

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



YEŞİL İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE
ETKİSİ

Özge AYAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Gül GÜN

TUNCELİ-2023

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YEŞİL İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ

Özge AYAZ
(20001109)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DANIŞMAN
Doç. Dr. Gül GÜN

TUNCELİ-2023

T.C
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

YEŞİL İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ

Özge AYAZ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Bu yüksek lisans tezi 15/05/2023 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından
oybirliği ile kabul edilmiştir.

İmza

İmza

İmza

Doç. Dr. Atilla YÜCEL
(Fırat Üniversitesi)
BAŞKAN

Doç. Dr. Gül GÜN
(Munzur Üniversitesi)
DANIŞMAN

Doç. Dr. Zülkif YALÇIN
(Munzur Üniversitesi)
ÜYE

Bu tez, Enstitümüz Genel İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

Doç. Dr. Murat KORUNUR
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı “Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu”ndaki hükümlere tabidir.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

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

İmza
Özge AYAZ

Danışman
Doç. Dr. Gül GÜN

TEŞEKKÜR

Öncelikle araştırma süreci boyunca desteğini esirgemeyen sevgili danışmanım Doç. Dr. Gül Gün'e teşekkür ederim.

Araştırmamın anket formlarının dağıtılmasında yardımlarını benden esirgemeyen canım ablam Bahar Çakmak ve Eyüp Kalkancı'ya teşekkürü borç bilirim.

Tezimin savunma sürecinde her anlamda desteğini benden esirgemeyen can arkadaşım, Dilek Özdoğan'a teşekkür ederim.

Tez sürecim boyunca motivasyonumu yükselten değerli arkadaşım Özgür Gülatar'a teşekkür ederim.

Ve hayatımın her alanında yoluma ışık tutan ablam Başak Ayaz ve abim İlker Ayaz'a,

Tüm eğitim hayatım boyunca her anımda yanımda olan bana örnek olup, inanan ve güvenen anneme ve babama minnetlerimi sunarım.

Özge AYAZ
TUNCELİ-2023

İÇİNDEKİLER

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	I
TEŞEKKÜR.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
ŞEKİLLER LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
EK LİSTESİ.....	VII
KISALTMALAR LİSTESİ	VIII
ÖZET	IX
ABSTRACT	X
1. GİRİŞ	1
2. İNSAN KAYNAKLARI KAVRAMI	2
2.1. İnsan Kaynakları Yönetimi	2
2.2. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi.....	2
2.3. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemli Noktaları.....	4
2.4. Sağlık Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	5
2.5. Sağlık Hizmetlerinde Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi.....	6
2.6. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Boyutları.....	7
2.6.1. Yeşil işe alım	8
2.6.2. Yeşil performans yönetimi	9
2.6.3. Yeşil eğitim ve geliştirme	10
2.6.4. Yeşil iş analizi ve tasarımı	11
2.6.5. Yeşil iş sağlığı ve güvenliği	12
2.6.6. Yeşil ücret yönetimi.....	13
2.6.7. Yeşil çalışan ilişkileri	13
2.7. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Avantajlı Noktaları.....	14
2.8. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimin Dezavantajları	15
2.9. Yeşil İnsan Kaynaklarına Güncel Yaklaşımlar	16
2.9.1. Yeşil iş ve yakalılar	16
2.9.2. Yeşil işler ve yaşam dengesi	17
2.9.3. Yeşil çalışan- güçlendirme	18
3. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI.....	19
3.1. Hizmet Nedir?	19
3.2. Hizmet Süreci.....	19
3.3. Hizmetin Sınıflandırılması.....	20
3.3.1. Sağlık hizmetlerinin diğer hizmetlerden farklı sınıflanması.....	22
3.4. Hizmetin Özellikler	22
3.4.1. Soyut olma (dokunulamayan) özelliği	23
3.4.2. Eş zamanlı (ayrılmaz) olma özelliği	23
3.4.3. Değişken (çeşitlilik) olma özelliği	24
3.4.4. Dayanıksız (stoklanamayan) olma özelliği.....	24
3.4.5. Sahip olunamaz özelliği.....	24
3.5. Kalite Kavramı	25
3.6. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	25
3.7. Hizmet kalitesini etkileyen faktörler	26
3.7.1. Erişebilirlik	26

3.7.2. Tepkiler.....	27
3.7.3. Zaman	27
3.7.4. Yetkinlik	27
3.7.5. Güven.....	27
3.7.6. Profesyonellik	28
3.7.7. Mekân	28
3.8. Hizmet Kalitesinin Önemli Noktaları	28
3.9. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Önemi	29
3.10. Hizmet Kalitesinin Alt Boyutları	29
3.10.1. Fiziksel özellikler.....	30
3.10.2. Güvenilirlik.....	30
3.10.3. Yetenek	30
3.10.4. Yeterlilik	31
3.10.5. Nezaket	31
3.10.6. Heveslilik.....	32
3.10.7. İletişim	32
3.10.8. Ulaşılabilirlik	33
3.10.9. İnanırlık.....	34
3.11. Hizmet Kalitesinde Ölçüm.....	34
3.12. Hizmet Kalitesinde Ölçüm Metotları	35
3.12.1. Grönroos'un hizmet kalitesi metodu	35
3.12.2. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Hizmet Kalitesi Metodu	36
3.12.3. Cronin ve Taylor'un hizmet kalitesi metodu	36
4. YEŞİL İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ	38
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	39
4.2. Araştırmanın Sınırlıkları	39
4.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	40
4.4. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları.....	41
4.5. Araştırmanın Modeli	41
4.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	42
4.6.1. Demografik özelliklere göre kurulan hipotezler.....	42
4.6.2. Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezler	43
5. BULGULAR.....	46
5.1. Farklılıkları İncelemeye Yönelik Analizler	54
5.1.1. Bağımsız T testi bulguları.....	54
5.1.2. Tek yönlü varyans analizi (ANOVA).....	57
5.2. Hipotezlerin Testi.....	68
6. TARTIŞMA.....	70
7. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	72
7.1. Yöneticiler ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler	76
8. KAYNAKLAR	78
EKLER	86
ÖZ GEÇMİŞ	

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Grönroos'un hizmet kalitesi metodu.....	36
Şekil 4.1. Araştırma modeli.....	42
Şekil 5.1. Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri	50
Şekil 5.2. Hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri.....	52



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1.	Yeşil insan kaynakları yönetiminin tanımları.....	3
Tablo 3.1.	Hizmet kavramının tanımları.....	19
Tablo 3.2.	Hizmetlerin yapısına göre sınıflandırılması.....	21
Tablo 5.1.	Katılımcıların sosyodemografik bulguları.....	46
Tablo 5.2.	Normallik analizi	47
Tablo 5.3.	Güvenirlilik analizi	48
Tablo 5.4.	Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri.....	49
Tablo 5.5.	Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi faktör yükü- madde istatistikleri.....	49
Tablo 5.6.	Hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri.....	51
Tablo 5.7.	Hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi faktör yükü- madde istatistikleri	51
Tablo 5.8.	Ölçek puanlarının tanımlayıcı istatistikleri.....	53
Tablo 5.9.	Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi ölçeklerine yönelik katılım düzeyleri	53
Tablo 5.10.	Cinsiyete göre bağımsız t testi analizi	54
Tablo 5.11.	Medeni duruma göre bağımsız t testi analizi.....	56
Tablo 5.12.	Yaşa göre tek yönlü varyans analiz bulguları.....	57
Tablo 5.13.	Eğitim düzeylerine göre tek yönlü varyans analiz bulguları	59
Tablo 5.14.	Meslek gruplarına göre tek yönlü varyans analiz bulguları	60
Tablo 5.15.	Çalışma sürelerine göre tek yönlü varyans analiz bulguları.....	63
Tablo 5.16.	Korelasyon analiz bulguları.....	65
Tablo 5.17.	Regresyon analizi	66
Tablo 5.18.	Hipotez durumu	68

EK LİSTESİ

Ek-1 Anket formu	86
-------------------------------	----



KISALTMALAR LİSTESİ

YİKY	: Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi
SPSS	: İstatistik Programı
HBV	: Hepatit B Virüsü
BM	: Birleşmiş Milletler
UNEP	: Birleşmiş Milletler Çevre Programı
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
ANOVA	: Varyans Analizi (ANalysis Of VAriance)
Akt.	: Aktaran



ÖZET

Günümüzde küreselleşmenin ve artan rekabet durumuyla insanların doğaya verdiği zararda artmıştır. Bunun sonucunda hem rekabet yeteneğini elde tutmak için hem de çevre dostu davranışları benimsemek için yeni bir kavram olan yeşil insan kaynakları ortaya çıkmıştır. Bu çalışma yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesine etkilerini araştırmak ve literatüre katkı sağlaması amacıyla yapılmıştır. Çalışma yoğun emek gerektiren hizmet sektörlerinden biri olan üniversite hastanesinde uygulanmıştır. Araştırmanın veri toplama aşamasında nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Munzur Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'nden alınan etik izinle Türkiye'de bulunan bir üniversite hastanesine başvurularak hastanenin de izni doğrultusunda yüzyüze anket formları dağıtılmıştır. Çalışmanın evrenini hastanede çalışan 2900 kişi oluşturmaktadır. Çalışanların oluşturduğu evren sayısı dikkate alınarak %5 hata payı ve %95 güvenilirlik ile çalışmanın örnekleme 340 kişi bulunmuştur. Araştırmaya kısıtlama olmadan hastanede çalışan tüm kişiler dahil edilmiştir. Araştırmanın ilk aşamasında Shah (2019) tarafından oluşturulan Öselmiş (2020) tarafından Türkçeye çevrilen 26 sorudan oluşan Yeşil İnsan Kaynakları Ölçeği yer almaktadır. İkinci aşamada ise Lu ve Liu (2000) tarafından geliştirilen Beydoğan ve Kalyoncuoğlu (2017) tarafından kullanılan 22 sorudan oluşan Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda üniversite hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının yeşil insan kaynakları kavramı hakkında henüz yeterli bilgilere sahip olmadıkları gözlemlenmiştir ama yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde anlamlı ve olumlu etkileri olduğu görülmüştür. Bu nedenle hizmet sunan sektörlerin hizmet kalitesini arttırmak için bu yeşil insan kaynakları yönetimi kavramına odaklanmaları ve bu alanlarda iyileştirmeler yapmaları önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yeşil İnsan Kaynakları, Hizmet Kalitesi, Çevre Faktörü

ABSTRACT

The Effect of Green Human Resources Management on Service Quality

Today, with the globalization and increasing competition, the damage done by people to nature has increased. As a result, a new concept, green human resources, has emerged both to retain competitiveness and to adopt environmentally friendly behaviors. This study was conducted to investigate the effects of green human resources management on service quality and to contribute to the literature. The study was applied in the university hospital, which is one of the service sectors that require intensive labor. Questionnaire method, which is one of the quantitative research methods, was used in the data collection phase of the study. With the ethical permission obtained from Munzur University Graduate Education Institute, a university hospital in Turkey was applied and face-to-face questionnaires were distributed in line with the hospital's permission. The population of the study consists of 2900 people working in the hospital. Considering the number of universe created by the employees, the sample of the study was found to be 340 people, with a 5% margin of error and 95% reliability. All people working in the hospital were included in the study without restriction. In the first stage of the research, there is the Green Human Resources Scale consisting of 26 questions and translated into Turkish by Öselmiş (2020) created by Shah (2019). In the second stage, the Service Quality Scale consisting of 22 questions developed by Lu and Liu (2000) and used by Beydoğan and Kalyoncuoğlu (2017) was used. As a result of the study, it was observed that the health professionals working in the university hospital did not have sufficient knowledge about the concept of green human resources, but it was seen that green human resources management had significant and positive effects on the service quality. For this reason, it is important for the sectors providing services to focus on this green human resources management concept and make improvements in these areas in order to increase the service quality.

Keywords: Green Human Resources, Service quality, Environmental Factor

1. GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle ortaya çıkan iklim farklılıkları ve doğal kaynakların tahribatı ilerleyen zamanlarda yaşanacaklar için büyük bir endişeye neden olmuştur. Bu etkilerin sonucunda insanlar çözüm üretmek amacıyla yeşil uygulamaları benimseye başlamışlardır. Sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla insan kaynakları çalışmaları çok uzun zamandır başlamıştır. İnsan kaynağı çalışmalarında çevre faktörünün önemli olduğu bir kez daha görülmüştür. Sürdürülebilir iş uygulamalarının gerçekleştirilmesi şirketlerin rekabet gücünü elinde tutabilmesini sağlamıştır (Öselmiş,2020).

Günümüzde yeşil uygulamaları benimseyen şirketlerin genel olarak marka imajını koruduğunu ve pazar payında daha da söz sahibi olduğu görülmüştür. Ayrıca personellere ödüllendirme yapan şirketlerin daha başarılı işler ortaya çıkardığı görülmüştür. Bu yüzden şirketler rekabet gücünü elde tutabilmek için personellerin çevreye olan duyarlılığını arttırmaları ve onları ödüllendirmeleri gerekmektedir (Öselmiş,2020).

Bu çalışmada işletmelerdeki yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarının hizmet kalitesi üzerine etkisi incelenecektir. Literatürde bu konu hakkında çok fazla çalışma olmamasından dolayı literatüre katkı sağlamaya çalışılacaktır.

Çalışma emek yoğun bir hizmet sektörü olan Türkiye’de yer alan bir üniversite hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmamızın ikinci bölümünde insan kaynakları, yeşil insan kaynakları yönetimi ve uygulamaları hakkında birtakım bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümünde ise çalışmanın bir diğer değişkeni olan hizmet kalitesi ve alt boyutları hakkında bilgiler verilmiştir.

Dördüncü bölümde ise araştırmanın amacı ve önemi, evreni ve örnekleme, sınırlılıkları, modeli, veri toplama yöntemi ve analizleri hakkında bilgiler verilmiştir. Beşinci bölümünde ise anketlerden elde edilen verilerin analizlerinin yapılması ve sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Çalışmamızın son bölümünde sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

2. İNSAN KAYNAKLARI KAVRAMI

2.1. İnsan Kaynakları Yönetimi

İnsan kaynakları yönetimi bireylerin çevreye uygun, yararlı biçimde çalışmasını sağlayan bir tür yönetim mekanizmasıdır. Geçmişten günümüze birçok alanda karşımıza çıkan insan kaynakları yönetimi kavramını tarihi dönemlerle de ilişkilendirebiliriz. Paleolitik ve Neolitik devirlerde liderliğe bağlı olarak yapılan plan ve işlerin tümü örneğin avcılık ve toplayıcılık ile başlayan insanlık tarihinde yaş ve cinsiyet ayrımı olmadan iş bölümü yapılmasını insan kaynakları erken dönem örneği olarak gösterebiliriz. Daha ilerleyen zamanlarda ise “Personel Yönetimi” kavramıyla karşımıza çıkan insan kaynakları yönetimi günümüzde daha sistemsel bir hal almıştır. Kavramsal olarak insan kaynakları Sanayi Devriminin etkisi ile karşımıza çıkmaktadır. Sanayi Devriminin getirdiği yenilikler insanların sosyal hayatı dışında iş yaşamlarını da etkilemiştir. 1860’lı senelerde makineleşme unsurunun fazlalaşmasıyla insanlar tarımdan sanayiye yönelmişlerdir (Öselmiş,2020).

Yeni sınıfsal farklılıkların doğmasıyla insanlar bu sürece uyum sağlamaya çalışmışlardır. Bunun sonucunda yeni yönetim aşamaları ortaya çıkmıştır ve insan kaynaklarının önemi de artmıştır. Yukarıda da bahsettiğimiz gelişmeler sonucunda insan kaynakları kavramı bir süreç olarak nitelendirebiliriz. Son yıllarda ise artan küreselleşme ve çevre sorunları yeni bir insan kaynakları yönetimi alanını karşımıza çıkarmıştır. Küreselleşmenin etkisiyle iş dünyası ve endüstriyel sektörlerde çevreci faktörleri benimsemeye başlayarak günümüzde yeşil insan kaynakları yönetimi kavramının temellerini atmışlardır (Öselmiş,2020).

2.2. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi

Günümüzde şirketler ve işletmeler devamlılığını sağlamak ve daha verimli olabilmek ve rekabetçi ortamda ayakta kalabilmek açısından çevreci uygulamaları yönetimde benimseye başlamışlardır. Bu sayede çevreye verilen zararın minimum seviyesine getirilmesi amaçlanmıştır. Çevre dostu, yeşil işletme yeşil yönetim kavramları karşımıza 1990’lı yıllardan beridir çıkmaktadır. 2000’li yılların başında ise daha tanıdık bir kavram haline gelmiştir. (Lee, 2009).

Bu alanda ki ilk araştırmalar uygulamalar çevresel yönetim kapsamında yapılmıştır. Çevresel yönetim kavramı çevre kavramının yönetim kavramıyla birleştirilerek sürdürülebilirlik açısından işletmeler de birtakım köklü değişiklikler yapılması ve bu değişim adını çevre yönetim kavramı olarak adlandırmışlardır. (Lee, 2009).

Sürdürülebilirliğin amacı uzun ömürlü olabilmeyi kapsamaktadır. Sürdürülebilirliği benimseyen şirketler rekabet etme ve kalkınma gücüne daha fazla erişmiş olur. Dolayısıyla sürdürülebilirlik firmalar için bir amaca hizmet eden stratejik bir araçtır. Fakat bu amacın başarıya ulaşabilmesi için koordineli bir biçimde ilerlemek gerekmektedir (Uslu ve Kedikli, 2017).

Yeşil insan kaynakları yönetimi kavramı ilk kez “Douglas Renwick” tarafından ortaya atılmıştır. Fakat yeşil insan kaynakları yönetiminin sosyal bilimlerin diğer alanlarında da olduğu gibi tek bir tanımla sınırlandırmak söz konusu değildir (Uçar ve Işık, 2019).

Tablo 2.1. Yeşil insan kaynakları yönetiminin tanımları

Mandip (2012): YİKY, firmaların sürdürülebilirliği için insan kaynakları yönetimi politikalarını kullanmaya teşvik eder.

Renwick ve arkadaşları (2013): YİKY, Çevre yönetimi kavramının insan kaynakları yönetimi kavramı ile birleştirilmesinden doğar. İşe alım ve seçmede insan kaynaklarını çevre bağlamında boyutlara ayırarak ifade eder.

Mathapati (2013): YİKY, işe alma, geliştirme süreçlerinin tamamının yeşille ifade edilmesidir.

Opatha ve Arulrajah (2014): YİKY, alışanları, çevreyi işin yararını gözeten uygulamalar bütünüdür.

Kaynak: Uçar ve Işık, 2019

Yukarıda da yaptığımız tanımların sonucunda yeşil insan kaynakları yönetimi yeşil unsurları amaçlayan belli bir bütündür. Kısacası firmaların yeşili benimsemesi için yaptığı tüm çalışmaları kapsayan bir sistemdir. Dolayısıyla yeşil insan kaynakları yönetimi firmaların yeşil firmalara dönüştürölmesini kapsarken aynı zaman sürdürülebilirliği de katkıda bulunmaktadır. Belirlenen çevresel amaçlar doğrultusunda hedefleri planlama yönünde desteklemektedir. Yeşil uygulamalar çalışanların desteği ile daha güçlendirilir böylelikle işletme içinde yeşil bir költür oluşabilir Yeşil költürün oluşmasıyla çalışanlar yeteneklerini çevreci kapsamında geliştirebilecek ve göreve bağlılıkları artacaktır. Aynı zamanda yeşil örgüt költürü toplumu da çevreci költürü benimsemesi için teşvikte bulunacaktır (Rezaei-Moghaddam, 2016).

2.3. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemli Noktaları

Yeşil insan kaynakları; aslına bakılırsa insan kaynaklarının işleyişi ile aynıdır yani birtakım aşamalar bütünüdür. Yeşil insan kaynakları akışı temel olarak üç noktayı kapsamaktadır. Birinci nokta, yeşil yeteneklerin keşfedilip işe alınması ve eğitimleri ile ilgilidir. İkinci temel nokta ise kişilerin motivasyonu, güçlendirilmesi performans ölçütü ve ücretlendirilmelerinden bahsedilmektedir. Üçüncü temel noktada ise yeşil örgütün tanıtılması yaygınlaştırılması ile ilgilidir. (Rezaei-Moghaddam,2016)

Bunların yanında yeşil insan kaynakları çalışan ve işveren arasında ki dengenin kurulmasını, yeşil liderlik, oryantasyon, yeşil eğitim geliştirme gibi işlevlerle akışı desteklemektedir. Yeşil insan kaynakları uygulamalarının çalışanların çevre dostu davranışları benimseyerek kendilerini bu alanda geliştirmesini de desteklemektedir. (Hosain ve Rahman, 2016).

Yeşil insan kaynakları sürdürülebilirlik kapsamında çalışanın da bu işleyişe dahil edilmesini benimser. (Mandip, 2011).

Çevreci bakış açısı kapsamında firmaların işleyişine katkı sağlamayı amaçlar bir başka önemli nokta ise çalışanın bağlılığı ve motive edilmesidir. Çünkü motive edilmiş çalışan rekabet avantajını ve firmanın karlılığını gözetir. Kısacası hepsi birbiriyle ilişkili bir bütündür. Motive edilen yeşil örgüt daha özenli işler çıkarır ve işe bağlılık oranı iş tatmini daha yüksektir. Yani yeşil insan kaynakları uygulamalarının önemini ve kapsamını iyi anlayan ve uygulayan firmalar çevre dostu davranışları benimseyerek daha iyi bir şekilde performans göstererek rekabet gücünü elde tutacaktır (Arulrajah, 2015).

Yeşil insan kaynakları yönetiminin önemli noktaları olduğu gibi birtakım zorlukları da vardır. Yeşil uygulamalar her firma için kolaylıkla uygulanamaz. Çünkü insan kaynakları uzmanlarının önünde ki en önemli engel firma çalışanlarını yeşile dönüştürmede yeşil insan kaynakları uygulamalarını iyi anlamamasıdır (Ahmad,2015).

Türkiye şartlarında yeşil insan kaynakları uygulamaları gelişim aşamasında olup insan kaynakları uzmanlarına bu uygulamaların faaliyete geçirilmesi açısından büyük bir sorumluluk düşmektedir.

Yeşil insan kaynakları uygulamaları faaliyete geçtikçe kuruluşların çevre açısından olumsuz etkileri azalmış olacak ve firmaların bu bağlamdaki etkileri iyileşecektir. Bu açıdan işe alım uygulamaları titizlik ile geliştirilip çalışanlara çevre bilincinin aşılınarak

yeteneklerinin geliştirilmesi için birtakım eğitimler verilmesi önem arz etmektedir (Muster ve Schrader, 2011).

Deshwal 2015'te yayınlandığı araştırmasında yeşil insan kaynakları yönetimi kavramının faydalarını şu şekilde açıklamıştır:

- Personellerin çalışma esnasında moralleri yükselir,
- Personellerin devamlılığını sağlar,
- Nitelikli iş gücü ve fırsat avantajı sağlar,
- Firmanın iyi bir izlenim bırakmasını sağlar,
- Firmanın rekabet avantajını elde tutmasına yardımcı olur,
- Pazarlama stratejilerini geliştirir,
- Küreselleşmenin etkisiyle artan sorunlara çevre dostu yaklaşımlarla çözüm bulduğu için firmaların maliyetlerini düşürür,
- Kaynakların daha verimli olarak kullanılmasını destekler aynı zamanda çalışanların hem özel hem de mesleki davranışlarının gelişmesine yol açar.
- Yeşil insan kaynakları yönetiminin birçok faydası olduğu gibi birtakım amaçları da vardır (Opatha ve Arulrajah, 2014):
- Küresel ısınma için önlem almak ve bunu en minimum düzeye düşürebilmek,
- Doğal kaynakların insanlar tarafından bilinçsizce tahribatından doğan doğal afetler (asit yağmurları, tsunamiler, seller, kasırgalar, kuraklık vb.) için önlem almak ve bunu en minimum düzeye düşürebilmek,
- Çevre kirliliğinde dolayı yayılan hastalıkları önlemek ve bu tip durumların yaşanmasını en aza indirmek,
- Hayvanlara ve diğer canlılara zarar verilmesini önlemek ve insan doğa arasında ki ilişkiyi dengeli tutmak,
- Firmaların, işletmelerin ve insanlığın devamlılığını sağlamak.

2.4. Sağlık Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi

Küreselleşmenin etkisi ve gelişen teknolojiyle birlikte firmalar insan faktörünün önemini anlamışlardır. İnsan kaynakları yönetimi de insanın bilgi ve gücünün en verimli biçimde kullanılması açısından doğmuştur (Vardarlier, 2016).

Firmaların rekabet gücünü elinde tutabilmeleri açısından çevresel faktörlere daha duyarlı hale gelmişlerdir. Bundan dolayı birtakım faaliyetler geliştirmişlerdir bu faaliyetlerin uygulanabilmesi için insan kaynakları yönetiminin önemli bir role sahip olduğunu önceki bölümde de değinmiştik. Bu uygulamalar çalışanların ve toplumun davranışlarının bir yansıması olarak kabul edilebilir. Hizmet sektörünün bir parçası olan sağlık kurumları gelişmiş ekipmanlarla devamlılığını sürdürse de insan faktörü bu alan için en önemli paydadır. Sağlık çalışanları belirli bir koordinasyon içinde çalışmaktadır ve bu çalışmada sağlık sektöründe insan kaynakları yönetiminin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Çünkü insan kaynakları çalışanların isteklerine yanıt verebilmesi açısından önemli bir alandır. İnsan kaynakları çalışanlara yanıt verdikçe çalışanın performansı artar ve doğal olarak hizmet kalitesi de artmış olur (Sarıyıldız, 2021).

2.5. Sağlık Hizmetlerinde Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi

İnsan kaynakları yönetimi çalışmaları firmaların tüm departmanlarına uygulanabilen bir sistemdir. Yeşil insan kaynakları da insan kaynakları gibi tüm departmanlara uygulanabilen bir süreç bütünüdür. Yeşil insan kaynakları firmaların yaşadığı olumsuz deneyimleri ve çevreye olan zararları azaltmayı amaçlayan bir kavramdır. Çevresel performansın iyileştirilmesini amaçlayan yeşil insan kaynakları yönetiminin rolü günümüzde çok önemli bir hal almıştır. Yeşil insan kaynakları yönetimi fonksiyonları kurumlara entegre edilerek işe alım, hedef ve performans yönetimi gibi alanlarda yol gösterici olmuştur. Ayrıca yeşil insan kaynakları yönetimi kavramı çalışan ve kurum arasındaki bağlılığı üst düzeye çıkarmayı hedeflemiştir. Yeşil insan kaynakları iki temel amaca hizmet etmektedir birincisi çevresel faktörlerin korunması ikincisi ise firmaların organizasyon ve yönetim sürecini kapsamaktadır (Tang ve ark., 2018).

Yapılan çalışmalar sonucunda kurumların performansı ve yeşil insan kaynakları yönetiminin uygulanması arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür (Garcia, 2021).

Sağlık hizmetleri işletmeler arasında farklı bir yapıya sahiptir en önemli unsuru insan olan sağlık hizmetlerinin başlıca temel özellikleri şu şekilde açıklanabilir; sağlık ertelenmez, acil müdahale gerektirir, hata payı yoktur (Beyatlı, 2017'den akt., Sarıyıldız, 2021).

Yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamaları sürdürebilirliği desteklediği için bu uygulamaların sağlık sektörü çalışanlarına aktarılması önem arz etmektedir.

Özellikle hastane faaliyetlerinin sonucu olarak birçok atık bulunmaktadır. Bu atıkların etkisi bakımından bir sınırlandırma yapıldığında en önemli kısmı tıbbi atıklar oluşturmaktadır. Tıbbi atıklar içerik olarak kan ve kan ürünlerine bulaşmış maddeleri içermektedir. Dolayısıyla bu atıkların bulaşıcı hastalık içerme oranı daha yüksektir bu da temas halinde ciddi sağlık sorunlarına yol açabilir. Aynı zamanda tedavi yöntemlerinde kullanılan uygulamaların da insan sağlığına ve çevreye en minimum düzeyde zarar verecek şekilde dizayn edilmesi sağlık hizmetleri kalitesinde önemli bir rol oynamaktadır. (İncesu ve Evirgen, 2017).

Yeşil insan kaynakları yönetiminin sağlık çalışanlarına aktarılıp, uygulanmasıyla sağlık hizmetlerinde çalışan her birey çevresel faktörlere daha duyarlı hale gelecektir ve bunun sonucunda da hizmet kalitesi artmış olacaktır.

2.6. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Boyutları

İnsan kaynakları alanı, çalışma ve performans kavramı, kişisel işlevler, organizasyon yapısı kültürel düşünce ve stratejik hedefler gibi organizasyonun tüm işlevlerine kadar uzanır. İnsan kaynaklarının bu özelliklere yetkin olması örgütün hedeflediği stratejilere rekabetçi bir biçimde yürütebilmesini sağlar (Jong & Yusoff, 2016).

Teknolojik gelişmeler çoğu alanı etkilediği gibi insan kaynakları yönetimini de etkilemiştir. Bu gelişmeler ışığında insan kaynakları kavramının rolü de farklılaşmıştır. Çoğu işletme birçok faaliyetini çevrimiçi ortamda gerçekleştirmeye başlamıştır. Örneğin; işe alım başvurularının online şekil de gerçekleştirilmesi birçok kolaylığı da beraberinde getirmiştir artık işe alınacak adayların özellikleri daha kolaylıkla tespit edilip hem de zaman açısından büyük bir avantaj sağlamıştır. Online ortamda verilen eğitimler çalışanların ulaşmak istediği bilgilere çok hızlı bir biçimde ulaşmasını sağlamış ve bunun gibi uygulamaların gelişmesiyle yeşil insan kaynakları kavramı da gelişmeye başlamıştır (Öncer, 2019).

Yeşil insan kaynakları uygulamaları çalışanların da katılmasını destekler. Çalışanların katılmasını sağlayacak birtakım yollar vardır örneğin; yetenek sahibi çalışanları işe almak, personellerin alanların gelişim sağlaması için uygulamalar üretmek, bu alanda eğitimler düzenlemek, yeşil uygulamaların takipçisi olmak ve çalışanların çevreye olan duyarlılıkları belirli bir ödül sistemiyle ödüllendirmek (Tariq, Jan & Ahmad, 2016).

Yeşil uygulamaları kendine entegre eden firmalarda insan kaynakları yönetimi kavramının en temel amacı çalışanlara ve yöneticilere çevresel politikaların uygulanabilmesi açısından yol göstermektir. Belirlenen stratejiler doğrultusunda uygulanan insan kaynakları yönetimi uygulamalarının planlanan stratejiler ile uyum içerisinde olması gerekmektedir. Bu durumda ancak insan kaynakları departmanının firma yöneticileriyle birlikte karar vermesi ve hedefleri belirlemesiyle olmaktadır. Bu uyumun yakalanabilmesi açısından firmanın çalışanların desteğini alarak yeşil insan kaynakları uygulamalarını uygulaması gerekmektedir (Öncer, 2019).

2.6.1. Yeşil işe alım

Yetenekli ve bilinçli insan kaynağının işe alınması insan kaynaklarının kilit alanlarının başında gelir. Yeşil insan kaynaklarını uygulamaları firmalara daha geniş ve daha kaliteli aday kriterleri sunmaktadır. Uluslararası şirketler alanında uzman ve yetenekli kişileri markalarına çekmek için yeşil insan kaynakları uygulamalarını daha çok önem vermektedir. Genellikle iş arayan kişiler yeteneklerine yakın hissettiği, çevre politikalarına önem veren ve marka imajı olarak güçlü şirketleri daha çok tercih etmektedirler. Yapılan çalışmalar doğrultusunda akademik hayatında başarı elde etmiş kişilerin çevre faktörüne önem veren kuruluşlara daha çok iş başvurusunda bulunduğu gözlemlenmiştir (Öncer,2019)

Yeşil işe alım kavramı kağıtsız süreç olarak tanımlanmaktadır. Yani temelinde çevre faktörünü ele alan bir uygulamadır. Günümüzde birçok kuruluş prestijli bir marka imajı oluşturmak maksadıyla yeşil yeteneklere daha çok ihtiyaç duyulduğunu fark etmeye başlamıştır. Ayrıca işletmenin çevre unsuru kapsamında misyon ve vizyonunu web uygulaması aracılığı ile yayınlanması nitelikli iş gücü başvurularına ulaşmasını da sağlamaktadır (Guerci ve ark., 2016).

Teknolojik gelişmelerin ışığında işe alım alanında da birtakım değişiklikler olmuştur. Tıpkı iletişim tercihlerimizin değişmesi gibi. Örneğin, işverenler çalışanları işe alırken online ortamda başvuruları alıp online şekilde mülakatı gerçekleştiriyor olması eski yöntemlere nazaran daha hızlı bir biçimde ve daha fazla bilgi bulabilme olanağını sağlamıştır. Yapılan bu uygulama kâğıt israfının önüne geçmiş ve ulaşım sıkıntısı olmadığı için yakıtın daha az tüketilmesini sağlamış bunun sonucunda da yakıtın yol açtığı hava kirliliği azda olsa engellenmiştir (Renwick ve ark., 2013).

Hastaneler içinde yeşil işe alım kavramı çok önemlidir. Çünkü hastaneler de atık miktarı, su ve enerji tüketimi fazla olan kuruluşlardır ayrıca sağlık hizmetleri teknolojik gelişmelere ve değişimlere açık yapıda ki bir kuruluştur. Bundan dolayı sağlık hizmetlerinde istihdam edecek kişiler seçilirken eğer yeşil faktörü göz önüne alınmazsa sağlık hizmetlerinde aksaklıklar meydana gelebilir. Sağlık hizmetlerinde istihdam edecek personelin kaynakları daha verimli ve etkin kullanması, kurum tarafınca verilecek eğitimlere ciddiyle katılması yeni alternatifler üretmesi her türlü israfın ve atık yönetimini yapabilmesi gerekir. Yeşil işe alımda yeşil politikaları benimseyen ve hedefleri olan işgücünün tercih edilmesiyle gelişen teknolojileri takip eden hastaneler ve çalışanlar çevreye daha duyarlı hale gelmiş olacaktır (Sarıyıldız, 2021).

2.6.2. Yeşil performans yönetimi

Performans yönetimi kavramı çalışanların yeteneklerinin farkına varmasını sağlayacak biçimde motive eden, organizasyonlardan ve çalışanlardan daha verimli sonuçlar alınmasını sağlayan hedefler ve amaçlar bütünüdür. İnsan kaynaklarında performans kavramı sürdürülebilir rekabetin devamlılığı sağlamak için önem arz etmektedir. İşletmelerin kalkınması rekabet avantajını elinde tutabilmesi yeteneklerini geliştirebilmeleri çalışanlar sayesinde gerçekleşir. Kurumun hedefi ve çalışanların yetenekleri performans yönetimi kavramıyla iç içedir. Aslında yeşil performans yönetimi kavramı performans yöntemi sisteminin yeşil hedeflerle desteklenerek gelişmesinden oluşmuştur. Böylelikle Yeşil performans yönetiminin amacı bahsettiğimiz gibi stratejik hedefleri çevre faktörüyle desteklemektir. Kurumlar, performans yönetimi kavramını çevre faktörü ile destekledikleri zaman sürdürülebilir amaçları için ve rekabet avantajları için önemli katkılar sağlamışlardır Bir başka açıdan yeşil performans yöntemi çalışanların yeşil organizasyonlara dahil olmasını ve motivasyonlarını arttırmalarını sağlayan bir sistemdir (Sarıyıldız, 2021).

Yeşil performans yönetimi kavramı gelişmeye açık bir sistemdir ve gelişmesi için kurumların atabilecekleri adımlara aşağıda yer verilmiştir (Öncer, 2019):

- Ölçülebilmesi mümkün olan bir performans göstergesi kullanmak,
- Kurumun hedeflediği çevresel faktörleri ve yeşil girişimleri istihdam edenlerle açık şekilde paylaşmak,
- Firma yöneticilerinin yeşil iş kapsamında beklentilerini açıkça belirtmesi,
- Performans göstergelerinin önemli noktalarını tanımlamak,

- Yeşil hedefleri gerçekleştirmeyi başaran çalışanlara ödül vermek,

Sağlık hizmetleri açısından planlanan amaçlara ulaşabilmek için sağlık çalışanının başarısının niceliği ve performans yönetimi kavramı önemli bir rol oynamaktadır (Sarıyıldız, 2021).

Sağlık hizmetlerinin kendine özgün özellikleri ve hizmetleri olması açısından ve insan sağlığı üzerindeki konumundan dolayı sağlık hizmetlerinde kalite ve performans kavramı sürekli bir hareket içindedir. Bundan dolayı sağlık hizmetlerinde kalitenin önemi bir kez daha vurgulanmaktadır. Sağlık hizmetlerinin en önemli görevleri, erişilebilir, en etkin biçimde verimli ve kaliteli olmasıdır. Ayrıca sağlık hizmetinden faydalanan kişilerin memnuniyeti ve hastane çalışanlarına güvenmeleri de kurumsal başarının bir gereğidir (Aydın ve ark., 2009).

Günümüzde, hastaneler kalitelerinin artırılması amacıyla baskı altındadır. Rekabet edilebilirlik için hastanelerin pazar paylarını korumaları için performans ölçümlerini yaptırmaları gerekmektedir (Curtright ve ark., 2000).

Sağlık hizmetlerinde performans ölçümü bir kavram olarak karşımıza çok daha önceden çıkmaktadır. Fakat günümüz şartlarının getirdiği teknolojik gelişmeler sonucu yeşil performans yönetimi kavramı olarak evrilmiştir.

2.6.3. Yeşil Eğitim ve geliştirme

Firmaların değişen koşullara ayak sağlayabilmesi eğitim yoluyla mümkündür. Eğitim ve geliştirme uygulamaları kişilerin belirli alanlardaki yeteneklerini geliştirme ve değişime ayak uydurabilmeleri açısından çok önemlidir. Firmalar yeşil eğitim kapsamında çevre kirliliği nedenleri ve kaynakların daha da verimli kullanılmaları açısından çalışanları bilinçlendirmelidir. Ayrıca eğitimler geri dönüşüm, atıkların kontrolü gibi konuları da kapsamalıdır. Yeşil eğitim iki amacı vardır. Birincisi, istihdam edenlere çevre politikalarını anlatmak ikincisi ise çalışanların sosyal yaşamlarında da çevre ile olan ilişkilerinin daha bilinçli olması amacıyla bireysel davranışlarına katkıda bulunmaktır. Özellikle bu iki amaç gelişmekte olan hizmet sektörleri için oldukça önemlidir (Öncer, 2019)

Yeşil eğitim ve geliştirme uygulamaları şu şekilde uygulanabilir (Teixeira ve ark., 2012):

- İhtiyaçların belirlenmesi: Firma genelinde yeteneklerin keşfedilmesi için eksikliklerin tespit edilmesi,

- Eğitimin tasarlanması ve planlanması: Çevrenin korunmasına dair sorumlulukların belirlenmesi eğitim içeriğinin planlanması oluşturur. Ve eğitimin zaman ve kaynakların verimli kullanılması (kâğıt tüketiminin azaltılması ve online ortamda yapılması) açısından planlanması önemlidir,
- Eğitimlerin yürütülmesi: Eğitimle alakalı kararların alınması ve yetkililere bildirilmesi,
- Eğitimin sonucunun değerlendirilmesi: Verilen eğitimin sonuçlarının kayıt altına alınması.

Yeşil eğitimin kapsamı her departmanda çalışanlara yönelik olmalıdır ve her çalışan katılmalıdır eğitimin içeriği sosyal ve çevresel tüm konuları kapsamalıdır. Eğitim programının başlangıcı yeşil bilinç ve yeşil süreçlerin bilgilendirmesiyle başlamalıdır ve şirketin tüm bölümlerinde yeşil gruplar oluşturularak sürekliliği sağlanmalıdır (Ahuja, 2015).

Eğitmenler video ve konferans yoluyla eğitimi vermeli ve kâğıt tasarrufu yapmak için basılı araçlar kullanmak yerine, online araçlar kullanılmalıdır (Nayak & Mohanty, 2017).

2.6.4. Yeşil iş analizi ve tasarımı

İş analizi kavramı ilk kez Taylor tarafından uygulanmaya başlamıştır iş analizinin temel amacı verimliliği arttırmaktır. İş analizinin sonucunda elde edilen bilgiler, görevlerin saptanması ve kişilerin bilgi, becerilerine göre görev dağılımının yapılmasını sağlamaktadır. İş analizi insan kaynakları uygulamalarının uygulanması için destek sağlamaktadır. Yeşil iş analizi ise firmaların her departmanına çevrenin korunması ile ilgili sorumluluklar yükler ve yapılan işin çevre faktöründe ki boyutunu tespit etmeye çalışır ve istihdam edenlerin açıkça beklentilerini belirlemesini istemektedir (Kesen ve Öselmiş, 2021).

Yeşil iş analizi ve tasarımı uygulamasıyla firmaların devamlılığını sürdürebilmesi bilincinde çevreci faktörleri göz önünde bulundurarak işlerin yeniden dizayn edilmesi ve her departmana koruma bilinci ve sorumluluk verilmesiyle daha çevreci çalışanlar yaratılması sağlanmış olunur. Bu uygulama sonucunda çalışanlar çevre faktörünü göz önüne alarak bu süreci iş işleyişine de yansıtmaktadırlar (Çark, 2021).

2.6.5. Yeşil iş sağlığı ve güvenliği

Yeşil iş sağlığı ve güvenliği yönetimi insan kaynakları yönetiminin uygulamaları arasında yer almaktadır. Yeşil insan sağlığı ve güvenliğinin temel konusu çevre yönetimidir aynı zamanda sağlık ve güvenlik kavramıyla ilişkilidir. Günümüzde değişen teknolojiler ile sağlık ve güvenlik departmanı olarak bilinen alana çevre kavramı da eklenerek sağlık ve güvenlik çevre departmanı adını almıştır. Yeşil iş sağlığı ve güvenliği uygulamasının temel amacı çalışanlara güvenli, yeşil bir iş ortamı sağlamaktır. Bu uygulamayı benimseyen firmalar tehlikeli çalışma ortamına sahip iş yerlerinde istihdam eden çalışanların stresini azaltmayı amaçlamıştır (Öselmiş,2020).

Her sektörün kendine yönelik riskleri olduğu gibi sağlık sektörünün de birtakım riskli durumları vardır. Yöneticilerin de bu riskleri azaltabilmesi açısından iş sağlığı ve güvenliğine gerekli önemi vermesi gerekmektedir. Sağlık sektörü yoğun emek isteyen bir sektördür ve farklı meslek türlerinden birçok insan aynı ortamda çalışmaktadır. Bu yoğun çalışma ortamında sağlık çalışanları birçok hastalık türüyle ve kaza riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Bu hastalık türleri genel olarak üç ayrı gruba ayrılmaktadır; biyolojik tehlikelerden, kimyasal tehlikelerden ve fiziksel tehlikelerden (kapalı ortamda çalışma) kaynaklanan riskler. Biyolojik riske örnek olarak HBV virüsü örnek verilebilir. Doktorlar ve hemşirelerin kullandığı iğnelerin batması büyük riski de beraberinde getirmektedir. Genellikle kana bulaşmış nesneler tüm çalışanlar için risk oluşturmaktadır. Hem çevrenin korunması açısından hem de hastane hizmetinde çalışanların sağlığı için kan alınırken veya damar ile alakalı bir müdahale esnasında iğnesiz tekniklerin kullanılması ya da keskin objeler için özel tasarlanmış atık kutularının kullanılması gerekmektedir (URL-1, 2022).

Kimyasal risk için ise kullanılan dezenfekte edici temizlik maddelerini örnek olarak verebilmek mümkündür Kimyasal risk teşkil eden bu unsurlar hem çevreyi kötü yönden etkilerken hem de hastane çalışanlarını kötü yönden etkilemektedir. Fiziksel risk açısından binalar yapılırken bazı durumlar göz önüne alınmalıdır. Bunların en başında havalandırma gelmektedir. Laboratuvarlarda veya diğer ortamlarda kullanılan kimyasalların yaydığı kokuların ortamdan uzaklaştırılması gerekmektedir. Görüldüğü üzere sağlık sektöründe iş sağlığı güvenliğinin önemi çok büyüktür. Bu yüzden hastanelerin yeşil iş sağlığı güvenliğini benimseyerek çevreye verdiği zararı azaltırken çalışanlarının sağlığını da korumuş olur (URL-1, 2022).

2.6.6. Yeşil ücret yönetimi

Yeşil ücret yönetimi yeşil insan kaynakları yönetiminin bir başka önemli boyutudur. Çalışanların motive edilmesi ve çevresel performansın devamlılığı ile bağlantılıdır. Bazı firmalar yeşil ücret yönetimi uygulamasını maddi olarak uygulamaya koymuşken bazı firmalar ise manevi olarak uygulamaktadır (Opatha ve Arulrajah, 2014).

Yeşil ücret yönetiminin temel amacı çalışanların yaptığı davranışlar sonucunda ödüllendirilmesini kapsamaktadır. Çevresel hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için önemli bir araçtır. Çünkü çalışanların yeşil davranışları benimsemesine teşvik edici nitelik taşımaktadır (Öncer,2019).

Bahsettiğimiz yeşil ücret yönetimi şu şekillerde gerçekleştirilebilir (Öncer, 2019):

- Yeşil yeteneklerin desteklenmesi için ödül paketleri verilebilir,
- Maddiyata dayalı ödüller verilebilir (ikramiye, prim vb.),
- Maneviyata dayalı ödüller verilebilir (kişiye özel izin, hediye ve yemek vs.),
- Olumlu dönüşler (Bangwal ve Tiwari, 2015),
- Kişileri tanıtmaya yönelik ödüller (senenin yeşil çalışanı, motive ve takdir etmeye yönelik törenler vb.) (Khurshidi ve Darzi, 2016),

Yeşil davranışların benimsenmesi için teşvik edici ve uyarıcı nitelikte ki önlemler içeren ödül organizasyonları geliştirilebilir. (Mehta ve Chugan, 2015).

2.6.7. Yeşil çalışan ilişkileri

İnsan kaynakları yönetiminin temel amacı insanlar arasında ki iletişimde başarılı olmaktır. İnsanlar arasında iyi ilişkiler kurulduğu takdirde çalışanın motivasyonu artmış olur. Motivasyonu artan çalışanlar firmaların verimliliğini üst seviyeye çıkarırken organizasyon işlerinin de düzenli bir biçimde yürütülmesini sağlamaktadır. Yeşil çalışan ilişkileri çalışanlar için avantajlı bir durumdur. Bu uygulama gerçekleştirilirken çalışanların katılımı yapılan işlerin yeşil işlere çevrilmesinde önem arz etmektedir. Bu durum çalışanlar ve yeşil süreç arasında uyumlu bir yeşil yönetim uygulanması sağlamaktadır. Çalışan ilişkileri için ast ve üst her departmanda çalışan her kişinin dahil olduğu özgürce fikir aktarımı yapabileceği bir ortam hazırlanmalıdır (Deepika & Karpagam, 2016).

Yeşil çalışan ilişkilerinin kurulabilmesinin ilk aşaması için karar verme sürecinde insan kaynakları faktörünün de dahil edilmesidir. Çalışanların karar aşamasına katılacak

ortamın sağlanması yeşil süreçlere onları önceden hazırlamaktadır. Ayrıca ilişkilerin iyi olması sonucunda çalışanlar daha motive olmuş olacak ve sorumlulukların daha da farkında oldukları için yeşil uygulamalara geçiş kolaylaşmış olacaktır ve yeşil uygulamalara geçişin sonucunda geri dönüşler alarak daha iyi sonuçlar alınacaktır. (Stojanoska, 2016).

Sonuç olarak yeşil insan ilişkileri organizasyonu çevresel davranışları geliştirmekte ve firmaların verimliliğine katkıda bulunma amacı taşımaktadır. Bu olgu da insan ilişkileri ve faaliyetlerinin bir uyum içerisinde yürütülmesine yardımcı olmaktadır.

2.7. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Avantajlı Noktaları

Yukarıda diğer bölümlerde de bahsettiğimiz gibi yeşil insan kaynakları yönetiminin, sorumluluk bilinci kazanma, yetenekleri geliştirme, kaynakları verimli kullanma gibi birçok amacı vardır. Bu amaçların doğrultusunda yeşil insan kaynaklarının sağladığı avantajlar aşağıda verilmiştir (Özcan, 2021):

- Çalışanların motivasyonunu yükseltir,
- Yetenekli insanların keşfedilmesi için fırsatlar sunar,
- Şirketin imajını oluşturmada yardımcı olur,
- Firmanın rekabet edeceği pazardaki marka imajını güçlendirir,
- Pazarlama alanında stratejik olarak destek sağlar,
- Hem iç hem dış çevre de kaliteli işler çıkarmasına olanak sağlar,
- Firmanın iş ortakları ile ilişkilerini geliştirir,
- Firma çevre dostu faaliyetleri benimsediği için maliyetlerini düşürmede etkili olur,
- Sektör alanında avantaj sağladığı gibi şirketin kendi piyasasında da rekabet gücünü elinde tutar,
- Küresel sorunların çevre üzerindeki etkilerinden ve firmaların aldığı önlemlerden haberdar olur,
- Yeşil insan kaynakları uygulamaları firmalara tasarruf etkisi sağladığından devletin müdahalesini de önleme açısından faydalıdır,
- Firmanın büyümesini, kalite anlamında iyileştirilmesini ve yenilikçi bakış açısına dayanan süreçlere teşvik eder,
- Risk yönetimini etkili bir biçimde yürütürken kaynakların verimli şekilde kullanılmasına destek olur,

- Çalışanlar arasında yeşil öğrenme ortamı yaratır,
- Hem özel hem de çalışma ortamında kişilerin çevre dostu davranışları geliştirmesine olanak sağlar,
- Bireyin kendini geliştirme olanağı sağlar,
- İstihdam edebilme fırsatlarının gelişmesine yardımcı olur.

2.8. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimin Dezavantajları

Yukarıda bahsettiğimiz avantajların harici bu yönetim uygulamalarının birtakım dezavantajları da vardır. Firmalar insan kaynakları yönetiminde yeşil insan kaynakları yönetimini kısa sürede benimseyemediği için zorluklarla karşı karşıya kalabilmektedir (Deshwal, 2015):

- Yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarını uygulayabilmek ve geliştirmek uzun sürmektedir,
- Çalışanların davranışlarını biran da değiştirebilmesi zordur,
- Çalışanların hepsi uygulamalara katılmak için aynı derece de istekli değildir,
- Tüm örgütün yeşil davranışlarını geliştirebilmek zahmetlidir,
- Birinci aşamada yüksek yatırımlar yapmak gerekir ama getiri sonucu uzun vade de gerçekleşir,
- Yetenekli yeşil iş gücüne sahip kişilere erişebilmek zordur,
- Çevreci performansları değerlendirme ve ölçmek zordur,
- Yeşil insan kaynakları uygulamaları için doğru planlama yapılamazsa zorluklar olur (Fayyazi ve ark., 2015),
- Çalışanların çevre koruması hakkında bilgisi yoksa değişime karşı çıkabilirler (Fayyazi ve ark., 2015),
- Etkili bir yeşil insan kaynakları yönetimi için dağıtım süreçleri, organizasyon planlamaları, değerlendirilmesi, tüketici davranışları ile ilgili yeşil sonuçların anlaşılması önem arz etmektedir (Fayyazi ve ark., 2015).

2.9. Yeşil İnsan Kaynaklarına Güncel Yaklaşımlar

2.9.1. Yeşil iş ve yakalılar

Sürdürülebilirlik kavramı çalışma düzenine yeni meslek gruplarını kazandırmıştır. Sanayileşmeden sonra toplumda mavi yakalı çalışanlar ve beyaz yakalı çalışanların fazla olduğu meslek grupları varken küreselleşmenin etkisiyle “yeşil yakalı” meslekler günümüzde önemli bir kavram haline gelmiştir (Aksu & Yücebalkan, 2020).

Yeşil yakalılar kavramı, küreselleşmenin etkisiyle artan iklim farklılıklarının azaltılması ve beraberinde gelen çevre sorunlarından kaynaklanan risklerin azaltılmasını vurgulamak isteyen firmaların kullandığı bir terimdir (Pearce & Stilwell, 2008). Sürdürülebilirlik kavramının önemi artıkça yeşil yakalıların önemi gün geçtikçe daha artmıştır (Öselmiş, 2020).

BM’nin çevre programında yeşil yakalıların meslek grupları, hizmet, tarım araştırma ve geliştirme sektörlerini kapsamaktadır. Çevrenin korunması amacını güden çevresel risklerin azaltılmasını amaçlayan mesleklerdir. Fakat yeşil yakalı mesleklerin tek amacı çevresel riskleri azaltmak değildir ayrıca toplum yararına çalışan sivil toplum grupları da yeşil yakalı meslek grupları arasında yer almaktadır (Sungur, 2011).

Yani yeşil yakalı gruplar denilince akla geniş kapsamlı bir çerçeve gelmektedir. Ekosistemi korumak ve kaynakları verimli kullanabilmek, atıkları ve kirliliği en az düzeye indirebilmek amacıyla yapılan işler son zamanlarda ilgi odağı olmuştur. Ayrıca UNEP yeşil iş kavramının çevrenin üzerinde etkisi olduğunu savunmaktadır. Ve çevresel bozulmaya yönelik davranışları olan sektörlerle toplumun dikkatini çekmektedir. Bunun temel amacı ise yeşil olmayan işlerin yeşile çevrilmesine adım atılmasıdır (Pettinger, 2017).

Yeşil işler her türlü departman düzeyini kapsarken yeşil yakalıların daha özel uzmanlık gerektiren işleri kapsar ve yeşil yakalarının işlerinin sonuçların bakıldığında sürdürülebilir, dünyanın ekolojik yapısına saygılı olmak gibi sorumlulukları vardır (Ercoşkun, 2010).

Green Jobs Guidebook (2009) yer alan yeşil iş konularını 12 başlık halinde incelemiştir ve şu şekilde sıralamıştır (Ercoşkun, 2010):

- Yenilebilir enerjiler ve düşük karbon etkisi,
- Karbonların depolanması,
- Enerjilerin depolanması,

- Enerjinin verimlilik düzeyi,
- Yeşil oluşturan yapılar,
- Ulaşım faktörü,
- Karbon sektörü,
- Değişen iklim şartlarına uyum sağlamak,
- Kamu sektörü,
- Danışmanlık hizmetleri ve araştırma çalışmaları,
- Atıkların azaltılması ve yönetimleri,
- Kâr amacı olmayan sektörler.

Yeşil ekonominin ve yeşil işlerin sosyo-ekonomik gelişmeye etkilerinin olumlu olduğu görülmektedir. Bu yüzden kapsamlı bir çalışma yürütülerek çalışmanın sonucunda yeşil istihdam gücüne ulaşabilmek için nitelikli iş gücüne yönelik yatırımlar yapılmalıdır (Ercoşkun, 2010).

2.9.2. Yeşil işler ve yaşam dengesi

Sanayi devrimin gerçekleşmesiyle birbirinden tamamen kopan iş ve aile kavramları teknolojik gelişmelerle tekrardan birbirlerini tamamlamaya başlamıştır. Bireyin işi ve yaşamını yönetebilmesiyle iş yaşam dengesi sağlanmıştır (Bayramoğlu, 2018).

İş yaşam dengesi kişinin hayatında kontrol sahibi olabilmek için gerçekleştirdiği aktiviteler üzerinde sosyallik aynı zamanda bireyselliği oluşturabilmesidir. İş yaşam dengesi çalışanların daha iyi işler başarmasına ve ruhsal olarak kendilerini iyi hissetmelerine yardımcı olmaktadır. Çalışanların arasında iç tartışmaların yaşanmasını engellemekte ve çalışanların organizasyona bağlılığını artırmaktadır. Dengeyi sağlamış insan daha motive bir biçimde işine sarılır ve daha az stresli olur buda şirketlerin verimliliği açısından katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda iş yaşam dengesi çalışanlar ve şirket arasındaki ilişkiyi de dengede tutan bir düzendir. İş-yaşam dengesi, çalışanları yaptığı işler ve kişisel sorumlulukları arasındaki dengenin korunması sürecidir. (Ravenswood, 2022).

İş yaşam dengesi işten ve aileden gelen taleplerin karşılanma sürecidir. Kişi ailesinden ve iş yaşamından gelen talepleri karşıladıkça motivasyon seviyesi yükselecektir. (Opatha, 2014)

Çalışanlar sadece iş yaşamlarında değil aynı zamanda özel hayatlarında da farklı davranış biçimleri sergilemektedirler. Çalışma hayatı ve özel hayat birbiriyle bağlantılı

olduğu için iş yaşamında yeşil davranışları benimseyen kişiler özel hayatlarında da bu davranışları sürdürme eğilimindedirler ve bu dengenin sağlanması süreci literatürde yeşil iş ve yaşam dengesi olarak tanımlanmıştır (Muster & Schrader, 2011)

Yeşil iş yaşam dengesinin odak noktasının yeşil insan kaynakları yönetimi olduğunu söyleyebiliriz. Bu yaklaşıma göre yeşil iş yaşam dengesi organizasyonun belirlediği yeşil hedeflere ulaşabilmek için hem iş yaşamını hem de özel yaşamını dengede tutabilmesidir. Yeşil iş-yaşam dengesi çalışanların hem mesleki hem de özel hayatların yeşil kriterleri benimsemeleri ve çevre dostu bir kimlik oluşturmayı hedeflemektedir (Datta, 2015).

2.9.3. Yeşil çalışan- güçlendirme

Yönetim alanının kavramlarından biri olan güçlendirme kavramı paylaşma ekip çalışması gibi yöntemlere dayanan kişileri geliştirme sürecine denilmektedir. Yeşil çalışan güçlendirme kavramı çalışanların organizasyon içindeki yeşil uygulamalara yönelik onları motive etme amacı taşıyan bir araçtır. Çevresel sürdürülebilirlik kapsamında çalışanların çevresel konulara bağlılığın artması güçlendirme gibi yeşil insan kaynakları araçları ile mümkündür. Yeşil çalışan güçlendirme aşamalarının adımları ise aşağıda verilmiştir (Adı ve ark., 2021):

- Görevlerin yerine getirilmesinde ki doğruluk,
- Çalışma saatlerinde uyum,
- Süreklilik,
- Çalışanlar arasındaki iş birlikleri,
- İş tatmini (Kişinin yaptığı işin sonucunda duyduğu his).

Sonuç olarak güçlendirilmiş çalışanlar karar alma faaliyetlerinde daha verimli kararlar almakta ve bu işletmenin daha avantajlı sonuçlar elde etmesini sağlamaktadır.

3. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

3.1. Hizmet Nedir?

Kavram olarak hizmet ilk olarak 1700'lü senelerde Fransız bilim adamlarının çalışmaları sonucunda ortaya çıkmıştır. Ekonomik kalkınma açısından hizmet sektörünün önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Gelişen teknolojiler ve ekonomik alanlarda yaşanan gelişmelerin sonucunda hizmet sektörünün de gelişmesine imkân sağlamaktadır. Hizmetin temel noktası ürünlerin tüketiciye en doğru şekilde iletilmesini kapsamaktadır (Korkmaz, 2015).

Hizmet birçok alanı (sağlık, eğitim, danışmanlık, mühendislik vb.) içeriğinde barındırır. Hizmetin genel olarak soyut bir kavramı kapsadığı için tanımının yapılması biraz zordur birçok farklı tanıma sahip olabilir. Ama genel olarak hizmet kişilere fayda amacı taşıyan ihtiyaçlarını karşılayan, satın alınan ve maddi değeri olmayan bir bütündür. Farklı çalışmalarda hizmet kavramı aşağıdaki gibi tanımlanmıştır (Korkmaz, 2015).

Tablo 3.1. Hizmet kavramının tanımları

Fizyokratlara (-1750) Tarım sektörü dışındaki tüm faaliyetler hizmettir.
Adam Smith (1723-1790) Dokunulamayan ürün niteliği taşımayan faaliyetler
J.B. Say (1767-1832) Ürünlerde faydayı gözetim dışı faaliyetler bütünü.
Alfred Marshall (1842-1924) Ortaya koyulduğu andan itibaren bir varlığı temsil eden mallar.

Kaynak: Cowell, 1988'den akt., Arısoy, 2017

Hizmet, tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve onları memnun etmek için maddi değeri olmayan bir kavramdır (Rahman ve ark., 2007).

Hizmet birçok kişi arasında olabilecek insanların birbirine bir şeyleri sunması ve elle tutulamayan gözle görülemeyen bir faaliyettir. Hizmetin oluşması bir ürüne dayanabilir ya da dayanmayabilir (Kotler, 1997).

Hizmet somut olmayan fakat ekonomik olarak değeri olan işlemler bütünüdür (Angelova ve Zekiri, 2011).

3.2. Hizmet Süreci

Hizmet süreci işletmelerin sürdürülebilirliği açısından önem arz eden uygulamalar bütünüdür. Hizmet sürecinin geliştirilebilmesi işletmenin amacına uygun şekilde verimli bir sonuç sağlayabilmesi açısından önemlidir. İşletmelerin nitelikleri süreçlerin belirlenmesi

için yol göstericidir böylelikle hizmet kapsamında birçok sınıflandırma yapılabilir (Yüksel, 2012).

Hizmet süreci hizmeti sağlayabilecek kurum ile hizmeti almak isteyen kişiler arasındaki karşılıklı fayda sağlamaya yönelik bir bağın geliştirilmesi ve devamlılığın sağlanabilmesidir. Hizmet sürecini sağlayacak kurum ve hizmet arasında bağın geliştirilmesi kişiler arasındaki etkileşim sürecini kapsamaktadır aynı zamanda bu bağın geliştirilmesi ilişkilerin devamlılığı açısından önemlidir (Dörtyol, 2014).

Hizmet sektörü gelişen teknoloji ve ekonomi sayesinde daha önemli hale gelmiştir bunun sonucunda işletmelerin elindeki rekabet avantajını tutabilmeleri için hizmet süreçlerini kendi alanlarına göre uyarlayarak gelişime ayak uydurmak zorundadır. Bu süreçte de hizmeti sağlayan firmanın çalışanlarına büyük bir görev düşmektedir. Çalışanlar yetenekleriyle hizmet sürecine destek olması verilen hizmetin etkin olması açısından önemlidir. Hizmet süreci aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kuzu, 2010):

- Hizmeti sağlayacak olan personelin bu iş için eğitilmiş olması ve belirli niteliklere sahip olması çalışma ortamına uyum sağlaması,
- Kaliteyi hizmet sunumunun bir parçası haline getirmek,
- Çalışanların yaptığı iş için istekli ve memnun olması,
- Aldığı hizmet sonucunda işletmeden memnun kalan ve işletmeye bağlı müşteriler,
- Sağladığı hizmet sonucunda karını yükselten firmanın pazar payının artması ve kendini geliştirmesi.

Hizmet sektöründe varlığını sürdüren firmaların kaliteli bir hizmet faaliyeti gerçekleştirmek için yukarıda bahsettiğimiz süreçlerin haricinde ek olarak verdikleri hizmetin niteliğine ve hizmetin yapısına göre yeni yöntemlerde geliştirmelidirler. Bu süreçler sayesinde firmanın sağladığı hizmetin kalitesi artmış olur ve firmanın pazar payında rekabet gücü artmış olacaktır (Kuzu, 2010).

3.3. Hizmetin Sınıflandırılması

Hizmet sektörü denilince akla çok geniş bir kategori gelmektedir çünkü her sektörün kendine göre birbirinden farklı özellikleri ve amacı vardır. Bu amaç doğrultusunda yaptıkları işlerinde türü değişmektedir. Dolayısıyla hizmet sektörünün kendi içinde benzer özelliklere

sahip hizmetlerle sınıflandırılması hizmet kavramının daha iyi anlaşılması ve amacına uygun en iyi yöntemin geliştirilmesi için önemlidir (A).

Hizmet sektörü geniş bir kategoriye ayrıldığı için tek tip bir sınıflandırma yapabilmek mümkün değildir. Bundan dolayı sınıflama alanında birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalara bir örnek gösterilecek olursak; verilen hizmetin iş gücüne mi yoksa ekipmana mı dayalı olduğunu sınıflamamız mümkündür. Sağlık sektörü emek yoğun iş gücüne dayalı bir alan olmasına rağmen internet ile alakalı geliştiren uygulamalar ekipmana dayalı hizmet türüdür (Arısoy, 2017).

Tablo 3.2. Hizmetlerin yapısına göre sınıflandırılması

Hizmet Faaliyetinin Doğal Yapısı	Somut Faaliyetler	Hizmeti Alan Kim veya Ne?	
		İnsanlar	Varlıklar
		İnsan Bedenine Yönelik Hizmetler	Mallara Yönelik Hizmetler
		- Yolcu taşımacılığı - Sağlık - Güzellik salonları - Restoranlar - Kuaför	- Yük taşımacılığı - Bakım-onarım - Kuru temizleme - Bahçe bakımı - Perakende dağıtım
	Soyut faaliyetler	İnsanların Zihnine Yönelik Hizmetler	Dokunulmayan Aktiflere Yönelik Hizmetler
		- Reklam/Halkla ilişkiler - Eğlence - Eğitim - Konserler - Yönetim danışmanlığı	- Muhasebe - Bankacılık - Veri işleme - Sigorta - Hukuki hizmetler

Kaynak: Lovelock, 1996 akt., Arısoy, 2017

Hizmet yapısının sınıflandırılmasını anlatan tablo aşağıdaki gibi yorumlanabilmektedir (Arısoy, 2017):

- İnsan bedenini kapsayan hizmetler hizmetin verilecek olan yerde hizmeti alacak kişinin bulunması ve hizmet sürecinde etkin bir biçimde bulunması kapsamaktadır,
- Mallara dayalı hizmetler ise soyut değil somut özelliğe sahiptir müşterilerin almak istediği hizmeti belirtip hizmet karşılığında belirli bir ücret ödemesidir,
- İnsanların zihinlerine yönelik hizmetlerde ise hizmetin sadece fiziksel işleve dayanmadığını hizmetin zihinsel faktörlere dayanabileceği görülmüştür. Müşterilerin zihinlerinde etki bırakan hizmetleri eğitimler, kültürel aktiviteler, iletişim gibi konularda gruplandırmıştır (Lovelock, 1996),
- Dokunulmayan aktiflere yönelik hizmetlerde ise müşterinin aktif olarak sürece katılması ve somut bir malın varlığına ihtiyaç yoktur. Sadece ne tür hizmete ihtiyacının olduğunu belirtmelidir.

3.3.1. Sağlık hizmetlerinin diğer hizmetlerden farklı sınıflanması

Hizmetleri zorunluluk derecelerine göre de sınıflayabilmekte mümkündür. Örneğin, sağlık hizmetleri birinci zorunlu hizmetler kapsamında değerlendirilir çünkü sağlık hizmetlerini diğer hizmetlerden ayıran birtakım özellikler vardır (Arısoy, 2017).

WHO'nun da tanımladığı üzere sağlık kavramı yalnızca hastalıkların giderilmesi değil aynı zamanda kişinin fiziksel ruhsal ve sosyal bakımından da iyi olmasıdır. Daha önceden tahmin edilemeyen aniden ortaya çıkan ve anında müdahale edilmesi gereken emek yoğun bir sektör olmasından dolayı sağlık hizmetleri diğer hizmetlerden daha üstündür. Kişilerin yaşam standartlarını etkilediği için kalitenin yüksek ve adaletli şekilde gerçekleştirilmesi gereken bir kamu hizmetidir (Görmüş, 2013).

Sağlık alanı birçok alanın birbirine bağlantılı olmasıyla kişilere fayda sağlamayı amaçlayan bir hizmet sektörüdür. Sağlık hizmetleri toplum tarafından sadece hekim ve hastane çalışanlarından oluştuğu sanılsa da sadece hekim ve hastane çalışanlarını kapsayan bir alan değildir. Bu sektör eczanelerden, medikal cihazların üretimini sağlayan kurumlardan ve laboratuvarlara kadar birçok alanı kapsayan büyük bir hizmet alanıdır (Kıyat ve ark., 2017).

Sağlık hizmetleri insan yaşamını etkileyen bir sektör olduğu için birtakım kısıtlamaları da vardır. Bu kısıtlamalara örnek olarak sağlık hizmetlerinde tüketici konumunda olan hastanın özgürlüğünün kısıtlı olması verilebilir. Hastanın alacağı hizmetin şeklini ve miktarını belirlemek zorundadır. Hekim ise üretici konumdadır hasta için gerekli olan hizmeti iktisadi olarak değil ellerinde ki imkana göre belirler. Hekimin pazarlık etme, başka zaman dilimine erteleme gibi lüksü yoktur. Sağlık sektörünü diğer hizmetlerden ayıran bir başka özellik ise teknolojinin sürekli gelişmesiyle sağlık sektörünün bu yeniliklere karşı sürekli uzmanlaşmak zorunda olmasıdır. Ayrıca sağlık hizmetleri emek yoğun bir sektör olduğundan dolayı kişiler kurumsal hedeflerinden ziyade mesleki hedeflerine daha çok önem vermektedirler (Zincirkıran, 2016).

3.4. Hizmetin Özellikler

Hizmetleri mallardan ayıran kendine özgü özellikleri vardır. Bu özellikler aşağıda verilmiştir (İlcutlu, 2019):

3.4.1. Soyut olma (dokunulamayan) özelliği

Hizmetler ve mallar arasındaki en önemli farklılık hizmetin soyut olmasıdır. Hizmet beş duyu organımızla algılayamadığımız bir yapıdır. Çünkü hizmet genel anlamıyla iş bütününe temsil etmektedir. Hizmetin bu özelliğinden dolayı hizmeti alacak kişilerin hizmeti değerlendirmeleri fiziksel koşullara, hizmeti verecek olan personellerin tutumuna ve araçlara bağlıdır (Uçan, 2007).

Bu duruma hastaneden hizmet alma sürecini örnek verecek olursak hastaneler de verilen hizmet sadece tedavi sürecini kapsamamaktadır. O hastanedeki çalışanların tutumu, hastanenin dizaynı, ekipmanlarının güncelliği gibi birçok faktörü kapsar. Bu nedenle bir hastanedeki hizmeti algılamak direk gözle görülüp dokunulabilecek bir yapıda değildir ancak kişi hastaneye başvurarak hizmeti deneyimleyerek bunu algılayabilmektedir.

Hizmetin soyut bir kavram olması sonucunda bazı önemli unsurlar ortaya çıkmaktadır (Yumuşak, 2006):

- Hizmetlerin korunması mümkün değildir kopyalanma yapılabilir,
- Hizmetler mallar gibi tanıtım yapıp sergilenemez,
- Hizmetlerin iktisadi olarak değerlendirilmesi güçtür,
- Soyut bir kavramı temsil ettiklerinden dolayı tatma, görme ve hissetme gibi duygular olmadığından tüketiciler tarafından değerlendirilmesi zordur.

3.4.2. Eş zamanlı (ayrılmaz) olma özelliği

Bir malın üretimi ve tüketimi iki ayrı süreci ifade etmektedir. Mallar bir imalathane de üretilir tüketicinin satın almasıyla istediği yerde de tüketilebilir (Çatı ve Baydaş, 2008).

Fakat hizmet sürecinde sistem böyle değildir tüketici hizmet sürecinde hem üretime hem de tüketime eş zamanlı olarak katılmaktadır. Tüketici hizmetin hem üretim hem de tüketim aşamasının bir parçası konumundadır. Hizmetlerin eş zamanlı özelliğinin getirdiği birtakım problemlerde vardır. Bu duruma örnek verecek olursak bir hastaneye başvuran hastanın şikayetlerini hekime doğru bir şekilde aktaramaması sonucu teşhis ve tedavinin yanlış yapılması sonucunda hizmeti etkilemesi gibi ya da hastaneye başvuran kişinin kaydını yaparken hastane çalışanının tutumlarının yanlış olmasından dolayı tüketicide olumsuz bir izlenim bırakmasıyla aldığı tüm hizmeti olumsuz değerlendirmesi bu açıdan çalışanların eğitim ve gelişimleri önem arz etmektedir. Yani o anın geri alınması ve değiştirilmesi

mümkün olmadığından dolayı sunulan hizmetin özen ve güven içinde gerçekleştirilmesi kalitenin artmasını sağlayacaktır (Seyran, 2004).

3.4.3. Değişken (çeşitlilik) olma özelliği

Hizmetin değişken olması şu şekilde açıklanabilmektedir. Her tüketicinin birbirinden farklı talep ve arzuları vardır bunun sonucunda hizmet değişebilir. Hizmeti kimin istediği, ne zaman istediği, nerede ve nasıl istendiği konuları açısından farklılık göstermektedir. Örneğin, bir restoranda tattığımız yemeği başka bir zamanda tekrar talep ettiğimizde bir önceki lezzetle aynı olmayabilir (Seyran, 2004).

Aynı zamanda işletmelerin rekabet avantajını elinde tutabilmeleri için tüketicilerin isteklerine duyarlı olması gerekmektedir. Tüketicinin isteklerine duyarlı olan bir işletme tüketicinin işletmeye bağlılığını sağlar bunun sonucunda da her tüketicinin isteği hizmetin türünü şekillendirip çeşitlilik gösterebilmektedir (Karaoğlu, 2015).

3.4.4. Dayanıksız (stoklanamayan) olma özelliği

Hizmetler yapısı gereği soyut olduğundan dolayı kişilere sunulduktan sonra varlıklarını sürdürebilmeleri mümkün değildir. Yani hizmet varlığını sürdüremez bir sonra ki tüketici için saklanamaz örneğin, rezervasyon yapılmış bir otelde kişilerin gelmemesi sonucunda odaların boş kalması durumunda hizmet depolanamaz. Hizmetler kişilerin talepleri doğrultusunda değiştiği ve stoklanamadığı için işletmeler açısından sorun arz edebilir. Yani arzu ve taleplerin dengelenmesi için birtakım önlemler alınması gerekir. Otel odası örneğinden bir önlem çıkaracak olursak mesela otel odasının rezervasyon esnasında ön ödemeli seçenek ile sunulması işletmenin hizmetini koruyabilmesi açısından kullanılabilir (Odabaşı ve Oyman, 2002'den akt., İlkutlu, 2019).

3.4.5. Sahip olunamaz özelliği

Hizmetlerin mallardan farklılık arz ettiğini daha öncede söylemiştik mallar satın alınabilmektedir. Bu duruma örnek verecek olursak bir kalemi satın alarak ona sahip olabiliriz fakat bir hizmeti satın alıp sahip olabilmemiz mümkün değildir. Hizmet sadece belirli bir zaman dilimin tüketiciye o hizmetten fayda sağlayabilmesine imkân verir. Dolayısıyla hizmetlerin bir sahibinin olmaması fiziksel ürünlerin dağıtımından daha farklıdır

fiziksel ürünlerde ki gibi kişiler arasında aktarım olmaz. Yani bir hizmeti satın alan kişi aldığı hizmeti devredemediğinden ötürü ikinci el pazar unsuru yoktur (Odabaşı, 1994).

3.5. Kalite Kavramı

Kalite kavramı olarak kişilerin beklentilerine ve amaçlarına göre farklılık gösterir. Bu sebepten kalitenin tanımını yapmak kolay değildir. Kalite hakkında birçok araştırma yapılmıştır (Beydoğan ve Kalyoncuoğlu, 2017).

Kalite üretilen ürünün performans ve kalite özelliklerine uyum sağlaması ve tüketicinin ürün hakkında yargılarını gösterir (Deming, 1998'den akt., Beydoğan ve Kalyoncuoğlu, 2017).

Başka bir araştırma da kalite “kullanıma uygunluk” olarak tanımlanmıştır (Juran, 1986'dan akt., Beydoğan ve Kalyoncuoğlu 2017).

Kalite üretimin getirdiği şartlara uyum sağlamasıdır (Crosby'den akt., Beydoğan ve Kalyoncuoğlu 2017).

Kalite ürünün kaliteli olması, işin kaliteli yürütülmesi, iletişimin kaliteli olması gibi birçok alanı kapsamaktadır (Ishikawa, 1997'den akt., Beydoğan ve Kalyoncuoğlu, 2017).

Firmalar açısından kalite etkin bir şekilde verimliliği artırma rekabet gücünü elinde tutabilmek ve pazar payında imaj yaratmak için gerekli olan araçtır. Kalitenin tanımlarına baktığımızda çok farklı şekiller de tanımlanabilir bir kavramdır. Kaliteyi ölçmekte tanımlamak gibi birçok farklı anlamlar içermektedir değişen koşullar arasında kalitenin ölçümünün de güncellemesi gerekmektedir. Ayrıca kalite kavramının değişiklik göstermesinin bir başka sebebi de sektörlerin işlevlerinin de farklılıklar göstermesidir çünkü her sektörün kendine göre bir kalite standartı vardır. Örneğin kalite kavramı bir hizmet sektörü için kullanımlara uygunluk olarak tanımlanırken bir başka sektörde pazarda güven sağlamış bir işletme için güvenlik kavramını temsil eder bir başka sektörde ise ürünün tekniksel yönlerini ifade ederken bir davranış şekli anlamına da gelebilir (Kaya, 2005).

3.6. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi kavramı kalite kavramıyla bağlantılıdır. Tüketicilerin isteklerinden yola çıkarak hizmeti sunarak tüketiciyi tatmin edebilme becerisidir. Tüketicilerin tatmini aldıkları hizmet ve tecrübeleri ile arasındaki uyum ilişkisine bağlıdır. Alınan hizmet talep

edilen hizmet oranından fazla ise hizmet kalitesi yüksektir fakat alınan hizmet talep edilen hizmetten daha düşük ise hizmet kalitesi düşüktür. Tüketicilerin memnuniyet seviyesi ve hizmet kalitesi kavramı ile arasında doğru bir orantı vardır (Uluskan ve Çendik, 2020).

Hizmet kalitesinin yüksek olduğu işletmelerde tüketici memnuniyeti fazladır. Bu yüzden de hizmet sektörü kapsamında sunum yapan firmaların ilk amacı rakip firmaların önüne geçebilmek ve tüketici taleplerini iyi anlayarak daha kaliteli hizmetler vermesidir (Uluskan ve Çendik, 2020).

Aynı zamanda hizmet kalitesi tüketicilerin ileride ki davranışlarını içinde belirleyici özelliktedir. Çünkü işletmenin hizmetinden memnuniyet derecesi yüksek olan bir tüketici çevresine de bunu anlatacaktır böylelikle işletmenin marka imajı daha artmış ve hizmet sektöründe rekabet avantajını elinde tutmuş olacaktır (Özatkan, 2008).

3.7. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet kavramı tüketiciye ulaştığı an ortaya çıkar ve hizmetin satın alınıp alınmadığının sonucunda ise kalite kavramı ortaya çıkmaktadır. Bundan dolayı kalite unsuruna önem veren işletmeler daha iyi satış imkanını elde etmiş olurlar. Hizmeti satın almak isteyen kişinin karar verme aşamasında etkileyen ilk faktör fiziksel ortamdır. Bundan dolayı hizmet sağlayan işletmeler fiziksel görünümüne dikkat etmelidirler. Aynı zaman fiziksel ortamın müşterilerine güven ve kolaylık sağlaması da önem arz etmektedir. Hizmet kalitesini etkileyen unsurlar aşağıda verilmiştir (Ertürk, 1995'ten akt., Zincirkıran, 2016).

3.7.1. Erişebilirlik

Erişilebilirlik kavramı; tüketici ile ilişki kurabilme ve kolaylık sağlayabilmesi açısından önem arz eden bir kavramdır. Hizmet sektörünün bir parçası olan sağlık hizmetlerinde ilişki kurulması gereken ortamlardan biridir. Bu ilişkinin kurulmasına örnek verecek olursak hastanın haklarını bilmesi ya da hastanın almak istediği hizmete nasıl erişebileceği hakkında bilgilendirilmelerin yapılması gerekmektedir. Hastanın ihtiyaç durumunda hemşireye ulaşabilmesi ya da bekleme sürelerinin kısılması hizmet kalitesine olumlu yönde etki edecektir (Zincirkıran, 2016).

3.7.2. Tepkiler

Hizmet veren kurumun çalışanlarının işini istekle yapması hizmet kalitesine etki eder. Sağlık sektörü için düşünecek olursak sağlık personellerinin ilgili davranışları güler yüzlü olması zaman ayırabilmesi hasta ve personeller arasındaki ilişkinin kuvvetli olmasını sağlar bunun sonucunda hasta hizmeti değerlendirirken beklentilerinin karşılanması ile olumlu yönde ilişki kurmuş olur. Bu da hizmet kalitesini arttıran bir etkiye sahiptir (Zincirkıran, 2016).

3.7.3. Zaman

Zaman hayatımızın her bölümünde olduğu gibi hizmet kalitesi alanında da önem arz etmektedir. Emek yoğun olan sağlık hizmetleri kişilerin ihtiyaçlarının kısa sürede giderilmesi amacıyla işlemlerini yürütür. Örneğin, hastaneye tedavi olmaya gelen hasta işlerinin bir an önce bitmesini ister bu süreçte hastanın ne kadar süre bekleyeceği ya da verdiği tahlil sonuçlarının ne kadar sürede çıkacağı konusunda bilgilendirme yapılırsa hastanın memnuniyet düzeyi artmış olur ve bu durum hizmet kalitesinin artmasını sağlar (Zincirkıran, 2016).

3.7.4. Yetkinlik

Hizmet sektöründe çalışan personellerin bilgi ve birikimleri hizmet kalitesinin artması konusunda önem arz etmektedir. Örneğin, hastane personelinin işlerini eksiz bir biçimde yerine getirebilmesi bilgi ve birikimiyle sağlanır. Hayati risk taşıyan sağlık sektöründe kalifiye elamanların işe alınması hizmet kalitesini artırır (Zincirkıran, 2016).

3.7.5. Güven

Hizmet veren bir kurumun söylediği işleri yerinde ve zamanında yerine getirmesi güven açısından önem arz eder. Sağlık hizmetlerine başvuran kişilerin hastanede beklentileri doğruluk üzerine kuruludur bunu sağlayan sağlık hizmetinin kalitesi artar (Zincirkıran, 2016).

3.7.6. Profesyonellik

Firmanın yaptığı işi en iyi biçimde yapıyor izlenimi vermesi önemlidir. Örneğin, bir hastanede yapılan bir ameliyatın ilk defa bu yöntemle yapıldığının duyurulması o hastanenin profesyonelliğini ve imajını artıracaktır bu da hizmet kalitesinin artmasına yol açar (Zincirkıran, 2016).

3.7.7. Mekân

Her çalışan çalıştığı ortamın fiziksel şartlarının iyi olmasını ister aynı zamanda çalıştığı ortamın rahat ve huzurlu olmasını da ister. Bunlar sağlandığı zaman yaptıkları işlerde başarı elde eden çalışanlar hizmet kalitesini artırır (Zincirkıran, 2016).

3.8. Hizmet Kalitesinin Önemli Noktaları

Hizmet kalitesi kavramının ortaya çıkışı birtakım önemli noktaları da beraberinde getirmiştir. Bu önemli noktalar aşağıda verilmiştir (Berndt, 2009):

- Hizmet kalitesi kavramının müşteri memnuniyeti ile doğrudan bir bağlantısı vardır. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti birbirini etkileyen iki kavramdır. Ürün pazarında çeşitliliğin artmasıyla firmalar arasındaki rekabette artmıştır bu durumda yeni tekniklerin gelişmesine olanak sağlamıştır,
- Birçok firma müşterilerine benzer hizmetler sunarken farklı hizmetler sunan firmaların kalitesi artmaktadır. Rekabet avantajını elinde tutmak isteyen firmalar için hizmet kalitesi önemli bir araç haline gelmiştir farklı hizmetler sunan firmaların hizmet kalitesi arttıkça müşteri memnuniyeti de artmıştır,
- Artan hizmet kalitesi sayesinde artan müşteri memnuniyeti maliyetlerin azalmasına ve satışın artmasını sağlamıştır. Aynı zamanda müşteri memnuniyetinin artması müşterilerin firmalara bağlılığını arttırmıştır. Hizmet kalitesi kavramının gelişimiyle yetenekli bireylerin istihdamına daha çok ihtiyaç duyulmuştur,
- Hizmet kalitesi, müşterilerin satın alma durumuna etki eden bir faktördür. Aynı zamanda hizmet kalitesi yüksek olan firmaların hizmet kalitesi düşük firmalara

oranla pazar payında marka imajını arttırıp ve uzun vadede firmaya kar sağlamaktadır (Ghobadian ve ark., 1994).

3.9. Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Önemi

Gelişen teknolojiler ve artan yaşam standartları diğer sektörler de olduğu gibi sağlık sektörünü de etkisi altına almıştır. Hastalar artık yaşamlarını iyi hale getirecek tedavilerden haberdar olmasıyla bu tedavilere de ulaşma istekleri artmıştır böylelikle sağlık hizmetleri daha da önemli hale gelmiştir bu gereksinimlerin sonucunda sağlık sektöründe yeni hastanelerin açılması sağlık sektöründe de rekabet unsurunu arttırmıştır (Kayral, 2014).

Sağlık sektöründe kalite, verilen hizmetin tüm dünyada kabul görmüş standartlara erişmiş olması anlamına gelir aynı zamanda hastalar için uygun olan tedavi yöntemlerinin kullanılması dünyaca kabul edilen kanıtlanmış ölçümlerin yapılması sağlık hizmetlerine ihtiyacı olan kişilerin en iyi derece de hizmeti almasını sağlar (Çiçek ve ark., 2006).

3.10. Hizmet Kalitesinin Alt Boyutları

Hizmetin değerlendirilebilmesi ancak kriterlerin belirlenmesiyle mümkündür. Hizmet sektöründe kalite kavramı belirlenmezse hizmet kalitesinin değerlendirebilmesi mümkün olmamaktadır. Kriterlerin belirlenmesiyle müşterilerin beklentileri karşılanır kaliteli neler varsa onlar tespit edilir ayrıca bu kriterlere uygun istihdam edecek personel, teçhizat ihtiyacı karşılanır. Örneğin, hizmet sektörlerinden biri olan hastaneler de her tüketicinin durumuna göre farklı istekleri vardır. Fakat istihdam edenlerin bu istekleri hemen karşılayabilecek güçleri bulunmayabilir bu durum sonucunda tüketicilerde memnuniyetsizlik durumu ortaya çıkabilir böyle durumda hizmet kalitesinin kriterleri önem arz etmektedir (Araz, 2019).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1990) tarafından yapılan araştırmalar sonucunda on alt boyutun birbiriyle bağlantılı olduğunu ortaya koyulmuştur. Yeterlilik, inanılrlık ve nezaket alt boyutlarını tek bir boyutta (güven) ele almışlardır. İletişim, anlayış ve ulaşılabilirlik alt boyutlarını da tek boyut altında (empati) olarak belirtmişlerdir. Yani hizmet kalitesini 5 alt boyutta ele almışlardır. Bunlar, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilmek, güvenilirlik, empati olarak belirtilmiştir (Karagöz, 2010).

3.10.1. Fiziksel özellikler

Hizmetlerin alım sürecinde sunum, iletişim, garanti süreci ve kullanılan ekipmanlar fiziksel özellikleri kapsamaktadır. Diğer bir ifadeyle fiziksel özellikler hizmet kalitesinin bir alt boyutu olup hizmetin sunulmasında ki fiziksel araçları, istihdam edilen yerin görünümü kapsar (Lehtinen ve Lehtinen, 1991).

3.10.2. Güvenilirlik

Güvenilirlik kavramı işletmelerin ilk olarak yerine getirmesi gereken görevlerden biridir. Firmaların verdikleri tarihte ve zamanlama da işleri yerine getirmesi gerekmektedir. İşleri yerine getiren firmaların güvenilirlik seviyesi en üst noktaya çıkar ve tutarlılık sergilemesiyle hizmet kalitesinde de artış olur. Aynı zamanda kayıtların düzenli bir şekilde tutulması da hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik önemli bir uygulamadır. Hizmet sunan işletmelerin pazarda rekabet payını arttırabilmesi için müşteriyi memnun etmesi gerekir bu durumda ancak hizmet kalitesinin alt boyutlarını uygulamakla mümkündür (Tarrant ve Smith, 2002).

Hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliğinin sağlanabilmesi açısından güvenilirlik önemli bir alt boyuttur müşterilere taahhüt edilen zamanda işlerin yapılması şirket imajının da yükselmesini sağlar (Savaş ve Kesmez, 2014).

Tüketicilerin firmalara olan güvenini sağlamak için hizmetin kaliteli olması, sunulan hizmetin teslimat aşamasında kolaylık, ürünün fiyatı, karşılaştıkları sorunların çözümü vb. gibi konularda iyileştirmelerin yapıp sunulması önemlidir. Güvenirlik özetle hizmetin zenginliğine, işletmenin dürüstlüğüne ve yönetim politikasına bağlıdır (Tekin ve ark., 2014).

3.10.3. Yetenek

Hizmet kalitesi kapsamında bilginin güvenilir olması lazımdır yoksa yöneticiler ve istihdam edenler motive olmaları zorlaşır. Hizmetin sunulması için gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olunması gerekmektedir. Yetenek, kısacası hizmeti sunabilmek için gerekli bilgi düzeyine sahip olabilmektir. Aynı zamanda istihdam edenlerin yetenekleri haricinde 3 temel bilgiye de sahip olması gerekmektedir. Bu bilgiler şu şekilde açıklanabilmektedir (Carman, 1990):

- Müşterilerle sürekli iletişim halinde olan çalışanların bilgi ve yetenekleri,
- İşletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesinde görevli olan çalışanların bilgi ve yetenekleri,
- Firmaların araştırma düzeyi.

3.10.4. Yeterlilik

Müşterilerin isteklerini anlayabilmek kaliteli hizmetin sunulması için ilk basamaktır. Tüketiciler, şirketlerin hizmet kalitelerini değerlendirme sürecinde hizmeti sunan kişilerin kendi isteklerinden neler anladıklarını karşılaştırır. Hizmetlerin sunulabilmesi; görüşmelerin karşılıklı olarak yapılması, istihdam edenlerin bilgi seviyesi ve becerileri, araştırmacı yönleri, yenilikçi bakış açılarını kapsamaktadır (Yarimoğlu, 2014).

Hizmet sektörü bağlı bulunduğu alt sektörleri, işletme stratejileri, şirketlerin kültürlerine, müşteri portföyüne, şirketin bulunduğu bölgeye ve büyüklüğüne hizmetin türüne göre farklılıklar gösterir. Her hizmet sektörünün kendince farklılıkları bulunduğu için her alana aynı standartta hizmetlerin sunulması yanlış sonuçlara neden olabilmektedir. Bu yüzden her sektörün kendi standardına göre hizmet sunması gerekir (Kılıç ve Eleren, 2009).

3.10.5. Nezaket

Nezaket kavramı görevli ile tüketici arasındaki ilişkiyi kapsar. Nezaket görevlinin hizmet talebinde bulunan kişiye karşı saygısını, sıcaklığını ve kibarlığını kapsamaktadır. Çağrı hizmetlerinde çalışan kişiler için de nezaket önemli bir kavramdır çünkü bu sektörde insan ilişkileri süreklilik esasına dayanır. Örneğin, çalışanların kıyafetlerinin düzgün ve temiz olması da nezaket kapsamındadır ve müşteriye karşı bir saygıyı ifade eder (Getty ve Getty, 2003).

Müşterileri açık ve sade bir dille bilgilendirebilmek müşteriye anlayabilmektir. Firmaların farklı dillere sahip vatandaşları için farklı dili kullanabilmesi de nezaketin bir unsurudur. Bunun sonucunda firmanın dünya çapında küresel olarak tanınmasını sağlar ve hizmet kalitesi artarken marka imajı da artar (Demireli ve Bayraktar, 2014).

3.10.6. Heveslilik

Heveslilik kavramı tüketicilerin isteklerine karşı duyarlı olmayı yardımcı olmayı kapsar. Müşterilere zamanında hizmet sağlamanın birinci koşuludur. Heveslilik, müşterilerin anlayacağı dilden konuşabilmek onların isteklerini ve ihtiyaçlarını anlayabilmektir. (Karaman ve Aylan, 2012).

Heveslilik, personellerin her daim hazır olması anlamına gelir hizmetin zamanında yerine getirilmesi şunları kapsar (Podsakoff ve ark., 2000):

- Tüketicilere seri biçimde dönüş yapılmasını,
- Verilen randevuları hızlı bir biçimde yerine getirip hizmetin sunulması,
- Firmanın fiziksel koşulları,
- İstihdam edenlerin dış görünüşünü,
- Hizmetin sunulması için lazım olan araçları,
- Hizmet sunacak firmanın müşterilerinin istekleri.

Heveslilik alt boyutunun geliştirilebilmesi için hastaneleri örnek alırsak, hastanelerde hizmetin aksatılması mümkün değildir. Hizmetler yerinde ve zamanında yerine getirilmelidir. Bekleme zamanının kısaltılması için daha çok personelin istihdam edilmesi gerekmektedir. Personellerin sağlıklı hizmet gerçekleştirebilmesi amacıyla hizmet için istekli olmalıdır. Hizmetin ilk başladığı andan son ana kadar personelin ilgili olması ihtiyaçlara cevap verebilmesi bu boyutun kapsamındadır. Heveslilik tüketicinin isteğine göre şekillenir (Gülmez ve Kitapçı, 2008).

3.10.7. İletişim

İletişim firmalar ve müşteriler arasındaki ilişkinin düzenlenmesini, istek ve taleplerin doğru bir şekilde anlaşılmasına olanak sağlar. İşletmenin rekabet etmede gücünü arttıkça olan hizmet kalitesi finansal anlamda da olumlu yönde etki yapar. Hizmet sunulacak kişilerin taleplerinin iyi anlaşılması iletişim ile mümkündür. (Karaman ve Aylan, 2012).

Tüketiciyi dinleyebilme ve onların anladığı dilde konuşabilmek iletişim hizmetine dahildir. Böylesi durumlar firmaların personellerini bilgilendirmeleri ve eğitim vermeleri çok önemlidir. Çünkü hizmetin sunulmasından ve alımına kadar geçen zamanda personeller ve müşteriler sürekli diyalog halinde olacaklardır. Hizmet sağlayacak işletmenin hem üretim

sürecini hem de müşterilere sunum sürecini yerine getirmelidir. Bu yüzden ki hatalarını ve hizmet kalitesinde yapılan eksikleri gizleyemezler (Parasuraman ve ark., 1988).

Tüketici ve firmalar arasındaki ilişki zorunludur. Bu zorunluluğun getirdiği iletişimle tüketicilerde hizmet sürecine katılma imkânı elde eder. Tüketicilerin hizmet sürecine katılmasıyla hizmet kalitesi etkilenebilir çünkü müşterinin daha önce deneyimledikleri ve bilgileri vardır. İşletmeler müşterilerle iletişim kurabilmek amacıyla reklam unsurunu, kampanyaları kullanabilirler hepsi iletişim unsurlarıdır. Firmaların markalarının tanınması performansa dayalıdır. Müşteriler geçmişte aldıkları hizmet ve tecrübeyi başka kişilere aktararak iletişimin farklı bir boyutunu ortaya koymaktadırlar. İletişim süreçlerinde dıştan gelen etkiler mesajların doğru şekilde iletilmesini engelleyebilir. Ayrıca pazarlama firmaların son zamanlarda iletişim için kullandığı önemli kavramlardan biridir. Pazarlama unsuru iletişimde temel olarak yararlanılmaktadır (Reeves ve Bednar, 1994).

Bu duruma bir örnek verecek olursak hastaneler iletişimin yoğun olduğu hizmet sunan kurumlardan biridir. İletişim hizmet kalitesinin artırılması konusunda önemli bir alt boyuttur. Çünkü iletişim olmadan hiçbir hizmetin sunulması mümkün değildir. Hayatımızın her alanında olduğu gibi hastanelerde de tedavi olmak amacıyla gelen hastalarla iletişim kurulup taleplerinin algılanabilmesiyle hizmet kalitesi artmaktadır.

3.10.8. Ulaşılabilirlik

Sunulan hizmete kolay bir biçimde ulaşabilmek, destek hizmetini ulaşabilecekleri yerlerde bulabilmeleri, bekleme süresinin kısılması ve uygun zaman diliminde hizmetin verilmesi bu konunun alt başlıklarıdır. Bu alt boyut şu maddelerden oluşmaktadır (Şekerkaya, 1997):

- Çalışanların yeterli desteği vererek müşterilerin hizmete kolaylıkla ulaşabilmesini sağlamak,
- Hızlı bir şekilde hizmetin sunulması,
- Hizmeti verilen zaman ve saat diliminde sunabilmek,
- Hizmeti gerçekleştirebilmek için uygun yer seçimi.

Tüketicilerin almak istediği hizmet ile algılanan hizmet arasındaki ilişkinin uyumlu olmasıyla hizmet boyutunun kalitesini ortaya koymaktadır (Şekerkaya, 1997).

Ulaşılabilirlik alt boyutu müşteriler ile hizmet veren işletme arasındaki ilişkinin kolayca kurulabilmesini ve yakınlık sağlamasını ifade etmektedir (Savaş ve Kesmez, 2014):

Ulaşılabilir olma;

- Müşterilere hizmet veren çağrı hizmetlerine erken bir biçimde ulaşım sağlayabilme,
- Müşterilerin hizmete erken ulaşabilmesi,
- Hizmetin verileceği zamanda bekleme süresinin kısa olması,
- Hizmetin verileceği saatin uygun olması,
- Hizmet veren firmanın ulaşılır bir yerde konumlanması.

3.10.9. İnanırlık

İnanırlık kavram olarak bir olgunun gerçeğe dayandığını ifade etmektedir. Hizmet sunan firmalarda istihdam eden kişilerin dürüst olması, hizmet isteyen kişilerin isteklerine duyarlı ve onlara güven verebilmesi gerekmektedir. Çünkü bu bir işletmenin marka imajını koruması için önemli bir noktadır. Hizmetler sunulduğu andan itibaren ve sonrasında personellerin müşterilerle olan ilişkileri onlara olan davranışları inanırlık alt boyutuna etki eden unsurlardandır aynı zamanda birçok araştırma güvenirlilik ve inanırlık arasında güçlü bir bağlantı olduğunu vurgulamaktadır. Tüketici bir hizmeti almaya karar verdiğinde hizmet sunan firmaya inanıp ve güvenmek istemektedir. Ancak hizmeti alma niyetini bu şekilde gerçekleştirmektedir (Kavak ve ark., 2013).

3.11. Hizmet kalitesinde ölçüm

Gün geçtikçe önemi artan hizmet sektörlerinin varlıklarını sürekli kılabilmek için kendilerini geliştirmelerine ihtiyaç vardır. Aynı zamanda kar oranlarını korumak için müşterilerini memnun etmek zorundadırlar. Gelişen teknolojilerin ışığında müşterilerin isteklerine cevap verebilmek için hizmette kalite kavramını geliştirmeleri gerekmektedir. Hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için hizmet kalitesinin ölçülmesi gereklidir (Akbaş, 2019).

Hizmetin özelliklerinde bahsettiğimiz gibi hizmet soyut bir kavramdır. Hizmetin soyut olması ölçülebilirliği açısından zorlukları da beraberinde getirir. Bu nedenden hizmetin ölçülebilmesi için sunulan hizmetin değerlendirilebilmesi açısından birtakım ölçeklere ihtiyaç vardır. Hizmetin kalitesini arttırmak isteyen bir işletme öncelikle uyguladığı hizmetin kalitesini ölçmelidir. Bir sonra ki aşama hizmeti bulunduğu seviyeden daha üst bir konuma getirebilmek için neler yapabileceğini planlamaktır. Planlanan

kararların uygulanmaya başlandıktan sonra hizmet kalitesini ne derece arttırdığını tekrar ölçölüp belirlenmesi gerekir. Çünkü geçerlilik ve güvenilirlik yapılacak olan bir ölçüm için önemli bir unsurdur ve bir firma içinde vazgeçilemezdir. (Keskin, 2013).

Hizmet kalitesi yapısı gereği değişime müsaittir. Belirli bir standart kapsamında olması zordur. Bu durumda hizmet kalitesinin geliştirilmesinde birtakım zorluklara yol açmaktadır. Fakat rekabet avantajını elinde tutabilmek için hizmet kalitesi her işletme için zorunlu hale gelmiştir. Bu zorunluluk beraberinde hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için birçok araştırma yapılmasını sağlamıştır (Doğan, 2011).

Hizmet işletmeleri 1980'lerden sonra kalite kavramının önemini daha iyi anlamaya başlamış ve geliştirmek için mevcut olan sistemin ölçülebilmesini savunmuşlardır. Hizmet kalitesinin doğru ve güvenilir şekilde ölçülebilmesi önem arz etmektedir. Kalitenin ölçülmesi hizmet sektörü için önemli bir kavramdır. Çünkü kalitenin ölçülmesi firmalara verdikleri hizmet sonucunda ışıktutacak bilgiler sunmaktadır (Doğan, 2011).

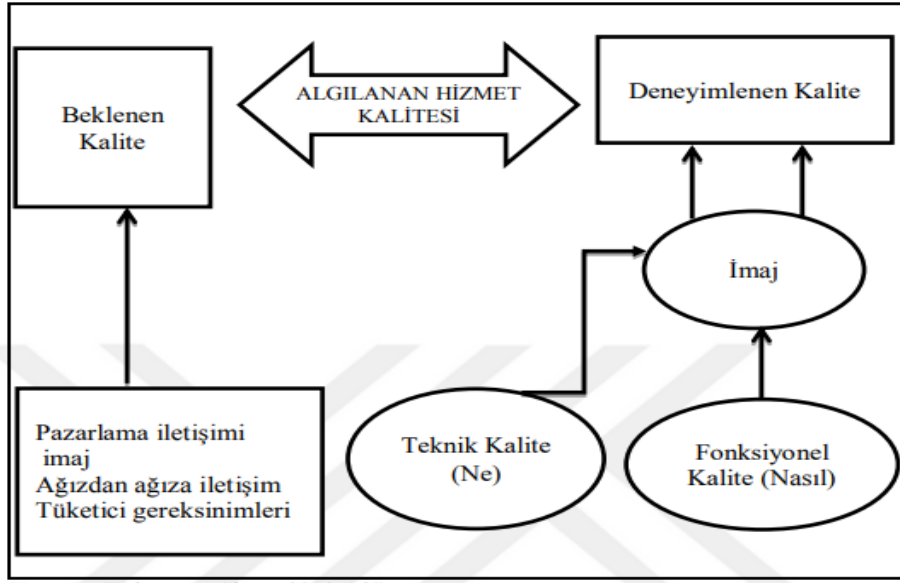
“Ölçüm olmazsa, gelişim olmaz” ilkesi ışığında hizmet kalitesinin ölçülmesinin önemi yeterince vurgulamaktadır (Akbaba, 2007).

Hizmet kalitesi birçok araştırmaya konu olduğu gibi birçok ölçüm metotlarının geliştirilmesine de yol açmıştır.

3.12. Hizmet Kalitesinde Ölçüm Metotları

3.12.1. Grönroos'un hizmet kalitesi metodu

Grönroos kalite modeli 3 ana boyut üzerine kurulmuştur. Bunlar; teknik kalite, fonksiyonel ve imajdır. Bu modelin temel amacı tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmet unsurunun karşılaştırılmasıdır. Grönroos'a göre tüketicinin algıladığı hizmet beklediği hizmetten üstün ise memnuniyet derecesi artar. Teknik kalite, üretilen hizmeti işlevsel kalite ise hizmetin sunulduğu anı ifade eder. Tüketici hem hizmetin sunulmasından hem de verilen hizmetin sonucundan memnun olmuş ise kalite pozitifdir (Harput, 2014).



Şekil 3.1. Grönroos'un hizmet kalitesi metodu

Kaynak: Erdoğan ve Aksoy, 2014 akt., Altuntaş, 2022

3.12.2. Parasuraman, zeithaml ve berry'nin hizmet kalitesi metodu

Bu modelin bir diğer ismi SERVQUAL kalite ölçüm modelidir. Bu model Parasuraman ve arkadaşlarının çalışmalarının sonucunda 1985'de ABD'de gelişim olanağı sağlamıştır. (Memiş, 2019).

Bu model firmaların hizmet kalitesini belirlerken tüketicilerin beklediği ve algıladığı hizmet arasındaki farkı ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Aynı zaman servqual yöntem boşluk yöntemi ismiyle de anılır. Parasuman ve arkadaşları başta bu modeli 10 alt boyut altında incelerken boyutlar arasındaki ilişkinin farkına varmışlardır. Boyutların birbirleriyle ortak bir yapıyı oluşturduğu kanaatine varmışlardır. Bunun sonucunda 10 alt boyuttan oluşan ölçek 5 alt boyuta düşürülmüş ayrıca 44 maddeye sahip olan ölçek 22 maddeye dönüştürülerek son halini almıştır (Arı ve ark., 2015).

3.12.3. Cronin ve Taylor'un hizmet kalitesi metodu

Cronin ve Taylor'un 1992 yılında boşluk (servqual) modeline karşı geliştirdiği modeldir. Bu modelin ismi aynı zamanda servperf model olarak da anılmaktadır. Cronin ve Taylor geliştirdiği servperf modelinin hizmet kalitesinin ölçülmesinde yeterli olacağını savunarak servqual modeli eleştirmişlerdir. Servqual modelden farklı olarak hizmeti almayı

bekleyen kişinin isteklerini devre dışı bırakarak sadece performansın önemli olduğunu savunmuşlardır (Türk, 2009).

Hizmet kalitesine yönelik birçok model çalışması yapılmıştır. Çünkü her müşterinin isteği ve beklentileri farklı olduğu için ölçülebilmesi zordur. Ayrıca değerlendirme yapılırken de kişiden kişiye farklılık gösterebileceği için bu da ölçümün yapılmasını zorlaştırır. Bu nedenle hizmet kalitesini kesin sonuca bağlayacak değerlendirmeler yapabilmek mümkün değildir. Bu konuda yapılan araştırmalar devam etmekte ve yaygınlaşmaktadır (Akbaba, 2007).



4. YEŞİL İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNİN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ

Yeşil insan kaynakları küreselleşmenin etkisiyle iklimsel koşulların değişmesi ve ekolojik dengenin korunabilmesi amacıyla ortaya çıkan yeşil davranışlar biçimi olarak adlandırılır. Yeşil davranışları benimsenmesi konusunda çalışmalar devam etmektedir. Yeşil insan kaynakları yönetiminin işletmeler üzerinde birçok etkisi vardır (Öselmiş, 2020).

En önemli etkilerinden biri de performans üzerinedir biz çalışmamızı hizmet sektörünün bir parçası olan hastane üzerinde uyguladık. Hastaneler emek yoğun hizmet sektörlerinin başında gelmektedir hedefledikleri performansı gerçekleştirirken hastanelerin atık yönetimine dikkat etmesi gerekmektedir. Çevre kirliliğini azaltacak çalışmaların yapılması yeşil insan kaynakları yönetimi boyutlarını benimsemekle mümkündür. Yeşil insan kaynakları yönetimi, doğal kaynakların akıllıca kullanılmasını kapsar ve insanların öğrenme ve davranışlarına etki ederek kurumsal firmaların pazar payında rekabet gücünü elde tutmasını sağlar.

Eskiden sağlık hizmetlerinde müşteri denilince akla sadece hastalar gelirken günümüzde sağlık hizmetlerinin sunulması aşamasına katılan tüm kişiler birer müşteri olarak kabul edilmektedir. Müşteri kavramı iki başlık altında incelenebilir iç müşteri unsuru sağlık kurumunda istihdam eden kişileri kapsarken dış müşteri olarak adlandırılan unsur ise sağlık kurumlarından dolayı veya doğrudan fayda sağlayan kişilerdir. Aslında dış müşterilere sunulan hizmetin kalitesi iç müşterimize sunduğumuz kalite ile doğru orantılıdır. Yani çalışanlara sunulan fırsatlar ne kadar kaliteli olursa hizmeti talep edilen kişilere de sunulan hizmet o kadar kalitelidir. Hizmet süreci birer zincir gibidir birbiri ile bağlantılıdır. Zincirin birinde bir aksaklık olduğunda hizmet sürecini kötü etkiler. Yeşil insan kaynakları yönetimine bu zincirin kopmaması için önemli bir görev düşmektedir (Orhan, 2017).

Hizmet sunan işletmelerin performansının yükselmesi istihdam edenlerin bilgi ve yetenek düzeyine bağlıdır. Kuşkusuz ki yeşil insan kaynakları istihdam edenlerin bilgi düzeyini en üst seviyeye taşımak için birçok uygulama içermektedir. Çalışanların verimli bir şekilde işi gerçekleştirilmesi bekleniyorsa iş becerileri artıracak eğitimler verilmeli, danışmanlık hizmetleri sunulmalı yeşil insan kaynakları yönetiminin fonksiyonlarının etkin bir biçimde kullanılması gerekmektedir. Yeşil insan kaynakları yönetimi hastanelere gelişim sağlayacak bir yapıdır personelin iş sağlığı ve güvenliğini önemserken çevreninde korunması yönünde bir pusula görevindedir. Doğru bir şekilde uygulanan yeşil insan

kaynaklarının fonksiyonu hizmet kalitesinin artmasını ve doğru kişilerin hizmet sürecine katılmasını desteklerken kurumun imajını korur ve pazar payında rekabet gücünü elde tutmasını sağlar. Yeşil insan kaynakları yönetimi insan kaynakları yönetiminin bir parçası olup günümüz şartlarına uyarlanmış uygulamalar bütünüdür iki değişken arasındaki ilişki pozitif yöndedir yani yeşil uygulamalar arttıkça kalite artar (Sarıyıldız, 2021).

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle firmaların yoğun rekabet etkisinde olduğu görülmektedir. Bunun sonucunda insanların doğaya verdiği zararlarda artmaktadır. Çevresel farkındalığın artmasıyla birlikte çeşitli işletmeler çevre faktörüne önem veren uygulamalar bütünü olan yeşil insan kaynakları yönetimini benimsemişlerdir. Bu araştırmanın temel amacı hizmet sektöründe çalışanların çevre dostu davranışları benimseyip benimsemediklerini saptamak ve yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet sektöründeki kaliteye ne derece etkileri olduğunu tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda yeşil insan kaynakları yönetimi ile ilgili çalışmalar, insan davranışının çevre yönetimindeki rolünü araştırdığı için kritik öneme sahiptir (Öselmiş, 2020)

Günümüz firmalarının en büyük sorunlarından biri araştırmamızın amacında da bahsettiğimiz gibi küreselleşmenin etkisiyle rekabet problemidir. Bu rekabet ortamında ayakta kalabilmek için işletmeler kâr amacını korumak zorundadır. Yani daha az girdiyle daha fazla çıktı elde etmektir. Bu aşamada girdi olarak insan faktörü, yönetim düzeyinde ise insan kaynakları yönetimi uygulamaları ön plana çıkmaktadır (Öselmiş, 2020).

İnsan kaynakları çevre dostu politikaları sayesinde çalışanların motivasyonlarını ve verimliliklerini artırabilir, işletme maliyetlerini düşürebilir Bundan dolayı da hizmet kalitesi arttırabilir (Uslu ve Kedikli, 2017).

Bu alanda yapılan çalışmalar az olduğundan dolayı bu çalışma yeşil insan kaynakları kavramının hizmet sektörü ile ilişkilendirilip Türkçe literatüre katkı bulunması açısından önem arz etmektedir.

4.2. Araştırmanın Sınırlıkları

Araştırmanın ilk kısıtlılığı araştırmaya konu olan verilerin ulusal kapsamda değil Türkiye’de bulunan bir üniversite hastanesinde istihdam eden sağlık çalışanı kişilerden elde

edilmiş olmasıdır. Araştırmanın bir diğer kısıtlaması ise sadece belirli dönemlerde toplanmış olmasıdır. Ayrıca yeşil insan kaynakları yönetimi literatürümüze yeni bir kavram olarak eklendiği için bazı katılımcıları anket sorularını anlamakta birtakım güçlükler çekmişlerdir.

4.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye’de bulunan bir üniversitesi hastanesinde görev yapan kişiler oluşturmaktadır. Alınan bilgiler doğrultusunda görev yapmakta olan 2900 personel olduğu bildirilmiştir. Bu personellerin tümüne ulaşmak zaman ve ekonomik kısıtlılıklar sebebiyle mümkün olmadığından örnekleme yoluna gidilmiştir. Örnekleme yöntemi olarak da kolaylı örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Hastanede görev yapanların oluşturduğu evren sayısı baz alındığında %5’lik hata payı ve %95’lik güvenilirlik seviyesi ile örneklemin büyüklüğü 340 kişi olarak bulunmuştur. Aşağıdaki formüle göre evren büyüklüğünü 2900 kişi aldığımızda örneklem büyüklüğü en az 340 kişi olmalıdır. Bulunan örneklem kitlesine gönüllülük esasına dayanarak 360 anket dağıtılmıştır ve sonucunda 346 adet anket tam olarak elimize ulaşmıştır. Geri kalan anketlere ulaşım sağlanamamış ve analize dahil edilememiştir. Analize dahil edilen 346 anket formuyla belirlenen örneklem sayımıza ulaşılmıştır.

$$\text{Örneklem Hacmi (n): } \frac{N \times t^2 \times p \times q}{(N-1) \times d^2 + (t^2 \times p \times q)}$$

N: Evrenin Büyüklüğü (Yapılan bu araştırmadaki değer: 624)

t: Tip 1 (alfa) hata düzeyi-%5’e denk gelen değer (1,96)

p: Öngörölmüş evren oranı (Araştırılan durumun sıklık oranı) (0,5)

q: Öngörölemeyen evren oranı (Araştırılan durumun görölmeme sıklığı) (0,5)

p×q: Varyans değeri (0,25)

d: Araştırmacının kabul ettiği sapma miktarı (Örneklem hatası) (0,05).

4.4. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Verilerin toplanabilmesi nicel yöntemlerden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Anket sorularının oluşturulmasında iki ayrı ölçekten yararlanılmıştır. Anketin ilk bölümünde kişilerin demografik özelliklerini belirlemek için 6 soru (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı pozisyon ve çalışma süresi) sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünü yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği oluştururken üçüncü bölümünü ise hizmet kalitesi ölçeği oluşturmaktadır.

Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi Ölçeği:

Shah (2019) tarafından hazırlanan ve Öselmiş (2020) tarafından Türkçe'ye çevirisi yapılan Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi Ölçeği 5'li likert ölçek biçiminde olan ve 7 alt boyut 26 maddeden oluşan soruları içermektedir.

Hizmet Kalitesi Ölçeği:

Lu ve Liu (2000) tarafından geliştirilen ve Beydoğan ve Kalyoncuoğlu (2017), Şarkbay (2021) tarafından kullanılan ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçek 5'li likert ölçek biçiminde olan ve 5 alt boyut 22 maddeden oluşan soruları içermektedir.

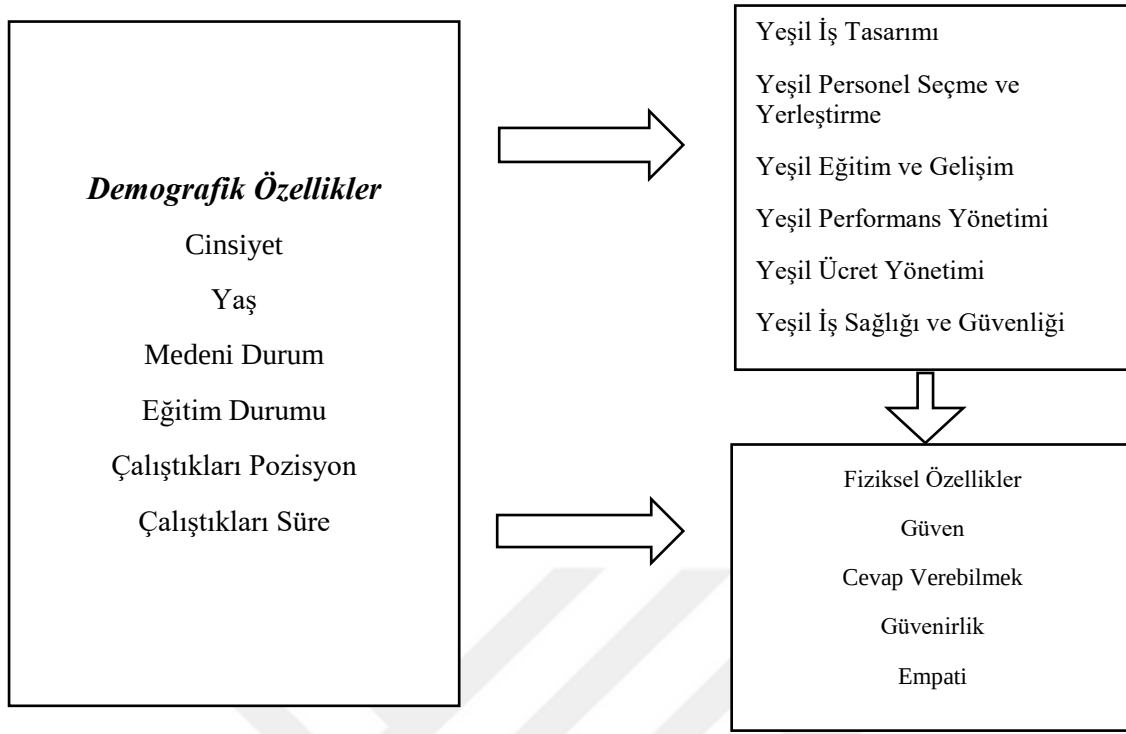
5'li likert tipi ölçek katılımcılara 1'den 5'e kadar olan seçenekler arasında tercih yapmasını sağlar numaralandırılmaya göre;

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum
5=Tamamen Katılıyorum ifade etmektedir.

Munzur Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitü'nden ve Araştırmayı yapmak istediğimiz üniversite hastanesinin başhekimliğinden alınan etik izinler doğrultusunda (Ekim- Aralık 2022) dönemlerinde veriler toplanmıştır.

4.5. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli aşağıda gösterildiği gibidir. Yeşil insan kaynakları yönetiminin alt boyutlarının hizmet kalitesine etkilerini araştırmak amacıyla kurgulanmıştır.



Şekil 4.1. Araştırma Modeli

4.6. Araştırmanın Hipotezleri

4.6.1. Demografik özelliklere göre kurulan hipotezler

H1: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı cinsiyete göre değişmektedir.

H2: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı yaşa göre değişmektedir.

H3: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı medeni duruma göre değişmektedir.

H4: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı eğitim durumuna göre değişmektedir.

H5: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalıştığı pozisyona göre değişmektedir.

H6: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalışma süresine göre değişmektedir.

H7: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları cinsiyeti göre değişmektedir.

H8: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları yaşa göre değişmektedir.

H9: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları medeni durumuna göre değişmektedir.

H10: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları eğitim durumuna göre değişmektedir.

H11: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları pozisyonlara göre değişmektedir.

H12: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları süreye göre değişmektedir.

4.6.2. Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi inceleyen hipotezler

H1: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek anlamlı pozitif ilişki vardır.

H4: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında anlamlı ilişki vardır.

H5: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H6: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H7: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H8: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H9: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H10: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H11: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H12: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H13: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H14: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H15: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H16: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H17: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H18: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H19: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H20: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H21: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H22: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H23: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H24: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H25: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H26: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H27: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H28: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H29: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H30: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

H31: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.

H32: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.

H33: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.

H34: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.

H35: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.

5. BULGULAR

Araştırmanın bu aşamasında yapılan analizler incelenecektir. Araştırmanın hipotezlerinin testi için normallik, güvenirlik, korelasyon, bağımsız t testleri, varyans-ANOVA testleri, açıklayıcı faktör analizleri ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırma için toplanan verilerin analizinde SPSS 24.0 kullanılmıştır. Ayrıca DFA analizi AMOS 21.0 programı ile yapılmış ve faktör yapıları incelenmiştir

Tablo 5.1. Katılımcıların sosyodemografik bulguları

		n	%
Cinsiyetiniz	Kadın	189	54,6
	Erkek	157	45,4
Yaşınız?	19-25 Yaş	89	25,7
	26-32 Yaş	79	22,8
	33-39 Yaş	86	24,9
	40-46 Yaş	52	15,0
	47 ve üstü	40	11,6
Medeni Durumunuz?	Bekar ve boşanmış	141	40,8
	Evli	205	59,2
Eğitim Durumunuz?	İlköğretim ve Lise	113	32,7
	Ön Lisans	95	27,5
	Lisans, Yüksek Lisans ve Üstü	138	39,9
Çalıştığınız Pozisyon?	İşçi	140	40,5
	Memur	58	16,8
	Ebe	18	5,2
	Hemşire	63	18,2
	Doktor	10	2,9
	Diğer	57	16,5
Bu işyerinde ne kadar süredir çalışıyorsunuz?	1-3 yıl	117	33,8
	4-6 Yıl	56	16,2
	7-9 Yıl	39	11,3
	10-12 Yıl	42	12,1
	13 Yıl ve üzeri	92	26,6

Katılımcıların cinsiyet açısından dağılımları: %54,6'sı kadın ve %45,4'ü erkek cinsiyetindedir.

Katılımcıların yaş açısından dağılımları: %25,7'si 19-25 yaş aralığında, %22,8'i 26-32 yaş aralığında, %24,9'u 33-39 yaş aralığında, %15,0'ı 40-46 yaş aralığında ve %11,6'sı 47 yaş ve üzerindedir.

Katılımcıların medeni durum açısından dağılımları: %40,8'i bekar veya boşanmış, %59,2'si ise evli olarak belirtilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu açısından dağılımları: katılımcıların %32,7'si ilköğretim ve lise mezunu, %27,5'i ön lisans mezunu, ve %39,9'u lisans, yüksek lisans veya üzeri dereceye sahiptir.

Katılımcıların çalıştığı pozisyon açısından dağılımları: %40,5'i işçi, %16,8'i memur, %5,2'si ebe, %18,2'si hemşire, %2,9'u doktor ve %16,5'i ise diğer kategorisindedir.

Katılımcıların iş yerinde çalışma sürelerine göre dağılımları: %33,8'i 1-3 yıl, %16,2'si 4-6 yıl, %11,3'ü 7-9 yıl, %12,1'i 10-12 yıl ve %26,6'sı ise 13 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadır.

Tablo 5.2. Normallik analizi

	n	Çarpıklık	Basıklık
Yeni İş Tasarımı	346	0,251	-1,047
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	346	0,421	-0,891
Yeşil Eğitim ve Gelişim	346	0,194	-0,977
Yeşil Performans Yönetimi	346	0,526	-0,708
Yeşil Ücret Yönetimi	346	0,848	-0,277
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	346	0,473	-0,910
Yeşil Çalışan İlişkileri	346	0,590	-0,814
Yeşil insan kaynakları yönetimi	346	0,499	-0,727
Fiziksel Özellikler	346	-0,141	-1,036
Güven	346	-0,311	-0,893
Cevap Verebilmek	346	-0,118	-0,918
Güvenirlilik	346	-0,245	-0,838
Empati	346	0,048	-1,094
Hizmet kalitesi	346	-0,158	-0,848

Çalışmada ölçek puanları hesaplanmış ve puanların normal dağılım uygunluğuna bakılabilmesi için basıklık ve çarpıklık katsayıları test edilmiştir. Ölçeklerden elde edilen verilerin sonucunda basıklık ve çarpıklık değerlerinin +3 ve -3 arasında görülmesi normal dağılımının göstergesi olarak kabul edilmiştir. (Groeneveld ve Meeden, 1984; Moors, 1986; Hopkins ve Weeks, 1990; De Carlo, 1997).

Elde ettiğimiz değerler incelendiğinde de her puanın basıklık ve çarpıklık katsayılarının -3 ile +3 arasında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre her bir puan normal dağılım göstermiştir. Puanların normal dağılım göstermesi sebebiyle çalışmada parametrik test teknikleri kullanılmıştır. Ölçek puanının demografik özelliklere göre farklılık gösterme durumunun analiz edilmesi için t testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. T testi, 2 gruplu demografik değişkenlerin analizinde kullanılırken ANOVA testi k (k>2) gruplu değişkenlerin analizinde kullanılmıştır. Bunlara ek olarak yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi arasındaki ilişki pearson korelasyon katsayısı ile analiz edilirken yeşil insan

kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerindeki etkisi lineer regresyon testi ile analiz edilmiştir.

Tablo 5.3. Güvenirlik analizi

	Madde Sayısı	Cronbach Alpha
Yeni İş Tasarımı	4	0,942
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	3	0,920
Yeşil Eğitim ve Gelişim	4	0,910
Yeşil Performans Yönetimi	4	0,943
Yeşil Ücret Yönetimi	5	0,953
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	3	0,943
Yeşil Çalışan İlişkileri	3	0,946
Yeşil insan kaynakları yönetimi	26	0,982
Fiziksel Özellikler	2	0,844
Güven	7	0,936
Cevap Verebilmek	4	0,887
Güvenirlik	5	0,933
Empati	4	0,899
Hizmet kalitesi	22	0,971

Cronbach's alfa katsayısının 0-1 arasında değiştiği, değerlendirme kriterlerine göre “ $0.00 < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil, $0.40 < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte, $0.60 < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve $0.80 < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek” olarak değerlendirildiği ifade edilmektedir (Nunnally, 1967).

Her ölçekler genelinde hem de alt boyutlarda güvenilirlik çok yüksektir (Cronbach Alpha>0,800).

Doğrulamalı Faktör Analizi

Doğrulamalı faktör analizi (DFA), teorik bir temelden desteğini alarak birçok değişkenden oluşan faktörlerin (gizil değişkenlerin) gerçekte ki verilerle uyum gösterme derecelerini değerlendirmek için uygulanan bir analizdir. Bir başka deyişle DFA, önceden belirtilen bir yapının ne derece de doğrulandığını araştırmayı amaçlar. Açımlayıcı faktör analizinde, önceden belirlenmiş bir yapı yoktur doğrulamalı faktör analizden farklıdır. DFA, belirlenmiş değişkenlerin belirli bir kuram çerçevesinde önceden belirlenmiş faktörler üzerinde ağırlıklı olarak yer alacağı biçiminde ki öngörünün sınanmasını kapsar (Sümer, 2000).

Doğrulamalı faktör analizinde sınanmak istenen modelin yeterliliğinin tespit edilebilmesi için birçok uyum indeksi kullanılmaktadır. Kuramsal model ve gerçek veriler arasındaki uyum ilişkisinin tespit edilebilmesi için öncelikle birbirlerine göre güçlü ve zayıf yönlerinin olduğu bilinmelidir. Bundan dolayı da modelin uyumunun tespit edilebilmesi için

birçok uyum indeksi değerinin kullanılması gerekmektedir. Bu uyum indekslerinden en sık kullanılanlar Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness), İyi Uyum İndeksi (GFI), Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (AGFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Ortalama Hataların Karekökü (RMR veya RMS) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Kareköküdür (RMSEA) (Sümer, 2000).

Çalışmada DFA analizi AMOS 21.0 programı ile yapılmış ve faktör yapıları incelenmiştir.

Tablo 5.4. Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri

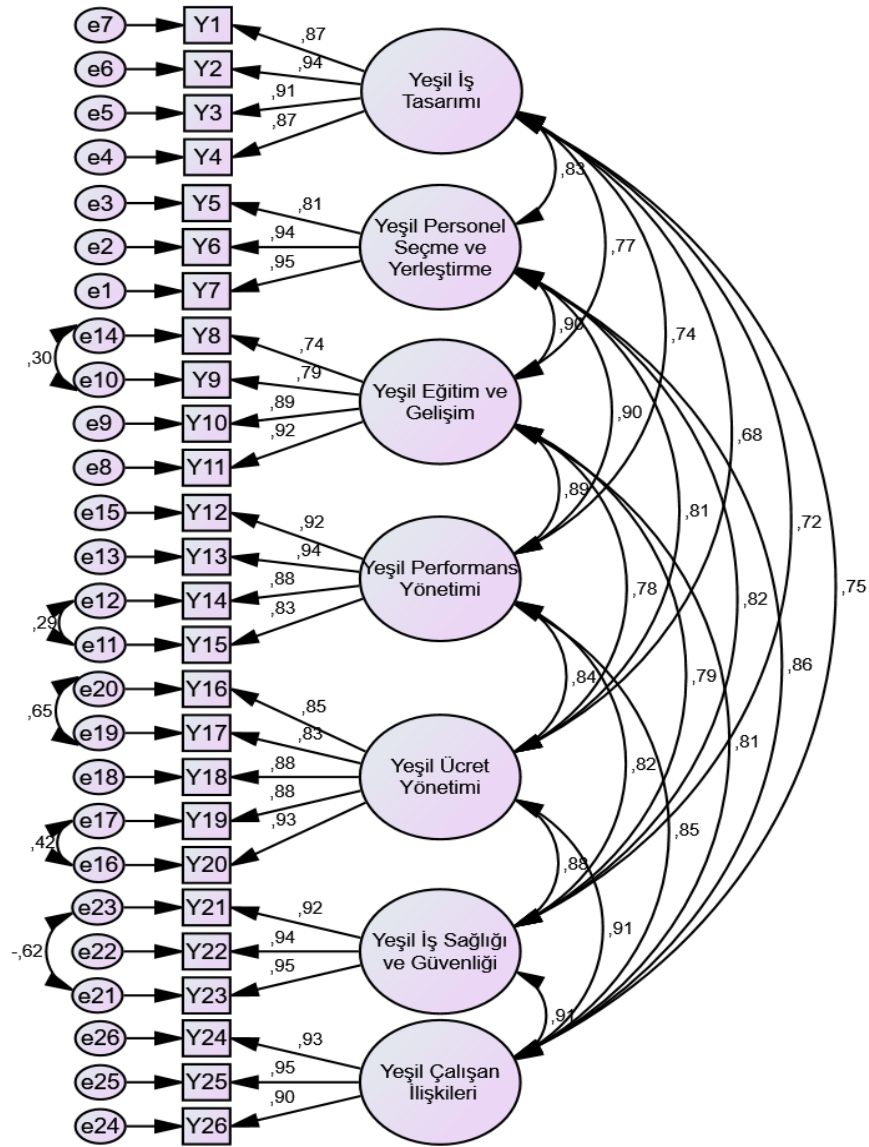
İndeks	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	DFA
X ²	x	x	730,033
sd	x	x	270
X ² /sd	≤ 3	≤ 5	2,704
RMR	≤ 0,05	≤ 0,08	0,064
GFI	≥ 0,95	≥ 0,90	0,890
AGFI	≥ 0,90	≥ 0,85	0,858
NFI	≥ 0,95	≥ 0,90	0,939
TLI	≥ 0,95	≥ 0,90	0,953
CFI	≥ 0,97	≥ 0,90	0,961
RMSEA	≤ 0,05	≤ 0,08	0,070

Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi ölçeği DFA uyum indeksleri verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre indekslerin kabul edilebilir sınırlarda (GFI uyum sınırına oldukça yakın) olduğu görülmektedir. Elde edilen veri yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği ile uyumludur. 7 alt boyutlu ve 26 maddeli yapı sağlanmıştır.

Tablo 5.5. Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi faktör yükü-madde istatistikleri

Alt boyut	Madde	β	sh.	t	p
Yeşil İş Tasarımı	Y7	0,946			
	Y6	0,939	0,028	35,057	0,000
	Y5	0,812	0,038	22,648	0,000
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	Y4	0,874			
	Y3	0,913	0,041	25,061	0,000
	Y2	0,937	0,041	26,534	0,000
	Y1	0,868	0,047	22,502	0,000
Yeşil Eğitim ve Gelişim	Y11	0,924			
	Y10	0,894	0,034	26,811	0,000
	Y9	0,794	0,042	20,385	0,000
	Y8	0,737	0,045	17,700	0,000
Yeşil Performans Yönetimi	Y15	0,826			
	Y14	0,879	0,042	24,630	0,000
	Y13	0,936	0,049	23,152	0,000
	Y12	0,924	0,051	22,637	0,000
Yeşil Ücret Yönetimi	Y20	0,930			
	Y19	0,876	0,027	34,029	0,000
	Y18	0,883	0,035	26,656	0,000
	Y17	0,831	0,037	22,988	0,000
	Y16	0,850	0,036	24,330	0,000
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	Y23	0,947			
	Y22	0,940	0,028	34,634	0,000
	Y21	0,920	0,034	25,912	0,000
Yeşil Çalışan İlişkileri	Y26	0,902			
	Y25	0,946	0,034	30,467	0,000
	Y24	0,932	0,037	29,217	0,000

Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeği DFA sonuçlarına göre faktör yükü düşük madde bulunmamaktadır. Tabloyu incelediğimiz de değerler iyi uyum göstermektedir. Bu anlamda iyilik değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu da görülmüştür. Yani faktörlerin tamamı doğrulanmıştır. Madde istatistiklerinin uyum değerlerinin istenilen düzeyde çıkması sonucunda yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri aşağıdaki şekilde verilmiştir.



Şekil 5.1. Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri

Tablo 5.6. Hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi uyum indeksleri

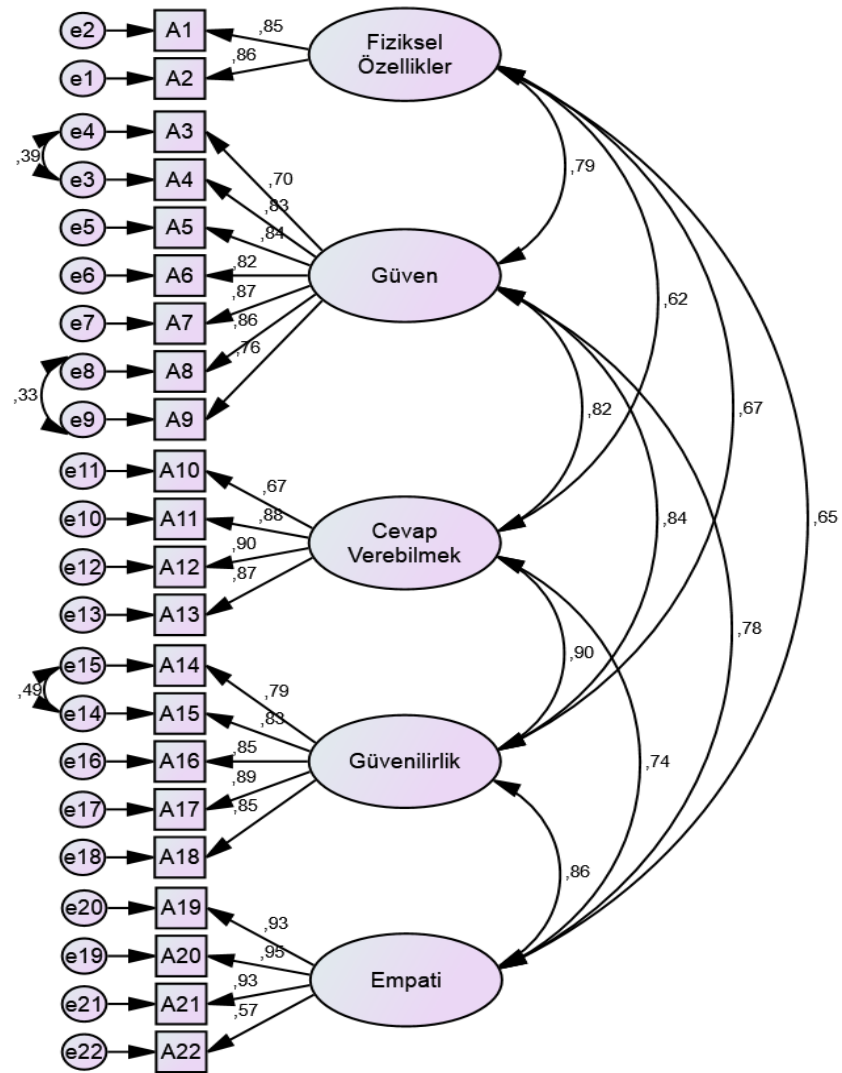
İndeks	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	DFA
X^2	x	x	684,529
sd	x	x	188
X^2/sd	≤ 3	≤ 5	3,641
RMR	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,030
GFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,901
AGFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$	0,886
NFI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,915
TLI	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	0,922
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,90$	0,937
RMSEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,067

Hizmet Kalitesi ölçeği DFA uyum indeksleri verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre indekslerin kabul edilebilir sınırlarda olduğu görülmektedir. Elde edilen veri hizmet kalitesi ölçeği ile uyumludur. 5 boyutlu 22 maddeli yapı sağlanmıştır.

Tablo 5.7. Hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi faktör yükü-madde istatistikleri

Alt boyut	Madde	β	sh.	t	p
Fiziksel Özellikler	A2	0,862			
	A1	0,846	0,058	16,697	0,000
Güven	A4	0,827			
	A3	0,698	0,046	18,416	0,000
	A5	0,843	0,053	19,258	0,000
	A6	0,820	0,056	18,452	0,000
	A7	0,868	0,055	20,196	0,000
	A8	0,862	0,053	20,018	0,000
	A9	0,757	0,056	16,455	0,000
Cevap Verebilmek	A11	0,882			
	A10	0,675	0,054	14,950	0,000
	A12	0,897	0,044	23,983	0,000
	A13	0,870	0,045	22,529	0,000
Güvenilirlik	A15	0,830			
	A14	0,793	0,039	24,585	0,000
	A16	0,852	0,052	19,924	0,000
	A17	0,887	0,056	21,367	0,000
	A18	0,852	0,057	19,835	0,000
Empati	A20	0,952			
	A19	0,933	0,028	35,263	0,000
	A21	0,930	0,029	34,875	0,000
	A22	0,573	0,050	12,661	0,000

Hizmet kalitesi ölçeği DFA sonuçlarına göre faktör yükü düşük madde bulunmamaktadır. Tabloyu incelediğimiz de değerler iyi uyum göstermektedir. Bu anlamda iyilik değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu da görülmüştür. Yani faktörlerin tamamı doğrulanmıştır. Madde istatistiklerinin uyum değerlerinin istenilen düzeyde çıkması sonucunda hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri aşağıdaki şekilde verilmiştir.



Şekil 5.2. Hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları ile olan ilişkileri

Çalışma da 5’li likert ölçek kullanılmıştır ölçek puanları en yüksek olarak tamamen katılıyorum 5, katılıyorum 4, kararsızım 3, katılmıyorum 2 ve tamamen katılmıyorum 1 olarak nitelendirilmiştir. Ölçek aralığının tespit edilebilmesi için öncelikle dizi genişliğinin bulunmasını gerekmektedir daha sonra ise dizi aralığı formülü kullanılmalıdır (Öztürk, 2003).

(Dizi Genişliği= En yüksek ölçek puanı – En düşük Ölçek Puanı 5-1 = 4)

(Dizi Aralığı= Dizi genişliği/ Uygulanan grup sayısı 4/5 = 0,80)

Tablo 5.8. Ölçek puanlarının tanımlayıcı istatistikleri

Puan Aralığı	Ölçekteki karşılığı
$1,00 \leq \bar{x} \leq 1,80$	Kesinlikle katılmıyorum
$1,80 < \bar{x} \leq 2,60$	Katılmıyorum
$2,60 < \bar{x} \leq 3,40$	Kararsızım
$3,40 < \bar{x} \leq 4,20$	Katılıyorum
$4,20 < \bar{x} \leq 5,00$	Kesinlikle katılıyorum

Herhangi bir maddenin puan aralığı 3,40 ve aşağısında ise katılım düzeyi ortalamasının olumsuz olduğunu göstermektedir. Eğer madde puan aralığı 3,40 üzerinde ise katılım düzeyi ortalamasının olumlu olduğu kabul edilmiştir.

Bu bağlamda katılımcıların yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi ölçeklerine yönelik katılım düzeyleri ortalama ($\bar{x}$) ve standart sapma (ss) değerleri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 5.9. Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi ölçeklerine yönelik katılım düzeyleri

	n	Minimum	Maximum	X	ss
Yeni İş Tasarımı	346	1	5	2,57	1,24
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	346	1	5	2,46	1,20
Yeşil Eğitim ve Gelişim	346	1	5	2,57	1,14
Yeşil Performans Yönetimi	346	1	5	2,31	1,15
Yeşil Ücret Yönetimi	346	1	5	2,09	1,12
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	346	1	5	2,35	1,22
Yeşil Çalışan İlişkileri	346	1	5	2,28	1,23
Yeşil insan kaynakları yönetimi	346	1	5	2,37	1,06
Fiziksel Özellikler	346	1	5	3,04	1,26
Güven	346	1	5	3,17	1,17
Cevap Verebilmek	346	1	5	3,11	1,17
Güvenirlilik	346	1	5	3,17	1,20
Empati	346	1	5	2,88	1,24
Hizmet kalitesi	346	1	5	3,10	1,08

Katılımcıların yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri ve yeşil insan kaynakları yönetimi alanlarındaki algılarına ilişkin ortalama değerler (X) ve standart sapma (ss) değerlerini sunmaktadır. Ayrıca, fiziksel özellikler,

güven, cevap verebilme, güvenilirlik ve empati gibi hizmet kalitesi unsurlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri de verilmektedir.

Yeni iş tasarımı alanında katılımcıların ortalaması 2,57 ve standart sapması 1,24'tür. Yeşil personel seçme ve yerleştirme alanında ortalaması 2,46 ve standart sapması 1,20'dir. Yeşil eğitim ve gelişim alanında ortalaması 2,57 ve standart sapması 1,14'tür. Yeşil performans yönetimi alanında ortalaması 2,31 ve standart sapması 1,15'tür.

Yeşil ücret yönetimi alanında ortalaması 2,09 ve standart sapması 1,12'tür. Yeşil iş sağlığı ve güvenliği alanında ortalaması 2,35 ve standart sapması 1,22'tür. Yeşil çalışan ilişkileri alanında ortalaması 2,28 ve standart sapması 1,23'tür. Yeşil insan kaynakları yönetimi alanında ise ortalaması 2,37 ve standart sapması 1,06'tır.

Fiziksel özellikler alanında katılımcıların ortalaması 3,04 ve standart sapması 1,26'dır. Güven alanında ortalaması 3,17 ve standart sapması 1,17'dir. Cevap verebilme alanında ortalaması 3,11 ve standart sapması 1,17'dir. Güvenirlik alanında ortalaması 3,17 ve standart sapması 1,20'dir. Empati alanında ortalaması 2,88 ve standart sapması 1,24'tür. Hizmet kalitesi alanında ise ortalaması 3,10 ve standart sapması 1,08'tir.

Yeşil insan kaynakları yönetimi ölçeğinde yer alan ifadeler katılım ortalaması 2,37 olarak hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunun ölçekteki karşılığı “katılmıyorum” seçeneğine denk gelmektedir ve olumsuz olarak sonuçlanmıştır.

Hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan ifadeler katılım ortalaması ise 3,10 olarak hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunun ölçekteki karşılığı “kararsızım” seçeneğine denk gelmektedir ve olumsuz olarak sonuçlanmıştır.

5.1. Farklılıkları İncelemeye Yönelik Analizler

5.1.1. Bağımsız T testi bulguları

Tablo 5.10. Cinsiyete göre bağımsız t testi analizi

Cinsiyetiniz		n	X	ss	t	p
Yeni İş Tasarımı	Kadın	189	2,60	1,18	0,522	0,602
	Erkek	157	2,53	1,30		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	Kadın	189	2,48	1,19	0,363	0,717
	Erkek	157	2,43	1,21		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	Kadın	189	2,55	1,11	-0,382	0,703
	Erkek	157	2,60	1,18		
Yeşil Performans Yönetimi	Kadın	189	2,32	1,14	0,267	0,789
	Erkek	157	2,29	1,17		
Yeşil Ücret Yönetimi	Kadın	189	2,08	1,08	-0,185	0,854
	Erkek	157	2,10	1,16		

Tablo 5.10. (devamı)

Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	Kadın	189	2,35	1,18	-0,030	0,976
	Erkek	157	2,36	1,26		
Yeşil Çalışan İlişkileri	Kadın	189	2,28	1,22	-0,023	0,982
	Erkek	157	2,28	1,24		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	Kadın	189	2,37	1,02	0,078	0,938
	Erkek	157	2,36	1,10		
Fiziksel Özellikler	Kadın	189	3,09	1,22	0,732	0,465
	Erkek	157	2,99	1,31		
Güven	Kadın	189	3,23	1,16	0,992	0,322
	Erkek	157	3,11	1,19		
Cevap Verebilmek	Kadın	189	3,18	1,13	1,251	0,212
	Erkek	157	3,02	1,21		
Güvenirlilik	Kadın	189	3,30	1,17	2,239	0,026*
	Erkek	157	3,01	1,23		
Empati	Kadın	189	3,02	1,23	2,253	0,025*
	Erkek	157	2,72	1,24		
Hizmet kalitesi	Kadın	189	3,19	1,06	1,700	0,090
	Erkek	157	2,99	1,11		

Katılımcıların cinsiyetlerine göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenirlik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve t-test sonuçlarını sunmaktadır.

Yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri ve yeşil insan kaynakları yönetimi algıları açısından cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p > 0,05$).

Fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme ve hizmet kalitesi algıları açısından da cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$). Ancak, güvenirlik ve empati algıları açısından cinsiyetler arasında anlamlı farklılıklar mevcuttur. Kadın katılımcıların güvenirlik ($X = 3,30$, $ss = 1,17$) ve empati ($X = 3,02$, $ss = 1,23$) algıları erkek katılımcılardan (güvenirlik: $X = 3,01$, $ss = 1,23$; empati: $X = 2,72$, $ss = 1,24$) daha yüksektir. Güvenirlik için $p = 0,026$ ve empati için $p = 0,025$ değerleriyle anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir.

Tablo 5.11. Medeni duruma göre bağımsız t testi analizi

Medeni Durumunuz?		n	X	ss	t	p
Yeni İş Tasarımı	Bekar ve boşanmış	141	2,77	1,19	2,513	0,012*
	Evli	205	2,43	1,25		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	Bekar ve boşanmış	141	2,76	1,20	3,945	0,000*
	Evli	205	2,25	1,15		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	Bekar ve boşanmış	141	2,83	1,08	3,577	0,000*
	Evli	205	2,39	1,15		
Yeşil Performans Yönetimi	Bekar ve boşanmış	141	2,55	1,14	3,313	0,001*
	Evli	205	2,14	1,13		
Yeşil Ücret Yönetimi	Bekar ve boşanmış	141	2,31	1,17	3,106	0,002*
	Evli	205	1,93	1,06		
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	Bekar ve boşanmış	141	2,64	1,21	3,731	0,000*
	Evli	205	2,16	1,18		
Yeşil Çalışan İlişkileri	Bekar ve boşanmış	141	2,61	1,25	4,296	0,000*
	Evli	205	2,05	1,16		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	Bekar ve boşanmış	141	2,62	1,04	3,841	0,000*
	Evli	205	2,19	1,03		
Fiziksel Özellikler	Bekar ve boşanmış	141	3,26	1,30	2,649	0,008*
	Evli	205	2,90	1,21		
Güven	Bekar ve boşanmış	141	3,42	1,16	3,324	0,001*
	Evli	205	3,00	1,16		
Cevap Verebilmek	Bekar ve boşanmış	141	3,36	1,09	3,423	0,001*
	Evli	205	2,93	1,19		
Güvenirlilik	Bekar ve boşanmış	141	3,43	1,14	3,423	0,001*
	Evli	205	2,99	1,21		
Empati	Bekar ve boşanmış	141	3,12	1,22	3,033	0,003*
	Evli	205	2,71	1,23		
Hizmet kalitesi	Bekar ve boşanmış	141	3,35	1,05	3,610	0,000*
	Evli	205	2,93	1,07		

Katılımcıların medeni durumlarına göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenirlilik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve t-test sonuçlarını sunmaktadır.

Tüm faktörler açısından medeni durumları arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır ($p < 0,05$). Bekar ve boşanmış katılımcılar, evli katılımcılara göre tüm faktörlerde daha yüksek algılara sahiptir.

Yeni iş tasarımı: Bekar ve boşanmış katılımcılar ($X=2,77$) en yüksek, evli katılımcılar ($X=2,43$) en düşük puanlara sahiptir.

Yeşil personel seçme ve yerleştirme: Bekar ve boşanmış katılımcılar ($X=2,76$) en yüksek, evli katılımcılar ($X=2,25$) en düşük puanlara sahiptir.

Fiziksel özellikler: Bekar ve boşanmış katılımcılar ($X=3,26$) en yüksek, evli katılımcılar ($X=2,90$) en düşük puanlara sahiptir.

Güven: Bekar ve boşanmış katılımcılar (X=3,42) en yüksek, evli katılımcılar (X=3,00) en düşük puanlara sahiptir.

Medeni durumlarına göre yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi unsurlarında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıklar, medeni durumların farklı beklenti ve deneyimlere sahip olması, şirketlerin uygulamalarına farklı tepkiler göstermesi ve algıları üzerinde etkili olması nedeniyle ortaya çıkmış olabilir.

5.1.2. Tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

Tablo 5.12. Yaşa göre tek yönlü varyans analiz bulguları

Yaşınız		n	X	ss	ANOVA	
					F	p
Yeni İş Tasarımı	19-25 Yaş	89	2,87	1,22	2,014	0,092
	26-32 Yaş	79	2,50	1,16		
	33-39 Yaş	86	2,54	1,33		
	40-46 Yaş	52	2,31	1,10		
	47 ve üstü	40	2,48	1,32		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	19-25 Yaş	89	2,79	1,27	2,878	0,023*
	26-32 Yaş	79	2,34	1,11		
	33-39 Yaş	86	2,43	1,19		
	40-46 Yaş	52	2,15	1,01		
	47 ve üstü	40	2,42	1,32		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	19-25 Yaş	89	2,87	1,12	2,944	0,021*
	26-32 Yaş	79	2,51	1,05		
	33-39 Yaş	86	2,51	1,14		
	40-46 Yaş	52	2,23	1,16		
	47 ve üstü	40	2,61	1,22		
Yeşil Performans Yönetimi	19-25 Yaş	89	2,59	1,22	2,380	0,051
	26-32 Yaş	79	2,15	1,10		
	33-39 Yaş	86	2,28	1,11		
	40-46 Yaş	52	2,07	0,99		
	47 ve üstü	40	2,35	1,27		
Yeşil Ücret Yönetimi	19-25 Yaş	89	2,38	1,25	2,486	0,043*
	26-32 Yaş	79	1,92	0,97		
	33-39 Yaş	86	2,04	1,10		
	40-46 Yaş	52	1,89	0,91		
	47 ve üstü	40	2,13	1,26		
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	19-25 Yaş	89	2,70	1,30	3,136	0,015*
	26-32 Yaş	79	2,21	1,07		
	33-39 Yaş	86	2,36	1,19		
	40-46 Yaş	52	2,04	1,12		
	47 ve üstü	40	2,26	1,31		
Yeşil Çalışan İlişkileri	19-25 Yaş	89	2,63	1,29	2,847	0,024*
	26-32 Yaş	79	2,10	1,15		
	33-39 Yaş	86	2,18	1,20		
	40-46 Yaş	52	2,08	1,07		
	47 ve üstü	40	2,31	1,36		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	19-25 Yaş	89	2,68	1,11	3,151	0,015*
	26-32 Yaş	79	2,24	0,95		
	33-39 Yaş	86	2,32	1,04		

Tablo 5.12 (devamı)

	40-46 Yaş	52	2,10	0,92		
	47 ve üstü	40	2,36	1,23		
Fiziksel Özellikler	19-25 Yaş	89	3,25	1,26	2,578	0,037*
	26-32 Yaş	79	2,97	1,27		
	33-39 Yaş	86	3,22	1,23		
	40-46 Yaş	52	2,88	1,12		
	47 ve üstü	40	2,60	1,35		
Güven	19-25 Yaş	89	3,48	1,15	4,353	0,002*
	26-32 Yaş	79	2,98	1,15		
	33-39 Yaş	86	3,36	1,19		
	40-46 Yaş	52	2,94	0,98		
	47 ve üstü	40	2,79	1,27		
Cevap Verebilmek	19-25 Yaş	89	3,36	1,18	3,785	0,005*
	26-32 Yaş	79	2,91	1,16		
	33-39 Yaş	86	3,32	1,09		
	40-46 Yaş	52	2,93	1,08		
	47 ve üstü	40	2,73	1,26		
Güvenirlilik	19-25 Yaş	89	3,48	1,21	3,938	0,004*
	26-32 Yaş	79	3,01	1,19		
	33-39 Yaş	86	3,30	1,19		
	40-46 Yaş	52	3,03	1,02		
	47 ve üstü	40	2,71	1,27		
Empati	19-25 Yaş	89	3,14	1,28	2,787	0,027*
	26-32 Yaş	79	2,75	1,24		
	33-39 Yaş	86	3,03	1,22		
	40-46 Yaş	52	2,63	1,09		
	47 ve üstü	40	2,56	1,29		
Hizmet kalitesi	19-25 Yaş	89	3,38	1,08	4,454	0,002*
	26-32 Yaş	79	2,93	1,05		
	33-39 Yaş	86	3,27	1,08		
	40-46 Yaş	52	2,90	0,92		
	47 ve üstü	40	2,70	1,16		

Tablo 5.12 katılımcıların yaş gruplarına göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenirlilik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve ANOVA test sonuçlarını sunmaktadır.

Yeşil personel seçme ve yerleştirme ($p = 0,023$), yeşil eğitim ve gelişim ($p = 0,021$), yeşil ücret yönetimi ($p = 0,043$), yeşil iş sağlığı ve güvenliği ($p = 0,015$), yeşil çalışan ilişkileri ($p = 0,024$), yeşil insan kaynakları yönetimi ($p = 0,015$), fiziksel özellikler ($p = 0,037$), güven ($p = 0,002$), cevap verebilme ($p = 0,005$), güvenirlilik ($p = 0,004$), empati ($p = 0,027$) ve hizmet kalitesi ($p = 0,002$) algıları açısından yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Yeni iş tasarımı ($p = 0,092$) ve yeşil performans yönetimi ($p = 0,051$) algıları açısından yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi unsurlarının büyük bir kısmında yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların detaylarına bakarak, belirli yaş gruplarının bazı unsurlarda daha yüksek ya da düşük algılara sahip olduğunu söyleyebiliriz. Örneğin, 19-25 yaş grubu, güven, cevap verebilme, güvenilirlik ve hizmet kalitesi gibi unsurlarda diğer yaş gruplarından daha yüksek algılara sahiptir. Bu tür farklılıklar, yaş gruplarının farklı beklenti ve deneyimlere sahip olması, şirketlerin uygulamalarına farklı tepkiler göstermesi ve algıları üzerinde etkili olması nedeniyle ortaya çıkmış olabilir.

Tablo 5.13. Eğitim düzeylerine göre tek yönlü varyans analiz bulguları

Eğitim Düzeyiniz		n	X	ss	ANOVA	
					F	p
Yeni İş Tasarımı	İlköğretim Ve Lise	113	2,41	1,23	1,555	0,213
	Ön Lisans	95	2,69	1,25		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,62	1,22		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	İlköğretim Ve Lise	113	2,33	1,17	1,008	0,366
	Ön Lisans	95	2,55	1,30		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,49	1,14		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	İlköğretim Ve Lise	113	2,48	1,16	0,629	0,533
	Ön Lisans	95	2,58	1,16		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,64	1,12		
Yeşil Performans Yönetimi	İlköğretim Ve Lise	113	2,30	1,17	0,015	0,985
	Ön Lisans	95	2,32	1,17		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,30	1,13		
Yeşil Ücret Yönetimi	İlköğretim Ve Lise	113	2,15	1,18	0,278	0,757
	Ön Lisans	95	2,04	1,10		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,07	1,08		
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	İlköğretim Ve Lise	113	2,34	1,33	0,091	0,913
	Ön Lisans	95	2,40	1,26		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,34	1,09		
Yeşil Çalışan İlişkileri	İlköğretim Ve Lise	113	2,30	1,34	0,156	0,855
	Ön Lisans	95	2,32	1,23		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,23	1,14		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	İlköğretim Ve Lise	113	2,32	1,12	0,143	0,867
	Ön Lisans	95	2,40	1,07		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,38	1,00		
Fiziksel Özellikler	İlköğretim Ve Lise	113	2,83	1,29	4,623	0,010*
	Ön Lisans	95	3,35	1,25		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	3,01	1,20		
Güven	İlköğretim Ve Lise	113	2,96	1,14	3,000	0,051
	Ön Lisans	95	3,34	1,18		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	3,23	1,18		
Cevap Verebilmek	İlköğretim Ve Lise	113	2,96	1,23	1,364	0,257
	Ön Lisans	95	3,14	1,14		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	3,20	1,13		
Güvenirlilik	İlköğretim Ve Lise	113	2,91	1,24	4,448	0,012*
	Ön Lisans	95	3,37	1,18		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	3,25	1,16		
Empati	İlköğretim Ve Lise	113	2,63	1,26	3,515	0,031*
	Ön Lisans	95	3,05	1,24		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	2,97	1,21		
Hizmet kalitesi	İlköğretim Ve Lise	113	2,88	1,09	3,692	0,026*
	Ön Lisans	95	3,26	1,07		
	Lisans, Yüksek Lisans Ve Üstü	138	3,16	1,07		

Tablo 5.13 katılımcıların eğitim düzeylerine göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenilirlik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve ANOVA test sonuçlarını sunmaktadır.

Fiziksel özellikler ($p = 0,010$), güvenilirlik ($p = 0,012$), empati ($p = 0,031$) ve hizmet kalitesi ($p = 0,026$) algıları açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Yeni iş tasarımı ($p = 0,213$), yeşil personel seçme ve yerleştirme ($p = 0,366$), yeşil eğitim ve gelişim ($p = 0,533$), yeşil performans yönetimi ($p = 0,985$), yeşil ücret yönetimi ($p = 0,757$), yeşil iş sağlığı ve güvenliği ($p = 0,913$), yeşil çalışan ilişkileri ($p = 0,855$), yeşil insan kaynakları yönetimi ($p = 0,867$), güven ($p = 0,051$) ve cevap verebilme ($p = 0,257$) algıları açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi unsurlarının bazılarında eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların detaylarına bakarak, belirli eğitim düzeylerinin bazı unsurlarda daha yüksek ya da düşük algılara sahip olduğunu söyleyebiliriz. Örneğin, ön lisans düzeyindeki katılımcılar, fiziksel özellikler, güvenilirlik, empati ve hizmet kalitesi gibi unsurlarda diğer eğitim düzeylerinden daha yüksek algılara sahiptir. Bu tür farklılıklar, eğitim düzeylerinin farklı beklenti ve deneyimlere sahip olması, şirketlerin uygulamalarına farklı tepkiler göstermesi ve algıları üzerinde etkili olması nedeniyle ortaya çıkmış olabilir.

Tablo 5.14. Meslek gruplarına göre tek yönlü varyans analiz bulguları

Mesleğiniz		n	X	ss	ANOVA	
					F	p
Yeni İş Tasarımı	İşçi	140	2,39	1,23	2,751	0,019*
	Memur	58	2,65	1,33		
	Ebe	18	3,36	1,14		
	Hemşire	63	2,43	1,10		
	Doktor	10	2,80	0,84		
	Diğer	57	2,79	1,28		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	İşçi	140	2,32	1,17	1,962	0,084
	Memur	58	2,55	1,17		
	Ebe	18	3,06	1,13		
	Hemşire	63	2,30	1,11		
	Doktor	10	2,67	0,90		
	Diğer	57	2,65	1,38		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	İşçi	140	2,47	1,13	1,614	0,156
	Memur	58	2,68	1,06		
	Ebe	18	3,15	1,04		
	Hemşire	63	2,43	1,14		
	Doktor	10	2,78	0,79		
	Diğer	57	2,67	1,28		

Tablo 5.14 (devamı)

Yeşil Performans Yönetimi	İşçi	140	2,28	1,10	0,987	0,426
	Memur	58	2,29	1,08		
	Ebe	18	2,85	1,04		
	Hemşire	63	2,19	1,14		
	Doktor	10	2,30	0,97		
	Diğer	57	2,36	1,38		
Yeşil Ücret Yönetimi	İşçi	140	2,06	1,12	1,183	0,317
	Memur	58	1,91	1,02		
	Ebe	18	2,56	1,15		
	Hemşire	63	2,04	1,12		
	Doktor	10	2,16	0,76		
	Diğer	57	2,24	1,25		
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	İşçi	140	2,28	1,24	1,817	0,109
	Memur	58	2,23	1,11		
	Ebe	18	2,91	1,16		
	Hemşire	63	2,23	1,14		
	Doktor	10	2,30	0,99		
	Diğer	57	2,65	1,33		
Yeşil Çalışan İlişkileri	İşçi	140	2,22	1,25	2,120	0,063
	Memur	58	2,14	1,11		
	Ebe	18	3,04	1,03		
	Hemşire	63	2,14	1,12		
	Doktor	10	2,13	0,80		
	Diğer	57	2,49	1,44		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	İşçi	140	2,28	1,06	1,845	0,103
	Memur	58	2,34	0,98		
	Ebe	18	2,97	0,94		
	Hemşire	63	2,25	1,01		
	Doktor	10	2,45	0,76		
	Diğer	57	2,53	1,21		
Fiziksel Özellikler	İşçi	140	2,85	1,24	3,141	0,009*
	Memur	58	3,08	1,28		
	Ebe	18	3,36	1,07		
	Hemşire	63	2,87	1,10		
	Doktor	10	3,10	1,05		
	Diğer	57	3,56	1,41		
Güven	İşçi	140	2,96	1,09	4,164	0,001*
	Memur	58	3,16	1,27		
	Ebe	18	3,57	1,30		
	Hemşire	63	3,03	1,05		
	Doktor	10	3,91	0,90		
	Diğer	57	3,62	1,24		
Cevap Verebilmek	İşçi	140	2,89	1,20	3,122	0,009*
	Memur	58	3,13	1,09		
	Ebe	18	3,24	1,34		
	Hemşire	63	3,09	0,98		
	Doktor	10	3,93	1,25		
	Diğer	57	3,46	1,16		
Güvenirlilik	İşçi	140	2,87	1,22	5,175	0,000*
	Memur	58	3,12	1,13		
	Ebe	18	3,66	1,26		
	Hemşire	63	3,24	0,94		
	Doktor	10	4,06	1,03		
	Diğer	57	3,59	1,29		
Empati	İşçi	140	2,61	1,19	5,519	0,000*
	Memur	58	2,74	1,18		
	Ebe	18	3,46	1,18		
	Hemşire	63	2,85	1,14		
	Doktor	10	3,80	1,00		
	Diğer	57	3,38	1,35		
Hizmet kalitesi	İşçi	140	2,85	1,05	5,067	0,000*
	Memur	58	3,06	1,08		
	Ebe	18	3,49	1,19		
	Hemşire	63	3,04	0,89		
	Doktor	10	3,85	0,92		
	Diğer	57	3,53	1,15		

Tablo 5.14 katılımcıların meslek gruplarına göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenilirlik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve ANOVA test sonuçlarını sunmaktadır.

Yeni iş tasarımı ($p = 0,019$), fiziksel özellikler ($p = 0,009$), güven ($p = 0,001$), cevap verebilme ($p = 0,009$), güvenilirlik ($p = 0,000$) ve hizmet kalitesi ($p = 0,000$) algıları açısından meslek grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Yeşil personel seçme ve yerleştirme ($p = 0,084$), yeşil eğitim ve gelişim ($p = 0,156$), yeşil performans yönetimi ($p = 0,426$), yeşil ücret yönetimi ($p = 0,317$), yeşil iş sağlığı ve güvenliği ($p = 0,109$), yeşil çalışan ilişkileri ($p = 0,063$) ve yeşil insan kaynakları yönetimi ($p = 0,103$) algıları açısından meslek grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

Anlamlı farklılıkların olduğu faktörlerde en yüksek ve en düşük puanlar şu şekildedir:

Yeni iş tasarımı: En yüksek puan - Ebe ($X = 3,36$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,39$)

Fiziksel özellikler: En yüksek puan - Diğer ($X = 3,56$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,85$)

Güven: En yüksek puan - Doktor ($X = 3,91$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,96$)

Cevap verebilme: En yüksek puan - Doktor ($X = 3,93$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,89$)

Güvenirlik: En yüksek puan - Doktor ($X = 4,06$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,87$)

Hizmet kalitesi: En yüksek puan - Doktor ($X = 3,85$), En düşük puan - İşçi ($X = 2,85$)

Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi unsurlarının bazılarında meslek grupları arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların detaylarına bakarak, belirli meslek gruplarının bazı unsurlarda daha yüksek ya da düşük algılara sahip olduğunu söyleyebiliriz. Örneğin, ebe meslek grubu, yeni iş tasarımı konusunda diğer meslek gruplarından daha yüksek algılara sahiptir. Bu tür farklılıklar, meslek gruplarının farklı beklenti ve deneyimlere sahip olması, şirketlerin uygulamalarına farklı tepkiler göstermesi ve algıları üzerinde etkili olması nedeniyle ortaya çıkmış olabilir.

Tablo 5.15. Çalışma sürelerine göre tek yönlü varyans analiz bulguları

Çalışma Süreniz		n	X	ss	ANOVA	
					F	p
Yeni İş Tasarımı	1-3 yıl	117	2,88	1,25	4,396	0,002*
	4-6 Yıl	56	2,47	1,27		
	7-9 Yıl	39	2,04	1,27		
	10-12 Yıl	42	2,67	0,99		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,41	1,19		
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	1-3 yıl	117	2,83	1,30	5,151	0,000*
	4-6 Yıl	56	2,23	1,06		
	7-9 Yıl	39	2,02	1,06		
	10-12 Yıl	42	2,44	1,02		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,32	1,16		
Yeşil Eğitim ve Gelişim	1-3 yıl	117	2,90	1,13	4,891	0,001*
	4-6 Yıl	56	2,51	0,95		
	7-9 Yıl	39	2,07	1,11		
	10-12 Yıl	42	2,51	1,07		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,44	1,21		
Yeşil Performans Yönetimi	1-3 yıl	117	2,59	1,24	3,500	0,008*
	4-6 Yıl	56	2,15	1,07		
	7-9 Yıl	39	1,93	1,01		
	10-12 Yıl	42	2,35	1,07		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,18	1,10		
Yeşil Ücret Yönetimi	1-3 yıl	117	2,34	1,25	4,533	0,001*
	4-6 Yıl	56	1,97	1,05		
	7-9 Yıl	39	1,51	0,66		
	10-12 Yıl	42	2,18	1,08		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,04	1,07		
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	1-3 yıl	117	2,75	1,30	6,564	0,000*
	4-6 Yıl	56	2,12	1,06		
	7-9 Yıl	39	1,80	0,97		
	10-12 Yıl	42	2,46	1,15		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,18	1,16		
Yeşil Çalışan İlişkileri	1-3 yıl	117	2,60	1,37	5,493	0,000*
	4-6 Yıl	56	2,14	1,10		
	7-9 Yıl	39	1,62	0,85		
	10-12 Yıl	42	2,40	1,25		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,18	1,11		
Yeşil insan kaynakları yönetimi	1-3 yıl	117	2,68	1,13	5,843	0,000*
	4-6 Yıl	56	2,23	0,95		
	7-9 Yıl	39	1,85	0,82		
	10-12 Yıl	42	2,42	0,96		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,24	1,05		
Fiziksel Özellikler	1-3 yıl	117	3,26	1,30	2,191	0,070
	4-6 Yıl	56	3,17	1,25		
	7-9 Yıl	39	2,83	1,13		
	10-12 Yıl	42	3,04	1,28		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,79	1,22		
Güven	1-3 yıl	117	3,55	1,14	6,352	0,000*
	4-6 Yıl	56	3,15	1,19		
	7-9 Yıl	39	2,86	1,20		
	10-12 Yıl	42	3,23	1,12		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,81	1,08		
Cevap Verebilmek	1-3 yıl	117	3,44	1,20	4,841	0,001*
	4-6 Yıl	56	3,01	1,14		
	7-9 Yıl	39	2,88	1,16		

Tablo 5.15. (devamı)

	10-12 Yıl	42	3,22	1,06		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,79	1,10		
Güvenirlilik	1-3 yıl	117	3,50	1,27	4,748	0,001*
	4-6 Yıl	56	3,08	1,12		
	7-9 Yıl	39	3,03	1,24		
	10-12 Yıl	42	3,29	1,08		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,82	1,09		
Empati	1-3 yıl	117	3,21	1,32	3,983	0,004*
	4-6 Yıl	56	2,73	1,19		
	7-9 Yıl	39	2,84	1,32		
	10-12 Yıl	42	2,92	1,18		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,55	1,08		
Hizmet kalitesi	1-3 yıl	117	3,43	1,11	5,759	0,000*
	4-6 Yıl	56	3,04	1,05		
	7-9 Yıl	39	2,90	1,12		
	10-12 Yıl	42	3,17	1,00		
	13 Yıl ve üzeri	92	2,76	0,98		

Tablo 5.15 çalışanların şirketteki hizmet sürelerine göre yeni iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil eğitim ve gelişim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği, yeşil çalışan ilişkileri, yeşil insan kaynakları yönetimi, fiziksel özellikler, güven, cevap verebilme, güvenirlik, empati ve hizmet kalitesi algılarına ilişkin ortalama değerler (X), standart sapma (ss) değerlerini ve ANOVA test sonuçlarını sunmaktadır.

Yeni İş Tasarımı ($p = 0,002^*$), Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme ($p = 0,000^*$), Yeşil Eğitim ve Gelişim ($p = 0,001^*$), Yeşil Performans Yönetimi ($p = 0,008^*$), Yeşil Ücret Yönetimi ($p = 0,001^*$), Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği ($p = 0,000^*$), Yeşil Çalışan İlişkileri ($p = 0,000^*$), Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi ($p = 0,000^*$), Güven ($p = 0,000^*$), Cevap Verebilme ($p = 0,001^*$), Güvenirlik ($p = 0,001^*$), ve Hizmet Kalitesi ($p = 0,000^*$) açısından hizmet süreleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Fiziksel Özellikler ($p = 0,070$) ve Empati ($p = 0,004^*$) açısından ise hizmet süreleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmamaktadır.

Yeni İş Tasarımında en yüksek puanı ($X = 2,88$) 1-3 yıl hizmet süresine sahip çalışanlar alırken, en düşük puanı ($X = 2,04$) 7-9 yıl hizmet süresine sahip çalışanlar almıştır. Güvenirlikte ise en yüksek puanı ($X = 3,50$) 1-3 yıl hizmet süresine sahip çalışanlar alırken, en düşük puanı ($X = 2,82$) 13 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip çalışanlar almıştır.

Yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi unsurlarının çoğunda hizmet süreleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların detaylarına bakarak, belirli hizmet sürelerinin bazı unsurlarda daha yüksek ya da düşük algılara sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 5.16. Korelasyon analiz bulguları

		Fiziksel Özellikler	Güven	Cevap Verebilmek	Güvenirlilik	Empati	Hizmet kalitesi
Yeni İş Tasarımı	r	,359**	,412**	,424**	,450**	,424**	,466**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	r	,347**	,421**	,431**	,425**	,417**	,461**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil Eğitim ve Gelişim	r	,356**	,446**	,435**	,441**	,460**	,485**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil Performans Yönetimi	r	,305**	,370**	,401**	,379**	,425**	,423**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil Ücret Yönetimi	r	,323**	,366**	,408**	,359**	,400**	,415**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	r	,420**	,474**	,481**	,441**	,494**	,517**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil Çalışan İlişkileri	r	,347**	,394**	,411**	,385**	,406**	,435**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Yeşil insan kaynakları yönetimi	r	,388**	,455**	,474**	,456**	,479**	,507**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, Yeni İş Tasarımı ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,359$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,412$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,424$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,450$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,424$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,466$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,347$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,421$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,431$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,425$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,417$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,461$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Yeşil Eğitim ve Gelişim ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,356$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,446$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,435$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,441$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,460$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,485$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Yeşil Performans Yönetimi ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,305$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,370$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,401$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,379$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,425$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,423$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

0,001), Empati ($r = 0,425$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,423$, $p < 0,001$) arasında zayıf kuvvetten orta kuvvete geçiş yapan anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Yeşil Ücret Yönetimi ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,323$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,366$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,408$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,359$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,400$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,415$, $p < 0,001$) arasında zayıf kuvvetten orta kuvvete geçiş yapan anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,420$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,474$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,481$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,441$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,494$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,517$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Yeşil Çalışan İlişkileri ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,347$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,394$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,411$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,385$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,406$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,435$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi ile Fiziksel Özellikler ($r = 0,388$, $p < 0,001$), Güven ($r = 0,455$, $p < 0,001$), Cevap Verebilmek ($r = 0,474$, $p < 0,001$), Güvenirlilik ($r = 0,456$, $p < 0,001$), Empati ($r = 0,479$, $p < 0,001$) ve Hizmet Kalitesi ($r = 0,507$, $p < 0,001$) arasında orta kuvvette anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Tablo 5.17. Regresyon analizi

Model	Bağımsız	Beta	t	p	R ²	F
1	Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi	0,507	10,896	0,000	0,257	118,726*
	Yeni İş Tasarımı	0,213	2,720	0,007		
	Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme	-0,037	-0,327	0,744		
	Yeşil Eğitim ve Gelişim	0,223	2,466	0,014		
2	Yeşil Performans Yönetimi	-0,089	-0,878	0,381	0,312	21,862*
	Yeşil Ücret Yönetimi	-0,029	-0,292	0,770		
	Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği	0,485	4,657	0,000		
	Yeşil Çalışan İlişkileri	-0,182	-1,629	0,104		

Bağımlı Değişken: Hizmet Kalitesi

* $p < 0,05$

Model 1’de görüldüğü üzere, yeşil insan kaynakları yönetimi ile hizmet kalitesi arasında orta şiddette bir ilişki bulunmaktadır ($R = 0,507$). Ayrıca, yeşil insan kaynakları yönetimi, hizmet kalitesinin %25,7’sini ($r^2 = 0,257$) açıklamaktadır. Ayarlanmış R^2 değeri (%25,4) ise modele eklenen bağımsız değişkenlerin örneklem üzerindeki etkisinin yansıtılması açısından daha güvenilir bir göstergedir. ANOVA tablosunda ise F istatistiği ($F = 118,726$, $p < 0,001$) anlamlıdır. Bu sonuç, yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir.

Yeşil insan kaynakları yönetimi katsayısı 0,518 ve anlamlıdır ($p < 0,001$). Bu sonuç, yeşil insan kaynakları yönetiminin bir birimlik artışının hizmet kalitesinin 0,518 birim artıracakını göstermektedir. Bu bağlamda, yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu söylenebilir. Ayrıca, standartlaştırılmış regresyon katsayısı (Beta) 0,507 olarak bulunmuştur. Bu değer, yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin büyüklüğünü gösterir. Sonuç olarak, bu regresyon analizi sonucunda, yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Model 2’de, Yeşil İK uygulamalarının hizmet kalitesi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Model özeti tablosundan elde edilen R kare değeri %31,2 olarak bulunmuştur. Bu değer, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni (Hizmet Kalitesi) açıklama oranını gösterir. Bu durumda, Yeşil İK uygulamaları hizmet kalitesinin %31,2’sini açıklamaktadır. Düzeltilmiş R kare değeri ise %29,7 olarak bulunmuştur ve bu değer, modelin daha genel bir popülasyonda ne kadar iyi tahmin edebileceğini gösterir. ANOVA tablosundaki F istatistiği (21,862) ve anlamlılık değeri (0,000) incelendiğinde, modelin anlamlı olduğu görülmektedir. Bu, Yeşil İK uygulamalarının hizmet kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Katsayılar tablosu, her bir bağımsız değişkenin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini gösterir. Yeşil İş Tasarımının ($\beta = 0,213$, $p = 0,007$), Yeşil Eğitim ve Gelişimin ($\beta = 0,223$, $p = 0,014$) ve Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliğinin ($\beta = 0,485$, $p = 0,000$) hizmet kalitesi üzerinde anlamlı ve pozitif etkileri olduğu görülmektedir.

Diğer Yeşil İK uygulamalarının (Yeşil Çalışan İlişkileri, Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme, Yeşil Performans Yönetimi ve Yeşil Ücret Yönetimi) hizmet kalitesi üzerinde anlamlı etkileri bulunmamaktadır. Sonuç olarak, yeşil insan kaynakları uygulamalarından Yeşil İş Tasarımı, Yeşil Eğitim ve Gelişim ve Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliğinin Hizmet Kalitesi üzerinde anlamlı ve pozitif etkileri olduğu görülmüştür. Bu nedenle, şirketlerin

hizmet kalitesini artırmak için bu yeşil insan kaynakları uygulamalarına odaklanmaları ve bu alanlarda iyileştirmeler yapmaları önemlidir.

5.2. Hipotezlerin Testi

Bu bölümde öne sürülen hipotezlerin kabul ret durumlarını gösteren bulgular tabloda verilmiştir.

Tablo 5.18. Hipotez durumu

Hipotez	Kabul/Ret
H1: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı cinsiyete göre değişmektedir.	Ret
H2: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı yaşa göre değişmektedir.	Kabul
H3: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı medeni duruma göre değişmektedir.	Kabul
H4: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı eğitim durumuna göre değişmektedir.	Ret
H5: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalıştığı pozisyona göre değişmektedir.	Ret
H6: Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalışma süresine göre değişmektedir.	Kabul
H7: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları cinsiyeti göre değişmektedir.	Ret
H8: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları yaşa göre değişmektedir.	Kabul
H9: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları medeni durumuna göre değişmektedir.	Kabul
H10: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları eğitim durumuna göre değişmektedir.	Kabul
H11: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları pozisyonlara göre değişmektedir.	Kabul
H12: Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları süreye göre değişmektedir.	Kabul
H1: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H2: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H3: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek anlamlı pozitif ilişki vardır.	Kabul
H4: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H5: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H6: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H7: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H8: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H9: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H10: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul

Tablo 5.18. (devamı)

H11: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H12: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H13: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H14: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H15: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H16: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H17: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H18: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H19: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H20: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H21: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H22: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H23: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H24: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H25: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H26: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H27: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H28: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H29: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H30: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H31: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H32: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H33: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H34: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
H35: Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul

6. TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde yeşil insan kaynakları yönetimi ile alakalı daha önceden yapılmış olan çalışmaların bulgularına yer verilmiştir.

Trivedi (2015) İşe alım süreçlerinin çevrimiçi ortamda gerçekleştirerek kaynak kullanımlarının azaltılmasını savunmuştur. Çevrimiçi süreçle daha az kâğıt kullanımının olacağını tespit etmiştir. Ayrıca Mehta ve Chugan (2015) Ahmad (2015) Al Mamun (2019) da kâğıt kullanımının azaltılmasının üzerinde durmuşlardır. Bu çalışmaların sonucunda firmaların kâğıt kullanımının azaltılmasına yönelik çalışmalarının literatür ile paralel olduğu görülmüştür.

Jabbour (2011) Yaptığı çalışmada iki önemli sonuca ulaşmıştır. İlki, insan kaynakları uygulamalarının çevre yönetimi kavramı ile ilişkilendirilmesi gerektiğini savunmuştur. İkincisi ise, işletmelerin çevresel yönetim kavramını geleneksel insan kaynakları yönetimine nazaran daha az kullandığı sonucuna ulaşmıştır.

Mishra (2017) yeşil insan kaynakları yönetiminin sürdürülebilir örgütsel gelişim alanında incelediği çalışmada, istihdam eden kişiler arasında yeşil davranışların benimsenmesini ve sürdürülebilirliğe katkı sağlamak amacıyla yöneticilerin çalışanlara destek vermesi gerektiğini savunmuştur. Araştırma sonucunda süreçleri belli bir düzen içinde takip etmedikleri görülmüştür.

Tang ve arkadaşlarının (2017) çalışmada yeşil eğitimin hedefleri ortaya koyulmuştur. Bu hedeflerden ilkinin ise çalışanlar arasındaki yeşile olan duyarlılığı arttırmaya yönelik olduğunu savunmuşlardır.

Masri ve Jaaron (2017) Araştırma sonucunda yeşil işe alım ve seçim kavramının en etkili uygulama olduğunu tespit etmişlerdir. Yeşil eğitim ve geliştirmenin ise en az etkili uygulama olduğu görülmüştür.

Shah (2019) firmaların yeşil farkındalığa yönelik işe alımların yapılabilmesi için mülakat sürecinde kişilerin yeşile olan bilgileri ve görüşlerinin alınması gerektiği sonucuna ulaşmıştır.

Esen & Çalışkan, (2019) yaptıkları çalışma da yöneticilerin destek verici davranışlarının yeşil insan kaynakları davranışlarının benimsenmesinde önemli rolü olduğunu savunmuşlardır.

(Dessouky (2020) Çalışanların katılımının yöneticiler tarafından motive edilip çevresel farkındalık açısından eğitime önem verilerek organizasyonun performans etkilerinin olduğunu savunmuştur.

Bu çalışma yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesine ne derece etkileri olduğunu belirlemek ve hizmetin bir dalı olan sağlık sektöründe çalışanların yeşil insan kaynaklarını ne derece benimsediklerini tespit etmek amacıyla araştırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi arasında orta şiddette bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bundan dolayı da yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Ayrıca yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini araştıran bir çalışma olmaması nedeniyle tartışma bölümü zayıf kalmıştır.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma bir üniversite hastanesinde çalışan kişilerin katılımı doğrultusunda yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesine etkilerini belirlemek üzerine yapılmıştır. Araştırmaya katılım sağlayanlara yeşil insan kaynakları yönetimin alt boyutları olan yeşil iş tasarımı, yeşil personel seçme ve yerleştirme, yeşil iş ve eğitim, yeşil performans yönetimi, yeşil ücret yönetimi, yeşil iş sağlığı ve güvenliği ve yeşil çalışan ilişkileri alanında 26 soru yönetilmiştir ve hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziksel özellikler, güven, cevap verebilmek, güvenilirlik, empati alanında ise 22 soru yönetilmiştir. Bu alt boyutlar birlikte incelenmiştir. Ayrıca yöneltilen anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine de yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde;

Ankete katılım sağlayanların %54,6'sı kadın ve %45,4'ü erkek cinsiyetindedir.

Katılımcıların %40,8'i bekar veya boşanmış, %59,2'si ise evli olarak belirtilmiştir.

Ankete katılanların yaş oranlarına bakıldığında en fazla katılım gösteren yaş ağırlığı %25.7 ile 19-25 aralığıdır en az katılım gösteren ise %11.6 ile 47 yaş ve üzeri kişilerin oluşturduğu görülmektedir.

Eğitim düzeyleri açısından değerlendirdiğimiz de en çok katılım sağlayan kişilerin %39.9 oranıyla lisans, yüksek lisans ve üzeri olduğu görülmektedir. En az katılım sağlayan grubu ise %27.5 ile ön lisans mezunları oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan kişilerin çalıştığı pozisyonlar incelendiğinde en fazla oranın %40,5 ile işçi olduğu görülmektedir. En az katılım sağlayan pozisyonun ise %2,9 ile doktorlar olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde de ise %33.8 ile 1-3 yıl arasında çalışanların çoğunlukta olduğunu görmekteyiz en az oranın ise %11.3 ile 7-9 yıl aralığında olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yeşil insan kaynakları yönetimiyle alakalı sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde katılımcıların genellikle ortalamanın altında yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarını benimsedikleri söylenebilir. Araştırma sonucunda çalışanların yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarına karşı tutumlarının düşük olduğu (ort: 2,37) olarak bulunmuştur. Yeşil insan kaynakları yönetiminin alt boyutları olan yeşil eğitim gelişim ve yeşil iş tasarımı (ort: 2,57) diğer alt boyutlara nazaran daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Katılımcıların hizmet kalitesi (ort: 3,10) ile alakalı sorulara verdikleri cevap incelendiğinde çalışanların orta düzeyde bir hizmet kalitesi algısına sahip oldukları görülmüştür. Diğer alt boyutlar incelendiğinde ise güven ve güvenilirlik alt boyutlarının (ort: 3,17) diğer alt boyutlara oranla daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca empati alt boyutunun (ort: 2,88) diğer alt boyutlara oranla en düşük ortalamaya sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bunun sonucunda kurumun çalışanlarına karşı empati kavramı açısından isteklerine ve ihtiyaçlarına karşı algılarının düşük olduğu söylenebilir.

Araştırma kapsamında ortaya atılan hipotezlerin doğruluğunu tespit amacıyla uygulanan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir:

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı cinsiyete göre **değişmemektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı yaşa göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı medeni duruma göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı eğitim durumuna göre **değişmemektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalıştığı pozisyona göre **değişmemektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açısı çalışma süresine göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları cinsiyeti göre **değişmemektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları yaşa göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları medeni durumuna göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları eğitim durumuna göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları pozisyonlara göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe çalışanların hizmet kalitesine karşı algıları çalıştıkları süreye göre **değişmektedir.**

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş tasarımıyla hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil personel seçme ve yerleştirme hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenilirlik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil eğitim ve gelişim hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil performans yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil ücret yönetimi hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil iş sağlığı ve güvenliği hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan fiziksel özellikler arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güven arasında ***anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan cevap verebilmek arasında ***anlamli bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan güvenirlilik arasında ***anlamli bir ilişki tespit edilmiştir***

Hizmet sektöründe uygulanan yeşil çalışan ilişkileri hizmet kalitesinin alt boyutu olan empati arasında ***anlamli bir ilişki tespit edilmiştir***

Elde edilen bulgular sonucunda yeşil insan kaynakları yönetimi ve hizmet kalitesi arasında orta şiddette bir ilişki bulunmuştur. Bunun sonucunda yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesi üzerinde anlamli bir etkisi olduğu söylenebilir. Katılım sağlayan çalışanların demografik özelliklerine bakıldığı zaman cinsiyet faktöründe hem yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı hem de hizmet kalitesine karşı algılarında herhangi bir değişim olmamıştır. Eğitim düzeyleri açısından yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açılarında bir değişim olmazken hizmet kalitesine karşı değişim olmuştur. Ayrıca çalışanların çalıştığı pozisyona göre de yeşil insan kaynakları uygulamalarına karşı bakış açılarında değişim gözlemlenmemiştir fakat hizmet kalitesine karşı algılarında aynı durum söz konusu değildir.

7.1. Yöneticiler ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

Sağlık alanına yönelik hizmet sunan kurumlarda görev alan çalışanların hastaların güvenini ve yaptıkları işe karşı motivelerini kaybetmemeleri için doğru bir yönetim anlayışını benimsemeleri gerekmektedir. Hem çalışanların hem de hastaların beklentilerini karşılayabilmek ancak etkili bir yönetim ve kalite sistemiyle mümkündür. Günümüzde artan rekabet ortamı ve küreselleşme sonucunda çevre bilincinin önemi daha fazla artmıştır bunun sonucunda sürdürülebilirliği sağlayan yeşil insan kaynakları yönetimi konusu karşımıza çıkmıştır. Araştırmanın sonucunda sağlık kurumunda çalışan katılımcıların henüz yeşil insan kaynakları konusu hakkında tam bilgiye sahip olmadıkları gözlemlenmiştir. Sadece insan kaynakları yönetimi uygulamalarını kullanmak yerine yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamalarını da dahil ederek sürdürülebilirliğe katkıda bulunulabilir. Ayrıca çalışanların yeşil insan kaynakları uygulamalarıyla motivelerini yükselterek hizmet kalitesi anlamında olumlu sonuçlar alınabilir. Öncelikle yeşil işe alım faktörünün geliştirilmesiyle çalışanlar hem özel hayatların da hem de iş ortamında yeşile karşı daha duyarlı olacaklardır ve

olağanüstü durumlarda (salgın vb.) sürecin iyi yönetilmesini sağlayacaktır. Çalışanlara yeşil eğitim verilerek bu konu hakkında bilinçlenmeleri sağlanabilir.

Türkçe literatürde henüz sağlık alanında yeşil insan kaynakları yönetiminin hizmet kalitesine etkisi anlamında bir çalışma olmadığı için literatüre katkı sağlaması temenni edilmektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalar da başka hizmet sektörleri ele alınarak konu genişletilebilir.



8. KAYNAKLAR

- Acar, Ö. G. D. S.** 2022. Örgütlerde Yeşil İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi.
- Adı, N., Mulyadı, M., Setini, M., & Astawa, N. D.** 2021. Green Employee Empowerment? Driving And Inhibiting Factors For Green Employee Performance. *The Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 8(5), 293-302.
- Ahmad, S.** 2015. Green Human Resource Management: Policies And Practices. *Cogent Business & Management*, 2(1), 1-13.
- Ahuja, D.** 2015. Green Hrm: Management Of People Through Commitment Towards Environmental Sustainability, *International Journal Of Research İn Finance And Marketing*, 5(7), 50-54.
- Akbaba, A.** 2007. Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yaklaşımlar. *Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar Ve Uygulamalar*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akbaş, N.** 2019. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Hayvan Aşılama Ve Tedavi Ünitesi Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçümü, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Aksu, B., & Yücebalkan, B.** 2020. Potansiyel Yeşil Yakalıların Yeşil Farkındalıklarına Yönelik Bir Araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(4), 857-874
- Al Mamun, M. A.** 2019. “An Analysis Of Employee Awareness On Green Human Resource Management Practices: Evidence From Bangladesh”, *Human Resource Management Research*, Cilt 9, Sayı 1, Ss.14-21
- Altuntaş, F.** 2022. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gaziantep İslam Bilim ve Teknoloji Üniversitesinde Bir Uygulama. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, Kars.
- Angelova, B., & Zekiri, J.** 2011. Measuring Customer Satisfaction With Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (Acsı Model). *International Journal Of Academic Research İn Business And Social Sciences*, 1(3), 232-258.
- Araz, N.** 2019 *Hizmet Kalitesi ve Çalışan Kadrosunun Hasta Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Sağlık Kuruluşunda İnceleme* (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Arı, E. , Yılmaz, V. Ve Dışbudak, E.** 2015. “Servqual Hizmet Kalitesi Boyutları İle Banka Sadakati Arasındaki İlişki Üzerine Bir Yapısal Eşitlik Modeli: Ankara Örneği”. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 52(609), 23-31.
- Arısoy, D. Ş.** 2017. Sağlık Hizmetlerine Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1079-1102.
- Arulrajah, A. A., Opatha, H. H. D. N. P., & Nawaratne, N. N. J.** 2015. Green Human Resource Management Practices: A Review. *Sri Lankan Journal Of Human Resource Management*, 5(1).

- Aydın, S. Ve Demir, M. Vd.,** 2009, Sağlıkta Kurumsal Performans Ve Kalite Uygulamaları. (Ss. 3-167), Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Performans Yönetimi Ve Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı
- Bangwal, D. & Tiwari, P.** 2015. Green Hrm - A Way To Greening The Environment. *Journal Of Business And Management*, 17(12), 45-53
- Bayramoğlu, G.** 2018. İş/Aile Sınırı Teorisi Bağlamında Kadın Akademisyenlerin İş/Yaşam Dengesinin Sağlanmasına Yönelik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(68), 1722-1744.
- Berndt, A.** 2009. Investigating Service Quality Dimensions İn South African Motor Vehicle Servicing. *African Journal Of Marketing Management*, 1(1), 1-9.
- Beydoğan G. Ş. ve Kalyoncuoğlu, S.** 2017. Fizik tedavi ve rehabilitasyon hizmeti alan hastaların kalite algılarının memnuniyetleri üzerindeki etkisi: Kırşehir ilinde bir araştırma. In ICPESS (International Congress on Politic, Economic and Social Studies) 19-22 May, 64-88.
- Carman, J. M.** 1990. Consumer Perceptions Of Service Quality: An Assessment Of T. *Journal Of Retailing*, 66(1), 33-45.
- Cole, D.A.** 1987, “*Utility Of Confirmatory Factor Analysis İn Test Validation Research.*” *Journal Of Consulting And Clinical Psychology*, 55;1019-1031
- Curtright, J.W., Stolp-Smith, S.C., And Edell, E.S.,** 2000, “Strategic Performance Management: Development Of A Performance Measurement System At The Mayo Clinic”, *Journal Of Healthcare Management*, 45(1): 58-68.
- Çark, Ö.** 2021. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi: Alan Yazın İncelemesi. II. International Academician Studies Congress (S. 253-278). Çanakkale: Holistence Publications.
- Çatı, K. Ve Baydaş, A.** 2008. Hizmet Pazarlaması Ve Hizmet Kalitesi. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Çiçek, R., Barış, K. A. R. A., & Koyuncu, K.** Sağlık Hizmet Sektöründe Kalite Algılanımı ve Hastanelerde Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, (3).
- Datta, M. A.** 2015. Green Work-Life Balance: A New Concept İn Green Hrm. *International Journal Of Multidisciplinary Approach & Studies*, 2(2), 83-89
- Decarlo, Lawrance T.** 1997, “On The Meaning And Use Of Kurtosis”, *Psychological Methods*, 2, 292-307.
- Deepika, R. & Karpagam, V.** 2016. A Study On Green Hrm Practices İn An Organisation. *International Journal Of Applied Research*, 2(8), 426-429
- Demireli, C. Ve Bayraktar, U.** 2014. Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Değerinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Demiryolu Taşımacılığında Bir Uygulama. *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 13(4), 919-937.
- Deshwal, P.** 2015. Green Hrm: An Organizational Strategy Of Greening People. *International Journal Of Applied Research*, 1(13), 176-181.
- Dessouky, N. F.** 2020. Impact Of Green Human Resource Management (Ghrm) Practices On Organizational Performance. 2020 Second International Sustainability And Resilience Conference.

- Doğan, Z.** 2011. Hizmet Kalitesinin Ölçümlemesi ve Türkiye'deki Gsm Operatörlerinin Hizmet Kalitelerinin Karşılaştırmalı Analizi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dörtöy, İ. T.** 2014. Ulusal Kültür Perspektifinden Hizmet Kalitesi ve Müşteri Değeri. İstanbul: Beta Basım Yayın,
- Dumont, J.** 2015. Green Human Resource Management And Employee Workplace Outcomes (Unpublished Doctoral Dissertation). University Of South Australia, Australia
- Ercoskun, Y. Ö.** 2010 Yeşil Yakalı Kavramı ve Türkiye'deki Yeşil Yakalılar. Çağdaş Yerel Yönetimler, 19(3), 25-48.
- Esen, E., & Çalışkan, A. O.** 2019. Green Human Resource Management (Ghrm) And Environmental Sustainability. Global Business Research Congress (S. 58-60). İstanbul: Press Academia
- Fayyazi, M., Shahbazmoradi, S., Afshar, Z., & Shahbazmoradi, M.** 2015. Investigating The Barriers Of The Green Human Resource Management Implementation In Oil Industry. Management Science Letters, 5(1), 101-108
- Garcia, M.U., Cortes, E.C., Lajara, B.M., Saez, P.Z.** 2021. Corporate Social Responsibility And Firm Performance In The Hotel Industry. The Mediating Role Of Green Human Resource Management And Environmental Outcomes, Journal Of Business Research, 123, 57-69
- Getty, J. M. And Getty, R. L.** 2003. Lodging Quality Index (Lqı): Assessing Customers' Perceptions Of Quality Delivery. International Journal Of Contemporary Hospitality Management, 15(2), 94-104.
- Ghobadian, A. Speller, S. And Jones, M.** 1994. Service Quality. International Journal Of Quality & Reliability Management. 11(9), 43-66.
- Groeneveld, R.A. Ve Meeden, G.** 1984, "Measuring Skewness And Kurtosis", The Statistician, 33, 391-399
- Guerci, M., Montanari, F., Scapolan, A. & Epifania, A.** 2016. Green And Nongreen Recruitment Practices For Attracting Job Applicants: Exploring Independent And Interactive Effects. The International Journal Of Human Resource Management, 27(2), 129-150
- Guidebook, G. J.** 2009. Employment Opportunities In The New Clean Economy. *Environmental Defense Fund*.
- Gülmez, M., & Kitapçı, O.** 2008. Hastane Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1).
- Görmüş, A.** 2013. Kamu Kurumlarında Hizmet Alımı Yoluyla İstihdam Edilenlerin Kıdem Tazminatı Sorunu. *Çalışma ve Toplum*, 3(38), 141-172.
- Harput, S.** 2014. Yeditepe Üniversitesi Hastanesinde Yatan Hastalarda Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Hopkins, K.D. Veweeks, D.L.** 1990, "Tests For Normality And Measures Of Skewness And Kurtosis: Their Place In Research Reporting", Educational And Psychological Measurement, 50, 717-729.

- Hosain, S. Ve Rahman M.D.S.** 2016. Green Human Resource Management: A Theoretical Overview, *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)*, 18(6), 54-59.
- İlkutlu, O.** 2019. *Gençlik Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı Akdeniz Bölgesi Örneği* (Doctoral Dissertation, Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş).
- İncesu, E., Evirgen, H** 2017. Sağlık Çalışanlarının Hastane Atıkları Konusunda Bilgi Düzeylerinin Değerlendirilmesi ve Atık Minimizasyonu: Konya Kamu Hastaneler Birliği Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 56-64.
- Jabbour, C. J. C.** 2011. “How Green Are Hrm Practices, Organizational Culture, Learning And Teamwork? A Brazilian Study”, *Industrial And Commercial Training*, Cilt 43, Sayı 2, Ss.98- 105
- Jong, J. Y. & Yusoff, Y. M.** 2016. Studying The İnfluence Of Strategic Human Resource Competencies On The Adoption Of Green Human Resource Management Practices. *Industrial And Commercial Training*, 48(8), 416-422.
- Karagöz, N.** 2010. Sağlık sektöründe kalite yönetimi kapsamında hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik analitik bir değerlendirme (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Karaman, A. Ve Aylan, S.** 2012. Örgütsel Vatandaşlık. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), 35-48.
- Karaoğlu, G. Ö.** 2015. Hizmet Sektöründe Kalite ve Standardizasyon. Bayburt: Yağız Yayınları,
- Kavak, B. Soğancı, E. Ve Eryiğit, C.** 2013. Servqual ile Beklentinin Ölçümüne Yönelik Bir Kritik. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 81- 98
- Kaya, S.** 2005. Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Kalite İyileştirme.
- Kayral, İ.** 2014. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Karmaşası: “Sağlık Hizmetleri Çok Boyutlu Kalite Modeli”. *Verimlilik Dergisi*, (3), 65-81.
- Kesen, M. Ve M. Öselmiş.** 2021. Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi Ölçeği (Yikyö): Türkçe’ye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 17(4), 1231-1256.
- Keskin, M.** 2013. Konaklama İşletmelerinde İş Görenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Khurshid, R., & Darzi, M. A.** 2016. **Go Green With Green Human Resource Management Practices.** *Clear International Journal Of Research İn Commerce & Management*, 7(1).
- Kılıç, B., & Eleren, A.** 2009. Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91-118.
- Kıyat, G. B. D., Şimşek, H., & Özgüleş, B.** 2017. Sağlık Hizmetleri Pazarlamasının Diğer Pazarlama Dalları İçindeki Yeri Ve Önemi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4(3), 147-154.

- Korkmaz, E.** 2015. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek hizmetlerinde dış kaynak kullanımı (outsourcing): hizmet kalitesine yönelik yönetici ve müşteri algılamalarının Antalya örneği ile değerlendirilmesi (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey))
- Kotler, P.** 1997. Gary Armstrong. *Principles Of Marketing*, 250.
- Kuzu, A.** 2010. Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: SERVQUAL uygulaması.
- Lee, K.** 2009. "Why And How To Adopt Green Management Into Business Organizations? The Case Study Of Korean Smes In Manufacturing Industry". *Management Decision*, 47(7), 1101-1121.
- Lehtinen, U. And Lehtinen J. R.** 1991. Two Approaches To Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Lovelock, C.H.** 1996. *Services Marketing*. (3. Baskı). Prentice Hall International.
- Lu, X., & Liu, M.** 2000. Adapting the SERVQUAL scale to China hospitals services. In *Proceedings of the 2000 IEEE International Conference on Management of Innovation and Technology. ICMIT 2000. 'Management in the 21st Century'*(Cat. No. 00EX457) (Vol. 1, pp. 203-208). IEEE.
- Mandip, G.** 2011. "Green Hrm: People Management Commitment To Environmental Sustainability". *Research Journal Of Recent Sciences*, S:1, S: 244-252
- Masri, H. A., & Jaaron, A. A.** 2017. Assessing Green Human Resources Management Practices In Palestinian Manufacturing Context: An Empirical Study. *Journal Of Cleaner Production*, 143, 474-489.
- Mehta, K., & Chugan, P. K.** 2015. Green Hrm In Pursuit Of Environmentally Sustainable Business. *Pursuit Of Environmentally Sustainable Business (June 1, 2015). Universal Journal Of Industrial And Business Management*, 3(3), 74-81.
- Memiş, K.** 2019. Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Hizmet Kalitesi Bağlamında Ölçülmesi ve Bir Sağlık Kuruluşunda Anket Araştırması, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Mishra, P.** 2017. "Green Human Resource Management: A Framework For Sustainable Organizational Development In An Emerging Economy", *International Journal Of Organizational Analysis*, Cilt 25, Sayı 5, Ss.762-788.
- Moors, J.J.A.** 1986, "The Meaning Of Kurtosis: Darlington Reexamined", *The American Statistician*, 40, 283-284
- Muster, V., Ve Schrader,** 2011 U. "Green Work-Life Balance: A New Perspective For Green Hrm", *German Journal Of Human Resource Management*, 25(2), 140-156, 2011
- Nayak, S. & Mohanty, V.** 2017. Green Hrm For Business Sustainability. *Indian Journal Of Scientific Research*, 15(2), 102-105.
- Nunnally, J. C.** 1967. *Psychometric Theory*, Mcgraw-Hill, Inc., 1. Baskı, New York.
- Odabaşı, Y.** 1994. Sağlık Hizmetleri Pazarlaması. Yayın No:799. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Opatha, H. H., & Arulrajah, A. A.** 2014. Green Human Resource Management: Simplified General Reflections. *International Business Research*, 7(8), 101-112

- Orhan, K.** 2017. Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi*
- Öncer, A. Z.** 2019. Örgütlerde Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları: Teorik Bir İnceleme. *İş Ve İnsan Dergisi*, 6(2), 199-208.
- Öselmiş, M.** 2020. *Yeşil insan kaynakları yönetimi uygulamaları: Literatür taraması ve bir ölçek uyarlama çalışması* (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özatkan, Y.** 2008. Hastane işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve bir üniversite hastanesi örneği. *Gazi Üniversitesi SBE, İşletme Anabilim Dalı, Hastane İşletmeciliği, YYLT, Ankara.*
- Öztürk, Ç.** 2003. Ortaöğretim Coğrafya Öğretmenlerinin Öğretim Yapma Yeterlikleri (Kırşehir İli Örneği). *Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.*
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. And Berry, L. L.** 1988. Servqual: A Multiple-İtem Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pearce, A., & Stilwell, F.** 2008. Green-Collar'jobs: Employment İmpacts Of Climate Change Policies. *Journal Of Australian Political Economy*, 62, 120-138
- Pettinger, L.** 2017. Green Collar Work: Conceptualizing And Exploring An Emerging Field Of Work. *Sociology Compass*, 11(1), 1-13.
- Podsakoff, P. M. Mackenzie, S. B. Paine, J. B. And Bachrach, D. G.** 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research. *Journal Of Management*, 26(3), 513-563.
- Rahman, S., Erdem, R., & Devedbakan, N.** 2007. Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma.
- Reeves, C. A. And Bednar, D. A.** 1994. Defining Quality: Alternatives And İmplications. *Academy Of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Renwick, D. W. S., Redman, T. & Maguire, S.** 2013. Green Human Resource Management: A Review And Research Agenda. *International Journal Of Management Reviews*, 15(1), 1-14.
- Rezaei-Moghaddam, K.** 2016. Green management of human resources in organizations: An approach to the sustainable environmental management. *Journal of Agricultural Technology*, 12(3), 509-522.
- Ravenswood, K.** 2022. Greening work–life balance: Connecting work, caring and the environment. *Industrial Relations Journal*, 53(1), 3-18.
- Sarıyıldız, A. Y.** 2021. Sağlık Kurumlarında Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 155-159.
- Savaş, H., & Kesmez, A. G.** 2014. Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (17), 1-13.
- Seyran, D.** 2004. Hizmet Kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı. İstanbul: Kalder Yayınları

- Shah, M.** 2019. “Green Human Resource Management: Development Of A Valid Measurement Scale”, *Business Strategy And The Environment*, Ss.1-15.
- Stojanoska, A.** 2016. *Green Human Resource Management: The Case Of Gorenje Group* (Unpublished Master Dissertation). University Of Ljubljana, Slovenya.
- Sümer, N.** 2000, “Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar Ve Örnek Uygulamalar”, *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6):49-74.
- Şarkbay, Ö. F.** 2021. Yalın yönetim anlayışının, işletmelerin hizmet kalitesi ve hizmeti alan taraflara etkileri: Sağlık sektöründe bir uygulama.
- Şekerkaya, A. K.** 1997. *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayın No: 87.
- Tang, G., Chen, Y., Jiang, Y., Paille, P. Ve Jia, J.** 2017. “Green Human Resource Management Practices: Scale Development And Validity”, *Asia Pacific Journal Of Human Resources*, Ss.1-25.
- Tang, G., Chen, Y., Jiang, Y., Paille, P., Jia, J.** 2018. *Green Human Resource Management Practices: Scale Development And Validity*, *Asia Pacific Journal Of Human Resources*, 56, 31–55
- Tariq, S., Jan, F. A. & Ahmad, M. S.** 2016. *Green Employee Empowerment: A Systematic Literature Review On State-Of-Art İn Green Human Resource Management*. *Quality & Quantity*, 50(1), 237-269.
- Tarrant, M. A. And Smith, E. K.** 2002. *The Use Of A Modified Importanceperformance Framework To Examine Visitor Satisfaction With Attributes Of Outdoor Recreation Settings*. *Managing Leisure*, (7), 69- 82.
- Teixeira, A. A., Jabbour, C. J. C. & Jabbour, A.B.L.S.** 2012. *Relationship Between Green Management And Environmental Training İn Companies Located İn*.
- Tekin, Ö. A. Kalkan, G. Ve Duman, H.** 2014. *Hizmet Kalitesinin Önem Performans Analizi ile Ölçülmesi: Üniversite Sosyal Tesislerinin Konaklama Üniteleri Üzerine Bir Uygulama*. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(31), 751- 770.
- Trivedi, A.** 2015. *Strategic Green Hrm: A Necessity Of 21*. *International Journal Of Business Quantitative Economics And Applied Management Research*.
- Uçan, Y.** 2007. *Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Uçar, Z. & Işık, M.** 2019. *Yeşil İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları. İçinde Ç. Orçun, O. B. Sezgin, (Ed.) Yeşil İşletmecilik (Ss. 215-238). Bursa: Ekin Yayınevi. (Tablo)*
- Uluskan, M. Ve Çendik, İ. H.** 2020. *Eğitim Sektöründe Faktör Analizi Tabanlı Hizmet Kalitesi Ölçümü Ve Kalite Fonksiyon Yayılımı Uygulaması*. *Endüstri Mühendisliği*, 31(2), 122-147.
- URL-1,** 2022 <https://www.isguvenligi.net/iskollari-ve-is-guvenligi/saglik-sektorunde-is-sagligi-ve-guvenligi/>. Sağlık Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği. 10 Ekim 2022.
- Uslu, Y. D., & Kedikli, E.** 2017. *Sürdürülebilirlik kapsamında yeşil insan kaynakları yönetimine genel bir bakış. Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*.

- Vardarlier, P.** 2016. Strategic Approach To Human Resources Management During Crisis, 12th International Strategic Management Conference, Ismc 2016, 28- 30 October 2016, Antalya, Turkey, Procedia - Social And Behavioral Sciences, 235, 463 – 472
- Yarimoğlu, E. K.** 2014. A Review On Dimensions Of Service Quality Models. Journal Of Marketing Management, 2(2), 79-93.
- Yumuşak, N. U.** 2006. Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması (Doctoral dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü).
- Yüksel, H.** 2012. Hizmet İşletmelerinde Altı Sigma Uygulamaları: Literatür Araştırması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (27), 327- 338
- Zeynep, T. Ü. R. K.** 2009. Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini ve Sadakati: Servperf Ölçeği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 399-416.
- Zincirkıran, M.** 2016. *Örgütsel Sağlık, Hizmet Kalitesi ve Sağlıkta Hizmet Kalitesi Üzerine Etkileri* (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

EKLER

Ek-1 Anket Formu

ANKET FORMU

Değerli Katılımcılar,

Bu araştırma, İşletme Bölümü öğretim elemanlarından Doç. Dr. Gül GÜN ve Özge AYAZ tarafından yürütülen bir çalışmadır. Bu form size araştırma koşulları hakkında bilgilendirmek için hazırlanmıştır.

Çalışmanın Amacı Nedir?

Bu araştırmanın temel amacı hizmet sektöründe çalışanların çevre dostu davranışları benimseyip benimsemediklerini saptamaktır. Bu amaç doğrultusunda yeşil insan kaynakları yönetimi ile ilgili çalışmalar, insan davranışının çevre yönetimindeki rolünü araştırdığı için kritik öneme sahiptir.

Araştırmaya katılmayı kabul ederseniz, sizden beklenen, anket sorularına yanıt vermenizdir. Bu çalışmaya katılım ortalama olarak 3-5 dakika sürmektedir.

Bize Nasıl Yardımcı Olmanızı İsteyeceğiz? Siz anketteki sorulara gerçeği yansıtacak şekilde cevaplar vererek araştırmaya çok büyük katkılar sunacaksınız.

Sizden Topladığımız Bilgileri Nasıl Kullanacağız? Araştırmaya katılımınız tamamen gönüllülük temelindedir. Ankette, sizden kimlik bilgisi istenmemektedir. Cevaplarınız tamamıyla gizli tutulacak, sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir. Katılımcılardan elde edilecek bilgiler toplu halde değerlendirilecek ve bilimsel yayımlarda kullanılacaktır.

Katılımınızla ilgili bilmeniz gerekenler: Katılım sırasında sorulardan ya da herhangi başka bir nedenden ötürü kendinizi rahatsız hissederseniz cevaplama işini yarıda bırakabilirsiniz.

Araştırmayla ilgili daha fazla bilgi almak isterseniz: Bu çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Ankete katılıp çalışmamın bir parçası olduğunuz için teşekkür ederim.

Yukarıdaki bilgileri okudum ve bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

☐ *Onaylıyorum*

1.Cinsiyetiniz?

a. Kadın () b. Erkek ()

2. Yaşınız?

a. 19-25 Yaş () b. 26-32 Yaş () c. 33-39 Yaş () d. 40-46 Yaş () e. 47 ve üstü ()

3. Medeni Durumunuz?

a. Bekar () b. Evli () c. Boşanmış ()

4. Eğitim Durumunuz?

a. İlköğretim () b. Lise () c. Ön Lisans () d. Lisans () e. Yüksek Lisans ve Üstü ()

5. Çalıştığınız Pozisyon?

a. İşçi () b. Memur () c. Ebe () d. Hemşire () e. Doktor () f. Diğer ()

6. Bu işyerinde ne kadar süredir çalışıyorsunuz?

a. 1-3 yıl () b. 4-6 Yıl () c. 7-9 Yıl () d. 10-12 Yıl () e. 13 Yıl ve üzeri ()

Aşağıdaki sorularda sizin için en uygun olan seçeneğe “X” işareti koyarak tercihinizi belirtiniz. Cevaplayacağınız sorularda; (1) Tamamen katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4) Katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum seçeneğini ifade etmektedir.		TAMAMEN KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	TAMAMEN KATILIYORUM
Yeşil İş Tasarımı						
1.	Çalıştığım kurum her departmana çevrenin korunması ile ilgili bilinç yüklemiştir.	1	2	3	4	5
2.	Çalıştığım kurum işin tanımını ve şartnamelerini yeşil ve sosyal ihtiyaçlar doğrultusunda belirlemiştir.	1	2	3	4	5
3.	Çalıştığım kurum iş şartnamelerinde yeşil yeteneklere belirgin bir unsur olarak yer vermektedir.	1	2	3	4	5
4.	Çalıştığım kurum çevrenin korunması açısından yenilikçi iş yöntemleri yaratmakta ve bunları uygulamaktadır.	1	2	3	4	5
Yeşil Personel Seçme ve Yerleştirme						
5.	Çalıştığım kurum “yeşil farkındalık (Çevre Bilinci)” amacı doğrultusunda istihdam politikaları geliştirmektedir.	1	2	2	4	5
6.	Çalıştığım kurum yeşil işveren markası oluşturmak maksadıyla yeşile önem veren adayları işletmeye dahil etmektedir.	1	2	3	4	5
7.	Çalıştığım kurumun yeşil bilgi, beceri ve hedeflerin paylaşılması açısından samimi bir iletişim ortamı vardır.	1	2	3	4	5
Yeşil Eğitim ve Gelişim						
8.	Çalıştığım kurum çevre yönetimi konusunda çalışanların eğitime ihtiyacı olduğunu belirler.	1	2	3	4	5
9.	Çalıştığım kurum eğitimin içeriği uygulamak için çalışma arkadaşlarının birbirine destek olup olmadığını bakar.	1	2	3	4	5
10.	Çalıştığım kurum çevre korumasını yeşil eğitimin ana teması olarak belirler.	1	2	3	4	5

11.	Çalıştığım kurum çalışanların çevresel yönetim konusunda farkındalık, yetenek ve bilgi birikimini geliştirmek için eğitimlerine önem verir.	1	2	3	4	5
Yeşil Performans Yönetimi						
11.	Çalıştığım kurum örgüt genelinde her çalışan için yeşil hedefler ve görev belirler.	1	2	3	4	5
13.	Çalıştığım kurum çalışanların iş performansını incelemek için yeşil kriterler kullanır.	1	2	3	4	5
14.	Çalıştığım kurum yeşil hedeflere uyulup uyulmadığını ve yeşil hedeflerin karşılanıp karşılanmadığını takipçisidir.	1	2	3	4	5
15.	Çalıştığım kurum beklenin ötesinde performans gösteren yetenekli bireyleri çevre yönetimine katkısından dolayı ödüllendirmektedir.	1	2	3	4	5
Yeşil Ücret Yönetimi						
16.	Çalıştığımız kurumun ücret sisteminin ana teması çevrenin korunmasına yönelik katkıları takdir etmekte ve ödüllendirmektedir.	1	2	3	4	5
17.	Kurumum yeşil yetenekleri ödüllendirmektedir.	1	2	3	4	5
18.	Kurumum yeşil eğitime katılımı önemsemekte ve ödüllendirmektedir.	1	2	3	4	5
19.	Çalıştığım kurum, çevre yönetimine katkıları ücretli izin, özel izin, çalışanlara ve ailelerine hediyeler verme gibi parasal olmayan ödüller aracılığıyla ödüllendirmektedir.	1	2	3	4	5
20.	Çalıştığım kurum çalışanlarını yüreklendirmekte ve yeşil girişimlerini tanıtarak ve takdir etmektedir.	1	2	3	4	5
Yeşil İş Sağlığı ve Güvenliği						
21.	Çalıştığım kurum herkese yeşil bir çalışma ortamı sağlar.	1	2	3	4	5
22.	Çalıştığım kurum olumsuz çalışma koşullarının sebep olduğu işle ilgili hastalıkları ve kaygıları azaltmak maksadıyla yeşil girişimleri önemser.	1	2	3	4	5
23.	Çalıştığım kurum uygun çalışma ortamı sağlamak ve sağlık problemlerini en aza indirmek çalışan sağlığını iyileştirmek ve çalışanın iş güvenliğini sağlamak maksadıyla stratejiler geliştirip uygulamaktadır.	1	2	3	4	5
Yeşil Çalışan İlişkileri						
24.	Çalıştığım kurum çevre koruma kültürüne bağlı ve yeşil uygulama önerilerine önem vermektedir.	1	2	3	4	5
25.	Çalıştığım kuruluş yeşil önerilerin planlanması aşamasında çalışanlara katılım sağlayabilme imkânı sunmaktadır.	1	2	3	4	5
26.	Çalıştığım kurum yeşil ihbar ve danışmanlık hizmeti sunmaktadır	1	2	3	4	5

Aşağıdaki sorularda sizin için en uygun olan seçeneğe “X” işareti koyarak tercihinizi belirtiniz. Cevaplayacağınız sorularda; (1) Tamamen katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım (4) Katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum seçeneğini ifade etmektedir.		TAMAMEN KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	TAMAMEN KATILYORUM
Fiziksel Özellikler						
1.	Çalıştığım kurumun ekipmanları günceldir.	1	2	3	4	5
2.	Çalıştığım kurumun görünümü çekicidir.	1	2	2	4	5
Güven						
3.	Çalışanların giyimi düzenli ve şık görünümündür.	1	2	3	4	5
4.	Çalıştığım kurumun fiziksel görünümü sağladığı hizmetleri birbiriyle uyumludur.	1	2	3	4	5
5.	Çalıştığım kurum bir işi yapmak için belirli bir tarih vermiş ise o tarihte o işi yapar.	1	2	3	4	5
6.	Herhangi bir problem yaşandığında çalıştığım kurumun personelleri sempatik ve güven vericidir.	1	2	3	4	5
7.	Çalıştığım kurum güvenilirdir.	1	2	3	4	5
8.	Çalıştığım kurum işlerini zamanında yerine getirir.	1	2	3	4	5
9.	Çalıştığım kurum evrakları eksiksiz tutar.	1	2	3	4	5
Cevap Verebilmek						
10.	Çalıştığım kurum vereceği hizmet için zaman belirtir.	1	2	3	4	5
11.	Çalıştığım kurumun personellerinden hızlı destek alabilirsiniz.	1	2	3	4	5
12.	Çalıştığım kurumda ki personeller her zaman yardımda bulunmak için isteklidir.	1	2	3	4	5
13.	Çalıştığım kurumun personelleri hastaların taleplerini hemen karşılayacak kadar müsaittir.	1	2	3	4	5
Güvenirlilik						
14.	Personellerimize güvenebilirsiniz.	1	2	3	4	5
15.	Kurumumuz çalışanları yaptığınız işlerde güven sağlar.	1	2	3	4	5
16.	Kurumumuz çalışanları her zaman nazik ve kibardır.	1	2	3	4	5
17.	Kurum çalışanları işlerini daha iyi hale getirmek için yönetimden destek alır.	1	2	3	4	5
18.	Kurumumuz çalışanları bireysel ilgi göstermekten çekinmez	1	2	3	4	5
Empati						
19.	Çalıştığım kurum çalışanlarının isteklerine ilgilidir.	1	2	3	4	5
20.	Çalıştığım kurum çalışanlarının ihtiyaçlarını bilir.	1	2	3	4	5
21.	Kurumumuz çalışanlarına gönülden destek olur.	1	2	3	4	5
22.	Kurumumuz çalışma saatlerine bağlıdır.	1	2	3	4	5