

Dokuz Eylül Üniversitesi
Denizcilik Fakültesi Dergisi
Özel Sayı 2011

**KENTSEL TOPLU TAŞIMACILIKTA KURUMSAL PERFORMANS ve
ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ:
İZMİR'DE ESHOT ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**Ayşin Nalan YETMEN¹
Hakkı KİŞİ**

ÖZET

Çalışmanın amacı kurumsal performans ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu nedenle çalışmada İzmir'de toplu taşıma kuruluşunun çalışan memnuniyeti ölçümü gerçekleştirildi. Çalışanlar kamu ulaşım sektörünün kurumsal performansını en iyi tanımlayabilen önemli elemanlardır. Bireysel seviyelerdeki ölçümler örgütsel performansta oldukça güçlüdür. Dolayısıyla, kurumsal performans üstüne yapılan çalışmalarda, bağlantılı olduğu için bireysel performans ölçülmektedir.

Devam eden çalışan araştırmaları veya düzenli aralıklarla tekrarlanan araştırmalar, memnuniyet yönlerinin izlenmesi ve değişikliklerin etkisini belirlemek /karşılaştırmak için hizmet sağlayıcılara yardım eder. Kurumun önemli yapı taşlarından olan çalışan memnuniyeti ve çalışanların performans algılaması kriterlerinden, kurumsal performansı etkileyen önemli özellikler tespit edilebilir.

Motivasyon yapılan işle özdeşleşme, kişisel gelişim, kişisel önemsenme, çalışanlar arasındaki ilişki, kurumiçi çevresel etkinin çalışanların kurumsal performansına etki eden en önemli faktörler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışanların yaşı ile performans algılama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamakta ancak, eğitim seviyesi arttıkça kişisel performans algılamasının da arttığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler :Performans, Kurumsal Performans, Toplu Taşımacılık, Çalışan Memnuniyeti

**ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN URBAN PUBLIC
TRANSPORTATION: A STUDY ON ESHOT IN IZMIR**

ABSTRACT

The aim of this study is to search relationship between organizational performance and employee satisfaction. Therefore, a survey to measure employee satisfaction was executed among the employees of public transportation organization in İzmir. The employees can describe the organizational performance the best since they are the important components of public transportation. In organizational performance studies individual performance is measured because of its close relevance.

¹ Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora öğrencisi

Continuous surveying on employee or repeating research at regular intervals helps service providers to follow satisfaction trends and determine the effect of changes. Important factors of organizational performance can be identified by means of the employee satisfaction and employee performance detection criteria.

It has been found that the most important factors which affect corporate performance are identification of the business motivation, personal development, personal care, the relationship between employees, and the internal environmental impact. In addition, employees' age do not have a meaningful relationship between perception and performance yet, it is observed that as the education level increased, the personal performance perception improved.

GİRİŞ

Literatür incelendiğinde kurumsal performans ölçümüne giderek daha fazla önem verildiği görülmektedir. Kısıtlı kaynakların etkin ve verimli kullanımı yanında son zamanlarda başarılı kurumlarda görülen farklılıklar, araştırmacılar için, bu konuda daha fazla inceleme yapma isteği uyandırmıştır.

Özellikle insan kaynakları ile ilgili çalışmalar tüm çevrelerce önemsenererek, insan odaklı çalışmalar ilgi çekmiştir. Literatürde farklı özelliklerle ele alınan kurumsal performans ölçümleri olmasına rağmen, bu çalışma insan kaynakları açısından ele alınarak çalışma şekillendirilmeye çalışılmıştır. Çalışan memnuniyeti ve dolayısıyla kurumsal performansa etkileri de bu bağlamda incelenerek, çıkarımlar yapılmaya ve yeni bulgular elde edilmeye çalışılmıştır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Performans (Kapasite Kullanım Oranı); bir objenin, öncelikleri belirlenmiş bir konuda belli bir süre içinde bir hedefe bağlı olarak sonuçlar üretme yeteneği olarak açıklanmaktadır. Amaçların gerçekleştirilmesi için gösterilen planlı tüm çabaların ve sonuçlarının nitel yada nicel olarak değerlendirilmesidir.(Erdil ve Kalkan, 2005; Akal, 2003)

Performans ölçümü ise önceden belirlenmiş hedeflere ulaşırken arzulanan ilerlemeyi ortaya çıkaran gösterge(International Transportation Committee, 2004) ürünlerin, hizmetlerin veya işlemlerin yerine getirilmesinde, görevlerin nasıl gerçekleştiğinin bir program dahilinde tarafsız olarak değerlendirilmesi ve betimlenmesidir. (Donovan,1999; Erdil ve Kalkan, 2005)

İşletme performansı, belli bir dönem sonunda elde edilen çıktı/sonuca göre işletme amacının ya da görevinin yerine getirilme derecesi olarak tanımlanmaktadır. (Akal, 2003) Performans ölçme, performansın nesnel kriterlere göre toplanan verilerle ve önceden kararlaştırılmış bir metodolojiye göre ölçülmesi anlamına gelmektedir. (Kılınç ve Akkavuk, 2001) Bu düzey; ölçme, karşılaştırma ya da değerlendirme ile belirlenir. İşletme gibi karmaşık bir yapı taşıyan

sistemlerde bu değerlendirme çok boyutlu olmalıdır. Performans çok geniş boyutludur ve pek çok performans boyutu ile ifade edilebilir. (Akal, 2003)

Kurumlar performans ölçümü sayesinde; ana aktiviteleri, kaynak ve girdileri, ürün veya hizmetleri(çıktıları), müşterileri, her bir iş bölgesi için arzu edilen hasılatı, kurum için kritik destek fonksiyonlarını(kaynak yönetimi) vb. daha iyi tanımlama ve tanıma kabiliyeti kazanır. (Guidelines For Performance Measurement, 1996) Performans gelişimi süresince karşılaştırma standartları dolaylı olarak değişebilir, memnuniyet ise doğrudan etkilidir ve değişir. (Johnson, vd, 1995; Tse ve Wilton, 1988)

Performans ölçütleri, örgütün hayati işaretleridir. (Kabadayı, 2002) Bir işletmenin gelecekteki yönünü belirlemek, doğru ve esnek bir ölçüm gerektirir. Çünkü nereden başlanacağını bilmemek, nereye gidileceğini bilmeyi de zorlaştırmaktadır. (Ray, 1997) Kurumsal performans ölçümü, kurumların yöneticilerine sermayeleri(personel, bütçe, memnuniyet vb.) hakkında detaylı bilgi üretmek amacıyla yürütülür. (Akal, 2003)

Çoğu yönetim verilen hizmeti gösteren küme tablolarına ve seçilen hedeflere erişirken çıkan sonuçlara büyük bir ilgi gösterir. Bu yüzden örgütün tüm performansını sağlayan, kullanılan ve kurgulanan ölçümlerin nasıl olduğu önemlidir (Wilcox vd. 2004).

Bir işletme, belirli bir zaman sonucunda oluşan çıktı veya çalışmaların neticesine göre amacının veya görevinin yerine getirilme derecesini performans ile değerlendirir. Bu sonuç işletmeyi oluşturan unsurların bir bütün olarak ortaya koyduğu sonuçtur, bilimsel esaslara göre yapılacak sistematik bir ölçme ve değerlendirmeye dayanmalıdır (Akal, 2003).

Uzmanlar genelde farklı bilim dallarında yapılan performans ölçümlerinin içerikleri hakkında anlaşamamaktadır. (Behn, 2002) Gerek işletme yöneticileri, gerekse akademisyenler günümüz rekabet koşullarında yönetimin ihtiyaçlarını tam olarak karşılayabilen bir performans ölçüm sisteminin olmadığını fark etmişlerdir (Özbirecikli ve Ölçer, 2001).

Literatürde yapılan kurumsal performans ölçümü sınıflandırmaları;

- **Geleneksel ve Modern Ölçme Yöntemleri** (Kabadayı, 2002)
- **Kalitatif ve Kantitatif Ölçme Yöntemleri** (Friedman, 1997)
- **İçsel** (çalışan memnuniyeti) (Özbirecikli ve Ölçer, 2001; Kaplan ve Norton, 2001; National Performance Review, 1997; Gore, 1997; Lee ve Sai, 2000; Akal, 2003; Krauth ve Moonen, 2005) **ve Dışsal** (müşteri memnuniyeti) **Ölçütler** (Kaplan ve Norton, 2001; National Performance Review, 1997; Gore, 1997; Lee ve Sai, 2000; Akal, 2003; Krauth ve Moonen, 2005)
- **Girdi** (stok devir hızı vb.) **ve Çıktı** (kalite, gelir, kar) **Ölçütleri** (Özbirecikli ve Ölçer, 2001; Kaplan ve Norton, 2001; National Performance

Review, 1997; Gore, 1997; Lee ve Sai, 2000; Akal, 2003; Krauth ve Moonen, 2005)

• **Finansal** (Özbirecikli ve Ölçer, 2001; Kaplan ve Norton, 2001; National Performance Review, 1997; Gore, 1997; Lee ve Sai, 2000; Akal, 2003) **ve Finansal Olmayan Ölçütler** (Özbirecikli ve Ölçer, 2001; Kaplan ve Norton, 2001; National Performance Review, 1997; Gore, 1997; Lee ve Sai, 2000; Akal, 2003; Krauth ve Moonen, 2005) olarak değişik yaklaşımlarla ele alınmıştır.

2.1. Çalışan Performansı Ölçüm Kriterleri

Çalışan memnuniyeti hizmet sektörünün gelişmesi ile beraber gelişmiştir, ki idareciler başarı için memnuniyet oluşumunda soyut bir kavram olan personel dikkati ve havasının(morali) ürün olarak önemli olduğunun farkına varmışlardır. (Transportation Research Board National Research Council, 1999)

Performans ölçmek iyi bir yönetim faaliyeti için gereklidir. Ayrıca hizmetlerin kalitesini artırır. Çalışanların ve yöneticilerin amaç ve hedeflere ulaşmada neyin önemli olduğuna odaklanmalarını ve karşılaştırma olanaklarını artırır. Bütçe incelemesi ve bütçenin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi açısından önemlidir. Kurumlara “kamu kaynaklarının niçin harcandığı” sorusuna yanıt vermede yardımcı olur. (Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü Gelişim Planlama Kurulu, 2002)

Araştırmacılar tarafından kullanılan performans kriterleri:

- Yaratıcılık (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005; Markovits, Davis ve Dick, 2007)
- Yetenek (Guidelines for Performance Measurement, 2006; Erdil ve Kalkan, 2005; Locke, 1976; Özdemir, 2002; Wright ve Davis, 2003)
- İnisiyatif kullanma (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005; Wright ve Davis, 2003)
- Deneyim (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005)
- İş stresi (Judge, Parker, Colbert, Heller ve Ilies, 2001; Spector, 1997; Rose, 2003; Wright ve Davis, 2003)
- İşin kendisi (Smith, Kendall ve Hulin, 1969; Spector, 1985; Locke, 1976; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005; Hackman ve Oldham, 1980)
- Tanınma (Locke, 1976)
- Eğitim (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005; Gordon ve Arvey, Carter ve Buerkley, 1975; Arvey, 1991; Burris, 1983; Tsang, Rumberger ve Levin, 1991; Ganzach, 1998 ve 2003; Blood, 1971; Butler, 1983; Ewen, 1967; Mikes ve Hulin, 1968; Rice, Gentile ve Mcfarlin, 1991; Wright ve Davis, 2003)
- Yeteneklerin kullanımı ve gelişimi için fırsatlar (Markovits, Davis ve Dick, 2007; Evans, 1997; Fairman, 1973; Mumford, 1972; Oshagbemi, 1999; Guidelines for Performance Measurement, 2006; Erdil ve Kalkan, 2005; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005)

- Katılımcılık (Guidelines for Performance Measurement, 2006; Erdil ve Kalkan, 2005; Wagner, 1994-asıl kaynak: Matt Vidal, 2007)
- İş çevresi - Çalışma ortamı (Locke, 1976; Applied Research Bulletin, 1997; Podsakoff ve Williams, 1986; Cranny, Smith ve Stone, 1992; Markovits, Davis ve Dick, 2007; Ssesanga ve Garret, 2005)
- İş çevresinin güvenliği (Evans, 1997; Fairman, 1973; Mumford, 1972; Oshagbemi, 1999)
- Çevresel kazançlar (Spector, 1985)
- İletişim (Spector, 1985; Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005; Goris, Vaught ve Pettit, 2000)
- Maaş (Markovits, Davis ve Dick, 2007; Ganzach, 1998; Locke, 1976; Podsakoff ve Williams, 1986; Cranny, Smith ve Stone, 1992; Glenn ve Weaver, 1982; Spector, 1985; Oshagbemi, 1999; Locke, 1976; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Hackman ve Oldham, 1980)
- Başarı (Markovits, Davis ve Dick, 2007; Wright ve Davis, 2003)
- Kariyer fırsatları (Locke, 1976; Glenn ve Weaver, 1982; Smith, Kendall ve Hulin, 1969; Spector, 1985; Oshagbemi, 1999; Wright ve Davis, 2003; Carson, Carson, Birkenmeier ve Phillips, 1999; Hackman ve Oldham, 1980)
- İş sirkülasyonu(değişimi) (Farrell ve Stamm, 1988; Heneman, Schwab, Fossum ve Dyer , 1983; Lawler, 1994; Spector, 1997; Judge, Parker, Colbert, Heller ve Ilies, 2001, Ittner ve Larcker, 1998)
- İş güvencesi (Locke, 1976; Sangmook, 2005)
- Ödüller (Spector, 1985; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005)
- Esneklik (Guidelines for Performance Measurement, 2006; Erdil ve Kalkan, 2005)
- İnsan kaynakları yönetimi ve işlemleri (Markovits, Davis ve Dick, 2007; Smith, Kendall ve Hulin, 1969)
- Yönetici davranışları - (Podsakoff ve Williams, 1986; Cranny, Smith ve Stone, 1992; Smith, Kendall ve Hulin, 1969; Spector, 1985; Oshagbemi, 1999; Locke, 1976; Wright ve Davis, 2003; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005; London ve Larsen, 1999)
- Motivasyon – Moral (Guidelines for Performance Measurement, 2006; Erdil ve Kalkan, 2005; Blood, 1971; Butler, 1983; Ewen, 1967; Mikes ve Hulin, 1968; Rice, Gentile ve Mcfarlin, 1991; Judge, Parker, Colbert, Heller ve Ilies, 2001; Spector, 1997; Applied Research Bulletin, 1997; Wright ve Davis, 2003)
- Temizlik (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005)
- Çalışanlar arasındaki ilişkiler (Markovits, Davis ve Dick, 2007; Smith, Kendall ve Hulin, 1969; Spector, 1985; Oshagbemi, 1999; Locke, 1976; Goris, Vaught ve Pettit, 2000; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005; Hackman ve Oldham, 1980)
- Ekip çalışmasına uyum (Özdemir, 2002; Erdil ve Kalkan, 2005)
- Çalışma kondisyonu – iş performansı (Oshagbemi, 1999; Judge, Parker, Colbert, Heller ve Ilies, 2001; Spector, 1997; Sangmook, 2005; Ssesanga ve Garret, 2005; Hackman ve Oldham, 1980) olarak sayılabilir.

3. ÇALIŞMANIN AMACI

İzmir’de toplu taşıma hizmeti veren ve kamu sektöründe yer alan bir otobüs işletmesinde, çalışan memnuniyeti ve çalışan memnuniyetinin kurumsal performansa etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır.

Genel anlamda bakılacak olursa;

- Kamu kurumları ile ilgili bilimsel çalışmaların azlığı,
- Kamu kuruluşlarının rekabet ettiği bir işletme olmaması ve rakibinin kendi performansı olması,
- Kamu hizmeti verildiği için kar etme amacı gütmemesi, zarar ettiğinde dahi hizmet vermek zorunda olması,
- Kurumsal performans için kritik faktörlerin belirlenmesi sayesinde personele yapılacak yatırımların geliştirilmesi ve

Kurum yönünden değerlendirilecek olursa;

- Ulaşım hizmeti veren kurumun “Yolcu memnuniyetine odaklı; ekonomik, emniyetli, konforlu, sürekli ve güvenilir toplu taşımacılık hizmetini gerçekleştirmek ” olan yolcu odaklı misyonu olması,
- Türkiye’de 5018 sayılı “Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu” ile kurumsal performans ölçümünün zorunlu hale gelmesi ve performansın bütçe ile değerlendirilmesi,
- Elde edilen veriler sayesinde personele yapılacak yatırımların kurumsal performansa katkısının ortaya konulması,
- Teori ve pratiğin bir araya getirilmeye çalışılması ile elde edilen verilerin kullanılabilir olması amaçlanmıştır.

4. YÖNTEM

Araştırma kapsamında, İzmir Büyükşehir Belediyesi ESHOT Genel Müdürlüğü’nde kurumsal performansın ölçümü ve çalışan memnuniyetinin performans üstündeki etkilerinin araştırılması amacıyla anket uygulanmıştır (Ek 1). Performansı etkileyen faktörlerin memnuniyet dereceleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmada içsel ölçütler kullanılmıştır.

Anketin ilk bölümünde demografik özellikleri ortaya çıkaran sorular yöneltilmiş, nominal(cinsiyet, eğitim durumu, çalışma pozisyonu, çalışma yeri değişim sayısı) ve ordinal(çalışma yılı) ölçekler kullanılmış ve demografik bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde çalışan Memnuniyeti ölçme kriterlerinden oluşan 26 soru için 5’li Likert(interval) ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların, “Hiç Memnun Değilim” ile “Çok Memnunum” aralığında belirlenen kategorilerde, soruları cevaplandırılması istenmiştir.

5. ÖRNEKLEM

Çalışan Memnuniyeti için, Olasılıksız Örneklem Yöntemlerinden(Tesadüfi Olmayan Örneklem), Kotalı Örneklem(Quota Sampling) seçilmiştir. Evrende bulunan elemanların belli bir olasılık ve eşit şansla seçilme olasılığının olmadığı ya da buna gerek duyulmadığı zamanlarda bu yöntemden yararlanma imkanımız bulunmaktadır ki, bu yöntem sayesinde birimlerin seçimi rastgele yapılmamış ve her birimin araştırmaya girme şansı eşitlenmiştir. Dolayısıyla araştırmamız için, uygun örneklem yöntemi Kotalı Örneklem Yöntemi olmuştur. Çalışmada birim seçiminin olasılık dışı yöntemle yapılmış olmasından dolayı ortaya çıkabilecek hata payını ortadan kaldırmak için; evrendeki birimlerden araştırmanın amacıyla ilişkili olarak kotalar oluşturmak ve her kotadan o kotaların evren içindeki oranına göre birim seçmek suretiyle bir ölçüde giderilmeye çalışılmıştır. Kotalar genellikle semt, cinsiyet, yaş, sosyal sınıf gibi kriterlere göre oluşturulduğu görülmekle birlikte, çalışmada kotalar çalışma pozisyonuna göre hesaplanarak belirlenmiştir. Aynı kotalarda yer alan personelin kısıtları, maaşları, bağlı oldukları yönergeler, hiyerarşik kademedeki yerleri aynıdır ve homojen bir yapı oluşturur.

Kota örneklemede meydana gelebilecek sistematik hataları önlemek için ise örneklem büyüklüğü artırılarak, örneklem büyüklüğü seçilirken %95 güven aralığı için örneklem büyüklüğünü gösteren tablodan maksimum değer olan 385 kişi tespit edilmiştir. Orantılı dağıtım² yöntemlerinde kullanılan formül hesaplama için kullanılmıştır.

6. VERİ ANALİZİ

Anketin değerlendirmesi SPSS(Statistical Programme for Social Sciences) İstatistik Programı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada güvenilirlik, Faktör ve Korelasyon Analizleri kullanılarak, çıkarımlar yapılmaya çalışılmıştır. Son bölümde, **Çalışan Memnuniyeti Anketi**'nden(Ek-I) alınan sonuçlar, çalışmanın bulguları olarak sunulmuştur.

Evren hacmi N = 2.772 kişi

Örneklem hacmi n = 385 kişi

Tabaka hacmi N₁= 51 kişi

Seçilecek kişi sayısı n₁, n₂, ...n_x aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır.

$$\text{FORMÜL: } n_1 = \frac{N_1}{N} \cdot n$$

Araştırmanın evreni ve örneklem grubu Tablo 1 de verilmiştir.

² Orantılı dağıtım yöntemi : Evren içindeki ağırlıklara göre orantılanır.

Neyman: Her tabaka için örneklem maliyeti eşittir.

Optimum dağıtım yöntemi: Örneklem maliyetini düşük tutmak için seçilir.

Tablo 1. Araştırmanın evreni ve örneklem grubu

ÇALIŞMA DURUMU	ÇALIŞAN KİŞİ SAYISI	ANKET YAPILACAK KİŞİ SAYISI
Yönetici	51	7,09
Memur	261	36,27
İşçi	547	76,02
Sürücü	1.761	244,75
Hizmetler	152	21,13
Toplam çalışan sayısı	2.772	385

7. DEĞERLENDİRME (BULGULAR)

Çalışmada belirlenen kriterlerin etkilerini daha net görebilmek için Standart Sapma ve Ortalamalar hesaplanmıştır. (Tablo2).

Tablo 2. Araştırmanın istatistiksel sonuçları

	Ortalama (Mean)	Standart Sapma (Std. Deviation)	Hata Ortalaması (Std. Error Mean)
Performans Algılaması	4,247	0,865	0,044
Yapılan İş	4,213	0,873	0,044
Stres Seviyesi	2,683	1,220	0,062
Deneyim	4,135	0,795	0,041
Tanınma	4,078	0,856	0,044
Yaratıcı Fikir Geliştirme	3,623	1,093	0,056
Yeteneklerin Kullanılması	3,527	1,199	0,061
İnisiyatif Kullanabilme	3,758	1,021	0,052
İş Yükü ve Maaş Dengesi	3,044	1,331	0,068
Eğitim İmkanları	3,169	1,303	0,066
Gelişim İmkanları	3,551	1,117	0,057
Kariyer İmkanları	3,216	1,178	0,060
Yönetici Tutum ve Davranışları	3,545	1,228	0,063
Takdir Edilme	3,592	1,209	0,062
Ödüllendirme	3,205	1,290	0,066
Çalışma Saatlerinde Esneklik	3,408	1,176	0,060
İş Yükü ve Performans Dengesi	3,306	1,155	0,059
Motivasyon	3,278	1,294	0,066

Kararalma Süreçlerine Katılım	3,530	1,094	0,056
Birim Değişikliği	3,462	1,157	0,059
İş Güvencesi	3,969	1,060	0,054
Çalışanlar arası İletişim	3,722	1,117	0,057
Ekip Çalışmaları	3,740	1,058	0,054
İşyeri Temizliği	3,145	1,338	0,068
Çalışma Ortamı Koşulları	3,218	1,328	0,068
İş Çevresinin Güvenliği	3,239	1,371	0,070
N = 385			

7.1. Güvenirlik Analizi

Anketin değerlendirilmesinde, Alfa($\alpha = ,9335$)³ değeri bulunarak güvenirlilik ölçülmeye çalışılmıştır. ⁴

7.2. Demografik Özellikler

Demografik verilerden elde edilen sonuçlara göre; çalışanların yaşları %10,6'sı 20-29, %36,9'u 30-39, %42,6'sı 40-49 ve %9,9'u ise 50-59 yaşları arasındadır (Tablo 3).

Tablo 3. Örneklem grubunun yaş dağılımı

Yaş Aralığı	20-29	30-39	40-49	50-59	TOPLAM
Kişi Sayısı	41	142	164	38	385
Yüzde	10,6	36,9	42,6	9,9	100,0

Anketler %6,8'i Kadın ve %93,2'si Erkek çalışanlar tarafından cevaplandırılmıştır. (Tablo 4)

Tablo 4. Örneklem grubunun cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	Kadın	Erkek	TOPLAM
Kişi Sayısı	26	359	385
Yüzde	6,8	93,2	100,0

Ayrıca anketi cevaplandıran personelin %40,3'ü ilkokul, %25,5'i ortaokul, %23,4'ü lise, 9,9'u üniversite ve %1'i ise Lisans üstü eğitimlidir (Tablo 5).

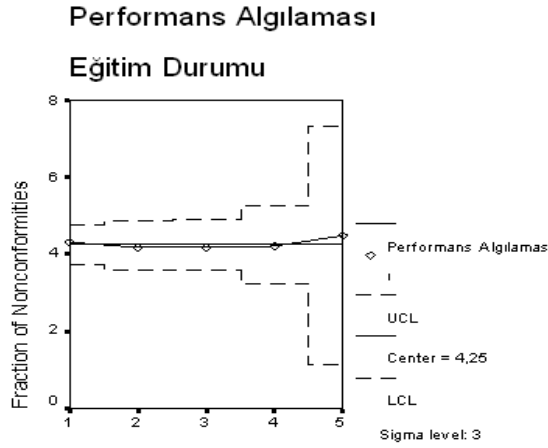
³ Guttman- Cronbach Alpha

⁴ Yapısal olarak güvenirliliği(iç tutarlılığı) ölçer.

Tablo 5. Örneklem grubunun eğitim düzeylerinin dağılımı

Eğitim Durumu	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	Yüksek Lisans	TOPLAM
Kişi Sayısı	155	98	90	38	4	385
Yüzde	40,3	25,5	23,4	9,9	1	100,0

Performans algılama kabiliyeti ile yaş arasındaki ilişki ve performans algılama kabiliyeti ile eğitim arasındaki ilişki de incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, yaş ile performans algılama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Fakat eğitim seviyesi arttıkça kişisel performans algılaması da artmaktadır (Şekil 1) .

**Şekil 1.** Performans algılaması

7.3. Faktör Analizi

Elde edilen verileri, çalışanlar açısından ele alarak, **Faktör Analizi** sayesinde anlamlı verilere dönüştürmek amaçlanmıştır.

Çalışmada yapılan faktör analizi ile tespit edilen KMO ve Bartlett's Test tablosunun değeri 0,915'dir. Bu değer bize araştırmada kullanılan verilerin faktör analizi açısından uygun olduğunu göstermektedir (Tablo 6) .

Tablo 6. Faktör analizi

KMO and Bartlett's Test		
	Örneğin Ölçümü	0,915
Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy.		
Bartlett's Test of Sphericity		
Approx. Chi-Square	5441,387	
df	325	
Sig.	0	

Faktör analizinde kullanılan 26 değişken toplam 6 faktörde (Tablo 7) toplanmakta ve kümülatif olarak varyansın %65,951'ini oluşturmaktadır (Tablo8).

Tablo 7. Toplam Varyans

Bileşen	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	9,951	38,274	38,274	9,951	38,274	38,274
2	2,107	8,104	46,378	2,107	8,104	46,378
3	1,689	6,495	52,873	1,689	6,495	52,873
4	1,195	4,597	57,470	1,195	4,597	57,470
5	1,128	4,337	61,808	1,128	4,337	61,808
6	1,077	4,143	65,951	1,077	4,143	65,951
7	,923	3,551	69,502			
8	,830	3,193	72,695			
9	,740	2,845	75,540			
10	,630	2,422	77,962			
11	,591	2,273	80,235			
12	,558	2,148	82,383			
13	,508	1,954	84,337			
14	,488	1,876	86,213			
15	,437	1,679	87,892			
16	,418	1,608	89,499			
17	,374	1,440	90,939			
18	,365	1,402	92,341			
19	,319	1,227	93,569			
20	,292	1,123	94,692			
21	,286	1,098	95,790			

22	,242	,931	96,721			
23	,233	,895	97,616			
24	,228	,878	98,493			
25	,203	,782	99,275			
26	,188	,725	100,000			

Tablo 8. Dönüşümlü Faktör Ağırlıkları

Dönüşümlü Faktör Ağırlıkları (Altı Faktör, Toplam Varyansın %65,9'unu açıklamaktadır.)									
	Alpha	Ortalama *	Standart Sapma*	Faktör Ağırlıkları					
				1	2	3	4	5	6
1. Motivasyon	,842								
Kariyer İmkanları		3,22	1,178	,709					
Çalışma Ortamı Koşulları		3,22	1,328	,722					
Yeteneklerin Kullanılması		3,53	1,199	,725					
Yönetici Tutum ve Davranışları		3,55	1,228	,728					
Motivasyon		3,28	1,294	,736					
2. Yapılan işle özdeşleşme	,772								
Tanınma		4,08	0,856		,511				
Deneyim		4,14	0,795		,574				
Performans Algılaması		4,25	0,865		,624				
Yapılan İş		4,21	0,873		,675				
3. Kişisel gelişim	,682								
Deneyim		4,14	0,795			,315			
Kararalma Süreçlerine Katılım		3,53	1,094			,348			
Gelişim İmkanları		3,55	1,117			,369			
Performans Algılaması		4,25	0,865			,414			
Yapılan İş		4,21	0,873			,433			
4. Kişisel önemsenme	,762								
Ödüllendirme		3,21	1,290				,263		
Takdir Edilme		3,59	1,209				,284		
Kararalma Süreçlerine Katılım		3,53	1,094				,339		
İş Güvencesi		3,97	1,060				,375		
5. Çalışanlar arası ilişki	,622								
Performans Algılaması		4,25	0,865					,239	
Ekip Çalışmaları		3,74	1,058					,254	
Çalışanlar arası İletişim		3,72	1,117					,302	
İş Güvencesi		3,97	1,060					,360	
6. Kurum içi çevresel etki	,569								
Birim Değişikliği		3,46	1,157					,376	
Çalışanlar arası İletişim		3,72	1,117					,402	
İş Yükü ve Maaş Dengesi		3,76	1,021					,420	
* 5'li Likert (interval) Tipi Aralık Ölçek – 1: Hiç Memnun Değilim 5: Çok Memnunum									

Çalışanlar için önemli faktörler; 6 farklı sınıflandırma ile tanımlanmıştır. Bunlar; çalışanlar açısından, **Motivasyon**(Kariyer İmkanları, Çalışma Ortamı Koşulları, Yeteneklerin Kullanılması, Yönetici Tutum ve Davranışları, Motivasyon), **Yapılan İşle Özdeşleşme**(Tanınma, Deneyim, Performans

Algılaması, Yapılan İş), **Kişisel Gelişim**(Deneyim, Kararalma Süreçlerine Katılım, Gelişim İmkanları, Performans Algılaması, Yapılan İş), **Kişisel Önemsenme**(Ödüllendirme, Takdir Edilme, Kararalma Süreçlerine Katılım, İş Güvencesi), **Çalışanlar arası İlişki**(Performans Algılaması, Ekip Çalışmaları, Çalışanlar arası İletişim, İş Güvencesi), **Kurumiçi Çevresel Etki**(Birim Değişikliği, Çalışanlar arası İletişim, İş Yükü ve Maaş Dengesi) olarak sınıflandırabileceğimiz faktörlerdir.(**Tablo-VII**) Altı ana faktör altında toplanan ve çalışan performansını etkileyen özellikler kurumsal performansın artırılması için dikkat edilmesi gereken verileri ortaya çıkarmıştır.

7.4. Korelasyon Analizi

Anket sayesinde elde edilen verilerinden, bağımsız kriterlerin karşılıklı birbirini etkileme derecesinin ölçülebilmesi için **Korelasyon Analizi**nden yararlanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre;

- Performans Algılaması - Yapılan İş
(0,599)

Çalışanın, kendi performansını nerede gördüğü ve yaptığı işin niteliği ile anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu çıkarmıştır.

- Yaratıcı Fikir Geliştirme - Yeteneklerin Kullanılması
(0,617)
- Yeteneklerin Kullanılması - Gelişim İmkanları
(0,615)
- Gelişim İmkanları - Kariyer İmkanları
(0,673)

Yaratıcı fikir geliştirilmesi ile çalışanların yeteneklerini kullanması arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur, aynı şekilde yeteneklerin kullanılması ile gelişim imkanlarının sunulması ve gelişim imkanlarının sunulması ile kariyer imkanlarının bulunması arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur. Bu çıkarımlara göre yaratıcı fikir geliştirme ile kariyer imkanları arasında dolaylı bir ilişkiden söz edilebilir.

- Takdir Edilme - Ödüllendirme
(0,709)

Çalışanın takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi arasında anlamlı bir ilişki oluşturduğu ve sebep-sonuç ilişkisini pekiştirdiği çıkarılmıştır.

- Çalışma Saatlerinde Esneklik - İş Yükü ve Performans Dengesi
(0,616)

Çalışma saatlerinde sağlanan esneklik ile iş yükü ve performans dengesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ki, çalışanların performanslarını etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

- Çalışma Ortamı Koşulları - İşyeri Temizliği
(0,703)
- İşyeri Temizliği - İş Çevresinin Güvenliği
(0,737)
- İş Çevresinin Güvenliği - Çalışma Ortamı Koşulları
(0,730)

Çalışma ortamı koşulları ile işyeri temizliği arasında ve yine işyeri temizliği ile iş çevresinin güvenliği arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur ki, işyerinde çevre ile ilgili kriterler çalışan performansını etkilemektedir (Ek 2).

Ayrıca, bu çalışma ile kurumsal performansı etkileyen kriterlerin; Bireysel, Yönetsel, Çevresel ve İşle ilgili özellikler altında gruplandırmanın netlik sağlayacağı gözlenmiştir. Buna göre;

Bireysel Özellikler : Yetenek, İnisiyatif kullanma, Yaratıcılık, Deneyim, Katılımcılık, Başarı, Tanınma, Eğitim

Yönetsel Özellikler : Yeteneklerin kullanımı ve gelişimi için fırsatlar, Kariyer fırsatları, İş güvencesi, Yönetici davranışları, Ödüller, Esneklik

Çevresel Özellikler : Motivasyon(Moral), Temizlik, Çalışanlar arasındaki ilişkiler, Çalışma ortamı(İş çevresi), İş çevresinin güvenliği, İletişim

İşle İlgili Özellikler : Maaş, Ekip çalışmasına uyum, İş stresi, İşin kendisi, İş performansı(Çalışma kondisyonu) olarak sayılabilir.

SONUÇ

Çeşitli statülerde bulunan çalışanlar örgütün en önemli girdileridir. Çalışanların memnuniyeti, bireysel performanslarının artırılması, kurumsal performansın da artmasına sebep olur.

Performans ölçümü için tek tip bir şablon kullanmak araştırmacı için yanıltıcı olabilir. Her kurumun ya da örgütün kendine özgü bir yapısı bulunmaktadır. Çalışmalarda bu konunun üstünde durulmadan bir önerme geliştirmek kurumsal performans ölçümünde araştırmacıları yanılgıya götürebilir. Benzer yapılar gösteren kurum ya da örgütlerde farklı personel yapısı ve eğitim özellikleri de performans ölçümünde önemlidir.

Kurumun önemli yapı taşlarından olan personelin(çalışan) memnuniyeti ve çalışanların performans algılaması kriterlerinden, kurumsal performansı etkileyen önemli özellikler tespit edilebilir. Çalışanlara yapılacak yatırımlar ve memnuniyet seviyesinin yükseltilmesi için gerekli düzenlemeler yapılması, girdi olarak

alındığında, türevi olan müşteri memnuniyetinin ve finansal performansın da çalışan memnuniyetine paralel olarak artacağı söylenebilir.

KAYNAKLAR

Akal, Z., (2003), “Performans Kavramları ve Performans Yönetimi”, Milli Prodüktivite Merkezi, Başbakanlık Yüksek Denetleme Kurulu.

Applied Research Bulletin, (1997), 3 (2);
<http://www.rhdsc.gc.ca/eng/cs/sp/sdc/pkrf/publications/bulletins/1997-000006/page12.shtml>, Erişim: 20.01.2008.

Arvey, R. D., Carter, G.W. ve Buerkley, D. K., (1991), “Job satisfaction: Dispositional, situational influences”, International Journal of Industrial, Organizational Psychology, 6; 359-383.

Behn, R. D., (2002), The Psychological Barriers to Performance Management: or Why isn't Everyone Jumping on The Performance-Management Bandwagon?”, Public Performance and Management Review, 26(1); 5-25.

Blood, M. R., (1971), “The Validity of Importance”, Journal of Applied Psychology, 59; 313-320.

Burris, V., (1983), “The Social, Political Consequences of Over Education”, American Sociological Review, 48; 454-467.

Butler, J. K., (1983), “Value Importance as A Moderator of the Value Fulfillment-Job Satisfaction Relationship: Group Differences”, Journal of Applied Psychology, 68; 420-428.

Carson, K., R., Carson, C., Birkenmeier, R. B., ve Phillips, J., (1999), “Four Commitment Profiles and Their Relationships to Empowerment, Service Recovery and Work Attitudes”, Public Personnel Management, 28; 1-11.

Cranny, C.J., Smith, P.C. ve Stone, E.F., (1992), “Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs, How It Affects Their Performance”, New York: Lexington Books, An Imprint of Macmillan, Inc.

Donovan, R. M., (1999), “Performance Measurement: Connecting Strategy, Operations, Actions”, Performance Improvement, Reliable Plant, 7/2005.

Wilcox, M., Bugaj, M., (2004), “Evaluating Performance in Local Government: a comparison of Polish”, UK councils, Cranfield School of Management, Cranfield University UK MK 43 OAL, EGPA conference Slovenia.

- Erdil, O., Kalkan, A., (2005, Kobilere Sağlanan Desteklerin Kobilerin Performanslarına Etkisi, 21(1/2), İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Yıl: 4 Sayı:7 Bahar 2005/1,103-122.
- Evans, L., (1997), “Addressing Problems of Conceptualization, Construct Validity in Researching Teachers’ Job Satisfaction”, Educational Research, 39; 319–331.
- Ewen, R. B., (1967), “Weighting Components of Job Satisfaction”, Journal of Applied Psychology, 51; 68-73.
- Fairman, R.L., (1973), “An Empirical Investigation of the Herzberg Dual-Factor Theory of Job Satisfaction”, Unpublished Doctoral Dissertation, Florida State University.
- Farrell, D. ve Stamm, C. L., (1988), “Meta-analysis of the Correlates of Employee Absence”, Human Relations, 41(3); 211-227.
- Friedman, M., (1997), “A Guide to Developing, Using Performance Measures in Results-based Budgeting”, Prepared for The Finance Project, <http://www.financeproject.org/Publications/measures.html>, Erişim: 30.01.2007.
- Ganzach, Y., (1998), “Intelligence, Job Satisfaction”, Academy of Management Journal, 41; 526-539.
- Ganzach, Y., (2003), “Intelligence, Education, Facets of Job Satisfaction, Work, Occupations”, 30; 97.
- Glenn, N. D.,ve Weaver, C. N., (1982), “Further Evidence on Education, Job Satisfaction”, Social Forces, 61; 46-55.
- Gordon, M. E., ve Arvey, R. D., (1975), “The Relationship between Education, Satisfaction with Job Content”, Academy of Management Journal, 18; 175-180.
- Gore, A., (1997), “Serving The American Public: Best Practices In Performance Measurement”, <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/papers/benchmrk/nprbook.html#tablecont>, Erişim: 02.06.2006
- Goris, J. R., Vaught, B. C., Pettit, J. D. JR., (2000), “Effects of Communication Direction on Job Performance, Satisfaction: A Moderated Regression Analysis”, Journal of Business Communication, 37; 348.
- Guidelines for Performance Measurement, 6-30-96, U.S. Department Of Energy Office of Policy ve Office of Human Resources , Administration Washington, D.C. 20585, <http://www.ora.gov/pbm/documents/g1201-5.pdf>, Erişim: 02.06.2006

Hackman, J., ve Oldham, G., (1980), "Work Redesign", Reading, MA: Addison Wesley

Heneman, H. G. I., Schwab, D. P., Fossum, J. A., ve Dyer, L. D., (1983), "Personnel/human Resource Management", Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Ittner, C. D., ve Larcker, D. F., (1998a), "Are Non-Financial Measures Leading Indicators of Financial Performance?: An Analysis of Customer Satisfaction", *Journal of Accounting Research*, 36 (Supplement); 1-36.

Johnson, M. D., Anderson, E. W., Fornell, C., (1995), "Rational, Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework", *Journal of Consumer Research*, 21 (March); 128-40.

Judge, T. A., Parker, S., Colbert, A. E., Heller, D. ve Ilies, R., (2001), "Job Satisfaction: A Cross-cultural Review", in N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil ve C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*, 2; 25-52, London: Sage.

Kabadayı, E. T., (2002), İşletmelerdeki Üretim Performans Ölçütlerinin Gelişimi, Özellikleri ve Sürekli İyileştirme İle İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2002/6; 61-75.

Kaplan, R. S., Norton, D. P., (2001), "Transforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management: Part I", *Accounting Horizons*, 15.

Kılıç, T., Akkavuk, E., (2001), "Takım Performansının Ölçümüne Metodolojik Bir Yaklaşım", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (2); 103-120.

Krauth, E., Moonen, H., (2005), "Performance Measurement, Control in Logistics Service Providing", Rotterdam School of Management, Department of Decision, Information Sciences Erasmus University Rotterdam, The Netherlands, 239-247.

Lawler, E. E., (1994), "Motivation in Work Organizations", New York: Jossey-Bass.

Lee, S. F., Sai On Ko, A., (2000), "Building Balanced Scorecard with SWOT Analysis, Implementing "Sun Tzu's The Art of Business Management Strategies" on QFD Methodology", *Managerial Auditing Journal*, 15(1/2); 68 – 76.

Locke, E. A., (1976), "The Nature, Causes of Job Satisfaction", (Asıl Kaynak: M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial, Organizational Psychology*, 1297-1349, Chicago: Rand McNally).

- London, M. ve H. Larsen, (1999), “Relationships between Feedback and Self-Development”, *Group and Organization Management*, 24(1); 5–27.
- Markovits, Y., Davis, A. J., Dick, R. V., (2007), “Organizational Commitment Profiles, Job Satisfaction among Greek Private, Public Sector Employees”, *International Journal of Cross Cultural Management*, 7; 77.
- Mikes, P. S. ve Hulin, C. L., (1968), “Use of Importance As Weighting Component of Job Satisfaction” *Journal of Applied Psychology*, 52; 394-398.
- Mumford, E., (1972), “Job Satisfaction: A Study of Computer Specialists”, *Computer Journal*, 1985 28(2):97-104; doi:10.1093/comjnl/28.2.97.
- National Performance Review, (1997), “Benchmarking Study Report, Serving The American Public: Best Practices In Performance Measurement”.
- Oshagbemi, T., (1999), “Overall Job Satisfaction: How Good Are Single Versus Multiple-Item Measures?”, *Journal of Managerial Psychology*, 14; 388–403.
- Özbirecikli, M., Ölçer, F., (2001), “Strateji Odaklı Ölçüm Sistemi: Balanced Scorecard-BSC”, Mustafa Kemal Üniversitesi, http://www.isletme.istanbul.edu.tr/surekli_yayinlar/dergiler/kasim2002/kas02b/index.html, Erişim: 11.11.2008
- Özdamar, K., Odabaşı, Y., Hoşcan, Y., Bir, A. A., Kircaali-İftar, G., Özmen, A., Uzuner, Y., (2008), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-Örnekleme*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayinlari, No: 1081.
- Özdemir, S. M., (2002), “Bir İşletmede Analitik Hiyerarşi Süreci Kullanılarak Performans Değerleme Sistemi Tasarımı”, *Osmangazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü*.
- Podsakoff, P. M. ve Williams. L.F., (1986), “The Relationship between Job Performances, Job Satisfaction”, (Asıl Kaynak: E. A. Locke –Ed-, “Generalizing from Laboratory to Field Settings: Research Findings from Industrial”, *Organizational Psychology, Organizational Behavior, and Human Resource Management*, 207-254, Lexington: Lexington Books, D.C. Health, Company).
- Ray, M., (1997), “Do We Practice Quality Principles in the Performance Measurement of Critical Success Factors ?”, *Total Quality Management*, 8(6); 4.
- Rice, W. R., Gentile, D. A. ve McFarlin, D. B., (1991), “Facet Importance, Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 76; 31-39.
- Rose, M., (2003), “Good Deal, Bad Deal? Job Satisfaction in Occupations”, *Work Employment Society*, 17; 503.

Sangmook, K., (2005), "Gender Differences in the Job Satisfaction of Public Employees: A Study of Seoul Metropolitan Government, Korea, Sex Roles", 52(9/10).

Ssesanga, K. ve Garrett, R. M., (2005), "Job satisfaction of University academics: Perspectives from Uganda", Higher Education, 50; 33–56.

Smith, P. C., Kendall, L. M. ve Hulin, C. L., (1969), "The Measurement of Satisfaction in Work, Retirement", Chicago: R, McNaily, (Asıl Kaynak: J. P.

Howell, E. J. Romero, P. W. Dorfman, J. Paul ve J. A. Bautista,(2003), "Effective Leadership in the Mexican Maquiladora: Challenging common expectations", Copyright © 2003 Elsevier Science Inc., Journal of International Management, Vol. 9,(1), pp: 51-73

Spector, P. E., (1985), "Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey", American Journal of Community Psychology, 13; 693–713.

Spector, P. E., (1997), "Job satisfaction: Application, Assessment, Cause, Consequences", Thous, Oaks, CA: Sage, http://books.google.com/books?hl=tr&lr=lang_en&id=nCkXMZjs0XcC&oi=fnd&pg=PA5&dq=%22Spector%22+%22Job+satisfaction:+Application,+assessment,+cause,+and+...%22+&ots=1jnrTidQaO&sig=BfqZW6_rgwA9BaxBPenpd099Q4I#PPA6-IA2,M1, Erişim:12.11.2007

International Transportation Committee, (2004), Transportation Performance Measures in Australia, Canada, Japan, New Zealand, Transportation Performance Measures, <http://international.fhwa.dot.gov/performance/04transperfmeasure.pdf>, Erişim: 10.08.2008.

Transportation Research Board National Research Council, (1999), "A Hand book for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality", TCRP Report 47, National Academy Press, Washington.

Tsang, M. C., Rumberger, R. W., ve Levin, M., (1991), "The Impact of Surplus Schooling on Worker Productivity", Industrial Relations, 209-228.

Tse, D. K., Wilton, P. C., (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension", Journal of Marketing Research, 25 (May); 204-12.

Uludağ Üniversitesi Rektörlüğü Gelişim Planlama Kurulu, (2002), "Üniversitede Stratejik Planlama Rehberi".

U.S. Department of Energy Office of Policy and Office of Human Resources Administration, "Guidelines for Performance Measurement", 6-30-96, Washington,

D.C. 20585, <http://www.orau.gov/pbm/documents/g1201-5.pdf>, Erişim: 02.06.2006.

Vidal, M., (2007), “Lean Production, Worker Empowerment, and Job Satisfaction: A Qualitative Analysis and Critique”, *Critical Sociology*, 33; 247–278.

Wright, B. E., Davis, B. S., (2003), “Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment”, *the American Review of Public Administration*, 33; 70.

Ek 1

CALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

Yaş:

Cinsiyet: Kadın Erkek Eğitim Durumu: İlkokul Ortaokul Lise Üniversite Y.Lisans Çalışma Yılı: 0-5 Yıl 6-10 Yıl 11-15 Yıl 16-20 Yıl 21 ve üstü İş yeri çalışma pozisyonu: Yönetici Memur İşçi Sürücü Yardımcı
Hizmetler Çalışma yeri değişim sayısı: 1 2 3 4 5'ten fazla **İŞYERİNDE**

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz
1 . Kendi çalışma performansından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
2 . Yaptığım işten	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
3 . İş stresinin seviyesinden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
4 . Deneyim gerektiren bir işi yapmaktan.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
5 . Tanınmamı sağlayan bir iş yapmaktan.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
6 . Yaratıcı fikir geliştirebilme imkanlarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
7 . Yeteneklerimi gösterebilmek için sunulan imkanlardan.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
8 . İşimi yaparken inisiyatif kullanabilmekten.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
9 . İş yüküm ile maaşım arasındaki dengeden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
10 . Sunulan eğitim imkanlarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
11 . Yeteneklerimi kullanabilmekten ve geliştirebilmekten.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
12 . Sunulan kariyer imkanlarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
13 . Yöneticilerimin genel tutum ve davranışlarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
14 . Başarılı olduğumda takdir edilmekten.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
15 . Başarılı olduğumda verilen ödüllerden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
16 . Çalışma saatlerinde sağlanan esneklikten.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
17 . İş yüküm ve çalışma performansım arasındaki dengeden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
18 . Yöneticilerin sağladığı motivasyondan	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
19 . İşimle ilgili karar alma süreçlerinde yer almaktan.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
20 . Çalışanlar arasında birim değişikliğinin az olmasından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
21 . İş güvencesi olmasından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
22 . İş yerinde çalışanlar arasındaki iletişimden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
23 . Ekip çalışmalarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
24 . İş yerinin temizliğinden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
25 . Çalışma ortamı koşullarından.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
26 . İş çevresinin güvenliğinden.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Teşekkür ederiz.

