztürk, 2019, s. 259).

2.4.4. Teknoloji Faktörü

İnsanlığın ilk çağlarından bu yana âdemoğlu her zaman bir merak duygusu doğrultusunda farklı ve yeni bir şeylerin keşfini gerçekleştirmeyi bir amaç olarak devam ettirmiştir. Farklı pek çok şeyin icadı insan hayatını daha konforlu ve kolay bir hale getirmiştir. Devamlı olarak gelişmekte, değişmekte ve ilerleme göstermekte olan bu kreatif üretim süreçleri teknoloji olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada teknolojinin birçok tanımı mevcuttur. Bir tanıma göre teknoloji; insan yaşamını kolaylaştırmakla beraber hayatı daha kaliteli ve yaşanır bir duruma getirmek için zekâ, bilim, eğitim, ekonomi, mühendislik, sanat gibi pek çok farklı alanın çalışmaları ile meydana getirilmiş olan bir şekil olarak ifade edilmektedir (Özyurt ve Badur, 2020, s. 1162).

Sağlık hizmetleri sektöründe kullanılmakta olan teknolojinin genel kapsamı ve çeşitli oluşu göz önünde bulundurulduğunda bir yandan hizmeti üretip talep edenlere ulaştıran sağlık kurum ve kuruluşları açısından rekabet avantajı sağlanmasının yolunu açarken bir diğer yandan söz konusu kuruluşlar için verimlilik, etkinlik, etkililik, maliyetler gibi farklı kavramlar daha bir önem kazanmaktadır. Sağlık kurum ve kuruluşlarının teknoloji boyutunda gerçekleştirdikleri çeşitli yatırımlar hedeflenen amaçlara erişilmesi noktasında kolaylık sağlayabilmektedir. Sağlanan bu kolaylıklar ve teknolojinin yerinde kullanımının da iş gücü verimliliğine olumlu yönde etki edeceği düşünülmektedir (Tarcan ve Karahan, 2018, s. 336).

2.4.5. İş Etüdü Faktörü

İş etüdü, çeşitli kurum ve kuruluşların verimlilik ve maliyetler açısından en yüksek faydayı sağlayacak sistemleri kurmak ve bu sistemleri en etkin şekilde yürütmek için kullanılan bir yöntem olarak tanımlanmaktadır. İş etüdündeki öncelikli temel amaç en az maliyetli biçimde işletme faaliyetlerini yürütürken bir yandan da işlerin iyileştirilmesidir (Deste ve Küçük, 2021, s. 168).

Farklı bir tanıma göre iş etüdü; bir kurumda yürütülen işlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesine ek olarak daha az maliyetli olarak faaliyetlerine devam etmesi için, üretim faktörlerinden maksimum düzeyde faydalanabilmek amacıyla yürütülen araştırmalar bütünü olarak ifade edilebilmektedir (Doğruer, 2008, s. 14). Buna ek olarak iş etüdü bir kurumdaki iş gücü verimliliğini artırmak için kullanılan araçlardan biridir. Bir kurumdaki işlere etki eden bütün etkenlerin araştırılması temeline dayanan ve o

işlere ait zaman ölçülerinin belirlenmesine yardımcı olan süreç odaklı bir tekniği ifade etmektedir (Biswas vd., 2016, s. 51).

Bir diğer tanıma göre ise iş etüdü; hizmet ve üretim sistemlerinin verimli bir biçimde yürütülmesi amacıyla insan, makine ve teçhizat ilişkilerinin bütünlüğünün sağlanması, inovatif iş metotlarının geliştirilmesi gibi konulara yardımcı olan sistematik bir sorun çözme aracı olarak da tanımlanmaktadır (Yaman vd., 2008, s. 14).

İş etüdünün; ihtiyaç duyulmayan işlerden kaçınmak, işlerin yürütülmesinde ihtiyaç duyulan faaliyetler ve stratejilerin en az maliyetli şekilde işleyişini sağlamak, en makul çalışma metotlarını personeller açısından standart bir biçime getirmek, yürütülen işlerle ilgili olarak uygun zaman ölçülerini tespit etmek, işlerin yürütülmesinde kullanılan makine ve teçhizatların elde edilen verimi en üst noktaya taşımak, kurumun her bir ferdi için çalışma şartlarını hep daha iyiye taşımak gibi amaçları mevcuttur (Doğan, 1998, s. 34-35).

2.4.6. Eğitim Faktörü

Eğitim; hem bireysel hem toplumsal olarak değişikliklere ve gelişimlere adaptasyonun en hızlı biçimde sağlanabilmesi için kullanılabilecek en önemli araçlardandır. Dolayısıyla ister toplumsal ister bir kurum açısından isterse birey açısından değerlendirme yapılacak olursa gelişimin ve ilerlemenin sağlanabilmesi için bilgilerin ve becerilerin devamlı üzerine bir şeyler katılarak geliştirilmesi gerekmektedir. Yani daha kısa özetlenecek olursa hayat boyunca hep bir eğitim süreci içinde olmak gerekmektedir (Taymaz, 2019, s. 85).

Kurumsal açıdan bir değerlendirme yapılacak olursa eğitim iki kategoriye ayrılmaktadır. Hizmet öncesi ve hizmet içi eğitim bu kategorileri oluşturmaktadır. Hizmet öncesi eğitim bireyin görev yaptığı kurumdan önceki eğitim hayatını kapsamaktadır. Hizmet içi eğitim ise bireyin görev yapmaya başladığı sektör içerisinde öğrendiklerini kapsamaktadır (Kaya ve Akçadağ, 2022, s. 195).

Eğitime farklı bir yönden bakılacak olursa çağımız dünyası için gelişmiş ülkeler incelendiği zaman bu gelişmişliklerinin ve refah seviyelerin ardındaki en büyük güçlerden birinin eğitim ve bundan doğan nitelikli iş gücü olduğu görülmektedir. İnovasyon, gelişim, değişim gibi kavramların önemli bir yer kapladığı günümüz dünyasında bu değişikliklere uyum sağlayabilmek için sürekli bir eğitim akışının

sağlanması gerektiği yadsınamaz bir gerçektir. Kalifiye çalışanların yetiştirilmesi aynı zamanda elde tutulması işletmeler açısından bu değişimleri yönetmek için önemlidir. Yetişmiş insan gücünü elde tutmak bir kurum açısından iş gücü verimliliğini daha üst noktada sağlamak anlamına gelmektedir ve bu da çeşitli konularda maliyetlerden tasarrufu getirmektedir. Aynı zamanda çalışılan sektörde rekabet gücünü artırmaktadır (Tekin ve Duran, 2018, s. 23).

Bilgi ve teknoloji çağı olan günümüz dünyasında meslekler, görüşler, bakış açısı, çalışma koşulları, çalışma teknikleri gibi pek çok noktada sürekli olarak değişiklikler meydana gelmektedir. Verimliliklerini artırarak varlıklarını sürdürmek ve gelişmek isteyen işletmeler; personellerine çalıştıkları sektör ve yaptıkları işlerle bağıntılı olarak yaşanan değişimler ve yenilikler konusunda kurum içi eğitimler düzenlemeli ve çalışanlarını hep bir adım daha öteye taşımalıdır. Bu şekilde yaşanan her bir değişime daha hızlı bir şekilde adaptasyon sağlanabilmektedir (Öztürk ve Sancak, 2007, s. 762).

Bir işletme içerisinde alana yönelik olarak düzenlenecek eğitimlerin kurum açısından; hem eski çalışanlara hem yeni göreve başlayacak olanlara yeni iş ve faaliyetleri öğretme noktasında öğrenme zamanını azaltması, başarısızlık ve hata oranlarını daha aza indirgeyeceğinden maliyetlerin düşmesini sağlaması, kurumda yeni olanların işe daha çabuk alışıp adapte olmalarını sağlaması, iş gücü devir hızını azaltması, personellerin kendilerine güvenlerini artırması, ortaya daha kaliteli bir hizmet sunulmasını sağlayacak dolayısıyla hitap edilen ve hizmet sunulan kitle üzerinde memnuniyet yaratması, personellerin çeşitli beceri ve yeteneklerinin pekişip ilerlemesini sağlayacağından zaman kayıplarının da önüne geçmesi yönünde faydası olacaktır (Gürel, 2009, s. 27-28).

2.4.7. Zaman Yönetimi Faktörü

İnsanların zamanı daha etkili ve verimli biçimde kullanabilme gereksinimleri ve istekleri zaman yönetimi kavramını önemli bir hale getirmiştir. Zaman yönetimi; zaman unsurunun dikkate alınarak bitirilmesi gereken iş ve faaliyetlerin sonuçlandırılmasına istinaden sahip olunan bütün kaynakların en etkin ve verimli biçimde kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada zaman yönetiminin amacı kişilerin ve özellikle de idarecilerin zamanlarını verimli ve etkin bir şekilde yönetebilmelerini sağlamaktır.

Zamanı etkin ve verimli yönetebilmek bir iş için belirlenen süre zarfında o sürenin her bir anını değerlendirmeyi ifade etmektedir. Günümüz dünyasında zaman yönetimi kavramı daha da önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Zaman yönetimi kavramının değeri sadece zamanın idare edilmesiyle sınırlı olmayıp insan yaşamının kıymetini de artıran bir faktördür. Zaman yönetimi demek bir nevi hem kendimizi hem yaşantımızı denetim altında tutmak demektir (Gürbüz ve Aydın, 2012, s. 11).

Farklı bir tanıma göre zaman yönetimi; zamanın en etkin şekilde değerlendirilmesini ihtiva eden, üretim süreçlerini daha kolay bir hale getiren, stres düzeyinin dengelenmesine yardımcı olan tüm faaliyetler şeklinde tanımlanmaktadır (Zampetakis vd., 2010, s. 24). Zaman yönetimi kavramında mühim olan halihazırdaki süre dahilinde ne şekilde ilerleneceğinin, sorumlu olunan işler noktasında neler yapılabileceğinin organize edilmesidir. Bu noktada esas amaç olabilecek en kısa süre içerisinde doğru işlerinin faaliyete geçirilmesidir. Zaman yönetimi bu doğrultuda yapılabilecek bir diğer tanıma göre hedeflere ulaşmak, yürütülen işlerin kontrolünü sağlamak hem yöneticiler hem personeller açısından verimlilik, kalite ve motivasyonu yükseltmek için kullanılan bir araç olarak tanımlanabilir (Öteleş, 2018, s. 14).

Etkili bir zaman yönetiminin sağlanması, bilhassa çalışma hayatı içerisinde başarının önemli anahtarlarından birisidir. Etkili zaman yönetiminin elde edilmesi için hem çalışanlar hem yöneticiler zaman tuzaklarına karşı dikkatli olmalıdır. Zaman tuzakları çeşitli birçok nedenden meydana gelebilecek zamanın verimsiz bir şekilde kullanılmasına ya da büyük zaman kayıplarına yol açabilecek unsurlar olarak ifade edilmektedir (Karatepe vd., 2020, s. 2-3). Zaman tuzakları tutarsızlık, plansız çalışma, önceliklerini etkin sınıflayamama, erteleme, yetki vermeme, reddedememe yani hayır diyememek, düzenli olmayan çalışma ortamı, verimsiz ve güncel konularla ilgisi olmayan toplantı düzenlemeleri olarak gösterilebilir (Akatay, 2003, s. 284-286).

Etkili bir zaman yönetimi uygulamanın faydaları şu şekildedir (Örücü vd., 2007, s. 15).

- Etkili bir zaman yönetimi hem yöneticiler hem personeller açısından daha sistemli bir biçimde organize olabilmeyi sağlamaktadır.
- Zamanın en etkin biçimde yönetilmesi verimliliğe ve kaliteye pozitif yönde etki etmektedir.

- Kısıtlı süre içerisinde bir işi sonuçlandırmaya çalışmak tüm çalışanlar üzerinde stres oluşmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu yüzden etkili bir zaman yönetimi bir işin daha kolay bir biçimde yürütülmesini sağladığından kişilerin kaygı ve stres oranını da düşürmektedir.
- Zamanın etkin bir biçimde yönetilmesi sonucunda gereksiz zaman kayıplarının önüne geçilebilmektedir.
- Etkin zaman yönetimi çalışanlar üzerindeki iş yükünü hafifletmekte ve daha başarılı bir şekilde faaliyetlerinin yürütülmesine fayda sağlamaktadır.
- Bu maddelere istinaden zaman yönetimi kavramına hem ast hem üst kadroların gerekli özeni göstermelerinin ve zamanı etkin kullanmayı benimseyerek işlerini yürütmelerinin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki edeceği yorumu yapılabilir.

Zaman yönetimi kavramına hem ast hem üst kadroların gerekli özeni göstermelerinin ve işlerin yürütülmesinde zamanın etkin kullanımının benimsenmesinin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki edeceği söylenebilir.

2.5. Psiko-Sosyal Faktörler

2.5.1. İletişim Faktörü

İş gücü verimliliği noktasında bir değerlendirme yaparken üzerinde durulması gereken faktörlerden biri de personellerin bilgi gereksinimlerini karşılayacak, onların motivasyonunu sağlayacak bir iletişim ögesinin varlığıdır (Tiyek ve Sarıyıldız, 2018, s. 53). Bir kurumda devam eden yaşamsal süreç, bireyler arası iletişimden meydana gelmektedir. Her ferdin kendine ait bir duygu düşünce dünyası mevcuttur ve bu iş yerindeki dünyasını etkilemektedir. Her bir birey çevresindeki diğer insanlarla işleri, görevleri, problemleri gibi farklı konularda etkileşime geçer. Bu durumda da her bir birey için çalışma alanındaki bireysel ilişkiler o kişinin ayrılmaz bir bütünü haline gelmektedir (Sürgevil, 2006, s. 76-77).

İletişim kavramına ait bazı tanımlar aşağıdaki gibidir:

İletişim; bir kurum ve kuruluş için değerlendirildiğinde o kurumun işleyişinin sağlanması, hedeflenen amaçlara varılması için o kurum ya da kuruluşu oluşturan

departmanlar ile çevre arasında ihtiyaç duyulan ilişkilerin kurulmasına yardımcı olan bir süreci ifade etmektedir (Eroğlu ve Sunel, 2006, s. 180).

En komplike olmayan tanımıyla haberleşmek anlamını taşıyan iletişim bundan çok daha fazlası olarak bireyler arası anlaşma, konuşma, etkileşime geçme gibi pek çok farklı kelimeyle de bağdaştırılmaktadır. Bu doğrultuda iletişim daha genel bir tanımıyla duyguların, düşüncelerin, tavır ve tutumların bireylerden bireylere çeşitli kanallarla aktarılma sürecini ifade etmektedir (Karadağ, 2020, s. 42).

Farklı bir tanıma göre iletişim; duygu, düşünce, fikir, ihtiyaç ve maksatların bireyler arası karşılıklı iletılme süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda düşünüldüğünde de iletişim kurmak nefes almak kadar zaruridir. Bir bireyin hayatı boyunca iletişimin varlığının bulunmadığı bir nokta bulunmamaktadır. Dolayısıyla her birey için geçerlidir ki etkili bir iletişim sağlamak kişilerin aile, ev, okul, sosyal hayat ve çalışma hayatlarında karşılarına çıkan problemleri daha kolay çözmelerinde ve insanlar arası iletişimlerini daha sağlıklı biçimde sürdürmelerinde yardımcı olmaktadır (Çetin vd., 2016, s. 425).

Bir başka tanıma göre ise iletişim; bir toplum içerisindeki duygular, düşünceler, davranışlar, sahip olunan bilgiler gibi kavramların alışverişı şeklinde tanımlanmaktadır. Bir toplum içerisindeki tüm paylaşımlar bu alışveriş aracılığıyla sağlanmaktadır. Yapılan bu tanıma ek olarak yanlış ya da eksik şekilde gerçekleştirilmesi de iletişim sürecini sekteye uğratabilir (Güçlü, 2017, s. 858). Dolayısıyla iletişim süreçlerinin en doğru, anlaşılır ve net bir biçimde yürütülmesi hem toplum açısından hem toplum içerisinde oluşturulmuş çeşitli birimler açısından çok büyük bir öneme sahiptir.

Toplum içerisinde oluşturulmuş birimlerden olan kurum ya da kuruluşlar açısından iletişimi değerlendirecek olursak; içerisinde personeller ve idareciler arasında tertipli biçimde devam eden iyi ve sağlıklı bir ilişkinin sağlanmasında iletişimin rolü büyüktür. İletişimde yaşanabilecek problemler iş gücü verimliliği konusunda çalışanların performansını düşürücü nitelikte olabilmektedir. Her bir personelin yürüteceği iş ve görevleri en şeffaf ve anlaşılır biçimde algılaması ve personeller arası iş akışının belirli bir koordinasyon içinde sağlanması için karşılıklı iletişimin en iyi biçimde sağlanması gerekmektedir (Uçar ve Kızılaslan, 2017, s. 182). Yani bu noktada iletişimin amacına ulaşmasının yolu sıradan bir iletişim kurmaktan

değil etkili bir iletişim kurmaktan geçmektedir. Etkili iletişimde esas olan tarafların birbirlerine iletmek istedikleri şeyi doğru bir şekilde anlamlandırabilmesidir. Etkili iletişim karşılıklı olarak doğru anlamlandırma sonucunda gerçekleşecektir (Larbi-Apau ve Moseley, 2009, s. 7).

Etkili bir iletişimin kurumlar açısından; idarecilere karar alınması gereken bir konu üzerinde gereksinim duyulan bilgi ve haberlere sahip olma olanağı tanınması, idarecilerin almış oldukları bu kararların personellere iletilmesini ve iletilen bilgiler doğrultusunda faaliyete geçirilmesini kolaylaştırması, etkili bir iletişimin olması personellerin kurumsal aidiyet duygularını artırmada da yardımcı olması, iletişim aidiyet, motivasyon gibi duyguları artırıcı nitelikte olması, personeller ve idareciler arasındaki paylaşım durumunu yükseltmesi, etkili ve açık bir iletişim iş yerinde meydana gelebilecek anlaşmazlıkları azaltıcı nitelikte olması, kurumda iş birliği kültürünü artırması, yaşanabilecek değişimlere karşı güven duygusunu artıracaktır bu da değişiklik süreçlerinin daha ivedi ve daha az sancılı şekilde devam etmesini sağlaması, hata oranlarının asgari seviyeye inmesinde yardımcı görev görmesi, yapılan planlar daha etkin yürütülmekle beraber karlılığın artışına katkı da bulunması gibi faydaları bulunmaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004, s. 3-4).

2.5.2.Çatışma ve Stres Yönetimi Faktörü

İş gücü verimliliğine etki eden faktörlerde biri de çatışma ve stres yönetimidir. İlk olarak çatışma küresel bir mefhum olmakla beraber tüm canlılar arasında kaçınılmaz ve yaşanması büyük olasılıkla muhtemel bir durumdur. Çatışmanın içerisinde bir zıtlık söz konusudur. Bu noktada çatışma; bir kesimin zıtlaştığı diğer kesime kendi taleplerini dikte etmelerine karşı ortaya çıkan uyumsuzluklar olarak ifade edilebilmektedir (Dubrin, 1981, s. 330). Robbins çatışmayı karşılıklı olarak yaşanan çekişmeler, her türlü olumlu olmayan karşılıklı münasebetler şeklinde tanımlamıştır (Robbins, 2001, s. 21).

Bir işletme üzerinden örneklendirecek olursak çatışmaya neden olabilecek bazı faktörler şu şekilde sıralanabilir (Temel, 2017, s. 33-36):

- İş ve görev tanımlamalarının yapılması konusundaki zafiyetler,
- Statüsel farklılıklar,
- Takım ruhunun yakalanamaması,
- Personellerin kararlara katılım gösterme hakkının tanınmaması,

- İletişim konusundaki kopukluklar ve yetersizlikler,
- Ödüllendirme sistemlerinin doğru biçimde uygulanmaması,
- Terfilerin adil biçimde gerçekleştirilmemesi,
- Ortak hedef birliğinin olmaması,
- Değerlerin uyuşmaması,
- Kişisel farklılıklardır.

Çatışma genel olarak olumsuz düşünceleri çağrıştıran bir kavram olarak değerlendirilmektedir. Fakat çatışmayı tam olarak olumsuz olarak ele almak yapılan araştırmalara göre çok doğru bir bakış açısı olarak değerlendirilmemektedir. Dozunda bir çatışmanın çeşitli faydaları da olabilmektedir. Özellikle modern yönetim anlayışına göre çatışma işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri açısından yeterli bir düzeyde var olmalıdır. Çatışmayı fırsata çevirebilmek içinde çatışma yönetiminin en etkin biçimde uygulanması gerekmektedir (Koçak ve Aktaş, 2019, s. 132-133).

Çatışma yönetimi; yaşanan çeşitli uyuşmazlıkları çözebilmek adına yürütülen faaliyetler dizisi olarak tanımlanmaktadır (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 221). Bu noktada çatışma yönetiminin en iyi şekilde uygulanması yönetimlerin görevleri arasında yer almaktadır. Çatışma yönetimi; personellerin yürütülen iş ve faaliyetlerin nasıl ve ne şekilde yürütüleceğini öğrenmesi, işletmenin etkililiğinin ve verimliliğinin artırılması, personellerin verimliliğinin artırılması doğrultusunda işlevsel neticelerin en üst noktaya çıkarılabilmesi amacıyla etkili yöntemlerin tespitinin yapılarak planlanması ve faaliyete geçirilmesi gibi süreçleri kapsamaktadır (Özdemir, 2018, s. 95).

Çatışma ve çatışma yönetiminin bazı faydaları şu şekildedir (Kılınç vd., 2018, s. 37):

- Çatışma yönetimiyle kurum içinde kişiler arasında yaşanan uyuşmazlıkların daha karmaşık bir hal almadan çözümlenmesi gerçekleştirilmiş olur.
- Kurum içinde meydana gelen çatışmalar etkin şekilde idare edilebilirse o kurumun güçsüz yanları daha net tespit edilerek bu doğrultuda stratejiler geliştirilebilir ve eksiklikler daha kısa zamanda kapatılabilir.
- Çatışmalar kurumdaki güçsüz ve etkin olmayan liderlerin daha net görülmesine olanak tanımaktadır. Böylece bu doğrultuda da yenilikler gerçekleştirilebilir.

- Çatışma yönetimi iyi bir biçimde uygulandığında kişiler arası ilişkileri de geliştirmektedir.

Gerçekleşen çatışmaların etki ettiği bir konu da stres konusudur. Stres günümüz dünyasında gündelik yaşamın gerçeklerinden biridir. Çatışmalarda stres düzeyini yükseltebilecek faktörlerden biridir ve bağıntıları bu noktada başlamaktadır. Bu yüzden etkili bir çatışma yönetiminin olduğu yerde etkili bir stres yönetiminin olması da önemli ve gereklidir.

Stres, bir insanı hem fiziken hem de ruhen etkileyebilecek ve buna ek olarak kişilerin gündelik davranışlarına ortaya çıkan düzeyine göre pozitif ya da negatif yönde etki edebilecek bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Stres oluşturabilecek durumlara her insan aynı tepkiye verememektedir ya da aynı stres faktörü her insanı aynı oranda etkilememektedir. Kişiler durumlara farklı farklı tepkiler verebilmektedir (Kaba, 2019, s. 64-65). Fakat durum böyle olsa da her insan az ya da çok stres faktöründen bir pay almaktadır. Stres doğru kontrol edildiği durumlarda insana direnç gücü de verebilen bir araç olabilmektedir ve doğru bir stres yönlendirmesi belirlenen amaçlara ulaşılabilmesi noktasında da yüreklendirici olmaktadır. Doğru kontrol edilemeyen bir stres ise çeşitli hastalıklara, çeşitli verimsizliklere neden olabilmektedir. Bu noktada öncelikli olarak bireyler stresle baş etmenin yollarını kendi içlerinde halletmelidirler (Taçgın vd., 2020, s. 163).

Çalışma hayatı bakımından stresi değerlendirecek olursak bir kurum içerisindeki mevcut stres düzeyi personellerin yetenek ve becerilerine, işlerini yapma isteklerine yardım eden bir enerjiyi meydana getiriyorsa bu pozitif stres olarak değerlendirilmektedir. Fakat o kurum içerisinde kişiler üzerinde baskı oluşturan ve bu nedenden dolayı kontrol altına alınması gereken bir stres durumu mevcut ise bu da negatif stres olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada yönetim tarafından alınması gereken önlem bu stres düzeyinin zararlı olmayan bir düzeye çekilmesi olacaktır (Hiçyılmaz, 2020, s. 672).

Günümüz dünyasında hızla artış gösteren yoğun iş akışları, yüksek beklentiler, kalite algısının çok daha kapsamlı bir hale gelmesi, hizmet alıcıların istek ve beklentilerinin daha yüksek bir seviyeye erişmesi gibi farklı nedenler strese neden olan bazı etmenler arasında yer almaktadır (Durna vd., 2022, s. 2). Stres faktörünün kontrol

altına alınabilmesi için bir kurum içerisinde yöneticilerin stres yönetimini sağlamak için atabileceği bazı adımlar şu şekildedir (Köse, 2013, s. 43):

- Etkili ve aynı zamanda anlaşılır bir iletişim dilinin inşa edilmesi,
- Personeller ve üstler arasında aynı zamanda personellerin kendi aralarında da iyi ilişkiler geliştirilmesinin sağlanması,
- Yoğun iş temposunun meydana geldiği dönemlerde karşılıklı fikir alışverişlerine yer verilmesi,
- Personellerin de kararlara katılımının sağlanması,
- Personellerin işlerini sevebilecekleri ve kuruma aidiyet hissedebilecekleri bir iş ortamının sağlanması,
- Personelleri etkileyen stres kaynaklarının tespitinin sağlanması ve personellerin bu stres kaynaklarıyla mücadele edebilecekleri yönünde cesaretlendirilmesidir.

Bu maddelere ek olarak maddelerin son cümlesinden de anlaşılacağı üzere stres yönetimi sadece kurum ve kuruluşların yönetim birimleri tarafından yürütülmesi gereken bir süreç değildir. Aynı zamanda bireyler kişisel olarak stres yönetimini gerçekleştirmelidirler. Çünkü stres sadece iş hayatından kaynaklanan bir konu değildir. Bu yüzden her birey stresle başa çıkmayı az veya çok bilmelidir. Bu noktada kişisel olarak stresle başa çıkabilmenin bazı yolları egzersiz yapmak, dengeli öğünler ve beslenme programına uymak, stresle başa çıkmayı iyi bilen insanların idol almak, empati kurma becerilerinin geliştirilmeye çalışmak, gerektiği noktalarda uzman bir kişiden danışmanlık almak, yaşanan problemlerin gözde çok fazla büyütülmemesine özen göstermek ve çeşitli hobiler edinmek şeklinde özetlenebilir (Özmete ve Tahhtacı, 2020, s. 14).

2.5.3.Motivasyon Faktörü

Motivasyon; tavır ve tutumların belli bir hedef nokta doğrultusunda gerekli adımların atılması, sürdürülmesi ve yönetilmesine etki eden içsel bir gücü ifade etmektedir (Korkmazer, 2020, s.503). Bir kişi bir şeyi gerçekleştirmeyi hedef edindiğinde ve bunu gerçekleştirmeye gereksinim duyduğunda harekete geçmektedir. Harekete geçip attığı adımlar doğrultusunda hedeflediği amaca ulaşması sonucunda kişide bir tatmin duygusu meydana gelir ulaşamaması sonucunda ise bir tatminsizlik

oluşur. Yapılan çalışmalarda göstermiştir ki bu tatminsizlik iş hayatı açısından değerlendirildiğinde de iş gücü verimliliğine olumsuz etkide bulunur (Üstün ve Taş, 2022, s.257).

Bir diğer tanıma göre ise motivasyon; bireysel istekler ve hedeflerin doğrultusunda koordine olarak karar almak suretiyle eyleme geçmeyi ifade etmektedir (Buchanan ve Huczynski, 1991, s. 64). Bu noktada öncelikli olarak amaçların doğru şekilde belirlenmesi motivasyonun yakalanabilmesinin en mühim kaynaklarından biridir. Amaçlarına erişen bireyler, takımlar kendilerini gerçekleştirebilmiş olmanın hissiyle bir tatmin duygusunu tadacaklarından motivasyon seviyelerin artışı da aynı oranda gözlemlenecektir. Bu da verim hızlarını artıracaktır. Bu minvalde amaçlar en gerçekçi ve doğru biçimde belirlenmeli ve gerekli motivasyon kaynakları elde edilmelidir (Kırçıçek ve Aytar, 2021, s. 496).

Farklı bir tanıma göre ise motivasyon; kişinin tavırlarını yüksek oranda etkileyebilme gücüne sahip olan, kişileri yönlendiren ve harekete geçmelerini sağlayabilen bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2020, s. 28). Bu doğrultuda motivasyon kişilerin bazı hedefleri gerçekleştirmeye karşı içlerinde duydukları bir güdüyle başlamaktadır. Sonrasında bu kişilerde o güdüyü hayata geçirme isteği uyanmaktadır ve kişi bu şekilde harekete geçmektedir. Harekete geçen bireyler amaçlarına ulaştıkça ihtiyaçlarını karşılıyor olmanın verdiği doyum hissiyle daha verimli bir performans ortaya koymaya başlamaktadırlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013, s. 99-100).

Bir işletmede tam tersi olarak bir personel üzerinde oluşabilecek motivasyon bozukluğu ise hem o bireyin çalışma arkadaşlarını hem işletmedeki genel motivasyonu olumsuz yönde etkileyecektir ve bu da iş gücü verimliliğini azaltacaktır. Bu doğrultuda bir kurumda personeller üzerinde motivasyonun yakalanabilmesi için yerine getirilen görevlerin onaylanıp takdir görmesi, gerektiğinde çeşitli ödüllerle mükafatlandırılması, gerektiği durumlarda astlar ve üstler arasında yatay bir iletişimin sağlanması, daha güncel disiplin metotlarının kullanılması gibi yöntemler uygulanmalıdır. Motivasyon faktörünün diğer bir yüzü de kişilerin işlerini sevgi ve içtenlikle yapması, mesleki beceri ve yeterliliğin olması gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurların varlığı

motivasyonda pozitif yönde etki edecek bu da doğrudan iş gücü verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir (Karakaya ve Alper Ay, 2007, s. 57).

İdari birimler açısından düşündüğümüz zaman motivasyonun bir işletmede sağlanabilmesi için yöneticilere bu noktada büyük bir sorumluluk düştüğünü görülmektedir. Yapılan çalışmalar tarandığı zaman motivasyon ve bunun doğrultusunda verimlilik seviyesinin yüksek olduğu işletmelerde güçlü ve başarılı bir yönetim tarzının olduğu yadsınamaz gerçekler arasındadır. Bu yönetim tarzının içindeki önemli amaçlardan biri de personellerin işletmelerine ve yaptıkları işe aidiyet hissetmelerinin sağlanmasıdır. Bu noktada idareciler açısından en zor olan kısım farklı farklı ihtiyaçları ve karakterleri olan insanların topyekûn bir şekilde işletmenin amaçları doğrultusunda aynı hedefe yönlendirilmelerinin gerçekleştirilmesidir. Yöneticiler personellerinin ihtiyaçlarına karşı cevapsız kalmamalı, motive olmaları için gerekli koşulları sağlamalı ve bu şekilde iş gücü verimliliğini yakalamalıdır (Ünlüönen vd., 2007, s. 10-11)

2.5.4.İş Tatmini Faktörü

Tatmin kavramından ilk kez 13. yy.da bahsedilmeye başlandığı ve bu kavramın Latince dilinde yeterli olmak anlamını taşıyan satış sözcüğünden türetildiği bilinmektedir. Tatmin kavramı hem bir süreç hem bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. Süreç noktasında tatmin kavramının ne şekilde ortaya çıktığı üzerinde durulmaktadır. Sonuç noktasında değerlendirildiğinde ise itici bazı olumlu durumlar neticesinde ortaya çıkan bir sonuç olduğu üzerinde durulmaktadır (Naktiyok, 2002, s. 168).

İş tatmini ise kişilerin erişmeyi istedikleri hedefler doğrultusunda ya da bulundukları yerden duydukları memnuniyet oranında belli bir doyum noktasına erişmeleri olarak ifade edilmektedir (Halsey, 1988, s. 884). Zhu (2012, s. 295) ise personellerin yaptıkları işe karşı pozitif hisler beslemesi ve bunun doğrultusunda davranışlar sergilemesi olarak tanımlamıştır.

Farklı bir tanıma göre ise iş tatmini; bir iş veya durumla alakalı olarak bir kişinin hissettiği pozitif duyguların oranı olarak tanımlanmıştır (Adams ve Bond, 2000, s. 538). Çalıştıkları ortamda iş tatmin düzeyini yeterli düzeyde yakalamış olan bireyler buna ek olarak aile, sosyal hayat gibi farklı yaşam alanlarında da daha pozitif tutumlar

sergilerler ve bu sayede psikolojik açıdan da toplum için daha sağlıklı bireylere dönüşürler (Çınar ve Gündoğdu, 2019, s. 235).

Bir farklı tanıma göre ise iş tatmini; bir kurumda personeller tarafından memnuniyet düzeyine bağlı olarak olumlu olarak ortaya konan davranış biçimidir. Yani personellerin çalışma hayatında yaşadıkları deneyimler neticesinde meydana gelen pozitif duygu durumudur. Yapılan bu tanımlamalardan hareketle en özet şekilde iş tatmini bir bireyin işini yaparken duyduğu mutluluk düzeyi olarak ifade edilebilir (Karakaya ve Sancı, 2017, s. 3).

İş tatminine etki edebilecek bazı faktörler; maaşlar, primler, görev yapılan statü, iş yerindeki iletişim biçimi, iş yerinde sunulan fırsatlar, terfi imkanları, yeterli hissedebilmek, fark edilebilir olmak şeklinde özetlenebilir. Personellerin görev yaptıkları iş yerlerinden ve yaptıkları işten memnun olması güven ve aidiyet duyguların artmasına, pozitif düşünceler geliştirmelerine daha özgüvenli olmalarına yardımcı olmakla beraber kurum içerisindeki tüm tavır ve tutumları olumlu yönde etkileyeceğinden iş gören verimliliğini de artırması beklenmektedir (Çolakoğlu ve Saraydaroglu, 2021, s. 213).

2.6. Diğer Faktörler

2.6.1. Yapısal Düzenlemeler Faktörü

İş gücü verimliliğini etkileyen bir diğer faktör çalışma ve iş yaşamına yönelik olarak belirlenen yapısal düzenlemelerdir. Personeller ve iş verenlerin imzalamış oldukları iş sözleşmeleri ve iş hukukunda bu sözleşmelere uyulmaması halinde çeşitli yaptırımların uygulanacağı esas iş gören açısından büyük bir güvence olmakla beraber verimliliklerine etki edecek bir unsurdur (Ödemiş, 2020, s. 42).

2.6.2. Yönetime Katılım

Yönetime katılım; işletme boyutunda değerlendirecek olursak personellerin çalışma yaşamlarını devam ettirdikleri iş yerlerinde kurumlarını, bireysel olarak kendilerini ve işlerini alakadar eden durumlar olduğunda söz hakkına sahip olmalarını ifade etmektedir (Güven, 2001, s. 259). Bu noktada ister bireysel ister takım biçiminde olsun katılımın olduğu yerde demokratik bir yapılanmanın olduğu neticesine varılmaktadır. Ek olarak mevcut çıkmış olan ya da ilerleyen süreçlerde yaşanabilecek

olan problemlerin çözölüp düzeltilmesi için de katılımcı stratejiler doğrultusunda inovatif politikalar gerçekleştirilip problemlerin bu şekilde giderildiği durumlarda katılımcı bir yapı da oluşturulmuş olacaktır (Gökalp, 2021, s. 331). Toplumda bu katılımcı yönetimlerin sağlanması için devlet desteğinin gerekliliği de çok önemli bir unsurdur. Devlet bireylerin çalıştıkları iş yerlerinde baskıya maruz kalmamaları noktasında destekleyici olarak çalışma hayatına yönelik politikalar geliştirmelidir. İş yerleri de yönetim anlayışlarını bu politikalar çerçevesinde geliştirmelidir. Yönetime katılabilen, var olduğunu hissedebilen personellerde işlerini, kurumlarını daha çok içselleştireceklerinden daha verimli çalışmaları noktasında pozitif yönde artışlar olması beklenmektedir.

2.6.3. Hükümet ve Altyapı Faktörü

İş gücü verimliliğine etki eden bir faktörde hükümet ve alt yapıdır. Altyapı konusunda yapılan yatırımlar üretim verimlilik gibi konuları etkilemektedir. Kamu yatırımlarının her biri genel olarak topluma büyük ölçüde etki etmektedir. Hastaneler, çeşitli tesisler, caddeler vb. önemli kamu yatırımlarından bazılarıdır. Altyapı hizmetlerinin gelişmiş ve kaliteli olması özellikle KOBİ'ler üzerinde üretim maliyetlerini asgari düzeylere indirmekte dolayısıyla karlılık ve verimliliği artırmaktadır. Bu durumda o iş yerinde çalışan personellerin verimliliğine pozitif yönde etki etmektedir (Gökırmak, 2019, s. 91).

Altyapı kavramına bir açıklama getirilecek olursa; kültür, sanat, eğitim, ekonomi, ulaşım gibi farklı alanlarda yapılan faaliyetler ve bu faaliyetlere harcanan sermaye olarak tanımlanabilmektedir. Bu noktada yatırımlarda verimlilik ve etkinlik sağlanabilmesi adına devamlılığı esas alan bir planlama, yatırımların yapılacağı alanlarda etkin bir dağılım ve yürütülecek alt yapı faaliyetlerinin vaktinde yapılmasına ek olarak ayrılan sermayenin en etkili ve doğru biçimde kullanılması önemlidir (Batırel, 2017, s. 3). Bir ülke alt yapı yatırımlarının en büyük gücünü de devlet oluşturmaktadır. Faaliyetlerin yürütülmesi ve gerçekleştirilebilmesi için devlet desteği çok önem arz etmektedir ve bu faaliyetlerinin yürütülmesini de devlet adına hükümetler yürütmektedir.

2.6.4. Ülke Ekonomisi Faktörü

Ekonomide maliyetler açısından yaşanabilecek kayıpların asgari seviyeye indirilerek azami düzeyde çıktıya erişebilmek her ülkenin hedefleri arasındadır. Bu sebeple kaynakların çok ya da kıt olması bir ülkenin artısı ya da eksisi olabilmektedir. Kıt kaynakların en iyi şekilde değerlendirilerek daha üst düzey fayda sağlanabilmesi de o ülkenin politikalarıyla alakalıdır. Buna ek olarak belirli bir teknoloji seviyesine çıkmış ve belli bir hazine gücüne sahip olan ve bu seviyenin altına düşmeyen ülkelerde iş gücü, sermaye vs. gibi çeşitli üretim kaynaklarından daha üst düzeyde yararlanılabilmektedir. Bu durumda verimlilik olarak ifade edilmektedir (Yenisu, 2019, s. 36).

2.7. Literatür Taraması

İş gücü verimliliği konusunda yapılan bazı ulusal ve uluslararası çalışmalara aşağıda yer verilmiştir:

Tablo 2. 1: İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler Hakkında Literatür Taraması

Çalışmacı ve Çalışma Adı	Ülke/Şehir/Yıl	Sonuçlar ve Tez Çalışmasının Literatürle İlişkisi
Yılmaz, Y. , İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bütüncül Bir Yaklaşım	İstanbul/2019	Yılmaz, Y.'nin çalışmasında ekonomik, yönetsel, psiko-sosyal, fiziki ve diğer faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmanın sonuçlar noktasındaki benzerliği: ekonomik faktörlerin, yönetsel faktörlerin, psiko-sosyal faktörlerin ve fiziki faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır.
Bayraktar, A., İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Erzurum Devlet Hastanelerinde Çalışan Doktorlar Üzerine Bir Uygulama	Erzurum/2017	İş gücü verimliliğine etki eden faktörler bu çalışmada; fiziksel, kurumsal, ekonomik ve psiko-sosyal faktörler olarak ayrılmış olup her bir faktörün iş gücü verimliliğe etkisinin olduğu tespit edilmiş olup aralarında en çok fiziksel faktörlerin en az kurumsal faktörlerin etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Tez çalışmasıyla olan benzerliği ise şu şekildedir: fiziksel, ekonomik, psiko-sosyal faktörler iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki etmektedir.
Kahraman, T., Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi	İstanbul/2009	İş gücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel ve örgütsel faktörler olarak ayrılmış ve iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği yönünde sonuca varılmıştır. Bu çalışmanın benzerlik yönü şu şekildedir: bu çalışmada da kişisel faktörler iş gücü verimliliğine anlamlı yönde etki etmektedir.
Ilmakunnas, P. ve Maliranta, M., Techonology, Labaour Characteristics and Wage Productivity Gaps	Finlandiya/2005	Eğitim seviyesinin verimliliğe olumlu yönde etki ettiği, yaş kriterinin kıdem dolayısıyla ücretin artmasına sebep olması, ücretin verimliliğe olumlu yönde etki ettiği gibi sonuçlara varılmıştır. Bu çalışmanın benzerlik yönü şu şekildedir: eğitim seviyesi noktasında iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği görülmektedir.
Karaduman, Ç. ve Tiryaki, A., Macroeconomic Determinants of Techonology Diffusion: Productivity Approach for Selected Emerging Markets	OECD üyesi ve gelişmekte olan 9 ülke ele alınmıştır./2018	Teknoloji yatırımlarının verimliliğe olumlu yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Çalışma teknolojinin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki etmesi yönüyle benzerdir.
Ataşalar, Z.M., İşgücü Verimliliği ve İşgücü Verimliliğini Etkileyen Değişkenlerin Ekonomik Büyümeye Etkisi	Kastamonu/2020	İşgücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel ve kurumsal olarak ayrılmıştır. Ölçülmek istenen sonuçta işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin iş gücü verimliliğini artırdığı bununda ekonomik büyümeyi pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu çalışma ile olan benzerlik yönü şu şekildedir: yapılan bu çalışmada da kişisel faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 2.1. İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler Hakkında Literatür Taraması
(Devamı)

Özkoç, Ö., Hastanelerde İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İş Gücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma	İstanbul/ 2005	Bu çalışmada iş gücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel faktörler, organizasyonel faktörler, ergonomi ve diğer faktörler şeklinde ayrılmıştır ve bu faktörlerin anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Tezin bu çalışma ile olan benzerliği şu şekildedir: Kişisel faktörler, organizasyonel yani yönetsel faktörler ve fiziksel faktörlerin bir alt boyutu olarak alınan ergonomi iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki etmektedir.
Bahrami, M., Bankalarda İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma (Türkiye- İran Özel Banka Örneği)	Ankara/ 2017	Bahrami'nin çalışmasında iş gücü verimliliğine etki eden faktörler yönetim ve eğitim faktörleri, teknolojik ve çevresel faktörler, kültürel faktörler, kişisel ve motivasyon faktörleri, sosyal ve ruhsal faktörler (örgüt kültürü) şeklinde ayrılmıştır. Bu faktörlerden toplumsal faktörlerin, kişisel faktörlerin, yönetsel faktörlerin, çevresel faktörlerin ve kültürel faktörlerin iş gücü verimliliğine etki ettiği sonucuna varılmıştır. Tez çalışmasının benzerlik yönü ise yapılan bu araştırmada da kişisel ve yönetsel faktörlerin iş gücü verimliliğine anlamlı yönde etki etmesidir.
Keller, W., Do Trade Patterns and Technology Flows Affect Productivity Growth	G-7 Ülkeleri ve İsveç/ 2000	Bu çalışmada teknolojinin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Yazılan bu tez ile benzerlik yönü ise şu şekildedir: Teknoloji, yönetsel faktörlerin alt boyutlarından biri olarak belirlenmiştir ve hipotez testlerinin analizi sonucunda iş gücü verimliliğine anlamlı yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır.
İşık, İ., Productivity, Technology and Efficiency of De Novo Banks: A Counter Evidence from Turkey	Türkiye/ 2008	Bu çalışmada teknolojiyi daha çok kullanan bankaların daha verimli olduğu sonucuna varılmıştır. Tez çalışmasıyla olan benzerlik yönü ise teknoloji faktörünün iş gücü verimliliği üzerinde pozitif etkiye sahip olmasıdır.
CORTESE, C.G.B.A., Job Satisfaction of İtalian Nurses: An Exploratory Study	İtalya/2007	Bu çalışmada hemşirelerin iş tatminleri üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Çalışma sonucunda iş tatmininin sağlanması için çeşitli teknikler geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Sonuçların benzerlik yönü ise şu şekildedir: Psiko-sosyal faktörlerin alt faktörlerinden biri olan iş tatmini iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı etkiye sahiptir.
Ulutaş, K., Belediyelerde Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi: Gebze Belediyesi Örneği	G-7 Ülkeleri ve İsveç/ 2000	Bu çalışmada hizmet içi eğitimlerin iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Tez çalışmasıyla benzerlik gösteren yanı ise şu şekildedir: Yönetsel faktörlerin alt boyutlarından olan kurum içinde eğitimler verilmesinin iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı etkisinin bulunmasıdır.

Tablo 2.1. İş Gücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler Hakkında Literatür Taraması
(Devamı)

Kurt, L., İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlemesi-Ordu kütüphanesinde Bir Uygulama	Ankara/ 2012	Kurt çalışmasında işgücü verimliliğine etki eden faktörleri ergonomik faktörler, psikolojik ve sosyolojik faktörler, organizasyonel ve yönetsel faktörler, ekonomik faktörler olarak ayırmıştır. Bu faktörler doğrultusunda alt başlıklarda yer alan iş tatmini, ücret, terfi, iş stresi, iletişim algısı faktörlerinin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Sonuçların bu çalışmayla benzerlik yönü ise ekonomik faktörler boyutunda yer alan ücret faktörünün ve psiko-sosyal faktörler başlığında yer alan iş stresi, iletişim faktörlerinin de kabul görmüş olmasıdır.
---	--------------	---

Literatür incelendiğinde iş gücü verimliliğine etki eden faktörler üzerinde çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Çalışmalarda iş gücü verimliliğine etki eden faktörler çeşitli başlıklara ayrılmıştır. Yapılan bu çalışmada se literatür genel olarak taranmış iş gücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler şeklinde kategorize edilmiştir. Bu yönüyle daha kapsayıcı olacağı göz önünde bulundurularak diğer çalışmalardan farklı olduğu düşünülmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, evreni, sınırlılıkları, varsayımları, veri toplama araçları, model ve hipotezleri ele alınmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Verimlilik kavramı geçmişten günümüze önemini artırarak üzerinde durulan bir kavram olmuştur. Verimliliğe etki eden en önemli faktörlerden biri olan iş gücü faktörü ise önemli bir boyutu oluşturmaktadır. İş gücü verimliliğinin; bir kurum ya da kuruluşun belirlenen hedeflere ulaşabilmesi, kar edebilmesi, varlığını sürdürebilmesi, rekabet edebilmesi için önemli olduğu düşünülmektedir. Bu sebeple çalışanlardan elde edilebilecek en üst düzeyde verimin alınabilmesi için gerekli adımların analiz edilip uygulamaya konması büyük önem taşımaktadır.

Hizmet üreten diğer sektörlerde iş gücü verimliliğinin ölçülmesine oranla sağlık sektöründe iş gücü verimliliğinin ölçülmesinin daha zor olduğu söylenebilir. Sağlık sektörü bazında değerlendirme yapıldığında girdi kısmını hastalar oluştururken çıktı kısmını hastaların aldıkları kaliteli hizmet ve memnuniyet kısmı oluşturmaktadır. Bu noktada iş gücü verimliliği önemini ortaya koymaktadır. Her bir kurumun iş gücü verimliliklerini sağlamaları toplama yayıldığında ulusal olarak iş gücü verimliliğinin artmış olması anlamını taşıdığından genel olarak toplum üzerinde olumlu etkiler yaratabileceği ve yaşam kalitesini artırabileceği düşünülmektedir.

Yapılan bu çalışmada iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin çalışanların verimliliği üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. İşletmelerin iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesine

yönelik olarak yapılan bu çalışmanın, yöneticilerin iş gücü verimliliğini artırmaya yönelik yapacakları planlamalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmanın kapsamını Erzincan ilinde sağlık sektöründe hizmet sunan Erzincan Binali Yıldırım Mengücek Gazi ve Araştırma Hastanesi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında hazırlanan anket formu memur, hekim, hemşire, laboratuvar personeli, sağlık teknisyeni, eczacı ve ATT (Acil Tıp Teknisyeni) üzerinde uygulanmıştır. Hastanenin özlük biriminden alınan bilgiye göre Nisan 2022 tarihi itibarıyla anket formu için katılımcı olabilecek gruplar kapsamında hastanede 1236 kişinin çalıştığı belirlenmiştir. Araştırmada herhangi bir örneklem yöntemi kullanılmamıştır. Araştırmanın ana kütlelerini oluşturan 1236 çalışanın tamamına ulaşılmaya çalışılmış, ulaşılan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 334 çalışandan anketler toplanmıştır. Rastgele işaretlendiği ve eksik bırakıldığı tespit edilen anketler elenmiş ve geriye kalan 301 anket formu analizlere dahil edilmiştir.

Araştırmanın sınırlılıkları şu şekildedir: Araştırmanın kısıtlarından ilki araştırmanın amaçları doğrultusunda araştırmaya sadece Erzincan Binali Yıldırım Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan ve hekim, hemşire, memur, laboratuvar teknisyeni, sağlık teknisyeni, eczacı, acil tıp teknisyeni ve ATT personeli şeklinde kategorize edilen sağlık çalışanlarının araştırmaya dahil edilmiş olmasıdır. Destek personelleri (temizlikçi, güvenlik vs.) kapsam dışı bırakılmıştır. İkinci kısıt sadece bir kamu hastanesinin seçilmiş olmasıdır. Son kısıt ise çalışmanın sadece Erzincan ilindeki bir kamu hastanesinin seçilmiş olmasıdır.

3.1.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Yöntemi

Araştırma kapsamında elde edilen veriler yüz yüze anket tekniği kullanılarak Nisan-Ağustos 2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma sürecinde hazırlanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Veri toplama aracının birinci bölümünde işgücü verimliliği üzerinde etkili olan faktörleri değerlendirmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan ve güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan “İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler Ölçeği” yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1:Kesinlikle katılmıyorum, 5:Kesinlikle katılıyorum) 62 madde ve 6 boyut (kişisel, ekonomik, fiziki, yönetimsel, psiko-sosyal, diğer) bulunmaktadır.

Veri toplama aracının ikinci bölümünde işgücü verimliliğini değerlendirmek amacıyla “İşgücü Verimliliği Ölçeği” yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: Kesinlikle katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum) 18 madde ve tek boyut bulunmaktadır.

Veri toplama aracının üçüncü bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durumu, eğitim durumu, yaş, görev, meslekteki çalışma süresi, kurumdaki çalışma süresi ve aylık gelir bilgilerinden oluşan demografik bilgi formu yer almaktadır.

Anket çalışması Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu’nun E-88012460-050.01.04-155714 sayılı Etik Kurul Kararıyla onaylanmıştır.

Tablo 3.1’de iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesine yönelik anket sorularının alıntılandığı çalışmalara yer verilmiştir.

Tablo 3. 1: Anket Sorularının Alıntılandığı Çalışmalar

ANKET MADDELERİ	ALINTILANAN ÇALIŞMALAR
Kişisel Faktörler	
KF1-KF2-KF5	Mael, F. Ve Ashforth, B. (1992), Alumni and Their Alma Mater; a Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification
KF3-KF4-KF7	Tuncay Sav, Ö.(2014), Sağlık İşletmelerinde Görev Yapan Sağlık Personelinin Çalışmalarında Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)
KF6-KF14	Özkoç, Ö. (2005), Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma
KF8	Çağıl, E. (2007), İşletmelerde Personel Eğitimi, Verimlilik ile İlişkisi ve Bir Araştırma
KF9	Bayraktar, A. (2017), İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Erzurum Devlet Hastanelerinde Çalışan Doktorlar Üzerine Bir Uygulama
KF10	Tunçbilek, O. (2019), İş ve Zaman Etüdünün Verimliliğe Etkisi ve Bir Mobilya Fabrikasında Uygulamalı Çalışma
KF11	Genç, A.S. (2019), Çalışma Hayatında Organizasyonel Ergonominin Verimliliğe Etkisi: Arık Bey Tekstil Fabrikasında Uygulama
KF12-KF13-KF14	Kahraman, T. (2009), Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi
Ekonomik Faktörler	
EF1-EF2	Akyüz, M. (2021), Eğitimde Ödüllendirme Sistemi, Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Sinizm İlişkisinin İncelenmesi
EF3-EF4	Hüner, M. (2004), Sendikalaşmayı Etkileyen Faktörler ve İşgörenlerin Sendikalaşmaya İlişkin Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma
EF5	Yoldan, E. (2016), Ücret Sistemlerinin Çalışanlar Üzerine Etkilerinin Analizi: Kastamonu Emniyet Müdürlüğü Örneği

Tablo 3.1: Anket Sorularının Alıntılıandığı Çalışmalar (Devamı)

ANKET MADDELERİ	ALINTILANAN ÇALIŞMALAR
Ekonomik Faktörler	
EF6-EF7	Ünlüer, Z.(2023), ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini Uygulayan İşletmelerde Performans Göstergelerinin Belirlenerek İSG Performansının Ölçülmesi ve Bir Firmada Uygulanması
Fiziksel Faktörler	
FF1-FF2-FF3	Gümüş, G.L.(2022), Mimari Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliğinin Farkındalığı ve Çalışma Ortamı Açısından Ergonominin Kayseri Özelinde İncelenmesi
FF4	Yaşar, M.E., Toplam Kalite Uygulamalarında Bilgi ve Teknolojilerin Rolü ve Verimliliğe Etkisi: Van Organize Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama
FF5-FF6-FF7	Ergin Doğan, S.(2022), Sağlık Çalışanlarında Ergonomi Düzeyi, İş ve Yaşam Doyum İlişkisi
Yönetimsel Faktörler	
YF1	Yavuz, O.(2006), Örgüt Kültürü ile Verimlilik İlişkisi ve OSTİM Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama
YF2	Bilen, G.(2007), Tekstil İşletmesinde İş Etüdünün Verimliliğe Etkisi ve Bir Tekstil Fabrikasında Uygulamalı Çalışma
YF3-YF4	Döner, H.(2016), Hastane Yöneticilerinin Zaman Yönetimi Tekniklerinin İncelenmesi
YF5-YF6	Bars, B. ve Bruce, A. (1995), MLQ-Multifactor Leadership Oestionnaire
YF7-YF8-YF9	Konya, E.V. (2013), Bankalarda Hizmet İçi Eğitimin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi
YF10-YF11	Downs, C.W. ve Hazen M.D. (1977), A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction
YF12-YF13	Bayrak, A.(2014), İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerine İlişkin Telekomünikasyon Sektöründe Bir Firma Uygulaması
YF14-YF15	İzgi, H.(2016),Sağlık Kurumu Çalışanlarında Motivasyonun Verimliliğe Etkisi (Adana İli Sağlık Müdürlüğü Örneği)
YF16	Karçkay, A.(2016), Diyaliz Hemşirelerinin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler
Psiko-Sosyal Faktörler	
PS1-PS2-PS3	Rahim, M.A. (1983), Measurement of Organizational Conflict
PS4-PS5-PS6	Selen, U. (2016), Çalışanların İç ve Dış Motivasyon Tekniklerine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Yerel Yönetim Örneği
PS7-PS8	Weiss, D.J. vd. (1967), Manual for the Minnesota Satisfaction Quesitionnaire
PS9-PS10-PS11	Alnajjar, A.(2017), İşletmelerde Etkili İletişimin Verimliliğe Etkileri Üzerine
Diğer Faktörler	
DF1-DF2-DF3	Özkoç, Ö. (2005), Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma

Tablo 3.1: Anket Sorularının Alıntılındığı Çalışmalar (Devamı)

DF4	Duran vd. (2013), Yetenek Yönetimi Uygulamaları Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması
DF5-DF6-DF7	Bilici, H. (2001), İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler
Verimlilik Ölçeği Soruları	
V1-V2-V3	Topçuoğlu, D.(2019), Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: Konuya İlişkin Bir Uygulama
VF4-VF5	Soykenar, M. (2008), Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama
V6-V7	Akgün, B.(2014), Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma
V8-V10	Weiss, D.J. vd. (1967), Manual for the Minnesota Satisfaction Quesitionnaire
V9	Yılmaz, M.K. (2006), Stres ve Motivasyon, Satış Gücünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Erzurum'daki Satış Mümessilleri Üzerinde Bir Uygulama
V12-V14	Kızıldaş, Ş.(2003), Bürolardaki Estetik ve Dekoratif Düzenlemelerin Personelin Motivasyonu Üzerine Etkileri
V11-V17	Meyer, J.P. vd. (1993), Commintment to Organizations and Occupations: Extensionand Test of a Three-Component Conceptualization
V13-V15-V18	Bedak, S.(2020), Eğitim Kurumlarında İş Verimliliğini Drama Yöntemiyle Araştırmaya Yönelik Mesleki Motivasyon ve Öğretmen Tutumlarının İncelenmesi

3.1.4. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Yapılan kapsamlı literatür taraması sonucunda iş gücü verimliliğini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik olarak yapılan çalışmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H₁: Kişisel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H₂: Ekonomik Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H₃: Fiziksel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

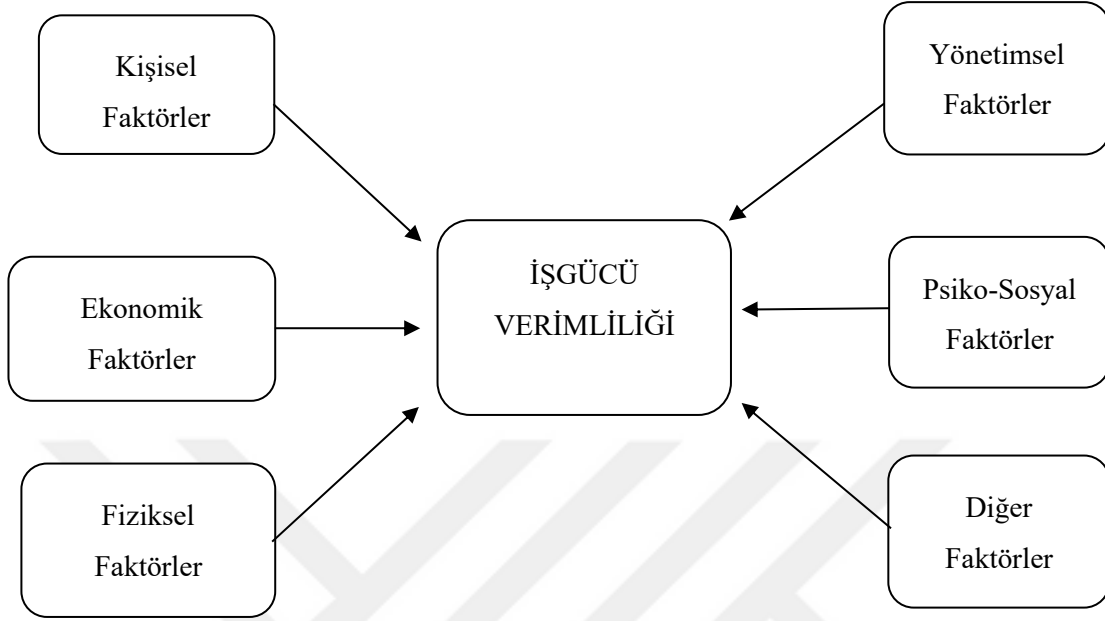
H₄: Yönetimsel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H₅: Psiko-Sosyal Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

H₆: Diğer Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.

Araştırma kapsamında oluşturulan model Şekil 3.1’de gösterilmiştir.

Şekil 3. 1: Araştırma Modeli



3.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için açılımlı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla ise KMO ve Barlett testleri yapılmıştır. KMO katsayısı örneklemin büyüklüğünü test etmek amacıyla hesaplanırken verilerin normal dağılıp dağılmadığını görmek için Bartlett testi uygulanmaktadır. Bu kapsamda KMO testi ölçüm sonucunun 0.50 ve daha üstü olması gerekmektedir ve buna ek olarak Bartlett testi sonucunun da istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir (Jeong, 2004, s.70). Faktör analizi işleminde ölçek maddelerinin faktörlere atanması ya da ölçekten çıkarılması işlemlerinde faktör yükü değerlerine bakılmıştır. KMO test ölçüm sonuçları doğrultusunda faktör yükü değerleri Turanlı’ya göre şu şekildedir:

Tablo 3. 2: KMO için Uygunluk Değerleri

KMO Ölçüsü	Uygunluk Değeri
0.90 ve üstü	Olağanüstü
0.80 ve üstü	Çok iyi
0.70 ve üstü	İyi
0.60 ve üstü	Orta
0.50 ve üstü	Kötü
0.50 ve altı	Kabul edilemeyen değer

Kaynak: Turanlı vd. 2012, s. 48

Katsayı 0 ile 1 arasında değişmektedir. Alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Nunnally, 1967, s. 248).

- $.00 \leq \alpha < .40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $.40 \leq \alpha < .60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $.60 \leq \alpha < .80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

3.2.1. Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. Kişisel faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.3'te sunulmuştur.

Tablo 3. 3: Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,931
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5.801,430
	sd	91
	p	0,000

Kişisel faktörler için gerçekleştirilen faktör analizinde KMO değeri 0,931 olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmaktadır ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 5.801,430 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). KMO ve

Bartlett testi sonuçlarına göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 4: Kişisel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
KF8	0,922		
KF3	0,914		
KF4	0,911		
KF9	0,907		
KF5	0,897		
KF7	0,891		
KF14	0,890		
KF10	0,887	73,886	0,972
KF6	0,869		
KF11	0,866		
KF13	0,818		
KF2	0,790		
KF1	0,770		
KF12	0,662		

Kişisel faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,662 ve 0,922 arasında değiştiği ve bu boyutun 14 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.4'te sunulmuştur. Kişisel faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %73,886 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,972 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)'ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.2. Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır.

Ekonomik faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.5'te sunulmuştur.

Tablo 3. 5: Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,813
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.682,843
	sd	21
	p	0,000

Ekonomik faktörler için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,813 olarak belirlenmiştir. Bu sonuca göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 1.682,823 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucu elde edilmiştir.

Tablo 3. 6: Ekonomik Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
EF7	0,874	65,159	0,902
EF6	0,854		
EF2	0,848		
EF1	0,842		
EF5	0,834		
EF4	0,710		
EF3	0,663		

Ekonomik faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,663 ve 0,874 arasında değiştiği ve bu boyutun 7 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.6'da sunulmuştur. Ekonomik faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %65.159 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,902 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)'ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.3. Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. Fiziksel faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.7’de sunulmuştur.

Tablo 3. 7: Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,884
Approx. Chi-Square		3.205,549
Bartlett's Test of Sphericity	sd	21
	p	0,000

Fiziksel faktörler için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,884 olarak belirlenmiştir. Buna göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılabilmektedir ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında χ^2 değeri 3.205,549 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. 8: Fiziksel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
FF5	0,948	85,509	0,971
FF4	0,934		
FF1	0,932		
FF3	0,929		
FF2	0,924		
FF6	0,915		
FF7	0,891		

Fiziksel faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,891 ve 0,948 arasında değiştiği ve bu boyutun 7 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.8’de sunulmuştur. Fiziksel faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %85,509 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,971 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)’ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.4. Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Barlett testi uygulanmıştır. Yönetimsel faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.9’da sunulmuştur.

Tablo 3. 9: Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,939
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.943,399
	sd	120
	p	0,000

Yönetimsel faktörler için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,939 olarak belirlenmiştir. Buna göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmaktadır ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 6.943,399 olarak belirlenmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. 10: Yönetimsel Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
YF8	0,933		
YF7	0,923		
YF6	0,923		
YF10	0,921		
YF3	0,905		
YF9	0,902		
YF4	0,900		
YF5	0,898		
YF11	0,894	72,905	0,975
YF14	0,882		
YF13	0,848		
YF15	0,784		
YF1	0,749		
YF2	0,732		
YF16	0,709		
YF12	0,697		

Yönetimsel faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,697 ve 0,933 arasında değiştiği ve bu boyutun 16 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.10'da sunulmuştur. Yönetimsel faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %72,905 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,975 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)'ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.5. Psiko-Sosyal Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Barlett testi uygulanmıştır. Psiko-Sosyal faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.11'de sunulmuştur.

Tablo 3. 11: Psiko-Sosyal Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0,912
Approx. Chi-Square	4.652,651
Bartlett's Test of Sphericity	sd
	55
	p
	0,000

Psiko-sosyal faktörler için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,912 olarak hesaplanmıştır. Buna göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılabilmektedir ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 4.652,651 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. 12: Psiko-Sosyal Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
PS8	0,914	73,043	0,963
PS6	0,912		
PS10	0,906		
PS7	0,904		
PS5	0,904		
PS4	0,899		
PS3	0,899		
PS9	0,886		
PS11	0,837		
PS2	0,645		
PS1	0,627		

Psiko-Sosyal faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,627 ve 0,914 arasında değiştiği ve bu boyutun 11 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.12’de verilmiştir. Psiko-Sosyal faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %73,043 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,963 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)’ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.6. Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. Diğer faktörlere ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.13’te sunulmuştur.

Tablo 3. 13: Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,881
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2.927,883
	sd	21
	p	0,000

Diğer faktörler için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,881 olarak belirlenmiştir. Buna göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir ($KMO > 0,500$). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 2.927,883 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p < 0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 14: Diğer Faktörler Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
DF5	0,950	82,518	0,964
DF3	0,948		
DF4	0,941		
DF6	0,894		
DF2	0,894		
DF1	0,874		
DF7	0,854		

Diğer faktörler boyutunda yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,854 ve 0,950 arasında değiştiği ve bu boyutun 7 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar Tablo 3.14'te sunulmuştur. Diğer faktörler boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %82,518 ve Cronbach's Alfa katsayısı 0,964 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)'ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.2.7. İş Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Faktör analizine başlamadan önce veri setinin faktör analizi için uygun değerlere sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO ve Bartlett testi uygulanmıştır. İş gücü

verimliliği ölçeğine ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları Tablo 3.15'te sunulmuştur.

Tablo 3. 15: İş Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,921
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10.557,389
	sd	153
	p	0,000

Ölçek için yapılan faktör analizinde KMO değeri 0,921 olarak belirlenmiştir. Buna göre örneklem sayısının faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir (KMO>0,500). Bartlett testi kapsamında X^2 değeri 10.557,389 olarak hesaplanmış ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır ($p<0,05$). KMO ve Bartlett testi sonucuna göre verilerin faktör analizi için uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 16: Gücü Verimliliği Boyutuna Yönelik Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Madde	Faktör yükü	Açıklanan varyans oranı	Cronbach's Alpha
V8	0,940	67,909	0,972
V10	0,924		
V9	0,904		
V14	0,903		
V7	0,900		
V6	0,885		
V11	0,870		
V13	0,866		
V4	0,846		
V3	0,846		
V5	0,844		
V17	0,799		
V15	0,783		
V18	0,735		
V2	0,686		
V1	0,677		
V16	0,675		
V12	0,657		

İş gücü verimliliği ölçeğinde yer alan maddelerin faktör yüklerinin 0,657 ve 0,940 arasında değiştiği ve bu boyutun 18 maddeden oluştuğu görülmektedir. Sonuçlar

Tablo 3.16’da sunulmuştur. İş gücü verimliliği boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %67,909 ve Cronbach’s Alfa katsayısı 0,972 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1967)’ye göre güvenilirlik katsayısının çok yüksek olduğu sonucuna varılabilir.

3.3. Araştırmaya Ait Bulgular

Araştırmaya ait bulgulara alt başlıklar halinde yer verilmiştir.

3.3.1. Demografik Bulgular

Ankete katılan personellerin demografik özelliklerini belirlemek için frekans analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.17’de sunulmuştur.



Tablo 3. 17:Katılımcıların Demografik Özellikleri

		n	%
CİNSİYET	Kadın	151	50,2
	Erkek	150	49,8
MEDENİ DURUM	Evli	205	68,1
	Bekar	96	31,9
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	4	1,3
	Lise	20	6,6
	Lisans	218	72,4
	Lisansüstü	59	19,6
YAŞ	20-29	96	31,9
	30-39	116	38,5
	40-49	56	18,6
	50 ve üzeri	33	11,0
GÖREV	Hekim	50	16,6
	Hemşire	74	24,6
	ATT	7	2,3
	Sağlık Tek	54	17,9
	Eczacı	9	3,0
	Lab Per	10	3,3
	Memur	50	16,6
	Diğer	47	15,6
MESLEKTE ÇALIŞMA YILI	0-4	90	29,9
	5-9	51	16,9
	10-14	69	22,9
	15 ve üzeri	91	30,2
KURUMDA ÇALIŞMA YILI	0-4	139	46,2
	5-9	71	23,6
	10-14	41	13,6
	15 ve üzeri	50	16,6
GELİR	5.000-7.999	121	40,2
	8.000-10.999	126	41,9
	11.000-13.999	30	10,0
	14.000 ve üzeri	24	8,0

Cinsiyet dağılımına bakıldığında, katılımcıların %50.2'sinin kadın, %49.8'inin erkek olduğunu görülmektedir. Medeni durum açısından, katılımcıların %68.1'i evli iken %31.9'u bekar olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna göre, katılımcıların %1.3'ü

ilköğretim mezunu, %6.6'sı lise mezunu, %72.4'ü lisans mezunu ve %19.6'sı lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Yaş dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %31.9'unun yaşları 20-29 arasında, %38.5'inin 30-39 arasında, %18.6'sının 40-49 arasında ve %11.0'unun 50 ve üzeri olduğu görülmektedir.

Personellerin kurumda hangi pozisyonda çalıştıkları açısından bir değerlendirme yapıldığında, katılımcıların %16.6'sının hekim, %24.6'sının hemşire, %2.3'ünün ATT, %17.9'unun sağlık teknisyeni, %3.0'unun eczacı, %3.3'ünün laboratuvar personeli, %16.6'sının memur ve %15.6'sının diğer görevlerde olduğu görülmektedir. Meslek deneyimi açısından, katılımcıların %29.9'unun meslek deneyimi 0-4 yıl arasında, %16.9'unun 5-9 yıl arasında, %22.9'unun 10-14 yıl arasında ve %30.2'sinin 15 yıl ve üzeri olduğu gözlemlenmektedir. Kurum deneyimine göre, katılımcıların %46.2'sinin kurum deneyimi 0-4 yıl arasında, %23.6'sının 5-9 yıl arasında, %13.6'sının 10-14 yıl arasında ve %16.6'sının 15 yıl ve üzeri olduğu görülmektedir. Gelir düzeyine baktığımızda, katılımcıların %40.2'sinin geliri 5.000-7.999 arasında, %41.9'unun 8.000-10.999 arasında, %10.0'unun 11.000-13.999 arasında ve %8.0'inin 14.000 ve üzeri olduğu görülmektedir.

3.3.2. Araştırmada Yer Alan Değişkenlere Göre Katılımcıların Algıları

Araştırmada yer alan iş gücü verimliliği ve iş gücü verimliliğine etki eden faktörlere yönelik katılımcıların algılarına ankette yer alan maddelerin ortalama ve standart sapma değerleri göz önünde bulundurularak Tablo 3.18.-3.23.'te yer verilmiştir.

3.3.2.1. Kişisel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların kişisel faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar Tablo 3.18'de sunulmuştur.

Tablo 3. 18: Kişisel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
1- Çalışanların görev yapılan kurumun başarısını kendi başarısı olarak görmesi	4,37	0,85
2- Çalışanların yaptığı işte kendini mutlu hissetmesi	4,39	0,86
3- Çalışanların kendisini çalıştığı kurumun önemli bir parçası olarak görmesi	4,22	1,02
4- Çalışanların kişisel beceri ve yeteneklerini işte aktif olarak göstermesi	4,23	0,97
5- Çalışanların İşte yararlı ve üretken bir çalışan olduğunu gösterme isteği	4,23	1,03
6- Evliliğin işte olumlu etkisinin olması	4,10	1,01
7- Çalışanların sahip olduğu yeteneklere uygun bir pozisyonda görev yapması	4,08	0,84
8- Çalışanların aldığı eğitime uygun bir pozisyonda görev yapması	4,12	0,94
9- Çalışanların sağlığı için uygun bir çalışma sürelerinin olması	4,08	1,00
10- Çalışanların sağlık durumunun yapılan işe uygun olması	4,11	0,90
11- Yapılan işin zamanla mesleki rahatsızlıklara sebebiyet vermemesi	4,26	0,98
12- Daha genç yaştaki personelin kurumdaki yeniliklere daha kolay uyum sağlayabilmesi	4,40	0,78
13- Daha genç yaştaki çalışanların daha hızlı öğrenebilmesi	4,29	0,83
14- Çalışanların değerleriyle örgütün değerlerinin uyuşması	4,21	0,95
Genel Etki Oranı	4,23	0,90

Katılımcıların kişisel faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 4.23'tür. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “Daha genç yaştaki personelin kurumdaki yeniliklere daha kolay uyum sağlayabilmesi” ifadesinin en yüksek ortalama sahip olduğu görülürken, “Çalışanların sağlığı için uygun bir çalışma sürelerinin olması”, “Çalışanların sahip olduğu yeteneklere uygun bir pozisyonda görev yapması” ifadelerinin en düşük ortalama sahip olduğu görülmektedir. “Çalışanların görev yapılan kurumun başarısını kendi başarısı olarak görmesi”, “Çalışanların yaptığı işte kendini mutlu hissetmesi”, “Daha genç yaştaki personelin kurumdaki yeniliklere daha kolay uyum sağlayabilmesi” gibi ifadelerin diğer ifadelere oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek

mümkündür. Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda özellikle sektörde değişen ve işletmeye fayda sağlayabilecek yeniliklerin takibini yaparak işletmelerinde en kolay şekilde uygulanabilmesi için özellikle genç ve dinamik personellerinin de desteğiyle stratejiler geliştirmesinin, çalışanların işletme içerisinde aidiyet duygusu hissedebilmesi ve yaptığı işte mutlu hissedebilmesi için gerek maddi gerek manevi olarak çalışanlarını tatmin etmesinin iş gücü verimliliğinin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir.

3.3.2.2. Ekonomik Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların ekonomik faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.19’da sunulmuştur.

Tablo 3. 19: Ekonomik Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
15-Çalışılan kurumda adil bir ödüllendirme sisteminin uygulanması	4,42	0,87
16-Kurumun verdiği ödüllerin personellerin beklentilerini karşılıyor olması	4,34	0,92
17-Sendikaların üyesi olan çalışanlara daha iyi çalışma koşullarını sağlaması	4,09	1,07
18-Sendikaların işten çıkarmaları zorlaştırması	4,05	1,01
19-Mevcut yetki ve sorumluluklar karşılığında verilen ücretlerin yeterli olması	4,31	0,92
20-İşyerinde çalışanların güvenliği için gerekli düzenlemelerin yapılarak iş kazalarının engellenmesi	4,45	0,75
21- Yeterli kaliteye ve güvenilirliğe sahip malzemelerin satın alınması	4,44	0,77
Genel Etki Oranı	4,31	0,73

Katılımcıların ekonomik faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 4.31’dir. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “İşyerinde çalışanların güvenliği için gerekli düzenlemelerin yapılarak iş kazalarının engellenmesi” ifadesinin en yüksek ortalama sahip olduğu görülürken, “Sendikaların

işten çıkarmaları zorlaştırması” ifadesinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Yeterli kaliteye ve güvenilirliğe sahip malzemelerin satın alınması”, “İşyerinde çalışanların güvenliği için gerekli düzenlemelerin yapılarak iş kazalarının engellenmesi”, “ Çalışılan kurumda adil bir ödüllendirme sisteminin uygulanması” gibi ifadelerin diğer ifadelere oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda faaliyet yürütülen sektör doğrultusunda işletmelerde meydana gelebilecek iş kazalarının neler olabileceği konusunda tespitlerin yapılmasının ve bu doğrultuda önlemler alınmasının, personellere adil bir ödüllendirme sistemi uygulamaların ve bu ödüllendirmeleri yaparken şeffaf olup çalışanlara ödül sisteminin adil olduğunun gösterilmesinin iş gücü verimliliğinin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir.

3.3.2.3. Fiziksel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların fiziksel faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.20’de sunulmuştur.

Tablo 3. 20: Fiziksel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
22- Çalışma alanlarının rahat ve geniş olması	4,30	1,01
23- Çalışma alanlarının ısıtma, aydınlatma ve havalandırma gibi etmenlerinin yeterli olması	4,33	0,99
24-İş yeri binasının yapılan işe uygun olarak inşa edilmesi	4,28	1,07
25- İş yerinin konumunun iyi bir lokasyonda olması (ulaşım vb. faktörler açısından)	4,25	1,09
26- İş yerinin düzenli ve bakımlı olması	4,21	1,23
27- iş yerinin gürültüden uzak sakin bir çalışma ortamı sağlaması	4,16	1,13
28- Kullanılan makine ve cihazların kullanımının kolay olması	4,17	1,13
Genel Etki Oranı	4,25	1,00

Katılımcıların fiziksel faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 4.25’tir. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Çalışma

alanlarının ısıtma, aydınlatma ve havalandırma gibi etmenlerinin yeterli olması ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülürken, “iş yerinin gürültüden uzak sakin bir çalışma ortamı sağlaması” ifadesinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Çalışma alanlarının ısıtma, aydınlatma ve havalandırma gibi etmenlerinin yeterli olması”, “Çalışma alanlarının rahat ve geniş olması” gibi ifadelerin diğer ifadelere oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda ergonomik açıdan personellerinin çalıştığı iş ortamlarının ısıtma sistemlerinin mevsime uygun olarak ayarlanması, aydınlatma sistemlerinin yeterli olması, çalışma ortamlarının basıklıktan uzak ve havadar olması, çalışma alanlarının konforlu ve rahat hareket edebilecekleri genişlikte olması gibi hususlara dikkat edecek şekilde işletmelerini dizayn etmelerinin iş gücü verimliliğinin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir.

3.3.2.4. Yönetimsel Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların yönetimsel faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.21’de sunulmuştur.

Tablo 3. 21: Yönetimsel Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
29- Sağlam bir kurum kültürünün varlığı	4,46	0,85
30- İş etüdü uygulamaları ile işleri sistematik bir hale getirmek	4,46	0,82
31- Zaman yönetimi tekniklerinin etkin bir biçimde kullanılması	4,27	1,06
32- İşlerin olabilecek en kısa sürede düşük stresle yapılması	4,27	1,06
33- Adil bir yönetim anlayışının benimsenmesi	4,28	1,08
34- Yönetimin çalışanların görüşlerine önem vermesi	4,18	1,20
35- Yönetimin çalışanların kariyerlerine katkı sağlayacak faaliyetler (eğitim vb.) gerçekleştirmesi	4,21	1,17
36-Verilen eğitimlerin ortaya çıkan herhangi bir problemin daha kolay çözülmesini sağlayacak nitelikte olması	4,19	1,12
37- Verilen eğitimlerin işte uygulanabilir nitelikte olması	4,17	1,21
38- İş yerinde sorunların en üst yöneticilere kadar iletilebiliyor olması	4,19	1,13
39- Departmanlar arasında kurulan iyi iletişim ağları sayesinde işlerin aksamadan yapılabilmesi	4,36	0,93
40- Nesnelerin interneti ve yapay zekâ gibi teknolojiler sayesinde elde edilen bilgilerin karar süreçlerinde kullanılmasının sağlanması	4,46	0,76
41- İşyerinde kullanılan dijital sitemler ve bilişim teknolojileri sayesinde işlerin daha kısa sürede bitirilebilmesinin sağlanması	4,33	1,00
42- Çalışanların teknolojiye adaptasyonunun sağlanması	4,30	0,97
Genel Etki Oranı	4,32	0,86

Katılımcıların yönetimsel faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 4.32’dir. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “Sağlam bir kurum kültürünün varlığı”, “İş etüdü uygulamaları ile işleri sistematik bir hale getirmek”, “Nesnelerin interneti ve yapay zekâ gibi teknolojiler sayesinde elde edilen bilgilerin karar süreçlerinde kullanılmasının sağlanması” ifadelerinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülürken, “Verilen eğitimlerin işte uygulanabilir nitelikte olması” ifadesinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Sağlam bir kurum kültürünün varlığı”, “İş etüdü uygulamaları ile işleri sistematik bir hale getirmek”, “Nesnelerin interneti ve yapay zekâ gibi teknolojiler sayesinde elde edilen bilgilerin karar süreçlerinde kullanılmasının sağlanması” gibi ifadelerin diğer ifadelerle oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Buradan

hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda iş etüdü uygulamaları kapsamında sahip olunan kaynakların verimliliğini artırabilmek ve bir işi gerçekleştirebilmenin etkin ve olabilecek en hızlı yönteminin geliştirilmesi, köklü bir kurum kültürü oluşturma noktasında ilkeler edinilmesi ve bu ilkelerin uygulanması, sektördeki yeniliklerin ve teknolojik gelişimlerin takip edilerek işletmede yürütülen işlere entegre edilmesi yönünde faaliyetler yürütmelerinin iş gücü verimliliğin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir.

3.3.2.5. Psiko-Sosyal Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların psiko-sosyal faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.22’de sunulmuştur.

Tablo 3. 22: Psiko-Sosyal Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
45-Örgütsel stres kaynaklarının azaltılması	4,26	0,83
46-Çalışanların motive edilmesi	4,28	0,81
47- Yönetimin iş yerindeki çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmesi	3,95	1,15
48- İşle ilgili bir konuda çalışanların fikirlerin sorulması	3,95	1,14
49- Yapılan işlerin takdir edilmesi	3,95	1,18
50- İşte yükselme (kariyer yapma) olanaklarının olması	3,81	1,32
51- Mevcut işten memnun olunması	3,81	1,30
52- Kurumumdaki çalışma ortamından memnun olunması	3,77	1,32
53- Birlikte çalışan insanların birbirini sevmesi	3,74	1,35
54- Mesai arkadaşlarının kendi aralarındaki iletişimin iyi seviyede olması	3,75	1,31
55- Mesai arkadaşları arasında güvenin olması	4,02	1,06
Genel Etki Oranı	3,94	1,01

Katılımcıların psiko-sosyal faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 3,94’tür. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “Çalışanların motive edilmesi” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülürken, “Birlikte çalışan insanların birbirini sevmesi ifadesinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Çalışanların motive edilmesi”, “Örgütsel stres kaynaklarının azaltılması” gibi ifadelerin diğer ifadelere oranla ortalamaların nispeten

daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. . Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda çalışanlarını tanıyıp onları motive edebilecek (terfi, takdir etmek, maddi ödül vb.) uygulamaları yürütmesi, çalışılan sektöre göre işletmede strese neden olabilecek kaynaklarının tespitinin yapılması ve strese neden olabilecek kaynakların ortadan kaldırılması ya da minimum düzeye indirgenmesi noktasında stratejiler yürütmelerinin iş gücü verimliliğin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir.

3.3.2.6. Diğer Faktörlere Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların diğer faktörler boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.23’te sunulmuştur.

Tablo 3. 23: Diğer Faktörlere İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
56- Ülkenin ekonomik durumun iyi olması	4,38	0,93
57- Kanunlar ile getirilmiş olan iş güvencelerinin yeterli olması	4,42	0,85
58-Devletin sendikalar gibi işçi temsilcileri vasıtasıyla çalışanların dolaylı olarak yönetime katılmalarına imkan sağlaması	4,32	0,96
59-Devletin yetenek yönetimi ile vasıflı bir işgücü havuzu oluşturması	4,35	0,97
60-Devlet tarafından adil bir çalışma hayatının oluşturulması	4,36	0,96
61-Devlet tarafından etkin bir dış denetim sisteminin oluşturulması	4,30	0,98
62- Kamu tarafından sağlanan alt yapı hizmetlerinin yeterli olması	4,28	0,94
Genel Etki Oranı	4,35	0,86

Katılımcıların diğer faktörler boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 4,35’tir. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “Kanunlar ile getirilmiş olan iş güvencelerinin yeterli olması” ifadesinin en yüksek ortalamaoya sahip olduğu görülürken, “Kamu tarafından sağlanan alt yapı hizmetlerinin yeterli olması” ifadesinin en düşük ortalamaoya sahip olduğu görülmektedir. “Kanunlar ile getirilmiş olan iş güvencelerinin yeterli olması”, “Ülkenin ekonomik durumun iyi

olması’’, ‘‘Devlet tarafından adil bir çalışma hayatının oluşturulması’’ gibi ifadelerin diğerk ifadelere oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda kanunlar ile geliştirilmiş olan iş güvencelerinin işletme içerisinde tam uygulanmasının gerçekleştirilmesi noktasında hareket etmelerinin iş gücü verimliliğin artması ve kurum için hedeflenen başarı düzeyinin yakalanması noktasında faydalı olabileceği sonucuna varılabilir. Ülkenin ekonomik durumunun iyi olması, devlet tarafından adil bir çalışma hayatının oluşturulması gibi durumlar ise o ülkenin gelişmişliği ve şartlarıyla alakalı bir durumdur. İşletmeler bazında yöneticilerin bu konudaki katkısı ise ülkenin mevcut durumu içerisinde işletmelerinde çalışanlarına mümkün olabilecek en iyi düzeyde ücret sunabilmesinden ve çalışma hayatıyla alakalı olan kanunlar ve mevzuatlar doğrultusunda bunu iş yerinde en doğru şekilde uygulayabilmesinden geçmektedir.

3.3.2.7. İş Gücü Verimliliği leği Faktörüne Yönelik Katılımcıların Algıları

Cevaplayıcıların iş gücü verimliliği boyutuna yönelik tutum ortalamaları ve standart sapma değerleri belirlenmiş ve sonuçlar tablo 3.24’te sunulmuştur.

Tablo 3. 24: İş Gücü Verimliliği Ölçeği Faktörüne İlişkin Katılımcıların Algıları

Maddeler	Ortalama	Standart Sapma
1- Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	4,33	0,92
2- İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	4,33	0,92
3- Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	3,88	1,35
4- Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	3,88	1,35
5- Kurumumda ödüllendirme kriterleri personele açıkça aktarılmaktadır	3,88	1,35
6- Kurumumda daha çok maddi nitelikli (ücret, fiziksel koşullar...) ödüller verilmektedir	3,67	1,48
7- Kurumumda daha çok manevi nitelikli (terfi, takdir, yetki artırımı gibi) ödüller verilmektedir	3,61	1,46
8- Kurumumda ödüller personele adil bir şekilde verilmektedir	3,54	1,53
9- Kurumumda çeşitli prim ve ikramiyeler verilmektedir	3,54	1,56
10- Kurumum değerlendirme ve terfi sisteminden memnunum	3,54	1,52
11- Kurumumda rahat çalışma ortamı mevcuttur.	3,91	1,22
12- İşimle ilgili fikir danışılması motivasyonum için çok önemlidir.	4,23	1,06
13- Yöneticim şikâyet ve isteklerimi dikkate almaktadır.	3,87	1,31
14-Yöneticilerimiz bize adil bir şekilde davranmaktadır.	3,83	1,30
15-Kurumumda yöneticilerimle ve iş arkadaşlarımla uyumlu bir şekilde çalışırız.	4,15	1,04
16-Yükselme olanakları mesleğimde motivasyonum için çok önemlidir.	4,31	1,01
17- Kurumumda belirli dönemlerde çeşitli mesleki eğitim programları düzenlenir.	4,10	1,11
18- Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır.	4,18	1,07
Genel Etki Oranı	3,94	1,05

Katılımcıların iş gücü verimliliği boyutuna yönelik verdikleri cevapların genel ortalaması 3,94'tür. Genel ortalamanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum” ve “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım ” ifadeleri en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülürken, “Kurumumda ödüller personele adil bir şekilde verilmektedir”, “Kurumumda çeşitli prim ve ikramiyeler

verilmektedir”, “Kurumum değerlendirme ve terfi sisteminden memnunum” ifadelerinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım”, “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum”, “İşimle ilgili fikir danışılması motivasyonum için çok önemlidir.”, “Kurumumda yöneticilerimle ve iş arkadaşlarımla uyumlu bir şekilde çalışırız.”, “Yükselme olanakları mesleğimde motivasyonum için çok önemlidir.”, “Kurumumda belirli dönemlerde çeşitli mesleki eğitim programları düzenlenir.”, “Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır.” gibi ifadelerin diğer ifadelere oranla ortalamaların nispeten daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür. Buradan hareketle yöneticilerin bu sonuçlar doğrultusunda işletme içerisinde çalışanlarla iletişim içerisinde olup fikirlerinin sorulması, terfi olanaklarının yeterli ve adil olması, faaliyet sürdürülen sektördeki yeniliklere yönelik mesleki eğitimler düzenlenmesinin sağlanması, verilen ödüllerin çalışanları tatmin edecek düzeyde olması noktasında stratejiler geliştirmelidirler. Bu stratejilerin uygulanmasının çalışanların iş hedeflerine ulaşması, motive olması, görevlerini zamanında yerine getirmeleri noktasında iş gücü verimliliğinin sağlanması için faydalı olacağı düşünülmektedir.

3.4. Normallik Testi Sonuçları

Araştırma kapsamında toplanan verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla normallik testi yapılarak her bir faktöre ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Normallik testi sonuçları Tablo 3.25’te sunulmuştur.

Tablo 3. 25: Normallik Testi Sonuçları

	Çarpıklık	Basıklık
Kişisel Faktörler	-1,181	0,851
Ekonomik Faktörler	-1,030	0,752
Fiziki Faktörler	-1,466	1,564
Yönetimsel Faktörler	-1,197	0,534
Diğer Faktörler	-1,151	2,254
İş Gücü Verimliliği	-0,488	-1,049

Zhang vd. (2020)’ye göre basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2,5 ile -2,5 arasında olması verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Tablo 3.25 incelendiğinde basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2,5 ile -2,5 arasında değiştiği görülmektedir. Bu durumda verilerin normal dağılıma sahip olduğu söylenebilir.

3.5. Değişkenler Arası İlişkilere Ait Bulgular

Faktörler arasındaki ilişkiyi incelemek ve regresyon analizinin ön şartlarından biri olan çoklu bağlantı probleminin olup olmadığını görmek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 3.26’da sunulmuştur.

Tablo 3. 26: Korelasyon Analizi

	İş Gücü Verimliliği	Kişisel Faktörler	Ekonomik Faktörler	Fiziki Faktörler	Yönetimsel Faktörler	Psiko-Sosyal Faktörler	Diğer Faktörler
İş Gücü Verimliliği	1,000						
Kişisel Faktörler	0,698	1,000					
Ekonomik Faktörler	0,504	0,500	1,000				
Fiziki Faktörler	0,645	0,791	0,542	1,000			
Yönetimsel Faktörler	0,665	0,514	0,639	0,554	1,000		
Pisko-Sosyal Faktörler	0,558	0,534	0,567	0,543	0,641	1,000	
Diğer Faktörler	0,590	0,695	0,622	0,765	0,528	0,501	1,000

Faktörler arası ilişkiler incelendiğinde korelasyon değerinin 0,80'den büyük olması durumunda çoklu bağlantı sorunu olduğu sonucuna varılabilmektedir. Tablo 3.26 incelendiğinde faktörler arasındaki korelasyon değerlerinin 0,80'den küçük olduğu görülmektedir. Bu durumda çoklu bağlantı sorunu olmadığı söylenebilir (Kaşko, 2007, s.10).

3.6. Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi

Regresyon analizi sürecinde ilk olarak analizin varsayımlarının sağlanıp sağlanmadığına bakılmıştır. Bu varsayımlar arasında bağımlı değişkenin eşit aralıklı veya eşit ölçme düzeyinde ve sürekli değişken olması, verilerin normal dağılıma sahip olması, doğrusallık ilişkisi olması, çoklu bağlantı sorununun olmaması, gözlem değerleri içerisinde uç değerler olmaması, tahminlere ait hataların normal dağılması, eş varyanslılığın olması, hataların birbirinden bağımsız olması yer almaktadır. Bu varsayımlardan hareketle analizler parametrik testlerden olan regresyon testi kullanılarak yapılmıştır. Araştırmada %95 güven aralığı kullanılmıştır. Araştırmanın hipotezleri çerçevesinde kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörlerin iş gücü verimliliğine etkileri belirleyebilmek için basit regresyon analizi yapılmıştır ve sonuçlar başlıklar halinde aşağıda sunulmuştur.

3.6.1. Kişisel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında kişisel faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.27'de sunulmuştur.

Tablo 3. 27: Kişisel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	
	0,698	0,487	0,485	0,75320	
ANOVA	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	160,902	1	160,902	283,620	0,000
Artıklar	169,627	299	0,567		
Toplam	330,529	300			
Bağımsız Değişken:	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
Kişisel Faktörler	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	0,492	0,209		2,355	0,019
Kişisel Faktörler	0,815	0,048	0,698	16,841	0,000

Tablo 3.27’de görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve kişisel faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %49 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde kişisel faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,815; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde kişisel faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,82 birim artıracak manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre kişisel faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracak sonucuna varılabilir.

3.6.2. Ekonomik Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında ekonomik faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.28’de sunulmuştur.

Tablo 3. 28: Ekonomik Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R	R²	Düzeltilmiş R²	Tahminin Standart Hatası	
	0,504	0,254	0,251	0,90834	
ANOVA	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	83,829	1	83,829	101,601	0,000
Artıklar	246,700	299	0,825		
Toplam	330,529	300			
Bağımsız Değişken: Ekonomik Faktörler	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	0,802	0,315		2,542	0,012
Ekonomik Faktörler	0,728	0,072	0,504	10,080	0,000

Tablo 3.28’de görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve ekonomik faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %25 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde ekonomik faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,728; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde ekonomik faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,72 birim artıracak manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre ekonomik faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracak sonucuna varılabilir.

3.6.3. Fiziksel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında fiziksel faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.29’de sunulmuştur.

Tablo 3. 29: Fiziksel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R		R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	
	0,645		0,415	0,413	0,80387	
ANOVA	Kareler Toplamı		Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	137,312		1	137,312	212,488	0,000
Artıklar	193,217		299	0,646		
Toplam	330,529		300			
Bağımsız Değişken: Fiziksel Faktörler	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P	
	B	Standart Hata	Beta			
Sabit	1,065	0,202		5,263	0,000	
Fiziksel Faktörler	0,676	0,046	0,645	14,577	0,000	

Tablo 3.29’da görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve fiziksel faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %42 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde fiziksel faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,676; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde fiziksel faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,67 birim artıracak manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre fiziksel faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracak sonucuna varılabilir.

3.6.4.Yönetimsel Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında yönetimsel faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.30’da sunulmuştur.

Tablo 3. 30:Yönetimsel Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R	R ²	Düzeltilmi ş R ²	Tahminin Standart Hatası		
	0,665	0,443	0,441	0,78482		
ANOVA	Kareler Toplamı		Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	146,362	1	146,362	237,624	0,000	
Artıklar	184,167	299	0,616			
Toplam	330,529	300				
Bağımsız Değişken: Yönetimsel Faktörler	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P	
	B	Standart Hata	Beta			
Sabit	0,433	0,232		1,870	0,062	
Yönetimsel Faktörler	0,811	0,053	0,665	15,415	0,000	

Tablo 3.30’da görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve yönetimsel faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %44 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde yönetimsel faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,811; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde yönetimsel faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,81 birim artıracak manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre yönetimsel faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracak sonucuna varılabilir.

3.6.5. Psiko-Sosyal Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında Psiko-Sosyal faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.31’de sunulmuştur.

Tablo 3. 31: Psiko-Sosyal Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	
	0,558	0,311	0,309	0,87279	
ANOVA	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	102,765	1	102,765	134,905	0,000
Artıklar	227,764	299	0,762		
Toplam	330,529	300			
Bağımsız Değişken:	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
Psiko-Sosyal Faktörler	B	Standart Hata	Beta	T	P
Sabit	1,645	0,204		8,080	0,000
Psiko-Sosyal Faktörler	0,582	0,050	0,558	11,615	0,000

Tablo 3.31’de görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve psiko-sosyal faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %31 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde psiko-sosyal faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,582; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde psiko-sosyal faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,58 birim artıracığı manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre psiko-sosyal faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracığı sonucuna varılabilir.

3.6.6. Diğer Faktörler Boyutunun İş Gücü Verimliliği Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Model kapsamında diğer faktörler boyutunun iş gücü verimliliğine etkisi basit regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3.32’de sunulmuştur.

Tablo 3. 32: Diğer Faktörlerin İş Gücü Verimliliğine Etkisi

Bağımlı Değişken: İş Gücü Verimliliği	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	
	0,590	0,348	0,346	0,84901	
ANOVA	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	115,007	1	115,007	159,552	0,000
Artıklar	215,522	299	0,721		
Toplam	330,529	300			
Bağımsız Değişken:	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
Diğer Faktörler	B	Standart Hata	Beta		
Sabit	0,806	0,253		3,189	0,002
Diğer Faktörler	0,720	0,057	0,590	12,631	0,000

Tablo 3.32’de görüldüğü üzere oluşturulan basit doğrusal regresyon modelinin (F, P) 0,05 önem düzeyinde olduğu, istatistiki açıdan anlamlı ve diğer faktörler boyutunun açıklayıcılık gücünün %35 olduğu görülmektedir. Model değerlendirildiğinde diğer faktörlerin iş gücü verimliliği üzerinde 0,05 önem düzeyinde olduğu ve anlamlı, pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B=0,720; P=0,000). Bu sonuç 0,05 önem düzeyinde diğer faktörler boyutunda meydana gelecek bir birimlik iyileşmenin işgücü verimliliğini 0,72 birim artıracak manasına gelmektedir. Bu sonuçlara göre diğer faktörler boyutunda yapılacak iyileşmelerin işgücü verimliliğini artıracak sonucuna varılabilir.

Bu sonuçlar doğrultusunda iş gücü verimliliğine en fazla eden faktörün %49 ile kişisel faktörler olduğu en az etki eden faktörün %25 ile ekonomik faktörler olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 33: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZ	KABUL-RED DURUMU
H₁: Kişisel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul
H₂: Ekonomik Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul
H₃: Fiziksel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul
H₄: Yönetimsel Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul
H₅: Psiko-Sosyal Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul
H₆: Diğer Faktörler iş gücü verimliliği üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahiptir.	Kabul

Araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezlerin tamamının kabul edildiği Tablo 3.33'te görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İş gücü verimliliği hem faaliyet sürdürülen sektörlerde rekabetçi piyasaya uyum sağlanabilmesi, hem kurum ve kuruluşların varlıklarını sürdürebilmesi hem de sahip olunan maddi manevi tüm kaynakların en etkili şekilde kullanılıp azami verimliliğin sağlanması noktasında üzerinde durulması gereken bir konudur. İş gücü hizmet sektörünün en önemli unsurlarından birini oluşturmaktadır. Hastanelerin kar oranını artırmak için iş gücünün verimli olması büyük önem arz etmektedir.

Bu tez çalışmasında iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenebilmesi için bir çalışma yürütülmüştür. Bu çalışma kapsamında iş gücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel faktörler, ekonomik faktörler, fiziksel faktörler, yönetsel faktörler, psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler olarak kategorize edilmiştir. Regresyon analizi yapılmıştır. Faktör yükleri ve frekanslar kontrol edilmiştir. Cronbach alpha ile güvenilirlik katsayıları kontrol edilmiştir.

Hipotez analizinin sonuçlarının değerlendirilmesi aşağıdaki gibidir:

H₁ hipotezi kişisel faktörler, H₂ hipotezi ekonomik faktörler, H₃ hipotezi fiziksel faktörler, H₄ hipotezi yönetsel faktörler, H₅ hipotezi psiko-sosyal faktörler ve H₆ hipotezi diğer faktörler şeklinde kurulmuştur.

H₁ hipotezi; kişisel faktörler; yaş, yetenekler, eğitim düzeyi, medeni durum, sağlık durumu, işe ve kuruma bağlılık, kişilik olarak ayrılmıştır ve tek boyut olarak değerlendirilen bu hipotez kabul edilmiştir. Kahraman (2009)'ın "Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi" adlı çalışmada kişisel faktörlerin iş gücü verimliliğine etki ettiği sonucuna varılmıştır ve bu çalışma da H₁ hipotezinin kabul edilmiş olmasını desteklemektedir. Bu doğrultuda yorum yapılacak olursa öncelikle yaş faktöründe iki yön bulunmaktadır. Genç bir iş gücünün bulunması dinamik ve enerjik bir iş gücü olarak düşünülebilir. Daha ileri yaş kategorisinde ise tecrübe ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla çalışanların hem genç hem ileri yaş deneyimli insanlardan dengeli bir biçimde istihdam edilmesi faydalı olabilecektir. Çalışanların yeteneklerine, eğitim seviyelerine, sağlık durumlarına göre görevlendirilmesinin ise verimliliği artırıcı yönde olacağı düşünülmektedir. Yöneticilerin bu doğrultuda hareket etmesi kurumları açısından fayda sağlayacaktır. Bireylerin medeni durumları bazında ilişkileri içindeki sağlıklı durum işe de tesir

edeceğinden önemli bir boyutu oluşturmaktadır. Bir diğer alt başlık olan kişilik; kişilerin duygu durumları, görüşleri, tutum ve davranışlarını belirleyen en önemli etkenlerden biridir. Eğitim seviyesi, yeteneklerinin yanı sıra bireyleri kişilikleri doğrultusunda da görevlendirmek uygun olabilecektir. Örneğin takım çalışmasına daha yatkın olan kişilerin bu doğrultudaki bir görevde bulundurulması gibi... Son olarak kişinin kurumuna ve işine duyduğu bağlılık ve aidiyet hissi o kurum açısından verimliliği artırıcı etkenlerdendir. Çalışanların mutlu olduğu, rahat hissettikleri, fikirlerini paylaşabildiği ve iletişimin güçlü olduğu bir ortamda çalışmaları gösterdikleri performansı artıracak bu da iş gücü verimliliğine yansıtacaktır.

H₂ hipotezi olan ekonomik faktörler; ödüllendirme, ücret, sendikalaşma, iş sağlığı ve güvenliği olarak alt başlıklara ayrılmıştır. Yılmaz (2019)'ın "İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bütüncül Bir Yaklaşım" adlı çalışmasında ekonomik faktörlerin iş gücü verimliliğine etki ettiği sonucuna varılmıştır ve bu hipotezin kabulünü de destekler niteliktedir. Çalışanların tatmin olabileceği bir ücretle çalışması, maddi-manevi ödüllendirme seçeneklerin olması kişinin verimliliğini artırıcı etkide olacaktır. Bu bağlamda yöneticiler çalışanları için çeşitli ödüllendirme yöntemlerinden faydalanmalıdırlar. İş sağlığı ve güvenliği bazında değerlendirme yapılacak olursa; kendini güvende hisseden çalışan tedirgin bir ruh hali içinde olmak yerine daha rahat bir şekilde çalışacağından bu da iş gücü verimliliğini artırıcı nitelikte olacaktır. Sendikalaşma noktasında ise atılan bazı adımların çalışanlar açısından faydalı olabileceği hem anket sonucumuzda hem de yapılan literatür taramasında görülmüştür.

H₃ hipotezi olan fiziksel faktörler; kurumun konumu ve dizaynı, ergonomi olarak kategorize edilmiştir. Bayraktar (2017)'ın "İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Erzurum Devlet Hastanelerinde Çalışan Doktorlar Üzerine Bir Uygulama" adlı çalışmasında fiziksel faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır ve bu çalışmayı destekler niteliktedir. Çalışılan kurumun daha rahat ulaşılabilir lokasyonda olması, kurumun tasarımının personellerin en rahat çalışma ortamını sağlayacak şekilde dizayn edilmesi çalışanları memnun edeceğinden iş gücü verimliliklerine de pozitif yönde etki edecektir. Buna ek olarak ergonomik yönden düşünüldüğünde çalışma ortamının havadar olması, temiz olması, ışık ve ısıнын yeterli düzeyde olması gibi çoğaltılabilecek faktörlerin çalışanlar için sağlanması onlara rahat

bir çalışma ortamı sunmaya yardımcı olacağından işlerini daha konforlu şekilde yürütebilen personellerin de verimliliği artı yönde artış gösterecektir.

H₄ hipotezi olan yönetsel faktörler; liderlik, organizasyon, örgüt kültürü, teknoloji, iş etüdü, eğitim ve zaman yönetimi olarak ayrılmıştır. Kurt (2012)'un “İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlemesi-Ordu kütüphanesinde Bir Uygulama” adlı çalışmasında organizasyonel ve yönetsel faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır ve bu çalışmayı destekler niteliktedir. Kurum içinde düzenlenen eğitimler, yöneticilerin tutum ve davranışları, güçlü bir organizasyon alt yapısı, iş etüdü, işleri kolaylaştıracak teknolojinin varlığı, zamanın etkin bir şekilde kullanımının sağlanması, örgüt kültürünün çalışanların ve yöneticilerin lehine göre şekillendirilmiş olması çalışanların verimliliğine pozitif yönde etki ettiğinden bu etkenlerin en iyi şekilde yönetilmesinin fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

H₅ hipotezi olan psiko-sosyal faktörler; iletişim, çatışma ve stres yönetimi, motivasyon ve iş tatmini olarak ayrılmıştır. Yılmaz (2019)'ın “İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bütüncül Bir Yaklaşım” adlı çalışmasında psiko-sosyal faktörlerin iş gücü verimliliğine pozitif yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır ve bu çalışmayı destekler niteliktedir. Bu noktada; Kurum içerisinde meydana gelebilecek çatışma durumları ve iş-çevre gibi farklı sebeplerden kaynaklanabilecek stres durumlarıyla başa çıkılması için öncelikle yöneticiler personellerine önderlik etmelidirler. Stres ve çatışma durumlarıyla başa çıkma teknikleriyle alakalı eğitimler düzenlenmesinin faydalı bir durum olacağı düşünülmektedir. Diğer bir konu olan kurum içerisinde etkili bir iletişim varlığı bireylerin birbirini anlamasına ve iş süreçlerinin yürütülmesine pozitif yönde etki edecektir. Bu sebeple hem çalışanlar arasında hem yöneticiler arasında etkin bir iletişimin olması gerekmektedir. Her çalışan farklı noktalardan iş tatminini yakalayabilir. Kimileri maddi ödüllerden kimileri takdir edilmek gibi manevi ödüllerden kimileri hedeflerine ulaşabilmenin verdiği hazdan tatmin duyar. Bu noktada yöneticilerin çalışanlarını tanıması ve onların iş tatminini ve motivasyonunu artırıcı adımlar atması kurum açısından ve iş gücünden maksimum verimin alınması açısından fayda sağlayacaktır.

H⁶ hipotezi diğer faktörler; yapısal düzenlemeler, yönetime katılım, hükümet ve altyapı şeklinde kategorize edilmiştir. Dikmen vd. (2016)'inin "Hemşirelerde İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi" adlı çalışmalarında diğer faktörlerin iş gücü verimliliğine anlamlı etkisinin bulunduğu sonucuna varılmıştır ve bu çalışmayı destekler niteliktedir. Bu noktada bireylerin işleri noktasında düzenlenmiş olan çeşitli yapısal düzenlemeler ve yönetime katılımın sağlanması sonucunda kendilerini güvende hissetmeleri hem maddi hem manevi açıdan kendilerini rahat hissedeceklerinden verimliliklerine olumlu yönde etki edecektir. Devlet desteğinin varlığı her alanda güven sağlamaktadır. Ayrıca ülke ekonomisinin iyi olması, alım gücü, yaşam standartları, çalışanların ücret durumları ile bağıntılı olduğundan önemli bir noktayı oluşturmaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda sağlık kurumlarında görev yapan idareciler iş gücü verimliliğini sağlamak amacıyla kişisel ve ekonomik faktörler bazında şu doğrultuda hareket edebilir: çalışanların yaş, eğitim durumu, sağlık durumu ve yeteneklerini göz önünde bulundurarak çalışanların görevlerini düzenleyebilir. Doğru kişilerin doğru yerlerde görevini ifa etmesinin iş gücü verimliliğinin sağlanması noktasında faydalı olacağı düşünülmektedir. Buna ek olarak personellerin yaptığı işten bulunduğu yerden memnun olması, yöneticilerin kendilerine yaklaşımlarının ve iletişimlerinin olumlu yönde seyretmesi işe ve kuruma olan bağlılığı artırıcı düzeyde olacaktır. Diğer bir önemli faktör olan hastane içerisinde iş sağlığı ve güvenliği noktasında tedbirler alınması önem arz etmektedir. Örneğin sağlık kurumları açısından düşündüğümüz zaman personellerin sık sık kimyasal maddelerle temas etmek durumunda olması, ultrason, röntgen bölümlerinde çalışan personellerin radyasyona fazla maruz kalması, vardiyalar, nöbetler sonucunda oluşabilecek yorgunluk ve halsizlik hali gibi durumlar için tedbirler alınmalıdır. Ortamların sık sık havalandırılması, hijyen maddelerinin eksiksiz sunulması, daha ergonomik çalışma alanlarının sağlanması, maske ve eldiven gibi koruyucu ekipmanlarının temini bu tedbirlere örnek olarak verilebilir. Ek olarak sendika ilişkilerinin de pozitif yönde ilerlemesi personeller açısından faydalı olabileceğinden üzerinde durulmalıdır.

Fiziksel faktörler boyutu için öneride bulunacak olursak ergonomi konusunun ön planda tutulması gereken faktörlerden olduğunu söylenebilir. Hastanenin konumu, ulaşım imkanları, hastanenin dizaynı, sahip olunan makine ve teçhizatlar ayrı ayrı önemlidir. Çalışanlara rahat bir çalışma ortamı sunulması, çalışma alanlarının havadar

olması, ışık ve ısı düzeyinin yeterli olması, kullanılan makine, cihaz ve malzemelerin işleri kolaylaştırıcı boyutta olması ya da sürekli bilgisayar başında çalışan memurlar için daha rahat sandalye koltukların bulunmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Sağlık sektörünün emek yoğun sektörlerden biri olduğunu düşündüğümüzde ergonominin daha da önemli bir boyuta ulaştığı kanısına varılabilmektedir.

Yönetimsel faktörler açısından sağlık idarecilerin izleyebileceği adımlara örnekler şu şekilde özetlenebilir: Öncelikle iyi bir lider olmak konusunda kendilerini gerçekleştirebilirler. Günümüz dünyasında otokratik liderler yerine personellerini dinleyen, anlayan, fikirlerini soran, duygu ve düşüncelerine önem veren, iyi iletişim kuran liderlerin daha çok kabul gördüğü düşünülmektedir. Bu sebeple bu konuda kendilerini geliştirmelerinin faydalı olacaktır. Buna ek olarak iyi bir organizasyon yapısı, birimler arası koordinasyon üzerinde durulması gereken bir diğer konudur. Hastaneler sağlık, insan yaşamı gibi konularla ilgilendiğinden birimler arası koordinasyon daha bir önem kazanmaktadır. Örgüt kültürü ise bir kurum içerisinde sahip olunan etik değerler, amaçlar, kurum için faydalı ya da zararlı konular noktasında nasıl hareket edilmesi gerektiğini gösteren bir araç görevi gördüğünden bütünleştiricidir. Sağlam bir örgüt kültürü kurumu başarıya götürecektir. Bir diğer faktör olan teknoloji günümüzün en önemli konularındandır. Sürekli bir gelişim ve değişim içerisinde olan dünyaya varlığını sürdürebilmek için hastanelerde uyum sağlamalıdır. Tıp alanında, kullanılan sağlık sistemleri alanında da değişimler ve yenilikler yaşandığından bu sistem ve değişikliklerin takibi ve uygulanması yöneticilerin dikkat etmesi gereken konulardan birini oluşturduğu düşünülmektedir. Diğer bir faktörümüz olan iş etüdü noktasında en az maliyetle işlerin yürütülmesi ve iyileştirilmesi amaçlanır. İdareciler en az maliyetle kaynakların en iyi şekilde yönetimini sağlamayı da kendilerine amaç edinmelidirler. Bir diğer alt faktör olan eğitim konusunda ise hastane yöneticileri hem kendileri için düzenlenen eğitimlere hem çalışanlar için olan düzenlenecek olan eğitimlere önem vermelidirler. Bu hem üstlerin hem astların sağlık alanında yeniliklerini takip etmesi, kendilerini geliştirmesi, sektör alanında gidilen değişikliklere hâkim olunması açısından önemlidir. Buna ek olarak zaman yönetimi faktörüne değinecek olursa yapılan işlerin yürütülmesi kargaşa yaşanmaması, işlerin son anda zor bir duruma gelmemesi açısından hem astlar hem

üstler için zaman yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesi önemlidir. Bu noktada üstlerin astlara liderlik edip yol göstermesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

Psiko-sosyal faktörler ve diğer faktörler düzeyinde ise şu şekilde öneriler getirilebilir: Hastane yöneticileri yapılan işin zorluğun farkında olmalıdırlar. Çalışanların duygu düşünce dünyasını göz ardı etmemelidirler. Karşılaşılan, vakalar, ölümler, son zamanlarda artan sağlıkta şiddet konuları sağlık personellerini etkilemektedir. Çalışanların motivasyonunun sağlanması ve iş tatminlerinin artırılması konusuna eğilmelerinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Çalışanların çalıştıkları ortamlarda minimum stres ve çatışma içerisinde çalışmalarını sağlamak için çalışmalar yapabilir ya da çatışma ve stres yönetimi konusunda çalışanlarına çeşitli eğitimlerle destek olabilir. Buna ek olarak yapısal düzenlemeler idareciler tarafından takip edilmeli, personele aktarılmalı ve ihlal edilmemelidir.

İş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin etkisinin belirlenmesi için gelecekteki çalışmaların farklı illerde farklı kamu hastanesi personellerinin katılımı ile yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma kapsamına özel sektör sağlık kurum ve kuruluşlarının da dahil edilmesi ile birlikte kamu ve özel sektöre ilişkin karşılaştırmalı analizler yapılabilir ve daha doğru politikalar oluşturulabilir. Oluşturulan bu politikalar, izlenen bu stratejiler doğrultusunda da günümüz rekabetçi piyasa koşullarında başarının yakalanmasının daha kolay olabileceği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Adams, A. ve Bond, S. (2000). Hospital Nurses Job Satisfaction, İndividual and Organizational Characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543.
- Ak, M. (2018). Kamu Sağlık Teşkilatında Örgütsel Etkililik Üzerine Bir Değerlendirme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 175-190.
- Akal, Z. (2002). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Milli Prodüktivite Yayınları.
- Akarsu Cengiz, S. F. (2023). *Yetenek Yönetiminin Hemşirelerin İş Motivasyonu ve Örgütsel Güven Algıları Üzerindeki Etkisi*, (Doktora Tezi) Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Akatay, A. (2003). Örgütlerde Zaman Yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (10), 281-300.
- Akçakaya, E. (2004). *Hazırlık Çalışmalarıyla Birlikte Mukayeseli İşçi ve İşveren Sendikaları Konfederasyonlarının ve Bilim Kurulunun Görüşlerinin Muhtevi Atıflı Gerekçeli İş Kanunu*. Adil Yayınevi.
- Akgün, B. (2014). *Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi Üzerine Ampirik Bir Çalışma*, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akman Dömbekçi, H. (2020). Sağlık Kurumlarında Verimlilik Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Journal of Social and Humanities Sciences Research (JSHSR)*, *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 7(63), 3911-3916.
- Aktuna , H. C. ve Kılıçlar, A. (2019). Yöneticilerin Liderlik Tarzları ile İşgörenlerin Performansı Arasındaki İlişki. *Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), s. 299-322.
- Akyürek, M. İ. (2020). İnovasyon ve Liderlik. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3(1), 15-24.
- Ak, M. (2018). Stratejik Liderlik. *Stratejik Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 45-66.
- Akyüz, M. (2021). *Eğitimde Ödüllendirme Sistemi Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Sinizm İlişkisinin İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Alnajjar, A. (2017). *İşletmelerde Etkili İletişimin Verimliliğe Etkileri Üzerine*, (Yüksek Lisans Tezi), Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alp, E. (2004). *ISO 9001: 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*. Odtü Yayıncılık.
- Altan, Ö. Z. (2000). *Sendikalar Hukuku'nun Tarihsel Gelişim ve Türk Sendikalar Hukuku'nun Yasal Çerçevesi, İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku 3*. AÖF Yayınları.
- Altan, S. ve Özpehlivan, M. (2019). Otokratik ve Katılımcı Liderlik Anlayışının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerine Bir Araştırma. *The Journal of Social Science*, 3(5), 208-229.

- Altındağ, E. ve Akgün, B. (2015). Örgütlerde Ödüllendimenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerine Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(30), 281-297.
- Andaç, F. (2001). *Sosyal Politika Açısından Türk İş Hukuku*. Yargı Yayınevi.
- Arı, B. ve Top, M. B. (2017). 1950 Sonrası Erzincan'da Eğitim. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(39), 244-258.
- Ataman, G. (2002). *İşletme Yönetimi Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar* (2.basım). Türkmen Kitabevi.
- Ataşalar, Z. M. (2020). *İşgücü Verimliliği ve İşgücü Verimliliğini Etkileyen Değişkenlerin Ekonomik Büyümeye Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi) Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ateşoğlu, U. ve Erkal, S. (2018). *Çalışanların İşe Bağlılık Durumlarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi*. 3. Uluslararası El-Farabi Sosyal Bilimler Kongresi, s. 104-110.
- Aykaç, S. (2000). *İşgücü Verimliliği Açısından İşletmelerde Kariyer Geliştirme Sistemi*. Verimlilik Dergisi MPM Yayını.
- Bahadori, M., Teimourzadeh, E. ve Masteri Farahani, H. (2013). Factors Affecting Human Resources, Productivity in a Military Health Organization. *Iranian Journal of Military Medicine*, 15(1), 77-86.
- Bahrami, M. (2017), *Bankalarda İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma (Türkiye-İran Özel Banka Örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler için Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(13), 1-30.
- Bakan, İ. ve Doğan, İ. F. (2012). Hizmetkar Liderlik. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), s. 1-12.
- Bakan, İ. ve Yılmaz, Y. S. (2019). Örgüt Kültürü ve İç Girişimcilik. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 461-475.
- Balkır, Z. G. (2012). İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkının Korunması: İşverenin İş Sağlığı ve Güvenliği Organizasyonu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*. (1), 59-91.
- Bass, B. M. ve Bruce, A. J. *MLQ-Multifactor Leadership Qestionnaire*, Ca: Mind Garden Inc.
- Baş, İ. ve Artar, A. (1991). *İşletmelerde Verimlilik Denetimi*. Milli Prodüktivite Yayınları.
- Baş, M. ve Artar, A. (1991). *Verimlilik Denetimi: Ölçme ve Değerlendirme Modelleri*. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Batirel, Ö. F. (2017). The Quality of public Infrastructural Investments and Public-Private Partnership. *Journal of Life Economics*, 2(1), 8-30.

- Baybora, D. (1999). *Türk İş Hukuku ve Mukayeseli Hukukta Sendika Yöneticiliği*, (Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayır, F. ve Şener, H. (2021). Yönetimde Başarı İçin İki Etken: Etkililik ve Verimlilik. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(2), 287-304.
- Bayrak, A. (2014). *İşletmelerde Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerine İlişkin Telekomünikasyon Sektöründe Bir Firma Uygulaması*, (Yüksek Lisans Tezi), Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayraktar, A. (2017). *İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Erzurum Devlet Hastanelerinde Çalışan Doktorlar Üzerine Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*(59), 125-139.
- Baysal, A. C. (1993). *Çalışma Yaşamında İnsan*. Avcıol Basım.
- Bedak, S. (2020). *Eğitim Kurumlarında İş Verimliliğini Drama Yöntemiyle Artırmaya Yönelik Mesleki Motivasyon ve Öğretmen Tutumlarının İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bilen , G. (2007). *Tekstil İşletmesinde İş Etüdünün Verimliliğe Etkisi ve Bir Tekstil Fabrikasında Uygulamalı Çalışma*, (Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bilici, H. (2001). *İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Biswas, S., Chakraborty, A. ve Bhowmik, N. (2016). Improving Productivity Using Work Study Tecnique. *International Journal of Research in Engineering and Applied Sciences (IJREAS)*, 6(11), 49-55.
- Boz, D., Duran, C. ve Uğurlu, A. (2020). Girişimcilik Eğiliminin İş Performansına Etkisi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 15(1), 11-23.
- Bratton, J. (1999). *Reward Management*, John/Gold Jeffery (eds.), *Human Resource Management* . MacMillan Business, Second Edition.
- Buchanan, D. ve Andrzej, A. H. (1991). *Organizational Behaviour*. Prentice Hall.
- Cavlak, H. (2021). Etkinlik, Etkililik, Verimlilik, Karlılık, Perfromans: Kavramsal Bir Çerçeve ve Karşılaştırma. *Journal of Research in Business*, 6(1), 99-126.
- Cortese, C. (2007). Job Satisfaction of İtalian Nurses: An Exploratory Study. *Journal of Nurses Management*, 15(3), 303-312.
- Cunningham, I. (2007). Talent Management: Making it Real. *Development and Learning in Organizations*. 21(2).
- Çağl, E. (2007). *İşletmelerde Personel Eğitimi, Verimlilik İle İlişkisi ve Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çağlayan, Ö. (2007). *Verimlilik Artırma Teknikleri*, (Yüksek Lisans Tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çakır, E. (2019). *İşletme Çalışanlarında Pozitif ve Negatif Düşünceler ile Örgütsel Özdeşleşmenin İşgücü Verimliliğine Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakmak, E. ve Örkücü, H. (2016). Türkiye'deki İllerin Etkinliklerinin Sosyo-Ekonomik Temel Göstergelerle Veri Zarflama Analizi Kullanarak İncelenmesi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 30-48.
- Çatı, K., Uludağ, G. ve Kızıltoprak, S. (2017). Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Tarzlarının İçsel Pazarlama Çerçevesinde Müşteri Odaklılık Üzerine Etkisi: Düzce Üniversitesi Örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4), 71-106.
- Çayan, D. (2011). *Yetenek Yönetiminin Çalışanların Performansı Üzerine Etkileri ve Niğde Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Çetin, C., Kurban, P. ve Bilici, N. M. (2016). Sağlık Kurumlarında Sağlıklı İletişim: Bilgisayar Operatörleri, Güvenlik Görevlileri ve Yönlendirme Çalışanları Örnekleme. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(4), 423-442.
- Çınar, O. ve Gündoğdu, M. (2019). İş Sağlığı-Güvenliği, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Erzurum ve İstanbul Uygulaması. *İş ve Hayat*, 5(9), 231-247.
- Çolakoglu, T. ve Saraydaroglu, M. C. (2021). İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıkları ve İş Tatmini İlişkisi: Bursa Şişecam Örneği. *Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 211-229.
- Demir, C. ve Öztürk, U. C. (2011). Örgüt kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1), 17-41.
- Deste, M. ve İlhan Küçük, H. (2021). Saç Kesimi için Yeni Makine Seçiminde İş Etüdü Yaklaşımı ile Bir Uygulama. *Ekonomi, İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 167-179.
- Diken, A. (2014). İşletmelerde Yetişmiş İşgücü Sorunu ve Eğitim. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 7(1-2), 219-232.
- Dikmen, Y., Kara Yılmaz, D., Başaran, H. ve Filiz, N. Y. (2016). Hemşirelerde İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Çağdaş Tıp Dergisi*, 6(14), 334-342.
- Dinçer, Ö. (2004). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, (7. Baskı.) Beta Basım Yayım.
- Doğan, M. (2020). Ortaokullarda Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin Motivasyon Etkenleri. *Mustafa Kemal Atatürk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(5), 23-37.

- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2008). İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Kendilerine Doğru Yolculuk Yönetimi: Yetenek Yönetimi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (3), 145-166.
- Doğruer, M. (2008). *İş Etüdü*. Açılım Kitap.
- Downs, C. W. ve Hazen, M. D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73.
- Döner, H. (2016). *Hastane Yöneticilerinin Zaman Yönetimi Tekniklerinin İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dubrin, A. J. (1981). *Personel and Human Resource Management*. Harper and Row Publishers.
- Duran, C., Boz, D., Behdioğlu, S. ve Kutlu, S. (2019). Yetenek Yönetimi Uygulamaları Ölçeği ve Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 158-189.
- Durna, A. (2019). *Personel Memnuniyetinin İş Verimliliği Üzerine Etkisi: Özel Hastane Uygulaması*, (Yüksek Lisans Tezi) Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Durna, B. D., Çetin, İ. ve Filiz, M. (2022). Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Bir Algı Çalışması: Sivas Numune Hastanesi Örneği. *Van Sağlık Bilimleri Dergisi*, 15(1), 1-12.
- Düşüngülü, F., Tengilimoğlu, D. ve Öztürk, Z. (2014). Çalışma Ortamlarının Ergonomik Tasarımının Akademik Personel Üzerindeki Verimliliğe Etkisi: Gazi Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 4(4), 93-102.
- Ekinci, H. ve Yılmaz, A. (2002). Kamu Örgütlerinde Yönetimsel Etkinliğinin Arttırılması Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(19), 35-50.
- Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon* (5. Baskı). Beta Yayıncılık.
- Ergeneli, A. (1995). Örgütsel Etkililik Kriteri Olarak Lider Davranışının Örgütsel İklim ile İlişkisi: Görev Karmaşıklığı Bakımından Farklılıklaşan İki Örgüte İlişkin Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(1), 188-199.
- Ergin Doğan, S. (2022). *Sağlık Çalışanlarında Ergonomi Düzeyi, İş ve Yaşam Doyum İlişkisi*, (Yüksek Lisans Tezi) Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergül, H. F. (2006). Kurumlarda Ücret, Ücret Sistemleri ve Ücret Başarı İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(18), 92-105.
- Eroğlu, E. ve Sunel, G. (2006). Yöneticilerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi ve Penguen Gıda İşletmesinde Bir Uygulama. *Rewiev of Social, Econmic&Business Studies*, 3(4), 178-203.
- Erpolat, S. (2011). *Veri Zarflama Analizi Ağırlık Kısıtlamalı Şans Kısıtlı Bulanık Türkiye'deki Özel Bütçeli Diğer İdarelerin Etkinlik Analizi*. Evrim Yayınevi.
- Ertürk, M. (2009). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon* (4.baskı). Beta Basım.

- Esmer, Y. ve Yüksel, M. (2017). İş Yaşamında Örgütsel Bağlılık; Teorik Bir Çerçeve. *Akademik Baş Dergisi* (62), 258-272.
- Etiz, S. (2000). *Halk Sağlığı ve Epidemiyolojisi*. A.Ü. Yayın No: 357.
- Frick, D. M. ve Greenleaf, R. K. (2004). *A Life of Servantleadership*. Calif., Berrett-Koehler Publishers.
- Genç, A. S. (2019). *Çalışma Hayatında Organizasyonel Ergonominin Verimliliğe Etkisi: Arık Bey Tekstil Fabrikasında Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü.
- Genç, N. (1995). *Zirveye Götüren Yol, Yönetim ve Başarı Dizisi 4*. Timaş Yayınları.
- Gerekli, İ. (2020). *Endüstri 4.0. Teknolojilerinin İş Gücü Verimliliği ve İşletme Performansına Etkileri: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*, (Doktora Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Geylan, R., Tonus, H. Z., Kağnıcıoğlu, D., Benligiray, S., Baraz, B. ve Özler, D. E. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. T.C. Anadolu Üniversitesi, Yayın No: 2900.
- Gökalp, S. A. (2021). Yönetime Katılım Sürecinde İnternet ve Sosyal Medyanın Önemi. *Türkiye Siyaset Bilimi Dergisi*, 4(2), 329-348.
- Gökırmak, H. (2019). Kamu Altyapı Yatırımlarının Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkileri. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 5(2), 90-104.
- Göktürk, E., Şahin, A. ve Odacıoğlu, Y. (2002). *Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı*. T.C. Osmangazi Üniversitesi Yayınları.
- Gözel, G., Atmaca, G. D. ve Durat, G. (2017). Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ile İş Performansları Arasındaki İlişkin Değerlendirilmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(1), 11-16.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership- A Journey Into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.
- Güçlü, M. (2017). Örgütsel İletişim: Eğitim Kurumlarındaki Yeri ve Önemi Açısından Bir Değerlendirme. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 856-870.
- Gülcü, A., Coşkun, A., Yeşilyurt, C., Coşkun, S. ve Esener, T. (2004). Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi'nin Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Göreceli Etkinlik Analizi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(2). 87-104.
- Gümüş, G. L. (2022). *Mimari Ofislerde İş Sağlığı ve Güvenliğinin Farkındalığı ve Çalışma Ortamı Açısından Ergonominin Kayseri Özelinde İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Günay, M. (2010). *Üniversite Hastanelerinin 2008 Yılı Verimlilik ve Etkinlik Analizi*, Cumhuriyet Üniversitesi, (Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, M. ve Ayhan, H. (2012). Zaman Kavramı ve Yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 1-20.

- Gürel, T. (2009). Hizmet İçi Eğitimlerin Kurum İçi İletişim Aracı Olarak Kullanımına Yönelik Bir Öneri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 19-34.
- Güven, M. (2001). *Yönetime Katılma, Yönetim ve Organizasyon*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Hacıtahtiroğlu, K. (2012). Verimlilikte Liderin Rolü. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 845-875.
- Halsey, W. (1988). *MacMilan Contemporary Dictionary*. ABC Yayınevi.
- Hiçyılmaz, S. (2020). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Türkiye ve Rusya'da Seçili Özel Sektör Çalışanları ile Nitel Bir Çalışma. *Uluslararası Beşeri Bilimler ve Eğitim Dergisi (IJHE)*, 6(14), 670-707.
- Horngren, C. T., Datar, S. M. ve Rajan, M. (2012). *Cost Accounting A Managerial Emphasis*. Prentice Hall International.
- Hüner, M. (2004). *Sendikalaşmayı Etkileyen Faktörler ve İşgörenlerin Sendikalaşmaya İlişkin Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İleri, H. (2014). Verimlilik, Verimlilik ile İlgili Kavramlar ve İşletmeler Açısından Verimliliğin Önemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 9-24.
- İlmakunnas, P. ve Maliranta, M. (2005). Techonology, Labour Characteristics and Wage Productivity Gaps. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 67(5).
- İsabetli, İ. ve Tunalı, H. (2018). Toplam Faktör Verimliliği ve Ekonomik Büyüme İlişkisinin Çok Boyutlu Panel Veri Modeli ile Analizi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 10(18), 189-199.
- İşık, İ. (2008). Productivity, Techonology and Efficiency of De Novo Banks: A Counter Evidence from Turkey. *Journal of Multinational Financial Management*(18), 427-442.
- İyigün, S. (2007). *Hastanelerde Toplu Beslenme Servislerinde İş Verimliliğinin Ölçülmesi ve Bunu Etkileyen Bazı Etmenlerin İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- İzgi, H. (2016). *Sağlık Kurumu Çalışanlarında Motivasyonun Verimliliğe Etkisi (Adana İl Sağlık Müdürlüğü Örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi) Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Jeong, J. (2004). *Analysis of the Factors and the Roles of Hrd in Organizational Learning Styles as Identified By Key Informants. At Selected Corporationsin the Republic of Korea*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Texas A&M University, Amerika.
- Juraev, R. (1996). *İşletmelerde Verimlilik Ölçme ve Değerlendirme*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Kaba, İ. (2019). Stres, Ruh Sağlığı ve Stres Yönetimi: Güncel Bir Gözden Geçirme. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*(73), 63-81.

- Kacır, E. ve Taçgın, E. (2017). 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kapsamında Proaktif Yaklaşım Üzerine Risk Değerlendirme ve Bazı Öneriler. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 19(2), 131-174.
- Kahraman, T. (2009). *Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Kara, E. (2021). Dönüşümcü Liderliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. *EKEV Akademi Dergisi*, 0(87), 143-160.
- Kara, O. ve Kurutkan, M. (2014). İş Gücü Verimliliği ile İmalat Sektörü Büyüme Hızı Arasındaki İlişki. *Route Educational and Social Science Journal*, 1(2), 11-25.
- Karacan, E. ve Erdoğan, Ö. N. (2011). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğine İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları Açısından Çözümse Bir Yaklaşım. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(21), 102-117.
- Karadağ, E. (2020). Akademik Bir Örgütte İletişim Doyumu ile Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli Dergisi*, 28(1), 40-57.
- Karaduman, Ç. ve Tiryaki, A. (2018). Macroeconomics Determinants of Techonology Diffusion: Productivity Approach for Selected Emerging Markets. *Journal of Current Researches on Business and Economics*, 8(2), 211-228.
- Karahan, A. (2009). Demografik Farklılıkların İşgücü Verimliliğine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 269-281.
- Karakaya, A. ve Alper Ay, F. (2007). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 55-67.
- Karakaya, A. ve Sancı, V. (2017). İş Güvenliği Uzmanlarının İş Tatminleri Üzerine Bir Araştırma: Karadeniz Bölgesi Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 1-13.
- Karcioğlu, F. ve Alioğulları, Z. Ş. (2012). Çatışma Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Karçkay, A. (2016). *Diyaliz Hemşirelerinin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler*, (Yüksek Lisans Tezi), Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Karip, E. (1998). Dönüşümcü Liderlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(16), 443-465.
- Kaşko, Y. (2007). *Çoklu Bağlantı Durumunda İkili (Binary) Lojistik Regresyon Modelinde Gerçekleşen 1. Tip Hata ve Testin Gücü*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Kaya, N. ve Akçadağ, T. (2022). Eğitimde Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerine İlişkin Öğretmen Görüşleri. *Journal of Sustainable Educational Studies (JSES)*, 3(4), 194-206.

- Kaynak, İ. (2020). Örgüt Kültürünün Kurumsal İmaja Etkisi. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 5(2), 136-148.
- Kazukiyo, K. (1991). *Productivity Measurement and Management at the Company Level*, Elviesier Science Publicher B.V.
- Keller, W. (2000). Do Trade Patterns and Techonology Flows Affect Productivity Growth. *The World Bank Economic Review*, 14(1), 17-47.
- Kiesel, D. J. (2008). *Hierarchy of Health: A Process of Inner Choies Outer Change*. Outskirts Press.
- Kılıç, S. (1996). *21. Yüzyıla Girerken Verimlilik-Eğitim İlişkileri*. M.E.S.S.
- Kılınç, E., Hasdemir, S. ve Ulusoy, H. (2018). Sağlık Kurumlarında Çatışma ve Çatışma Yönetimi. *Journalof Healthcare Management and Leadership*, 1(34), 34-47.
- Kırçıçek, Ö. B. ve Aytar, O. (2021). Kadın Girişimciliği: Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(24), 493-515.
- Kızıлтаş, Ş. (2003). *Bürolardaki Estetik ve Dekoratif Düzenlemelerin Personelin Motivasyonu Üzerine Etkileri*, (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kocaağa, E. (2021). *Endüstriyel Mutfaklarda İş Etüdü Ugulamaları ve İş Süreçlerinin iyileştirilmesi*, (Yüksek Lisans Tezi) Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koçak, Z. K. ve Aktaş, M. A. (2019). Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kavramlarına Güncel Bir Bakış. *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 130-137.
- Konya, E. V. (2013). *Bankalarda Hizmet İçi Eğitimin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilmmler Enstitüsü.
- Korkmazer, F. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Akademik Motivasyon Algılarının İncelenmesi Üzerine Bir Alan Araştırması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(20), 502-515.
- Köksal, F. R. (2008). *Demir-Çelik İşletmelerinde Bir Verimlilik Arttırma Uygulaması*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köksüz, A. (2019). Her Alanda Ergonomi. *Sürdürülebilir Mühendislik Uygulamaları ve Teknolojik Gelişmeler Dergisi*, 2(1), 3-24.
- Koroğlu, K. (1993). *Verimlilik Yönetimine Japon Yaklaşımı ve Kazukiyo Kurusowa Modeli*. Milli Prodüktivite Yayınları, No:507.
- Köse, H. (2013). Örgütsel Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi. *Anadolu Bil Meslek Yüksekoklu Dergisi*(29), 37-44.

- Kurt, L. (2012). *İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi-Ordu kütüphanesinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuşçu Karatepe, H., Özcan Yüce, U. ve Öztürk Yıldırım, T. (2020). Zaman Yönetimi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(21), 1-21.
- Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki İlişki: Hastanelerde Çalışan Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 14-37.
- Larbi, A., Josephine, A. ve Moseley, J. L. (2009). Communication in Performance-Based Training and Instruction: From Design to Practise. *Performans Improvement*, 48(9), 7-16.
- Laub, J. (2018). *Explaining the Servant Mindset: The OLA Servant Leadership Model. Leveraging the Power of Servant Leadership*.
- Lawlor, A. (1987). *Productivity Improvement Manuel*, Aldershot. Gover Publishing Co.
- Lenger, A. (1997). Verimlilik Kavramında Sorunsaldan Çıkış veya Yeni Bir Kargaşaya Doğru İlk Adım Denemesi. *MİM Verimlilik Dergisi*, 1997(4), 25-32.
- Li, Y., Liangs, L. ve Chen, Y. (2008). *Models for and Benchmarking Olympics Achievements*, Omega 36, Philadelphia.
- Mael, F. ve Ashforth, B. (1992). Alumni and their Alma Mater, a Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behaviour*, 13, 103-123.
- McCauley, C. ve Wakefield, M. (2006). Talent Management in the 21st Century: Help Your Company Find, Develop and Keep in Strongest Workers. *The Journal For Quality & Participation*, Winter, 29(4).
- McKenna, E. (2000). *Business Psychology and Organizational Behaviour, Third Edition*. Psychology Press.
- Meydanlıoğlu, A. (2013). Sağlık Çalışanlarının Sağlığı ve Güvenliği. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(3), 192-199.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. ve Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Mojelan, M. M., Satari, S., Soleimani, T. ve Daryani, S. M. (2020). Human Resource Productivity Indicators Factor Analysis: Emphasizing Scientific and Ethical Factors. *International Journal of Ethics & Society (IJES)*, 2(3), 35-45.
- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(3-4), 165-185.
- Nelson, A. ve Baptiste, A. (2004). Evidence Based Practices for Safe Patient Handling and Movement. *Online Journal of Issues in Nursing*, 9(3), 1-24.

- Nunanally, J. (1967). *Pyshometric Theory*. (1. Baskı). McGraw-Hill.
- Ofluolu, G. ve Bayraktar, A. S. (2021). Yetenek Yönetiminin Çalışanların Kariyer Memnuniyetine Etkisi. *International Journal of Man Agement and Administration*, 5(10), 37-52.
- Oğuz, F. (2007). *İşletmelerde Verimlilik Artırımında İş Ölçümü Tekniği ve Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ödemiş, B. (2020). *İş Tatmini ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öner, N. ve İşcan, F. (2021). Stratejik Liderlik ile Yenilik Yönetimi Arasındaaki İlişki. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 152-172.
- Örücü, E. ve Kışlalıoğlu, R. S. (2014). Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Çalışması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(22), 45-65.
- Örücü, E., Tikici, M. ve Kanbur, A. (2007). Farklı Sektörlerde Faaliyetlerini Sürdüren İşletmelerde Zaman Yönetimi Üzerine Ampirik Bir Araştırma: Bursa İli Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(20), 9-31.
- Öteleş, Ş. B. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Zaman Kullanma Becerilerinin Akademik Performans Üzerine Etkisi: Sakarya Üniversitesi Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 5(8), 12-21.
- Özçelik, S. (2010). *Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde Verimliliği Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Erzincan İlinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi) Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir , Y. (2011). *Türkiye'de Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinin Veri Zarflama Analizi ile Göreceli Teknik Verimliliklerinin Ölçülmesi*, (Yüksek Lisans Tezi) Hacettepe Üniversitesi
- Özdemir, K. (2007). *Hızlı Verimlilik Değerlendirme (QPA) Yaklaşımı ile Verimlilik Ölçümü ve Bir Tekstil işletmelerinde Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi) Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Özdemir, N. (2018). Okullarda Öğretmenlerin Yaşadığı Çatışma ve Çatışma Yönetim Stilleri. *Cumhuriyet Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 42(2), 93-116.
- Özden, Ü. (2008). Veri Zarflama Analizi (VZA) ile Türkiye'deki Vakıf Üniversitelerinin Etkinliğinin Ölçülmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 167-185.
- Özdevecioğlu, M. (1999). Örgütsel Etkinlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(8), 401-410.
- Özer, H. (1997). *Kamu Kesiminde Performans Denetimi ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi*. T.C. Sayıştay 135. Kuruluş Yıldönümü Yayınları.
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Nobel Kitabevi.

- Özgener, Ş. ve Küçük, F. (2008). Hastanelerde Modern Yönetim Felsefesinin Verimliliğe Etkisi: Gevher Nesibe Hastanesinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 341-358.
- Özkan, M., Turgut, N., Asime, A. ve Uslu, K. (2013). Hastanelerde Modern Yönetim Felsefesinin Verimliliğe Etkisi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. *Ok Meydanı Tıp Dergisi*, 29(1), 26-32.
- Özkan, Ö. (2005). *Hastanede Çalışan Hemşirelerin İş ve Çalışma Ortamı Tehlike ve Riskleri ile Risk Algularının Saptanması*, (Yüksek Lisans Tezi) Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özkoç, Ö. (2005). *Hastanelerde İşgücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özmete, E. ve Tahtacı, A. (2020). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamında Stres Yönetimi Üzerine Nitel Değerlendirme. *Tıbbi Sosyal Hizmet Dergisi*(15), 11-34.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T. ve Erginel, N. (2018). İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı ve Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi. *Journal of Science and Technology of Dumlupınar University*, 45-58.
- Öztürk, M. ve Sancak, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri. *Journal of Yaşar University*, 2(7), 761-794.
- Özutku, H. (2008). Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 79-97.
- Özyurt, M. ve Badur, M. (2020). İlkokul Öğrencilerinin "Teknoloji" Kavramına ilişkin Metaforik Algıları ve Öğrenme Süreçlerinde Teknoloji Kullanımları. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(2), 1161-1177.
- Parlak, B. (2016). *Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri* (3.basım). Beta Yayınları.
- Pentikis, J., Lopez, S. M. ve Robert, E. T. (2002). Ergonomics Evaluation of a Government Office Building, *Work*. 18(2), 123-131.
- Propenko, J. (1987). *Verimlilik Uygulamalı El Kitabı*, (Çev. Olcay, B., Nevda, A., Erdemir, F.). MPM Yayınları.
- Rahim, M. A. (1983). Measurement of Organizational Conflict. *The Journal of General Psychology, Management Department, Youngstown State University*. 109, 189-199.
- Ramsay, M. (2008). *İşletme Verimliliği Ölçümü ve Uluslararası İşgücü Verimliliği El Kitabı*. MPM Yayınları.
- Reşitoğlu, B., Bağdathoğlu, Ö. T., Bahar, L., Ertürk, S. E., Apaydın, S. ve Pekoğlu, E. (2018). İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitiminin Sağlık Hizmetleri Öğrencilerinin Bilgi ve Farkındalıklarına Etkisi. *Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 459-473.

- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behaviour (Ninth Edition)*. Printice Hall.
- Sabuncuoğlu, F. ve Tüz, M. (2013). *Örgütsel Davranış*. Alfa Akademi Basım Yayım.
- Sabuncuoğlu, Z. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tokal, T. (2011). *İşletme*. (8. basım).Beta Basım Yayım.
- Safavi, M. (1995). New Approaches in the Japanese Management System. *Tadbir Monthly*, 20(1), 4-5.
- Sağlık Bakanlığı Verimlilik Karnesi Gösterge Kartları.
<https://khgmverimlilikkalitedb.saglik.gov.tr> (2022, 01 21)
- Sağlıkta Buluşma Noktası, Hastanelerde Hasta ve Çalışan Güvenliği Ne Boyutlarda?:
www.sbh.gov.tr ((2022, 08 30).
- Salihoğlu, A. K. (2019). Bilgi Teknolojileri Alanındaki Gelişmelerin Verimlilik ve Ürün/Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri: Hava Yolu Şirketinde Bir Uygulama,(Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sargutan, E. (2005). Sağlık Sektörü ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 400-428.
- Sarıalp, R. (1991). Liderlik. *Beden Eğitimi ve Spor Araştırmaları Dergisi*, 2(7), 23-28.
- Sarıoğlu Uğur, S. ve Devcar, M. A. (2018). Girişimcilik Özellikleri ile Holland'ın Kişil Tipleri Arasındaki İlişki Üzerine Nitel Bir Çalışma. *Girişimcilik, İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 98-110.
- Schavfeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez Roma, V. ve Bakker, A. B. (2002). The Measurements of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Selen, U. (2016). *Çalışanların İç ve Dış Motivasyon Tekniklerine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Yerel Yönetim Örneği*, (Doktora Tezi), Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Selimoğlu, S. K. (2001). *İşletmelerin Etkinliğini ve Verimliliğini Arttırmada İnsan Kaynağı Muhasebesinin Rolü*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 1290.
- Seyhan Akyol, E. ve Ulu Metin, G. (2021). Türkiye'de İmalat Sanayinde İşgücü Verimliliği ve Ekonomik Büyüme İlişkisi. *Verimlilik Dergisi*(1), 35-47.
- Soykenar, M. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sönmez , G. (2002). Verimlilik Ölçümüne Genel Bir Bakış: APC Modeli. *Verimlilik Dergisi* (1), 59-76.
- Sumanth, D. (1984). *Productivity Management; Planing, Measurement and Evaluation*. Focus.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Nobel Yayıncılık.

- Şahin, İ. (2009). Sağlık Bakanlığı Genel Hastaneleri ve Sağlık Bakanlığına Devredilen SSK Genel Hastanelerinin Teknik Verimliliklerinin Karşılaştırılmalı Analizi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(1), 1-48.
- Şanal, M. ve Öztürk, M. (2019). Örgüt Kültürünün Üretim İşletmelerinin Performansına Etkisi: Adana Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28(2), 257-271.
- Şantaş, G. ve Şantaş, F. (2019). Sağlık Kurumlarında Stratejik Yetenek Yönetimi: Kavramsal Bir Çalışma. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 6(2), 446-453.
- Şengün, M. (2009). *Süreç İnovasyonunun Verimliliğe Etkisi: Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek Evren, E. ve Çakıcı, C. (2022). Örgüte ve Yöneticiye Bağlılığın İş Performansına Etkisinde Gelirin Düzenleyici Rolü: Otel Mutfak Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(1), 754-778.
- Şimşek, A. (2014). Örgüt Kültürü: Kurumsal Bir Bakış. *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 14-22.
- Şimşek, M. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*. Günay Ofset Yayınları.
- Şimşek, M. Ş. (1993). *İşletme Bilimlerine Giriş*. Merhaba Ofset.
- Talip, M. (2019). *Etik, Liderlik ve Makavelizmin Ekip Etkililiği Üzerine Etkileri: Örgüt Temelli Öz Saygının Düzenleyici Rolü*. (Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taner, B. (2015). *Ağırlama Endüstrisinde Verimlilik Yönetimi*, (2. basım). Beta Basım.
- Tatlıcan, M. ve Çögenli, M. Z. (2020). İş Sağlığı ve Güvenliği Performans Değerlendirme Uygulamalarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Endüstri İşletmesi Örneği. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 181-194.
- Tatlises, N. (1994). *Hastanelerde Verimlilik İzleme Yöntemleri ve Üç Büyük Hastanenin Verimlilik Verilerinin ve Oranlarının Karşılaştırmalı Analizi*. (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taymaz, H. (2019). Eğitim Personelinin Hizmet İçi Eğitimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 8(1), 85-92.
- Tekin, U. ve Duran, S. (2018). Hizmet İçi Eğitimin İşgören Motivasyonuna Etkisi. *Aydın Sağlık Dergisi*, 4(1), 21-44.
- Temel, M. (2017). Sağlık Örgütlerinde Çatışma, Nedenleri, Yönetimi ve Çözüm Önerileri. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 5(2), 31-43.
- Tetik, S. (2003). İşletme Performansını Belirlemede Veri Zarflama Analizi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 221-230.
- Tiyek, R. ve Sarıyıldız, Y. (2018). Performans Yönetiminde Başarının Sırrı: İletişim. *Uluslararası Bankacılık Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 51-86.

- Tokay Taçgın, F., Karapınar, M. ve Karakaya, A. (2020). Çalışanların Stres Algıları Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi*, 4(2), 158-180.
- Topçuoğlu, D. (2016). *Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: Konuya İlişkin Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tortop, N., Aykaç, B., Yayman, H. ve Özer, A. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Nobel Yayınları.
- Tuncay Sav, Ö. (2014). *Sağlık İşletmelerinde Görev Yapan Sağlık Personelinin Çalışmalarında Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunçbilek, O. (2019). *İş ve Zaman Etüdüünün Verimliliğe Etkisi ve Bir Mobilya Fabrikasında Uygulamalı Çalışma*. (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Tunçkılıç, A. (2019). Pozitif Örgütsel Davranışın Örgüt ve Örgüt Kültürü Üzerine Etkisi. *Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Bilimleri Akademik Araştırmalar Dergisi*, 3(8), 11-24.
- Tunçsiper, Ç. (2019). *İzmir İktisadi Faaliyet Kollarında İşgücü Verimliliğinin Farklı Eğitim Düzeylerine Göre Değerlendirilmesi ve Karşılaştırılması*, (Yüksek Lisans Tezi), İzmir Demokrasi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turanlı, M., Cengiz, T. D. ve Bozkır, Ö. (2012). Faktör Analizi ile Üniversiteye Giriş Sınavlarındaki Başarı Durumuna Göre İllerin Sıralaması. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, (17), 45-68.
- Uçar, S. ve Kızılaslan, H. A. (2017). Örgütiçi İletişim Becerilerinin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 180-194.
- Uçkan, B. ve Kağnıcıoğlu, D. (2004). *Endüstri İlişkileri*. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Uçkun, G., Uçkun, S., Demir, B. ve Gültekin, A. (2013). Örgüt Kültürünün Yapısı ve İnsani İlişkiler ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi İdari Personeller Örneği. *Electronic, Journal of Vocational Colleges*, 3(3), 69-91.
- Uğur, A. (2003). *İşletmelerde Verimlilik Ders Notları*. Sakarya Yayıncılık.
- Ulutaş, K. (2013). *Belediyelerde Hizmet İçi Eğitimin İşgücü Verimliliğine Etkisi: Gebze Belediyesi Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Umutlu, S. ve Karcıoğlu, U. (2021). İş Sağlığı ve Güvenliği İle İş Tatmini İlişkisi: Çimento Sektöründe Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 65-81.

- Uslu, T. (2015). *Yeni Liderlik Yaklaşımlarının Kurum Yenilikçiliği ve Girişimciliği Aracılığıyla Örgütsel Verimliliğe Etkilerinin İncelenmesi*,. Ankara: 5. Ulusal Verimlilik Kongresi-Bildiriler Kitabı.
- Uzay, N. (2005). *Verimlilik ve Büyüme*, (1.Baskı). Nobel Yayın Dağıtım.
- Uzunbacak, H. H. (2016). Türk Polis Teşkilatı'ndaki Ödüllendirme Sistemi Üzerine Bir Araştırma. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 60-75.
- Ünlüer, Z. (2023). *ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini Uygulayan İşletmelerde Performans Göstergelerinin Belirlenerek İSG Performansının Ölçülmesi ve Bir Firmada Uygulanması*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Ünlüöner, K., Ertürk, M. ve Olcay, A. (2007). Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları ve Bu Araçların Etkisine Yönelik Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(19), 9-32.
- Ünlüer, Z. (2023). *ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemini Uygulayan İşletmelerde Performans Göstergelerinin Belirlenerek İSG Performansının Ölçülmesi ve Bir Firmada Uygulanması*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Ünsal, M. (2017). Eğitim, Sağlık ve Ar-Ge Harcamalarının İşgücü Verimliliği Üzerindeki Etkileri: OECD Ülkeleri Üzerine Bir Panel Regresyon Analizi. *Uluslararası Ticaret ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 17-28.
- Üstün, M. ve Taş, A. (2021). X ve Y Kuşağı Öğretmenlerin Kullandıkları Motivasyon Tür ve Araçları. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (KÜSBD)*, 11(1), 251-267.
- Üzüm, B. ve Şenol, L. (2020). Tip A ve Tip B Kişilik Tipi ile Devamsızlık İlişkisi: Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 257-267.
- Verimlilik Raporu*,(2002), Ankara, MPM.
- Waheed, S. ve Zaim, A. (2015). A Model For Talent Management and Career Plannig. *Educational Sciences: Theory & Practise*, 15(5), 1205-1213.
- Weiss, D. J., Dawis, R. W., England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Qesitionnaire*.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005, 395-412). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).
- Yaman, R., Uçmuş, E. ve Gönen, D. (2008). Traktör Emniyet Kabini İmalatı Yapan Bir İşletmede Metot ve Zaman Etüdü Teknikleri ile Verimliliğin Arttırılması. *BAÜ FBE DERGİSİ*, 10(2), 13-22.
- Yaşar, M. (2015). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında Bilgi Teknolojilerinin Rolü ve Verimliliğe Etkisi: Van Organize Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yavuz, O. (2006). *Örgüt Kültürü ile Verimlilik İlişkisi ve OSTİM Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yenisu, E. (2019). Brics-t Ülkelerinde İş Gücü Verimliliği ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Panel Veri Analizi. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (KÜSBD)*, 9(1), 35-60.
- Yiğit, V. (2016). Hastanelerde Teknik Verimlilik Analizi: Hastane Birliklerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 9-16.
- Yıldız, S., Savcı, G. ve Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 233-249.
- Yılmaz, M. K. (2006). *Stres ve Motivasyon, Satış Gücünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Erzurum'daki İlaç Satış Müessesileri Üzerinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, Y. (2019). *İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Bütüncül Bir Yaklaşım*, (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yoldan, E. (2016). *Ücret Sistemlerinin Çalışanlar Üzerine Etkilerinin Analizi: Kastamonu Emniyet Müdürlüğü Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yorgancıoğlu Tarcan, G. ve Karahan, A. (2018). Kamu Hastanelerinde Klinik Teknoloji Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(2), 335-346.
- Yu Hua, C. ve Koç H. (2021). Kişilik Tipi, İş Stresi Düzeyi ve İşgören Performansı İlişkisi: Turizm İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(2), 159-172.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations* (Seventh Editions). Peaeson Prentice Hall.
- Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13(3), 241-251.
- Yükçü, S. ve Atagan, G. (2010). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), s. 1-13.
- Zampetakis, A. L., Bouranta, N. ve Moustakis, S. V. (2010). On the Relationship Between Individual Creativity and Time Management, *Thinking Skills and Creativity* 5.
- Zaybak, A. ve Fadiloğlu, Ç. (2004). Üniversite Öğrencilerinin Sağlığı Geliştirme Davranışı ve Bu Davranışı Etkileyen Etmenlerin Belirlenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 20(1), 77-95.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik* (1. baskı). Seçkin Yayıncılık.

- Zhang, Y., Zhou, M. ve Shao, Y. (2020). *MvnormalTest: Powerful Tests for Multivariate Normality* (versiyon 1.0.0) , <https://CRAN.R-project.org>.
- Zhu, Y. (2012). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 9(1), 293-298.



EKLER

EK-1: Araştırma İzni



T.C.
ERZİNCAN VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Sağlık Bakanlığı-Erzincan Binali YILDIRIM Üniversitesi
Mengücek Gazi Eğitim Ve Araştırma Hastanesi

ERZİNCAN MENGÜCEK GAZİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİ - ERZİNCAN MENGÜCEK
GAZİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İDARI VE
MALİ HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ (Mertin KILIÇ)
04/04/2022 11:03 - E-62639109-771 - 3306


Sayı : E-62639109-771
Konu : Araştırma İzni

Sayın; Dilara ÇELİK
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

İlgi : 31/03/2022 tarihli ve 3167 sayılı dilekçeniz.

İlgide kayıtlı dilekçenizde sözü edilen "İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Erzincan İli Sağlık Personelleri Örneği" başlıklı bilimsel araştırmanızı, kişisel verilerin korunması esasları çerçevesinde, hastanemizde yapmanız uygun görülmüştür.
Bilgilerinize rica ederim.

Doç. Dr. Orhan ÇİMEN
Başhekim

MENGÜCEK GAZİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
Bilgi için: Hüsnüye GÜNEŞ
Veri Hazırlama ve Kontrol İşlt.
Telefon: Faks No: 0446 212 22 22
E-Posta: husniye.gunes@saglik.gov.tr İnternet Adresi: Husniye.gunes@saglik.gov.tr



EK-2: Anket Formu

Anket Formu

Değerli katılımcı;

Bu anket formu, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında yürütülmekte olan “İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Sizlerden edinilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup, işletme ve şahıs adlarına yer verilmeyecektir. Katkılarınız bizim için önemlidir. Bu nedenle formu içtenlikle doldurmanızı diler, ilginize teşekkür ederiz.

Yüksek Lisans Öğrencisi: Dilara ÇELİK

- (1) Kesinlikle Katılmıyorum
- (2) Katılmıyorum
- (3) Kararsızım
- (4) Katılıyorum
- (5) Kesinlikle Katılıyorum

A- Dikkat! Lütfen, aşağıda yer alan faktörlere ilişkin oluşturulan maddelerin “İş Gücü Verimliliği” üzerindeki etkilerini değerlendiniz ve her biri hakkındaki görüşlerinizi ilgili maddenin karşısındaki uygun kutucuğu işaretleyiniz.

Kişisel Faktörler	İş Gücü Verimliliğine Etkisi				
1- Çalışanların görev yapılan kurumun başarısını kendi başarısı olarak görmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
2- Çalışanların yaptığı işte kendini mutlu hissetmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
3- Çalışanların kendisini çalıştığı kurumun önemli bir parçası olarak görmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

4- Çalışanların kişisel beceri ve yeteneklerini işte aktif olarak göstermesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
5- Çalışanların İşte yararlı ve üretken bir çalışan olduğunu gösterme isteği	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
6- Evliliğin işte olumlu etkisinin olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
7- Çalışanların sahip olduğu yeteneklere uygun bir pozisyonda görev yapması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
8- Çalışanların aldığı eğitime uygun bir pozisyonda görev yapması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
9- Çalışanların sağlığı için uygun bir çalışma sürelerinin olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
10- Çalışanların sağlık durumunun yapılan işe uygun olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
11- Yapılan işin zamanla mesleki rahatsızlıklara sebebiyet vermemesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
12- Daha genç yaştaki personelin kurumdaki yeniliklere daha kolay uyum sağlayabilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
13- Daha genç yaştaki çalışanların daha hızlı öğrenebilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
14- Çalışanların değerleriyle örgütün değerlerinin uyuşması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
Ekonomik Faktörler					
15-Çalışılan kurumda	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

adil bir ödüllendirme sisteminin uygulanması					
16-Kurumun verdiği ödüllerin personellerin beklentilerini karşılıyor olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
17-Sendikaların üyesi olan çalışanlara daha iyi çalışma koşullarını sağlaması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
18-Sendikaların işten çıkarmaları zorlaştırması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
19-Mevcut yetki ve sorumluluklar karşılığında verilen ücretlerin yeterli olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
20-İşyerinde çalışanların güvenliği için gerekli düzenlemelerin yapılarak iş kazalarının engellenmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
21- Yeterli kaliteye ve güvenilirliğe sahip malzemelerin satın alınması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
Fiziki Faktörler					
22- Çalışma alanlarının rahat ve geniş olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
23- Çalışma alanlarının ısıtma, aydınlatma ve havalandırma gibi etmenlerinin yeterli olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
24-İş yeri binasının yapılan işe uygun olarak inşa edilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
25- İş yerinin konumunun iyi bir lokasyonda olması (ulaşım vb. faktörler	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

açısından)					
26- İş yerinin düzenli ve bakımlı olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
27- İş yerinin gürültüden uzak sakin bir çalışma ortamı sağlaması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
28- Kullanılan makine ve cihazların kullanımının kolay olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
Yönetimsel Faktörler					
29- Sağlam bir kurum kültürünün varlığı	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
30- İş etüdü uygulamaları ile işleri sistematik bir hale getirmek	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
31- Zaman yönetimi tekniklerinin etkin bir biçimde kullanılması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
32- İşlerin olabilecek en kısa sürede düşük stresle yapılması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
33- Adil bir yönetim anlayışının benimsenmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
34- Yönetimin çalışanların görüşlerine önem vermesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
35- Yönetimin çalışanların kariyerlerine katkı sağlayacak faaliyetler (eğitim vb.) gerçekleştirmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
36-Verilen eğitimlerin ortaya çıkan herhangi bir problemin daha kolay çözülmesini sağlayacak nitelikte	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

olması					
37- Verilen eğitimlerin işte uygulanabilir nitelikte olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
38- İş yerinde sorunların en üst yöneticilere kadar iletilebiliyor olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
39- Departmanlar arasında kurulan iyi iletişim ağları sayesinde işlerin aksamadan yapılabilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
40- Nesnelerin interneti ve yapay zekâ gibi teknolojiler sayesinde elde edilen bilgilerin karar süreçlerinde kullanılmasının sağlanması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
41- İşyerinde kullanılan dijital sistemler ve bilişim teknolojileri sayesinde işlerin daha kısa sürede bitirilebilmesinin sağlanması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
42- Çalışanların teknolojiye adaptasyonunun sağlanması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
43-Güncel teknolojilerin takibinin yapılarak iş süreçlerinde kullanımının sağlanması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
44-Yönetim tarafından etkin bir iç denetim sisteminin oluşturulması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
Psiko- Sosyal Faktörler					

45-Örgütsel stres kaynaklarının azaltılması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
46-Çalışanların motive edilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
47- Yönetimin iş yerindeki çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
48- İşle ilgili bir konuda çalışanların fikirlerin sorulması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
49- Yapılan işlerin takdir edilmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
50- İşte yükselme (kariyer yapma) olanaklarının olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
51- Mevcut işten memnun olunması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
52- Kurumumdaki çalışma ortamından memnun olunması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
53- Birlikte çalışan insanların birbirini sevmesi	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
54- Mesai arkadaşlarının kendi aralarındaki iletişimin iyi seviyede olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
55- Mesai arkadaşları arasında güvenin olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
Diğer Faktörler					
56- Ülkenin ekonomik durumun iyi olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
57- Kanunlar ile getirilmiş olan iş güvencelerinin yeterli olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

58-Devletin sendikalar gibi işçi temsilcileri vasıtasıyla çalışanların dolaylı olarak yönetime katılmalarına imkan sağlaması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
59-Devletin yetenek yönetimi ile vasıflı bir işgücü havuzu oluşturması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
60-Devlet tarafından adil bir çalışma hayatının oluşturulması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
61-Devlet tarafından etkin bir dış denetim sisteminin oluşturulması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
62- Kamu tarafından sağlanan alt yapı hizmetlerinin yeterli olması	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

B- Dikkat! Bu bölümde işinizle ilgili verimlilik değerlendirme soruları yer almaktadır. Lütfen aşağıdaki maddelerin her biri hakkındaki görüşlerinizi ilgili maddenin karşısındaki uygun kutucuğu işaretleyiniz.

İş Gücü Verimliliği	(1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum				
1- Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
2- İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
3- Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
4- Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
5- Kurumumda ödüllendirme kriterleri personele açıkça	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

aktarılmaktadır					
6- Kurumumda daha çok maddi nitelikli (ücret, fiziksel koşullar...) ödüller verilmektedir	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
7- Kurumumda daha çok manevi nitelikli (terfi, takdir, yetki artırımı gibi) ödüller verilmektedir	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
8- Kurumumda ödüller personele adil bir şekilde verilmektedir	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
9- Kurumumda çeşitli prim ve ikramiyeler verilmektedir	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
10- Kurumum değerlendirme ve terfi sisteminden memnunum	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
11- Kurumumda rahat çalışma ortamı mevcuttur.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
12- İşimle ilgili fikir danışılması motivasyonum için çok önemlidir.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
13- Yöneticim şikâyet ve isteklerimi dikkate almaktadır.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
14-Yöneticilerimiz bize adil bir şekilde davranmaktadır.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
15-Kurumumda yöneticilerimle ve iş arkadaşlarımla uyumlu bir şekilde çalışırız.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
16-Yükselme olanakları mesleğimde motivasyonum için çok önemlidir.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
17- Kurumumda belirli dönemlerde çeşitli mesleki eğitim programları düzenlenir.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
18- Aldığım ödülün beklentimi karşılaması işteki verimimi arttırmaktadır.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]

ÖZ GEÇMİŞ

Ad Soyad: Dilara ÇELİK	
Eğitim Bilgileri	
Lisans	
Üniversite	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
Fakülte	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Bölümü	Sağlık Yönetimi
Yüksek Lisans	
Üniversite	
Enstitü Adı	
Ana Bilim Dalı	
Programı	
Makale ve Bildiriler (Varsa)	
1.	
2.	