



İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**Sürdürülebilir Kalite Algısı, Ses Çıkarma Davranışı, Örgütsel
Özdeşleşme Ve Psikolojik İyi Oluş Kavramlarının Birbirleriyle
İlişkisinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma**

Yüksek Lisans Tezi

Hakan ÖZCAN

Temmuz 2023



İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**Sürdürülebilir Kalite Algısı, Ses Çıkarma Davranışı,
Örgütsel Özdeşleşme Ve Psikolojik İyi Oluş
Kavramlarının Birbirleriyle İlişkisinin İncelenmesi
Üzerine Bir Araştırma**

Yüksek Lisans Tezi

Hakan ÖZCAN

Danışman

Doç. Dr. Cevdet KIZIL

Temmuz 2023

TEZ JÜRİSİ ONAYI

Hakan Özcan tarafından hazırlanan “Sürdürülebilir Kalite Algısı, Ses Çıkarma Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme ve Psikolojik İyi Oluş Kavramlarının Birbirleriyle İlişkisinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu yüksek lisans tezi, İşletme Anabilim/bilim Dalında hazırlanmış ve jürimiz tarafından kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

Tez Danışmanı:

[Doç. Dr. Cevdet KIZIL]

.....

Kurumu: İstanbul Medeniyet Üniversitesi

Üyeler:

[Dr. Öğr. Üyesi Erol MUZIR]

.....

Kurumu: İstanbul Medeniyet Üniversitesi

[Doç. Dr. Sibel AKOVA]

.....

Kurumu: Yalova Üniversitesi

[Unvanı, Adı ve Soyadı]

.....

Kurumu:

[Unvanı, Adı ve Soyadı]

.....

Kurumu:

Tez Savunma Tarihi: 19/07/2023

BEYANLAR

Yazım ve Kaynak Gösterme Kılavuzu Beyanı

Danışmanlığımda yazılan bu tezin İstanbul Medeniyet Üniversitesi yazım ve kaynak gösterme kılavuzunda belirtilen kurallara uygun olarak yapılandırıldığı ve bu kılavuzun APA kaynak gösterme standartlarının bu tezde tutarlı olarak uygulandığı tarafımdan incelenerek teyit edilmiştir.

Doç. Dr. Cevdet KIZIL

Etik İlkeler Sadakat Beyanı

Hazırladığım bu tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştığımı ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Hakan ÖZCAN

ÖZET

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE ALGISI, SES ÇIKARMA DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ KAVRAMLARININ BİRBİRLERİYLE İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Özcan, Hakan

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programı

Danışman: Doç. Dr. Cevdet KIZIL

Temmuz, 2023. 95 sayfa

Kalite ve sürdürülebilirlik, işletmeler için yoğun rekabet ortamında kritik öneme sahip kavramlardır. Sürdürülebilir kalite algısı, işletmenin başarısında belirleyici rol oynamaktadır. Kamu kurumlarında sürdürülebilir kalite algısının ölçülmesi ve sürdürülebilir kalite ile ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin belirlenmesi çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla İstanbul ilinde Pendik ilçesinde kamu kurumlarında görev yapan 200 çalışanın katıldığı bir anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, sürdürülebilir kalite algısı arttıkça çalışanlarda psikolojik iyi oluş düzeyi de artmaktadır. Aynı zamanda, çalışanların sürdürülebilir kalite algısı arttıkça işletme ile özdeşleşme düzeylerinin arttığını gösteren sonuçlar elde edilmiştir. Sürdürülebilir kalite ile ses çıkarma davranışı arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Özdeşleşme ve ses çıkarma davranışı arasında da bir ilişki tespit edilememiştir. Çalışma sonuçları, 200 kamu çalışanının verdiği yanıtlarla sınırlıdır.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilir Kalite, Ses Çıkarma Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, Psikolojik İyi Oluş, Kamu Kurumları

ABSTRACT

A STUDY ON EXAMINING THE RELATION AMONG SUSTAINABLE QUALITY PERCEPTION, VOCAL BEHAVIOUR, ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AND PSYCHOLOGICAL WELL-BEING NOTIONS

Özcan, Hakan

Master Thesis, Department of Business Administration, Business Administration Program

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Cevdet KIZIL

July, 2023. 95 pages

Quality and sustainability are critical important notions for companies under fierce competition environment. Sustainable quality perception has a decisive role for company's achievement. The main purpose of this study is to assure the perception of sustainable quality in public institutions and to determine the relationship among sustainable quality and vocal behavior, identification and psychological well-being. For that purpose, a survey is distributed to 200 personnel employed in public institutions of Pendik district in Istanbul. According to the results of study, as long as sustainable quality perception increases, the level of personnel psychological well-being increases. At the same time, results were obtained showing that as the perception of sustainable quality increases, the level of identification with the company increases. It has also been determined that there is no significant relation between sustainability quality and vocal behaviour. No relationship was found between identification and vocalization behaviour. The results of this study are limited to the responses of 200 public employees.

Keywords: Sustainable Quality, Vocal Behaviour, Organizational Identification, Psychological Well-being, Public Institutions

ÖNSÖZ

Geniş bir zaman dilimine yayılan ve uzun süredir yoğun çalışmalar eşliğinde devam eden yüksek lisans tezimin literatüre katkıda bulunmasını dilerken, bu süreçte daima yanımda bulunan aileme de sonsuz şükranlarımı sunuyorum. Aynı zamanda, bu zorlu süreçte tez çalışmamın planlanması, yürütülmesi, düzenlenmesi ve yönetimi hususlarında bana desteğini esirgemeyen, İstanbul Medeniyet Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı öğretim üyelerinden tez danışmanım Doç.Dr.Cevdet Kızıl'a da teşekkürlerimi arz ederim. Bunun yanında, tez yazım sürecinde rehberlik ve yönlendirmelerinden ötürü, İstanbul Medeniyet Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı öğretim üyelerinden Doç.Dr.Bilal Çankır'a da teşekkürlerimi sunuyorum.

Hakan ÖZCAN

İstanbul, 2023

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	ix
ŞEKİL LİSTESİ	xi
KISATLMALAR LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1
BÖLÜM I	5
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN BOYUTLARI	5
1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KAVRAMI VE TANIMLARI	5
1.2. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN GELİŞİMİ	7
1.3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	8
1.4. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN ETKİLERİ	10
1.5. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN BOYUTLARI	15
1.5.1. Çevresel Sürdürülebilirlik	15
1.5.2. Toplumsal Sürdürülebilirlik	18
1.5.3. Ekonomik Sürdürülebilirlik	20
BÖLÜM II	27
KALİTE YÖNETİMİ	27
2.1. KALİTE KAVRAMI VE TANIMLARI	27
2.2. KALİTENİN GELİŞİMİ	30
2.3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE GELİŞİMİ	33
2.4. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLKELERİ	37

2.5. KALİTE, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA	41
BÖLÜM III.....	44
SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE, SES ÇIKARMA DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ	44
3.1. SES ÇIKARMA DAVRANIŞI	44
3.1.1. Pozitif Ses Çıkarma Davranışı	46
3.1.2. Negatif Ses Çıkarma Davranışı.....	48
3.1.3. Örgütsel Sessizlik	50
3.2. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME	52
3.3. PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ	57
3.4. SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE ALGISI, SES ÇIKARMA DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	59
3.4.1. Sürdürülebilir Kalite Algısı ile İlgili Çalışmalar	59
3.4.2. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Çalışmalar	60
3.4.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Çalışmalar	61
3.4.4. Ses Çıkarma Davranışı ile İlgili Çalışmalar	62
BÖLÜM IV	64
YÖNTEM.....	64
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	64
4.2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ	64
4.3. ARAŞTIRMA MODELİ	65
4.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	66
4.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	66
4.6. VERİLERİN ANALİZİ.....	67
4.7. BULGULAR	68

4.7.1. Frekans Analizi	68
4.7.2. Faktör Analizi	69
4.7.3. Güvenilirlik Analizi	77
4.7.4. Korelasyon ve Regresyon Analizi	78
4.7.5. T Testi ve ANOVA.....	81
BÖLÜM V.....	85
SONUÇ VE ÖNERİLER	85
KAYNAKÇA	89
ÖZGEÇMİŞ.....	96

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Sürdürülebilirliğin Avantajları	14
Tablo 2. Çevresel Sürdürülebilirlik Göstergeleri	16
Tablo 3. Toplumsal Sürdürülebilirlik Göstergeleri	18
Tablo 4. Ekonomik Sürdürülebilirlik Göstergeleri.....	20
Tablo 5. Sürdürülebilirlikte Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Göstergeler	21
Tablo 6. Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliğine Göre Sürdürülebilir Kalkınma Göstergeleri Temaları	23
Tablo 7. Sürdürülebilir Kalite Kavramının Gelişimine Katkıda Bulunan Çalışmalar	31
Tablo 8. Kalite Yönetiminin Tarihsel Süreci Kapsamında Klasik Yönetim Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi Karşılaştırması	34
Tablo 9. Sürdürülebilir Kalkınma Tanımları.....	42
Tablo 10. Ses Çıkarma Davranışı Örnekleri.....	47
Tablo 11. Ses Çıkarma Davranışının Tespit Edilmesi.....	49
Tablo 12. Özdeşleşme Tanımları.....	53
Tablo 13. Normallik Sınaması.....	67
Tablo 14. Sosyo-Demografik Özelliklerin Dağılımı	68
Tablo 15. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	70
Tablo 16. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri	71
Tablo 17. Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	72
Tablo 18. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri.....	73
Tablo 19. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri.....	74

Tablo 20. DFA Uyum İndeks Değer Aralıkları.....	75
Tablo 21. Ses Çıkarma Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	75
Tablo 22. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi.....	77
Tablo 23. Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş, Örgütsel Özdeşleşme ve Ses Çıkarma Davranışı Puanları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Korelasyon Analizi.....	78
Tablo 24. Model I'e Ait Yapısal Eşitlik Modeli Katsayı Sonuçları.....	79
Tablo 25. Model II'ye Ait Yapısal Eşitlik Modeli Katsayı Sonuçları.....	80
Tablo 26. Ses Çıkarma Davranışı Puanlarının Yaşa Göre ANOVA Sonuçları.....	81
Tablo 27. Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş Puanlarının Eğitim Durumuna Göre ANOVA Sonuçları.....	82
Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Unvana Göre ANOVA Sonuçları.....	83
Tablo 29. Ses Çıkarma Davranışı Puanlarının Mesleki Kıdeme Göre ANOVA Sonuçları.....	83

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1. Sürdürülebilirlik Kavramının İçeriği	6
Şekil 2. Sürdürülebilir Değer Çevresi.....	9
Şekil 3. Sürdürülebilirlik Performansının Ölçülmesi.....	12
Şekil 4. Sürdürülebilirlik Performansı Karar Aşamaları.....	25
Şekil 5. Kalitenin Kapsamı	29
Şekil 6. Örgütlerde Ses ile İlgili Kavramların Gelişimi.....	45
Şekil 7. Örgütsel Özdeşleşme ve Adanmışlık.....	55
Şekil 8. Psikolojik İyi Oluş ile İlişkili Faktörler	58
Şekil 9. Araştırmanın Modeli.....	65
Şekil 10. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli	71
Şekil 11. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli.....	73
Şekil 12. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli	74
Şekil 13. Model I'e Ait Yapısal Eşitlik Modeli	79
Şekil 14. Model II'ye Ait Yapısal Eşitlik Modeli.....	80

KISATLMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AR-GE	Araştırma Geliştirme
A.Ş.	Anonim Şirketi
BİST	Borsa İstanbul A.Ş.
BM	Birleşmiş Milletler
JIT	Just-in-Time
KAP	Kamu Aydınlatma Platformu
KDV	Katma Değer Vergisi
LTD.	Limited Şirketi
MSUGT	Muhasebe Standartları Uygulama Genel Tebliğleri
TÜPRAŞ	Türkiye Petrol Rafinerileri Anonim Şirketi
UNEP	United Nations Envionment Programme
USD	United States Dollar
YY	Yüzyıl

GİRİŞ

Rekabet düzeyinin her geçen gün arttığı günümüz koşullarında işletmelerin faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde iyileştirmeleri, geliştirilen stratejilerin etkililiğine ve uygulamadaki başarısına bağlıdır. İşletmelerde sürdürülebilirliği sağlamanın gerekliliğini ortaya çıkaran bu koşullar, aynı zamanda ilgili araştırma konusunun seçilmesindeki başlıca etkenlerden birisidir. Gelecekte var olabilmek için işletmelerin sürdürülebilirliği sağlması gerekmektedir ve bu açıdan bakıldığında sürdürülebilir stratejiler geliştirilmesi olağan görünmektedir. Rakiplere karşı konumun korunması ve iyileştirilmesi noktasında sürdürülebilirliğin kilit noktalardan birisi olması, işletmelerin faaliyetlerine yön veren bir unsurdur. Geline nokta da her açıdan sürdürülebilirliğin sağlanması önem ifade etmekle birlikte, kalitenin sürdürülebilirliği de önemlidir. Yapılan çalışmada sürdürülebilir kalite özelinde ilerleme kaydedilmesi amaçlanmıştır.

İşletmelerin kalite düzeyleri, müşterilerin algılarına göre belirlenmektedir. Sürdürülebilir kalite algısının araştırıldığı bu çalışmada, aynı zamanda müşterilerin kalite algısı üzerindeki belirleyici faktörlerin neler olduğuna yönelik açıklamalar getirilmiştir. Böylece, kalitenin sürdürülebilirliğine ve algılanmasına ilişkin odak noktaları tespit edilmiştir.

Ürün veya hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi, işletmelerin müşterileri memnun edebilmesi adına günümüzdeki temel görevlerinden birisidir. Kalitenin düzenli bir şekilde yükseltilmesi ile birlikte sürdürülebilir kalitenin ortaya çıkması söz konusu olmaktadır. Bu sebeple kaliteyi artırmaya yönelik girişimler, bu çalışmanın üzerinde durduğu konulardan birisidir.

Kar etme amacıyla faaliyet gösteren işletmelerin bunu gerçekleştirmesi için müşterilere satış yapması gerekir. Bu noktada, kalitenin müşterilerin ilgisini çekmedeki başlıca araçlardan biri olduğu söylenmelidir. Dolayısıyla kalite, müşterinin satın alma kararını etkilemektedir. Sürdürülebilir kalitenin araştırıldığı bu çalışmada kalitenin bahse konu olan niteliğine dikkat çekilerek ilerleme kaydedilmiştir.

Ses çıkarma davranışı, çalışmanın araştırdığı konulardan birisidir. Örgüt içerisindeki çalışanların süreçlere katılmaya yönelik gayret göstermeleri, üzerinde çalışılan konuya yönelik fikir beyan etmeleri, sorunları tartışmaktan çekinmemeleri, sıkıntı ve şikayetleri dile getirmeleri ses çıkarma davranışı kapsamında kendisine yer edinmiştir. Çalışanların sesliliği olarak da bilinen ses çıkarma davranışı, örgüt içerisindeki paydaşların tümü için aslında önemli bir husustur. Yöneticiler ve örgüt açısından süreçlerin iyileştirilmesi için faydalı olan ses çıkarma davranışı, çalışanlar için ise kendilerini geliştirme ve terfi alma gibi süreçler açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Yürütülen araştırmada ses çıkarma davranışının çok boyutlu bir yaklaşımla araştırılması planlanmıştır.

İşletmelerin yoğun rekabet ortamında başarı elde edebilmesi için çalışanlardan maksimum düzeyde faydalanması gerekmektedir. Bunun için de çalışanların görevlerinin üzerinde çaba göstermesine ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmeler ile çalışanların bu etkileşimi, özdeşleşme olarak ifade edilmektedir. Özdeşleşmenin varlığı durumunda, işletmenin daha iyi bir konumda olacağı düşünüldüğü için önemli bir örgütsel davranış niteliği bu noktada söz konusudur.

Örgütsel özdeşleşmenin varlığını ses çıkarma davranışı ile ilişkilendirmek mümkündür. Çalışanların örgüt içerisindeki gelişmelere karşı ses çıkarması ve buna örgüt yönetiminin müsaade etmesi, çalışanlar tarafından hoş karşılanacak bir durumdur. Bu nedenle, örgütsel özdeşleşme ile örgüt içerisinde ses çıkarma davranışı arasındaki ilişki düzeyinin araştırılması, bu çalışmanın kritik odak noktalarından biri olarak değerlendirilmelidir.

Psikolojik iyi oluş, çalışmada ele alınan araştırma konularından bir diğeridir. Bireyin ruh sağlığının olumlu yöndeki içeriğinin meydana getirdiği bir kavram olarak

psikolojik iyi oluş, son zamanlarda yoğun bir şekilde araştırılmaktadır. Pozitif psikoloji ile ilgili kavram ve süreçlerin araştırılmasına yönelik ilginin artması, bahse konu olan durumu olağan kılmaktadır.

Psikolojik iyi oluş, insanın özelliklerinden olumlu fonksiyonlara sahip olanların değerlendirmeye alındığı bir kavram niteliği taşımaktadır. Sahip olduğu içerik göz önüne alındığında, psikolojik iyi oluşun ölçülmesinin kolay olmadığı anlaşılmaktadır. Belirtilen konuyla ilgili geliştirilen ölçeklerin bu hususta yardımcı rol üstlenmesi beklenmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, kamu kurumlarında sürdürülebilir kalite algısının ölçülmesidir. Sürdürülebilir kalitenin ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisinin açıklanması çalışmanın temel amaçlarından bir diğeri olarak iletilmelidir. Çalışmanın araştırma konusunu meydana getiren bu dört davranışın kapsamının belirlenmesi de çalışmanın amaçları arasında yer almaktadır.

Kamu kurumlarında sürdürülebilir kalite algısının ölçülmesi için ise anket uygulaması yapılması kararlaştırılmıştır. Dolayısıyla, çalışmanın yöntemi (metodolojisi) çerçevesinde anket uygulaması yürütülmüştür.

Çalışma beş bölümden oluşacak şekilde tasarlanmıştır. Birinci bölüm içerisinde sürdürülebilir kalite kavramı özelinde açıklamalarda bulunulmuştur. Sürdürülebilir kalitenin günümüzdeki etkileri ve öneminin belirlenebilmesi bakımından bu araştırmanın fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde sürdürülebilir kalite ile ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiye yönelik değerlendirme yapılmıştır. Bu analiz kapsamında ilk olarak her bir kavramın içeriği açıklanmış, sonrasında ise kavramların sürdürülebilir kalite ile olan ilişkisinin içeriğine dair bilgi verilmiştir.

Sürdürülebilir kalite ile ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin açıklanması adına üçüncü bölümde gerekli analizler gerçekleştirilmiştir. Yürütülen araştırmaya paralel olarak, bir kamu kuruluşu içerisinde sürdürülebilir kalite algıları ele alınmıştır.

Araştırma neticesinde ulaşılan genel bulgular sonuç ve öneriler kısmında irdelenmiştir. Sürdürülebilir kalite algısının olumlu yönde gelişmesi için çeşitli öneriler getirilmiş ve sunulmuştur.

Bu çalışmanın hazırlanması ile birlikte sürdürülebilir kalite, ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluşla ilgili literatüre katkıda bulunulacağı düşünülmüştür. Benzer veya aynı konuda çalışma yapacak olan araştırmacılar açısından yol gösterici nitelikte verilere ulaşılması da bu çalışma ile birlikte ulaşılması hedeflenen noktalardan bir diğeridir.

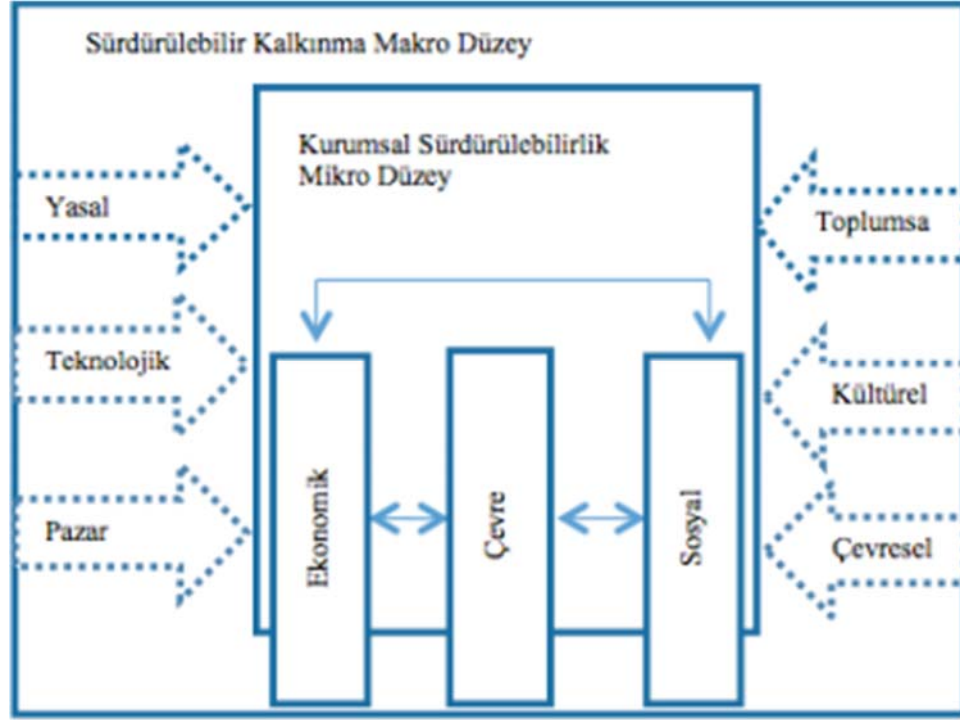
BÖLÜM I

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN BOYUTLARI

Çalışmanın birinci bölümü sürdürülebilir kalite kavramının kavramsal çerçevesinin açıklanmasına ayrılmıştır. Sürdürülebilir kalite ile ilgili yapılacak olan incelemede sırasıyla kalite ve sürdürülebilirlik tanımları, sürdürülebilir kalite tanımı ve kapsamı, sürdürülebilir kalitenin gelişimi, sürdürülebilir kaliteyi etkileyen faktörler ve sürdürülebilir kalitenin etkileri ele alınmıştır.

1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KAVRAMI VE TANIMLARI

Sürdürülebilirlik kavramı şu şekilde açıklanmaktadır: “Sürdürülebilirlik; bugünün ihtiyaçlarını karşılarken doğal kaynakları korumak ve gelecek nesillere iyi bir çevre bırakmak için yapılan faaliyetlerdir” (Kuter ve Ünal, 2009: 147). Yapılan bu tanımdan hareketle sürdürülebilirlik için bugünü ve geleceği içeren bir yapıda olduğunu değerlendirmek yanlış olmayacaktır. Sürdürülebilirlik kavramının içeriği aşağıda sunulmaktadır.



Şekil 1. Sürdürülebilirlik Kavramının İçeriği

Kaynak: Mısırdalı Yangil, F. (2015). Kurumsal Sürdürülebilirlik Kapsamında Sürdürülebilirlik Raporlarına Yönelik İçerik Analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7.3, 356-376.

Şekil 1’de yer alan verilerden hareketle sürdürülebilirlik kavramının yasal, teknolojik, ekonomik, toplumsal, kültürel, çevresel ve sosyal boyutları olduğu anlaşılmaktadır. Sürdürülebilirlik gelinen noktada işletmeler tarafından yoğun biçimde kullanılmaktadır.

Sürdürülebilir, devam ettirebilir hale getirmek ya da devam etmeyi sağlamak anlamlarında kullanılmaktadır (Nemli, 2004: 21). Bu kelime anlamı, aynı zamanda sürdürülebilirliğin tanımlarının içeriğinde kendisine yer edinmiş durumdadır. Dolayısıyla sürdürülebilirliğin bu anlamı, sürdürülebilirlik tanımlarında çıkış noktası olarak kabul edilebilir.

Pek çok farklı kullanım alanı bulunan sürdürülebilirlik, çoğunlukla devam ettirmek ve desteklemek anlamlarında kullanılmaktadır (Tıraş, 2012: 59). Kalite açısından bu durum göz önüne alındığında ise kalitenin düzenli bir şekilde korunması ve devam ettirilmesi şeklinde bir kullanım ortaya çıkmaktadır. Sürdürülebilir kalite, kalitenin standardının sağlanması ve düzenli bir şekilde kalite düzeyinin korunmasını ifade etmektedir.

Ürün ya da hizmetler açısından bakıldığında sürdürülebilir kalite için ürünün/hizmetin gelişiminin sürekli ve düzenli bir şekilde desteklenmesi biçiminde bir açıklamadan bahsedilmektedir (Bayram, Günal ve Özgöz, 2015: 338). Sürekli bir şekilde iyileşmenin sağlanması ve devam ettirilmesi, sürdürülebilir kalite kavramının içeriğine yön veren temel unsur olarak görünmektedir.

Sürdürülebilirlik kavramına benzer şekilde sürdürülebilir kalite için de birtakım boyutlardan bahsedilmektedir ve bunlar sürdürülebilir kalite kavramının kapsamı açısından belirleyici roller üstlenmektedir. Sürdürülebilir kalite gereğince çevresel sürdürülebilirlik, sosyal sürdürülebilirlik ve ekonomik sürdürülebilirlik boyutları bulunmaktadır. Çevresel sürdürülebilirlikte doğadaki kaynaklar gözetilmeli, sosyal sürdürülebilirlikte dünyadaki sosyal sistem göz önünde bulundurulmalı, ekonomik sürdürülebilirlikte ise istikrarlı bir üretim ve kalite sağlanmalıdır (Sünnetçioğlu ve Yılmaz, 2015: 96).

Kaliteye benzer şekilde sürdürülebilir kalite kavramının da üzerinde anlaşılan bir tanımı bulunmamaktadır. Bu nedenle sürdürülebilir kalite kapsamındaki diğer konu başlıklarının incelenmesi, kavramın anlaşılması adına daha faydalı olacaktır.

1.2. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN GELİŞİMİ

Sürdürülebilirliğin Dünya’da gelişimi konusunda 1992 Rio Konferansı’na değinilmesi gerekmektedir. Dünya’daki kaynakların sürdürülebilir bir biçimde kullanımına yönelik olarak kararların alındığı bu konferansta küresel ölçekte çevresel

sorunlar ile mücadele edilmesi konusunda sürdürülebilirliğe vurgu yapılması sağlanmıştır. Rio Konferansı'nda sürdürülebilirlik hususundaki gelişmelere bağlı olarak biyolojik çeşitlilik, iklim değişikliği ve çölleşmeyle mücadelede sürdürülebilirlik sözleşmeleri imzalanmıştır. Böylece sürdürülebilir kalkınma ile ekolojik çevre arasında bir denge kurulması suretiyle sürdürülebilir kalkınmanın devam etmesine yönelik kararlar alınmıştır (Akgül, 2010: 137).

2016 yılı sonunda Paris'te sürdürülebilirliğe dair bir başka konferans gerçekleşmiştir. Paris Konferansı'nda sera gazı salınımlarının sürdürülebilir kalkınmanın güçlendirilmesiyle birlikte desteklenmesi konusunda alınan kararlar söz konusudur (Çakmak, Doğan ve Hilmioğlu, 2017: 9906). Bu da sürdürülebilirliğin gelişimi konusunda Paris Konferansı'nın çalışmanın bu kısmında yer almasının altında yatan nedendir.

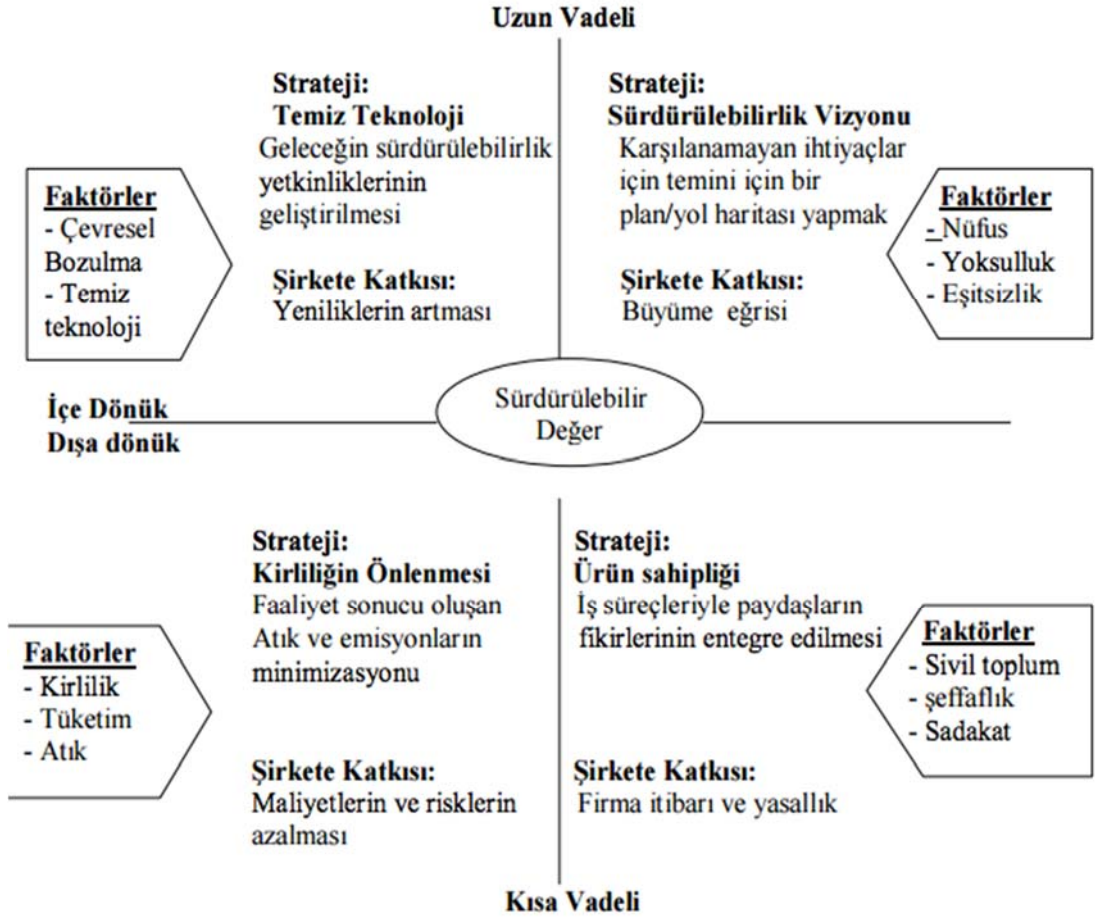
Dünya'daki kaynakların büyük bir hızla tüketiliyor olmasıyla birlikte kaynakların tükenme noktasına gelmesine dair bilinç oluşmaya başlamıştır (Yavuz, 2010: 65). Bu durum sürdürülebilirlik konusunun daha fazla gündeme gelmesini beraberinde getirmiştir. Toplumsal düzeyde sürdürülebilirlik bilincinin ortaya çıkması, gelecek nesillerin bilinçli bir şekilde yetişmelerini sağlayacak olması sebebiyle ayrıca önemlidir. Özellikle çevresel sürdürülebilirlik hakkındaki gelişim, burada yer verilen kapsama girmektedir.

1.3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Çevrenin büyük bir tehdit altında olması nedeniyle sürdürülebilirlik hakkında daha yoğun girişimlerin varlığı kendisini göstermektedir. Çevrenin altında olduğu tehditlerin bertaraf edilebilmesi için sürdürülebilir kalkınma yaklaşımı benimsenmek durumundadır (Turgut, 2014: 137). Çevre sorunlarının çözülmesi ve çözümlerin kalıcı etkiler ortaya koyabilmesi bakımından sürdürülebilir kalkınmanın önemli bir yeri bulunmaktadır. Çevrenin yıkım tehdidini ortadan kaldıran bir yapıda olması,

sürdürülebilirliği etkileyen faktörler kapsamında sürdürülebilir kalkınma yaklaşımının varlığını ortaya çıkarmaktadır.

Değer çevresi, sürdürülebilirliği etkileyen faktörlerden birisidir. Bu kapsamda yer alan başlıca hususlar aşağıda yer almaktadır:



Şekil 2. Sürdürülebilir Değer Çevresi

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.41.

Şekil 2’de yer alan verilere göre sürdürülebilir değer çevresi kapsamında kısa ve uzun vadeli bir şekilde yaklaşım göstermek gerekmektedir. Sürdürülebilirlik

vizyonu, çevresel bozulma, teknoloji ve tüketim gibi pek çok unsurun değer çevresini meydana getirmek suretiyle sürdürülebilirlik üzerinde etkisinin bulunduğu yukarıdaki şekil aracılığıyla anlaşılmaktadır.

Sürdürülebilir kalite üzerinde etkisi bulunan faktörleri açıklamak pek kolay değildir. Zira, sürdürülebilir kaliteyi etkileyen faktörler süreçten sürece göre değişiklik gösterebilmektedir. Ancak yine de genel hatlarıyla sürdürülebilir kalite üzerinde etkisi olan belli başlı faktörleri müşteri odaklılık, sürekli geliştirmeyi esas alma, ekip çalışmasına yer verme, eğitimi sürekli hale getirme, ürün tasarımını önceden yapma ve beklentilere uygun hale getirme, süreç yönetiminin etkililiğini sağlama, kaliteyi geliştirme çabaları, liderlik davranışı ve becerilerini süreçlere yansıtma şeklinde sıralamak mümkündür (Ustasüleyman, 2011: 71). Değinilen maddelerden anlaşılacağı üzere sürdürülebilir kalite üzerinde etkisi olan faktörler, işletmenin müşteri beklenti ve isteklerini karşılamaya yönelik etkisi bulunan hususları içermektedir. Bu nedenle sürdürülebilir kalite üzerinde etkisi olan faktörlerin dinamik bir içeriğe sahip olduğu değerlendirilmesini yapmak yanlış olmayacaktır.

1.4. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN ETKİLERİ

Çalışmanın bu kısmına kadar olan verilen bilgiler, sürdürülebilirliğin geniş kapsamını ortaya koymuştur. Çalışmanın kapsamı gözetilerek sürdürülebilirlik üzerinde etkisi olan her bir faktöre değinmek mümkün değildir. Sürdürülebilirlik etkileri zamanla, hizmetle/ürünle ve fiziksel olanaklarla ilgili etkiler olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir. Bu kısımdaki incelemede bu üç etki türü kapsamındaki hususlara değinilerek açıklamalar yapılmıştır. Sürdürülebilirliğin etkileri gereğince elde edilen temel bilgiler aşağıdaki gibidir (Köşker Demir, 2010: 32-33):

- i. **Ürün/Hizmetle İlgili Etkiler:** Müşterilerin istek ve şikayetleri dikkate alınarak faaliyetler yürütüldüğü için kalitenin iyileştirilmesi

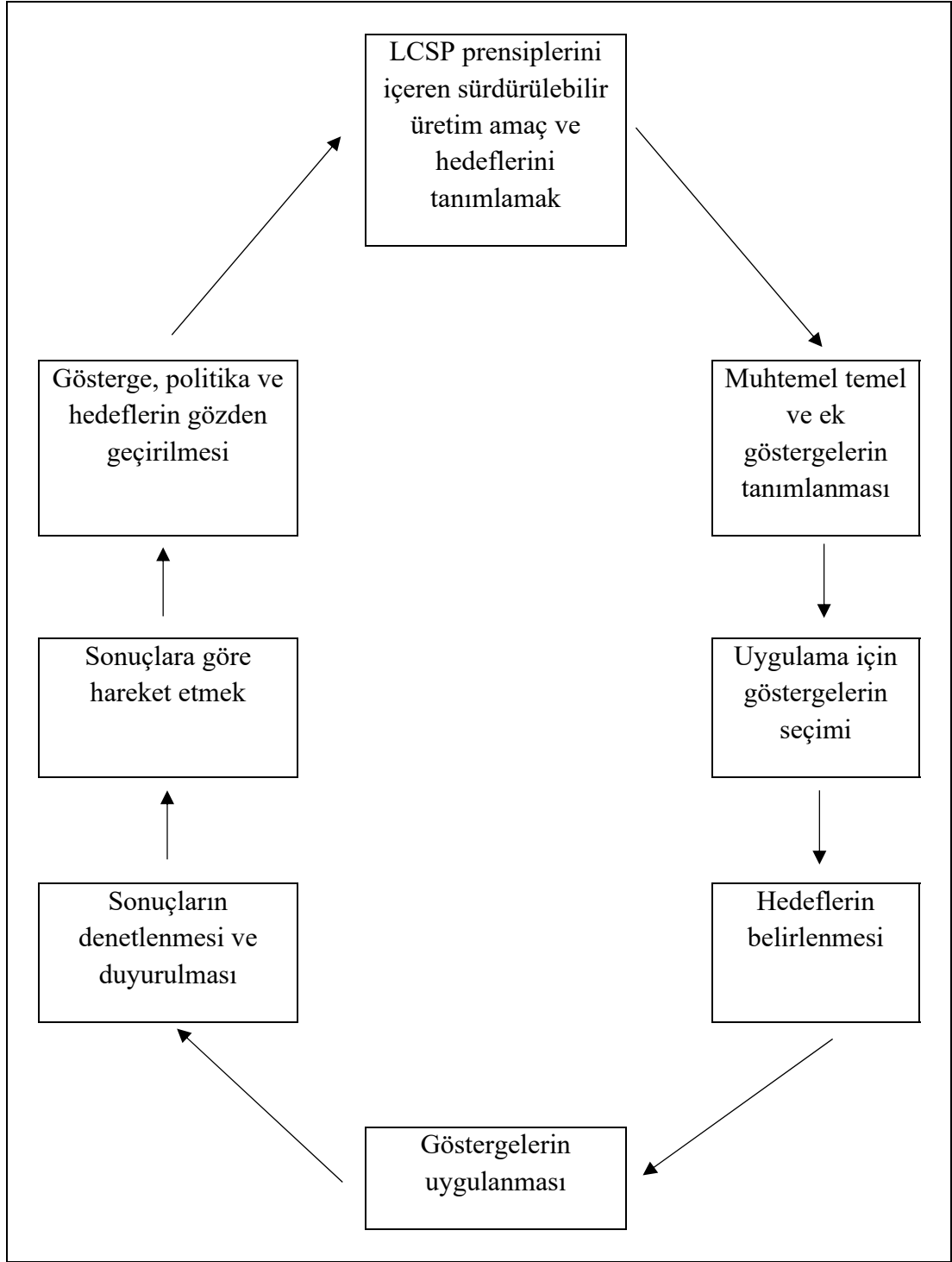
için uygun koşullar oluşur. Müşterilerin ürün ya da hizmetle ilgili şikayetleri ve önerileri aracılığıyla daha iyi bir konuma ulaşmak için uygun koşullar elde edilir. Bu noktada yetersiz kalınması durumunda ise ideal seviyeden uzaklaşılarak başarı düzeyi düşmektedir.

ii. **Zamanla İlgili Etkiler:** Belirli bir zaman içerisinde sunulamayan ürün ya da hizmetin günümüzde geçerliliği olmadığı için sürdürülebilir kalite bu noktada faydalı bir araçtır. Sürdürülebilir kalite hizmetin sipariş süresi, gerçekleşme süresi, müşteriye sunulması ve iletilme süresi gibi konularda olumlu yönde çıktılar ortaya koyar. Bu da sürdürülebilir kalitenin zamanla ilgili aksaklıkları ortadan kaldırdığı anlamına gelmektedir.

iii. **Fiziksel Olanaklarla İlgili Etkileri:** Fiziksel olanaklar ile birlikte ifade edilmek istenen müşterinin tatmin edilmesini etkileyen fiziksel olanaklardır. Bu noktada sürdürülebilir kalite, müşterilerin beklentilerinin üzerinde fiziksel olanaklar sunarak tercih edilmeyi gerçekleştirmektedir.

Yukarıdaki ifadelerden anlaşılacağı üzere sürdürülebilir kalitenin etkileri bir alandaki etkiyle sınırlandırılmaktan uzaktır. Bunun yanı sıra sürdürülebilir kalitenin etkilerinin aynı zaman dilimi içerisinde farklı süreçleri, ya da farklı zaman dilimleri içerisinde aynı süreçleri içerebileceğini gösteren veriler elde edilmiştir.

Sürdürülebilirliğin etkilerini ölçmek, sürdürülebilirliğin etkilerini ortaya koymada yardımcı olacaktır. Bu kapsamda yer alan hususlar aşağıda gösterilmektedir.



Şekil 3. Sürdürülebilirlik Performansının Ölçülmesi

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.60.

Şekil 3'te yer alan verilerden de anlaşılacağı üzere hedef tanımlama, göstergeleri belirleme, uygulama adımlarının açıklanması, sonuçların denetlenmesi ve sonuçlara göre hareket edilmesi, sürdürülebilirlik performansının ölçülmesi kapsamında kendisine yer edinmiş durumdadır. Tüm bu performans etkenleri, sürdürülebilirliğin etkilerinin şekillenmesinde farklı düzeyde de olsa rol oynamaktadır.

Sürdürülebilirliğin avantajları, sürdürülebilirliğin etkileri arasında değinilebilecek konulardan birisidir. Bu kapsamda yer alan hususlar aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 1. Sürdürülebilirliğin Avantajları

Sürdürülebilirlik Etki Alanı	Sürdürülebilirliğin Avantajı
Strateji	Sürdürülebilir stratejiler ile birlikte işletmeler rakiplerine üstünlük kurma ve rekabet üstünlüğü elde etme olanağı elde etmiş olacaktırlar. Bu üstünlük küresel düzeyde dahi olabilir.
Müşteri ve Ürün	Kaynakların etkili ve verimli bir şekilde kullanılması neticesinde üretim kalitesinin artması gerçekleşecektir. Böylece müşteri bağlılığı oluşturulması söz konusu olacaktır.
Finansman	Finansman alanındaki etkilerle birlikte beklentilerin karşılanması için gerekli adımlar atılmış olacaktır. Ayrıca şeffaflığın sağlanması da bu konudaki avantajlardan birisidir.
Yönetişim ve Paydaşlar	Yönetimsel süreçlerin kurumsal yönetime uygun bir biçimde devam etmesi sağlanmaktadır. Paydaşlarla etkili ilişkiler geliştirilmesi için uygun koşullar oluşur.
Beşeri	Çalışanların yetenek seviyesinin artırılması ve memnuniyet düzeylerinin yükselmesi şeklinde sonuçlar elde edilmektedir.

Kaynak: Nemli, E. (2004). *Sürdürülebilir Kalkınma: Şirketlerin Çevresel ve Sosyal Yaklaşımları*. Filiz Kitabevi, İstanbul, s.91.

Yukarıdaki tablo üzerinde yer alan verilerden de anlaşılacağı üzere, sürdürülebilirlik ile birlikte beş temel etki ve avantaj alanının bulunduğunu söylemek mümkündür. Sürdürülebilirlik ile birlikte çok yönlü bir şekilde avantaj elde edilecek olması değinilen hususları ayrı ayrı önemli hale getirmektedir.

1.5. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN BOYUTLARI

Çalışmanın bu kısmında sürdürülebilirlik boyutları hakkında incelemelerde bulunulmuştur. Yapılan değerlendirmede çevresel sürdürülebilirlik, toplumsal sürdürülebilirlik, ekonomik sürdürülebilirlik ve kalite yönetiminin tarihsel süreci başlıkları altında açıklamalar getirilmiştir.

1.5.1. Çevresel Sürdürülebilirlik

Günümüz koşullarında üretim süreçlerinin iyi çıktılarının yanında kötü çıktıları da bulunmaktadır. Üretim çıktılarının ekosistemin açıklarını emme ve tüketilen kaynakları yenilemesi, kapasitenin altında bulunması ile birlikte çevresel sürdürülebilirlik ortamını oluşturmaktadır (Yavuz, 2010: 66). Bugünün şartlarında çevresel sürdürülebilirliğin sağlanmasının son derece güç olduğu, bu açıklama aracılığıyla yapılabilecek bir çıkarımdır.

Birleşmiş Milletler (BM) tarafından belirlenen çevresel sürdürülebilirlik göstergeleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 2. Çevresel Sürdürülebilirlik Göstergeleri

TEMA	ALT TEMA	GÖSTERGE
Atmosfer	İklim değişikliği	Sera gazı emisyonları
	Ozon delinmesi	Ozon delinmesine neden olan madde kullanımı
	Hava kalitesi	Şehirlerde kirli havanın toplanması alanları
Toprak	Tarım	Devamlı ekilebilir mahsul ve alanlar
		Gübre kullanımı
		Tarımsal kimyasalların kullanılması
	Ormanlar	Orman alanlarının toprak alandaki yüzdeleri
		Ağaç kesim sıklığı
	Çölleşme	Çölleşmelerden etkilenen durumlar
	Şehirleşme	Resmi – Gayriresmi şehirleşme alanları
Okyanuslar ve deniz kıyıları	Kıyı bölgeler	Kıyılarda alg toplanma oranları
		Kıyı alanlardaki toplam nüfus oranları
Temiz su	Balıkçılık	Yıllık avlanan temel türlerin oranları
	Su miktarı	Yıllık tüketilen yer altı ve görülebilir suların toplam su miktarına oranları
	Su kalitesi	*
		Sudaki organik madde yoğunluğu

Biyolojik çeşitlilik	Ekosistem	Seçilmiş önemli ekosistem alanları
		Koruma alanlarının toplam alanlara oranı
	Türler	Seçilmiş türlerin bolluk oranı

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.50.

Tablo 2’de yer alan verilere göre çevresel sürdürülebilirlikle ilgili olarak atmosfer, toprak, temiz su ve biyolojik çeşitlilik gibi temalardan bahsedilmesi mümkündür. Atmosfer içerisinde iklim değişikliği, ozon delinmesi ve hava kalitesi alt boyutlarının varlığı söz konusudur. Toprak boyutunda tarım, ormanlar, çölleşme ve şehirleşme alt temalarının varlığı dikkat çekmektedir. Temiz su boyutu ise balıkçılık ve su miktarını içermektedir. Biyolojik çeşitlilik boyutu de ekosistem ve türlerin varlığını kapsamaktadır. Tablo üzerinde yer alan tüm bu unsurlar çevresel sürdürülebilirliğin ne denli geniş bir kapsamı olduğunu ortaya koymaktadır. Her bir boyutun farklı alt temalardan meydana gelmesi ve bu alt temalar gereğince farklı göstergelerin varlığının gözlenmesi, çevresel sürdürülebilirlik açısından dikkate alınması gereken hususlardır.

Çevresel sürdürülebilirlik, Dünya için bir sorun niteliği taşımaktadır ve bu sorunun düzeyi her geçen gün artmaktadır. Çevresel sürdürülebilirlik sorununun aşılması ve bu konuda istenilen hedeflere ulaşılabilmesi için bireysel düzeyde gösterilen tepkinin yanı sıra toplumsal düzeyde duyarlılık sahibi olunması gerekmektedir. Hükümetler ve uluslararası örgütler düzeyinde gösterilen tepkiler ile birlikte çevresel sürdürülebilirlik konusunda olumlu adımlar atılması mümkün olacaktır (Turgut, 2014: 140).

1.5.2. Toplumsal Sürdürülebilirlik

Toplumların ekonomik ve sosyal açıdan gelişimlerinin devam etmesi, toplumsal sürdürülebilirlik kavramını ifade etmektedir (Akgül, 2010: 135). Toplumsal sürdürülebilirlik, gelişimin sürekli olabilmesi noktasında gereken unsurların yeterli düzeyde uygulanıp uygulanmadığını araştırmaktadır.

Sürdürülebilirliğin toplumsal açıdan ele alınması, dönemin koşullarına göre farklılık gösterebilir. İçinde bulunulan zaman açısından toplumsal sürdürülebilirlik salt tüketim toplumundan bilinçli ve çevreye duyarlı bir tüketim toplumuna dönüşüm sürecini ifade etmektedir (Yavuz, 2010: 65). Toplumların bu konuya ilişkin bilinçlerinin yeterli düzeyde gelişmemesi durumunda toplumsal sürdürülebilirlikten bahsedilmesi bugünün koşullarında giderek güçleşecektir.

Toplumsal sürdürülebilirlik göstergeleri ise aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 3. Toplumsal Sürdürülebilirlik Göstergeleri

TEMA	ALT TEMA	GÖSTERGE
Eşitlik	Fakirlik	Fakirlik sınırı altında yaşayan nüfus oranı
		Gini Gelir Eşitsizliği Endeksi
	Cinsiyet eşitliği	İşsizlik oranı
		Ortalama kadın işçi oranının erkek işçi ücretine oranı
	Beslenme durumu	Çocukların beslenme durumu
	Ölüm oranı	5 yaş altı çocuk ölüm oranı
	Hijyen koşulları	Doğumlarda yaşama ömrü
	İçme suyu	Temiz içme suyu kullanabilen nüfus oranı

Sağlık		Temel sağlık hizmeti alabilen nüfus oranı
	Sağlık hizmetleri	Bulaşıcı çocuk hastalıklarına karşı aşı
		Doğum kontrolünün yaygınlık oranı
Eğitim	Eğitim düzeyi	5 yıllık okul mezunu çocuk oranı
	Okuryazarlık	Orta öğretimi tamamlayan yetişkin sayısı
		Yetişkin okuryazar oranı
Barınma	Yaşama koşulları	Kişi başına düşen yaşama alanı
Güvenlik	Suç	100.000 kişi başına düşen kayıtlı suç oranı
Nüfus	Nüfus değişim	Resmi ve gayriresmi şehir nüfusu

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.51.

Tablo 3'teki verilere göre toplumsal sürdürülebilirlik göstergeleri; eşitlik, sağlık, eğitim, barınma, güvenlik ve nüfus boyutlarının varlığını içermektedir. Eşitlik boyutu altında fakirlik, cinsiyet eşitliği, beslenme durumu ve ölüm oranı gibi alt temalar yer almaktadır. Sağlık boyutunun içerisinde hijyen koşulları, içme suyu ve sağlık hizmetleri alt temaları öne çıkmaktadır. Eğitim ise eğitim düzeyi ve okuryazarlık alt temalarını içermektedir. Barınma boyutu içinde yaşama koşulları, güvenlik boyutu içinde suç, nüfus boyutu içinde ise nüfus değişim alt temalarının varlığı söz konusudur. Toplamların sürdürülebilir bir nitelik kazanabilmeleri için bu boyutlarda ve alt temalarda yeterlilik göstermesi gerekmekte ve beklenmektedir. Sosyal unsurların toplumsal sürdürülebilirlik kapsamında belirleyici konumda olduğunu göstermesi bakımından tablo üzerindeki veriler ayrı ayrı önemlidir.

1.5.3. Ekonomik Sürdürülebilirlik

İşletmelerde ekonomik sürdürülebilirlik sağlanabilmesi için finansal kaynaklar ve beşeri sermayenin belirleyici rol üstlenmesi beklenmektedir (Kuşat, 2012: 235). Dünya genelinde ekonomik açıdan kaydedilen ilerlemenin bir getirisi olarak beşeri sermayenin ekonomik sürdürülebilirlik hedefinin gerçekleşmesine daha fazla katkıda bulunması beklenmektedir. Rekabet üstünlüğü konusunda daha etkili olan beşeri sermayenin ekonomik sürdürülebilirlik için de benzer etkilere sahip olması olağan karşılanmaktadır.

Ekonomik sürdürülebilirlik kapsamında değinilmesi gereken konulardan bir tanesi de ekonomik sürdürülebilirlik göstergeleridir. Toplumsal ve çevresel sürdürülebilirlik boyutlarına göre nispeten dar bir kapsamı bulunan ekonomik sürdürülebilirlik, buna karşın çok sık bir biçimde karşılaşılan bir yapıdadır. Aşağıdaki tabloda ekonomik sürdürülebilirlik göstergelerinin içeriği yer almaktadır.

Tablo 4. Ekonomik Sürdürülebilirlik Göstergeleri

TEMA	ALT TEMA	GÖSTERGE
Ekonomik yapı	Ekonomik performans	Kişi başına düşen gayrisafi milli gelir
		Yatırımların gayrisafi milli hasıladaki payı
	Ticaret	Mal ve hizmetlerde ödemeler dengesi
	Finansal durum	Borçların Gayrisafi Milli Hasıla (GSMH) oranı
		Dış yardımların GSMH içindeki yüzdesi
	Malzeme tüketimi	Malzeme kullanma yoğunluğu
	Enerji kullanımı	Yıllık kişi başına enerji tüketimi

Tüketim ve üretim çeşidi		Yenilenebilir kaynakların tüketim oranı
		Enerji kullanım yoğunluğu
	Atık yönetimi	Endüstri ve belediyelerin ürettikleri katı atık
		Tehlikeli atık üretimi
		Radyoaktif atıkların üretimi
		Atıkların geri dönüşümü ve yeniden kullanımı
		Ulaşım araçlarıyla kişi başına kat edilen mesafe

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.50.

Ekonomik yapı kapsamında ekonomik performans, ticaret ve finansal durum alt temaları yer almakta iken, tüketim ve üretim çeşidi içeriğinde malzeme tüketimi, atık atımı-yönetimi, taşıma ve enerji kullanımı yer almaktadır.

Sürdürülebilirlik boyutlarıyla ilgili aşağıdaki tablo üzerinde yer alan hususların konunun kapsamının genel bir özet niteliği taşıdığı söylenebilir.

Tablo 5. Sürdürülebilirlikte Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Göstergeler

Boyut	Kategori	Göstergeler
Ekonomik	Doğrudan Ekonomik	Müşteriler
		Tedarikçiler
		Çalışanlar

		Sermayedarlar
		Kamu sektörü
Çevresel	Çevresel	Malzemeler-enerji-su
		Biyolojik çeşitlilik
		Ürünler ve hizmetler
		Kayıplar-atıklar-emisyon
		Uygunluk
Sosyal	İş/İşgücü Uygulamaları	İşgücü çalıştırma
		Çalışan-yönetim ilişkileri
		Sağlık-güvenlik-eğitim
		Fırsatlar
	İnsan Hakları	Strateji ve Yönetim
		Örgütlenme-toplu sözleşme

Kaynak: Nemli, E. (2004). *Sürdürülebilir Kalkınma: Şirketlerin Çevresel ve Sosyal Yaklaşımları*. Filiz Kitabevi, İstanbul, s.105.

Tablo 5’te yer alan verilere göre sosyal boyut kendi içinde ikiye ayrılarak değerlendirmeye alınmaktadır. Tablo üzerinde yer alan boyutların içeriğinin birbirine benzer düzeyde olduğu, bu bilgiler aracılığıyla yapılabilecek çıkarımlar arasında yer almaktadır. Tüm bunların çalışmanın bu kısmında değerlendirmeye alınan hususların özeti niteliği taşıdığıının yinelenmesinde fayda vardır.

Sürdürülebilirlik boyutlarıyla ilgili bir konu olarak sürdürülebilirliğin göstergelerine değinilmesiyle birlikte çalışmanın bu kısmındaki inceleme tamamlanmıştır.

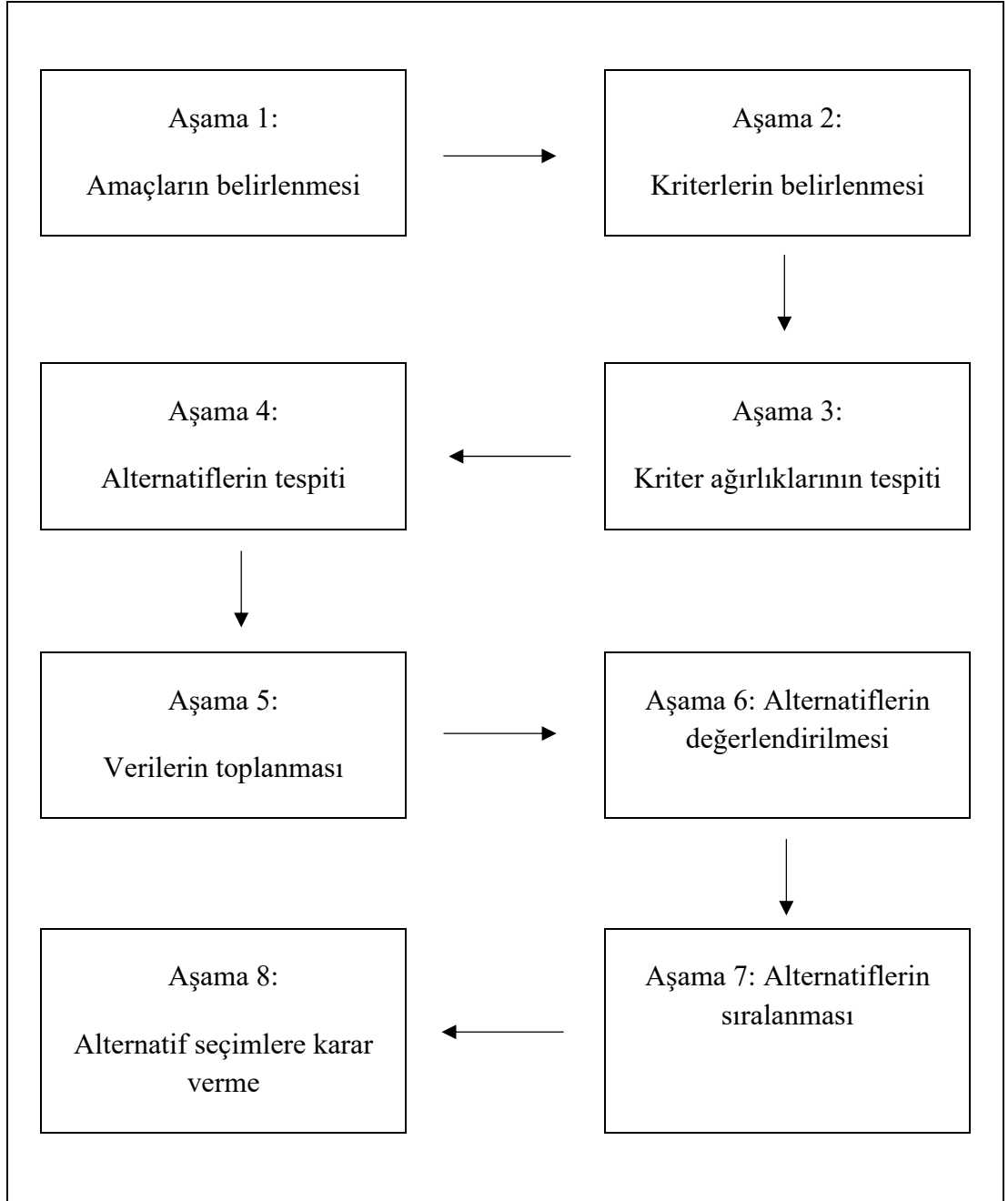
Birleşmiş Milletler (BM) ve Avrupa Birliği (AB) kabullerine göre sürdürülebilir kalkınma göstergeleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 6. Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliğine Göre Sürdürülebilir Kalkınma Göstergeleri Temaları

Birleşmiş Milletler (2007)	Avrupa Birliği (2011)
1. Yoksulluk	1. Sosyo-ekonomik kalkınma
2. Yönetişim	2. Sürdürülebilir tüketim ve üretim
3. Sağlık	3. Sosyal içme
4. Eğitim	4. Demografik değişim
5. Demografik özellikler	5. Halk sağlığı
6. Doğal tehlikeler	6. İklim değişiklikleri ve enerji
7. Atmosfer	7. Sürdürülebilir ulaştırma
8. Arazi	8. Doğal kaynaklar
9. Okyanuslar, denizler ve kıyılar	9. Küresel ortaklık
10. Tatlı su	10. İyi yönetim
11. Biyolojik çeşitlilik	
12. Ekonomik kalkınma	
13. Küresel ekonomik ortaklık	
14. Tüketim ve üretim eğilimi	

Kaynak: Gazibey, Y., Keser, A. ve Gökmen, Y. (2014). Türkiye'de İllerin Sürdürülebilirlik Boyutları Açısından Değerlendirilmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 69.3, s.519.

Tablo 6’da yer alan veriler BM ve AB gibi geçerliliği yüksek kurumlar tarafından sürdürülebilirliğin ve sürdürülebilir kalkınmanın hangi göstergelere göre değerlendirildiğini ifade etmesi bakımından önemlidir. Aynı zamanda, sürdürülebilirlik konusunda gösterilen performansın istenen düzeyde olabilmesi için alınacak olan kararların belirli bir aşamada gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu aşamalar aşağıdaki şekilde gösterildiği gibidir.



Şekil 4. Sürdürülebilirlik Performansı Karar Aşamaları

Kaynak: Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, s.75.

Etkili bir sürdürülebilirlik performansı sergileyebilmek için bu aşamaların her birisinin ayrı ayrı önem ifade ettiği belirtilmelidir. Sürdürülebilirlik hakkında sunulan bilgiler, kavrama ilişkin fikir birliği olmayan hususların varlığını ortaya koyması sebebiyle burada yer alan ifadeleri destekler nitelikte görünmektedir.

BÖLÜM II

KALİTE YÖNETİMİ

Çalışmanın ikinci bölümü, kalite yönetimi kavramı üzerine ayrılmıştır. Yapılan araştırma ve incelemelere paralel olarak kalite kavramı ve tanımları, kalitenin gelişimi, toplam kalite yönetimi ve gelişimi, kalite ve sürdürülebilirlik, kalite ve sürdürülebilir kalite konularına açıklık getirildiği düşünülmektedir. Böylece, kalite ve kalite yönetimiyle ilgili değerlendirmelerde ihtiyaç duyulan bilgilerin elde edilmesinin mümkün olacağı düşünülmüştür.

2.1. KALİTE KAVRAMI VE TANIMLARI

Özelliklere ve spesifikasyonlara uygunluk, kalitenin ürün ya da hizmet çerçevesinde tanımlanmasında faydalanan bir açıklamadır (Özmutaf, 2010: 67). Kalitenin basit bir biçimde içeriğinin anlaşılabilmesi bakımından uygunluk özelinde değerlendirmeler yapılmasında fayda vardır. Kalitenin kişiden kişiye değişen bir yapıda olması sebebiyle bu yönde incelemede bulunulması yararlıdır.

Başka bir tanımda kalite “Kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşım, kullanıma uygunluk ve bir ürünün ifade edilen veya beklenen ihtiyaçları karşılama kabiliyeti ile oluşturan özellikler toplamı” biçiminde açıklanmaktadır (Tanık, Sarıbay ve Seyyar, 2017: 57). Kalitenin insan hayatının her alanında yerinin olması ve insanların kalite beklentilerinin giderek artması, kalitenin anlamının doğru bir biçimde anlaşılmasını gerektirmektedir.

Kaliteyle ilgili aşağıdaki farklı tanımların bilinmesinde de fayda vardır (Tunçer, 2012: 376-377):

- i. Kalite; bir mal ya da hizmetteki mükemmelliğın derecesidir.
- ii. Kalite; kullanım ve standartlara uygunluk düzeyidir.
- iii. Kalite; ürün ya da hizmetlerin ihtiyaçlara yanıt verebilecek özelliklerinin tamamıdır.
- iv. Kalite; farklı ihtiyaçlara göre şekillenen öznel bir kavramdır.
- v. Kalite; müşteri tatmini, verimlilik, esneklik, etkililik, uygunluk ve zamanında yapılabilirlik anlamlarına gelmektedir.

Üzerinde anlaşılan bir tanım olmaması sebebiyle kalite ile ilgili daha fazla tanıma yer verilmesine gerek görülmemiştir. Onun yerine aşağıda olduğı gibi kalitenin içeriğine yönelik bir şekil aracılığıyla açıklama getirilmiştir.



Şekil 5. Kalitenin Kapsamı

Kaynak: Gencel, U. (2001). Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3.3, 164-218.

Şekil 5'te görüldüğü üzere kalitenin içeriğinde müşteri odaklı olma, kaliteyi genişletme, sürekli iyileştirme, kalite odaklı olma, takım çalışması yapma, vizyon sahibi olma, liderlik sergileme, gerekli bilgileri temin etme ve ilgili taraflara dağıtma, eğitim, yetkilendirme, süreçleri iyileştirme ve tekrara gerek bırakmama gibi hususlar yer almaktadır.

2.2. KALİTENİN GELİŞİMİ

Tarihi açıdan kalitenin gelişimi çok eskilere uzanmaktadır. Kalitenin insan hayatındaki varlığı çok eski dönemlere uzansa da, bugünkü anlamıyla kalitenin gelişimi nispeten yenidir. Kalitenin ölçülebilir ve yönetilebilir bir değer olarak kabul edilmesi, kalitenin gelişimi açısından önemli bir yere sahiptir (Demirkaya, 2002: 170). Toplam kalite yönetimi anlayışının gelişimi, kalitenin gelişimi sürecinde varlığını hissettiren bir yapıya sahiptir.

Kaliteyi etkileyen faktörler, kalitenin gelişiminde de etkisini göstermektedir. Buna göre kaliteyi etkileyen başlıca faktörler; insanların beklentileri, piyasa, tüketici niteliği, çalışanların yeterlilik düzeyi, faydalanılan malzemeler, finansal durum, eğitim seviyesi, kanunlar, üretim araçları, üretim yöntemleri, rakipler, ölçme yöntemleri ve hata şeklinde sıralanmaktadır (Tunçer, 2012: 378). Görüldüğü üzere kalite pek çok faktörün etkisi altında şekillenmektedir. Değişen koşullara paralel olarak kalite üzerinde etkisi olan bu faktörlerin her birisinin daha fazla ya da daha az gündeme gelmesi söz konusu olmaktadır. Her ne kadar hızlı bir değişimin yaşandığı Dünya koşulları söz konusu olsa da, kalite üzerinde etkisi olan bu temel faktörler önemini korumuştur. Kalitenin tarihi süreç içerisindeki gelişimi bu faktörlerden birisinden etkilenebildiği gibi, birden fazla faktörün etkisiyle birlikte gerçekleşme imkanına da sahip olmuştur.

Kalite ve toplam kalite yönetimi ile ilgili yapılan çalışmalar, sürdürülebilir kalitenin gelişimine katkıda bulunmuştur. Bu sebeple sürdürülebilir kalite kavramının

gelişimine katkıda bulunan çalışmalara yer verilmesi gerekmektedir. Konuyla ilgili olarak yapılan çalışmalar aşağıdaki tablo üzerinde gösterilmektedir.

Tablo 7. Sürdürülebilir Kalite Kavramının Gelişimine Katkıda Bulunan Çalışmalar

1950	E. Deming'in seminerleri (Japonya)
1951	Deming Kalite Ödülü (Japonya)
1952	Kalite Kontrol Dergisi (Japonya)
1954	J. Juran: Kalite yönetimin sorumluluğudur (Amerika Birleşik Devletleri - ABD)
1954	Ulusal radyo ile Japonya'da kalite eğitimi yayınları
1957	A. Feigenbaum ve Toplam Kalite Kontrolü (TKK) (ABD)
1961	K. Ishikawa: Formenler için Kalite Kontrol Dergisi (Japonya)
1961	P. Crosby ve Sıfır Kusurlu Kavramı
1962	K. Ishikawa: Kalite Çemberleri (Japonya)
1960 ve +	G. Taguchi: İstatistiksel deney tasarımı (Japonya)
1969	Kobe Steel Wuality Function Deployment (Kobe Çelik Kalite Fonksiyonu Yayılımı) (Japonya)

1970 ve +	S. Shingo: Poka Yoka (Japonya)
1970 ve +	G. Taguchi: Quality Loss Function (Kalite Kayıp Fonksiyonu) (Japonya)
1976	T. Ohno: Toyota Just In Time - JIT (Tam Zamanında Üretim) Sistemi (Japonya)
1980 ve +	G. Taguchi: Robust Design (Gürbüz Tasarım)

Kaynak: Özdemir, T. (2000). *İstatistiksel Kalite Kontrol*. Ankara: Ankara Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları.

Görüldüğü üzere, kalite ve toplam kalite yönetimi ile ilgili pek çok farklı araştırmacının önemli çalışmaları olmuştur. Özellikle yirminci yüzyılın son çeyreği itibariyle yoğunlaşan çalışmalar, kalitenin gelişimin etkilemek suretiyle sürdürülebilir kalitenin gelişimine olumlu yönde katkı yapmıştır.

Geçmiş dönemlerden bu yana var olmasına karşın kalitenin günümüzde daha fazla üzerinde durulan bir konu olmasında yoğun rekabet ortamının belirleyici rolleri bulunmaktadır. Örgütlerin rakiplerinden farklı yönlerini yansıtabilmeleri için kaliteye önem vermeleri şarttır (Özçakar, 2010: 107). Böyle bir durumda kalitenin gelişimi yirminci yüzyılın sonlarında küreselleşmelerinin etkilerini artırmasıyla birlikte önemli ölçüde hızlanmış görünmektedir.

Kalitenin gelişimi, kalite kavramına yüklenen anlamları da etkilemiştir. Tüketicilerin kalite konusundaki beklentilerinin çabuk değişmeye başlaması bu noktada temel etkindir. Kalite konusundaki beklentileri karşılamaya yönelik girişimler neticesinde kalitenin her şeyde, her şartta ve her yerde en uygun kalite şeklinde bir anlam kazanması söz konusu olmuştur (Demirkaya, 2002: 170).

Geçmişte kalite teknik bir aktivite olarak algılanmıştır. Kalitenin yaşadığı gelişimle birlikte kalitenin temel bir gereklilik halini alması söz konusu olmuştur. Geline nokta kalite yönetsel bir problem olarak değerlendirilmektedir (Tunçer, 2012: 378). Bu da kalitenin yaşadığı tarihi gelişimin boyutunu gösteren bir ifade niteliği taşımaktadır.

2.3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE GELİŞİMİ

Kalite yönetiminin tarihsel süreci, 19. yüzyıla (yy) yüzyıla kadar uzanıyor olsa da, esas gelişimin 1940'lı yıllarda toplam kalite yönetiminin yayılmaya başlaması ile birlikte gerçekleşmeye başladığını söylemek mümkündür. 1940'lı yıllarda istatistiksel veriler aracılığıyla yürütülen kalite yönetimi süreçleri, 1950'li yıllara gelindiğinde bir kişi ya da ekibin sorumluluğuna bırakılır olmuştur (Taner ve Kaya, 2005: 355). Bu dönemin ardından yaşanan gelişim ise daha hızlı ve daha geniş etkiler meydana getirecek şekilde olmuştur.

Tarihin çok eski dönemlerinden bu yana kalitenin varlığı devam etmektedir. Ancak, tarihte bugünün koşullarında olduğu kadar kalitenin önem ifade ettiği bir dönemin olduğunu söylemek mümkün değildir (Özçakar, 2010: 107). Küresel rekabet ortamında yaşanan gelişmeler, kalitenin etkili bir şekilde yönetilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Kalite yönetiminin tarihsel süreci açısından bu koşullar temel belirleyici konumundadır.

Klasik kalite yönetiminin toplam kalite yönetimine dönüşmesi, kalite yönetiminin tarihsel süreci açısından önemli bir ayrım noktasıdır. Aşağıda yer alan tablo, bu konuda ilgili bilgileri sunmaktadır.

Tablo 8. Kalite Yönetiminin Tarihsel Süreci Kapsamında Klasik Yönetim Anlayışı ve Toplam Kalite Yönetimi Karşılaştırması

Klasik Yönetim Anlayışı	Toplam Kalite Yönetimi
1. Muayeneye dayalı kalite	1. Önlemeye dayalı kalite
2. Yüksek kalite ile artan maliyet	2. Yüksek kalite ile düşen maliyet
3. Optimum derecede stok	3. Sıfır stok
4. Spesifikasyon limitleri arası üretim	4. Hedefe uygun üretim
5. Sorunlar çıktıkça çözüm geliştiren yönetim	5. Olası sorunları düşünüp bunları önleyen yönetim
6. Azami ihtisaslaşma ile sistem geliştirme yaklaşımı	6. İşbirliği ile sistem geliştirme yaklaşımı
7. Fonksiyonların kesin ayrımına dayalı organizasyon	7. İşin ideal biçimde yürütülmesine dayalı esnek kalıplı organizasyon
8. Kabul edilebilir hata düzeyini hedefleyen üretim	8. Sıfır hatayı hedefleyen üretim
9. Ödül ve cezaya dayalı motivasyon	9. Onurlu çalışmanın takdir edilmesine dayalı motivasyon
10. Hiyerarşiye dayalı öncelikler	10. Müşteri tatminine dayalı öncelikler
11. Rekabete dayalı tedarik sistemi	11. Anlayış ve güvene dayalı tedarik sistemi
12. Kar maksimizasyonunu hedefleyen güdüleme	12. Yüksek kalite hedefi

13. Ulusal veya uluslararası standartlara göre ürün kalitesi	13. Müşteri beklentilerine cevap verebilen ürün kalitesi
14. Kalite kontrol fonksiyonunun sorumluluğunda ürün tasarımı	14. Tüm çalışanların sorumluluğundaki kalite güvencesi
15. Araştırma-Geliştirme (Ar-Ge) ve pazarlamanın sorumluluğunda ürün tasarımı	15. Üretim ve satış fonksiyonunun da katkısı olan ürün geliştirme
16. Optimum fire	16. Sıfır fire
17. Optimum birinci kalite ve ikinci kalite oranı	17. Sadece birinci kalite üretim
18. Evrimsel hızla gelişme	18. Devrimsel hızla gelişme
19. Yüksek verimli proseslerle sağlanan randıman artışı	19. Yeni tasarımla sağlanan randıman artışı
20. İş başı eğitimi ile sağlanan bilgi ve beceri	20. İş başı eğitime odaklanış
21. Fayda maliyet analizine dayalı yatırım işletme kararları	21. Kaliteyi artıran her uygulamayı benimseme
22. İş en iyi bilen o işi yöneten olduğunu benimseyen anlayış	22. İşe en yakın olan işi en iyi bilir görüşünü benimseyen anlayış
23. Hatalı uygulamaları önlemek	23. Çalışanların fikirlerine verilen önem
24. Tecrübe ve inisiyatife dayalı yönetim kararları	24. İstatistik ve niceleyici analizlere dayalı kararlar

25. Performansa göre ücret	25. Performansın takdir edilmesi
----------------------------	----------------------------------

Kaynak: Açıkel, C. (2011). *Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı ve Karaman Milli Eğitim Müdürlüğünde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Tablo 8’de yer alan verilerden de anlaşılacağı üzere toplam kalite yönetimi yaklaşımına geçilmesi, 20. yy’da Dünya’nın ulaştığı nokta göz önüne alındığında kaçınılmaz olmuştur. Rekabetin artması, insan kaynaklarının öneminin belirginleşmesi ve fark edilmesi, kalite düzeyinin artırılmasının gereksinimi gibi pek çok gelişme, köklü değişimler yaşanmasını beraberinde getirmiş ve kalite yönetiminin gelişimini hızlandırmıştır.

İşletmelerin kalite hedeflerine ulaşabilmeleri için iletişimin belirleyici bir rolü bulunmaktadır (Dündar ve Özel, 2012: 112). Bu nedenle kalitenin ve toplam kalite yönetiminin gelişiminde, iletişim olanaklarının gelişiminin etkili olduğunu ifade etmek mümkündür. Etkili ve sürdürülebilir iletişim kalitenin elde edilmesi için temel bir gereklilik konumunda olduğu için, toplam kalite yönetimi hususunda iletişim belirleyici bir etken olmuştur.

Japonlar toplam kalite yönetiminin gelişimine büyük katkı sağlamış ve öncü olmuşlardır. Masaaki Imai tarafından geliştirilen Kaizen Felsefesi, toplam kalite yönetiminin gelişimindeki belirleyici etken olmuştur (Uzun Kocamış, 2016: 2). Kaizen Felsefesi, toplam kalite yönetiminin ilkeleri kısmında açıklandığından gelişim kapsamında ayrıntılı bir biçimde ele alınmamıştır.

Kalite konusunda Japonların attığı adımlar ABD’de ilgi odağı olmuş ve Amerikan işletmeleri de toplam kalite yönetimine daha fazla ilgi göstermeye başlamışlardır. Kısa süre içerisinde ABD’de Amerikan Kalite Kontrol Derneği oluşturulmuştur (Kutlu ve Duran, 2010: 2). Bu ve benzeri adımlar, toplam kalite yönetiminin gelişimi

açısından önemli düzeyde etkiler üstlenmesi sebebiyle ayrı ayrı önem ifade etmektedir.

Farklı alanlarda kullanılmaya başlaması, toplam kalite yönetiminin gelişimini hızlandıran gelişmelerden bir tanesi olarak kabul edilmektedir. Önceleri özel sektör işletmeleri tarafından imalat ve hizmet sektöründe kullanılan toplam kalite yönetimi anlayışı, kamu alanında da kullanılmaya başlanmıştır. Toplam kalite yönetiminin bilinirliğini ve kullanım alanını artıran bu gelişmeler, aynı zamanda insanların daha etkili ve kaliteli bir biçimde kamu hizmeti almalarına olanak tanımıştır (Erdal ve Korucuk, 2016: 466).

Toplam kalite yönetimi; bir örgüt içerisinde standart felsefeden yararlanma, müşterilerin beklentilerini karşılama ve sürekli bir biçimde gelişme kaydetmeyi içermektedir (Özmutaf, 2010: 68). Toplam kalite yönetiminin bu içeriği, tüm Dünya’da hızlı bir biçimde benimsenen bir yaklaşım olmasını beraberinde getirmiştir. Toplam kalite yönetimi ve sürdürülebilir bir şekilde başarı elde etme arasındaki etkileşimi meydana getiren temel husus da budur.

Denetim konusuyla bağlantısı, toplam kalite yönetiminin gelişimini olumlu yönde etkileyen hususlardan bir diğeridir. Bir işletmede etkili bir biçimde toplam kalite yönetimi uygulanması ile birlikte, iç denetim faaliyetlerinin daha nitelikli bir hale gelmesi beklenmektedir. Aynı şekilde, toplam kalite yönetimi ile birlikte iç denetimin daha donanımlı olması söz konusu olmaktadır (Aslan ve Özçelik, 2009: 111). Tüm bunlar toplam kalite yönetiminin gelişimini hızlandırmış ve toplam kalite yönetimi felsefesinin kullanımını yaygınlaştırmıştır.

2.4. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLKELERİ

Toplam kalite yönetiminin ilkelerine dair farklı görüşler söz konusu olsa da, genel hatlarıyla üzerinde anlaşılan toplam kalite yönetimi ilkeleri bulunmaktadır. Toplam kalite yönetiminin başlıca ilkeleri; liderlik, müşteri odaklılık, eğitim, takım çalışması

ve Kaizen Felsefesi (Sürekli İyileştirme) şeklinde sıralanmaktadır (Şimşek, 2007: 134).

Müşteri odaklı olmak günümüz işletmeleri açısından bir zorunluluk olarak değerlendirilebilir. Toplam kalite yönetimi açısından bakıldığında, işletmeler müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına dikkatlerini yöneltmek durumundadır (Aydın ve Şentürk, 2007: 2). Kaliteli ürünler ve hizmetler sunulabilmesi için müşteriye odaklanmanın gerekliliği, aynı zamanda sistemli bir biçimde yeniliklerin uygulanmasını sağlayan bir yapı ile sistemdir.

Eğitim, toplam kalite yönetiminde amaçlara ulaşmanın anahtarlarından bir başkasıdır. Zira, değişim ve dönüşüm sağlamanın yegane yolu eğitimidir. Bu nedenle toplam kalite yönetiminde eğitimi odaklanılması kaçınılmazdır. Kalite ile ilgili süreçlerin başlangıcı ve devamı, eğitimle birlikte sürmektedir. Aynı zamanda, çalışanların niteliklerinin geliştirilmesi de eğitimle birlikte olmaktadır. Toplam kalite yönetiminin eğitim ilkesi, çok yönlü bir biçimde toplam kalite yönetimi süreçlerinde etkisini göstermektedir (Demirkaya, 2002: 174).

Takım çalışması (ekip çalışması), ortak amaçlara ulaşmada çalışanların birlikte katkı sağlamasını esas almaktadır. İletişim, güven ve saygı gibi unsurlar, toplam kalite yönetiminde takım çalışması ilkesinin uygulanabilmesi için gerekenler arasındadır. Takım çalışması, çalışanların performansını artırmanın ötesinde kalitenin elde edilmesi ve sürdürülmesi, iyileştirmenin sürekli hale getirilmesi ve problemlerin çözülebilmesi açısından belirleyici görevler üstlenmektedir (Özçakar, 2010: 111). Tüm bunlar toplam kalite yönetiminin ilkeleri arasında takım çalışmasını önemli bir konuma getirmektedir.

Liderlik, toplam kalite yönetiminin en temel ilkeleri arasında yer almaktadır. Bunun nedeni ise toplam kalite yönetiminin işlevsel bir liderlik anlayışını benimsemesidir (Erkılıç, 2007: 53). Toplam kalite yönetimi ile birlikte ulaşılması hedeflenen konularda liderlerin öncü konumda olmaları, bu durumun ortaya çıkmasını beraberinde getirmektedir.

Toplam kalite yönetimi süreci liderlik ve yöneticilik becerilerini gerektirmektedir. Amaçların belirlenmesi, amaçlara yönelik faaliyetlerin yürütülmesi, kaynakların dağıtımı ve süreçlerin işlerlik kazanması gibi pek çok temel konu liderlerin sorumluluğu altındadır (Taş ve Aksu, 2011: 354). Dolayısıyla, toplam kalite yönetiminin başarıya ulaşabilmesi liderlerin üstlendikleri rollere göre şekillenmektedir. Bu nedenle, toplam kalite yönetimi ilkelerinde liderliğin ayrı bir öneminin olduğu vurgulanmalıdır.

Liderlik ve toplam kalite yönetimi ilkeleri kapsamında, üst yönetimin liderliği konusuna değinilmesi şarttır. Zira, bir işletmede üst yönetimin liderliğinin motor gücü etkisi oluşturmaları söz konusudur. Üst yönetimin liderliği olmadan toplam kalite yönetimi sürecinin tamamlanması son derece güçtür (Alkış, 2009: 87). Bu sebeple üst yönetim liderliğinin desteği olmaksızın devam eden bir toplam kalite yönetiminin herhangi bir işlevi bulunmamaktadır.

Toplam kalite yönetiminde liderlik, insan unsurunu etkili bir biçimde yönlendirmektedir ve liderlik olmaksızın başarı elde edilmesi, sürekli iyileşme ile sürekli gelişme sağlanması ile müşterilerin memnun edilmesi mümkün olmayacaktır. Toplam kalite yönetimi sürecinde liderliğin tepe yönetimden başlaması söz konusudur (Uzun Kocamış, 2016: 4). Üst yönetimin liderliği olmaksızın toplam kalite yönetiminin başarılı olamayacağını çıkış noktası burasıdır.

“Üst yönetimin liderliği; iş görenlerin geliştirilmesi, organizasyonun ilerlemesi, performansın artırılması ve stratejilerin belirlenmesi açısından, toplam kalite yönetimi anlayışının önemli itici güçlerinden birisidir” (Alkış, 2009: 87). Tüm bunlar üst yönetimin liderliği olmadan toplam kalite yönetiminin bir işe yaramayacağını gösteren birer ayrıntı niteliği taşımaktadır.

Kaizen Felsefesi, gelişim ve ilerleme kaydedilmesi için sistematik yenileşme süreçleri şeklinde bir içeriğe sahiptir (Aydın ve Şentürk, 2007: 2). Yeniliklerin sürekli biçimde takip edilmesi, Kaizen Felsefesi’nin genel hatlarını oluşturmaktadır. Toplam kalite yönetimi hususunda yeniliklerin takip etmesi ile Kaizen Felsefesi yakından ilgilidir.

Toplam kalite yönetimi çerçevesinde Kaizen Felsefesi hususunda üst yönetim, çalışanlar ve müşteriler, bir başka ifadeyle tüm süreçler için her alanda iyileşme sağlanması esastır. Süreç odaklı bir yapıda olan Kaizen Felsefesi, küçük gelişmelerle ancak düzenli bir biçimde iyileşme sağlanmasını öngörmektedir (Demirkaya, 2002: 174). Bu yönüyle Kaizen Felsefesi'ne göre sürekli olarak daha iyinin nasıl elde edileceğini yönelik düşüncelerin varlığı söz konusudur.

İşletmelerde Kaizen Felsefesi uygulanması ile birlikte süreçlerle ilgili ölçülebilir hedefler oluşturulmaktadır. Süreçlerin hızlanması ve verimlilik düzeyinin artması Kaizen Felsefesi ile birlikte olmaktadır. Etkili bir Kaizen Felsefesi'nin varlığı ile birlikte standartlar oluşmakta ve maliyetler düşmektedir. Kaizen Felsefesi aynı zamanda süreçlerde meydana gelen aksaklıkların kontrol altına alınmasını sağlamaktadır (Tanık, Sarıbay ve Seyyar, 2017: 58). Böylece daha etkin bir çalışma ortamı ortaya çıkmaktadır. Kaizen Felsefesi'nin büyük yenilikler yerine küçük, ancak sürekli yeniliklere odaklanması, Kaizen Felsefesi için temel ayırt edici yönlerin başında gelmektedir.

Toplam kalite yönetimi ile birlikte ulaşılan hiçbir nokta son olarak kabul edilmemektedir. Toplam kalite yönetiminin her zaman geliştirilebilir bir husus olduğu düşüncesi Kaizen Felsefesi ile açıklanmaktadır. Kaizen Felsefesi ile birlikte işletmelerin yeterlilik ve verimlilik düzeylerini artırmaları söz konusu olmaktadır. Ayrıca Kaizen Felsefesi, toplam kalite yönetim sisteminin dinamik ve sürekli bir biçimde gelişmesini garanti etmektedir (Alkış, 2009: 87).

Kaizen Felsefesi 12 adımdan oluşmaktadır ve bu adımların takip edilmesi durumunda başarı sağlanacağı düşünülmektedir. Kaizen Felsefesi adımları şu şekildedir: Ekibin seçimi, konunun seçimi, mevcut durum analizinin yapılması, faaliyet planı oluşturulması, hedef tespiti yapılması, sebep-sonuç ilişkisi kurulması, çözüm planı geliştirilmesi, çözüm uygulaması, hedefler ve sonuçların karşılaştırılması, kazançların belirlenmesi, ekip üyelerinin değerlendirilmesi ve standartlaştırma (Tanık, Sarıbay ve Seyyar, 2017: 5-60).

2.5. KALİTE, SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA

Sürdürülebilirlik, işletmelerin öncü konuma gelmeleri açısından önem ifade etmektedir ve işletmeler tarafından etkili bir pazarlama aracı olarak kullanılmaktadır (Nemli, 2004: 103). Kaliteli ürün ya da hizmet üretimi, işletmelerin bu hedeflerinin gerçekleştirilmesinde aracı rol üstlenmektedir. Bu nedenle, kalite ile sürdürülebilirlik arasındaki ilişkinin kaçınılmaz olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Kalite düzeyinin yükselmesi ile birlikte sürdürülebilirlik hedeflerine daha fazla katkıda bulunulacağı gerçektir.

Sürdürülebilirlik kavramına yönelik bakış açısı, kalite ve sürdürülebilirlik ilişkisinin ortaya çıkmasında belirleyici olmuştur. Kalite konusunda aynı şekilde devam etmek, yöneticilerin sürdürülebilirlik yaklaşımlarının oluşumunda belirleyici konumdadır (Sünnetçioğlu ve Yılmaz, 2015: 107). Düzenli olarak kaliteyle ilgili seviyenin korunması ile birlikte sürdürülebilirliğin sağlanacak olması, bu durumun ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Ayrıca kalite ve sürdürülebilirlik kavramlarının ayrı ayrı önemlerinin artması ile bilinirliklerinin yükselmesi, kalite ve sürdürülebilirlik konusunda göz önünde bulundurulması gereken hususlardan bir diğeridir.

Sürdürülebilir kalkınma, 1970’li yıllardan itibaren bilinirliği gün geçtikçe artan bir kavramdır (Akgül, 2010: 135). Kalitenin 20. yy’ın ikinci yarısından itibaren Dünya gündeminde daha fazla yer almasıyla birlikte, kalite ve sürdürülebilir kalkınma ilişkisi ortaya çıkmıştır. Kalite ve sürdürülebilir kalkınmayı bu açıdan ele almakta fayda vardır.

Sürdürülebilir kalkınma ile ilgili tanımların içeriği, aşağıdaki tablo üzerinde yer almaktadır.

Tablo 9. Sürdürülebilir Kalkınma Tanımları

Dünya'nın yaşam destek sistemlerinin kapasitesini aşmayacak şekilde insanların yaşam kalitesini arttıran kalkınmadır (United Nations Environment Programme - UNEP Tanımı).
İnsanlara Dünya'nun paylaşımında yol gösteren ilkeler, sürdürülebilir kalkınmayı açıklamaktadır. Sürdürülebilir kalkınma, Dünya'nın sınırlarına saygı gösteren bir kalkınma türüdür (The World Conversation Union Tanımı).
Sürdürülebilir kalkınma, gelir oluştururken üretim sermayesini koruyan ve doğal sermayenin korunması ile birlikte gelir seviyesinin devamlılığını sağlayan bir kalkınma türü olarak açıklanmaktadır (Bartelmus tarafından yapılan tanım).
İnsan ihtiyaçlarının sürekli karşılanması ve insan hayatının kalitesinin artışı gerçekleştiren kalkınma, sürdürülebilir kalkınmadır (Allen'ın yaptığı tanım).
Sürdürülebilir kalkınma, ekolojiden alınan derslerin ekonomik süreçlere uygulandığı bir kalkınma biçimidir (Redclift tarafından yapılan tanım).
Çevre sağlığı, ekonomik zenginlik ve sosyal adalete dayanan kalkınma türü, sürdürülebilir kalkınmadır (Earth Council).
Sürdürülebilir kalkınma; ekonomik zenginlik, çevre kalitesi ve sosyal adalet amaçlarının bir araya gelmesiyle oluşur. Sürdürülebilirliği hedefleyen şirketler, bu üç unsuru bir arada gerçekleştirmelidir (World Business Council for Sustainable Development Tanımı).

Kaynak: Nemli, E. (2004). *Sürdürülebilir Kalkınma: Şirketlerin Çevresel ve Sosyal Yaklaşımları*. Filiz Kitabevi, İstanbul, s.19-20.

Tablo 9'da yer alan tanımlardan da anlaşılacağı üzere, sürdürülebilir kalkınma, önemi giderek artan bir kavramdır. Bu nedenle, sürdürülebilir kalkınmanın içeriğinin daha iyi anlaşılması adına ayrı ayrı tanımların yer verilmesine gerek görülmüştür.

Dolayısıyla, tablo üzerinde yer alan tanımlar sürdürülebilir kalkınmanın içeriğinin anlaşılması bakımından önemlidir.

Kalite sistemleri, çalışanların verimliliğini artıracak şekilde tasarlanmıştır ve böyle bir tasarımla birlikte işletmelerin daha karlı bir hale gelmeleri hedeflenmektedir (Gülsen, 2012: 112). Kalitenin bu niteliği, aynı zamanda sürdürülebilir bir biçimde kalkınmanın gerçekleşmesi konusunda belirleyici roller üstlenmektedir.

Çalışmada buraya kadar verilen bilgiler, sürdürülebilirlik ve kalitenin kavramsal çerçevesini ve birbiriyle ilişkisini açıklamaya yöneliktir. Buradan sonraki kısımlarda ise ses çıkarma davranışı, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş özelinde açıklamalar yapılmıştır.

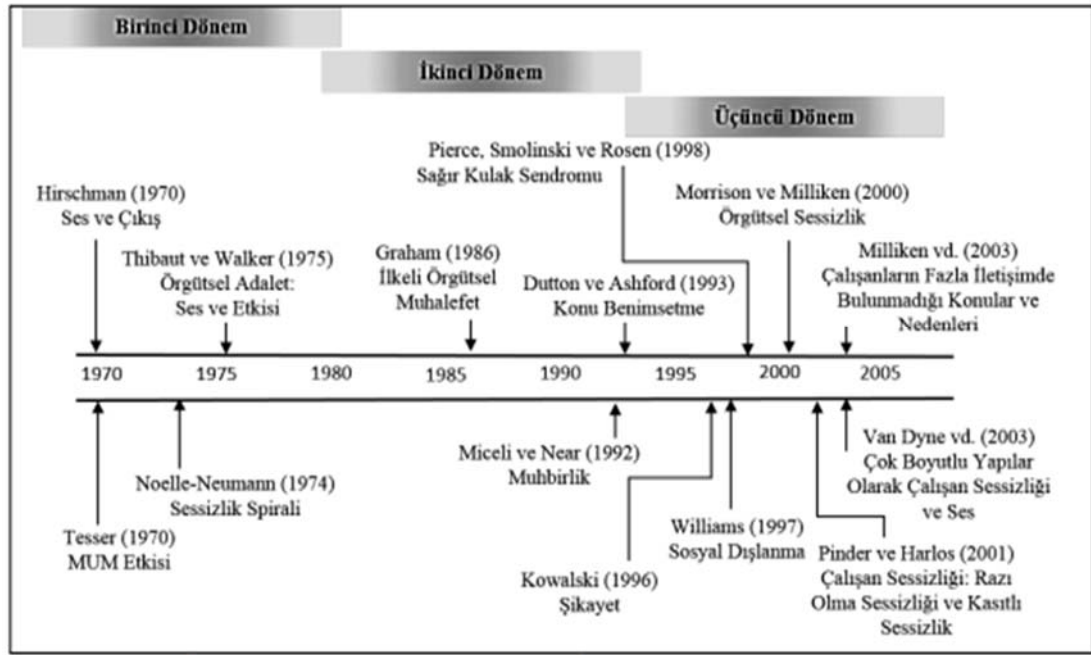
BÖLÜM III

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE, SES ÇIKARMA DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ

Çalışmanın üçüncü bölümünde sürdürülebilir kalitenin yanı sıra, ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş hakkında araştırma ve incelemeler yapılmıştır. Örgütlerde bu davranışların açıklanmasının sonrasında sürdürülebilir kalite, ses çıkarma davranışı, özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş hakkında yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. SES ÇIKARMA DAVRANIŞI

Ses çıkarma davranışı incelenirken negatif ve pozitif ses çıkarma davranışı şeklinde ayrı ayrı değerlendirme yapılmıştır. Böylece, ses çıkarma davranışının sahip olduğu içeriğin anlaşılması adına daha ayrıntılı bir şekilde inceleme yapılmış ve ilerleme kaydedilmiştir. Pozitif ya da negatif ses çıkarma konusunda değerlendirme yapmadan önce, örgütlerde seslilik ve sessizliğin gelişimi aşağıdaki şekilde incelenmiştir.



Şekil 6. Örgütlerde Ses ile İlgili Kavramların Gelişimi

Kaynak: Bayın, G., Yeşilaydın, G. ve Esatoğlu, A.E. (2015). Hemşirelerde örgütsel sessizlik nedenlerinin belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7.1, s.249.

Şekil 6'da yer alan verilerden de anlaşılacağı üzere, ses çıkarmayla ilgili davranışların gelişiminin başlangıcı 1970'li yıllara kadar uzanmaktadır. 1970 ile 1985 yılları, birinci dönem olarak kabul edilmektedir. 1985'ten itibaren örgütsel sessizliğin yanında ses çıkarma ile ilgili davranışların varlığına dikkat çekilmektedir. Bu dönem 2000 yılına kadar devam etmektedir. 2000 ve sonrasındaki dönem ise üçüncü dönemi meydana getirmekte olup, çalışanların sesliliğini ve örgütsel sessizliğin spesifik türlerini ön plana çıkarmaktadır. Çalışanların süreçlere olan katılımlarının önemi arttıkça, örgütlerde ses ile ilgili kavramların üstlendiği roller de aynı şekilde daha önemli bir konuma gelmektedir. Buradan hareketle örgütlerde ses çıkarma davranışının gelişiminin içinde bulunan dönemde devam ettiği değerlendirmesini yapmak yanlış olmayacaktır.

Ses çıkarma davranışının sahip olduğu kapsam geniştir. Buna göre ses çıkarma davranışı kapsamında destekleyici, koruyucu, meydan okuyucu, teşvik edici, kabul edilen, savunma amaçlı ve örgüt yararına seslilik türlerinden bahsedilmesi mümkündür (Arslan ve Yener, 2016: 175). Görüldüğü üzere, ses çıkarma davranışının içeriğinde farklı türlerin varlığı bulunmaktadır ve bu durum örgütlerde seslilikle ilgili farklı süreçlerin varlığına işaret etmektedir. Örgüte, sürece ve çalışanlara göre bu farklı ses çıkarma davranışlarından birisi ile karşılaşılması mümkündür.

Ses çıkarma davranışının örgütsel davranışların pozitif yönünde yer alması söz konusudur. Bununla birlikte örgütlerdeki seslilik, örgütsel davranışların aktif olan tarafında kendisine yer edinmiş durumdadır. Bunlara ek olarak, terk etme davranışı da aktif taraftadır ve ses çıkarma ile yakından ilişkilidir. Görmezden gelme ve sadakat ise, ses çıkarma davranışının aksine pasif tarafta kendisine yer edinmektedir. Örgütlerdeki ses çıkarma davranışının konumunun belirlenmesinde diğer örgütsel davranışlarla olan etkileşimin açıklayıcı etkileri kritiktir. Ayrıca, yukarıdaki şekilde ses çıkarma davranışının örgütsel davranışlar arasında aktif ve pozitif olanlarında kendisine yer edindiği anlaşılmaktadır (Büyükbeşe, Okun ve Sayın, 2017: 310).

3.1.1. Pozitif Ses Çıkarma Davranışı

Ortaya çıkışı bakımından ses çıkarma davranışı; sorunların tartışılması, memnuniyetsizliklerin dile getirilmesi ve beğenilmeyen hususlardan şikayetçi olunması gibi faktörleri içermektedir (Göktaş Kulualp, 2016: 745). Ses çıkarma davranışının incelenmesinde bu durumun dikkate alınmasında fayda vardır. Buradan hareketle ses çıkarma davranışının sadece aynı kademedeki çalışanlar arasında gerçekleşen gelişmeleri içermediği, astlar ve üstler arasındaki tartışmaların da ses çıkarma davranışı kapsamında değerlendirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Ses çıkarma davranışının, örgüt içindeki statünün önemini yitirdiğini ortaya koyması bakımından bu hususlar önemlidir ve dikkate alınmak durumundadır.

Seslilik davranışına dair verilen bilgilere ek olarak, ses çıkarma davranışının özel tiplerine örnek verilmelidir. Bu kapsamda yer alan örnekler aşağıdaki tablo üzerinde gösterildiği gibidir.

Tablo 10. Ses Çıkarma Davranışı Örnekleri

İŞGÖREN MOTİVASYONU	DAVRANIŞ BOYUTU
KABUL EDİLMİŞ DAVRANIŞLAR İtaat temelinde davranışların fark meydana getirmeyeceği duygusu	KABUL EDİLMİŞ SES ÇIKARMA DAVRANIŞI Destekleyici fikirlerin itaat özelinde dile getirilmesi
SAVUNMACI DAVRANIŞ Korkuya dayalı olarak risk almaktan kaçınma	SAVUNMA AMAÇLI SES ÇIKARMA DAVRANIŞI Kendisini korumak için düşünceleri öne çıkarmak
ÖRGÜT FAYDASINA DAVRANIŞ İşbirliği ve dayanışma içeriğine dayanan davranışlar sergileme	ÖRGÜT FAYDASINA SES ÇIKARMA DAVRANIŞI Örgüte fayda sağlayacak şekilde fikirleri dile getirmek

Kaynak: Şehitoğlu, Y. (2012). İşgören sesliliği, nedenleri ve boyutları: teorik bir çerçeve. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, s.36.

Tablo 10’da yer alan bilgiler, ses çıkarma davranışının hangi davranışları içerdiğinin anlaşılmasının yanında örgütün faydasına olacak şekilde girişimleri barındırdığını ortaya koyması bakımından önemlidir. Verilen örneklerle birlikte, çalışanların

örgütsel süreçlerde kendi faydalarına olacak şekilde ses çıkarmanın yanında, örgütün yararına olacak şekilde davranışların içeriğinin anlaşılması söz konusu olmaktadır.

Günümüzde örgütlerin başarılı olması, çalışanların sağlayacağı katkıya bağlıdır. Bu nedenle, çalışanların örgütsel süreçlerde karşılaşılan sorunlara karşı ses çıkarmaları beklenmektedir. Ses çıkarma davranışı açısından bu durum ele alındığında ise örgütsel süreçlerde karar alma mekanizmasının sınırları tespit edilmiş olmaktadır (Arslan ve Yener, 2016: 174).

Ses çıkarma davranışı, örgütlerin işlevselliğini ve iyi oluşlarını gösteren bir girdi olarak değerlendirmeye alınmaktadır. Gelineen noktada örgütsel süreçlerde ses çıkarma davranışının varlığı örgütler için faydalı bir durum olarak kabul edilmektedir (Derin, 2017: 55).

3.1.2. Negatif Ses Çıkarma Davranışı

Örgüt içindeki saldırgan davranışlar, örgütteki huzurlu ortamı bozmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 80). Bunun neticesinde olumsuz yönde seyreden davranışlar olabileceği gibi, sessiz kalmayı tercih eden çalışanlar da olabilir. Ses çıkarma davranışı, oluşan bu durumlarda sessiz kalmayı reddeden bir örgütsel davranış olarak nitelendirilmektedir.

Negatif ses çıkarma davranışı, örgütsel performans üzerinde olumsuz yönde etkiler ortaya koyabilir (Tayfun ve Çatır, 2013: 115). Bu nedenle örgütlerde ses çıkarma davranışının negatif yönlü bir biçimde seyretmesi, karşılaşılmaması istenmeyen bir durum olarak görünmektedir. Çalışanlar arasındaki ilişkilerin seyri bu noktada belirleyici olmaktadır.

Ses çıkarma davranışının tespit edilmesinde bazı davranış ve ifadelerin açıklayıcı rolü bulunmaktadır. Aşağıda yer alan tablo, bu hususla ilgili bilgiler sunmaktadır.

Tablo 11. Ses Çıkarma Davranışının Tespit Edilmesi

Örgütsel Ses
Kurumda iş ile ilgili yanlış olduğunu düşündüğüm uygulamalar olduğunda karşı çıkar ve dile getiririm.
Kurumda yönetimle ilgili sorun olduğunda bunu ilgili yönetime açıkça dile getiririm.
Kurumumda yaşadığım sıkıntıları dile getirmekten kaçınmam.
Kurumumda yaşanan aksaklıklara sürekli çözüm önerileri getiririm.
Kurumda kendimi özgürce ifade edebiliyorum.
Örgütsel Sessizlik
Kurumda iş ile ilgili yeni bir yapılanma olduğunda kabullenirim.
Kurumda bana ne görev verilirse karşı çıkmadan kabullenir ve yerine getiririm.
Kurumda düşüncelerime eleştiri geldiğinde kabullenir, hatalıysam düşüncelerimi değiştiririm.

Kaynak: Özdemir, L. ve Sarıoğlu Uğur, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Ses ve Sessizlik Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27.1, s.267.

Tablo 11’de yer alan veriler göstermektedir ki, çalışanların kabullenmeme yönündeki davranışları, kendisini ifade etmesi ve sıkıntıları dile getirebilmesi gibi hususlar örgütsel sessizlik ile ses çıkarma davranışı kapsamında yer edinmiştir. Ses çıkarma davranışının içeriğinin sağlıklı bir biçimde anlaşılması için örgütsel sessizlik hakkındaki ifadelerle de yer verilmesi uygun görülmüştür.

3.1.3. Örgütsel Sessizlik

Sadece örgütler için değil, birçok farklı alanda ve birçok farklı disiplinde önemli bir yeri olan sessizlik, çok boyutlu bir kavram niteliği taşımaktadır. Örgütler açısından sessizlik, çalışanların örgütü ilgilendiren konular ve süreçler hakkında sessiz kalmalarını ifade etmektedir (Yeşilaydın ve Bayın, 2015: 104). Bu durum örgütlerin karşılaşmak istemediği sonuçları beraberinde getirebileceği için örgütsel sessizlik son derece önemli bir kavram halini almaktadır.

Örgütsel sessizlik, örgütlerin gelişmesinin önünde bir engeldir (Benlier ve Yıldırım, 2017: 156). Zira, çalışanların örgütün yararına olabilecek konularda sessiz kalması söz konusu olabilir ve bu durum örgütün gelişimini sekteye uğratabilir. Böyle bir durumda, çalışanların örgüt içerisinde kendilerini rahat bir biçimde ifade etmelerine olanak tanınması önem kazanmaktadır. Aksi takdirde, örgütsel sessizliğin örgütün olumlu yönde ilerleme kaydedebilmesi için engel niteliği taşımaya devam etmesi söz konusudur.

Bir işyerinde bir çalışan ya da çalışanların sessiz kalmasına dayalı olarak gelişen örgütsel sessizlik kavramı, Morrison ve Milliken (2000) tarafından yapılan çalışmalarla birlikte 2000’li yılların başında ortaya çıkmıştır (Arlı, 2013: 2). Örgütsel sessizlik kavramının tarihsel geçmişinin çok eskilere uzanmadığını göstermesi bakımından bu bilgi önemli bir yere sahiptir.

Doğrudan örgütsel sessizlik kavramı kullanılması söz konusu olmasa da, örgütsel sessizlikle ilişkili çalışmaların başlangıcı 1970’li yıllara kadar uzanmaktadır (Yaman ve Ruçlar, 2014: 37). Ancak, bu dönemde örgütsel sessizliğin şimdiki anlamından

uzak bir içeriğe sahip olması sebebiyle tarihi geçmişi bu döneme kadar uzandırmayan görüşler bulunmaktadır.

Örgütsel sessizlik kavramının, sesliliğin karşıtı olarak ele alınması doğru değildir. Nitekim örgütsel sessizliğin tarihi gelişiminde önceleri konuşmama olarak algılanan örgütsel sessizlik, zamanla çalışanların bilgi saklama ya da kendilerini koruma gibi amaçlarla sessiz kalabildiklerinin gözlenmesiyle birlikte daha geniş bir kapsamda ele alınmaya başlanmıştır (Kahveci ve Demirtaş, 2013: 168). Örgütsel sessizlik, çalışanların bildikleri konularda sessiz kalmayı tercih etmelerini de içeren bir terimdir ve kavramın gelişimiyle birlikte bu konuda fikir birliği oluşmuştur.

Literatürde örgütsel sessizlik hakkında yapılan araştırmalarda beş ikilem olduğu belirtilmiştir. Buna göre örgütsel sessizlik insanları bir araya getirmekte ya da uzaklaştırmakta, insan ilişkilerini düzeltebilmekte veya zarar ilişkilere zarar verebilmekte, bilgi aktarmakta ya da bilgi saklamakta, derin düşünmenin işareti olabileceği gibi düşünce yokluğunun da işareti olabilmekte, hem kabullenmenin ve onay vermenin, hem de muhalefet etmenin göstergesi halini alabilmektedir (Korkmaz ve Aydemir, 2015: 143). Örgütsel sessizlikle ilgili bu ikilemler kavramın çok yönlü bir biçimde ele alınması gerektiğini desteklemektedir.

Bir çalışan kendisi ile ilgili faktörlerin etkisiyle sessiz kalmayı tercih edebileceği gibi, duygusal faktörlerin etkisi altında da örgütsel sessizliğe doğru yönelim gösterebilir. Bunlara ek olarak örgütsel sessizliğin ortaya çıkmasında örgütün kendisine özgü koşullarının belirleyici bir etkisi olduğu ifade edilmektedir (Yeşilaydın ve Bayın, 2015: 104). Dolayısıyla, örgütsel sessizliğin nedenlerini bireysel ve örgütsel faktörler biçiminde ayrı ayrı ele almak yararlı olacaktır.

Örgütsel davranışla ilgili çalışmalarda örgütsel sessizliğin varlığı çok eskilere uzanmamaktadır. Örgütsel sessizlik ile ilgili çalışmaların başlangıcı 1970'lere kadar uzanmaktadır. 1980'li yıllardan itibaren ise örgütsel sessizliğin gelişimi hız kazanmıştır. Örgütsel sessizliğin gelişimine katkıda bulunan araştırmalar hususunda benimseme, konuşma, sorun bildirme ve örgütsel muhalefet gibi konulardaki çalışmalar etkili olmuştur (Korkmaz ve Aydemir, 2015: 142).

Örgütsel sessizliğin kapsamının belirlenmesi adına bu boyutların her birisi ayrı ayrı önem ifade etmektedir. Kabul edilen örgütsel sessizlik, bir konuyla ilgili düşünceleri kendine saklama şeklinde gerçekleşmektedir. Kabul edilen sessizlik boyutunda çalışanların pasif bir konumda oldukları görülür ve uysallık temelli bir sessizlik söz konusudur. Savunma amaçlı sessizlik, bireyin kendisini örgüt içinde koruma amacına hizmet eden örgütsel sessizlik boyutudur. Çalışanlar, savunma amaçlı sessizlik kapsamında genellikle korkunun etkisiyle bir konuda bilgiyi ya da düşüncüyü kendilerine saklamayı tercih etmektedirler. Örgüt yararına sessizlik ise bireyin konuşması durumunda örgütün zararlı çıkacağı düşüncesiyle sessiz kalmasını ifade etmektedir. Örgütsel sessizlik boyutlarından toplum yararına sessizlikte birey, işbirliği güduları aracılığıyla diğer çalışanlar ve örgütün yararına olacak şekilde sessizliği tercih etmektedir (Kılıç ve diğ., 2013: 20).

3.2. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Çalışanların kendilerini örgütle bir bütün olarak görmeleri, örgütsel özdeşleşmenin sahip olduğu içeriği açıklamaktadır. Pozitif örgütsel davranışlardan birisi olan örgütsel özdeşleşme, duygusal bağların öne çıktığı bir davranıştır. Bir örgüt içerisinde, örgütle çalışan arasındaki etkileşimin bir bağ oluşmasına doğru evrilmesi ile birlikte örgütsel özdeşleşme kavramından bahsedilmesi mümkün olacaktır (Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013: 63). Özdeşleşme kavramı gereğince odak noktasında bulundurulması gereken hususları işaret etmesi, bu açıklamanın önemini ortaya koymaktadır.

Örgütsel özdeşleşme kavramının daha sağlıklı bir şekilde anlaşılması için aşağıdaki tabloda yer alan tanımların bilinmesinde fayda vardır.

Tablo 12. Özdeşleşme Tanımları

YAZAR	TANIM
Ashforth ve Mael (1989)	Gruba başarı ve başarısızlık durumlarını da içeren ait olma veya birlik olma algılayışı
Dutton, Dukerich ve Harquail (1994)	Kişinin kendisi ile örgütü tanımlaması arasındaki bilişsel bağ
Dukerich, Golden ve Shortel (2002)	Kendi benlik bağlamının içeriğinin örgüt özellikleri ile bağlanma derecesi
Pratt (2000)	Örgütün kişinin benliğini tanımlaması hakkındaki bireysel inancı
Scott ve Lane (2000)	Psikolojik olarak örgütü kendinin bir parçası olarak hissetme
Tajfel 1978	Gruba üyeliğin idrak edilmesi ve üyeliğe yönelik duygusal bağlılık oluşması
Tajfel 1982	Özdeşleşme için gerekli olan iki unsur olarak örgüt üyeliğinin farkında olmak, farkındalığın belirgin değerlerle ilişkilendirilmesi

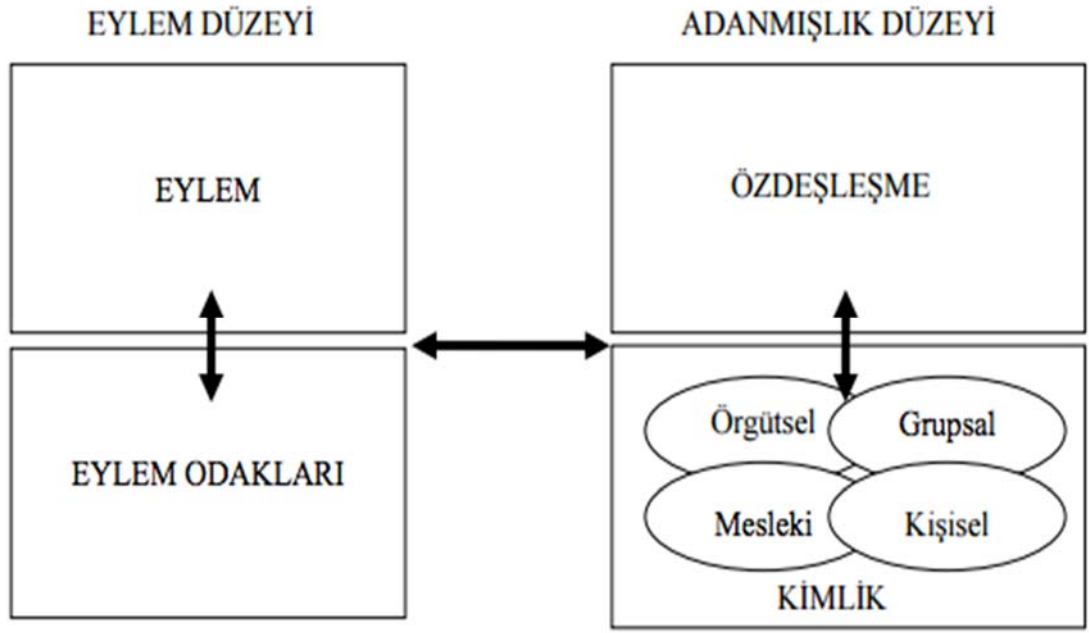
Kaynak: Tüzün, İ.K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 3.9, s.1016.

Tablo 12’de farklı örgütsel özdeşleşme tanımlarına yer verilmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin farklı dönemlerde farklı yaklaşımlarla incelenmesi sonrasında ortaya çıkan son durumu yansıtmaması sebebiyle tablo üzerindeki veriler önemlidir. Özellikle,

1980’li yıllardan itibaren örgütsel özdeşleşmeye olan ilginin daha yoğun bir hale geldiğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Örgütsel özdeşleşme, çalışanların örgütle arasındaki bağın yansımasıdır. Bu nedenle, çalışanların örgütün yararına olacak şekilde yaptıkları/yapacakları işlerde örgütsel özdeşleşmenin aracı roller üstlenmesi söz konusudur (Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013: 63). Örgütsel özdeşleşmenin psikolojik açıdan sahip olduğu içerik, aynı zamanda özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasında bir etkileşim meydana getirmektedir.

Örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen başlıca faktörler demografik değişkenler, iş tatmini, bireysel değerler, iş arama, imaj, kişilerarası ilişkiler, rol çatışmaları, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, liderlik, işten ayrılma niyeti ve yabancılaşma şeklinde sıralanmaktadır (Fındık, 2011: 59). Görüldüğü üzere, örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisi bulunan bireysel ve örgütsel faktörlerin varlığı söz konusudur. Bu etkenlerin varlığı, çalışanların örgüte adanmalarını beraberinde getirmektedir. Değinilen hususun içeriği, aşağıdaki şekil üzerinde gösterildiği gibidir.



Şekil 7. Örgütsel Özdeşleşme ve Adanmışlık

Kaynak: Fındık, M. (2011). *Algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, s.83.

Şekil 7’de görüldüğü üzere, örgütsel özdeşleşmenin varlığı ile birlikte bireyin örgütün kimliğine yakın bir şekilde hissetmesi söz konusudur. Bu durumun etkilerinin bireysel, örgütsel, grupsal ve mesleki düzeyde hissedildiği anlaşılmaktadır.

Tarihi süreçte örgütsel özdeşleşme teriminin ilk kez kullanımı 1935 yılında gerçekleşmiştir. Siyasi bilimlerle ilgili çalışan Harrold Lasswell tarafından yapılan araştırmalarda örgütsel özdeşleşme kavramı kullanılmıştır. Örgütsel özdeşleşme teriminin ilk kullanımı psikoloji, sosyoloji ve söz bilimiyle ilgili bir kavram şeklinde gerçekleşmiştir (Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013: 63).

Örgütsel özdeşleşme kavramı, kişi-örgüt uyumuyla ilişkili ve benzer bir kavram niteliği taşımaktadır. Bu nedenle, örgütsel özdeşleşmenin gelişiminde kişi-örgüt uyumunun belirleyici etkisi olduğu belirtilebilir. Nitekim, bu iki kavram arasındaki etkileşim farklı araştırmacılar tarafından da çalışma konusu olmuştur (Sökmen ve Bıyık, 2016: 223).

İlgili literatürde örgütsel özdeşleşmenin gelişimine yönelik yapılan çalışmalarda farklı hususların varlığına ilişkin tartışmalar da yer almaktadır. Örgütsel özdeşleşmenin olması için kişiler arasındaki iyi ilişkilerin varlığına ihtiyaç olup olmadığı tartışma konularından birisidir. Örgütsel özdeşleşmenin yapısal ya da söylemsel bir süreç olduğu üzerinde farklı fikirler sunulmaktadır. Örgütsel özdeşleşmenin insanların özdeşleşme profilleriyle ilgili olduğu, bu kapsamda değerlendirilebilecek hususlar arasında yer almaktadır. Örgüt içi unsurların yanında örgüt dışı unsurların örgütsel özdeşleşme üzerinde belirleyici olduğu tartışılan bir başka konudur (Kalemci Tüzün ve Çağlar, 2008: 1019). Tüm bunlar örgütsel özdeşleşmenin gelişiminde etkili olmuştur.

Örgütsel özdeşleşme, örgütün başarılı ya da başarısız olması durumlarında örgüte karşı aidiyetin olması ve birlik algısının bulunmasını ifade etmektedir (Eker, 2015: 120). Dünya’da 20. yy’ın son çeyreğinden itibaren büyük bir ivmeyle artan rekabetin etkisiyle, çalışanların örgüt için en değerli varlık halini alması gerçekleşmiştir ve çalışanlardan yüksek verim alabilmek için örgüte karşı aidiyet hissinin oluşması ihtiyacı doğmuştur. Böyle bir ortamda örgütsel özdeşleşmenin gelişimi olumlu yönde hız kazanmıştır.

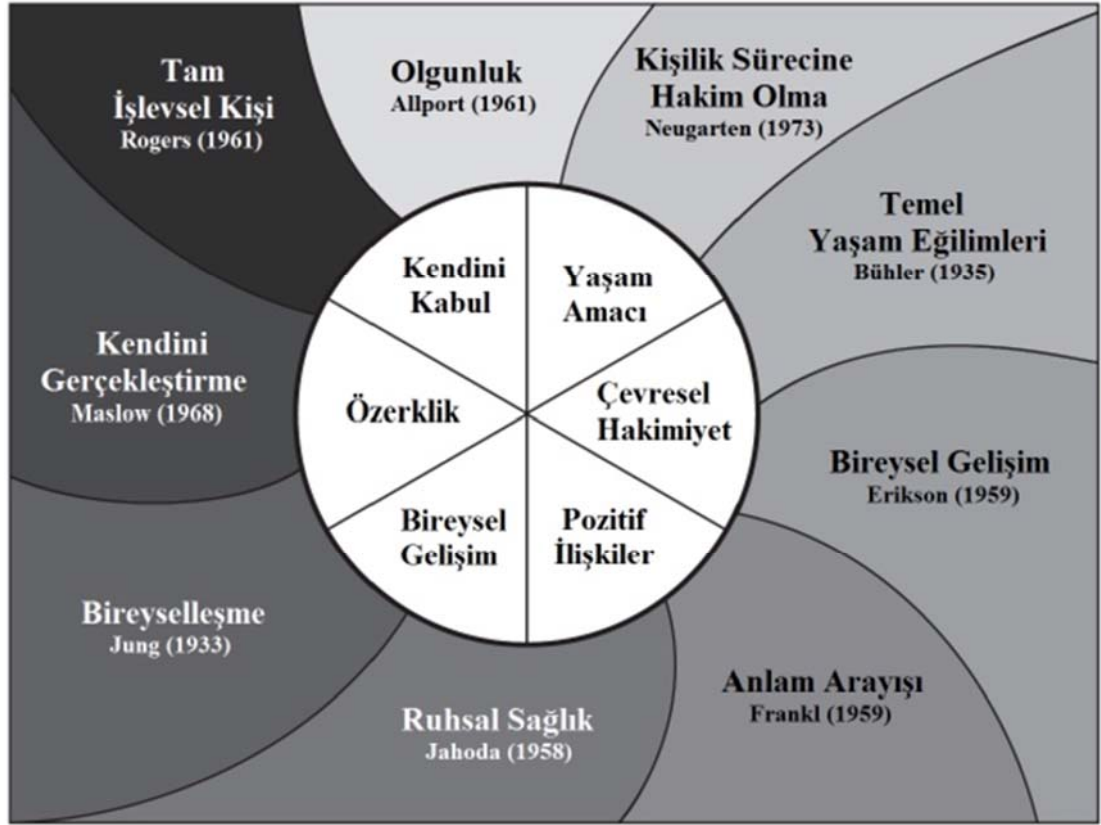
İnsanlar, aidiyet ve bağlılık gibi gereksinimlerini karşılamının yanı sıra, belirsizlikleri minimum düzeye indirmek için de örgütlerle özdeşleşmektedirler (Kalemci Tüzün ve Çağlar, 2008: 1012).

3.3. PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ

Psikolojik iyi oluş kavramı ile ilgili olarak şu bilgilere yer vermek isabetli olacaktır: “Psikolojik iyi oluş kavramı ilk kez 1969 yılında Bradburn tarafından kullanılmıştır. O yıllarda psikolojik iyi oluş durumu olumlu duyguların olumsuz duygulara baskın olması ile açıklanmıştır. Bradburn (1969)’a göre olumlu ve olumsuz duygular birbirinden bağımsızdırlar ve bireyin sahip olduğu olumlu ve olumsuz duyguların düzeyi onun psikolojik iyi oluş durumunu vermektedir” (Akdoğan ve Polatçı, 2013: 278). Görüldüğü üzere duyguların içeriğinin pozitif ya da negatif seyri, psikolojik iyi oluşun içeriğini meydana getirmektedir.

“Psikolojik iyi oluş, hedonik ve eudaimonik iyi oluş olmak üzere iki şekilde ele alınmaktadır. Hedonik yaklaşım, öznel iyi oluş olarak da adlandırılmakta ve bireyin olumlu duyguları sık, olumsuz duyguları daha az yaşaması ve yaşamdan yüksek doyum alması olarak tanımlanmaktadır” (Keldal, 2015: 104). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere psikolojik iyi oluş kavramı, birden farklı bakış açısıyla değerlendirmeye alınmaktadır. Psikolojik iyi oluş kavramının geniş bir içeriğe sahip olmasında bu husus belirleyici bir etken olarak görünmektedir.

“Optimum düzeyde psikolojik işlevsellik ve deneyim olarak tanımlanan psikolojik iyi oluş özerklik, gelişme, özgünlük, anlamlı yaşamla varoluşsal bir uğraş içinde olma gibi kavramları vurgulamaktadır” (Beydoğan Tangör ve Curun, 2016: 2). Psikolojik iyi oluş kavramının yoğun bir şekilde araştırılması, kavramın sahip olduğu içeriğin şekillenmesindeki belirleyici etmendir ve burada değinilen farklı tanım bu ifadeleri destekler niteliktedir. Psikolojik iyi oluşun içeriği aşağıdaki şekilde yer almaktadır.



Şekil 8. Psikolojik İyi Oluş ile İlişkili Faktörler

Kaynak: Özden, K. (2015). *Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik İyi Oluşun Psikososyal Yordayıcılarının Sosyal Bilişsel Kariyer Kuramı Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.15.

Şekil 8’de yer alan verilere göre psikolojik iyi oluş kavramı; tam işlevsel kişi, olgunluk, kişilik sürecine hakim olma, temel yaşam eğilimleri, bireysel gelişim, anlam arayışı, ruhsal sağlık, bireyselleşme ve kendini gerçekleştirme ile ilişkilidir. Değinilen ilişkili faktörlerin merkezinde ise yaşam amacı, çevresel hakimiyet, pozitif ilişkiler, bireysel gelişim, özerklik ve kendini kabul yer almaktadır.

Psikolojik iyi oluş üzerinde etkisi bulunan faktörlerin her birisi kişiden kişiye göre değişiklik göstermektedir. Bu nedenle psikolojik iyi oluşla ilişkisi bulunan hususlara dair geçerliliği yüksek ve üzerinde anlaşılan hususlardan bahsedilmesi güçtür.

Bireyin kendisiyle ilgili hususların yanı sıra, çevresiyle ilgili hususların da psikolojik iyi oluşla olan ilişkisi dikkate alınması gereken hususlar arasındadır.

Psikolojik iyi oluş, pozitif psikolojiye olan ilginin artmasıyla ilişkili bir şekilde gelişim göstermiştir. Bu duruma paralel olarak pozitif psikoloji araştırmalarına katkısı sebebiyle, psikolojik iyi oluşun gelişim kaydetmeye devam etmesi beklenmektedir (Keldal, 2015: 104). Böyle bir durumda, psikolojik iyi oluşun gelecekte de üzerinde en çok tartışılan ve çalışılan konulardan birisi olacağını tahmin etmek güç değildir.

Pozitif psikolojinin içeriğinde yer alan somut ve soyut hususlar huzur, mutluluk, tatmin, iyimserlik, pozitif düşünce, umut, memnuniyet, cesaret, sevmek, yetenek sahibi olma, hoşgörü, nezaket, başkalarını düşünme ve sorumluluk alma şeklinde sıralanmaktadır (Göcen, 2012: 38):

3.4. SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE ALGISI, SES ÇIKARMA DAVRANIŞI, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ İLİŞKİSİ ÜZERİNDE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bu kısımda yapılacak olan analiz gereği, konuyla ilgili çalışmalarda ulaşılan temel sonuçlar mercek altına alınacaktır. Böylece, bu çalışmada elde edilen sonuçlar ile literatürdeki sonuçlar arasında karşılaştırma yapılacaktır. Dolayısıyla, bu kısım detaylı bir literatür taraması sunmaktadır.

3.4.1. Sürdürülebilir Kalite Algısı ile İlgili Çalışmalar

Acar ve diğ. (2005), sürdürülebilir kaliteyi eğitim ve stratejik planlama özelinde değerlendirmişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre eğitimde sürdürülebilir kalite sağlanabilmesi için stratejik planlama belirleyici rol üstlenmektedir. Araştırmada

ayrıca sürdürülebilir kalite için dinamik stratejilere ihtiyaç duyulduğu sonucuna varılmıştır.

Köşker Demir (2010), spor işletmeleri için sürdürülebilir kalite konusunu araştırmıştır. Araştırmada spor işletmelerinin sürdürülebilir kaliteyi etkili bir şekilde ortaya koyabilmesi için bir ölçek oluşturulmuştur. Araştırmacının oluşturduğu spor hizmetleri kalite ölçeği, sürdürülebilir kalite açısından geçerli ve güvenilir olarak belirlenmiştir.

Turgut (2014), yapmış olduğu araştırmada sürdürülebilir kalite konusunu ekolojik sürdürülebilirlik özelinde ele almıştır. Elde edilen sonuçlara göre hizmetlerdeki kalite, sürdürülebilir kalitenin sağlanmasında başlıca etken konumundadır. Teorik nitelikteki araştırmada, sürdürülebilir kalite için bireysel ve toplumsal düzeyde bilinç sahibi olmanın gerekliliğine dikkat çekilmiştir.

Kuşat (2012), sürdürülebilirlik ve kurumsal sürdürülebilirlik konusunda yaptığı teorik çalışmada, sürdürülebilirlik olgusunun çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlerin birleşimi niteliği taşıdığını ifade etmiştir. Bu sonuca paralel olarak sürdürülebilir kalite için de çevresel, ekonomik ve sosyal faktörlerin etkisi altında olduğu belirtilmektedir.

3.4.2. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Çalışmalar

Akademik araştırmalara bakıldığında, örgütsel özdeşleşme ile ilgili araştırmaların belirli sayıda yapılmış olduğu görülmektedir. Bu araştırmalardan birisinde (Epitropaki, 2013) örgütsel özdeşleşme ile süreç adaleti ve psikolojik sözleşme ihlali arasındaki ilişki incelenmiş ve araştırma sonucunda örgütsel özdeşleşme ile süreç adaletinin anlamlı ve pozitif, psikolojik sözleşme ihlali ile ise anlamlı ve negatif bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Başka bir araştırmada da (Lipponen, Bardi ve Haapamäki, 2008) örgütsel özdeşleşme ile değişime açıklık arasındaki ilişki incelenmiş ve örgütsel özdeşleşmesi yüksek olan kişilerin değişime açıklık durumlarının da yüksek olduğu neticesine ulaşılmıştır.

Bu konudaki ilk çalışmalardan birini kaleme alan Mael ve Ashforth (1990) de araştırmalarında örgütsel özdeşleşme ile örgütsel itibar ve örgütün ayırt edicilik özellikleri algısı arasındaki ilişkiyi test etmişler ve örgütsel zdeşleşmenin her iki değişken ile anlamlı ve pozitif bir ilişkisinin olduğunu saptamışlardır.

3.4.3. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili alışmalar

Psikolojik iyi-oluş ile ilgili kltrlrarası bir çalışmada (Ryff, 1995) ABD ve Güney Kore vatandaşı bireyler araştırmaya dahil edilmiştir. Bu araştırmada Güney Koreli katılımcıların başkalarıyla pozitif ilişkilerin ölçülmesinde en yüksek kişisel puanlar ile kendi kendine kabul ve kişisel gelişim için en düşük öz puanları gösterdiği ortaya çıkmıştır. Buna karşın ABD vatandaşı bireyler arasında, kişisel gelişim özellikle kadınlar için en yüksek şekilde llmştir. Kendini belirleme vurgusunun aksine, özerklik ise en düşük şekilde llmştir.

Akdoğan ve Polatcı (2013), psikolojik sermaye ve psikolojik iyi oluş hakkında yapmış oldukları araştırmada anket yöntemini kullanmışlardır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre, psikolojik sermayenin performansla olumlu bir şekilde yansımaları için psikolojik iyi oluş aracı bir konumdadır. Psikolojik iyi oluşun hayatın pek çok evresinde rolü olduğu da belirlenmiştir.

Telef (2013), psikolojik iyi oluş linin geçerliliğini ortaya koymak için bir araştırma yapmıştır. Araştırmacının ulaştığı sonuçlar; özerklik, çevresel hakimiyet, bireysel gelişim, diğer kişilerle olumlu ilişkiler ve zkabul boyutlarının psikolojik iyi oluşun boyutlarını meydana getirdiği şeklindeyir. Araştırmacı ayrıca geliştirilen lin geçerli ve güvenilir olduğunu ortaya koymuştur.

Yapılan literatür taramasında örgütsel özdeşleşme ile psikolojik iyi-oluş arasındaki ilişki inceleyen araştırmalara da rastlanmıştır. Bu araştırmalardan birinde (Kumar Mishra ve Bhatnagar, 2010) rgtsel özdeşleşme ile duygusal iyi-oluş arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

ABD ve İngiltere’de yapılan bir araştırma sonucunda (Knight ve Haslam, 2010) da örgütsel zdeşleşmenin psikolojik iyi-oluş üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu saptanmıştır.

Psikolojik iyi-oluşun zıttı olarak sağlık şikayetleri durumu ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi ölçen bir araştırma sonucunda (Wegge ve diğ., 2006) da araştırmacılar sağlık şikayetlerinin fazla olduğu kişilerde örgütsel özdeşleşmenin az olduğunu ve bu iki değişken arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

3.4.4. Ses Çıkarma Davranışı ile İlgili Çalışmalar

Ses çıkarma davranışı ile ilgili literatür taraması yapıldığında, Dünya ve Türkiye özelinde bu konunun incelendiği görülmektedir. Dünya literatüründe bu konuyu inceleyen araştırmacılardan olan Maynes ve Podsakoff (2014), yapmış oldukları araştırmada ses çıkarma davranışının algılanan örgütsel endişe ve performans ile ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucuna göre destekleyici ve yapıcı ses çıkarma davranışı boyutlarının algılanan örgütsel endişe ve iş performansı ile anlamlı ve pozitif, savunmacı ve yıkıcı ses çıkarma davranışı boyutlarının algılanan örgütsel endişe ve iş performansı ile anlamlı ve negatif ilişkisi olduğu bulunmuştur.

Ses çıkarma ile performans arasındaki ilişikliği inceleyen başka bir araştırma (Van Dyne ve LePine, 1998) da ses çıkarma davranışı ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Bunun yanında, ses çıkarma davranışı ile lider-üye etkileşimi ve adalet arasındaki ilişkiyi test eden başka bir araştırma (Hsiung, 2012) sonucuna göre ses çıkarma davranışı ile lider-üye etkileşimi ve adalet arasında anlamlı ve pozitif bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Arslan ve Yener (2016), işgören sesliliği ve ses çıkarma davranışı hakkında yaptıkları çalışmada örgüt içerisindeki çalışanların sergilemiş oldukları ses çıkarma davranışının kabul edilen seslilik, savunma sesliliği ve örgüt yararına seslilik gibi türleri içerdiğini ortaya koymuşlardır.

Göktaş Kulualp (2016), çalışan sesliliği ve örgütsel özellikler arasındaki ilişkiyi ele aldıkları araştırmada, çalışanların ses çıkarma davranışlarının iş tatminini artırdığını ifade etmişlerdir. Bunun yanında daha fazla ses çıkaran çalışanların örgütsel başarı

düzeyleri de aynı düzeyde yüksek olmaktadır. Örgüt içerisinde ses çıkarma davranışı sergilenmesinin örgütün çalışanın bu davranışına yönelik duyarlılığının etkisi altında olduğu çalışmadaki temel sonuçlardan birisi konumundadır. Çalışanların ses çıkarma davranışları, aynı zamanda çalışanların içsel kontrol odakları ile ilişkili bir konumda görünmektedir.

Çankır (2016), yapmış olduğu çalışmada ses çıkarma davranışının giderek yaygınlaşan bir alan olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmada psikolojik sözleşme ihlalinin destekleyici ses haricindeki tüm değişkenlerle anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Bunun yanında lider-üye etkileşimi, pozitif ses çıkartma davranışı ve örgütsel güven değişkenlerinin birbirleriyle anlamlı ve pozitif bir korelasyona sahip olduğu bu çalışmanın bulguları arasındadır.

Literatür taraması yapıldığında ses çıkarma davranışı ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara da rastlanmaktadır. Bu araştırmalardan birinde (Liu, Zhu ve Yang, 2010) her iki değişken arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ses çıkarma davranışı ile özdeşleşme arasındaki ilişkiyi test etmek için yapılan başka bir çalışmada (Knoll ve van Dick, 2013) da, her iki değişken arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çin Halk Cumhuriyeti'nde yapılmış olan bir araştırmada (Qi ve Ming-Xia, 2014) da ses çıkarma davranışı ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki incelenmiş ve her iki değişken arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Türkiye özelinde literatür taraması yapıldığında ise, ses çıkarma davranışının zıttı olarak sessizlik davranışı ile örgütsel özdeşleşme arasında yapılmış bir çalışmadan (Tiktaş, 2012) söz etmek gerekirse, bu araştırmada her iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

BÖLÜM IV

YÖNTEM

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, sürdürülebilir kalite ile ses çıkarma davranışı, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma aynı zamanda çalışanların ses çıkarma davranışları, örgütle özdeşleşme düzeyleri ve psikolojik iyi oluşları üzerinde etkili olan unsurları açıklamayı amaçlamaktadır.

4.2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Araştırma hipotezlerini aşağıdaki şekilde listelemek mümkündür:

H1: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Ses Çıkarma Davranışının Mediator etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Örgütsel Özdeşleşmenin Mediator etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

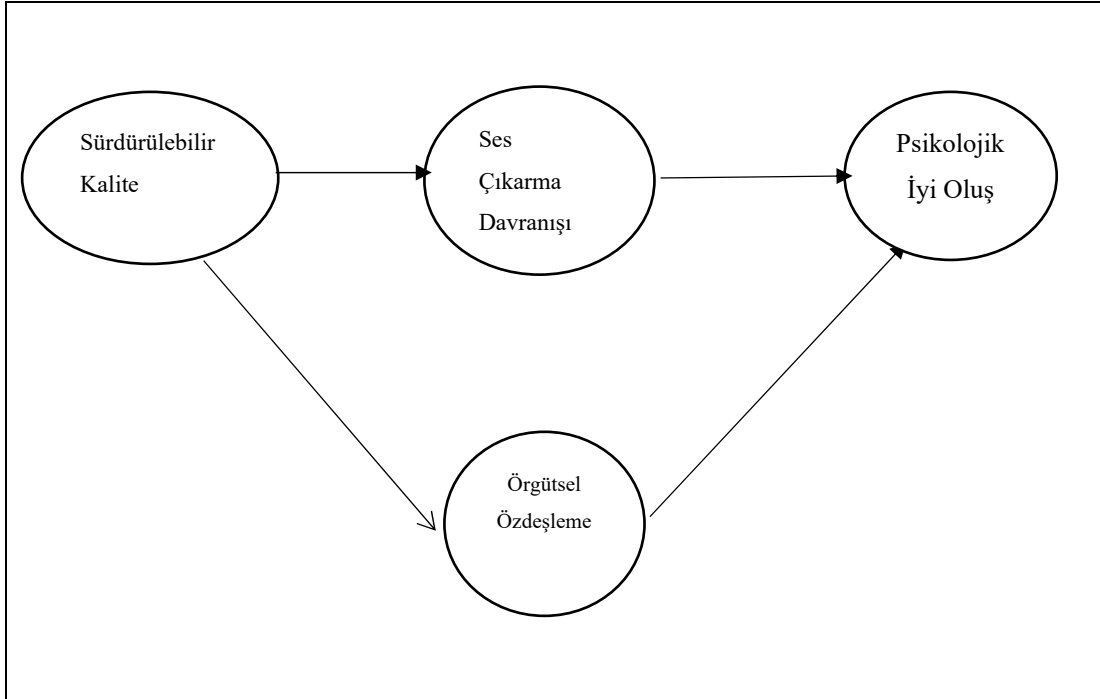
H3: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Örgütsel Özdeşleşmenin Moderatör etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir Mediator etkisi vardır.

4.3. ARAŞTIRMA MODELİ

Bu araştırmada, sürdürülebilir kalitenin, ses çıkarma davranışı ve psikolojik iyi oluş üzerindeki etkisinde, örgütsel özdeşleşme olgusunun başat bir etki sağlaması sebebiyle, aracılık etkisi ortaya çıkardığı bir model ileri sürülmüştür.

Dolayısıyla, örgütsel özdeşleşmenin sürdürülebilir kalite üzerindeki etkisinde, ses çıkarma davranışı ve psikolojik iyi oluş tutum ve davranışlarının başat bir rol olan aracılık rolü üstlendiğini ifade etmek yerinde olacaktır. İlgili rolün bir model olarak ileri sürüldüğü bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme nihai hedefine varabilmek adına, ses çıkarma davranışı ve psikolojik iyi oluş olguları, sürdürülebilir kalite sürecinin alt boyutları minvalinde incelenmiştir. Ayrıca, örgütsel özdeşleşme olgusu, örgüt ve grup içi özdeşleşme alt boyutlarını kapsayacak bir biçimde değerlendirilerek, incelenmiştir.

Çalışmada sürdürülebilir kalite, örgütsel özdeşleşme, ses çıkarma davranışı ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkiyi belirleyebilmeye yönelik oluşturulan kavramsal model Şekil 9’da yer almaktadır. Daha net bir anlatım olması hasebiyle, araştırmanın modeli, aşağıda yer alan şekil aracılığıyla sunulmaktadır:



Şekil 9. Araştırmanın Modeli

4.4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırma; katılımcıların sürdürülebilir kalite, ses çıkarma davranışı, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş düzeyinin belirlenmesi ve ilgili literatüre katkıda bulunma amacını taşımaktadır. Diğer sektörlerde benzer ya da aynı konuda çalışma yapacak olan araştırmacılar için örnek teşkil etmesi hedeflenmektedir. Kalitenin sürdürülebilirliğinin sağlanması, işletmelerin geleceklerini doğrudan etkileyeceği için sürdürülebilir kalitenin ele alınması kritik bir husustur. Örgütlerde çalışan bireylerin ses çıkarma davranışları, örgütsel süreçlerin işleyişinde olumlu ya da olumsuz şekilde etkisini gösterebileceği için araştırma konusunu önemli hale getirmektedir. İnsanların iyi oluş düzeylerinin hayatın her alanına yansımaları beklenmektedir ve bu durum çalışanların psikolojik iyi oluşlarının araştırılacağı araştırmayı faydalı bir konuma getirebilecek faktörlerden biridir.

4.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma yöntemi olarak, anket metodundan yararlanılmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu Demografik Özellikler Formu, Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği ve Ses Çıkarma Davranışı Ölçeği'nden oluşmaktadır.

Araştırma evreni İstanbul ilindeki Pendik ilçesinin Kaymakamlık Yazı İşleri Müdürlüğü, İlçe Nüfus Müdürlüğü, İlçe Tarım Müdürlüğü, İlçe Tapu Müdürlüğü, İlçe Mal ve Muhasebe Müdürlüğü, İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Sosyal Yardımlaşma Müdürlüğü, Valilik Sosyal Hizmet Merkezi, İlçe Tüketici Hakları Müdürlüğü, Göç İdaresi Müdürlüğü kamu çalışanlarından oluşmaktadır.

Araştırma örneklemini ise İstanbul ilindeki Pendik ilçesinin Kaymakamlık Yazı İşleri Müdürlüğü, İlçe Nüfus Müdürlüğü, İlçe Tarım Müdürlüğü, İlçe Tapu Müdürlüğü, İlçe Mal ve Muhasebe Müdürlüğü, İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Sosyal Yardımlaşma Müdürlüğü, Valilik Sosyal Hizmet Merkezi, İlçe Tüketici Hakları Müdürlüğü, Göç İdaresi Müdürlüğü kamu çalışanlarından 200 personel oluşturmaktadır.

4.6. VERİLERİN ANALİZİ

Örnekleme uygulanan anket formundan elde edilen verilerin istatistik analizi, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 23.0 istatistik programı ve AMOS 22.0 paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Örnekleme oluşturan katılımcıların güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiştir. Araştırmada, anket yöntemi sonucu elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan bir diğer test tekniği de normallik testidir. Bu test, parametrik test yöntemlerinin kullanılabilirliğinin temel bir şartı olan “verilerin normal bir dağılıma sahip olma” koşulunu ortaya koyan bir test tekniğidir. Normallik testinde Skewness ve Kurtosis değerlerinin (-2) ile (+2) aralığında olması beklenmektedir ((George ve Mallery, 2010; Arslan, 2022). Bu koşulun yerine geldiği durumlarda verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayılır. Normal dağılım sonucuna ilişkin bulgular Tablo 13’te verilmiştir.

Tablo 13. Normallik Sınaması

							Çarpıklık		Basıklık	
							Std.		Std.	
	N	Min.	Max.	Ort.	SS	Statistic	Error	Statistic	Error	
Sürdürülebilir kalite algısı	200	1,88	5,00	4,26	0,68	-1,335	0,172	1,961	0,342	
Psikolojik iyi oluş	200	1,75	5,00	3,88	0,61	-0,871	0,172	2,045	0,342	
Örgütsel özdeşleme	200	1,25	5,00	3,78	0,77	-0,568	0,172	0,296	0,342	
Ses çıkarma davranışı	200	1,32	4,16	2,70	0,48	0,450	0,172	0,720	0,342	

Skewness ve kurtosis değerlerinden de anlaşılacağı üzere, anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin normal bir dağılım gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır (George ve Mallery, 2010). Değişkenlerin normal dağılım sergilediği belirlendikten sonra değişkenler arasındaki ilişki korelasyon analizi ile belirlenmiştir. Araştırmanın hipotezleri ise yapısal eşitlik modeli ile AMOS programında test edilmiştir. Demografik değişkenlere göre ölçek puanlarının farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi için Bağımsız Grup T Testi ve ANOVA yapılmıştır.

4.7. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırma verilerinin analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.7.1. Frekans Analizi

Tablo 14. Sosyo-Demografik Özelliklerin Dağılımı

Sosyo-demografik özellikler		N	%	Sosyo-demografik özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	101	51	Unvan	Devlet memuru	128	64
	Kadın	99	50		Şef	8	4
	Toplam	200	100		Müdür, İdareci	4	2
	18-25 yaş	15	8	Sözleşmeli personel	40	20	
Yaş	26-33 yaş	64	32	Kurumdaki Çalışma Süresi	Diğer	20	10
	34-41 yaş	60	30		Toplam	200	100
	42-49 yaş	48	24		1 ay-3 yıl	40	20
	50-57 yaş	13	7		3 yıl-10 yıl	79	40
	Toplam	200	100		10 yıl-20 yıl	49	25

Medeni Durum	Evli	140	70	Mesleki Kıdem	20 yıl-30 yıl	27	14
	Bekâr	60	30		30 yıl ve üzeri	5	3
	Toplam	200	100		Toplam	200	100
Eğitim durumu	İlköğretim	5	3	Mesleki Kıdem	1 ay-3 yıl	20	10
	Lise	39	20		3 yıl-10 yıl	62	31
	Ön lisans	40	20		10 yıl-20 yıl	67	34
	Lisans	98	49		20 yıl-30 yıl	42	21
	Lisansüstü	18	9		30 yıl ve üzeri	9	5
	Toplam	200	100		Toplam	200	100

Tablo 14'e göre, araştırmaya katılanların %51'i (n=101) erkek, %32'si (n=64) 26-33 yaş, %70'i (n=140) evli, %49'u (n=98) lisans mezunu, %64'ü (n=128) devlet memuru, %40'ı (n=79) 3 yıl-10 yıl süredir kurumda çalışmakta ve %34'ü (n=67) 10 yıl-20 yıl süredir çalışma hayatı içindedir.

4.7.2. Faktör Analizi

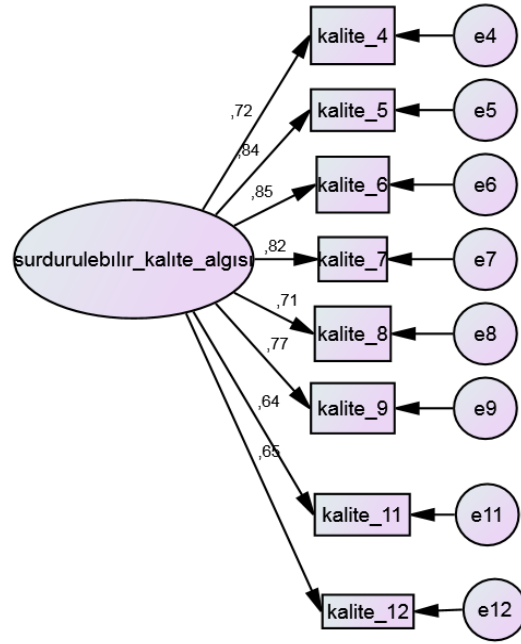
Araştırmada kullanılan ölçeklerin öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin geçerliliğini belirlemek için Açıklayıcı ve Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Açıklayıcı Faktör analizi SPSS ve Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapmak için, AMOS paket programı kullanılmıştır. Faktör analizlerine ilişkin bulgular aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 15. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktörler		Açıklanan Varyans
	1	2	
Sürdürülebilir Kalite Algısı_6	0,807		42,275
Sürdürülebilir Kalite Algısı_7	0,799		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_9	0,798		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_5	0,792		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_12	0,749		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_4	0,733		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_8	0,728		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_11	0,671		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_13	0,637		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_10	0,511		
Sürdürülebilir Kalite Algısı_2		0,915	19,082
Sürdürülebilir Kalite Algısı_1		0,836	
Sürdürülebilir Kalite Algısı_3		0,685	
KMO: 0,900			
Bartlett's Test: Chi-Square: 1465,2; df:78 ve p: 0,000			

Tablo 15'e göre, Sürdürülebilir Kalite Algısı ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçeğin 2 alt faktörden oluştuğu görülmektedir. Birinci faktörün açıklanan varyansı 42,275 ve ikinci faktörün açıklanan varyansı 19,082'dir. KMO ve Bartlett testi sonucunda ölçeğin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.



Şekil 10. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli

Tablo 16. Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri

<i>CMIN</i>	<i>DF</i>	<i>P</i>	<i>CMIN/DF</i>	<i>GFI</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>
52,794	20	0,000	2,640	0,935	0,964	0,091

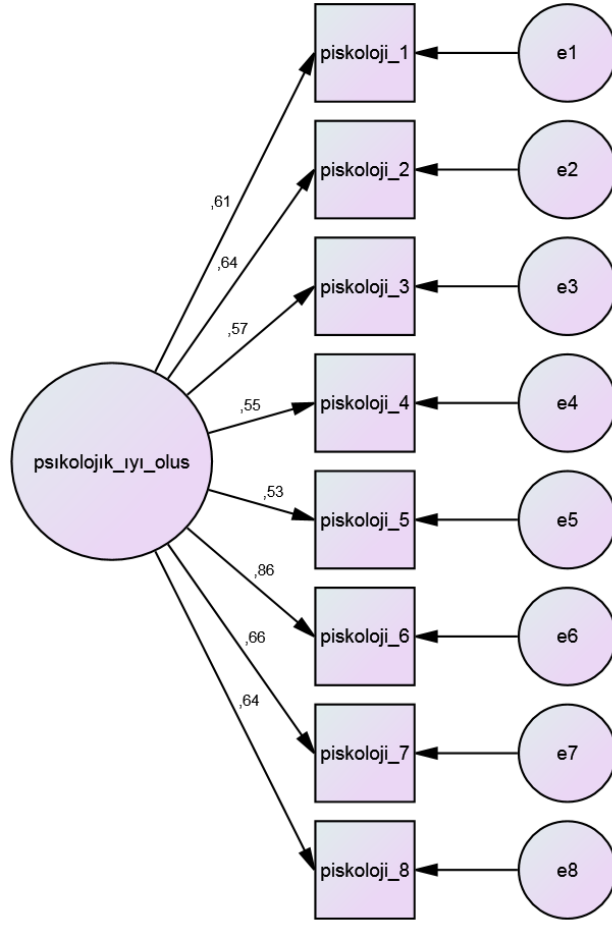
Tablo 16'ya göre, Sürdürülebilir Kalite Algısı ölçeği 13 ifadeden oluşmaktadır. 1, 2, 3, 10 ve 13. maddeler analiz dışı bırakılarak 8 maddeden oluşan Sürdürülebilir Kalite Algısı ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, χ^2/sd oranının 2,640 olduğu tespit edilmiştir.

GFI değeri 0,935, CFI değeri 0,964 ve RMSEA değeri 0,091 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 17. Psikolojik İyi Oluş Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktörler	Açıklanan Varyans
	1	
Psikolojik İyi Oluş_6	0,848	48,02
Psikolojik İyi Oluş_2	0,718	
Psikolojik İyi Oluş_1	0,694	
Psikolojik İyi Oluş_7	0,680	
Psikolojik İyi Oluş_8	0,680	
Psikolojik İyi Oluş_3	0,653	
Psikolojik İyi Oluş_4	0,635	
Psikolojik İyi Oluş_5	0,608	
KMO:0,857		
Bartlett's Test: Chi-Square: 538,079; df:28 ve p=0,000		

Tablo 17'ye göre, Psikolojik İyi Oluş ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçeğin tek faktör altında toplandığı ve açıklanan varyansı 48,02'dir. KMO ve Bartlett testi sonucunda ölçeğin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.



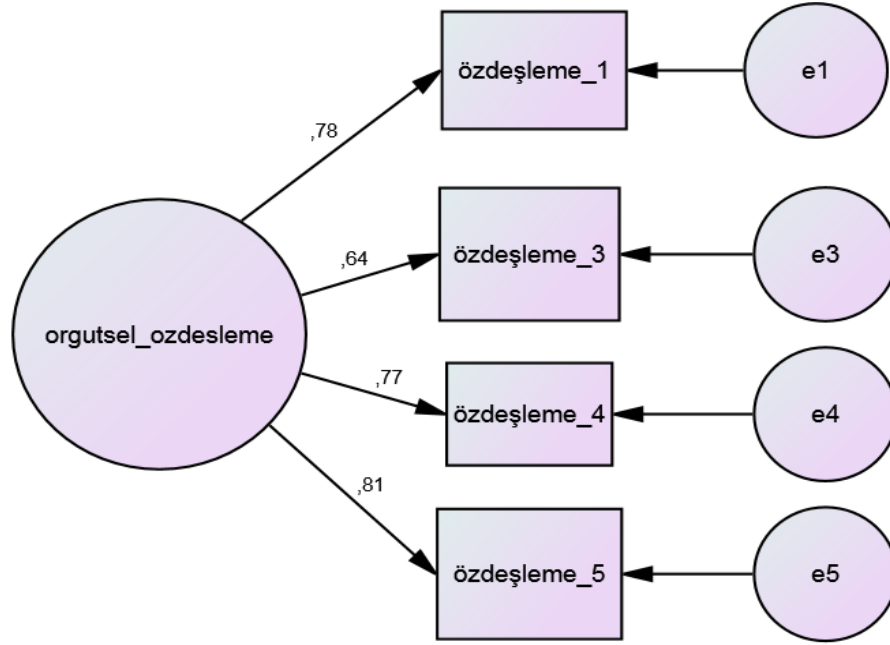
Şekil 11. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli

Tablo 18. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri

<i>CMIN</i>	<i>DF</i>	<i>P</i>	<i>CMIN/DF</i>	<i>GFI</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>
58,194	20	0,000	2,910	0,931	0,927	0,098

Tablo 18'e göre, Psikolojik İyi Oluş ölçeği 8 ifadeden oluşmaktadır. Sürdürülebilir Kalite Algısı ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, χ^2/sd oranının 2,910 olduğu tespit edilmiştir.

GFI değeri 0,931, CFI değeri 0,927 ve RMSEA değeri 0,098 olarak tespit edilmiştir.



Şekil 12. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Birinci Seviye DFA Modeli

Tablo 19. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Birinci Seviye DFA Uyum Endeksleri

<i>CMIN</i>	<i>DF</i>	<i>P</i>	<i>CMIN/DF</i>	<i>GFI</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>
1,228	2	0,541	0,614	0,997	1,000	0,000

Tablo 19'a göre, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği 6 ifadeden oluşmaktadır. 2 ve 6. madde analiz dışı bırakılarak Örgütsel Özdeşleşme ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, χ^2/sd oranının 0,614 olduğu tespit edilmiştir.

GFI değeri 0,997, CFI değeri 1,000 ve RMSEA değeri 0,000 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 20. DFA Uyum İndeks Değer Aralıkları

Uyum Ölçümleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Ölçüm Değeri	Uyum
χ^2	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df \leq \chi^2 \leq 3df$	1316,41	Rel
p değeri	$0,05 \leq p \leq 1,00$	$0,01 \leq p \leq 0,05$	$p < 0,001$	
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 \leq \chi^2/df \leq 3$	2,474	Kabul edilebilir
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0$	0,057	Kabul edilebilir
Yakın Uyum Testi için p değeri	$0,10 \leq p \leq 1,00$	$0,05 \leq p \leq 0,10$	0,002	Kötü uyum
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0$	0,067	Kabul edilebilir
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$	0,78	Kötü uyum
NNFI	$0,97 \leq NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97$	0,84	Kötü uyum
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,85	Kötü uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,86	Kötü uyum
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,83	Kötü uyum
AIC-Modeli	Karşılaştırma modelin AIC değerinden daha küçük		1524,37<6060,23 ⁵	Kabul
CAIC-Modeli	Karşılaştırma modelin CAIC değerinden daha küçük		2028,92<6240,43 ⁵	Kabul
ECVI	Karşılaştırma modelin ECVI değerinden daha küçük		3,26<12,98 ⁵	Kabul

Tablo 21. Ses Çıkarma Davranışı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktörler				
	1	2	3	4	5
ses_19	0,908				
ses_18	0,896				
ses_17	0,849				
ses_20	0,785				
ses_16	0,761				
ses_12		0,836			
ses_13		0,813			
ses_11		0,774			
ses_15		0,771			
ses_14		0,686			
ses_9			0,907		

ses_10	0,892	
ses_6	0,839	
ses_7	0,659	
ses_8	0,656	
ses_5		0,871
ses_4		0,801
ses_1		0,813
ses_2		0,716
<i>KMO = 0,835, Bartlett's Test= 2617,589; p=0,000</i>		
<i>Toplam Açıklanan Varyans=75,88</i>		

Tablo 21'de görüldüğü gibi; verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek amacıyla Bartlett testi ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçeklerine bakılmıştır. Bartlett testi ana kütle bütünlüğünü test eden Bartlett tarafından geliştirilen küresellik testidir. Analizde küresellik test değeri; 2617,589 olarak vermektedir. Bu değer 0.00 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Bir başka ifadeyle, ana kütle içindeki değişkenler arasında bir ilişkinin var olduğu görülmektedir.

Faktör analizinin geçerliliğini baştan gösteren bir diğer test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testidir. KMO, bir oran olup, %60'ın üstünde olması arzulanır. KMO testinin sonucu ise %83,5 olarak gösterilmektedir. Bu korelasyon da ilişkinin nispeten güçlü olduğunu göstermektedir. Bu iki sonuç faktör analizine devam etmede sakınca olmadığını ve sonuçların faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

SPSS'de yapılan faktör analizi sonucunda faktörlerin varyansı açıklama düzeyi hususunda özdeğeri 1'den büyük olan faktörlerin varyansı açıklama oranının kümülatif olarak %75,88 olduğu görülmüştür. Bu oran faktör analizine göre, özdeğeri 1'den büyük olan bu 5 faktörün varyansı açıklama düzeyini ifade eder.

4.7.3. Güvenilirlik Analizi

Bu kısımda yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına ait bulgular tablo halinde ortaya konulmuştur.

Tablo 22. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Sürdürülebilir Kalite Algısı	0,911	8
Psikolojik İyi Oluş	0,841	8
Örgütsel Özdeşleşme	0,831	4
Ses Çıkarma Davranışı	0,826	19

Tablo 22'ye göre, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeyi Cronbach's Alpha katsayısı ile belirlenmiştir. Böylece 8 maddeden oluşan Sürdürülebilir Kalite Algısı ölçeği hususunda Cronbach's Alpha=0,911 olduğu, 8 maddeden oluşan Psikolojik İyi Oluş ölçeği hususunda Cronbach's Alpha=0,841 olduğu, 4 maddeden oluşan Örgütsel Özdeşleşme ölçeği hususunda Cronbach's Alpha=0,831 olduğu ve 19 maddeden oluşan Ses Çıkarma Davranışı ölçeği hususunda Cronbach's Alpha=0,826 olduğu ve bu değerlerin yüksek güvenilirlik düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Bilindiği üzere, ölçek güvenilirliğinden söz edebilmek için, Cronbach's Alpha'nın en az 0,7 olması gerekmektedir (Nunnally, 1978).

4.7.4. Korelasyon ve Regresyon Analizi

Bu kısımda, elde edilen verilerden hareketle yapılan korelasyon ve regresyon analizlerine ait bulgular ortaya konulmuştur.

Tablo 20. Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş, Örgütsel Özdeşleşme ve Ses Çıkarma Davranışı Puanları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Korelasyon Analizi

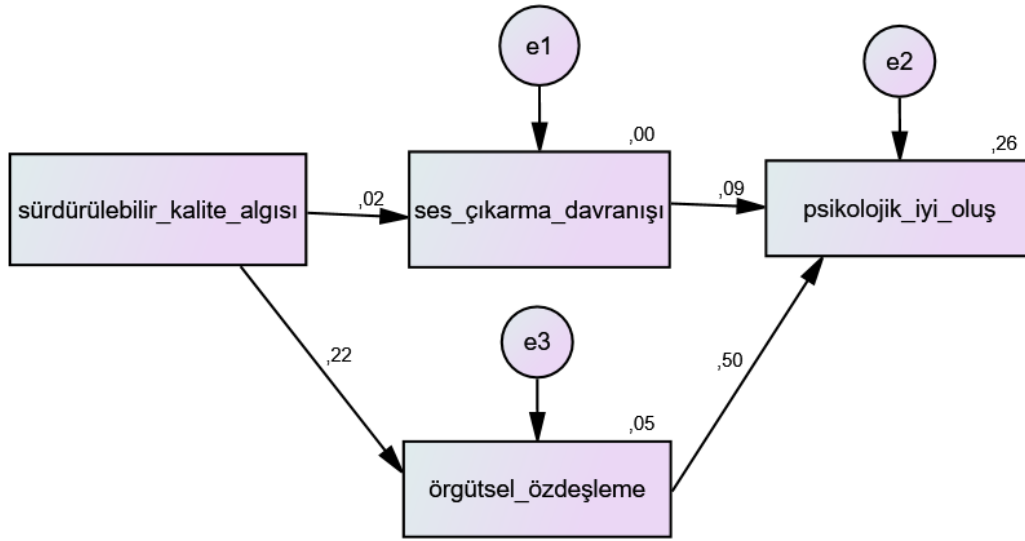
	Sürdürülebilir Psikolojik			Ses
	Kalite	İyi	Örgütsel	Çıkarma
	Algısı	Oluş	Özdeşleşme	Davranışı
Sürdürülebilir Kalite Algısı	1			
Psikolojik İyi Oluş	0,241	1		
Örgütsel Özdeşleşme	0,223**	0,507	1	
Ses Çıkarma Davranışı	0,023	0,154*	0,120	1
Ortalama	4,26	3,88	3,78	2,70
Standart Sapma	0,68	0,61	0,77	0,48

** p < 0,01; * p < 0,05

Tablo 23'e göre, sürdürülebilir kalite algısı ile örgütsel özdeşleşme arasında $r=0,223$ düzeyinde düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Sürdürülebilir kalite algısı ile psikolojik iyi oluş ve ses çıkarma davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. ($p > 0,01$). Sürdürülebilir kalite algısı arttıkça örgütsel özdeşleşme düzeyinin arttığı söylenebilir.

Psikolojik iyi oluş ile ses çıkarma davranışı arasında $r=0,154$ düzeyinde düşük düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Psikolojik iyi oluş algısı arttıkça, ses çıkarma davranışı düzeyinin arttığı söylenebilir.

Örgütsel özdeşleşme ile ses çıkarma davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. ($r=0,120$; $p > 0.01$).



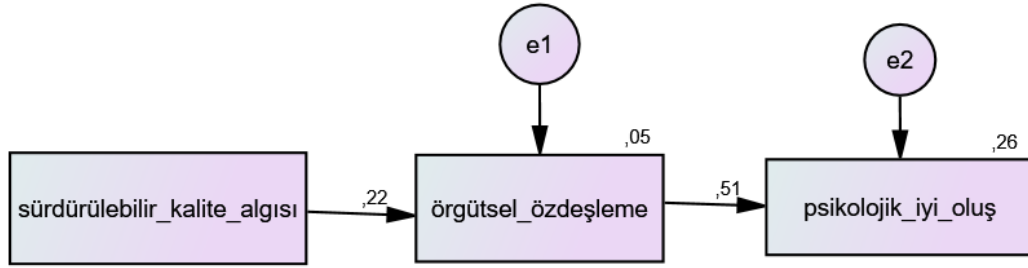
Şekil 13. Model I'e Ait Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 24. Model I'e Ait Yapısal Eşitlik Modeli Katsayı Sonuçları

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Ses çıkarma davranışı	<--- Sürdürülebilir kalite algısı	0,023	0,051	0,326	0,745	par_1
Örgütsel özdeşleşme	<--- Sürdürülebilir kalite algısı	0,223	0,079	3,227	0,001	par_3
Psikolojik iyi oluş	<--- Ses çıkarma davranışı	0,094	0,077	1,535	0,125	par_2
Psikolojik iyi oluş	<--- Örgütsel özdeşleşme	0,498	0,048	8,100	***	par_4

Tablo 24’e göre, sürdürülebilir kalite algısının ses çıkarma davranışı üzerinde ($\beta=0,023$) etkisinin olmadığı, ses çıkarma davranışının da psikolojik iyi oluş üzerinde ($\beta=0,094$) bir etkisinin olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Böylelikle “H₁: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Ses Çıkarma Davranışının Mediator etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” Hipotezi destek bulamamıştır.

Sürdürülebilir kalite algısının örgütsel özdeşleme üzerinde ($\beta=0,223$) etkisinin olduğu, örgütsel özdeşlemenin de psikolojik iyi oluş üzerinde ($\beta=0,498$) bir etkisinin olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Böylelikle “H₂: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Örgütsel Özdeşleşmenin Mediator etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” Hipotezi ile ilgili destekleyici bulgular elde edilmiştir.



Şekil 14. Model II’ye Ait Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 25. Model II’ye Ait Yapısal Eşitlik Modeli Katsayı Sonuçları

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Örgütsel özdeşleme <--- Sürdürülebilir kalite algısı	0,255	0,079	3,227	0,001	par_1
Psikolojik iyi oluş <--- Örgütsel özdeşleme	0,400	0,048	8,296	***	par_2

Tablo 25’e göre, psikolojik iyi oluş üzerinde sürdürülebilir kalite algısının ($\beta=0,255$) etkisinde örgütsel özdeşleşme ($\beta=0,400$) değişkeninin mediator etkisi

olduğu istatistikî olarak tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Böylelikle “H₃: Sürdürülebilir Kalite Algısının; Örgütsel Özdeşleşmenin Moderatör etkisi altında, Psikolojik İyi Oluş üzerinde anlamlı bir Mediator etkisi vardır.” hipotezi ile ilgili destekleyici bulgular elde edilmiştir ($p < 0,05$).

4.7.5. T Testi ve ANOVA

Araştırmanın bu bölümünde, Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş, Örgütsel Özdeşleşme ve Ses çıkarma Davranışı puanlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmiştir. Böylelikle Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş, Örgütsel Özdeşleşme ve Ses Çıkarma Davranışı puanlarının cinsiyet, medeni durum, kurum çalışma süresi değişkenlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Tablo 26. Ses Çıkarma Davranışı Puanlarının Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Grup Farkları
Ses Çıkarma Davranışı	18-25 yaş	15	2,89	0,49	5,123	0,001	42-49 yaş > 26-33
	26-33 yaş	64	2,61**	0,48			42-49 yaş > 34-41 yaş
	34-41 yaş	60	2,56**	0,49			
	42-49 yaş	48	2,90**	0,43			
	50-57 yaş	13	2,81	0,29			
	Toplam	200	2,70	0,48			

Tablo 26’ya göre, Ses Çıkarma Davranışı puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı olup olmadığı belirlenmeye çalışılmış ve ANOVA sonucunda, 18-25 yaş, 26-33 yaş, 34-41 yaş, 42-49 yaş ve 50-57 yaş aralığındaki katılımcıların Ses Çıkarma Davranışı puanlarının aritmetik ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=5,123$; $p=0,001 < 0,05$). 42-49 yaş arası katılımcıların ses çıkarma davranışı, 26-33 yaş ve 34-41 yaş arası katılımcıların ses çıkarma davranışı düzeyinden daha yüksektir ve anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Tablo 27. Sürdürülebilir Kalite Algısı, Psikolojik İyi Oluş Puanlarının Eğitim Durumuna Göre ANOVA Sonuçları

					F	p	Grup Farkları
		N	Ort.	Std. Sapma			
Sürdürülebilir Kalite Algısı	İlköğretim	5	4,58	0,31	2,600	0,037	Lisans > Lise Lisans > Ön lisans
	Lise	39	4,08**	0,84			
	Ön lisans	40	4,08**	0,74			
	Lisans	98	4,36**	0,60			
	Lisansüstü	18	4,44	0,39			
	Toplam	200	4,26	0,68			
Psikolojik İyi Oluş	İlköğretim	5	4,73**	0,42	3,312	0,012	İlköğretim > Lise İlköğretim > Lisans
	Lise	39	3,82**	0,83			
	Ön lisans	40	3,96	0,46			
	Lisans	98	3,81**	0,54			
	Lisansüstü	18	3,99	0,61			
	Toplam	200	3,88	0,61			

Tablo 27'ye göre, Sürdürülebilir Kalite Algısı ve Psikolojik İyi Oluş puanlarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucunda, ilköğretim, lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların Sürdürülebilir Kalite Algısı ve Psikolojik İyi Oluş puanlarının aritmetik ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=2,600$ $p=0,037$ ve $F=3,312$ $p=0,012 < 0,05$).

Lisans mezunu katılımcıların sürdürülebilir kalite algısı, lise ve ön lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ve anlamlı bulunmuştur.

İlköğretim mezunu katılımcıların psikolojik iyi oluş düzeyleri, lise ve lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ve anlamlı bulunmuştur.

Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Unvana Göre ANOVA Sonuçları

				Std.		Grup	
				Sapma	F	p	Farkları
N	Ort.						
Örgütsel	Devlet memuru	128	3,66**	0,80	2,575	0,039	Şef>
Özdeşleşme	Şef	8	4,19**	0,72	Devlet memuru		
	Müdür, İdareci	4	4,31**	0,47	Müdür, idareci>		
	Sözleşmeli personel	40	3,91	0,63	Devlet memuru		
	Diğer	20	4,01	0,78			
	Toplam	200	3,78	0,77			

Tablo 28'e göre, Örgütsel Özdeşleşme puanlarının unvan değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucunda, Devlet memuru, Şef, Müdür, İdareci, Sözleşmeli personel ve diğer unvanlara sahip katılımcıların Örgütsel Özdeşleşme puanlarının aritmetik ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=2,575$, $p=0,039<0,05$).

Şef müdür ile idareci olan katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyi devlet memuru olan katılımcılardan daha yüksek ve anlamlı bulunmuştur.

Tablo 29. Ses Çıkarma Davranışı Puanlarının Mesleki Kıdeme Göre ANOVA Sonuçları

		N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Grup Farkları
Ses Çıkarma	1 ay-3 yıl	20	2,60	0,46	3,010	0,019	20-30 yıl
Davranışı	3 yıl-10 yıl	62	2,68	0,52			>
	10 yıl-20 yıl	67	2,60**	0,44			10-20 yıl
	20 yıl-30 yıl	42	2,90**	0,49			
	30 yıl ve üzeri	9	2,81	0,24			
	Toplam	200	2,70	0,48			

Tablo 29'a göre, Ses  ıkarma Davranışı puanlarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucunda, 1 ay-3 yıl, 3 yıl-10 yıl, 10 yıl-20 yıl, 20 yıl-30 yıl ile 30 yıl ve üzeri süredir iş hayatında olan katılımcıların Ses  ıkarma Davranışı puanlarının aritmetik ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

20-30 yıldır çalışan katılımcıların ses çıkarma davranışı düzeyi, 10-20 yıldır çalışan katılımcılardan daha yüksek ve anlamlı bulunmuştur.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerin yoğun rekabet ortamında müşterilerin tercihini etkileyebilmek için ürün ya da hizmetlerde yüksek kalite sunmaları beklenmektedir. İlgili beklenti, işletmelerin gelecekleri adına ve elzem bir kavram olan kalite olgusunun sürdürülebilirliği bağlamında, bir gereklilik olarak addedilmektedir. Yüksek kaliteye ulaşma hedefi ve çabaları kadar, hedeflenen noktaya varılması durumu da dahil olmak üzere, ilgili edinimlerin ve kazanımların sürdürülebilir hale getirilmesi de önem arz etmektedir. Dolayısıyla, çalışmanın temel araştırma konusu olan sürdürülebilir kalite anlayışının, salt bu yönüyle değil, hemen her bir bakış açısı ile değerlendirilmesi durumunda, günümüz işletmeleri için kritik öneme sahip bir kavram halini aldığını ifade etmek yerinde olacaktır.

Bilhassa kamu kurumlarında sürdürülebilir kalite algısının ölçülmesi büyük önem arz etmektedir. Aynı zamanda, sürdürülebilir kalite olgusu ile ses çıkarma davranışı, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin araştırılması da kurumların geleceği ve başarısı adına elzem tespitlerin elde edilmesini mümkün kılmaktadır. İlgili tespitler ayrıca, sürdürülebilir kalite olgusunun bir reçetesi olma görevini de üstlenmektedir. Bu düşünceden hareketle, sürdürülebilir kalite olgusu ile ses çıkarma davranışı, örgütsel özdeşleşme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin araştırılması adına bu çalışmada, sorunsal olarak belirlenen sorgulamalar minvalindeki sorular, İstanbul ilindeki Pendik ilçenin Kaymakamlık Yazı İşleri Müdürlüğü, İlçe Nüfus Müdürlüğü, İlçe Tarım Müdürlüğü, İlçe Tapu Müdürlüğü, İlçe Mal ve Muhasebe Müdürlüğü, İlçe Sağlık Müdürlüğü, İlçe Sosyal Yardımlaşma Müdürlüğü, Valilik Sosyal Hizmet Merkezi, İlçe Tüketici Hakları Müdürlüğü ve Göç

İdaresi Müdürlüğü'nde görev yapan 200 çalışanın gönüllü olarak katılım gösterdikleri bir anket uygulaması yürütülerek, irdelenmiş ve analiz edilmiştir.

Demografik değişkenler temel alınarak yürütülen araştırmanın bulgularının sonucunda çalışanların sürdürülebilir kalite algısının eğitim düzeyi ile pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir. Lisans mezunu katılımcıların sürdürülebilir kalite algılarının, lise ve ön lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ile anlamlı bir seyir izlediğini ifade etmek gereklidir. İlköğretim mezunu katılımcıların psikolojik iyi oluş düzeyleri, lise ve lisans mezunu katılımcılardan daha yüksek ve anlamlıdır. Şef, müdür ile idareci görevlerinde olan katılımcıların örgütsel özdeşleşme düzeyi devlet memuru olan diğer katılımcılardan daha yüksek ve anlamlıdır. 20-30 yıl arası sürelerde çalışan katılımcıların ses çıkarma davranışı düzeyi, 10-20 yıl arası sürelerde çalışan diğer katılımcılardan daha yüksek ve anlamlıdır. Diğer demografik değişkenler açısından ise anlamlı bir ilişki olmadığını ifade etmek yerinde olacaktır.

Sürdürülebilir kalite algısının psikolojik iyi oluş olgusu ile ilişkisine yönelik şekilde yürütülen araştırma neticesinde, doğru orantılı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Çalışanların sürdürülebilir kalite algısı arttıkça, çalışanlarda psikolojik iyi oluş açısından olumlu yansımaların gözlemlenmesi söz konusudur. Aynı şekilde, doğaldır ki sürdürülebilir kalite algısı azaldıkça çalışanlarda psikolojik iyi oluş edimi bakımından olumsuz izlenim ve yansımaların gözlemlenmesi de gün ışığına çıkmaktadır.

Özdeşleşme ile sürdürülebilir kalite algısı arasındaki ilişki hakkındaki gerçekleştirilen detaylı incelemeler ve değerlendirmeler neticesinde, pozitif yönlü bir etkileşim olduğu görülmüştür. Bu düşünceden hareketle, çalışanların sürdürülebilir kalite algısı arttıkça, işletme ile örgütsel özdeşleşme düzeylerinin artması söz konusudur.

Aynı zamanda psikolojik iyi oluş edimi ile ses çıkarma davranışı ve örgütsel özdeşleşme açısından ulaşılan sonuçlar, aralarında pozitif yönlü ve doğrusal bir ilişki olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca çalışanların psikolojik iyi oluş düzeyinin

artmasına paralel olarak, ses çıkarma davranışı ve örgütsel özdeşleşme düzeyi de artmaktadır.

Çalışma süresince gerçekleştirilen analizler ve elde edilen veriler ışığında genel bir değerlendirme gerçekleştirildiğinde, çalışanların sürdürülebilir kalite algısının; ses çıkarma davranışının mediatör etkisi altında, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirten hipotez 1, ulaşılan sonuçlarla birlikte destek bulamamıştır. Çalışmada hipotez 2 ve hipotez 3 ile ilgili destekleyici bulgular elde edilmiştir. Buna göre sürdürülebilir kalite algısının; örgütsel özdeşleşmenin mediatör etkisi altında, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Ayrıca sürdürülebilir kalite algısının; örgütsel özdeşleşmenin moderatör etkisi altında, psikolojik iyi oluş üzerinde anlamlı bir mediatör etkisi bulunmaktadır. İlgili etki de çalışmanın temel sorunsalının çıkış noktasını oluşturmakla birlikte, öngörülebilir bir çıkarımı da ifade etmektedir.

Araştırma süresince ulaşılan sonuçlara istinaden, kamu kurumlarında sürdürülebilir kalite algısının gelişmesi amacıyla etkin bir program oluşturulması adına planlı ve etkin eğitimlerin yürütülmesi önem arz etmektedir. Bu sebeple ilgili eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi önerilmektedir. Araştırmacılar için ise, gelecek dönemlerde gerçekleştirilmesi planlanan çalışmalarda, kamu kurumlarının yanı sıra özel sektör bağlamında faaliyet gösteren kurumları da dahil ederek sürdürülebilir kalite açısından karşılaştırma içeren araştırmaların yürütülmesi isabetli ve yerinde olacaktır.

Son olarak, bu çalışma neticesinde elde edilen bulguların gelecek dönemlerde yürütülebilecek birçok ve farklı araştırmada göz önüne alınmasının faydalı ve verimli olacağı öngörülmektedir. Bu sebeple, gelecek çalışmalar farklı evren ve örneklemi de araştırmalara dahil edebilir. Örneklem seçimi önem arz etmekle birlikte, araştırmanın evreni ile birlikte doğru kurgulandığında, araştırmaların temel çıkış noktasını oluşturan sorunsalın aydınlatılmasında da çeşitlilik sağlayacaktır. Öncelikle, örgütsel özdeşleşme bağlamında gerçekleştirilebilecek olan çalışmalarda, literatür dahilinde yer edinmemiş ancak, örgütsel özdeşleşme konusu dahilinde önem arz edebilecek değişkenlerin seçilerek, sürdürülebilir kalite olgusu üzerindeki etkileri

olası çalışma konuları arasında yerini alabilecektir. Ayrıca, her bir kurum ve örgütte meydana gelen olaylar ve yaşanan süreçler, meydana geldiği zamanın mevcut koşulları ile bağlamı çerçevesinde anlam kazandığından, her bir kurumun örgütsel özdeşleşme sürecinin ve parametrelerinin ilgili örgütün özgünlüğünü ifade ettiğini vurgulamak yerinde olacaktır. Farklı bağlamlarda ve örgütlerde faaliyetlerini yürüten iş görenlerin (çalışanların) çalışma süreçlerinde ve iş yaşamlarında gerçekleştirdikleri faaliyetlerin analizlerinin, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin tespit edilmesinde anket çalışmalarının dışında, mülakat ve gözlem yöntemlerinin de kullanılarak çalışmalar yürütülmesinin de anlamlı sonuçlar verebileceği öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, İ.A., Gençtürk, M., Göktepe, Ö., Keçeci, D., Kırdemir, V. ve Yılmaz, C. (2005). Üniversitelerde stratejik planlama sürecinde eğitime yönelik sürdürülebilir kalite uygulamaları. *V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, 25-27 Kasım, 1-5.
- Açıkel, C. (2011). *Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı ve Karaman Milli Eğitim Müdürlüğünde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013). Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17.1, 273-293.
- Akgül, U. (2010). Sürdürülebilir Kalkınma: Uygulamalı Antropolojinin Eylem Alanı. *Ankara Üniversitesi Dil Tarih ve Coğrafya Fakültesi Antropoloji Dergisi*, 24, 133-164.
- Alkış, H. (2009). Yükseköğretimde TKY'nin üst yönetimin liderliği ilkesine akademik personelin bakışı. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1.1, 85-98.
- Arlı, D. (2013). İlkokul müdürlerinin örgütsel sessizlik ile ilgili görüşleri. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 69-84.
- Arslan, M. (2022). İşyerlerinde Bot Giyen Personelde Standart Çalışma Koşullarına Bağlı Olarak Gelişen Kronik Ortopedik Rahatsızlıklar. İzmir Bakırçay Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İş Sağlığı ve Güvenliği A.B.D. Yüksek Lisans Tezi.
- Arslan, A. ve Yener, S. (2016). İşgören Sesliliği Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14.1, 173-191.
- Aslan, S. ve Özçelik, H. (2009). İç denetim ve toplam kalite yönetimi ilişkisi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5.10, 109-119.
- Aydın, A. ve Şentürk, İ. (2007). Eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanması, *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 1-19.
- Bayın, G., Yeşilaydın, G. ve Esatoğlu, A.E. (2015). Hemşirelerde örgütsel sessizlik nedenlerinin belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7.1, 248-266.
- Bayram, M., Günal, H. & Özgöz, E. (2015). Sürdürülebilir Toprak İşleme Yöntemlerinin Belirlenmesinde Toprak Kalitesi Değerlendirmelerinin Önemi. *Yuzuncu Yıl University Journal of Agricultural Sciences*, 25 (3), 337-346. DOI: 10.29133/yyutbd.236414

Benlier, O.C. ve Yıldırım, N. (2017). Örgütsel sessizliğin çalışanlar üzerindeki etkileri. *Akademik Bakış Dergisi*, 59, 155-168.

Beydoğan Tangör, B. ve Curun, F. (2016). Psikolojik İyi Oluşun Yordayıcıları Olarak Bireysel Farklılıklar: Özgünlük, Benlik Saygısı ve Sürekli Kaygı. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5.4, 1-13.

Büyükbeşe, T., Okun, O. ve Sayın, B. (2017). İşgören sesliliğinin demografik değişkenler açısından değerlendirilmesi. *International Journal of Academic Value Studies*, 3.9, 309-322.

Çakmak, E.G., Doğan, T. ve Hilmioğlu, B. (2017). İklim Değişikliği Sürecinde Paris Anlaşmasının Rolü ve Türkiye'nin Konumu. *VII. Ulusal Hava Kirliliği ve Kontrolü Sempozyumu*, 1-3 Kasım, Antalya.

Çankır, B. (2016). Çalışanlarda Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Nasıl Oluşur? Örgütsel Güven, Psikolojik Sözleşme İhlali, Lider-Üye Etkileşimi İle Pozitif Ses Çıkartma Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5.2, 1-12.

Çankır, B. ve Semiz Çelik, D. (2018). Çalışan Performansı ve Mali Performans: Pozitif Ses Çıkartma, Psikolojik İyi-Oluş ve Çalışmaya Tutkunluk ile İlişkileri ve Otel İşletmeleri Örneği. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 5(2), 54-67.

Demirkaya, H. (2002). Toplam kalite yönetimi felsefesinin siyasette uygulanabilirliği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (2), 169-187.

Derin, N. (2017). İşyerinde kişilerarası güven ile işgören sesliliği arasındaki ilişkide psikolojik rahatlığın aracılık rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15.30, 51-68.

Dündar, İ.P. ve Özel, E.K. (2012). Kurum içi iletişimin kaliteye olan etkisi: yeni iletişim teknolojilerinin kurum içi iletişimin kalitesine olan etkisini incelemeye yönelik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3.6, 104-129.

Eker, D. (2015). Öğretim elemanı örgütsel örgütsel özdeşleşme ölçeği geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 4.4, 118-124.

Epitropaki, O. (2013). A multi-level investigation of psychological contract breach and organizational identification through the lens of perceived organizational membership: Testing a moderated-mediated model. *Journal of Organizational Behavior*, 34(1), 65-86.

Erdal, H. ve Korucuk, S. (2016). Toplam kalite yönetimine askeri bakış açısı: toplam kalite liderliği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6.2, 465-484.

Erkılıç, T.A. (2007). Toplam kalite yönetimi ilkelerinin yönetim yaklaşımları bağlamında tartışılması. *Girne Amerikan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2.4, 50-62.

Eş, A. (2008). *Sürdürülebilirlik ve firma düzeyinde sürdürülebilirlik performans ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Fındık, M. (2011). *Algılanan örgütsel desteğin örgütsel örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Gazibey, Y., Keser, A. ve Gökmen, Y. (2014). Türkiye'de İllerin Sürdürülebilirlik Boyutları Açısından Değerlendirilmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 69.3, 511-544.

Gencel, U. (2001). Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3.3, 164-218.

Göcen, G. (2012). *Şükür ve psikolojik iyi olma arasındaki ilişki üzerine bir alan araştırması*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Göktaş Kulualp, H. (2016). Çalışan sesliliği ile bazı kişisel ve örgütsel özellikler arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16.4, 745-761.

Gülsen, E. (2012). Toplam kalite yönetimi ve Türkiye'deki uygulamaları. *Toplum ve Demokrasi Dergisi*, 6.13-14, 93-109.

Hsiung, H. H. (2012). Authentic leadership and employee voice behavior: A multi-level psychological process. *Journal of business ethics*, 107(3), 349-361.

Kahveci, G. ve Demirtaş, Z. (2013). Öğretmenler için örgütsel sessizlik ölçeği geliştirme çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12.43, 167-182.

Keldal, G. (2015). Warwick-Edinburgh mental iyi oluş ölçeğinin Türkçe formu. *The Journal of Happiness & Well Being*, 3.1, 103-115.

Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S. ve Kılıç, İ. (2013). Örgütsel stresin örgütsel sessizlik üzerine etkisi: beş yıldızlı termal otel işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5.1, 17-32.

Knight, C., & Haslam, S. A. (2010). Your place or mine? Organizational identification and comfort as mediators of relationships between the managerial control of workspace and employees' satisfaction and well-being. *British Journal of Management*, 21(3), 717-735.

Knoll, M., & van Dick, R. (2013). Authenticity, employee silence, prohibitive voice, and the moderating effect of organizational identification. *The Journal of Positive Psychology*, 8(4), 346-360.

Korkmaz, O. ve Aydemir, S. (2015). Örgütsel sessizlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlenmesi yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13.2, 140-165.

Köşker Demir, E. (2010). *Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren İşletmelerde Kalite Ölçeği: Geçerlik Güvenirlik Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kumar Mishra, S., & Bhatnagar, D. (2010). Linking emotional dissonance and organizational identification to turnover intention and emotional well-being: A study of medical representatives in India. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 49(3), 401-419.

Kuşat, N. (2012). Sürdürülebilir İşletmeler İçin Kurumsal Sürdürülebilirlik ve İçsel Unsurları. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14.2, 227-242.

Kuter, N. ve Ünal, H.E. (2009). Sürdürülebilirlik Kapsamında Ekoturizmin Çevresel, Ekonomik ve Sosyo-Kültürel Etkileri. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9.2, 146-156.

Kutlu, S. ve Duran, C. (2010). Sanayi işletmelerinde toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 uygulamalarının performans üzerine etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 1-9.

Lipponen, J., Bardi, A. ve Haapamäki, J. (2008). The interaction between values and organizational identification in predicting suggestion-making at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(2), 241-248.

Liu, W., Zhu, R. ve Yang, Y. (2010). I warn you because I like you: Voice behavior, employee identifications, and transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, 21(1), 189-202.

Mael, F. ve Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of organizational Behavior*, 13(2), 103-123.

Maynes, T. D. ve Podsakoff, P. M. (2014). Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 87.

Mısırdalı Yangıl, F. (2015). Kurumsal Sürdürülebilirlik Kapsamında Sürdürülebilirlik Raporlarına Yönelik İçerik Analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7.3, 356-376.

Nemli, E. (2004). *Sürdürülebilir Kalkınma: Şirketlerin Çevresel ve Sosyal Yaklaşımları*. Filiz Kitabevi, İstanbul.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Özçakar, N. (2010). Bir Kamu Kuruluşundaki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39.1, 106-124.

Özdemir, L. ve Sarıoğlu Uğur, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Ses ve Sessizlik Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27.1, 257-281.

Özdemir, T. (2000). *İstatistiksel Kalite Kontrol*. Ankara: Ankara Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları.

Özden, K. (2015). *Üniversite Öğrencilerinde Psikolojik İyi Oluşun Psikososyal Yordayıcılarının Sosyal Bilişsel Kariyer Kuramı Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.

Özmutaf, N.M. (2010). Toplam kalite yönetiminin temel unsurları bağlamında sivil toplum kuruluşları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2.2, 66-86.

Qi, Y., & Ming-Xia, L. (2014). Ethical leadership, organizational identification and employee voice: Examining moderated mediation process in the Chinese insurance industry. *Asia Pacific Business Review*, 20(2), 231-248.

Ryff, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current directions in psychological science*, 4(4), 99-104.

Sökmen, A. ve Bıyık, Y. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütsel örgütsel özdeşleşme, kişi-örgüt uyumu ve iş tatmini ilişkisi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 9.2, 221-227.

Sünnetçioğlu, S. ve Yılmaz, B.S. (2015). İzmir'deki Restoran Yöneticilerinin Sürdürülebilir Restoran İşletmeciliği Üzerine Yaklaşımlarının Değerlendirilmesi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5.1, 94-114.

Şehitoğlu, Y. (2012). İşgören sesliliği, nedenleri ve boyutları: teorik bir çerçeve. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, 27-38.

Şimşek, M. (2007). *Toplam kalite yönetimi*. Alfa Yayınları, İstanbul.

Taner, B. ve Kaya, İ. (2005). Toplam Kalite Yönetiminin Başarıyla Uygulanma Esasları: Bir Hizmet İşletmesi Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14.1, 353-362.

Tanık, M., Sarıbay, E. ve Seyyar, E. (2017). Kaizen yaklaşımı kullanarak hizmet sektöründe kalite iyileştirme: İzmir metroda bir uygulama. *International Journal of Academic Value Studies*, 3.17, 56-65.

- Taş, Y.F. ve Aksu, A. (2011). Toplam kalite yönetimi ve stratejik liderlik. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3.2, 351-361.
- Tayfun, A. ve Çatır, O. (2013). Örgütsel sessizlik ve çalışanların performansları arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (3), 114-134.
- Telef, B.B. (2013). Psikolojik iyi oluş ölçeği: Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28.3, 374-384.
- Tıraş, H.H. (2012). Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevre: Teorik Bir İnceleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2.2, 57-73.
- Tiktaş, G. (2012). Örgüt Kültürü, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Sessizlik İlişkisine Yönelik Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Tokgöz, E. ve Aytemiz Sekmen, O. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. *Öneri Dergisi*, 10.39, 61-76.
- Tunçer, P. (2012). *Yönetim ve organizasyon*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Turgut, G. (2014). Ekolojik Sürdürülebilirlik ve Küçülme. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29.2, 137-165.
- Tüzün, İ.K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 3.9, 1011-1027.
- Ustasüleyman, T. (2011). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Firma Performansı Üzerine Etkisi: Türkiye'nin 500 Büyük Firmasına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13.2, 67-96.
- Uzun Kocamış, T. (2016). Toplam kalite yönetimi ve iç denetimin TKY'deki rolü. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 1-21.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management journal*, 41(1), 108-119.
- Wegge, J., Van Dick, R., Fisher, G. K., Wecking, C. ve Moltzen, K. (2006). Work motivation, organisational identification, and well-being in call centre work. *Work & Stress*, 20(1), 60-83.
- Yaman, E. ve Ruçlar, K. (2014). Örgüt kültürünün yordayıcısı olarak üniversitelerde örgütsel sessizlik. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4.1, 36-50.
- Yavuz, V.A. (2010). Sürdürülebilirlik Kavramı ve İşletmeler Açısından Sürdürülebilirlik Üretim Stratejileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7.14, 63-86.

Yeşilaydın, G. ve Bayın, G. (2015). Türkiye'de örgütsel sessizlik ile ilgili yapılan araştırmalara yönelik literatür incelemesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15.4, 103-120.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Hakan ÖZCAN

Uyruğu: T.C.

Doğum Tarihi ve Yeri: 25.06.1978 / Adana

Elektronik Posta: hakanozcan26@hotmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	Eskişehir Anadolu Üniversitesi AÖF İşletme Bölümü	2010
Yüksek Lisans	İstanbul Medeniyet Üniversitesi İşletme Tezsiz YL	2019

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
2007 - 2009	Tekirdağ İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü	V.H.K.İ.
2009 -	Pendik İlçe Nüfus Müdürlüğü	V.H.K.İ.

YABANCI DİLLER: İngilizce Orta Seviye

YAYINLAR: Bulunmamaktadır.

HOBİLER: Kitap okumak, seyahat etmek ve spor yapmak.