

Çalışanların Demografik Özellikleri ile İşyerlerindeki Çalışma Koşulları Arasındaki İlişkinin Analizi: Market Zincirleri Örneği

(Analysis of the Relationship Between Employee Demographic Characteristics and Working Conditions at Workplaces: The Example of Market Chains)

Hakan VATANSEVEN^a Hasan Alpay HEPERKAN^b

^a İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE hakanvatanseven@stu.aydin.edu.tr

^b İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul, TÜRKİYE hasanheperkan@aydin.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

İşyeri Koşulları
Demografik Değişkenler
Motivasyon
Çalışan performansı

Gönderilme Tarihi 29

Mayıs 2021

Revizyon Tarihi 28

Haziran 2021

Kabul Tarihi 5 Temmuz
2021

Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

Amaç – Bu çalışma, farklı büyüklükte market zincirlerinde çalışanların demografik özellikleri ile işyerlerindeki çalışma koşulları arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Analizlerde bireyleri etkileyen özelliklerden; yaş, eğitim durumu, çalışan tecrübesi, medeni durum değişkenlerinin; çalışma koşulları kapsamında talepler, kontrol, destek, ilişkiler, rol ve değişimin üzerinde ne kadar etkili olduğu açıklanmaya çalışılacaktır.

Yöntem – Bu çalışmada, niceliksel araştırma tekniklerinden sebep-sonuç ilişkilerinin analiz edildiği ankete dayalı “İlişkisel Tarama Modeli” tercih edilmiştir. Araştırmanın örneklemini Türkiye’de büyük market zincirinde çalışan 794 kişiyle sınırlandırılmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları; kişisel bilgi formu ve çalışma koşullarının değerlendirilmesi ölçeği olup, katılımcıların seçiminde basit tesadüfi örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Anket verilerinden faydalanılarak; SPSS istatistik programı ile “güvenirlilik analizi, frekans analizi yapılmış, ayrıca çalışmanın hipotezleri t testi ve tek yönlü varyans ile test edilmiştir.

Bulgular – Bu çalışmada, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumları, yaş aralıkları, haftalık çalışma saatleri, işletmedeki unvan, toplam çalışma yılı, işletmedeki çalışma yılı, iş kolları, müşteri yoğunluğu değişkenleri; işyerlerindeki çalışma koşullarını etkilemiştir. Diğer bir anlatımla, demografik özellikler ve çalışma koşulları arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tartışma – İşletmelerin amaçlarına ulaşmaları; çalışanların görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelerine, bölümlerin koordineli bir biçimde çalışmasına, çalışanların kendilerini rahat hissedebildikleri iş atmosferini yaşamalarına ve çalışan-yönetici iletişiminin güçlülüğüne bağlı olmaktadır. Dolayısıyla beklentileri karşılanmış olan çalışanların olduğu, vasıflı işgünün görevlendirildiği, çalışanların kararlarının önemsendiği, performansa göre ücretlerin ödendiği, müşteri memnuniyetini kazanan işletmelerin artmasına destek olacak tüm bilimsel çalışmalar; çalışanlar, tüketiciler, işletme sahipleri ve ülke ekonomisi açısından büyük önem arz etmektedir.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Workplace Conditions
Demographic Variables
Motivation
Employee performance

Received 28 May 2021

Revised 28 June 2021

Accepted 5 July 2021

Article Classification:

Research Article

Purpose - This study was carried out to determine the relationship between the demographic characteristics of employees of different sizes of supermarket chains and working conditions in their workplaces. Of the features that affect individuals in the analysis; age, education level, employee experience, marital status variables; Within the scope of working conditions, it will be tried to explain how much the demands, control, support, relationships, role and change affect.

Design/methodology/approach - In this study, "Relational Scanning Model", which is one of the quantitative research techniques, which analyzes cause-effect relationships, was chosen. The sample of the research is limited to 794 people working in big supermarket chains in Turkey. Data collection tools used in research; It is a personal information form and a scale for the evaluation of working conditions, simple random sampling method was used in the selection of the participants. By using the survey data; Reliability analysis and frequency analysis were performed with SPSS statistical program, and the hypotheses of the study were tested with t-test and one-way variance.

Results – In this study, gender, marital status, educational status, age ranges, weekly working hours, title in the company, total working years, working years in the company, business lines, customer density variables; It has affected the working conditions in the workplaces. In other words, it was concluded that the relationship between demographic characteristics and working conditions was statistically significant.

* Bu makale “Büyük Market Zincirlerinde Psikososyal Risk Etmeni Olan Stresin ve Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi” adlı tezden üretilmiştir.

Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Vatanseven, H., Heperkan, H.A. (2021). Çalışanların Demografik Özellikleri ile İşyerlerindeki Çalışma Koşulları Arasındaki İlişkinin Analizi: Market Zincirleri Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13 (3), 2414-2439.

Discussion – Achieving the goals of businesses; It depends on the employees to fulfill their duties in the best way, the coordinated working of the departments, the employees living the work atmosphere in which they feel comfortable, and the strength of employee-manager communication. Therefore, all scientific studies that will support the increase of businesses that have employees whose expectations are met, qualified workdays are assigned, employees' decisions are taken into consideration, wages are paid according to performance, and customer satisfaction; It is of great importance for employees, consumers, business owners and the country's economy.

1. GİRİŞ

Bu araştırmada, çalışanların demografik özellikleri ile işyerinin çalışma koşulları arasındaki ilişkinin incelenmiştir. Dolayısıyla, demografik özelliklerden, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, uzmanlık alanı, medeni durum, iş tecrübeleriyle; iş yeri koşulları kriterler olan görevlerin yerine getirilmesi, çalışanlarla etkili iletişim kurma, sorun çözme, destek, hata önleyici kontrol, tüketici odaklılık, yardımlaşma, çalışanlara değer verilmesi arasındaki ilişkiler analiz edilecektir.

İş yeri çalışma koşulları; makine, çalışan, iş aracı, hammadde gibi maddi unsurlar; ticaret unvanı, tecrübe, sosyal ilişkiler, üretim yöntemleri, marka, alacak ve patent hakkı gibi maddi olmayan unsurlar ve iş gücü unsurundan meydana gelmektedir (Çelik, vd., 2017: 118). Çalışanlar motive oldukları iş yerlerinde beceri ve tecrübelerini geliştirdikçe, iş performansları artmakta ve başarı sağlamış olmalarının iş doyumu üzerindeki pozitif yönlü etkisi ortaya çıkmaktadır (Baysal, 1981: 191).

Sürdürülebilir rekabet piyasasında işletmelerin iş yeri koşullarında; farklılık oluşturarak rekabet avantajı sağlayabilmeleri için öncelikle, iç çevrelerindeki dinamikleri etkin ve doğru şekilde yönetmeleri gerekmektedir (Çetin, vd., 2013: 145). Küresel alanda yaşanan hızlı değişim süreçleri; hem toplumsal yaşamda hem de ekonomik ve siyasal değişimlerle birlikte sosyo-kültürel yaşamda etkisini arttırmaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010: 68).

Tüm işletmeler için de en önemli bilgi kaynağı çalışanlar olmakta ve fikirleri, tecrübeleri, katılımları kurumsal dönüşüm faaliyetleri için oldukça önemli bir yere sahiptir (Yılmaz, 2007: 161). İşletmelerin hedeflerine ulaşması, işletmeyi oluşturan birimlerin koordineli bir biçimde çalışmaları, sorumlu oldukları görevleri yerine getirmeleri ve destekleri ile mümkün olmaktadır. Bölüm içindeki ve bölümler arasındaki koordinasyonu sağlayabilen, çalışanları yönlendirebilen yöneticinin başarısı; çalışanların işletme hedefleri doğrultusunda verimli çalışmalarına bağlı olmaktadır. Neticede, beklentileri karşılanmış olan çalışanların motivasyonu, yöneticilerin tatmin düzeyleri ve tüketicilerin memnuniyet düzeyleri olumlu yönde etkilemektedir. Bu olumlu durumlar sonucunda yöneticiler, işle veya çalışanlarla ilgili hususlarda daha az problemle karşılaşmakta, böylece dikkatlerini işletmeye yapacakları katkılara verme imkanı bulmaktadırlar (Eroğluer, 2011: 122).

Uluslararası rekabet ortamında başarılı olmak isteyen işletmelerin, çalışanlarına değer vermesi, her durumda cesaretlendirmesi, yeniliklere teşvik etmesi, gerektiğinde psikolojik destek vermesi; uzmanlaşmış çalışanlarını desteklemesi, yetiştirmesi ve çalışanlarının farklılıklarını (kültürel, demografik, uzmanlık) avantaja çevirmesi gerekmektedir (Yılmaz, 2007: 110).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İşletme koşullarının iyileştirilmesi, çalışanlara değer verilmesi, çalışanın yöneticisi tarafından cesaretlendirilmesi, çalışma arkadaşlarının birbirinin sorunlarını dinlemeleri; çalışanların motivasyonu, güvenliği, iş verimliliği, işletme karlılığı ve müşteri memnuniyeti açısından büyük önem taşımaktadır.

2.1. Demografik Özellikler

Çalışanların karar verme ve algılama süreçlerini etkileyen en önemli etkenlerden birisi demografik faktörlerdir. Bireylerin kendi değer yargılarını oluşturmaları, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, uzmanlık alanı, medeni durum, iş tecrübeleri ile doğrudan ilişkili olmaktadır (Demir ve Oral, 2007: 538). İş yerlerinin farklı kültür özellikleri ve bireylerin demografik açıdan bir takım farklılıkları bulunmaktadır. Demografik faktörler (Cherrington, vd., 1979: 617);

İşletme faaliyetlerinin etkinliği ve verimliliklerinin artması için çalışanların kariyer gelişimlerinin sürekli eğitimlerle desteklenmesi çok önemlidir. Çalışanlar, aldıkları eğitimlerle mevcut yeteneklerinin artmasını

sağlamakta, işe karşı bakış açıları pozitif yönlü olmakta ve yeniliklere uyum sağlamaları kolaylaşmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek bireylerin kendilerini geliştirme ve yeniliklere açık olma eğilimleri, düşük eğitim seviyesindeki bireylere göre daha yüksek olmaktadır (Akdemir, 2004: 49). Dolayısıyla eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin; diğer bireylere oranla kariyerlerini aynı iş yerinde yükseltme istekleri, daha iyi çalışma koşullarını arzu etmeleri ve daha iyi ücretlerle iş bulma düşünceleri söz konusu olmaktadır.

Çalışma ortamında cinsiyet ayrımcılığı, çalışanların konuyu algılamalarına göre değişiklik gösterebilir ve buna bağlı olarak benzer ya da farklı davranışlar sergilemelerine neden olabilir. Bu bağlamda, çalışma yaşamının kalitesi ve örgütsel barışın sağlanması açısından kadınların ve erkeklerin, cinsiyet ayrımcılığını ne şekilde algıladıkları oldukça önemli bir unsur olmaktadır (Cameron ve Lalonde, 2001: 60).

Bireyleri çalışma hayatında etkileyen özelliklerden birisi yaşlarıdır. Çünkü, bireyler arasındaki yaş farklılığı; onların çalışma ortamı algılamalarını, işe devamlılıklarını ve iş doyumunu farklı şekilde etkileyebilmektedir (Hickson ve Oshagbemi, 1999: 517). Örnek olarak, bir iş yerinde uzun yıllar çalışan bireylerin; memnuniyetleri, iş deneyimleri, işyerine olan güvenleri ve iş doyumları artmaktadır (Davis, 1988: 268). Dolayısıyla, bireylerin güçlüklerle başa çıkma davranışları, çocukluk, gençlik ve yaşlılık dönemlerinde farklı olabilir. Bir anlamda çalışanların yıllar geçtikçe deneyimleri artmakta, böylece zorluklarla başa çıkabilme yetenekleri gelişmektedir. Diğer taraftan çok yaşlanan veya başarısızlık sonunda motivasyonları düşen bireyler; hem fiziksel hem de ruhsal açıdan yaşlanan yıpranabilmekte, bilgiyi kullanmakta güçlük çekeabilmekte ve fiziksel hareketleri kısıtlanabilmektedir (Gümüştekin ve Gültekin, 2009: 151).

Uzmanlık alanı, bir kimsenin belirli bir iş koluna dair bildiği her şeyi ve yapabileceklerini kapsamaktadır. Dolayısıyla uzmanlık alanı için seçilen eğitim programının, kişinin kariyer planlamasına da uygun olması gerekmektedir. Bu kapsamda kariyer gelişimlerinin sürekliliği için farklı uzmanlık seviyelerine göre farklı uzmanlık alanlarında eğitmenlerin görevlendirilmesi yararlı olmaktadır (Samen, 2008: 375). Uzmanlık alanları farklı olan eğitmenlerin ilgili işletmelerde olması daha az maliyetle çalışanların kariyer gelişimlerini sağlamalarına neden olmaktadır (Çabuk, vd., 2010: 254). Bu bağlamda, çalışanların uzman olmalarının işletmelere sağladığı faydalar; masraflarda etkin şekilde azaltma, maliyetlerin düşmesi, ölçek ekonomilerin ortaya çıkmasını sağlama, hizmet ve uzmanlık alanlarının genişlemesi, dış kaynak kullanımının artması, işçi verimliliğinin artması, motivasyon ve olumlu işletme imajı ile karlılığın artması şeklinde sıralanabilir. (Öncü ve Işkın, 2005: 148).

Medeni durum, bireylerin çalışma yaşamını doğrudan etkileyen faktörler arasında olmaktadır. Medeni durumu evli olan bir kişinin bakmakla yükümlü olduğu kişiler bulunmakta ve sorumluluk alanları genişlemektedir (Bayraktaroğlu, 2005: 10). Aidiyet, aşinalık, umursama, uyum, arkadaşlık ve güven duyguların seviyesi; çalışanların işyerinden beklentisine, medeni durumuna, yaşına vb. özelliklere bağlıdır. İş çevresinden beklentileri karşılanan çalışanların genel memnuniyeti düzeyi de artmaktadır. (Uslu, 2018: 122). Çalışanlar kendilerini düşünmenin yanı sıra ailelerinin geleceğini de düşünmektedirler ve bu nedenle kendilerini ücret bakımından güvende hissedecekleri bir işte çalışmak isteyebilirler. Dolayısıyla evli bireyler, yeni bir işletme oluşturmanın risklerini ve beraberinde gelecek stres unsurunu göze almak istemeyebilirler (Guenzi ve Pelloni, 2004: 381). Tüm bunların aksine medeni durumu bekar olan bireyler ise, bakmakla yükümlü oldukları kimse olmadığı için, başarısızlık riskini çok daha kolaylıkla göze alabilirler. Medeni durum bireylerin sorumluluklarını artırsa da bu her zaman ve herkes için aynı olmayabilir.

Çalışan tecrübesi; aynı kurumda uzun süre ve özellikle kariyer gelişimleri yapabilen çalışanların; iş tatmini yüksek olabilir. Dolayısıyla iş tecrübesinin, iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür (Özgen, vd., 2002: 330). İş tecrübeleri artan bireyler, beklentilerini de yaşamlarının gerçeklerine göre ayarlamaya başlamakta ve iş doyumları artmaktadır. Bu beklentiler zaman içerisinde çalışan bireylerin kişiliklerinde değişikliklere neden olmaktadır. Ancak yeterli iş deneyimine sahip olmayan veya iş yaşamına yeni giriş yapan genç nüfusun, iş doyumunu ile ilgili gerçeği yansıtmayan beklentileri de olabilir (Hickson ve Oshagbemi, 1999: 538). Motivasyonunu, yüksek başarı elde etmekten sağlayan bireyler, çabaları karşılığında bireysel sorumluluk alabilecekleri durumları tercih ederler. Yani; kadere, talihe veya şansa güvenmek yerine kendi yönlerini belirlemek ve kontrol etmek isterler. Aynı zamanda başkalarının fikirleri yerine kendi fikirlerine ve tecrübelerine güvenme eğiliminde olurlar (Bayraktaroğlu, 2005: 10).

2.2. İşyeri Çalışma Koşulları

İş yeri koşulları için belirlenen kriterler; görevlerin yerine getirilmesi, çalışanlarla etkili iletişim kurma, sorun çözme, destek, hata önleyici kontrol, tüketici odaklılık, yardımlaşma, çalışanlara değer verilmesi ve sorun dinleme şeklinde sıralanabilir.

Çalışanların fiziki ihtiyaçları kadar psikolojik beklentilerinin de karşılanabilmesi için kontrol ve iyileştirme faaliyetlerinin başarılı bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir.(Tulukçu, 2012: 96). Bu bağlamda, çalışma süresi, dinlenme, izinler, üretimin planlanması, hizmetlerin takibi gibi konular; süreçlerin ve işlerin kontrolü ile başarılı şekilde yürütülmektedir (Doğan, 2020: 1181).

İşletmelerin başarısı, sunulan hizmetlerin kalitesinden, tüketicilerin mal ve hizmetlere yönelik memnuniyetinden geçmektedir. İşletmelerin sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri için, tüketicilerin kalite beklentilerine uygun davranmak durumundadır. Tüketici memnuniyetinin sağlanabilmesinde sunulan hizmetler kadar bu hizmetlerin sunuluş biçimi ve çalışan davranışları da önem arz etmektedir (Gürel ve Bozkurt, 2016: 134).

Çalışma arkadaşlarından saygı görme; işletmelerde çalışanların karşılıklı olarak saygılı davranabilmelerini sağlayan kurumsal ve sosyal normlara aykırı olan davranışlar, “iş yeri kabalığı” şeklinde tanımlanmaktadır (Delen-Güngör, 2010: 44). İşletmeler tarafından odaklanılan ve rekabet ortamlarında önem arz eden nokta “iş çıktıları” olmaktadır. Bu nedenle işletme yöneticileri tarafından çalışma arkadaşları ve ast çalışanlara kibar davranılması, odaklanılması gereken bir durumu ifade etmemektedir (Pearson ve Porath; 2005: 7). *Çalışma arkadaşlarının birbirinin sorunlarını dinlemeleri;* çalışma ortamındaki veya işle ilgili şikayetlerin dinlenmesi, kaydedilmesi ve önemli olanların yazıyla yöneticilere bildirilmesi, çalışma şartları konusunda duyarlı olduğunu işletmeye göstermek açısından büyük önem taşımaktadır (Birleşik Metal-İş Sendika, 2003: 36). Çalışanların sorunları dinlenirken açık uçlu sorular yönlendirilerek bu soruları gönüllülük esasına uygun olarak yanıtlamalarının sağlanması gerekmektedir. Çalışanların sorunları; duygusal, evlilik ve aile, çalışma arkadaşları ile yaşananlar, depresyon, stres, odaklanamama, yas dönemleri gibi konularla ilgili olabilir. Çalışan sorunlarının dinlenmesi ile birlikte onların kariyer amaçlarını dinlemek ve bu amaçlara göre uygun departmanlara yönlendirmek de işletme verimliliği açısından önem arz etmektedir (Emiroğlu, 2013: 269).

Çalışanın yöneticisi tarafından cesaretlendirilmesi; yöneticiler tarafından cesaretlendirildiklerini düşünen çalışanlarla düşünmeyen çalışanlar arasında anlamlı farklılıklar görülmektedir. Yöneticinin çalışanların kişisel gelişimlerine yön vermesi, onlara fırsatlar tanınması, birlikte yol haritası çıkartması gibi cesaretlendirici faaliyetler, çalışanların değerli hissedebilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır (Korkmaz, vd., 2009: 84). Yöneticileri tarafından cesaretlendirilen çalışanlar, yöneticilerinin kendilerini önemsediklerine inanmaktadırlar.

İşletmedeki beşeri ilişkiler; sanayileşmenin sonucunda küçük imalathaneler, yerini büyük işletmeler ve fabrikalara bırakmış, farklı özelliklere sahip çalışanlar farklı çalışma ortamlarında işlerini yürütmüştür. Bu çalışma ortamlarında işlerin yürütülmesi, yönetim bilimi açısından incelenmesi gereken önemli bir çalışma alanını ortaya çıkarmıştır. İşletmelerde çalışanlar arasındaki ilişkinin olumlu yönde kurulması, bilinçli iş bölümlerinin yapılması ve sosyal bütünlüğün gerçekleştirilmesi sonucunda verimlilik sağlanmakta, üretim artmaktadır. Bu durum ise çalışanların işletmelerine özgü kural ve gelenekleri benimsemelerini, düşünce açısından işletmeleriyle uyumlu olmalarını çalışma tatminlerini ve mutluluklarını artırmaktadır (Sabuncuoğlu, 2001: 42).

Kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan iş yeri sorunları; değerlendirme ya da terfi mekanizmalarının yanlış çalışmasına, örgüt içerisindeki üstlenilen rollerin belirsizliğine, ast-üst ilişkisinin katı olmasına, sorumluluklarının fazla olmasına, etkin bir yönetime katılma mekanizmasının olmamasına ve kişiler arasında yoğun rekabetin olmasına bağlıdır (Budak ve Sürgevil, 2014: 102).

Roller; çalışanların “yetki devri” süreçlerine katılmaları, işteki rollerini anlamalarına, mesleki açıdan psikolojik haz duygularının gelişmesine ve çalışanlar arasında olan sert hiyerarşik ayrımların azalmasına imkan sağlamaktadır. Katılımcılığa önem veren ve bilgilerin daha ulaşılabilir hale gelmesini öngören çağdaş yönetim anlayışı ile yöneticiler, işletmenin ilke ve amaçlarının çalışanlar tarafından da benimsenmesini sağlamaktadırlar (Bıçakçı, 2003: 91). Çalışanların işlerinde yetkili oldukları alanları bilmeleri, işleriyle ilgili hedeflerinin bulunmaları, zamanlarını uygun bir biçimde kullandıklarından emin olmaları ve görevlerinin

tam olarak kendilerine bildirilmesi gibi durumlar; rol belirlenmesini sağlamaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49).

Çalışanlar, rahat hissedebildikleri ortam koşullarında daha verimli çalışmaktadırlar. Ortam koşullarının yetersiz olması; çalışma ortamındaki fiziksel şartların (ısıtma, havalandırma gibi) uygunsuzluğu, uyulmayan ergonomik koşullar, çalışma saatlerinin uzunluğu, iş güvenliğinin sağlanmaması, aydınlatmanın yetersizliği gibi durumların sonucunda oluşmaktadır. Bu olumsuz koşullar, çalışanların ruhsal ve fiziksel anlamda verim düşüklüğü yaşamalarına neden olmakta; dolayısıyla çalışma ortamındaki koşulların işletme verimliliği açısından önemi artmaktadır (Göral, 2006: 115). Fazla mesai, vardiyalı çalışma, zaman baskısı, iş yükü artışı gibi talepler sonucunda çalışma hayatının zorlaşması, çalışanların özel hayatlarında da sorunlar yaşamalarına sebep olmaktadır (Vatanseven, 2014: 118). İşletme taleplerinden biri olan ara dinlenmelerin ertelenmesi; çalışanların iş verimliliğini düşürmekte, konsantrasyon kaybı sonucunda iş kazalarına neden olmakta, çalışanın fiziksel ve mental sağlığına olumsuz etki etmektedir (Doğan, 2020: 1180).

Değişim; küreselleşme sonucunda rekabetin yoğun yaşanması, işletmeleri yenilikler yapmaya yöneltmektedir. İşletmelerin teknolojinin hızlı gelişimine uyum sağlaması, rekabet gücünü artırması ve sürekli hale gelmesi için teknik konularla birlikte iç gücü bakımından da yenilikleri takip etmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda gerçekleştirilen hizmet için eğitimler aracılığıyla; çalışanların işe uyumları, işletmeye bağlılıkları, kendilerine karşı güvenleri sağlanmakta, öğrenme süreleri kısaltılmaktadır. Ayrıca bu eğitimler ile çalışanların yetenekleri geliştirilmekte, teknoloji ve bilimin getirdiği yeniliklere uyumlu olmaları sağlanmakta, böylece olası veya mevcut sorunlar çözülmektedir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009: 10-11).

Çalışanların kendilerini geliştirmeleri, çalıştıkları işletmeye ve işlerine karşı motivasyonlarını artırmakta; kendilerine yaptıkları bu yatırım onları daha mutlu kılmaktadır. Böylece daha verimli ve özverili performans gösteren çalışanlar, kaliteli hizmet/ürün üreterek işletmelerinin rekabet ortamlarında süreklilik kazanmasını ve inovasyonlara neden olmaktadır (Öztürk ve Sancak, 2007: 762).

İnovasyonun işletmeye sağladığı olumlu etkiler; işletmelerin rekabetteki başarısında inovasyonların olması; sunulan mal ve hizmetleri müşterilerin tercih etmelerini sağlayacak stratejileri belirlenmesine, çalışanları ortak amaçlar etrafında birleşmelerine ve stratejileri başarıyla uygulayabilmelerine bağlıdır (Güleş ve Bülbül, 2004: 389). Diğer bir anlatımla, işletmelerin rekabetteki üstünlüklerini sürdürülebilir hale getirmeleri, inovatif değerleri talep edenlerin beğenilerine sunabilme yeteneklerine bağlıdır (Ulusoy, vd., 2008: 29- 30). Bir bakıma işletmelerin inovasyon başarısı; sistemde, süreçlerde sürekli yenilik ve bunu piyasa liderliğine dönüştürme yeteneğine, bölümleri arası güçlü ilişkilere ve kurumsallaşmaya bağlıdır (Korkmaz, vd., 2009: 84).

İşletmelerdeki çalışma koşulları; güvenlik, fiziki alt yapı, sosyal fırsatlar, kariyer geliştirme uygulamaları ve sağlık gibi konuları kapsamaktadır. İş dünyasında meydana gelen rekabet; çalışanların güvenlik, iletişim, yardımlaşma, katılımcılık etkinliklerini ve çalışma koşullarının işletmeler tarafından sürekli iyileştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu zorunluluk, işletme yöneticilerinin çalışanlara karşı olan sosyal sorumluluklarından ve verimliliği artırabilme gayelerinden kaynaklanmaktadır. Çalışanların güvenlik ve sağlıklarının korunabilmesi, onların; çevre kirlilikleri, gürültü kirliliği, radyasyon ve korumasız makineler gibi tehlikelerden korunmasını sağlayan çalışma çevresinin yaratılmasını içermektedir (Bingöl, 2010: 454).

İşletme koşullarının iyileştirilmelerinin sağlanması için yapılması gerekenler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Hayta, 2007: 39);

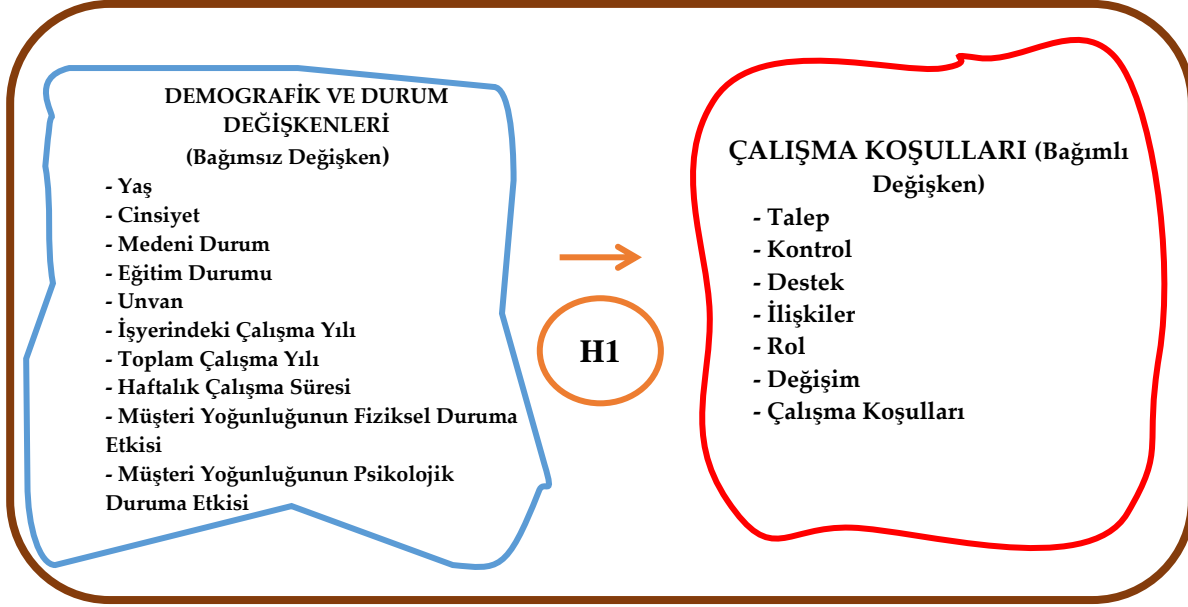
1. Çalışanların sosyal, mental ve fiziksel açıdan korunmaları,
2. Çalışma ortamındaki koşullardan kaynaklanan problemler nedeniyle çalışanların iş kaybı yaşamalarının önlenmesi,
3. Çalışma ortamlarındaki sağlığa zararlı faktörler karşısında koruyucu önlemlerin alınması,
4. Çalışanların psikolojik/fizyolojik kriterlerine uygun olan işlerde görevlendirilmeleri,
5. Çalışanların yapacakları işlere uygun olarak ortam koşullarının (havalandırma, gürültü, temizlik, bakım, ısı, aydınlatma, nem, titreşim gibi) sağlanması (Hayta, 2007: 39).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Çalışanların demografik özellikleri (bağımsız değişkenler) ile işyerlerindeki çalışma koşulları (Bağımlı değişkenler) arasındaki ilişkiler aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.

Tablo 1. Çalışanların Demografik Özellikleri ile İşyerlerindeki Çalışma Koşulları Arasındaki İlişki



Tablo 1de çalışanların demografik özellikleri ile işyerlerindeki çalışma koşulları arasındaki ilişki gösterilmektedir.

Hipotezler

H₁: Çalışanların demografik özellikleri ile çalışma koşulları arasında istatistik açıdan anlamlı bir farklılık vardır.

Alt Hipotezler:

H_{1a}: *Çalışanların cinsiyetiyle*; H_{1a1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1a2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1a3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1a4}: örgüt içindeki roller, H_{1a5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1a6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}: *Medeni durumuyla*; H_{1b1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1b2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1b3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1b4}: örgüt içindeki roller, H_{1b5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1b6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1c}: *Çalışanların yaşı ile* H_{1c1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1c2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1c3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1c4}: örgüt içindeki roller, H_{1c5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1c6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1d}: *Çalışanların öğrenim düzeyi ile* H_{1d1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1d2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1d3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1d4}: örgüt içindeki roller, H_{1d5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1d6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1e}: *Çalışanların işyerindeki unvanları ile* H_{1e1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1e2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1e3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1e4}: örgüt içindeki roller, H_{1e5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1e6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1f}: *Çalışanların işyerindeki çalışma yılı ile* H_{1f1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1f2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1f3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1f4}: örgüt içindeki roller, H_{1f5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1f6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1g}: *Çalışanların işyerindeki toplam çalışma yılı ile H_{1g1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1g2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1g3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1g4}: örgüt içindeki roller, H_{1g5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1g6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.*

H_{1h}: *Çalışanların işyerindeki haftalık ortalama çalışma süresi ile H_{1h1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1h2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1h3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1h4}: örgüt içindeki roller, H_{1h5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1h6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.*

H_{1i}: *Çalışanların müşteri yoğunluğu ile H_{1i1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1i2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1i3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1i4}: örgüt içindeki roller, H_{1i5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1i6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.*

H_{1j}: *Çalışanların müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi ile H_{1j1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1j2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1j3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1j4}: örgüt içindeki roller, H_{1j5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1j6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.*

3.2. Evren ve Örneklem

Toplamda altı farklı işletmenin Ankara, İzmir ve İstanbul'da olmak üzere çeşitli iş yerlerinde anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anketlerin gerçekleştirildiği işletmelerde yaklaşık olarak 11.000 çalışan bulunmaktadır. 11.000 evren (ana kütle) büyüklüğü için "örneklem hacmi" %95 (+-0.05 örneklem hatası) güven sınırında evrenin büyüklüğüne göre örneklem miktarı tablosuna bakılarak 378 çalışanın "örneklem büyüklüğü" olarak alınmasının yeterli olacağı tespit edilmiş ve gerekli sayıyı sağlamak üzere 794 anket uygulanmıştır. Anket çalışması 2019 yılının Ocak ayında başlamış olup, 2019 yılının Kasım ayında tamamlanmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları; kişisel bilgi formu ve çalışma koşullarının değerlendirilmesi ölçeğidir. "Çalışma Koşullarının Değerlendirilmesi" ölçeği, İngiltere'deki işletmelerde çalışmalar yapan "The Health and Safety Executive" (HSE, 2005) tarafından gerçekleştirilmiştir. Asıl adı "The HSE Management Standards Indicator Tool" olan anket, pek çok makalede araştırmalara konu olmuş, güvenilirliği ve geçerliği kanıtlanmıştır. "The Management Standards Indicator Tool and the estimation of risk [A. Bevan, J. Houdmont ve N. Menear (2010)]" makalesi örnek kabul edilmektedir. Çalışma koşullarının ölçeği; "talepler (1-8)", "kontrol (9-14)", "destek (15-23)", "ilişkiler (24-27)", "rol (28-32)", "değişim (22-35)" olmak üzere altı alt boyuttan ve otuz beş sorudan oluşmaktadır. Ankette yer alan ölçek soruları, "1-5" arasında puanlanarak cevaplandırılacaktır (Bevan, vd., 2010: 525).

3.4. Verilerinin Analizi

Araştırmada; niceliksel yöntem ile neden-sonuç ilişkisini ortaya çıkaran anket uygulamasıyla verilere ulaşılmıştır. SPSS istatistik programının aracılığı ile araştırma raporunun oluşturulması için "güvenilirlik analizi", "faktör analizi", "ANOVA", "korelasyon analizi" ve "regresyon analizi" yapılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın bulgular kısmında; gerçekleştirilen anketlerden elde edilen verilerden yararlanılarak; güvenilirlik analizi, frekans analizi, t-testi, one way anova analizi ve korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. İşyeri Çalışma Koşulları için Güvenilirlik Analizi

Tablo 2. Çalışma Koşulları Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Madde	α (0,95)
Talepler	
1. İşyerindeki farklı gruplar benden yapılması zor şeyler talep eder	0,79
2. İş bitirmem için verilen süre yeterli değildir	
3. Çok yoğun çalışmak zorundayım	
4. Yapacak çok işim olduğu için bazı işleri ihmal ederim	
5. Yeterince molaya çıkma şansım yok	
6. Normalden fazla çalışma için baskı yapılır	
7. Çok hızlı çalışmak zorundayım	
8. Normal dışı zaman baskısı vardır	
Kontrol	
9. Ne zaman dinleneceğime karar verebilirim	0,80
10. Kendi çalışma tempomu belirleyebilirim	
11. İşimi nasıl yapacağım konusunda karar verme seçeneğim var	
12. İş yerinde ne yapacağım konusunda karar verme seçeneğim var	
13. Çalışma şeklim hakkında söz sahibiyim	
14. Çalışma saatlerim esnek olabilir	
Destek	
15. Yaptığım iş hakkında destekleyici geri bildirimler alırım	0,81
16. İşle ilgili bir problemimde yöneticimin bana yardım edeceğini bilirim	
17. İşyerinde canımı sıkan ya da beni üzen bir şey olduğunda yöneticimle	
18. Duygusal taleplerimle ilgili destek görürüm.	
19. Yöneticim beni cesaretlendirir	
20. İşler zorlaşırsa çalışma arkadaşlarım yardımcı olur	
21. İhtiyacım olan yardım ve desteği çalışma arkadaşlarımdan alırım.	
22. Çalışma arkadaşlarımdan hakkettiğim saygıyı görürüm.	
23. Çalışma arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımı dinlerler	
İlişkiler	
24. İstenmeyen sözler ve davranışlarla kişisel şiddete maruz kalırım	0,78
25. Çalışanlar arasında kırgınlık ya da öfke vardır	
26. İşyerinde fiziksel şiddete maruz kalırım	
27. İşyerindeki ilişkiler gergindir	
Rol	
28. İşimle ilgili benden beklenenleri bilirim	0,81
29. İşimin nasıl yapılacağını bilirim	
30. Görev ve sorumluluklarımı bilirim	
31. Departmanımın amaç ve hedeflerini bilirim	
32. Yaptığım işin şirketimin çıkarlarına hizmet ettiğini bilirim	
Değişim	
33. İşte yaşanan değişikliklerle ilgili yöneticilere soru sorabilirim	0,79
34. Çalışanlar işteki değişikliklerle ilgili bilgilendirilir	
35. İşte değişiklik yapıldığında bunların nasıl uygulanacağını bilirim	

İşyeri çalışma koşulları ölçeği için Cronbach Alfa değeri 0,79 ve üzerinde hesaplanmış olup güvenilir değer aralığında olduğu gözlemlenmiştir.

4.2. Demografik Bulgular

Bu kısımda; demografik verilerin sıklık analizi yapılacaktır.

Tablo 3. Demografik Özellikler

Demografik Bilgiler		Kişi sayısı	Yüzde	Toplam
Cinsiyet	Kadın	221	27,84	27,84
	Erkek	573	72,16	100
Yaş	18 - 29 arası	228	28,71	28,71
	30 - 42 arası	400	50,37	79,08
	43- 55 arası	122	15,37	94,45
	56 - 60 arası	44	5,55	100
Eğitim Durumu	İlköğretim	188	23,67	23,67
	Lise	326	41,05	64,72
	Ön lisans	200	25,18	89,9
	Lisans	66	8,31	98,21
	Lisansüstü	17	2,14	100
Unvan	Eleman	276	34,76	34,76
	Kasiyer	99	12,46	47,22
	Ekip lideri	88	11,09	58,31
	Uzman yrd.	70	8,81	67,11
	Uzman	65	8,19	75,30
	Dep. lideri	80	10,07	85,36
	Müdür	40	5,04	90,40
	Diğer	76	9,58	100
Medeni Hal	Evli	488	61,46	61,46
	Bekar	285	35,89	97,35
	Diğer	21	2,65	100
İşyerindeki Çalışma Yılı	1 yıldan az	82	10,32	10,32
	1 - 5 yıl	378	47,60	57,92
	6 - 10 yıl	284	35,78	93,70
	11 yıl ve üzeri	50	6,30	100
Toplam Çalışma Yılı	1 yıldan az	138	17,38	17,38
	1 - 5 yıl	408	51,39	68,78
	6 - 10 yıl	178	22,42	91,19
	11 yıl ve üzeri	70	8,81	100
Haftalık Çalışma Süresi	45 saatten az	40	5,04	5,04
	45 saat	538	67,76	72,80
	45 saatten fazla	212	26,70	99,50
	Kayıp veri	4	0,05	100
Müşteri Yoğunluğunun Fiziksel Duruma Etkisi	Çok etkiler	310	39,04	39,04
	Etkiler	288	36,27	75,31
	Kararsızım	40	5,04	80,35
	Etkilemez	80	10,08	90,43
	Hiç etkilemez	76	9,57	100
Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Etkisi	Çok etkiler	256	32,24	32,24
	Etkiler	308	38,79	71,03
	Kararsızım	100	12,59	83,62
	Etkilemez	90	11,34	94,96
	Hiç etkilemez	40	5,04	100

Tablo 3’de çalışanların işle ilgili bazı bilgileri ile demografik bilgilerinin frekans ve yüzdelerini gösteren değerler yer almıştır. Demografik özelliklerden olan “cinsiyet” incelendiğinde; çalışmaya katılan 794 çalışandan %27,84’ünün (221 kişi) kadın, %72,16’sının (573 kişi) erkek olduğu sonucuna varılmıştır.

“Yaş” incelendiğinde; çalışanlardan %28,71’inin (228 kişi) 18-29, %50,37’sinin (400 kişi) 30-42, %15,37’sinin (122 kişi) 43-55, %5,55’inin (44 kişi) 56-60 yaş aralığında olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlara göre sektördeki çalışanların çoğu, orta yaş olarak tabir edilen 30-42 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktadır.

“Eğitim durumu” incelendiğinde; çalışanlardan %23,67’sinin (118 kişi) ilköğretim, %41,05’inin (326 kişi) lise, %25,18’inin (200 kişi) ön lisans, %8,31’inin (66 kişi) lisans, %2,14’ünün (17 kişi) lisansüstü düzeyinde eğitim aldığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, sektördeki çalışanların eğitim düzeyleri ön lisans ve lise ağırlıklı olmaktadır. Yapılan işlerin nitelik gerektirmeyen işlerden oluşması, buna sebep olarak gösterilebilir.

“Çalışılan işletmedeki unvanlar” incelendiğinde; çalışanlardan %34,76’sının (276 kişi) eleman, %12,46’sının (99 kişi) kasiyer, %11,09’unun (88 kişi) ekip lideri, %8,81’inin (70 kişi) uzman yardımcısı, %8,19’unun (65 kişi) uzman, %10,07’sinin (80 kişi) departman lideri, %5,04’ünün (40 kişi) müdür, %9,58’inin (76 kişi) diğer olduğu tespit edilmiştir.

“Medeni hal” incelendiğinde; çalışanlardan %61,46’sının (488 kişi) evli, %35,89’unun (285 kişi) bekar, %2,65’inin (21 kişi) bekar veya evli olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlara göre sektördeki çalışanların çoğu evli olan kişilerden meydana gelmektedir.

“İş yerindeki çalışma yılı” incelendiğinde; çalışanlardan %10,32’sinin (82 kişi) 1 yıldan az, %47,60’ının (378 kişi) 1-5 yıl aralığında, %35,78’inin (284 kişi) 6-10 yıl aralığında, %6,30’unun (50 kişi) 11 yıl veya üzerinde çalıştığı sonucuna varılmıştır.

“Toplam çalışma yılı” incelendiğinde; çalışanlardan %17,38’inin (138 kişi) 1 yıldan az, %51,39’unun (408 kişi) 1-5 yıl aralığında, %22,42’sinin (178 kişi) 6-10 yıl aralığında, %8,81’inin (70 kişi) 11 yıl veya üzerinde çalıştığı sonucuna varılmıştır.

“Haftalık çalışma süresi” incelendiğinde; çalışanlardan %5,04’ünün (40 işi) 45 saatten az, %67,76’sının (538 kişi) 45 saat, %26,70’inin (212 kişi) 45 saatten fazla çalıştığı sonucuna varılmıştır. Çalışanların %0,05’i (4 kişi) ise kaç saat çalıştığını söylemek istememiştir.

“Müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma etkisi” incelendiğinde; çalışanlardan %39,04’ünün (310 kişi) çok etkilendiği, %36,27’sinin (288 kişi) etkilendiği, %5,04’ünün (40 kişi) kararsız olduğu, %10,08’inin (80 kişi) etkilenmediği, %9,57’sinin (76 kişi) hiç etkilenmediği sonucuna varılmıştır.

“Müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma etkisi” incelendiğinde; çalışanlardan %32,24’ünün (256 kişi) çok etkilendiği, %38,79’unun (308 kişi) etkilendiği, %12,59’unun (100 kişi) kararsız olduğu, %11,34’ünün (90 kişi) etkilenmediği, %5,04’ünün (40 kişi) hiç etkilenmediği sonucuna varılmıştır.

4.3. Anova Testi ve Bağımsız T Testi Analizleri

İkiden fazla grup karşılaştırmasında tek yönlü varyans analizi (one way anova) ve ikili karşılaştırma testi olarak da bağımsız t-testi istatistiksel analizleri kullanılmıştır.

İkiden fazla grubun karşılaştırılmasında “tek yönlü varyans analizi (one way anova)”; “ikili karşılaştırma testi” olarak da “bağımsız t-testi” analizleri kullanılmıştır.

“Tek yönlü varyans analizi” için “F değeri” kullanılırken; “t-testi”ndeki farklılık tespiti için “t değeri” kullanılmıştır. SPSS paket programında, farklılık testinin kolaylaştırılması için “p değeri”, hem “varyans analizi” hem de “t-testi” için hesaplanmıştır. Alfa değer “0,05” olup değişkenlerin arasında olan farklılığın anlamlı olması için “p değerinin” alfa değerden küçük olması gerekmektedir.

Bu durumda; Ana Hipotez:

H₁: Çalışanların demografik özellikleri ile çalışma koşulları arasında istatistik açıdan anlamlı bir farklılık vardır, şeklinde oluşturulur. Bu bağlamda alt hipotezlerin analizleri ise aşağıda tablo altlarında yer almaktadır.

Tablo 4. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Cinsiyete Ait t-Testi Sonuçları

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Cinsiyet Bağımsız Değişken	n	\bar{X}	SS	t	p
Talepler	Kadın	221	3,60	0,59		
	Erkek	573	3,70	0,59	-1,82	0,071
Kontrol	Kadın	221	3,99	0,51		
	Erkek	573	3,99	0,60	-0,51	0,635
Destek	Kadın	221	4,20	0,59		
	Erkek	573	4,09	0,69	0,25	0,805
İlişkiler	Kadın	221	4,20	0,60		
	Erkek	573	4,19	0,49	-0,27	0,705
Rol	Kadın	221	4,11	0,59		
	Erkek	573	4,11	0,58	-0,29	0,816
Değişim	Kadın	221	4,21	0,49		
	Erkek	573	4,11	0,59	1,61	0,125
Çalışma Koşulları	Kadın	221	3,99	0,48		
	Erkek	573	4,10	0,52	-0,29	0,795

H_{1a}: Çalışanların cinsiyetiyle; H_{1a1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1a2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1a3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1a4}: örgüt içindeki roller, H_{1a5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1a6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 4 incelendiğinde; çalışanların cinsiyeti ile çalışma koşullarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (p>0,05) sonucuna varılmıştır.

Tablo 5. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Medeni Duruma Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Medeni Hal Bağımsız Değişken	n	\bar{X}	SS	t	p
Talepler	Evli	488	3,59	0,59	0,60	0,530
	Bekar	285	3,60	0,69		
Kontrol	Evli	488	4,01	0,55	1,09	0,239
	Bekar	285	4,01	0,60		
Destek	Evli	488	4,09	0,59	0,49	0,620
	Bekar	285	4,11	0,66		
İlişkiler	Evli	488	4,19	0,49	0,10	0,919
	Bekar	285	4,21	0,65		
Rol	Evli	488	4,10	0,59	0,50	0,619
	Bekar	285	4,07	0,60		
Değişim	Evli	488	4,09	0,59	0,55	0,589
	Bekar	285	4,10	0,61		
Çalışma Koşulları	Evli	488	4,09	0,50	0,69	0,485
	Bekar	285	4,05	0,49		

H_{1b}: Medeni durumuyla; H_{1b1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1b2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1b3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1b4}: örgüt içindeki roller, H_{1b5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1b6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 5 incelendiğinde; çalışanların medeni hali ile çalışma koşullarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (p>0,05) sonucuna varılmıştır.

Tablo 6. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Yaş Aralığı Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut	Yaş Aralığı					
Talepler	18-29	228	3,71	0,69	1,89	0,174
	30-42	400	3,61	0,70		
	43-55	122	3,69	0,59		
	56-60	44	3,90	0,40		
Kontrol	18-30	228	4,00	0,60	0,91	0,398
	31-43	400	4,11	0,53		
	44-56	122	3,99	0,59		
	57 yaş ve üstü	44	4,30	0,53		
Destek	18-30	228	4,10	0,70	0,69	0,601
	31-4	400	4,07	0,61		
	44-56	122	4,21	0,60		
	57 yaş ve üstü	44	4,05	0,70		
İlişkiler	18-30	228	4,18	0,59	0,44	0,728
	31-43	400	4,21	0,57		
	44-56	122	4,19	0,60		
	57 yaş ve üstü	44	4,29	0,51		
	18-30	228	3,99	0,61		
Rol	31-43	400	4,01	0,57	0,81	0,479
	44-56	122	4,07	0,56		
	57 yaş ve üstü	44	4,21	0,41		
	18-30	228	4,06	0,69		
Değişim	31-43	400	4,11	0,59	0,39	0,779
	44-56	122	4,09	0,58		
	D-57 yaş ve üstü	44	4,03	0,54		
	18-30	228	4,12	0,49		
Çalışma Koşulları	31-43	400	4,00	0,47	0,49	0,718
	44-56	122	4,10	0,45		
	57 yaş ve üstü	44	4,09	0,40		

H_{1e} : Çalışanların yaşı ile H_{1c1} : işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1c2} : işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1c3} : örgüt içindeki ilişkiler, H_{1c4} : örgüt içindeki roller, H_{1c5} : örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1c6} : çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 6 incelendiğinde; çalışanların yaş grupları ile çalışma koşullarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır.

Tablo 7. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Öğrenim Düzeyine Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Öğrenim Düzeyi		SS	F	p	
	Bağımsız Değişken	n				\bar{X}
Talepler	İlköğretim	188	3,98	0,59	1,89	0,125
	Lise	326	3,79	0,71		
	Ön lisans	200	3,70	0,59		
	Lisans	66	3,59	0,64		
	Lisansüstü	17	3,60	0,70		
Kontrol	İlköğretim	188	4,14	0,46	0,96	0,601
	Lise	326	4,09	0,49		
	Ön lisans	200	4,10	0,51		
	Lisans	66	4,13	0,49		
	Lisansüstü	17	4,09	0,58		
Destek	İlköğretim	188	4,11	0,59	0,51	0,628
	Lise	326	4,19	0,54		
	Ön lisans	200	4,07	0,57		
	Lisans	66	4,06	0,66		
	Lisansüstü	17	4,20	0,67		
İlişkiler	İlköğretim	188	4,19	0,50	0,50	0,639
	Lise	326	4,16	0,51		
	Ön lisans	200	4,18	0,50		
	Lisans	66	4,09	0,55		
	Lisansüstü	17	4,17	0,63		
Rol	İlköğretim	188	4,11	0,41	0,71	0,489
	Lise	326	4,06	0,49		
	Ön lisans	200	4,06	0,50		
	Lisans	66	4,13	0,54		
	Lisansüstü	17	4,18	0,67		
Değişim	İlköğretim	188	4,11	0,52	0,99	0,438
	Lise	326	4,10	0,53		
	Ön lisans	200	4,13	0,61		
	Lisans	66	4,12	0,59		
	Lisansüstü	17	4,21	0,69		
Çalışma Koşulları	İlköğretim	188	4,10	0,41	0,49	0,673
	Lise	326	4,11	0,49		
	Ön lisans	200	4,12	0,48		
	Lisans	66	4,01	0,46		
	Lisansüstü	17	4,10	0,51		

H_{1a}: Çalışanların öğrenim düzeyi ile H_{1d1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1d2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1d3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1d4}: örgüt içindeki roller, H_{1d5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1d6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 7 incelendiğinde; çalışanların öğrenim düzeyi ile çalışma koşullarının alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (p>0,05) sonucuna varılmıştır.

Tablo 8. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin İşyerindeki Unvana Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	İşyerindeki Unvan Bağımsız Değişken	n	\bar{X}	SS	F	p	Anlamlı Fark
Talepler	A) Eleman	276	3,86	0,61	1,60	0,176	
	B) Kasiyer	99	3,74	0,62			
	C) Ekip Lideri	88	3,88	0,67			
	D) Uzman Yrd.	70	3,72	0,60			
	E) Uzman	65	3,58	0,69			
	F) Departman Lideri	80	3,63	0,60			
	G) Müdür	40	3,80	0,63			
	H) Diğer	76	3,60	0,69			
Kontrol	A) Eleman	276	4,00	0,59	2,61	0,048	G>A
	B) Kasiyer	99	4,01	0,54			
	C) Ekip Lideri	88	4,03	0,49			
	D) Uzman Yrd.	70	4,07	0,50			
	E) Uzman	65	4,09	0,49			
	F) Departman Lideri	80	4,10	0,84			
	G) Müdür	40	4,10	0,50			
	H) Diğer	76	4,11	0,52			
Destek	A) Eleman	276	4,15	0,61	0,51	0,610	
	B) Kasiyer	99	4,13	0,64			
	C) Ekip Lideri	88	4,10	0,66			
	D) Uzman Yrd.	70	4,09	0,61			
	E) Uzman	65	4,11	0,62			
	F) Departman Lideri	80	4,09	0,62			
	G) Müdür	40	4,21	0,59			
	H) Diğer	76	4,08	0,67			
İlişkiler	A) Eleman	276	4,12	0,59	0,49	0,668	
	B) Kasiyer	99	4,15	0,55			
	C) Ekip Lideri	88	4,11	0,56			
	D) Uzman Yrd.	70	4,09	0,57			
	E) Uzman	65	4,18	0,60			
	F) Departman Lideri	80	4,19	0,49			
	G) Müdür	40	4,21	0,45			
	H) Diğer	76	4,14	0,63			
Rol	A) Eleman	276	3,99	0,59	2,71	0,039	A>C,F
	B) Kasiyer	99	4,01	0,49			
	C) Ekip Lideri	88	4,02	0,50			
	D) Uzman Yrd.	70	4,14	0,53			
	E) Uzman	65	4,07	0,52			
	F) Departman Lideri	80	4,21	0,49			
	G) Müdür	40	4,10	0,51			
	H) Diğer	76	3,89	0,49			

Değişim	A) Eleman	276	4,18	0,61		
	B) Kasiyer	99	4,15	0,59		
	C) Ekip Lideri	88	4,11	0,55		
	D) Uzman Yrd.	70	3,99	0,65	2,29	0,081
	E) Uzman	65	4,01	0,58		
	F) Departman Lideri	80	4,09	0,59		
	G) Müdür	40	4,00	0,65		
	H) Diğer	76	3,99	0,61		
Çalışma Koşulları	A) Eleman	276	4,01	0,51		
	B) Kasiyer	99	4,03	0,49		
	C) Ekip Lideri	88	3,98	0,48		
	D) Uzman Yrd.	70	4,09	0,49	0,51	0,616
	E) Uzman	65	4,10	0,44		
	F) Departman Lideri	80	3,99	0,49		
	G) Müdür	40	4,11	0,45		
	H) Diğer	76	4,09	0,48		

H_{1e}: Çalışanların işyerindeki unvanları ile **H_{1e1}:** işletmelerin çalışanlardan talepleri, **H_{1e2}:** işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, **H_{1e3}:** örgüt içindeki ilişkiler, **H_{1e4}:** örgüt içindeki roller, **H_{1e5}:** örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, **H_{1e6}:** çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 8 incelendiğinde; çalışanların unvanları ile çalışma koşullarının rol ve kontrol alt boyutları haricindeki diğer alt boyutları çalışanların arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır.

Kontrol alt boyutuna ait değerler ile çalışanların işletmedeki unvanları arasında da anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=2,61$; $p<0,05$). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; müdür unvanlı çalışanların kontrol algılarının eleman unvanına sahip çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Müdür unvanlı çalışanların eleman unvanına sahip çalışanlara göre yaptıkları işler üzerinde (iş yapma şekilleri, molaları ve çalışma saatleri) daha fazla kontrol sahibi oldukları söylenebilir.

Rol alt boyutuna ait değerler ile çalışanların işletmedeki unvanları arasında da anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır ($F=2,71$; $p<0,05$). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; eleman unvanlı çalışanların rol algılarının departman ve ekip lideri unvanına sahip çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eleman unvanlı çalışanların departman ve ekip lideri unvanına sahip çalışanlara göre işlerin yapılışı ile sorumluluk ve görevlerin anlaşılmasında daha bilinçli oldukları söylenebilir. Dolayısıyla departman ve ekip lideri unvanına sahip çalışanlara daha açıklayıcı şekilde sorumluluk ve görevlerinin bildirilmesi gerekebilir.

Tablo 9. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin İşyerindeki Çalışma Yılına Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	İşyerindeki Çalışma					
	Yılı Bağımsız Değişken	n	\bar{X}	SS	F	p
Talepler	A) 1 yıldan az	82	3,98	0,59	2,38	0,082
	B) 1-5 yıl	378	3,59	0,71		
	C) 6-10 yıl	284	3,49	0,61		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	3,71	0,60		
Kontrol	A) 1 yıldan az	82	4,10	0,51	0,29	0,901
	B) 1-5 yıl	378	4,01	0,63		
	C) 6-10 yıl	284	4,11	0,46		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,13	0,50		
Destek	A) 1 yıldan az	82	4,03	0,59	0,89	0,471
	B) 1-5 yıl	378	4,11	0,69		
	C) 6-10 yıl	284	4,21	0,57		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,09	0,62		
İlişkiler	A) 1 yıldan az	82	4,19	0,48	0,36	0,775
	B) 1-5 yıl	378	4,21	0,61		
	C) 6-10 yıl	284	4,20	0,47		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,19	0,56		
Rol	A) 1 yıldan az	82	4,10	0,57	0,05	0,898
	B) 1-5 yıl	378	4,13	0,61		
	C) 6-10 yıl	284	4,10	0,56		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,09	0,52		
Değişim	A) 1 yıldan az	82	4,06	0,61	0,31	0,823
	B) 1-5 yıl	378	4,09	0,59		
	C) 6-10 yıl	284	4,10	0,61		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,07	0,51		
Çalışma Koşulları	A) 1 yıldan az	82	4,01	0,44	0,21	0,816
	B) 1-5 yıl	378	4,02	0,60		
	C) 6-10 yıl	284	4,05	0,41		
	D) 11 yıl ve üzeri	50	4,10	0,47		

H_{1f}: Çalışanların işyerindeki çalışma yılı ile H_{1f1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1f2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1f3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1f4}: örgüt içindeki roller, H_{1f5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1f6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 9 incelendiğinde; işletmedeki çalışma yılı ile çalışma koşulları çalışanların arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır.

Tablo 10. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Toplam Çalışma Yılına Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Toplam Çalışma Yılı					Anlamli Fark	
	Bağımsız Değişken	n	\bar{X}	SS	F	p	
Talepler	A) 1 yıldan az	138	3,89	0,61	2,99	0,044	A>D
	B) 1-5 yıl	408	3,81	0,68			
	C) 6-10 yıl	178	3,61	0,69			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	3,71	0,59			
Kontrol	A) 1 yılda az	138	4,00	0,57	0,51	0,598	
	B) 1-5 yıl	408	3,99	0,51			
	C) 6-10 yıl	178	4,10	0,52			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,02	0,55			
Destek	A) 1 yıldan az	138	4,21	0,71	1,09	0,318	
	B) 1-5 yıl	408	4,03	0,61			
	C) 6-10 yıl	178	4,10	0,70			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,09	0,59			
İlişkiler	A) 1 yıldan az	138	4,10	0,61	0,29	0,815	
	B) 1-5 yıl	408	4,07	0,59			
	C) 6-10 yıl	178	4,21	0,61			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,19	0,51			
Rol	A) 1 yıldan az	138	4,10	0,56	0,99	0,415	
	B) 1-5 yıl	408	4,01	0,59			
	C) 6-10 yıl	178	4,11	0,61			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,10	0,57			
Değişim	A) 1 yıldan az	138	4,14	0,61	1,17	0,298	
	B) 1-5 yıl	408	4,09	0,63			
	C) 6-10 yıl	178	4,01	0,59			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,12	0,61			
Çalışma Koşulları	A) 1 yıldan az	138	3,99	0,49	1,01	0,323	
	B) 1-5 yıl	408	4,11	0,51			
	C) 6-10 yıl	178	4,01	0,57			
	D) 11 yıl ve üzeri	70	4,09	0,50			

H_{1g}: Çalışanların işyerindeki toplam çalışma yılı ile H_{1g1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1g2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1g3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1g4}: örgüt içindeki roller, H_{1g5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1g6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 10 incelendiğinde; talepler alt boyutuna ait değerler ile çalışanların toplam çalışma yılı arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna varılmıştır (F=2,99; p<0,05). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan çalışanların talepler algısının toplam çalışma yılı 11 yıl veya üzeri olan çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumdan, toplam çalışma yılı 1 yıldan az olan çalışanların, 11 veya üzeri yıl çalışma süresine sahip çalışanlara göre işletmenin kendilerinden daha talepkar oldukları sonucu çıkartılabilir.

Çalışanların toplam çalışma yılı ile çalışma koşullarının talepler alt boyutu haricindeki diğer alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (p>0,05) sonucuna varılmıştır.

Tablo 11. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Haftalık Ortalama Çalışma Süresine Ait Değişkenlerle Karşılaştırılması

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Haftalık Ort. Çalışma Süresi						Anlamli Fark
	Bağımsız Değişken	n	X	SS	F	p	
Talepler	A) 45 saatten az	40	3,81	0,53			C>A
	B) 45 saat	538	3,71	0,61	3,98	0,025	
	C) 45 saatten fazla	212	3,61	0,70			
Kontrol	A) 45 saatten az	40	4,11	0,54			
	B) 45 saat	538	4,02	0,51	1,38	0,286	
	C) 45 saatten fazla	212	4,01	0,53			
Destek	A) 45 saatten az	40	4,01	0,67			
	B) 45 saat	538	4,09	0,61	2,48	0,101	
	C) 45 saatten fazla	212	4,11	0,68			
İlişkiler	A) 45 saatten az	40	4,12	0,65			
	B) 45 saat	538	4,19	0,49	1,31	0,186	
	C) 45 saatten fazla	212	4,24	0,51			
Rol	A) 45 saatten az	40	4,03	0,59			
	B) 45 saat	538	4,16	0,49	0,60	0,798	
	C) 45 saatten fazla	212	3,99	0,58			
Değişim	A) 45 saatten az	40	3,98	0,59			
	B) 45 saat	538	4,21	0,53	1,42	0,224	
	C) 45 saatten fazla	212	4,14	0,61			
Çalışma Koşulları	A) 45 saatten az	40	4,01	0,54			
	B) 45 saat	538	4,10	0,51	1,95	0,168	
	C) 45 saatten fazla	212	3,89	0,49			

H_{1h} : Çalışanların işyerindeki haftalık ortalama çalışma süresi ile H_{1h1} : işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1h2} : işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1h3} : örgüt içindeki ilişkiler, H_{1h4} : örgüt içindeki roller, H_{1h5} : örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1h6} : çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 11 incelendiğinde; talepler alt boyutuna ait değerler ile çalışanların haftalık ortalama çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna varılmıştır ($F=3,98$; $p<0,05$). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; haftalık çalışma süreleri 45 saati geçen çalışanların talepleri algısının 45 saatten az çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun sebebi, çalışma süresi 45 saati geçen çalışanların, çalışma saati 45 saatten az olan çalışanlara göre daha fazla iş yüküne sahip olmalarıdır. Çalışma süresi 45 saati geçmeyen çalışanların müdür unvanına sahip oldukları düşünüldüğünde, diğer çalışanlar ile karşılaştırıldığında müdürlerin daha az iş yüküne sahip oldukları sonucuna varılabilir.

Çalışanların haftalık ortalama çalışma süreleri ile “Kontrol”, “destek”, “ilişkiler”, “rol”, “değişim” alt boyutları ve çalışma koşulları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır.

Tablo 12. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin, Müşteri Yoğunluğunun Fiziksel Duruma Olumsuz Etkisine Ait Tek Yönlü Varyans Analizi

Alt Boyut		n		SS	F	p
Talepler	A) Çok Etkiler	310	3,89	0,53	7,88	0,000
	B) Etkiler	288	3,81	0,63		
	C) Kararsızım	40	3,70	0,68		
	D) Etkilemez	80	3,55	0,69		
	E) Hiç Etkilemez	76	3,91	0,70		
Kontrol	A) Çok Etkiler	310	4,11	0,51	0,92	0,397
	B) Etkiler	288	4,09	0,49		
	C) Kararsızım	40	3,99	0,53		
	D) Etkilemez	80	4,01	0,69		
	E) Hiç Etkilemez	76	4,01	0,53		
Destek	A) Çok Etkiler	310	4,12	0,59	0,71	0,622
	B) Etkiler	288	4,10	0,70		
	C) Kararsızım	40	4,14	0,62		
	D) Etkilemez	80	4,02	0,69		
	E) Hiç Etkilemez	76	4,01	0,61		
İlişkiler	A) Çok Etkiler	310	4,27	0,54	1,89	0,189
	B) Etkiler	288	4,19	0,49		
	C) Kararsızım	40	4,16	0,50		
	D) Etkilemez	80	4,21	0,63		
	E) Hiç Etkilemez	76	4,10	0,57		
Rol	A) Çok Etkiler	310	4,09	0,51	1,81	0,169
	B) Etkiler	288	4,01	0,50		
	C) Kararsızım	40	3,99	0,49		
	D) Etkilemez	80	4,02	0,61		
	E) Hiç Etkilemez	76	4,01	0,63		
Değişim	A) Çok Etkiler	310	4,02	0,59	1,01	0,378
	B) Etkiler	288	4,16	0,66		
	C) Kararsızım	40	4,18	0,61		
	D) Etkilemez	80	4,07	0,67		
	E) Hiç Etkilemez	76	3,99	0,58		
Çalışma Koşulları	A) Çok Etkiler	310	4,20	0,49	2,44	0,064
	B) Etkiler	288	4,10	0,47		
	C) Kararsızım	40	4,01	0,44		
	D) Etkilemez	80	4,01	0,54		
	E) Hiç Etkilemez	76				

H₁₁: Çalışanların müşteri yoğunluğu ile **H₁₁₁:** işletmelerin çalışanlardan talepleri, **H₁₁₂:** işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, **H₁₁₃:** örgüt içindeki ilişkiler, **H₁₁₄:** örgüt içindeki roller, **H₁₁₅:** örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, **H₁₁₆:** çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 12 incelendiğinde; talepler alt boyutuna ait değerler ile müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna varılmıştır (F=7,88; p<0,05). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma etkisinin çok olduğunu düşünen çalışanlardaki talepler algısının bu etkinin az olduğunu veya hiç olmadığını düşünen çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

“Kontrol”, “destek”, “ilişkiler”, “rol”, “değişim” alt boyutları ve çalışma koşulları ile müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisi arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı (p>0,05) sonucuna varılmıştır.

Tablo 13. Çalışma Koşulları Değişkenlerinin Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Olumsuz Etkisine Ait Tek Yönlü Varyans Analizi

Alt Boyut Bağımlı Değişken	Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Olumsuz Etkisi (Bağımsız Değişken)	n	\bar{X}	SS	Anlamli Fark	
					F	p
Talepler	A) Çok Etkiler	-				
	A) Etkiler	308	4,03	0,46	8,96	0,000
	B) Kararsızım	100	3,77	0,55		
	C) Etkilemez	90	3,70	0,58		
	D) Hiç Etkilemez	40	3,44	0,72		
Kontrol	A) Çok Etkiler	256	4,12	0,41	1,38	0,226
	B) Etkiler	308	4,01	0,52		
	C) Kararsızım	100	4,09	0,42		
	D) Etkilemez	90	3,99	0,51		
	E) Hiç Etkilemez	40	4,02	0,63		
Destek	B) Çok Etkiler	256	4,16	0,61	1,16	0,328
	C) Etkiler	308	4,04	0,59		
	D) Kararsızım	100	4,03	0,57		
	E) Etkilemez	90	4,09	0,66		
	F) Hiç Etkilemez	40	4,01	0,3		
İlişkiler	A) Çok Etkiler	256	4,21	0,48	1,23	0,296
	B) Etkiler	308	4,16	0,53		
	C) Kararsızım	100	4,10	0,51		
	D) Etkilemez	90	4,03	0,61		
	E) Hiç Etkilemez	40	4,21	0,66		
Rol	A) Çok Etkiler	256	4,10	0,46	2,34	0,077
	B) Etkiler	308	4,07	0,55		
	C) Kararsızım	100	4,12	0,44		
	D) Etkilemez	90	4,10	0,49		
	E) Hiç Etkilemez	40	4,01	0,61		
Değişim	A) Çok Etkiler	256	4,01	0,59	1,13	0,299
	B) Etkiler	308	4,20	0,61		
	C) Kararsızım	100	4,10	0,59		
	D) Etkilemez	90	4,09	0,57		
	E) Hiç Etkilemez	40	4,14	0,61		
Çalışma Koşulları	A) Çok Etkiler	256	3,99	0,48	1,78	0,150
	B) Etkiler	308	4,01	0,47		
	C) Kararsızım	100	4,10	0,41		
	D) Etkilemez	90	3,98	0,49		
	E) Hiç Etkilemez	40	4,01	0,59		

H_{1j}: Çalışanların müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi ile H_{1j1}: işletmelerin çalışanlardan talepleri, H_{1j2}: işletmelerin çalışanları kontrol faaliyetleri, H_{1j3}: örgüt içindeki ilişkiler, H_{1j4}: örgüt içindeki roller, H_{1j5}: örgüt içinde değişimlerin gerçekleşmesi, H_{1j6}: çalışma koşulları arasında, istatistik olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 13 incelendiğinde; talepler ölçek puanları ile müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır (F=8,96; p<0,05). Hangi grupların arasında fark olduğunu belirleyebilmek amacı ile yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre; müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma etkisinin çok olduğunu düşünen çalışanların talepler algısının bu etkinin az olduğunu veya hiç olmadığını düşünen çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kontrol", "destek", "ilişkiler", "rol", "değişim" alt boyutları ve çalışma koşulları ile müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır.

4.4. Korelasyon Analizi

İlişkilerin saptamasında korelasyon katsayısından yararlanılmakta ve bu katsayı "r" ile gösterilmektedir. Korelasyon katsayısı "-1" ile "1" aralığında değer almakta; bu değer "1"e yaklaşması negatif yönlü güçlü bir ilişkinin, "+1"e yaklaşması pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin, "0" a yaklaşması ise değişkenlerin ilişkisiz olduğunu göstermektedir. Korelasyon katsayısının almış olduğu değerlere göre ilişkileri, aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Köse, 2008: 9).

Tablo 14. Korelasyon Analizi

	R ve p Değerleri	Talepler	Kontrol	Destek	İlişkiler	Rol	Değişim	Stres
Talepler	r	1						
	p							
Kontrol	r	0,18*	1					
	p	0,047						
Destek	r	0,26*	0,32**	1				
	p	0,002	0,000					
İlişkiler	r	0,37**	0,3**	0,43**	1			
	p	0,000	0,000	0,000				
Rol	r	0,26**	0,32**	0,41**	0,3**	1		
	p	0,002	0,000	0,000	0,000			
Değişim	r	0,29**	0,43**	0,69**	0,35**	0,49**	1	
	p	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000		

**P <0.05, * P <0.01,

Tablo 14 incelendiğinde iş yeri talepleriyle; "Kontrol" ($r=0,18$), destek ($r=0,26$) arasındaki ilişkinin çok zayıf ve pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Taleplerle; "değişim" ($r=0,29$), ilişkiler ($r=0,37$), ve rol ($r=0,26$).arasındaki ilişkinin zayıf ve pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir.

Kontrol ile "ilişkiler" ($r=0,3$), destek ($r=0,32$) ve "rol" ($r=0,32$) arasındaki ilişkinin zayıf ve pozitif yönlü olduğu sonucuna varılmıştır. Kontrol ve değişim arasındaki ilişkinin orta ve pozitif yönlü olduğu sonucuna varılmıştır ($r=0,43$).

Destek ile rol ($r=0,41$) ve ilişkiler ($r=0,43$) arasındaki ilişkinin orta ve pozitif yönlü olduğu sonucuna varılmıştır. Destek ve değişim arasındaki ilişkinin yüksek ve pozitif yönlü olduğu sonucuna varılmıştır ($r=0,69$).

İlişkiler ile değişim ($r=0,35$) arasındaki ilişkinin zayıf ve pozitif yönlü olduğu sonucuna varılmıştır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışmada market zincirlerindeki çalışanlara ait demografik özellikler ile çalışma koşulları arasındaki ilişkiler değerlendirilmiş olup çalışmaya 794 çalışan katılmıştır. Demografik özellikleri değerlendirmede; cinsiyet, medeni hal, yaş aralıkları, eğitim durumları, haftalık çalışma saatleri, işletmedeki unvan, toplam çalışma yılı, işletmedeki çalışma yılı, iş kolları, müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma ve fiziksel duruma olumsuz etkileri incelenmiştir. Demografik özelliklerin çalışma koşulları ile anlamlılık ilişkileri “anova”, “t-testi” ve “korelasyon analizleri” ile incelenmiş olup demografik özelliklerden bazıları ile çalışanların çalışma koşulları arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu araştırmada, çalışma koşullarının alt boyutları ile çalışanların cinsiyeti arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Kurtulmuş ve Yiğit, (2016: 870)'e göre ise çalışanların yaşı arttıkça, düşünme hızının yavaşlama, motivasyon eksikliği, öfkeli davranışlar ve aşırı kırılabilirlik eğilimindedirler. Aynı zamanda yenilikleri kabul etme ve uyum sağlamaları da zorlaşabilir. Bu bağlamda; yaş ile çalışma ortamı arasındaki ilişkinin hem negatif hem de pozitif yönlü ilişkiler söz konusu olmaktadır. Ayrıca Fields ve Blum, (1997: 182) bireylerin erkek veya kadın olmaları, onların işe karşı tutumlarını etkilediğini belirtmişlerdir.

Yapılan f testi analizi sonucunda; müdür unvanına sahip çalışanlardaki kontrol yetkisinin diğer çalışanlar ile karşılaştırıldığında anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Müdür unvanına sahip çalışanların yaptıkları işler üzerinde daha çok söz sahibi oldukları, yapılacak işlerle ilgili karar alma yetkilerinin daha net olduğu tespit edilmiştir. Rol alt boyutuna ait değerlerin eleman unvanlı çalışanlarda farklı unvanlara sahip diğer çalışanlara göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle, eleman unvanlı çalışanların işletme tarafından verilen rolleri daha iyi kanıksadıkları söylenebilir. Budak ve Sürgevil, (2014: 98)'e göre çalışma koşullarında sorunlar; unvanlara göre görev tanımının yapılmamasına, bireyin aşırı iş yükü üslendirildiği rolüne, iş kaybetme korkusuna, örgütteki fiziki koşullara, çevre şartlarına ve iş yerinde oluşabilecek tehlike az eden unsurlara bağlıdır.

Bu çalışma için yapılan f testi sonucunda, müşteri yoğunluğunun çalışanların psikolojik durumu ile “Kontrol”, “destek”, “ilişkiler”, “rol”, “değişim” alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. İyileştirmelerin amacı, çalışanların sağlık ve iyilik hallerinin yüksek seviyede tutulması, artan yoğunluğun yarattığı fiziksel ve psikolojik olumsuz etkileri en aza indirebilmek olmalıdır. Ayrıca çalışanların yapmış oldukları işlerde, karar alma aşamalarında daha çok söz haklarının olması, mola kullanımlarının inisiyatiflerine bırakılması, verilen desteklerin artırılması ve kendilerinden beklenenler konusunda işletmenin net olması da stresi azaltabilecek çalışmalardandır. Aynı zamanda müşteri yoğunluğunun etkilerinin olumsuz olduğunu belirten çalışanlar, yöneticilerin kendilerinden daha fazla beklentilerinin olduğunu ve diğer çalışanlara göre yapılan işlerin kendilerini daha çok yordüğünü söylemektedirler. Büyük market zincirlerindeki çalışma koşullarının iyileştirebilmek için müşteri yoğunluğunun yaşandığı dönemlerde ekstra çalışanların görev alması, yoğun dönemlerden sonra çalışanlara ekstra izin verilmesi gibi değişiklikler önerilebilir. Vatanseven, (2014: 115)'göre sektörlerin çoğunda artış gösteren iş yükü, çalışanlardan çalışma saatlerinin uzunluğu, çalışma temposunun artırılması gibi taleplerde bulunulmasına neden olmakta, bu durum çalışanların fiziksel ve psikolojik durumlarına olumsuz yönde etki etmektedir.

Yapılan analizler sonucunda, çalışanların haftalık ortalama çalışma süreleri ile “Kontrol”, “destek”, “ilişkiler”, “rol”, “değişim” alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca, iş yeri koşullarında algılanan olumsuzların yaklaşık olarak %20'sini çalışma koşullarının oluşturduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmadan hareketle; çalışanlar yapmış oldukları işler üzerinde ne kadar fazla kontrollü iseler, molalarını belirleme hakları ne kadar fazlaysa ve yaptıkları işlerde ne kadar fazla söz sahibiyse, algılanan olumsuzlukta o derece azalmaktadır. İşletmenin çalışanlardan taleplerinin fazla olmaması, iş yükünün az olması, molaların yeterli olması veya zaman konusunda baskı yaşanmaması gibi durumlar yaşandığında ise çalışan motivasyonu artmaktadır. Reid ve Nygren, (1988: 186)'e göre Çalışma sürelerinin azami şekilde belirlenerek çalışanlara yıllık, günlük ve haftalık dinlenme süresinin tanınması, sosyal haklardan biri olmakla birlikte çalışan sağlığıyla da yakından ilgili olmaktadır. Ayrıca çalışma süresi ile bir bütün oluşturan ara dinlenme süresi, çalışan güvenliği ve sağlığı açısından önem arz ederken işletmelerin korunabilmesini de sağlamaktadır. “Aşırı iş yükü”, çalışanlar açısından gerginliğe neden olan etkenler arasında önemli bir yere sahip olmaktadır. Bu etkenin gerginlik yaratmasının sebebi; çalışanın yapması gereken rutin işlerinden daha fazlasını yapması durumunda üzerinde negatif bir baskının oluşmasıdır.

Çalışanların iş arkadaşlarından veya yöneticilerinden aldıkları desteğin artması sonucunda algılanan olumsuzlukların aynı ölçüde azaldığı tespit edilmiştir. İşletmede iyi yönetilmeyen ilişkiler ve çalışanlar arasındaki gerginlikler de iş yeri koşullarında olumsuzlukların artmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda işletmede iyi uygulanan değişim yönetimi, değişimler konusunda çalışanların bilgilendirilmesi, çalışanlara görev tanımlarının ve rollerinin doğru aktarılması, çalışanların kendilerinden beklenenleri doğru anlaması ve gerekli desteğin verilmesi sonucunda da algılanan olumsuzlukların azaldığı anlaşılmıştır (Budak ve Sürgevil, 2014: 101). Ayrıca, Delen-Güngör, (2010: 44)'e göre çalışanlar arası uyumun sağlanması, işletme içindeki iletişimin güçlü ve sağlıklı olmasına bağlı olmaktadır. Dolayısıyla birebir iletişimleri zayıflatan ya da kaba ifadelere olanak tanıyan yöntemler, işletme içinde kaba ve saygısız davranışların oluşmasına ve yaygınlaşmasına yol açmaktadır.

Bu çalışmada yapılan t testi sonucunda; çalışma koşullarının alt boyutları ile çalışanların medeni hali arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır. Mercanlıoğlu, (2009: 36)'a göre, iş yaşamında, aynı meslek grubunda olan erkek ve kadınlar; işe girme, işten çıkarılma, ücret, tayin, terfi olanakları ile diğer maddi ve maddi olmayan olanaklar bakımından, farklı uygulamalarla karşılaşmaktadırlar. Delcourt, vd., (2013: 6) ise kadın çalışanların, kariyerleri konusunda erkek çalışanlara göre daha fazla istekli oldukları, ancak daha fazla çalışmak ve beklemek zorunda oldukları belirtilmektedir. Bu nedenle, İş gücüne değer veren işletmelerin, elamanlarının medeni durumlarındaki farklılıkları dikkate almalarının yarar sağlayacağını ifade etmiştir.

Çalışmanın büyük market zincirlerinde görev alan çalışanlar ile birlikte farklı sektörlerde çalışanlar için de uygulanabilir olması, çalışmanın önemini artırmaktadır. Dolayısıyla, işyeri çalışma koşulları alanında yapılacak araştırmaların; farklı bölgelerde, farklı sektörlerde ve farklı değişkenler kullanılarak yapılması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Akdemir, A. (2004). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*, Çanakkale: Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayıncılık.
- Bayraktaroğlu, S. (2005). *Girişimcilik Ders Notları*, Sakarya Kitabevi.
- Baysal, A. C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.
- Bevan, A., Houdmont, J. and Menear, N. (2010). The Management Standards Indicator Tool and the estimation of risk, *Occupational Medicine*, 60(7), 525-531.
- Bıçakçı, İ. (2003). *İletişim ve Halkla İlişkiler*, 4. Baskı, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Birleşik Metal-İş Sendika, (2003). *İşyeri Sorunları Takibi ve Çözüm Yolları 1*, Performans Değerlendirmesi-Kılavuz Kitap, 1-64.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama, *DEÜ İİBF Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Cameron, J. E. and Lalonde, R. N. (2001). Social Identification and Gender-Related Ideology in Women and Men, *British Journal of Social Psychology*, 40(1), 59-77.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, (7), 48-58.
- Cherrington, D. J., Condie, S. J. and England, J. L. (1979). Age Work Values, *Academy of Management Journal*, 22(3), 617-623.
- Çabuk, S., Orel, F. D. ve Nakıboğlu, G. (2010). İşletmelerin Lojistik Süreçlerinde Dış Kaynak Kullanımları: Iso 500 İşletmelerinde Bir Araştırma, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 253-268.
- Çelik, N. Canıklıoğlu, N. ve Canbolat, T. (2017). *İş Hukuku Dersleri*, 30. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Çetin, H., Zetter-Aygen, S., Taş, S. ve Çaylak, M. (2013). İş Doyumu ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği, *Akdeniz İİBF Dergisi*, 13(26), 145-163.

- Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış, Çeviren: Kemal Tosun, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.*
- Delcourt, C., Gremler, D. D., Van Riel, A.C.R. ve Van Birgelen, M. (2013). Effects Of Perceived Employee Emotional Competence On Customer Satisfaction And Loyalty The Mediating Role Of Rapport, *Journal of Service Management*, 24(1), 5-24.
- Delen-Güngör, M. (2010). Çalışma Hayatında İşyeri Kabalığı Olgusu, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları Seri 53*, 43-58.
- Demir, C. ve Oral, S. (2007). Relationship Among Demographic Variables and the Preferences of Water Park Visitors: An Implication from Turkey, *Journal of Yaşar University*, 2(6), 537-553.
- Demir, M. ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21 (1), 64-74.
- Doğan, S. (2020). İş Hukukunda İşçinin Ara Dinlenmesi, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 1179-1202.
- Emiroğlu, S. (2013). Türkçe Öğretmeni Adaylarının Dinleme Sorunlarına İlişkin Görüşleri, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 269-307.
- Eroğluer, K. (2011). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme, *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 121-136.
- Fields, D. L. and Blum, T. C. (1997). Employee Satisfaction in Work Groups With Different Gender Composition, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(2), 181-196.
- Göral, R. (2006). *Büro Yönetimi, Mesleki ve Teknik Yayınlar Serisi, 2. Baskı, Ankara: Nobel Dağıtım Yayınları.*
- Guenzi, P. and Pelloni, O. (2004). The Impact of Interpersonal Relationships on Customer Satisfaction and Loyalty to the Service Provider, *International Journal of Service Industry Management*, 15(4), 365-384.
- Güleş, H. K. ve Bülbül, H. (2004). *Yenilikçilik: İşletmeler İçin Stratejik Rekabet Aracı, Ankara: Nobel Yayınları.*
- Gümüştekin, E. ve Gültekin, F. (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (23), 147-158.
- Gürel, E. B. ve Bozkurt, Ö. Ç. (2016). Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 133-147.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 21-41.
- Hickson, C. and Oshagbemi, T. (1999). The Effect of Age on the Satisfaction of Academics with Teaching and Research, *International Journal of Social Economics*, 26(4), 537-544.
- HSE, (Health and Safety Executive) (2005). Work Related Stress: Case Studies, www.tuc.org.uk/extras/Casestudies (Erişim Tarihi:11.09.2018).
- Korkmaz, S., Ermeç, A. ve Yücedağ, N. (2009). İşletmelerin Yenilikçi Kabiliyetleri ve İhracat Performanslarına Etkileri, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 83-104.
- Köse, S. K. (2008). Korelasyon ve Regresyon Analizi, Çevrimiçi: <http://tr.scribd.com/doc/2066772/korelasyon-analizi> (Erişim Tarihi: 30.04.2021).
- Kurtulmuş, M. ve Yiğit, B. (2016). İşe Yabancılaşmanın Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12 (3), 860-871.
- Mercanlıoğlu, Ç. (2009). Cinsiyete Dayalı Eşitsizlik Kadın Yöneticilerin İş ve Özel Hayatlarını Dengeleme Zorlukları ve Bedelleri, *Uluslararası- Disiplinler Arası Kadın Çalışmaları Kongresi, Sakarya Üniversitesi*, 35-44.

- Öncü, M. A. ve Işkin, M. (2009). Otel İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımı Üzerine Kavramsal Bir Çalışma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 143-156.
- Özgen, H. Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Adana: Nobel Kitabevi.
- Öztürk, M. ve Sancak, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri, *Journal of Yaşar University*, 2(7), 761-794.
- Pearson, C. M. and Porath, C. L. (2005). On the Nature, Consequences and Remedies of Workplace Incivility: No Time For “Nice”? Think Again, *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 7-18.
- Reid, G. B. and Nygren, T. E. (1988). The Subjective Workload Assessment Technique: A Scaling Procedure for Measuring Mental Workload, *Advances in Psychology*, (52), 185-218.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2001). *İşletme*, Bursa: Ezgi Yayınevi.
- Samen, S. (2008). İşletmelerde Yaratıcılığın Önemi, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 363-378.
- Selimoğlu, E. ve Yılmaz, H. B. (2009). Hizmet İçi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerine Etkileri, *PARADOKS, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, (1), 1-12.
- Tulukçu, N. B. (2012). Ara Dinlenmesinde Yapılan Çalışmanın Ücretlendirilmesi, *Sicil İş Hukuku Dergisi*, (7), 93-103.
- Ulusoy, G., Alpkan, L., Kılıç, K. ve Öner, A. M. (2008). İmalat Sanayiinde İnovasyon Modelleri ve Uygulamaları Projesi, İstanbul: TÜBİTAK, Proje No: SOBAG-105K105.
- Uslu, A. (2018). Konaklama İşletmelerinde Müşteri-Çalışan Bağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(3), 103-124.
- Vatansever, Ç. (2014). Risk Değerlendirmede Yeni Bir Boyut: Psikososyal Tehlike ve Riskler, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 40(1), 117-138.
- Yılmaz, Y. (2007). İnsan Kaynakları Yönetiminde E-Dönüşüm, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 159 -168.