

SÜRDÜRÜLEBİLİR KALİTE ALGISI ve İŞ PERFORMANSI: ÇALIŞMAYA TUTKUNLUĞUN ARACI ROLÜ

Safiye ŞAHİN¹
Bilal ÇANKIR²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek ve çalışmaya tutkunluğun bu etkideki aracı rolünü ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın örneklemini İstanbul'da toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe çalışan 202 kişi oluşturmuştur. Veriler çevrimiçi anket yöntemi ile 2017 yılı içerisinde toplanmıştır. Verilerin analizinde yapısal eşitlik analizi kullanılmıştır. Öncelikle ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi ile geçerliliği test edilmiştir. Ardından araştırma modeli yapısal eşitlik programı olan AMOS 22 ile test edilmiştir. Analiz sonucuna göre sürdürülebilir kalite algısı iş performansını hem doğrudan hem de çalışmaya tutkunluk aracılığı ile dolaylı olarak etkilemektedir. Sürdürülebilir kalite algısı ile iş görenlerin çalışmaya tutkunluk düzeyi ve iş performansı düzeyi yakından ilişkilidir.

Anahtar kelimeler: Sürdürülebilir Kalite Algısı, Çalışmaya Tutkunluk, İş Performansı

SUSTAINABLE QUALITY PERCEPTION AND JOB PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF WORK ENGAGEMENT

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effect of sustainable quality perception on job performance and to test the mediating role of work engagement in this relation. The sample of the study was consisting of 202 people working in the social and personal services sector in Istanbul. The data were collected in 2017 by the online survey method. To analyze the research's data structural equation analysis was used. First of all, the validity of the scales with confirmatory factor analysis was tested. The research model was then tested with the structural equation program AMOS 22. According to the results of the analyses, the sustainable quality perception directly and indirectly effects job performance via work engagement. The level of work engagement and the level of work performance are closely related to the sustainable quality perception.

Keywords: Sustainable Quality Perception, Work Engagement, Job Performance.

Giriş

Çetin rekabet şartları ve yeni yeni ortaya çıkan ticaret savaşları işletmeleri ciddi bir şekilde zorlamaktadır. İşletmeler rekabet üstünlüğü ve sürdürülebilir büyüme sağlamak için kaynaklarını etkin ve verimli kullanmak durumunda kalmışlardır. İşletmeleri diğer işletmelerden üstün kılan en önemli kaynak, insan kaynağıdır. Örgütler kalifiye insan kaynağının işletmeye olan sadakat ve bağlılığını arttırmak ve onların bilgi ve

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, safiye01@gmail.com ORCID: 0000-0003-1734-9586

² Doç. Dr., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, İşletme Bölümü, bilal.cankir@medeniyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5126-8769

Received/Geliş: 17/07/2019 Accepted/Kabul: 24/12/2019, Research Article/Araştırma Makalesi

Cite as/Alıntı: Şahin, S., Çankır, B. (2019), "Sürdürülebilir Kalite algısı ve İş Performansı: Çalışmaya Tutkunluğun Aracı Rolü", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt 28, sayı 3, s.196-211.

becerilerinden azami faydalanmak için çaba sarf etmektedirler. Bunların sonucunda da çalışanların performanslarının artması beklenirken çalışanlar da kendilerini geliştirebilecekleri, mutlu ve huzurlu bir ortamda işlerini yapacakları örgütlerde bulunmak istemektedirler.

İş performansı daha önceden birçok değişken kullanılarak incelenmiştir. Sürdürülebilir kalite algısı kavramı ise çok yeni bir kavram olarak alanyazında yer almaya başlamıştır. Şimdiye kadar yapılan çalışmalarda kalite algısının genellikle müşteriler tarafından değerlendirildiği görülmüştür. Bu çalışmada, sürdürülebilir kalite algısının çalışanlar tarafından değerlendirilmesi ile ilgili yazına katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Sosyal takas teorisine göre, çalışan kurumun kendisine sağladığı imkânlar doğrultusunda, çalışmaya tutkun olarak ve iş performansını artırarak kurumuna karşılık verecektir (Saks, 2006). Buradan yola çıkarak sürdürülebilir kalite algısının motivasyonu temsil eden bir kavram olan (Kahn, 1990) tutkunluğu arttıracak ve çalışmaya tutkunluk aracılığı ile de iş performansı üzerinde etkili olacağı varsayılmaktadır. İş performansının Türkiye’de bundan önce örgütsel adalet (Arslan vd., 2016), iş tatmini (Şahin ve Çankır, 2018), psikolojik sermaye (Çetin ve Varoğlu, 2015), bireysel farklılıklar (Nişancı vd., 2016) gibi değişkenlerle ilişkisi veya etkileşimi incelenmiştir. Bu çalışmada çalışanların iş performansına olumlu etki eden bazı faktörlerin ortaya çıkarılması ile hem akademik hem de örgütler açısından kayda değer katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Kuaförlük, otopark hizmetleri, araç yıkama hizmetleri, bina dış cephe yenileme ve halı yıkama gibi hizmetlerden oluşan toplumsal ve kişisel hizmet sektörünün, diğer sektörlerden (finans, sağlık, turizm ve eğitim gibi) daha farklı özelliklere sahip olduğu düşünülmektedir. Bu sektörde yer alan işletmelerin ortak özelliği KOBİ’lerden oluşması ve işletmede çalışan sayısının az olmasıdır. Bu çalışma ile araştırma modelinin toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe test edilmesi de araştırmanın diğer bir katkısıdır.

Kavramsal Çerçeve

Sürdürülebilir Kalite Algısı

Kurumsal sürdürülebilirlik, işletmenin bugün sosyal paydaşlarının ihtiyaçlarını karşılarken, gelecekte de karşılayabilme kapasitesini korumasıdır. Kurumsal sürdürülebilirlik, ekonomik gelişme, sosyal eşitliğin sağlanması ve doğal kaynakların korunmasını içeren üç boyutlu bir yaklaşımdır. Çevresel ve sosyal açılardan sürdürülebilir üretim süreçleri, ürün ve hizmetler ve insan kaynaklarını uygulamalarını benimsemek suretiyle işletmenin rekabet avantajı kazanma çabalarının toplamıdır (Nemli, 2004).

Ekonomik sürdürülebilirlikte işletmeler topluma katkı sağlayan ürün ve hizmetler üretir, karlı olmayı hedefler ve fayda-maliyet analizi ile ilgilenirken, çevresel sürdürülebilirliğe uygun misyonu olan bir işletme kendisini ekolojik sistemin bir parçası olarak kabul eder. Çevreden kaynaklar alır, kendi bünyesinde bunları işler, mal ve hizmetler halinde çevreye sunar. Kaynakları verimli kullanmaya, geri dönüşümü sağlamaya, kaynak israfını önlemeye önem verir ve hatta sıfır noktasına taşımaya dönük önlemler alır (Tıraş, 2012).

Sosyal açıdan sürdürülebilirlik, işletmenin, “insan sermayesini” geliştirme sorumluluğu üstlenmesi anlamını taşımaktadır. Bu sorumluluğun gereğini yerine getirmek, işletmenin misyonunu gerçekleştirmesine ve karlılığına katkıda bulunmaktadır.

İşletmenin işgücünün bilgi ve becerilerini geliştirme çabası aynı zamanda toplumun yaşam kalitesinin artması anlamına gelmektedir. Sosyal sürdürülebilirlik sadece işletme içinde çalışanları değil toplumun istek ve beklentilerine uygun etkinlik ve faaliyetleri de kapsamalıdır. Sosyal sorumluluk projeleri, dezavantajlı grupların eğitim, sağlık ve barınma ve benzeri ihtiyaçlarının giderilmesi gibi faaliyetlerle işletmelerin topluma olan görevlerini ifa etmelidir (Sarıkaya ve Kara, 2007).

Kalite, müşteri istek ve beklentilerinin karşılanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Günümüz rekabet şartlarında müşterilerin sadece istek ve beklentilerinin karşılanması değil bu beklentilerin üzerinde ürün ve hizmetleri de geliştirmeleri işletmelerin sürdürülebilir büyüme ve rekabet üstünlüğü açısından önemli bir noktaya taşınmalarında önemli olacaktır. Toplam kalite; bir kişinin ya da bir grubun işi değildir. Tüm insan kaynaklarının işidir. Sistem yönetim teorilerinde olduğu gibi; konulara bütün olarak bakmayı, parçaların bir bütün oluşturacak şekilde birleşiminin sağlanmasını esas alır. Yeni yönetim teorilerine göre de farklılıklar, yaratıcılığı teşvik eder. İnsanlara doğruları dayatmak yerine onları serbest bırakarak kendi isteklerini yapmalarına fırsat verilmelidir. Böylece biçimsel yapılaşma ve bürokratikleşmenin yerine kişiyi esas alan biçimsel olmayan gruplar geçmelidir. Toplam kalite yönetimi de çağdaş kavram ve uygulamalardan ve yaklaşımlardan biridir (Çetin, Akın ve Erol, 2001).

Bu kavramdaki bir diğer kelime ise algıdır. Türk Dil Kurumuna göre algı: “Bir şeye dikkati yöneltmek o şeyin bilincine varma, idrak” anlamına gelmektedir. Bir başka tanıma göre, “Dış dünyadan duyu organlarımıza gelen parça parça ve karmaşık uyarıları, zihnin ayırıştırma ve bütünleştirme özelliği sayesinde anlamlı bütünler halinde organize etme, bunları geçmişte kaydedilmiş özelliklerle eşleştirme işlevine” (Saundra, Ciccarelli ve White, 2013) algı denir. Buna göre kişiler öncelikle kurumun yürüttüğü sürdürülebilirlik, kalite, politika, süreç, faaliyet ve etkinlikleri izlemekte, katılmakta ve sonrasında da bir kanaate varmaktadır. Burada kişilerden kasıt çalışanlar olduğu kadar müşteriler, ortaklar, tedarikçiler yani tüm paydaşlar olabilir. Bu algı kurumun sürdürülebilir kalite algısını oluşturmaktadır.

Sonuç olarak sürdürülebilir kalite algısı, kişilerin örgüt hakkında yukarıda bahsi geçen sürdürülebilirlik çabalarının ve kalite yönetim ve gereksinimlerinin nasıl algılandığı üzerine odaklanan bir kavramdır. Sürdürülebilir kalite algısı bu kanaati tespit edip ortaya çıkarmak üzerine oluşturulmuştur. İçerisinde kurumsal yönetim alanında post-modern yönetim yaklaşımlarından toplam kalite yönetimini barındırmaktadır. Dünyayı gelecek nesillere daha güzel, yaşanabilir bir şekilde çevresel, toplumsal ve ekonomik açıdan iyi bir miras olarak bırakmayı hedefleyen sürdürülebilirliği kendi bünyesinde bulundurmaktadır. Ayrıca psikoloji biliminde önemli bir yer tutan ve kişinin çevresindeki fiziksel dünyayı duyu organlarıyla zihindeki psikolojik dünyaya çevirmesi olgulara kişisel bir anlam yükleme süreciyle tamamlanan bir süreçler dizgesi olan algıyı da bir araya getirmesiyle ‘sürdürülebilir kalite algısı’ disiplinler arası bir kavram olarak yazına kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Çalışmaya Tutkunluk ve Sürdürülebilir Kalite Algısı ile İlişkisi

Çalışmaya tutkunlukla ilgili son yıllarda akademik alanda hem işletmeler hem de kamu kurumları araştırmalarını arttırarak devam ettirmektedir (MacLeod ve Clarke 2009; Rayton, Dodge ve D’Analeze 2012’den Akt. Rayton ve Yalabik, 2014). Çalışanların iş hayatlarındaki esenlikleri ve hoşnutlarıyla ilgilenen bir alan olan pozitif psikolojide yer

alan çalışmaya tutkunluk kavramı, çalışanların işlerini dinç ve adanmış bir şekilde yürütmeleri ve işlerini yaparken yoğunlaşma özelliklerini taşıyan duygusal-bilişsel bir hal olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli vd., 2003'den Akt. Çankır, 2016).

Çalışmaya tutkunluk üç boyutun bileşiminden meydana gelmektedir: Dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma. Dinçlik, enerji, zihinsel direniş, kararlılık ve işinizde tutarlı çaba harcamayı ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002'den Akt. Altunel, Koçak ve Çankır, 2015). Adanmışlık, ilham almak, hevesli olmak ve çok fazla işi önemsemek, işe ilgi duymak, ilgili olmaktır (Schaufeli vd., 2002, Schaufeli, Bakker ve Salanova, 2006). Son boyut olan yoğunlaşma ise iş esnasında çevresel unsurlardan ayrılma hissi, işe yüksek derecede konsantrasyon ve işte zamanın nasıl geçtiğini idrak edememe anlamına gelmektedir (Schaufeli vd., 2002, Schaufeli, Bakker ve Salanova, 2006'den Akt. Çankır, 2016).

Çalışmaya tutkunluk İş Talepleri-Kaynakları Modeli'nin önemli bir çıktısıdır. Bu modele göre iş talepleri fiziksel (çok daha fazla müşteri ile ilgilenme, daha hızlı çalışma gibi), sosyal, duygusal, bilişsel ve örgütsel yönleri bulunan çalışanın mental veya fiziksel çabasını gerektiren unsurlardır (Demerouti vd., 2015). İş kaynakları ise, iş hedeflerine ulaşmada, iş taleplerini azaltmada ve kişisel gelişmeyi teşvik etmede ve çalışanları tükenmişlikten korumada yardımcı olan işin fiziksel, psikolojik, sosyal ya da örgütsel unsurlardır (Mijakoski vd., 2015).

Aon Hewitt (2017)'in Global Çalışan Tutkunluğu Raporu'nda anahtar öneme sahip çalışmaya tutkunluk unsurları aşağıdaki şekildeki gibi görselleştirilmiştir (Şekil 1). Şekilde yer alan unsurlar detaylandırılacak olursa: (a) Marka; Kurum itibarı, kurumsal sosyal sorumluluk, (b) Liderlik; Üst düzey yöneticiler, (c) Performans; Kariyer fırsatları, eğitim ve gelişim, performans yönetimi, ödüller ve ün (d) Çalışma; İşbirliği, güçlendirme (empowerment) ve özerklik ve iş tanımları (e) Temel Gereklilikler; Ücret, iş güvencesi, güvenlik, çalışma iklimi ve iş-hayat dengesi (f) Örgüt Uygulamaları; İletişim, müşteri odaklılık, demografik çeşitlilik, altyapı, beceri ve istihdam (Hewitt, 2017).



Şekil 1. Çalışmaya Tutkunluğun Anahtar Bileşenleri

Sürdürülebilir kalite algısının yüksek olduğu çalışanlarda işlerini daha canlı, istekli yapmaları, çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlayamayacakları kadar yoğunlaşma hissinin diğer çalışanlara göre daha fazla olacağı düşünülmektedir. Sürdürülebilir kalite algısı -ve benzer kavramlar- ile çalışmaya tutkunluk arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar incelendiğinde, Kanten ve Sadullah (2012) ,algılanan çalışma hayatı kalitesinin, çalışmaya tutkunluğu pozitif yönde etkilediği yönünde bulgular elde etmiştir. Belçika’da yapılan benzer bir (Van Bogaert vd., 2013) araştırmada, çalışanların kaliteli hizmet vermelerinin çalışmaya tutkunluk üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Her iki çalışmada da yer alan algılanan çalışma hayatı kalitesinin, bu çalışmada yer alan sürdürülebilir kalite algısı ile benzer yönleri bulunmakla birlikte, farklı olarak sürdürülebilir kalite algısı, işletmedeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının sürdürülebilirliğini de içermektedir. Buradan yola çıkarak, çalışmada sürdürülebilir kalite algısının, çalışmaya tutkunluk üzerinde etkili olacağı öngörülmektedir. Buna göre araştırmanın ilk hipotezi:

H1: Sürdürülebilir kalite algısının çalışmaya tutkunluk üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İş Performansı ve İş Performansının Çalışmaya Tutkunluk ve Sürdürülebilir Kalite Algısı ile İlişkisi

İş performansı, üzerinde uzun yıllardır çalışılan önemli bağımlı değişkenlerden biridir. 1980’li yıllara kadar iş performansı üzerine yapılan çalışmalarda daha çok performans kriterleri üzerinde durulmuştur. Araştırmacıların amacı bireysel performansı yansıtan en iyi kriterleri belirlemek ve bir kişinin örgütün hedeflerine toplam katkısının göstergesi olan kriterleri bulmaktır (Campbell and Wierbik, 2015). Ancak 1980’lerden sonra araştırmacılar, performansı çok boyutlu bir kavram olarak değerlendirilmeye başladılar (Borman ve Motowidlo, 1993, Campbell vd., 1993; Murphy, 1989). İş performansının bir süreç yönü (davranışsal) ve sonuç yönü vardır (Borman ve Motowidlo, 1993). Davranışsal yönü, insanların işyerinde ne yaptıklarına yani eylemin kendisine işaret etmektedir (Campbell vd., 1990). Performans; müşterilerle olan satış konuşmaları, bilgisayar yazılımını programlama, bir ürünün parçalarını bir araya getirme gibi belirli davranışları kapsar. İş performansının sonuç yönü ise bireyin davranışının sonucuna atıfta bulunur. Ancak performansın sonuç yönü dışsal diğer faktörlerden de etkilenebilir. Örneğin, bir satış görevlisi işini çok iyi yaptığı halde, müşterilere bağlı bazı nedenlerden dolayı satış rakamı düşük olabilir. Ya da lisede görevli bir öğretmen dersi çok iyi anlatmasına rağmen öğrencilerdeki motivasyon düşüklüğü, öğrenmeye isteksizlik gibi nedenlerden dolayı dersin başarısı düşük olabilir. Bu nedenle iş performansının çok yönlü olarak ele alınması gerekmektedir. Ayrıca, performans etkililikten ve verimlilikten de ayırt edilmelidir. Etkililik, performans sonuçlarının değerlendirilmesine (yani, satışların finansal değeri) işaret eder. Buna kıyasla, verimlilik etkinliğin sonucu elde etme maliyetine oranıdır (Campbell vd., 1993).

İş performansı, çalışanın, doğrudan veya dolaylı olarak kuruma katkı sağlamak amacıyla kurumun hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdiği davranışlardır (Rich, Lepine ve Crawford, 2010). Günümüzde teknolojik gelişmeler ve küreselleşme nedeniyle işletmeler arasında rekabet artmıştır. İşletmelerin devamlılığını sağlayabilmesi açısından yüksek iş performansı sergileyen çalışanlara sahip olması çok önemlidir. Bu nedenle

çalışanların iş performansları ile etkileşim halinde bulunan değişkenlerin tespit edilmesi işletmeler açısından oldukça önemlidir (Johnson, 2003; Motowidlo, 2003).

İş performansını etkileyen değişkenlerden birisi de çalışmaya tutkunluktur. Yapılan meta-analiz çalışmaları da çalışmaya tutkunluğun iş ve örgütsel performansın önemli bir göstergesi olduğunu göstermiştir (Bakker, 2017). Yapılan alanyazın araştırmasına göre çalışmaya tutkunluk ile performans arasındaki ilişkiyi anlamlı ve pozitif bulan araştırmalar; Shimazu ve Schaufeli, 2009; Rich, Lepine ve Crawford, 2010; Demerouti, Bakker ve Gevers, 2015; Noh ve Johnson, 2016; Reijseger vd., 2016; Şahin ve Çankır, 2018 şeklinde sıralanabilir. Ayrıca çalışmaya tutkun bir kişi işini dinç, adanmış ve yoğunlaşarak yaptığından dolayı iş performansının bu durumda doğru orantılı bir şekilde artacağı düşünülmektedir. Buna göre araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H2: Çalışmaya tutkunluğun iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

Yapılan alanyazın analizinde sürdürülebilir kalite algısı ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bununla birlikte literatürde yer alan kalite algısı ile performans arasındaki ilişki de incelenmiştir. Waldman (1994), toplam kalite yönetiminin iş performansına etkisine yönelik teorik bir model geliştirmiş ve toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş performansı üzerindeki olumlu etkisini teorik olarak açıklamıştır. Literatürde toplam kalite yönetimi ile örgütsel performans arasındaki pozitif ilişkinin incelendiği çalışmalar da mevcuttur (Lloréns Montes vd., 2003; Bou, ve Beltrán, 2005; Joiner, 2007). Bu çalışmada ise sürdürülebilirlik ve kalite algısının çalışan iş performansı pozitif olarak etkileyeceği öngörülmektedir. Buna göre araştırmanın diğer bir hipotezi de şu şekilde kurgulanmıştır: H3: Sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

Çalışanların sürdürülebilir kalite algısının yüksek olması durumunda çalışmaya tutkunluğunun da artması beklenmektedir. Çalışmaya tutkunluk ile iş performansı arasında ise yakından ilişki olduğu yapılan araştırmalarda gösterilmiştir. Buradan yola çıkarak çalışmada yer alacak olan son hipotez olan H4 hipotezi de aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

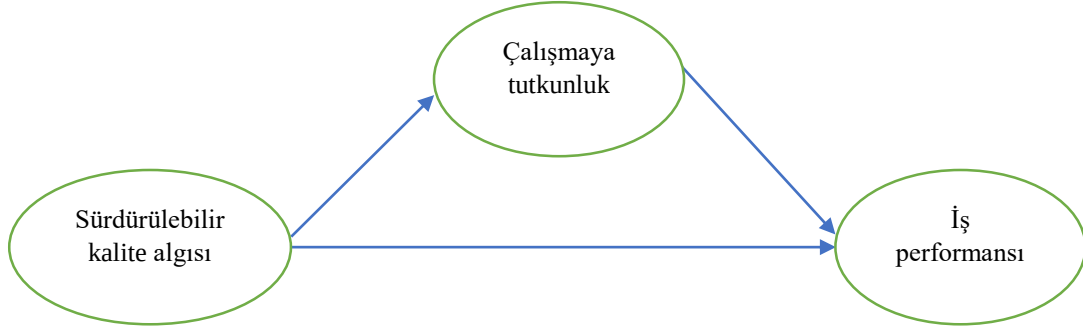
H4: Sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisinde çalışmaya tutkunluğun aracılık etkisi vardır.

Diğer taraftan, yapılan alanyazın taramasında sürdürülebilir kalite algısı, çalışmaya tutkunluk ve iş performansının birlikte incelendiği herhangi bir araştırmaya ulaşılamamıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile öncelikle sürdürülebilir kalite algısının çalışmaya tutkunluk üzerindeki etkisi ve çalışmaya tutkunluğun iş performansı üzerindeki etkisi test edilecektir. Ardından, sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisinde çalışmaya tutkunluğun aracılık etkisi test edilecektir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 2’de verilmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Örneklem

Araştırmanın örneklemini toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe çalışan 202 kişi oluşturmuştur. Toplumsal ve kişisel hizmet sektörü, Mesleki Yeterlilikler Kurulu tarafından tanımlanan kuaförlük, kişisel bakım hizmetleri, otopark hizmetleri, araç yıkama hizmetleri, bina dış cephe yenileme ve halı yıkama gibi hizmetlerden oluşmaktadır (<https://www.myk.gov.tr>). Örnekleme ait tanımlayıcı bilgiler Tablo 1’te verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde, örneklemin %46,5’inin erkek, %53,5’inin ise kadın olduğu gözlenmektedir. Örnekleme oluşturan çalışanların %60,9’u bekâr ve (%66,4) oranında büyük bir çoğunluğu da lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların yaş aralığı 18-59 arasında değişirken, %66,3’ünün yöneticilik görevi bulunmamaktadır.

Tablo 1. Örnekleme Ait Tanımlayıcı Veriler

Sosyo-demografik özellikler		N	%	Sosyo-demografik özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	94	46,53	Yaş	18-24	75	37,13
	Kadın	108	53,47		25-32	52	25,74
	Toplam	202	100,0		33-39	32	15,84
Medeni durum	Evli	79	39,11		40-49	36	17,82
	Bekar	123	60,89		50-59	7	3,47
	Toplam	202	100,0		Toplam	202	100,0
Eğitim	İlköğretim	18	8,91	Kurum Deneyimi	<5 ay	31	15,35
	Lise	50	24,75		6 ay-1 yıl	30	14,85
	Lisans ve üstü	134	66,34		1-2 yıl	31	15,35
	Toplam	202	100,0		3-4 yıl	34	16,83

Pozisyon	Üst yönetim	25	12,38		5-7 yıl	22	10,89
	Ara yönetim	43	21,29		8-10 yıl	19	9,41
	Çalışan	134	66,34		>10 yıl	35	17,33
	Toplam	202	100,0		Toplam	202	100,0

Veri toplama aracı ve veri toplama süreci

Veri toplama aracı olarak çevrimiçi anket formu kullanılmıştır. Anket formu katılımcılara e-posta aracılığı ile gönderilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi ile veriler toplanmıştır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde Jackson'ın (2003) n:q kuralına göre hesaplama yapılmıştır. Bu kurala göre örneklem sayısının (n) ölçeklerde yer alan toplam madde sayısına (q) oranının (n:q) 10 ile 20 arasında olması gerekmektedir. Bizim çalışmamızda ölçeklerde yer alan toplam madde sayısı (sürdürülebilir kalite algısı: 13 madde, çalışmaya tutkunluk: 3 madde ve iş performansı: 4 madde) 20'dir. İdeal örneklem büyüklüğünün bu kurala göre 200 ile 400 katılımcı arasında olması gerekmektedir. Bizim çalışmamızda örneklem sayısı 202 olduğu için ideal örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır.

Veri toplama işlemi 2017 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Ankette yer alan bütün ölçekler 5 noktalı Likert tipi ölçektir ve cevaplar “5: Kesinlikle katılıyorum” – “1: Kesinlikle katılmıyorum” aralığında değişmektedir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan iş performansını ölçmek amacıyla Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ve Çöl (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekteki 4 madde kullanılmıştır. Ölçekteki ifadelerden bir tanesi şöyledir: “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim”. Çöl (2011)'in çalışmasında ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,83'tür.

Çalışmaya tutkunluk değişkenini ölçmek amacıyla Schaufeli ve arkadaşları (2017) tarafından sadeleştirilerek 3 maddeye düşürülen Utrecht Çalışmaya Tutkunluk Ölçeği (UWES-3) kullanılmıştır. Ölçekteki ifadeler şöyledir: İşimde enerji dolu olduğumu hissediyorum (Dinçlik), İşim bana heyecan verir (Adanmışlık), Çalışırken kendimi işime kaptırıyorum (Yoğunlaşma). Beş ülkede geçerliliği test edilen ölçeğin Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı en düşük İspanya'da 0,77 iken en yüksek değer Japonya'da 0,85'dir (Schaufeli ve arkadaşları, 2017:5). Türkiye'de UWES-3 ölçeğini kullanan bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Sürdürülebilir kalite algısı ölçeği Çankır ve Eti (2017) tarafından geliştirilmiştir. Tek boyutlu olan ölçek 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki ifadelerden bir tanesi şöyledir: “Bu işletmede işler, müşteri ihtiyacına göre düzenlenir”. Çankır ve Eti'nin (2017) çalışmasında Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı 0,84'tür. Ölçek akademisyenler üzerine yapılmış bir çalışmada geliştirilmiştir. Daha önceden toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe yapılmış bir araştırma bulunmamıştır.

Verilerin analizi

Verilerin analizinde SPSS 22 ve AMOS 22 programları kullanılmıştır. Öncelikle, ölçeklerin yapı geçerliliğini ve ayırt edici özelliklerini incelemek amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelini test etmek amacıyla yapısal eşitlik analizi kullanılmıştır. Modelin veri ile uyumunu göstermek için RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), RMR (Root Mean Square Residuals), CFI

(Comparative Fit Index) ve TLI (Turker-Lewis Index) kullanılmıştır (Kline, 2015). RMSEA ve RMR için 0.08'in altındaki değerler ve diğer göstergeler için ise 0.90'ın üzerindeki değerler iyi bir uyumun göstergesidir (Kline, 2015). Aracılık modelini test etmek amacıyla bootstrap analizleri yapılmıştır (Preacher ve Hayes, 2004; 2008). Bu yöntemin uygulanmasının nedeni aracılık modellerinin analizinde yaygın olarak kullanılan Baron ve Kenny yönteminin (Baron ve Kenny, 1986) ciddi olarak eleştirilmesidir. Bu geleneksel yöntem yerine Preacher ve Hayes (2004; 2008) aracılık modellerinde daha geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayan Bootstrap analizini önermektedir. Bootstrap analizinde bağımsız değişkenin aracı değişken ile bağımlı değişken üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olması halinde aracılık modeli doğrulanmış kabul edilmektedir. Bu yöntemde Sobel testi gibi başka bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz ve Bayık, 2018). Bootstrap analizinde genellikle, yanlışlık düzeltilmiş ve hızlandırılmış güven aralığı değerleri (bias corrected and accelerated bootstrap confidence interval, BCA CI) raporlanmaktadır (Gürbüz ve Bayık, 2018). Bu çalışmada bootstrap analizi gerçekleştirilirken Preacher ve Hayes (2008:889) tarafından önerilen 5000 örneklem büyüklüğü kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA sonucunda üç ölçek de tek faktörlü yapı göstermiş ve ölçeklerden madde atılmamıştır. Ölçeklerin ayırt edici özelliklerini (distinctiveness) belirlemek için alternatif modeller oluşturulmuş ve bu modeller test edilmiştir. Birinci modelde (M1) üç faktörlü bir yapı belirlenmiş (sürdürülebilir kalite algısı, çalışmaya tutkunluk ve iş performansı) ve her ölçek maddesi ilgili değişkene yüklenmiştir. İkinci modelde (M2) ise iki faktörlü bir yapı oluşturulmuş ve sürdürülebilir kalite algısı ayrı bir faktör olarak belirlendikten sonra çalışmaya tutkunluk ve iş performansı boyutları tek faktör altında toplanmıştır. Üçüncü modelde de (M3) tek faktörlü bir yapı oluşturulmuş ve üç değişken de tek faktör altında toplanmıştır. Analiz sonucunda en iyi uyum indeksine sahip olan modelin M1 olduğu belirlenmiştir. Ki-kare fark testleri de, üç faktörlü modelin (M1) verilere diğer alternatif modellerden daha iyi uyum sağladığını göstermiştir (Tablo 2). Bu bulgular da, sürdürülebilir kalite algısı, çalışmaya tutkunluk ve iş performansının bu çalışma kapsamında farklı yapılar olduğunu göstermektedir. Ölçeklerin yakınsama geçerliliğini test etmek amacıyla AVE ve CR değerlerine bakılmıştır. AVE değerlerinin 0,50'den büyük olduğu ve CR değerlerinin 0,70'in üzerinde olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla ölçeklerin yakınsama geçerliliği olduğu söylenebilir (Hair vd., 2010; Voorhees, Brady, Calantone ve Ramirez, 2016).

Tablo 2. Alternatif Modellere İlişkin Uyum Göstergeleri ve Ki-Kare Fark Testi

Sonuçları (N=202)

Alternatif Modeller	X ²	df	RMSEA	CFI	TLI	RMR	Karşılaştırma	ΔX ²	Δdf
M1: Üç faktörlü model	417	167	0,082	0,92	0,91	0,05	-	-	-
M2: İki faktörlü model	548	169	0,11	0,87	0,86	0,05	M2-M1	131**	2
M3: Tek faktörlü model	1086	170	0,16	0,69	0,65	0,13	M3-M1	669**	3

Not=**p<0,01; ΔX²: Ki-Kare farkı; Δdf: Serbestlik derecesi farkı; RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation; RMR: Root Mean Square Residuals; CFI: Comparative Fit Index ve TLI: Tucker-Lewis Index

Bu araştırma kapsamında veriler tek kaynaktan yani katılımcının kendisinden toplanmıştır. Tek kaynaktan veri toplandığında ortaya çıkan bir diğer problem olan ortak yöntem hatasını test etmek amacıyla Harman'ın tek faktör testi gerçekleştirilmiştir (Podsakoff, MacKenzie, Lee ve Podsakoff, 2003). Bu testi gerçekleştirmek için, Açıklayıcı Faktör Analizi ile bütün araştırma değişkenlerinin tek faktör olarak seçilmesi ve döndürme işlemi yapılmadan analiz edilmesi gerekmektedir. Analiz sonucunda açıklanan toplam varyansın %50'nin altında olması ortak yöntem hatasının olmadığını göstermektedir. Bu çalışmada ise açıklanan toplam varyans %49 olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın değişkenlerine ait tanımlayıcı veriler, Cronbach's Alpha katsayıları ve korelasyon katsayıları Tablo 3'te gösterilmiştir. Öncelikle ölçeklere verilen cevapların güvenilirlik düzeyine bakıldığında üç ölçeğe ait Cronbach's Alpha katsayılarının kabul edilebilir alt sınır olan 0,7'nin üzerinde olduğu görülmektedir (Cronbach, 1951).

Tablo 3. Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı Veriler, Cronbach's Alpha Katsayıları ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	N	Ortalama	SS	1	2	3
1. Sürdürülebilir kalite algısı	202	1,79	0,71	(0,943)		
2. Çalışmaya tutkunluk	202	2,26	0,97	0,40**	(0,88)	
3. İş performansı	202	2,29	0,87	0,24**	0,60**	(0,875)

** p<0,01 ve Cronbach's Alpha katsayıları parantez içinde gösterilmiştir. SS=Standart Sapma

Tablo 3'ü incelediğimizde, toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe çalışanların sürdürülebilir kalite algılarının diğer değişkenler göz önünde bulundurulduğunda en düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir (1,79 ± 0,71). Benzer şekilde çalışmaya tutkunluk düzeylerinin (2,26 ± 0,97) ve iş performansı düzeylerinin de (2,29 ± 0,87) oldukça düşük düzeylerde seyrettiği dikkat çekmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise sürdürülebilir kalite algısı ile çalışmaya tutkunluk arasında düşük düzeyde, pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu (r=0,40; p<0,01) görülmektedir. Sürdürülebilir kalite

algısı ile iş performansı arasında da oldukça zayıf düzeyde ve pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ($r=0,24$; $p<0,01$) belirlenmiştir. Ayrıca iş performansı ile çalışmaya tutkunluk arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ($r=0,60$; $p<0,01$) saptanmıştır.

Yapısal eşitlik analizinde değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyonların olması gerekmektedir. Tablo 3'te görüldüğü üzere araştırma değişkenleri arasında anlamlı korelasyonlar belirlenmiştir. Sonrasında da araştırma modeli, yapısal eşitlik analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda araştırma modelinin verilerle kabul edilebilir düzeyde uyum gösterdiği saptanmıştır ($\chi^2 = 417$, $df = 167$, $p=0.0001$, $RMR=0.05$, $RMSEA= 0.086$, $TLI= 0.91$, $CFI=0.92$).

Tablo 4. Doğrudan ve Dolaylı Etkilere Ait Yol Analizi Sonuçları

	Std. β	UnStd. β	UnStd. S. H.	p	Std.β		
					95% CI		
					Lower	Upper	p
Doğrudan etkiler							
SKA → ÇT	0,41	0,48	0,09	<0,01	0,25	0,54	<0,01
ÇT → İP	0,61	0,50	0,07	<0,01	0,45	0,76	<0,01
SKA → İP	0,26	0,24	0,06	<0,01	0,11	0,42	<0,01
Dolaylı etki							
SKA → ÇT→ İP	0,25	0,23	0,07		0,16	0,37	<0,01

Not= SKA: sürdürülebilir kalite algısı; ÇT: çalışmaya tutkunluk; İP: iş performansı; Std.: Standardize edilmiş; UnStd.: Standardize edilmemiş; S.H.: Standart Hata; p: anlamlılık derecesi; CI: Confidence Interval (Güven Aralığı)

Tablo 4'te değişkenler arasındaki yollar, standardize edilmiş ve standardize edilmemiş beta katsayıları, standart hatalar, anlamlılık düzeyleri ile Bootstrap analizinin sonuçlarını gösteren %95 güven aralığında standardize edilmiş beta katsayıları ile anlamlılık dereceleri gösterilmiştir. Tablo 4'e göre doğrudan etkileri incelediğimizde; bağımsız değişken olan sürdürülebilir kalite algısının aracı değişken olan çalışmaya tutkunluk üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır ($p<0,01$). Aynı şekilde çalışmaya tutkunluğun ise bağımlı değişken olan iş performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır ($p<0,01$). Ayrıca sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisi de pozitif yönde ve anlamlıdır ($p<0,01$). (p<0,01). Dolaylı etkiyi incelediğimizde ise sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki çalışmaya tutkunluk aracılığı ile etkisini gösteren standardize edilmiş β katsayısı 0,25'tir ($p<0,01$).

Bu modelde çalışmaya tutkunluğun aracı rolünün istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı Bootstrap yöntemi ile 5000 örneklem büyüklüğünde test edilmiştir. Tablo 4'e göre sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki çalışmaya tutkunluk aracılığı ile dolaylı etkisi test sonucunda anlamlı bulunmuştur [Dolaylı etki=0,25; $p=0,0001$; %95 CI (0.16 – 0.37)]. Toplumsal ve kişisel hizmetler sektöründe görev yapanlarda

sürdürülebilir kalite algısının iş performansına etkisinde çalışmaya tutkunluğun kısmi aracı rolü olduğu söylenebilir.

Sonuç ve Tartışma

Çalışma, sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisini belirlemek ve çalışmaya tutkunluğun bu etkideki aracılık rolünü araştırmak için yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini toplumsal ve kişisel hizmet sektöründe çalışan 202 kişi teşkil etmiştir. Araştırmada yapılan korelasyon analizinde her bir değişkenin birbirleriyle anlamlı ve pozitif bir ilişki içinde olduğu bulunmuştur. Sonrasında yapılan yapısal eşitlik analizinde sürdürülebilir kalite algısının aracı değişken olan çalışmaya tutkunluk ve çalışmaya tutkunluğun ise bağımlı değişken olan iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu saptanmıştır.

Çalışmaya tutkunluk, İş Talepleri ve İş Kaynakları Modeli'ne göre çalışanın sahip olduğu bireysel ve örgütsel kaynaklarla yakından ilgili bir kavramdır (Demerouti vd., 2001). Bireyin sahip olduğu psikolojik sermayesi ve örgütsel kaynakları (toplam kalite yönetimi kapsamında olması beklenen) çalışmaya tutkunluk düzeyini artırmaktadır. Kanten ve Sadullah'ın (2012) araştırmasında algılanan çalışma hayatı kalitesinin çalışmaya tutkunluk üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu ve çalışma hayatı kalitesinin çalışmaya tutkunluğun %50'sini açıkladığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, elde edilen araştırma sonuçları ile uyumludur. Bu çalışmada da sürdürülebilir kalite algısının çalışmaya tutkunluğu pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir.

Araştırmada sürdürülebilir kalite algısının iş performansı üzerindeki etkisi de anlamlı bulunmuştur. Toplam kalite yönetiminin örgütsel performansı olumlu yönde etkilediğine yönelik çalışmalar mevcuttur (Lloréns Montes vd., 2003; Bou, ve Beltrán, 2005; Joiner, 2007). Örgütsel performansın bir boyutunu da çalışanın iş performansı oluşturmaktadır. Teorik olarak da toplam kalite yönetiminin iş performansını olumlu yönde etkilediği bilinmektedir (Waldman, 1994). Bu araştırma ile sürdürülebilir kalite algısının iş performansını etkilediğine dair ampirik bulgular sağlanmıştır.

Araştırmanın bir diğer hipotezi olan iş performansı üzerinde çalışmaya tutkunluğun etkili olduğu yönündeki hipotez de desteklenmiştir. Çalışmaya tutkun olan iş görenlerin daha yüksek iş performansı sergiledikleri daha önce yapılan çalışmalarla da gösterilmiştir (Kahn, 1990, 1992; Harter ve arkadaşları, 2002; Schaufeli ve arkadaşları, 2002; Rich, Lepine ve Crawford, 2010; Christian, Garza ve Slaughter, 2011). Elde edilen araştırma sonuçları literatürde elde edilen sonuçlar ile uyumludur.

Ayrıca toplumsal ve kişisel hizmetler sektöründe görev yapanlarda sürdürülebilir kalite algısının iş performansına etkisinde çalışmaya tutkunluğun kısmi aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla beklentimiz doğrultusunda çalışanların algıladıkları sürdürülebilir kalite uygulamaları çalışmaya tutkunlukları aracılığıyla kısmi olarak iş performansını artırmıştır. Bu sonuç, sürdürülebilir kalite algısının iş performansına etkisinde çalışmaya tutkunluk dışında başka değişkenlerin de aracı role sahip olabileceğini göstermektedir. İş tatmini, algılanan örgütsel destek gibi sürdürülebilir kalite algısı ile iş performansı arasındaki ilişkide ara mekanizmada rol oynayabilecek diğer değişkenlerin de incelenmesi önerilmektedir.

Sonuç olarak, sektör çalışanlarının sürdürülebilirlik ve kaliteye önem verdikleri ve bunun çalışmaya tutkunlukları ile iş performanslarına etki ettiği ortaya çıkmıştır. Bu

araştırmanın önemli sonuçlarının yanı sıra bazı kısıtları da mevcuttur. En önemli kısıtı tek sektör ve ilde yapılmış olmasıdır. Bundan sonraki çalışmalarda araştırmacılara sürdürülebilir kalite algısı ile iş yerinde yenilik yapma davranışı, iş hayatında kendini yetiştirme (thriving) gibi değişik kavramlarla ve farklı örneklem grupları ile modeli test etmeleri önerilmektedir.

Kaynaklar

- Altunel, M. C., Kocak, O. E. ve Çankır, B. (2015). The Effect of Job Resources on Work Engagement: A Study on Academicians in Turkey. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(2), 409-417.
- Arslan, A. E., Baş, M. ve Özler, D. E. (2016). 360 Derece Performans Değerlendirmenin Bir İşletmedeki Örgütsel Adalet Algısı Üzerine Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (49), 78-94.
- Bakker, A. B. (2017). Strategic and Proactive Approaches to Work Engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67-75.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Bou, J. C., & Beltrán, I. (2005). Total quality management, high-commitment human resource strategy and firm performance: an empirical study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(1), 71-86.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A Theory of Performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 35-70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.
- Campbell, J. P. & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance, *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Çankır, B. (2016). Çalışmaya Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 766-771.
- Çankır, B. ve Eti, S. (2017). Üniversitelerde Sürdürülebilirlik ve Kalite: Sürdürülebilir Kalite Algısı Ölçeği (SKA-Ö)'nin Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. II. Uluslararası Yükseköğretim Çalışmaları Konferansı. 12-14 Ekim. Antalya.
- Çetin, C., Akın, B., ve Erol, V. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Çetin, F. ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik Sermaye, Performans, Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini Etkileşimi: Cinsiyetin Düzenleyici Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.

- Çöl, G. (2011). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the interval structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Gevers, J. M. (2015). Job Crafting and Extra-Role Behavior: The Role of Work Engagement and Flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 87-96.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.
- Gürbüz, S., & Bayık, M. E. (2018). Aracılık modellerinin analizinde modern yaklaşım: Baron ve Kenny yöntemi artık terk edilmeli mi?. 6. Örgütsel Davranış Kongresi, Bildiriler Kitabı içinde, 30-45.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Pearson Prentice Hall.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2): 268.
- Hewitt, A. (2017). Trends in global employee engagement: Global anxiety erodes employee engagement gains. Erişim adresi: https://www.aon.com/engagement17/?utm_source=email&utm_medium=sotw&utm_campaign=empengage2017 (13 Mart 2018).
- Jackson, D. L. (2003). Revisiting sample size and the number of parameter estimates: Some support for the N:q hypothesis. *Structural Equation Modeling*, 10, 128-141.
- Johnson, J. W. (2003). Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance. In M. R. Barrick & A. M. Ryan (Eds.), *Personality and work*: (pp: 83-120). San Francisco: Jossey-Bass.
- Joiner, T. A. (2007). Total quality management and performance: The role of organization support and co-worker support. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(6), 617-627.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kahn, W. A. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 45(4), 321-349.
- Kanten, S., ve Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 360-366.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Kline, P. (2015). *A Handbook of Test Construction (Psychology Revivals): Introduction to Psychometric Design*. Routledge.
- Lloréns Montes, F. J., Verdú Jover, A., & Miguel Molina Fernández, L. (2003). Factors affecting the relationship between total quality management and organizational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(2), 189-209.

- Macleod, D., & Clarke, N. (2009), *Engaging for Success: Enhancing Performance through Employee Engagement*, London: Department for Business, Innovation and Skills. Crown Copyright.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu: <https://www.myk.gov.tr>, (25.01.2018).
- Mijakoski, D., Karadzinska-Bislimovska, J., Basarovska, V., Montgomery, A., Panagopoulou, E., Stoleski, S., & Minov, J. (2015). Burnout, engagement, and organizational culture: Differences between physicians and nurses. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 3(3), 506.
- Motowidlo, J. S., (2003). Job Performance. In Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (Eds). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 12. (pp: 39-55). John Wiley & Sons Inc.
- Murphy, K. R. (1989). Is the Relationship Between Cognitive Ability and Job Performance Stable Over Time? *Human Performance*, 2(3), 183-200.
- Nemli, E. (2004). *Sürdürülebilir kalkınma: Şirketlerin çevresel ve sosyal yaklaşımları*. Filiz Kitabevi.
- Nişancı, Z. N., Akyol, E. M., ve Özmutaf, N. M. (2016). Farklılıklar Kapsamında Davranış Tarzları ve Bireysel Performans: Beyaz ve Mavi Yakalı Çalışan Perspektifi. *Yönetim ve Ekonomi*, 23(1), 287.
- Noh, M., & Johnson, K. K. (2016). Effect of Workplace Characteristics on Part-Time Apparel Sales Associates' Turnover Intentions. *International Journal of Costume and Fashion*, 16(1), 37-53.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36(4), 717-731.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work Engagement, Psychological Contract Breach and Job Satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382-2400.
- Reijseger, G., Peeters, M. C., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2017). From Motivation to Activation: Why Engaged Workers Are Better Performers. *Journal of Business and Psychology*, 32(2), 117-130.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Şahin, S., ve Çankır, B. (2018). İş Tatmininin İş Performansına Etkisinde Çalışmaya Tutkunluğun Aracı Rolü: Satış ve Pazarlama Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Özel sayı*, 389-402.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Sarıkaya, M., ve Kara, F. Z. (2007). Sürdürülebilir Kalkınmada İşletmenin Rolü: Kurumsal Vatandaşlık. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 221-233.

- Saundra K., Ciccarelli, J. and White, N. (2013). *Psychology: An Exploration* (Second Edition), Pearson Education.
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2017). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Salanova, M. (2006), The Measurement of Work Engagement with A Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701–716.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2009). Is Workaholism Good or Bad for Employee Well-Being? The Distinctiveness of Workaholism and Work Engagement among Japanese Employees. *Industrial Health*, 47(5), 495-502.
- 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.
- Van Bogaert, P., Wouters, K., Willems, R., Mondelaers, M., & Clarke, S. (2013). Work engagement supports nurse workforce stability and quality of care: nursing team-level analysis in psychiatric hospitals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 20(8), 679-686.
- Voorhees, C. M., Brady, M. K., Calantone, R., & Ramirez, E. (2016). Discriminant validity testing in marketing: An analysis, causes for concern, and proposed remedies. *Journal of the Academy of Marketing Science*. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0455-4>
- Waldman, D. A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management Review*, 19(3), 510-536.