T.C.

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME BİLİM DALI

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KURUMSAL İTİBARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: KAMU KURULUŞLARINDA BİR UYGULAMA

DOKTORA TEZİ

Ali KARAGÖZ

İstanbul

Temmuz - 2025

T.C.

İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME BİLİM DALI

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KURUMSAL İTİBARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: KAMU KURULUŞLARINDA BİR UYGULAMA

DOKTORA TEZİ

Ali KARAGÖZ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Özgür KÖKALAN

İstanbul

Temmuz - 2025

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalında DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman	Prof. Dr. Özgür KÖKALAN	(İmza)
Üye	Prof. Dr. Yasemin BAL	(İmza)
Üye	Doç. Dr. Rümeysa BİLGİN	(İmza)
Üye	Doç. Dr. Ümit ŞEVİK	(İmza)
Üye	Dr. Öğr. Üyesi Ömer GİZLİER	(İmza)

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Erhan İÇENER

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Doktora tezi olarak hazırladığım **"Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü: Kamu Kuruluşlarında Bir Uygulama"** adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Ali KARAGÖZ

ÖNSÖZ

Tez çalışma sürecimde bilgilerini, tecrübelerini ve zamanını esirgemeyerek her fırsatta destek olan ve önerileri ile araştırmamın bilimsel temeller üzerinde şekillenmesini sağlayan tez danışmanım Prof. Dr. Özgür KÖKALAN'a hürmetlerimi sunarım.

Tez çalışmasının izleme ve sonraki süreçlerinde akademik bilgileri ile beni yönlendiren, araştırmamı şekillendiren, değerli hocalarım Doç. Dr. Rümeysa BİLGİN'e, Doç. Dr. Ümit ŞEVİK'e, Prof. Dr. Yasemin BAL'a, Dr. Öğr. Üyesi Ömer GİZLİER'e ve Doç. Dr. Canser BİLİR'e teşekkür ederim.

Tez sürecinde desteklerini esirgemeyen Hakan AĞA'ya, Dr. Mehmed Akif KÖSEOĞLU'na, Dr. Yusuf EŞİDİR'e, Kutluhan TAŞKIN'a, Dr. Ahmet Oğuz SARICA'ya ve Ahmet İNAN'a teşekkür borçluyum. Bu süreçte beni yüreklendiren Dr. Osman ALTINTAŞ'a ve Doç. Dr. Abit BALİN'e şükranlarımı sunarım.

Araştırma boyunca göstermiş olduğu sabır, anlayış ve desteğinden dolayı Değerli Eşim Songül KARAGÖZ Hanımefendiye, Tatlı Kızım Ayşe Şevval KARAGÖZ'e ve bu yolculukta manevi desteğini hep hissettiğim Muhterem Annem Nigar KARAGÖZ Hanımefendiye en içten teşekkürlerimi sunmak isterim.

Ali KARAGÖZ

Ankara, 2025

ÖZET

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KURUMSAL İTİBARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: KAMU KURULUŞLARINDA BİR UYGULAMA

Ali KARAGÖZ

Doktora, İşletme

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Özgür KÖKALAN

Temmuz-2025, 95+xiv Sayfa

Tez çalışmasında, rol belirsizliği ve rol çatışması bağımsız değişkenleri ile iş stresi ve iş tatmini bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek ve kurumsal itibar değişkeninin bu ilişkilerdeki düzenleyici rolü bağlamında kamu kuruluşlarında araştırma yapmak amaçlanmıştır. Araştırma evrenini kamu kuruluşu çalışanları, örneklemini ise seçilmiş 50 adet kamu kuruluşunun çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 745 katılımcı ile Ocak 2024 - Mart 2024 döneminde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların yanıtları "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği", "İş Stresi Ölçeği", "İş Tatmini Ölçeği" ve "Kurumsal İtibar Ölçeği" ile ölçümlenmiştir. Araştırma sonucunda, kamu kuruluşu çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamasının iş stresini arttırdığı ve iş tatminini olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Ancak saygın ve itibarı yüksek kamu kuruluşunda çalışmanın iş stresi ve iş tatmini üzerinde olumsuzlukları dengeleyici bir rol üstlenebildiği ve çalışanların iş tatminlerini olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile kamu kuruluşu çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışmasının, iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkilerinde kurumsal itibarın düzenleyici rolü tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Stresi, İş Tatmini, Kurumsal İtibar

ABSTRACT

THE MODERATING ROLE OF CORPORATE REPUTATION IN THE IMPACT OF ROLE AMBIGUITY AND ROLE CONFLICT ON JOB STRESS AND JOB SATISFACTION: AN APPLICATION IN PUBLIC INSTITUTIONS

Ali KARAGÖZ

PhD Dissertation, Business Administration

Supervisor: Prof. Dr. Özgür KÖKALAN

July-2025, 95+xiv Pages

In this thesis, it is aimed to examine the relationships between the independent variables of role ambiguity and role conflict and the dependent variables of job stress and job satisfaction and to conduct research in public administrations in the context of the moderating role of the corporate reputation variable in these relationships. The universe of the research consists of public administration employees and the sample consists of employees of 50 selected public administrations. The study was conducted with 745 participants using the convenience sampling method between January 2024 and March 2024. The responses of the participants in the study were measured with the "Role Ambiguity and Role Conflict Scale", "Job Stress Scale", "Job Satisfaction Scale" and "Corporate Reputation Scale". As a result of the research, it has been shown that role ambiguity and role conflict among public administration employees increase job stress and negatively affect job satisfaction. However, it has been determined that working in a respected and highly reputable public administration may play a balancing role on job stress and job satisfaction and positively affect the job satisfaction of employees. In other words, the moderating role of corporate reputation was detected in the effects of role ambiguity and role conflict on job stress and job satisfaction of public administration employees.

Key Words: Role Ambiguity, Role Conflict, Job Stress, Job Satisfaction, Corporate Reputation

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI I

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ II

ÖNSÖZ III

ÖZET IV

ABSTRACT V

İÇİNDEKİLER VII

TABLO LİSTESİ XI

ŞEKİL LİSTESİ XIII

KISALTMA LİSTESİ xiv

GİRİŞ 1

1.1. Tezin Konusu ve Soruları 3

1.2. Araştırma Yöntemi 4

1.3. Tezin Düzeni 5

ROL BELİRSİZLİĞİ, ROL ÇATIŞMASI, İŞ STRESİ, İŞ TATMİNİ VE KURUMSAL İTİBAR KAVRAMLARINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE 6

2.1. Rol Belirsizliği 6

2.1.1. Rol Belirsizliği Nedenleri 8

2.1.1.1. Örgütsel Faktörler 8

2.1.1.2. Bireysel Faktörler 9

2.1.2. Rol Belirsizliği Sonuçları 9

2.1.2.1. Psikolojik Sonuçlar 10

2.1.2.2. Davranışsal Sonuçlar 10
2.1.2.3. Örgütsel Sonuçlar 11
2.1.3. Rol Belirsizliği ile Başa Çıkma Yöntemleri 11
2.2. Rol Çatışması 12
2.2.1. Rol Çatışması Nedenleri 14
2.2.2. Rol Çatışması Sonuçları 14
2.2.3. Rol Çatışması ile Başa Çıkma Yöntemleri 14
2.3. İş Stresi 15
2.3.1. İş Stresi Kaynakları 15
2.3.2. İş Stresi Sonuçları 18
2.3.3. İş Stresi Yönetimi 18
2.4. Kurumsal İtibar 20
2.4.1. Kurumsal İtibar ve Kuramsal Yaklaşımlar 22
2.4.2. Kurumsal İtibar Bileşenleri 23
2.5. İş Tatmini 24
2.5.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler 25
2.5.1.1. Kişi Kaynaklı Faktörler 26
2.5.1.2. Örgütsel Faktörler 27
2.5.2. İş Tatmininin Sonuçları 28
2.6. Yapılan Benzer Çalışmalar 30
2.6.1. Rol Belirsizliği ve İş Tatmini İlişkisi 30
2.6.2. Rol Belirsizliği ve İş Stresi İlişkisi 31
2.6.3. Rol Çatışması ve İş Tatmini İlişkisi 31
2.6.4. Rol Çatışması ve İş Stresi İlişkisi 32
2.6.5. Kurumsal İtibar ve İş Tatmini İlişkisi 32

2.6.6. Kurumsal İtibar ve İş Stresi İlişkisi 33

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KURUMSAL İTİBARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 34

3.1. Araştırmanın Konusu 34

3.2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırlılıkları 35

3.2.1. Araştırmanın Amacı 35

3.2.2. Araştırmanın Önemi 35

3.2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları 36

3.3. Araştırmanın Yöntemi 36

3.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri 37

3.3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 39

3.3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları 39

3.3.3.1. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği 40

3.3.3.2. İş Stresi Ölçeği 40

3.3.3.3. İş Tatmini Ölçeği 40

3.3.3.4. Kurumsal İtibar Ölçeği 40

3.4. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler 41

3.5. Araştırma Bulguları 43

3.5.1.Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları 44

3.5.2.Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 62

3.5.3.Araştırmadaki Değişkenlere İlişkin Korelasyon Sonuçları 63

3.5.4.Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Sonuçları 65

3.5.4.1 Araştırmadaki Hipotezlerin Testi 67

3.5.4.2. Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Tatmini ile İlişkisinde Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü İçin Ölçüm Modeli 71

3.5.4.3. Rol Çatışmasının İş stresi ve İş Tatmini İlişkisinde Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü İçin Ölçüm Modeli 75

3.5.5.Hipotez Sonuçlarının Değerlendirmeleri 80

SONUÇ 82

KAYNAKÇA 87

EKLER 96

EK - 1: Anket Formu 96

EK- 2. Anket Çalışması Yürütülen 50 Kamu Kuruluşu Listesi 100

EK - 3: Ölçek Maddeleri 101

EK - 4: Özgeçmiş 104

TABLO LİSTESİ

İKİNCİ BÖLÜM

Tablo 2.1: İş Stresi Kaynakları ve Sonuçları 17
Tablo 2.2: Farklı Disiplinlerde Kurumsal İtibar Tanımları..... 21
Tablo 3.1: Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgileri……. ...42
Tablo 3.2: Uyum İndeksleri Güven Aralıkları 44
Tablo 3.3: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans 45
Tablo 3.4: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri47
Tablo 3.5: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması İlişkileri ve Katsayıları 48
Tablo 3.6: İş Stresi İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans 50
Tablo 3.7: İş Stresi Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri 51
Tablo 3.8: İş Stresi İlişkileri ve Katsayıları 52
Tablo 3.9: İş Tatmini İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans.... 53
Tablo 3.10: İş Tatmini Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri 54
Tablo 3.11: İş Tatmini İlişkileri ve Katsayıları..... 55
Tablo 3.12: Kurumsal İtibar İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans 56
Tablo 3.13: Kurumsal İtibar Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri..... 58
Tablo 3.14: Kurumsal İtibar Ölçüm Modeline Ait Yeni Uyum İndeksleri..... 58
Tablo 3.15: Kurumsal İtibar İlişkileri ve Katsayıları..... 59
Tablo 3.16: Modelde Yer Alan Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri 61
Tablo 3.17: Ölçeklere Ait Açıklayıcı İstatistikler..... 62
Tablo 3.18: Korelasyon Katsayılarının Değerlendirilmesi 63
Tablo 3.19: Ankette Yer Alan Ölçekler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi64
Tablo 3.20: Uyum Ölçüleri ve Kesim Noktaları..... 66
Tablo 3.21: Araştırma Modeline Ait Uyum İndeksleri (Son Durum)..... 68

Tablo 3.22: Ölçüm Modeli İlişkileri ve Katsayıları 68
Tablo 3.23: Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi..... 71
Tablo 3.24: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği Üzerinde Düzenleyici Rolü 73
Tablo 3.25: Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi..... 76
Tablo 3.26: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması Üzerinde Düzenleyici Rolü 77
Tablo 3.27: Araştırma Sonuçları 81

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 3.1: Araştırma Modeli 37
Şekil 3.2: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği Ölçüm Modeli 46
Şekil 3.3: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli 49
Şekil 3.4: İş Stresi Ölçeği Ölçüm Modeli 50
Şekil 3.5: İş Stresi Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli 52
Şekil 3.6: İş Tatmini Ölçeği Ölçüm Modeli 54
Şekil 3.7: İş Tatmini Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli 55
Şekil 3.8: Kurumsal İtibar Ölçeği Ölçüm Modeli 57
Şekil 3.9: Kurumsal İtibar Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli 60
Şekil 3.10: Araştırma Modeli 67
Şekil 3.11: Nihai Araştırma Modeli 70
Şekil 3.12: Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi Modeli 71
Şekil 3.13: Kurumsal İtibar Değişkeninin Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini Üzerinde Düzenleyici İlişkisi Modeli 72
Şekil 3.14: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği ile İş Tatmini Arasındaki Düzenleyici Etkisi 74
Şekil 3.15: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği ile İş Stresi Arasındaki Düzenleyici Etkisi 75
Şekil 3.16: Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi Modeli 76
Şekil 3.17: Kurumsal İtibar Değişkeninin Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini Üzerinde Düzenleyici İlişkisi Modeli 77
Şekil 3.18: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması ile İş Tatmini Arasındaki Düzenleyici Etkisi 78
Şekil 3.19: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması ile İş Stresi Arasındaki Düzenleyici Etkisi 79

KISALTMA LİSTESİ

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AGFI: Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index)

AMOS: Moment Yapıları Analizi (Analysis of Moment Structures)

AVE: Ortalama Açıklanan Varyans (Average Variance Extracted)

CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comperative Fit Index)

CR: Birleşik Güvenilirlik (Composite Reliability)

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

GFI: Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index)

MSV: Maksimum Paylaşılan Varyansın Karesi (Maximum Shared Variance)

RMSEA: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation)

SPSS: Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel Program Paketi (Statistic Packets For Social Sciences)

YEM: Yapısal Eşitlik Modeli

GİRİŞ

Gelişen teknoloji, dijitalleşme ve artan rekabet ortamında, kamu kuruluşlarının ülkeye, vatandaşlara ve çalışanlarına değer katabilmesi için sürdürülebilir ürün ve hizmetlere ve yönetimde etkili yaklaşımlara sahip olması önem taşımaktadır. Vatandaş memnuniyetinin sağlanma gereği, dünyada yaşanan küreselleşme olgusu, ekonomik gelişmeler ve artan rekabet ortamı gibi birtakım gelişmeler kamu kuruluşlarının çalışanlarından iyi performans alabilmesini gerektirmektedir. Bunun için iş tatmininin artmasına yönelik hususlarda kamu kuruluşlarının özenli olması önem arz etmektedir. Benzer şekilde savunma sanayi, sağlık, enerji ve ulaştırma gibi ülkenin önde gelen hizmet alanlarında çalışanların iş tatmininde yaşanacak artışın ülkenin refah ve katma değer artışında önemli pay sahibi olabileceği değerlendirilmektedir.

Çalışanların işlerini yaparken rol belirsizliği ve rol çatışması yaşaması yüksek iş stresine maruz kalmalarına ve iş tatmininde bazı olumsuzluklara sebep olmaktadır. Bu durum kişinin kendine ve örgüte olan güveninin azalmasına, iş geriliminin yükselmesine ve iş tatminin azalmasına neden olmaktadır. Öte yandan, rol belirsizliği, rol çatışması yaşayan ve iş stresine maruz kalan bazı çalışanların, kurumsal itibarı yüksek işletmelerde çalışıyor olmak ile iş yerine ilişkin olumsuz algılarını dengelemede ve iş tatminini sağlamada farklı değerlendirmeleri olabilir. Bu bağlamda rol belirsizliği ve rol çatışması yaşayan kamu çalışanlarının iş stresi ve iş tatmini oluşumunda kurumsal itibarın düzenleyici rolünden bahsedilebilir. Örneğin, iki farklı kamu hastanesi çalışanları ile yapılan araştırmada, kurumsal itibarın iş tatmini üzerinde doğrudan arttırıcı etkisi olduğu gösterilmiştir (Baskındağlı ve Altındağ, 2022). Bir başka araştırmada ise kurumsal itibar değişkeninin iş stresini azalttığı ve iş yükü ve iş stresi arasındaki ilişkide düzenleyici rolü olduğu tespit edilmiştir (Aytekin ve Sarıbaş, 2022).

Rol belirsizliği en basit anlatımıyla kişinin iş yerinde ne yapacağını bilememesi durumu olup değerlendirme kriteri açık olmadığında ve geri bildirim alınamadığında ortaya çıkabilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013). Rol belirsizlikleri, belirsiz iş tanımları, tanımlanması zor görevler veya kuruluşun içinden geçtiği değişim süreci

gibi farklı sebeplerden kaynaklanabilmektedir. Rol çatışması ise çalışanın üstlendiği roller nedeniyle çatışan beklentiler olduğunda gözlemlenir (Jex, 1998). Rol belirsizliği ve rol çatışması iş tatminini olumsuz etkileyen hususlar olarak kendini göstermektedir.

İş stresi örgütün beklentileri ile çalışanın yetenekleri arasında uyumsuzluk yaşandığında, çalışanda görülen olumsuz ruhsal ve bedensel tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Babatunde, 2013:73). İş stresini işletmelerde çalışma barışının bozulmasına ve verimliliğin düşmesine yol açan bir husus olarak görmek mümkündür. Araştırmalarda stresin bireye zarar veren çok farklı psikolojik tepkilerle sonuçlanabildiği belirtilmekte olup bireyin ve örgütün iyi ilişkiler içerisinde olması için çalışan ve çevresi arasında uyum olması gerekmektedir (Mazlum, 2022:12).

Fombrun, "İyi itibar servet yaratır" bakış açısı ile güçlü itibarın kuruluşa farklı avantajlar sağlayabileceğini ifade etmektedir (Cravens vd., 2003:203). Benzer şekilde kurumsal itibarın önemine dair Robert Bosch "İnsanların güvenini kaybetmektense para kaybetmeyi tercih ederim" sözüyle itibar kaybetmenin maddi kayıptan çok daha önemli olduğunu dile getirmektedir (Ural, 2012:9). Kurumsal itibar kuruluşların geçmiş dönemdeki performansı ile ilgili bilişsel ve duygusal değerlendirmelerin yanında, gelecekte yapılacak faaliyetlere ilişkin tahminleri de yansıtmaktadır (İlhan, 2022). Paydaşların yaptığı iç ve dış çevreye ait bu değerlendirmeler, kendi beklentilerine ve örgüt ile olan ilişkilerine göre değişebilir. Bu bağlamda, çalışanlar için kurumsal itibarı yüksek bir kamu kuruluşunda çalışmanın değerli ve tercih edilir olduğu ve iş tatmini için olumlu sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir.

Araştırma ile kamu kuruluşlarında çalışanların yaşadığı rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. Ayrıca bu süreçte kurumsal itibarın düzenleyici rolü olup olmadığının anlaşılması hedeflenmiştir. Kamu çalışanları boyutuyla kurumsal itibar ile iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiler bağımsız değişken ve düzenleyici değişken bağlamında literatürde fazla çalışılmamış olduğundan çalışmamızın bu anlamda bir boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir.

1.1. Tezin Konusu ve Soruları

Kamu kuruluşlarında rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının, iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkilerinin kurumsal itibarın bu ilişkilerdeki düzenleyici rolü bağlamında incelenmesi araştırmanın temel konusunu oluşturmaktadır. İş tatmininin hem kişilerin yaşam tatmininin artmasında hem de işyerlerinde üretkenliğin artması ya da azalmasında önemli olduğu dikkate alındığında, iş tatminine etki eden faktörlerin araştırılması önem arz etmektedir. Benzer şekilde, iş stresi; aile zamanından alma, boş zaman aktivitelerine engel olup hayattan keyif alamama veya kişinin iş dünyasından psikolojik olarak kopamaması gibi istenmeyen sonuçlara neden olabildiğinden üzerinde çalışılmasında fayda bulunmaktadır (Messersmith, 2007). Bu noktada tezin amacı, rol belirsizliği ve rol çatışması bağımsız değişkenleri ile iş stresi ve iş tatmini bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek ve kurumsal itibar değişkeninin bu ilişkilerdeki düzenleyici rolü bağlamında kamu kuruluşlarında araştırma yapmaktır.
İtibarı yüksek bir kamu kuruluşunda çalışmanın iş tatmini üzerinde etkili bir rol üstlenebildiği ve bunun çalışanların iş yaşamlarını olumlu etkileyebildiği mütalaa edilmektedir. Öte yandan, yapılan literatür incelemesi doğrultusunda, kamuda kurumsal itibar konusunun daha önce fazla çalışılmamış olmasının bu araştırmayı değerli kıldığı düşünülmektedir. İş stresi, iş tatmini ve kurumsal itibar arasındaki ilişkilere yönelik kamuda çalışma yapılmasının literatürdeki boşluğa bir katkı sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Kamu çalışanlarının yaşadığı rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini üzerinde farklı etkileri olacağı ve kurumsal itibarın bu ilişkiler bağlamında düzenleyici bir rolü olacağı bu araştırmanın temel varsayımıdır.

Tez çalışmasında aşağıda yer alan sorulara cevaplar bulunması amaçlanmaktadır.

- Rol belirsizliği ve rol çatışması iş stresini etkiler mi?
- Rol belirsizliği ve rol çatışması iş tatminini etkiler mi?
- Kurumsal itibar iş tatminini etkiler mi?
- Kurumsal itibar iş stresini etkiler mi?
- Kurumsal itibarın, rol belirsizliği ile iş stresi üzerinde düzenleyicilik bağlamında bir rolü var mıdır?

- Kurumsal itibarın, rol çatışması ile iş stresi üzerinde düzenleyicilik bağlamında bir rolü var mıdır?
- Kurumsal itibarın, rol belirsizliği ile iş tatmini üzerinde düzenleyicilik bağlamında bir rolü var mıdır?
- Kurumsal itibarın, rol çatışması ile iş tatmini üzerinde düzenleyicilik bağlamında bir rolü var mıdır?

1.2. Araştırma Yöntemi

Araştırmada, genel tarama modellerinden ilişkisel tarama modeli esas alınmış olup nicel araştırma tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Tez kapsamında rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisi ile kurumsal itibarın bu ilişkilerdeki düzenleyici etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Öncelikle ilgili konularda geniş bir literatür analizi yapılmıştır. Sonrasında, araştırmanın örneklemi olan 50 farklı kamu kuruluşu çalışanlarına ilgili konuların uygulama seviyelerini ölçmeye yönelik anket uygulaması yapılmıştır.

Anket çalışması beş bölümden oluşmuş olup katılımcılara aşağıdaki ölçeklerde yer alan sorular sorulmuştur:

1. Cinsiyet, yaş, deneyim ve eğitim düzeyi gibi demografik özellikleri
2. Schuler, Aldag ve Brief, 1977 tarafından hazırlanan, Doğan, Demir ve Türkmen, 2016 tarafından uyarlanan "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği"ndeki sorular
3. House ve Rizzo, 1972 tarafından oluşturulan, Efeoğlu, 2006 tarafından uyarlanan "İş Stresi Ölçeği"ndeki sorular
4. Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen, Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından kısaltılan ve Başol O. ve Çömlekçi M. F. 2020 tarafından uyarlanan "İş Tatmini Ölçeği"ndeki sorular
5. Fombrun, Gardberg & Sever (2000) tarafından geliştirilen ve geçerlik-güvenirlik ve uyarlama çalışmaları Elitok (2019) tarafından yapılan "Kurumsal İtibar Ölçeği"ndeki sorular

Araştırma çerçevesinde 794 kişi ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme sonucunda eksik ve özenli olmayan 49 adet anket formu değerlendirme dışında kalmıştır. 745 adet anket formu ile analiz çalışmaları yürütülmüştür. Anket

uygulaması sonrasında elde edilen veriler SPSS ve AMOS programları ile analiz edilmiş, değişkenler arası ilişkilerin test edilmesi için Korelasyon Analizi ve elde edilen verilerin değerlendirilmesi için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır.

1.3. Tezin Düzeni

Bu çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümü birinci bölüm olup burada çalışmanın konusu ve soruları, araştırma yöntemi ve düzeni bağlamında genel bilgiler verilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümü olan literatür taramasında kavramsal çerçeve yer almaktadır. Bu bölümde rol belirsizliği ve rol çatışmasının nedenleri, sonuçları ve bunlarla başa çıkma yöntemleri ele alınmaktadır. Ayrıca bu bölümde iş stresi, kurumsal itibar ve iş tatmini konularında ayrıntılı bilgiler verilmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümü olan uygulama bölümünde ise araştırmaya ilişkin bilgi ve bulgular yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın konusu, amacı, önemi ve sınırlılıkları, yöntemi, modeli ve hipotezleri, evreni ve örneklemi, veri toplama araçları, katılımcılara ait demografik bilgiler ve araştırma bulguları yer almaktadır.

Çalışmanın son bölümü olan sonuç kısmında, araştırmanın sonuçlarına bağlı olarak elde edilen bulgular ve bunların tartışılmasına ve yorumlanmasına yönelik değerlendirmeler yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde yer verilen önerilerin araştırmacılar, konuya ilgi duyanlar ve kamu kuruluşu yöneticileri için faydalı olabileceği düşünülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ROL BELİRSİZLİĞİ, ROL ÇATIŞMASI, İŞ STRESİ, İŞ TATMİNİ VE KURUMSAL İTİBAR KAVRAMLARINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırma ile ilgili olarak kavramsal çerçeve kapsamında rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, iş tatmini ve kurumsal itibar konuları ele alınacaktır.

2.1. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, kişinin bireysel hedeflerine ulaşmak için hangi eylemlerin yapılması gerektiğinin net bir şekilde anlaşılmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Kahn vd, 1964). Rol belirsizliği kişinin iş yerinde ne yapacağını bilememesidir. Rol belirsizlikleri, iş tanımlarının net olmaması, tanımlanması zor görevler veya kurumun içinden geçtiği süreçlerin değişmesi nedeniyle ortaya çıkabilir (Jex, 1998).

Literatürde çalışma yaşamında karşılaşılan rol stresi hususunda birçok araştırma bulunmaktadır. Bunların en önemlilerinden birisi Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından ortaya konulan "Rol Stres Teorisi"dir. Buna göre örgütsel faktörler ve bunlara bağlı rol beklentileri, bireyde rol baskısı yaratmaktadır. Rol baskıları, bireyin kişisel özellikleri ve kişilerarası faktörlerle birleşerek, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi stres unsurlarına dönüşmektedir.

Hem klasik örgüt teorisi hem de rol teorisi rol belirsizliğiyle ilgilenir. Klasik teoriye göre, resmi bir örgütsel yapıdaki her pozisyonun belirli bir görev veya pozisyon için sorumluluklarını belirten setler olmalıdır. Görevlerin bu şekilde belirlenmesi veya rol gereksinimlerinin resmi olarak tanımlanması, yönetimin astları belirli performanstan sorumlu tutmasını ve astlara rehberlik ve yön vermesini sağlamak için gereklidir. Bir çalışan neye karar verme yetkisine sahip olduğunu, neyi başarmasının beklendiğini ve nasıl yargılanacağını bilmiyorsa, karar almaktan çekinecek ve üstünün beklentilerini karşılamak için deneme yanılma yaklaşımına güvenmek zorunda kalacaktır (Rizzo vd, 1970:151).

Rol belirsizliğinde temelde iki husus öne çıkmaktadır. Birincisi bir rolde ne yapılması gerektiği hakkında yaşanan bilgi eksikliği, ikincisi ise o roldeki performansın sonuçlarına dair yaşanan öngörülemezlik durumu. Bazen, yapılan projelerde çalışanlara işlerin nasıl yapılması gerektiği konusunda az talimatlar verilebilir, yönergeler eksik olabilir ve rehberlik çok az olabilir. Bu durumlarda, çalışanlar projeye ne kadar para harcanacağı, projenin ne kadar sürmesi gerektiği veya bitmiş ürünün tam olarak nasıl görünmesi gerektiği konularında net bilgilere sahip olmayabilirler. Diğer yandan, rol belirsizliği genellikle yeni işe başlayan çalışanların yaşadığı bir durumdur. Zira ya amirlerinden yeterli talimatları alamamışlardır ya da daha kıdemli meslektaşlarının rol ve davranışlarını gözlemlemek ve modellemek için yeterince gözlem yapma şansları henüz olmamıştır (Colquitt vd, 2015:134-135).

Temelde iki tip rol belirsizliği bulunmaktadır. İlki kişinin yapacağı iş hakkında yaşadığı görev belirsizliğidir. Diğeri ise kişinin kendisini başkalarının nasıl değerlendireceğini bilemediği durumlarda ortaya çıkan ve daha çok sosyal boyutuyla yaşanan duygusal belirsizliktir.

Görev belirsizliği Kahn vd. (1964)'de işin doğru şekilde tanımlanması, işin içerdiği hedefler ve hedeflerin uygulanmasında kullanılacak araçlardan kaynaklanan belirsizlikler olarak belirtilmektedir. Çalışanın kendinden beklenen görevler bağlamında belirgin bir yönlendirme olmadığında, neyi nasıl yapması gerektiği ve sınırları konusunda bilgisi olmayacaktır. Bu durum, çalışanda iş tatmininde eksiklik ve özgüven kaybı gibi durumlara neden olarak stresin artması neticesinde kuruluş için pek de tercih edilmeyen sonuçları doğurur.

Duygusal belirsizliği, başkaları tarafından çalışan kendinin nasıl değerlendirildiğini bilmediğinde ortaya çıkan rol belirsizlik türü olarak ifade etmek mümkündür (King ve King, 1990: 50). Çalışan için rol davranışının ne gibi sonuçlar doğuracağını bilmek önem taşır. Bunu açık ve anlaşılabilir bir tarzda bilmediğinde çalışan duygusal belirsizlik yaşamaktadır. Rol belirsizliği, yaşanan durumun psikolojik sonuçları hakkında bilgi eksikliğini de barındırmaktadır (Kahn vd., 1964). Günün sonunda çalışan için sosyal ve duygusal yönden rol belirsizliği durumu oluşmaktadır.

2.1.1. Rol Belirsizliği Nedenleri

Rol belirsizliği, değerlendirme kriteri açık olmadığında ve geri bildirim alınamadığında ortaya çıkmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2013). İş hayatında yaşanan bu önemli örgütsel sorun, daha ziyade çalışanların iş tanımları, görevleri ve sorumlulukları konusunda yeterli bilgiye sahip olmamaları durumunda ortaya çıkabilmektedir. Çalışanlar örgüt içindeki rollerini net bir biçimde anlamadıklarında, Katz ve Kahn (1978) çalışmasında da belirtildiği üzere, bu durum iş tatmini, motivasyon ve performans üzerinde olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Rol belirsizliği, iş süreçlerinin etkili bir şekilde yönetilmesini zorlaştıran bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Rizzo vd., 1970). Rol belirsizliğinin ortaya çıkmasında, örgütsel ve kişisel faktörlerden kaynaklı nedenler bulunmaktadır. Bu faktörleri aşağıda belirtmek mümkündür:

2.1.1.1. Örgütsel Faktörler

a) İş Tanımlarının Yetersiz Oluşu: Çalışanlar için görev ve sorumluluklarına yönelik olarak yapılan yazılı veya sözlü açıklamalarda görülen yetersizlik belirsizliğe sebep olmaktadır (Jackson ve Schuler, 1985). Açık olmayan görev tanımları, iş süreçlerinin ve beklentilerin doğru şekilde anlaşılmasının önüne geçmektedir.

***b) İletişimde Yaşanan Eksiklikler*:** Örgüt içi iletişimde yaşanan eksiklikler, çalışanların hem yöneticilerinden hem de iş arkadaşlarından yeterli bilgi alamamalarına neden olarak rol belirsizliğini artırmaktadır (Beehr ve Glazer, 2005). Bu anlamda yöneticilerin geri bildirim vermede ve çelişkili bilgilerden uzak durma konusunda duyarlı olmaları ve çalışanlarda rol belirsizliğini azaltmaları gerekmektedir.

***c) Hiyerarşik Karmaşıklıktan ve Örgütsel Yapıdan Kaynaklı Sorunlar* :** Çalışanların sorumlulukları tanımlanırken büyük ve karmaşık yapılı kuruluşlarda görevler arasındaki sınırların belirsiz olması çalışanların işini zorlaştırmaktadır (Kahn vd., 1964). Öte yandan, esnek iş yapılarında ve matris tipi organizasyonlarda çalışanlar birden fazla yöneticiye bağlı çalışabilmekte ve bu durum rol belirsizliğini arttırıcı yönde olabilmektedir (Schmidt vd., 2014).

2.1.1.2. Bireysel Faktörler

***a) Tecrübe ve Yetkinlik Düzeyi*:** Çalışanlarda iş tecrübesi ve mesleki yetkinlikler, rollerin netleştirilmesi sürecinin önemli unsurlarıdır. Özellikle yeni işe başlayanlarda, kuruluşa ve iş süreçlerine dair bilgi düzeyi az olduğu için rol belirsizliği daha fazla görülebilmektedir (Morgeson ve Humphrey, 2006).

b) Kişisel Algı ve Beklentiler: Kişinin kendi rollerine ilişkin algısı ile yöneticilerinin ve kuruluşun beklentileri arasındaki farklılık, rol belirsizliğini arttırmada etkili olmaktadır. Bireyin belirsizliği nasıl tolere ettiği de bu süreçte belirleyici olabilmektedir (Jackson ve Schuler, 1985). Belirsizliğe karşı tolere düzeyi düşük bir çalışanın rolü içerisinde yaşayacağı stres düzeyinin daha yüksek olacağı değerlendirilmektedir.

Rol belirsizliği, çalışanların iş performansını ve iş tatminini olumsuz etkileyen bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel düzeyde net görev tanımlarının olması, etkili iletişim yöntemlerinin uygulanması ve çalışanlara düzenli geri bildirim sağlanması, rol belirsizliğinin azaltılmasında değerli katkılar sunmaktadır. Bireysel düzeyde ise deneyim kazandıkça belirsizliğin azalması ve çalışanların kuruluşun beklentilerine uyum sağlama sürecinin hızlanması mümkün olabilmektedir.

2.1.2. Rol Belirsizliği Sonuçları

Literatürde rol belirsizliğinin bireysel ve örgütsel düzeyde çeşitli olumlu ve olumsuz sonuçlara yol açtığı belirtilmektedir. Örneğin Wang vd., (2011) çalışmasında orta düzeyde rol belirsizliğinin yaratıcılık üzerinde olumlu etkileri olabildiğini; hiç belirsizlik olmamasına veya çok fazla rol belirsizliği olması durumlarına göre orta düzey rol belirsizliğinin yaratıcılığa katkılar sunduğunu belirtmiştir. Wang vd., (2011)'e göre, rol belirsizliği ve belirsizliğe toleransın yaratıcılık üzerindeki etkileşimli etkisi önemli olup belirsizliğe toleranslı kişiler, orta düzeyde belirsiz bir durumla karşılaştıklarında daha yüksek yaratıcılık sergilemektedir. Ancak literatürde, rol belirsizliğinin genel olarak olumsuz sonuçlarından bahsedilmektedir. Psikolojik, davranışsal ve örgütsel bağlamda olmak üzere, olumsuz sonuçlar üç temel başlık altında incelenebilir.

2.1.2.1. Psikolojik Sonuçlar

***a) İş Stresinde Artış ve Tükenmişlik*:** Rol belirsizliği temelde çalışanların iş süreçlerini etkili bir şekilde yönetmelerini zorlaştırdığı için çalışanların stres düzeylerini artmaktadır (Beehr ve Glazer, 2005). Belirsizlik durumunda çalışanların geleceğe yönelik beklentilerinin oluşmasında sıkıntılar olabilmekte ve bu durum tükenmişlik sendromunu tetikleyebilmektedir (Schmidt vd., 2014).

***b) Kaygı Düzeyinde Artış ve Psikolojik Rahatsızlıklar*:** Belirsizlik yaşayan çalışanlar kontrol kaybı hissi yaşamakta ve kaygı düzeyleri artmaktadır (Jackson ve Schuler, 1985). Bu durum uzun vadede, depresyon ve tükenmişlik gibi olumsuz etkilere neden olabilmektedir.

***c) İş Tatmininde Düşüklük*:** Rol belirsizliği yaşayan çalışanların iş tatmin düzeyleri genellikle yüksek değildir. Çalışanların beklentileri ile işin gereklilikleri arasında uyumsuzluk yaşandığında, işten duyulan memnuniyet azalmaktadır (Rizzo vd., 1970).

2.1.2.2. Davranışsal Sonuçlar

***a) Düşük Performans*:** Rol belirsizliği, genel anlamda çalışanların performansları üzerinde olumsuz etkilere neden olmaktadır (Jackson ve Schuler, 1985). Çalışanların, hangi görevlerin öncelikli olduğu ve nasıl yerine getirilmesi gerektiği konusunda yeterli bilgiye sahip olmamaları performansı ve verimliliği düşürmektedir.

***b) İşten Ayrılma Niyeti*:** Yapılan araştırmalar, rol belirsizliğinin çalışanların işten ayrılma eğilimleri üzerinde arttırıcı bir etki yarattığını göstermektedir (Schmidt vd., 2014). Tezcan (2022) doktora tez çalışmasında rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve destekleyici yönde bir etkisinin olduğu ortaya koymuştur. Belirsizliğin yüksek olduğu iş yerlerinde çalışanlar, uzun vadede kuruluşlarına olan bağlılıklarını kaybederek iş değiştirme eğilimine girebilmektedir.

***c) Motivasyon Kaybı*:** Kuruluş içerisinde çalışanların rollerinin net bir şekilde tanımlanmaması, işe yönelik motivasyonu olumsuz anlamda etkilemektedir. Belirsiz beklentiler, çalışanların işlerine karşı hissettikleri anlamı ve bağlılığı azaltmaktadır (Beehr ve Glazer, 2005).

2.1.2.3. Örgütsel Sonuçlar

***a) Örgütsel Bağlılık Düzeyinde Düşme*:** Rol belirsizliği yaşayan çalışanlar, örgütlerine karşı daha düşük düzeyde bağlılık göstermektedirler (Jackson ve Schuler, 1985). Örgütsel beklentileri net biçimde anlayan çalışanlar iş süreçlerini daha etkin bir şekilde yürütmektedir.

***b) Yönetimsel Verimsizlikte Azalma*:** Örgüt içinde karar alma mekanizmalarının ve iletişim süreçlerinin zayıflamasında rol belirsizliği önemli bir neden olarak gösterilmektedir. Çalışanlar arasında koordinasyon eksikliğine yol açan rol belirsizliği, iş süreçlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Kahn vd., 1964).

***c) Örgütsel Verimlilikte Düşme*:** Çalışanların iş tanımlarında yaşanan belirsizlikler, süreçlerin yavaşlamasına ve kaynakların etkin bir şekilde kullanılmamasına sebep olmaktadır (Rizzo vd., 1970). Özellikle büyük ölçekli organizasyonlarda bu tür belirsizliklerin uzun vadede rekabet gücünü azaltabileceği belirtilmektedir (Schmidt vd., 2014).

Rol belirsizliği, bireysel düzeyde stres, kaygı, düşük iş tatmini ve tükenmişlik gibi psikolojik sorunlara yol açarken, örgütsel düzeyde ise performans düşüşü, motivasyon kaybı ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz etkilere neden olmaktadır. Çalışanlarda rol belirsizliğini en aza indirmeye dair yöntemlerin uygulanması önem taşımaktadır.

2.1.3. Rol Belirsizliği ile Başa Çıkma Yöntemleri

Yönetici ve çalışanlar, rol belirsizliği ile başa çıkma yöntemlerini uygulayarak daha verimli ve tatmin edici bir çalışma ortamı oluşturabilirler. Bu yöntemleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

a) Açık İletişim

Yönetici ve çalışanlar arasında kurulacak açık ve net iletişim önemlidir. Bu anlamda bilgi paylaşımının sürekliliğinin sağlanması, görev ve sorumlulukların belirgin bir şekilde tanımlanması süreci kolaylaştırmaktadır (House ve Rizzo, 1972). Ayrıca, iş tanımlarının ve performansa yönelik kriterlerin netleşmesi büyük önem taşımaktadır.

b) Destekleyici Yönetim Anlayışı

Çalışanların görevlerini daha iyi anlamalarında yöneticilerin destekleyici ve yönlendirici bir rol üstlenmesi gerekmektedir. Yöneticiler, çalışanların sorunlarını dinlemeli, belirsizlik durumlarında rehberlik etmeli ve geri bildirim süreçlerini etkin bir şekilde yönetmeye gayret etmelidir. Yöneticiler çalışanların rollerini net bir şekilde ortaya koymalı ve tam olarak neyin, hangi sırada yapılması gerektiği hususunda onlara yardımcı olarak belirsizlik yaşanmasını engellemelidir (Peterson vd. 1995:432). Ayrıca, bilhassa yeni işe başlayan ve görev değişikliği yaşayan çalışanlar için eğitim ve oryantasyon süreçleri, rol belirsizliğini azaltmada kolaylaştırıcı olmaktadır.

c) Problem Çözme ve Karar Verme Yetkinliklerinin Geliştirilmesi

Belirsizlik durumları ile daha etkili başa çıkmayı sağlamak için çalışanların problem çözme ve karar verme yetkinliklerinin artırılması gerekmektedir. Bu bağlamda, kuruluş içinde çalışanların karar alma süreçlerine katılım sağlaması teşvik edilmelidir (Fisher ve Gitelson, 1983).

Son tahlilde, rol belirsizliğini azaltmak için kuruluşların iş tanımlarını netleştirmesi, etkili iletişim stratejileri geliştirmesi, yöneticilerin çalışanlarına düzenli geri bildirim sağlaması ve çalışan yetkinliklerinin arttırılması gibi hususlar önem arz etmektedir.

2.2. Rol Çatışması

Rol çatışması kavramı, XX. yüzyılın ikinci yarısından itibaren araştırma konusu olarak literatürde yer bulmaya başlamıştır. Kahn vd. (1964) sistematik çalışmasında rol çatışması için çalışana aynı anda iki ya da daha çok sayıda rol verilmesi ve rollerden birini yerine getirmenin diğerini ifa etmeyi zorlaştırması bağlamında tanım getirmiştir. Jex (1998) çalışmasında rol çatışmasını, çalışanın üstlendiği roller gereği olarak birbiriyle çatışan, çelişen beklentiler olduğunda gözlemlenen bir durum olarak ifade etmektedir. Rol çatışması, çalışanlardan beklentilerin çelişmesi veya uyuşmaması anlamına gelebilmektedir (Colquitt vd, 2015:134). Rol belirsizliği ve rol çatışması, kişinin kendine ve örgüte olan güveninin azalmasına, iş geriliminin yükselmesine ve iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır.

Rol teorisi, bir bireyden beklenen davranışların tutarsız olması durumunda yani bir tür rol çatışması yaşanması durumunda, çalışanların stres yaşayacağını, tatmin olamayacağını ve daha az performans göstereceğini belirtir (Rizzo vd, 1970:151). Bu nedenle rol çatışması sonrasında çalışan tatmininde azalma ve örgütsel etkinlikte düşme yaşanması beklenir.

Rol çatışması, literatürde farklı biçimde sınıflandırılmaktadır. Örneğin Kahn (1964) sınıflandırmasında kişi-rol çatışması, roller arası çatışma, rol göndericinin kendi içinde yaşadığı çatışma ve rol göndericiler arası çatışma olacak şekilde dört farklı tür rol çatışmasından bahsetmektedir. Jex (1998) ise çalışmasında rol içi ve roller arası çatışma olarak iki grupta incelemiş olup rol içi çatışma, birey tek bir role bağlı çelişen mesajlar aldığında ortaya çıkarken roller arası çatışma, değişik rollerden gelen farklı beklentilerin ortaya çıkmasıyla görülebilmektedir.

Bir çalışanın sahip olduğu tek bir roldeki uyumsuz taleplerden kaynaklanan rol içi çatışmaya farklı örnekler verilebilir. Örneğin, bir çağrı merkezi çalışanını ele alınsın. Çağrı merkezi çalışanlarından belirli bir zaman diliminde mümkün olduğunca çok sayıda kişiyle iletişim kurması beklenir. Bu manada beklenti, çağrı merkezi operatörünün hattın diğer ucundaki kişilerle mümkün olduğunca az zaman geçirmesidir. Öte yandan, operatörlerin konuştukları kişilerin sorduğu sorulara ve endişelerine de duyarlı olmaları gereklidir. Çağrı merkezi operatörleri için bu duyarlılık, çok fazla zaman gerektirebileceğinden, her iki beklentiyi karşılamada zorlanmalar yaşanabilecektir (Colquitt vd, 2015:134). Çağrı merkezi çalışanının yaşadığı bu çatışma hali rol içi çatışmaya bir örnek teşkil etmektedir.

Roller arası çatışmada ise çalışandan farklı rolleri eş zamanlı yerine getirmesi beklenmekte ve farklı beklentiler çalışan üzerinde baskı yaratmaktadır (Erdoğan, 1994:90). Örneğin bir bakanlıkta çalışan kariyer uzmanı kendi işinde çalışırken aynı zamanda farklı bir bakanlıktaki bir projeye de kendi bakanlığını temsilen görevlendirilmiş olsun. Bu durumda kariyer uzmanının yöneticisi kendi bakanlığındaki işlerin bitirilmesini beklerken, diğer taraftaki proje yöneticisinin de bu kariyer uzmanından proje adımları için beklentileri olacaktır. Farklı işlerin eş zamanlı olarak bitirilmesi durumu ortaya çıktığında ilgili kariyer uzmanı roller arası çatışma yaşayacak ve üzerinde stres birikecektir. Kariyer uzmanının yaşadığı bu durum roller arası çatışmaya bir örnek olarak verilebilir.

2.2.1. Rol Çatışması Nedenleri

Çalışanlarda, örgütün yapısından, çalışanın ve rol göndericinin kişilik özelliklerinden, işin niteliğinden ve örgütsel iklimden kaynaklı rol çatışmaları görülebilmektedir. Örneğin, örgütün yönetim yapısında görülen emir komuta zincirindeki bozulmalar, birden fazla üstün çalışanlara sıklıkla emir verebiliyor olması ve bu emirlerin birbiriyle çatışıyor olması örgütün yapısından kaynaklı rol çatışmalarına neden olabilmektedir (Rizzo vd, 1970: 150). Örgütün dışarıya karşı temsili, satış ve tedarik gibi konular niteliklerinden dolayı rol çatışmasına daha yatkın hususları içermektedir. Benzer şekilde işin niteliğinin rutinden çok yenilik ve yaratıcılık gerektirmesi rol çatışmasına neden olabilmektedir (Katz ve Kahn, 1977: 212). Kişilik, demografik özellikler ve farklı nitelik unsurları gibi bazı kişisel faktörler iletişim şekli, beklentiler ve algılama biçimlerini etkileyerek hem rol gönderici hem de çalışan tarafında rol çatışmalarına yol açabilmektedir (King ve King, 1990: 61). Son tahlilde, rol çatışmasının kişilik özellikleri, işin niteliği ve örgütün yapısından kaynaklı nedenler gibi farklı bağlamda sebepleri olabilmektedir.

2.2.2. Rol Çatışması Sonuçları

Rol çatışması, kişinin kendine ve örgüte olan güveninde azalmaya, iş geriliminin yükselmesine ve iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır. Bu nedenle rol çatışması sonrasında çalışan tatmininde azalma ve örgütsel etkinlikte düşme yaşanabilmektedir. Benzer şekilde, gerginlik ve kaygı, iş tatminsizliği, yararsızlık, ayrılma eğilimi, organizasyona güven eksikliği, karar almayı etkileyememe ve rol gönderenlere/yöneticilere karşı olumsuz tutumlar, çalışanlarda rol çatışması sonrasında görülebilen durumlardır (Miles ve Perreault, 1976:20).

2.2.3. Rol Çatışması ile Başa Çıkma Yöntemleri

Örgütün yapısından kaynaklı rol çatışmalarının azaltılmasında emir komuta düzeninin etkinliğinin sağlanması ve süreçlerin iyi yönetilmesi önem taşımaktadır (Rizzo vd, 1970:150). Rol çatışmalarının azalmasında bir başka husus, çalışanının kişilik özellikleri ve beklentileri ile uyumlu rol dağılımına özen gösterilmesidir. Roller arası çatışmaların azaltılmasında açık ve net iletişim çözüm sağlayabilir. Ayrıca rol

göndericinin rolden beklentilerini çalışana net bir biçimde aktarması rol çatışmalarının yönetiminde önemlidir. Son olarak çalışanlar için aynı işin görülmesi sürecinde çelişkilerin az yaşandığı ve birbiri ile uyumlu davranışların sergilendiği bir ortam yaratılması rol çatışmalarını azaltacaktır (Bedeian ve Armenakis, 1981: 423).

2.3. İş Stresi

İş stresi, kişinin kendisinden beklenen rol ve sorumlulukları yerine getirememesi sonucunda yaşanan olumsuz bedensel, ruhsal ve duygusal reaksiyonlardır (Antonova, 2016:10). İş stresi için bir başka tanımda ise uyum eksikliğine odaklanarak, örgütün beklentileri ile çalışanın yetenekleri arasındaki uyumsuzluk neticesinde kişide görülen olumsuz ruhsal ve bedensel tepkiler olarak ifade edilmektedir (Babatunde, 2013:73).

Çalışan ve kuruluşun iyi geçinmesi ve anlaşmasında çalışanın özellikleri ile çevre arasında uyum olması önem taşır. Çalışma ortamı, çalışana ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılaması için imkanlar sağladığında, sağlık, motivasyon ve performanslarını etkileyebilecek stres çalışanlardan uzak olacaktır (Tudu ve Pathak, 2013:2).

Aşağıdaki başlıklarda iş stresinin kaynakları, sonuçları ve yönetimi ele alınmaktadır.

2.3.1. İş Stresi Kaynakları

İşin içeriğinden ve bağlamından kaynaklanan ve iş stresi yaratan farklı unsurlar bulunmaktadır. Murphy çalışmasında (1995) iş stresi kaynaklarını daha çok iş bağlamında değerlendirirken, Michie (2002) tarafından iş stresi kaynakları, hem örgütsel hem de örgüt dışı sonuçları içerecek şekilde yeniden düzenlenmiştir. Buna göre, işin içeriği kaynaklı, organizasyon kaynaklı, kariyer gelişimi kaynaklı, iş ilişkileri kaynaklı ve örgütsel iklim/yapı kaynaklı olmak üzere beş farklı başlıkta iş stresi kaynakları ele alınabilir.

Birinci başlık iş rolünün içeriğine özgü faktörler olup aşırı ya da yetersiz iş yükü, aşırı çalışma temposu, işte anlam eksikliği, düşük iş özerkliği, gürültü, aşırı kalabalık gibi durumlar ve toksik çalışma düzeni gibi konular çalışanların sağlıklarına zarar verebilecek, refahlarını bozabilecek ve stres yaratan örnekler olarak verilebilir. İkinci başlık olarak organizasyon içerisindeki rol ve sorumluluklardan kaynaklı yaşanan iş stresidir. Bu tür stres olayları, rol sınırlarının net olarak belirlenmediği (rol belirsizliği)

veya çalışanların aynı anda ama gerçekçi olmayan bir şekilde üstlerinden ve organizasyon içindeki diğer kişilerden gelen birden fazla talebe karşı sorumlu tutulduğu (rol çatışması) durumlarda yaşanmakta olup daha yüksek sorumluluk seviyelerine sahip yönetici rolleri arasında daha yaygın görülen ve stresi arttıran hususlardır (Babatunde, 2013). Ramadhan vd. (2025), rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu gösterdiği çalışmasında, artan rol çatışmasının iş stresini arttırması neticesinde istenmeyen durumlara neden olduğunu belirtmiştir.

Bağlamsal stres faktörlerinin üçüncü kategorisi, kariyer gelişimini baltalayan sorunlardan kaynaklanır. Modern organizasyonların iş yeri performansını iyileştirmek ve rekabet avantajını sürdürmek için kullandıkları teknolojik ilerleme nedeniyle işin doğasında meydana gelen sürekli değişiklikler, küçülme, dış kaynak kullanımı, katman azaltma, birleşme ve satın almalar, küresel rekabetin ve teknolojik gelişmişliğin hızıyla başa çıkmak için iş programlarının yeniden yapılandırılması ve yeniden düzenlenmesi nedeniyle kalıcı olmayan sözleşmelerde ve geçici iş düzenlemelerinde artışa yol açmıştır (Kossek vd., 2012). Sonuç olarak, modern çalışma hayatındaki bu değişimler, düşük iş özerkliğine, iş güvencesizliğine, zayıf terfi beklentilerine ve hatta çalışanın ilerleme fırsatı olmayan bir pozisyonda sıkışıp kaldığı durumlara yol açan stresli bir çalışma ortamı yaratmıştır (Colligan & Higgins, 2005).

İşyeri stresine katkıda bulunan dördüncü başlık, kuruluş içindeki hakim iş ilişkileridir. Yöneticiler, astlar, iş arkadaşları arasındaki sorunlu ilişkiler, ofis zorbalığı, şiddet tehditleri, önyargılı görüşler, destekleyici olmayan yönetim, taciz, karanlık liderlik, işyeri izolasyonu ve diğer sapkın davranışlar çoğunlukla sosyal bozulmaya ve rahatsızlığa neden olur (Babatunde, 2013). Bu durum iş stresinde ve işten ayrılmalarda artışa neden olabilir.

Son kategori, örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan tepkilerle ilgilidir. Kuruluşlarda, işler çok resmileştirildiğinde, çalışanların iş taleplerini üretken bir şekilde yerine getirmek için çok az özerkliği olabilir. Bu tür bir resmileştirmenin katı prosedürler ve katılım kuralları oluşturması nedeniyle, çalışanların iş talepleri için gereken uygunsuz kontrol odağından kaynaklanan yüksek stres yaşama olasılığı vardır. Sonuç olarak, rol çatışması ve rol belirsizliği, çarpık iletişim akışları, parçalanmış iş özellikleri, düşük ücret, iş güvencesizliği ve bir kurumsal iklim içindeki bir dizi özellikten kaynaklanan

düşük sosyal değer gibi rol stresi kaynaklı durumlar, olumsuz kurumsal ve kurum dışı sonuçlar üretebilen hususlardır (Babatunde, 2013). Tablo 2.1'de iş stresi kaynakları ve sonuçları görülmektedir.

Tablo 2.1: İş Stresi Kaynakları ve Sonuçları

İş Stresi Kaynakları	**<u>İş içeriği kaynaklı</u>:** • İş yükü • Zaman baskısı • İş kontrolünün olmaması • Kötü çalışma koşulları **<u>Organizasyon kaynaklı</u>:** • Rol stresi • Rol çatışması • Rol belirsizliği • Sorumluluk düzeyi	**<u>Kariyer gelişimi kaynaklı</u>** • İş güvencesinin olmaması • Aşırı terfi • Az terfi • Kariyer durgunluğu **<u>İş ilişkileri kaynaklı</u>** • İşyerinde zorbalık • Üst/ast yüzleşmeleri • Karanlık liderlik • Ayrımcılık **<u>Örgütsel iklim/yapı kaynaklı</u>** • Formalizasyon • Yönetim tarzı • Karar alma katılımı
İş Stresi Sonuçları	**<u>Bireysel sonuçlar</u>:** • Fiziksel sağlık sorunları • Ruhsal sağlık sorunları	**<u>Örgütsel sonuçlar</u>:** • Düşük performans • Tükenmişlik • Yüksek işten ayrılma • İş gerginliği

Kaynak: Murphy (1995) ve Michie (2002)

2.3.2. İş Stresi Sonuçları

Çalışanların yaşadığı iş stresi kişide ve örgüt üzerinde istenmeyen sonuçlara neden olmaktadır. Stresin kişi üstündeki etkileri psikolojik, fiziksel ve davranışsal olmak üzere 3 başlıkta incelenebilir. Psikolojik etkiler içerisinde sürekli endişe, gerginlik, yorgunluk ve gereksiz telaş; fiziksel etkiler içerisinde iştahsızlık, migren, yüksek tansiyon; davranışsal etkiler içerisinde ise uykusuzluk, tütün ve alkol kullanımı ve saldırganlık hissinin açığa çıkması gibi hususlar bulunmaktadır. Yoğun iş stresi yaşayan çalışanlarda görülen verimliliğin azalması, devamsızlık, hastalanma, işi bırakma, performansın azalması, iş kazaları vb. birçok durum işletmelere performans azlığı, verimlilik düşüşü ve örgüt hedeflerine ulaşamama gibi olumsuz sonuçlar olarak yansımaktadır (Mazlum, 2022: 27-32). Tezcan (2022) çalışmasında, iş stresinin her iki ilişkide de (rol belirsizliği ve rol çatışması) aracılık rolü üstlendiğini ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve destekleyici yönde etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre iş stresi, işten ayrılma niyetini arttıran bir unsur olarak tespit edilmiştir.

İş stresi kaynaklı iş ve yaşam çatışması ortaya çıktığında; aile zamanından alma, boş zaman aktivitelerine engel olup hayattan keyif alamama veya kişinin iş dünyasından psikolojik olarak kopamaması gibi istenmeyen sonuçlara neden olabilmektedir (Messersmith, 2007).

2.3.3. İş Stresi Yönetimi

İş stresi yönetiminde farklı müdahale düzeyleri bulunmaktadır. Le Ferve vd., iş stresi yönetimine dair müdahalelerden bahsederken çalışanların görevlerini yerine getirirken yaşadıkları iş stresini azaltma veya hafifletme amacı taşıyan faaliyetleri belirtmektedir (2006:548). Bu müdahale düzeyleri birincil, ikincil ve üçüncül düzey olarak belirtilmektedir.

Birincil müdahaleler, sağlığı ve performansı bozan gergin iş taleplerini azaltmayı, değiştirmeyi veya ortadan kaldırmayı amaçlayan uygulamalardır (Lamontagne vd., 2007). Önleme amacı taşır. Bu eylemlere örnek olarak stres faktörlerini ortadan kaldıran işi yeniden tasarlama, işgücü esnekliği uygulamaları ve çalışanların refahını önceliklendiren örgütsel kültür verilebilir (Babatunde, 2013). Benzer şekilde, dijitalleşme iş stresini azaltıcı, faktörleri ortadan kaldırıcı yönde etkiler sunabilmektedir. Aydınlı (2024) dijitalleşmenin bankacılık sektöründe çalışanların yaşadığı iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkilerini incelediği çalışmasında, dijital

dönüşümün iş stresi üzerinde negatif etkiye sahip olduğunu, bir başka ifade ile dijital dönüşümle birlikte iş stresinde azalmalar görüldüğünü ortaya koymuştur. Dijital dönüşümün iş-yaşam dengesine ve iş stresine olumlu etkileri bulunmaktadır (Aydınlı, 2024).

İkincil düzey müdahaleler, çalışanların iş stresiyle başa çıkmalarına yardımcı olma amacı taşımaktadır. Sağlık programları, planlı sosyal etkinlikler, eğlence tesislerinin sağlanması, stres yönetimi eğitimi ve gelişimi gibi örnekler ikincil düzey müdahale örnekleri olarak verilebilir. Üçüncül düzey müdahaleler ise doğası gereği terapi amaçlıdır ve iş stresinden kaynaklanan hastalık belirtileri ve diğer olumsuz sonuçlar gösteren çalışanlara yardımcı olmayı hedefler. Üçüncül düzey müdahaleler, iş stresi sonuçları ortaya çıktıktan sonra düzeltici bir amaçla yapılmaktadır. Danışmanlık, çalışan yardım programları, rehabilitasyon seansları ve yaralanma tazminatları için ödemeler gibi düzeltici eylemler bu kategoriye girmektedir (Babatunde, 2013).

Birincil düzey müdahalede proaktif bir yaklaşım vardır ve stres ortaya çıkmadan çözüm üretme amaçlanmaktadır. Biron (2012) çalışmasında, birincil düzey müdahaleler ile çalışanları mevcut, sağlıklı ve iyi durumda tutmanın maliyetinin, iş stresinin ortaya çıkıp düşük performans, devamsızlık, hastalık ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar üretmesinden kaynaklanan maliyetten önemli ölçüde daha düşük olduğunu vurgulamıştır. Zira ortaya çıkan sağlık hasarını en aza indirmek veya tedavi etmek çok maliyetli olabilir. Kuruluşların olumsuz sonuçlara sebep olan aşırı stres faktörlerini ortadan kaldıran stres önleyici birincil düzey müdahalelere odaklanması önerilmektedir (Michie, 2002).

2.4. Kurumsal İtibar

Kurumsal itibar kuruluşun iç ve dış çevresinde yer alan müşteri, tedarikçi, yatırımcı ve çalışan gibi iç ve dış paydaşların kuruluşa karşı hissettiği duygusal tepkilerin toplamını belirtmektedir (Bahar, 2019). Bu yönüyle muhatapların tercihlerinde rol alan bir husustur. Kurumsal itibarı yüksek kuruluşlar, çalışanlar tarafından tercih edilme eğilimindedir. Çünkü çalışanlar bu kuruluşlarda uzun yıllar istihdam edilebilir. Zira bu kuruluşların varlığını sürdürmesi ve çalışanların buralarda iş tatmini yaşaması daha yüksek ihtimaldir.

Kurumsal itibar, iş stresi, iş tatmini gibi kavramlara göre alan yazına daha sonraları girmiş bir kavramdır. Fombrun'un (1996) yaptığı kurumsal itibar tanımı, daha sonra yapılan bütün itibar tanımlarının temelini oluşturmuştur. Fombrun'un tanımında bir kuruluşun geçmiş ve gelecek eylemlerinin algısal bir temsili vardır. Bu yapılan tanımla ilgili Walker (2010) üç temel özellik vurgusu yapar:

- Birincisi, itibar niteliksel olarak algılara dayalı olmaktadır.
- İkincisi hem iç hem de dış tüm paydaşların algılarının toplamından oluşur.
- Üçüncü son vurgu ise itibarın rakipler arasındaki karşılaştırmalara dayanarak meydana geldiği yönündedir.

Fombrun'un tanımına atıfta bulunan Walker ''istikrarlılık'' ve ''kalıcılık'' kelimelerini kullanarak itibar ile ilgili yapılan tanımsal ifadelere bu iki özelliğin vurgusunu yapmıştır. Walker'a göre itibar ile ilgili algılar, gerçeklikten biraz bağımsız gelişebilir ve sosyal olarak inşa edilmesi söz konusudur (2010:369-370). Firmanın tüm kilit unsurlarının genel çekiciliğini tanımlayan beklentiler ve önde gelen rakipler ile karşılaştırıldığında ortaya çıkan bileşenler kurumsal itibar tanımında kendine yer bulabilmektedir (Baskındağlı, 2022). Aşağıdaki tabloda Fombrun vd. (2000) tarafından yapılan ekonomi, strateji, pazarlama, muhasebe, örgütsel teori gibi farklı disiplinlerin yaklaşımıyla kurumsal itibar tanımları yer almaktadır.

Tablo 2.2: Farklı Disiplinlerde Kurumsal İtibar Tanımları

Disiplin Adı	Tanım
Ekonomi	İtibar kurumların faaliyetlerini yürütürken sergiledikleri tahmin edilebilir davranış biçimleri ya da işaretlerdir.
Strateji	İtibar, soyut bir varlık olup rakipler tarafından taklit edilmesi veya ikame edilmesi mümkün olmayıp sahibine rekabet avantajı sağlar.
Muhasebe	İtibar; ölçülmesi zor, soyut bir varlık olmakla birlikte kuruluş için değer yaratır.
Pazarlama	İtibar, bireylerin şirket ismiyle kurduğu kurumsal ilişkileri tanımlar.
İletişim	İtibar, şirketlerin çok sayıda paydaşıyla kurduğu ilişkilerden kaynaklanan kurumsal özelliklerdir.
Örgütsel Teori	İtibar, paydaşların kurumsal faaliyetleri anlamlandırmasıyla gelişen şirketlerin bilişsel temsillerini içerir.
Sosyoloji	İtibar sıralamaları, firmaların ortak kurumsal çevrelerinde paydaşlarla kurdukları ilişkilerden kaynaklanan sosyal yapılardır.

Kaynak: Fombrun, C, J., Gardberg, N. A. ve Sever, J.M. (2000).

2.4.1. Kurumsal İtibar ve Kuramsal Yaklaşımlar

Kurumsal itibar farklı disiplinlerde farklı tanımlar içerdiği gibi farklı teorik yaklaşımlarda farklı biçimde ele alınmaktadır. Bunlardan kurumsal teori, kaynak tabanlı yaklaşım ve paydaş teorisi ile kurumsal itibar ilişkisi incelenebilir. Örneğin kurumsal teori, kuruluşların itibarını inşa ederken çevre tarafından kabul görmeyi nasıl başardıkları konusu ile ilgilenmektedir. Kurumsal teori kuruluşların yasal, teknik ve örgütlenme biçimlerinin içinde bulundukları çevre ile uyumlanmaya ihtiyaç duyduğunu belirtir. Paydaşların makul beklentilerini karşılama ve bu uyumlanma neticesinde örgütler meşruiyet kazanıp kabul görmeye başlar. Kuruluşlar kurulma aşamasını tamamladıktan sonra iş yapma biçimi ve örgütsel davranış olarak birbirine benzeme eğiliminde olmaktadırlar. Bir başka ifade ile kurumsallaşma süreçleri sonrasında birbirine benzeme (eş biçimlik - izomorfizm) hız kazanmaktadır. Çünkü firmalar benzer tedarikçiler, aynı yasal koşullar ve benzer pazar durumları ile muhatap olmaktadırlar. DiMaggio ve Powell (1983)'de yaptıkları çalışmada 3 tip baskının eş biçimliliğe neden olduğundan bahsetmekte olup bunlar zorlayıcı/yasal eş biçimlilik, teknik durumlardan kaynaklı normatif eş biçimlilik ve başarılı kuruluşlara benzeme motivasyonundan kaynaklı özenmeci eş biçimliliktir. Kurumsal teori, çevresi tarafından kabul görmeyen bir kuruluşun kurumsal itibar inşasında başarılı olup bilinir olmasının olanaklı olmadığını ifade etmektedir.

Paydaş teorisi, şirketlerin çalışmalarını etkileyen ve çalışmalarından etkilenen tüm paydaşların istek ve ihtiyaçlarını gözetmesi gerektiğini vurgular. Freeman'ın 1984 yılında ortaya koyduğu paydaş yaklaşımı bütün pay sahiplerini ve onların beklentilerini önemser ve zaman geçtikçe değişen ihtiyaçlarını gözeten bir yaklaşımdan bahseder (Ertuğrul, 2008). Olumlu bir kurumsal itibar algısı için paydaşların görüş ve düşünceleri önemlidir. Bunun için kuruluşların çevresinde yer alan sosyal paydaş gruplarının istek ve önerilerini dikkate almaları gerekmektedir (Özcan ve Solmaz, 2019). Kamu kurumlarının son yirmi yıldır yaptığı stratejik planların içerisinde yer alan paydaş analizi çalışmalarında bu bütüncül bakış bulunmakta olup kamuda kurumsal itibar çalışmaları için bunun faydalı bir unsur olduğu değerlendirilmektedir.

Kaynak tabanlı yaklaşım kurumsal itibarı marka gibi şirketin soyut varlıklarından biri olarak görür ve rekabet üstünlüğü sağlamada olumlu etkisinden bahseder (Barney,

1991). Fombrun vd. (2000) tarafından belirtilen farklı disiplinlerin yaklaşımıyla kurumsal itibar tanımları içerisinde yer alan strateji disiplininin tanımında da kaynak temelli yaklaşımın izleri görülmektedir. Zira şirketlerin bina ve makine gibi somut varlıkları olduğu gibi, belirli faaliyetleri rakiplerinden daha iyi yapabilme kapasitesi gibi örgütsel yetenekleri ve marka, kurumsal itibar gibi soyut kaynakları bulunmaktadır (Collis, 1994). Kurumsal itibar, kuruluşlara farklılaşma imkânı oluşturarak uzun süreli rekabet üstünlüğü anlamında değerli katkılar sunar ve bu durum defter değeri ile piyasa değeri arasındaki farkın çok ciddi biçimde açılmasını sağlayabilir (Bahar, 2019).

Farklı teoriler kurumsal itibar konusuna farklı açılardan bakarak açıklamalar getirmektedir. Bunu yaparken kurumsal itibarın bileşenlerinin neler olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

2.4.2. Kurumsal İtibar Bileşenleri

Fombrun vd. (2000:253) çalışmasında, itibar değişkeninin altı boyutundan bahsetmiş olup bu altı boyutu aşağıdaki biçimde açıklamak mümkündür:

- Duygusal çekicilik: Kuruluş hakkında duyulan sevgi, saygı, güven ve beğenilme ile ilgilidir.
- Ürünler: Kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetlerdeki kalite, yenilik algısı, güvenilirlik ve bunların arkasında durma algısı ile ilgilidir.
- Finansal performans: Kuruluşun karlılık, finansal dayanaklılık, düşük risk ve yatırım yapılabilirlik algılarını içermektedir.
- Vizyon ve liderlik: Kuruluşun sahip olduğu liderlik gücü, geleceğe dair vizyonu ve pazar fırsatlarını fark edebilme yeteneğini ihtiva etmektedir.
- İşyeri ortamı: Kuruluşun iyi yönetilmesi, iyi çalışanlara sahip olması ve çalışma isteği uyandıran bir yer olup olmaması gibi hususları içermektedir.
- Sosyal sorumluluk: Kuruluşun çevre konusundaki duyarlılıkları ve iç ve dış paydaşlar ile davranışlarında ortaya koyduğu standartları içermektedir.

2.5. İş Tatmini

1920'li yıllarda tartışılmaya başlanan ve literatürde en çok tartışılan kavramlardan biri olan iş tatmini farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Locke (1976) iş tatminini 'İşinin ya da iş deneyimlerinin değerlendirmesi sonucunda algılanan olumlu ya da memnuniyet verici duygusal durum' olarak tanımlamaktadır. Diğer bir tanımda ise iş tatmini bireyin işine karşı geliştirdiği tutumlar olarak ifade edilmekte olup tutumların olumlu olması halinde iş tatmini düzeyinin yüksek, tutumların olumsuz olması halinde ise iş tatmini düzeyinin düşük olacağı belirtilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013).

İş tatmini kavramının önemli hale gelmesinde birçok neden ön plana çıkmakta olup bunlardan ilki iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkidir. İnsanın yaşamında işin çok önemli yerinin olması, iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkinin varlığını güçlendirmekte olup yaşam tatmininin sağlanmasında iş tatmininin önemli bir yere sahip olduğunu düşündürtmektedir (Keser, 2005). Yine üretkenliğe doğrudan bir etkisi olmamakla beraber iş doyumsuzluğunun yaratacağı stres ve grup uyumu sorunları gibi dolaylı etkiler iş tatmininin işyerleri açısından önemini ortaya koymaktadır (Yıldırım, 2007) İş tatminindeki yetersizliğin iş performansının düşmesine, verimsiz çalışma davranışlarına, çalışan sağlığı, refahı ve yaşam doyumu üzerinde bazı olumsuz etkilere yol açması gibi konular literatürde yer almaktadır (Keser, 2014).

İş tatmininin açıklanmasında motivasyon/güdüleme kuramlarının etkisi görülmektedir. Bu noktada Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in İki Faktör Kuramı, Lawler'ın Doyum Sağlama Kuramı, Adams'ın Hakkaniyet Kuramı gibi pek çok kuram iş tatmininin açıklanmasında kullanılmaktadır.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı'na göre, bireysel ihtiyaçlar önem ve ciddiyetlerine göre hiyerarşik olarak sıralanır. Sıralama fizyolojik ihtiyaçlarla başlar ve güvenlik, aidiyet ve sevgi ihtiyaçlarıyla devam eder; değer ihtiyacı ve başarı ihtiyacıyla sona erer. Teori, daha düşük seviyedeki ihtiyaç karşılanmadan daha yüksek seviyedeki ihtiyacın karşılanmasının motivasyon üzerinde etkisinin olmayacağını belirtir. Saygı ihtiyacı, kişinin hem kendine duyduğu saygıyı hem de toplumdaki saygınlığını içerir; hiyerarşinin en üstünde yer alan başarma ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı, kişinin bir görevi başarabildiği için duyduğu özgüven ve tatmin duygusunu ifade eder (Maslow, 1970: 35-50).

Herzberg'in İki Faktör Kuramı, hijyen faktörleri ve motivasyon faktörleri olarak iki temel gruptan bahseder. Buna göre motivasyon faktörleri; başarı, tanınma, işin kendisi, ilerleme ve sorumluluk olarak sıralanmaktadır. Hijyen faktörleri ise maaş, statü, çalışma koşulları, şirket politikası ve yönetimi, kişilerarası ilişkiler ve akranlar, üst-ast ilişkileri, iş güvenliği, teknik denetim ve kişisel yaşam unsurlarından oluşmaktadır (Herzberg, 1966; Herzberg, 1996). Hijyen faktörleri, çalışanın motive edilebilmesi için öncelikle giderilmesi gereken ihtiyaçları göstermektedir. Hijyen faktörleri için esas görev, tatmini sağlamak değil tatminsizliği önlemektir. Kişide tatmin duygusunu yaratan esas faktörler motivasyon faktörleri olup çalışanda bağlılık, tatmin duygusunu geliştirme ve kişiyi çalışmaya motive etme yönünden önem taşımaktadır (Martir, 2019).

İş tatminini etkileyen faktörlerle ilgili birçok farklı kuram ve tartışma bulunmakla beraber ücret, işin özelliği, çalışma koşulları, yöneticilerin yaklaşımı, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, iş güvencesinin yoksunluğu ile örgüt iklimine ilişkin hususlar iş tatminini etkileyebilmektedir (Keser, 2005). Başka bir çalışmada da iş tatminini etkileyen faktörler olarak ücret, terfi imkanları, işin niteliği, politikalar, çalışma koşulları gibi örgütsel faktörler; iş arkadaşları, danışman veya yönetici tutumları gibi grup faktörleri ve ihtiyaçlar, istekler ve bireysel ilgi alanları gibi bireysel faktörler olarak sıralanmaktadır (Moorhead vd, 1989).

2.5.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini farklı unsurlardan etkilenen bir kavramdır. İş tatmini ve örgütsel bağlılığın artması için çalışanların yöneticileri ile güvene dayalı ilişkiler kurmaları, çalışanlara adil davranılması, yöneticilerin sorumluluklarını zamanında yerine getirmeleri ve işletmede adil bir ödül sistemi oluşturmaları gerekmektedir (Yazıcı, 2022). İş tatminini etkileyen farklı faktörler temelde kişi kaynaklı ve örgüt kaynaklı olmak üzere ikiye ayrılabilir.

2.5.1.1. Kişi Kaynaklı Faktörler

İş tatmini etkileyen kişi kaynaklı faktörler, kuruluş tarafından değiştirilemeyen ve kişinin kendi getirdiği faktörlerdir. Örneğin ampirik araştırmalar, yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların genellikle düşük düzeyde iş stresine sahip olduğunu, işlerine daha iyi entegre olduğunu ve yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir (Slaski ve Cartwright, 2002). İş tatminini etkileyen duygusal zeka gibi kişi kaynaklı çok farklı etkenler olmakla birlikte, başlıcalarını eğitim seviyesi, cinsiyet ve yaş olarak sıralamak mümkündür (Yelboğa, 2007).

a) Eğitim Seviyesi

Eğitim seviyesi ve iş tatmini ilişkisinde literatürde farklı değerlendirmeler yapıldığı gözlenmektedir. Keser (2005) çalışmasında üniversite mezunlarının iş tatminlerini, ilköğretim ve lise mezunlarına göre daha düşük bulmuştur. Karaman (2018) çalışmasında, iş tatmini üzerinde eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir.

b) Cinsiyet Faktörü

Cinsiyet faktörünün iş tatminin artmasında ya da azalmasında nasıl bir etkisi olduğu farklı araştırmalar tarafından incelenmiş ve farklı değerlendirmeler yapılmıştır. Örneğin Anin vd. (2015:73) araştırmasında iş tatmini bağlamında, kadınların sosyal faktörlere; erkeklerin ise ücret, terfi ve diğer dışsal faktörlere daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Çalışma sonuç olarak iş tatminini etkileyen hususlar bakımından erkekler ve kadınlar arasında anlamlı bir fark olduğunu ortaya koymuştur. Öte yandan, Karaman (2018) çalışmasında, iş tatmini üzerinde cinsiyetler arasında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir.

c) Yaş

Yaş ve iş tatmini ilişkisinde genç, orta yaş ve tecrübeli çalışan durumlarında farklı tatmin düzeylerinin ortaya çıkabildiği literatürde belirtilmektedir. Karaman (2018) çalışmasında, iş tatmini üzerinde yaşı 35 ve üzerinde olanların daha genç olanlara göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde (Aşık, 2010:38), çalışanların yaş aldıkça daha fazla tecrübe kazandığını ve tatmin düzeylerinin bundan olumlu etkilendiğini ifade etmiştir.

Eğitim, cinsiyet ve yaş gibi kişi kaynaklı faktörlerin yanında örgüt kaynaklı faktörlerin de iş tatmini konusunda incelenmesi gerekmektedir.

2.5.1.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler de en azından kişi kaynaklı faktörler kadar iş tatminini olumlu/olumsuz etkileyebilen hususlar içermektedir. Örgütün çalışana sunduğu ücret ve sosyal haklar, iş güvencesi, çalışma koşulları, yönetim kültürü ve sunulan terfi imkânları gibi farklı faktörlerin iş tatmini sağlamada örgüt kaynaklı etkili faktörler olduğu düşünülmektedir.

a) Ücret ve Sosyal Haklar

Çalışanın harcadığı emek, eğitim düzeyi, kıdemi, var olan iş yükü, taşıdığı sorumluk düzeyi gibi farklı konular ile alınan ücret arasında bir dengenin kurulması ve bu dengenin çalışanda oluşturduğu olumlu ya da olumsuz algı iş tatmini üzerinde önemli etkiler yaratabilmektedir (Başaran, 1999). Çalışanların çabaları için ücret ve terfi gibi beklentileri olabilir. Ödüllerin hangi türde ve ne kadar olacağı, işin gerekleri, çalışanın becerileri ve sektörün ücret ortalamaları dikkate alınarak belirlenmesi iş tatminini olumlu etkileyebilmektedir (Aydınlı, 2024:36).

b) Çalışma Koşulları

Çalışanın uygun çalışma koşullarına sahip olması ve ısı, ses, havalandırma gibi uygun çevre şartlarını haiz bir ortam içerisinde bulunması iş tatminini sağlamada gerekli koşullardır. Fiziksel koşullarda yaşanan sıkıntılar çalışanların performansını ve iş tatmini olumsuz etkileyebilir. Gemi inşa şirketi çalışanları ile yapılan araştırmada, çalışma ortamının fiziksel koşullarının iyileştirilmesiyle etkinlik ve verimliliğin bundan olumlu etkileneceği gösterilmiştir (Bakotic ve Babic, 2013).

c) Sunulan Kariyer Olanakları

Çalışana örgüt içerisinde sunulan terfi ya da kariyer olanakları gibi durumlar iş tatmini artışında önem taşımaktadır. Ücrette maddi artış, toplumdaki itibarın artışı ve sosyal statü yükselişi çalışanı olumlu yönde etkilemekte ve işe yönelik tatmin hissini arttırmaktadır. Çalışanlar kuruluş içerisinde sağlıklı ve adil bir kariyer yolu gördüklerinde, o kuruluş içerisinde gelecek planları yapabilirler. Organizasyon içerisinde terfi fırsatlarının objektif bir şekilde yapılandırılması, birçok çalışanın kuruluşa sadık kalarak işinden tatmin duymasını sağlayabilmektedir (Tozlu, 2022:40).

d) Yönetim Kültürü

Çalışanların yöneticileri ile ilişki kurma biçimleri, sorunların örgütte çözülme biçimi, iş yapma tarzı gibi farklı konular iş tatminini arttırma ya da azaltma anlamında etkili olabilen faktörlerdir. Çalışma ortamının bireyin kendi içsel motivasyonları, değerleri ve tercih ettiği etkileşim biçimleriyle uyumlu olması durumunda iş tatmini artabilir (Furnham ve Zacherl, 1986). Yönetim kültürü veya iş gereği yaşanan uzun çalışma saatleri ve aşırı iş yükü gibi konular tükenmişliğe neden olabilmektedir. Yapılan bir araştırma, tükenmişlik yaşayan çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük seviyelerde olduğunu ve işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek düzeyde olduğunu ortaya koymaktadır (Ülbeği, 2016).

2.5.2. İş Tatmininin Sonuçları

İş tatmininin çalışanların davranışları üzerindeki sonuçlarını bilmek önem taşımaktadır. Zira iş tatmini yüksek çalışanlar aşağıdaki şu hususlarda daha önde olmaktadır (Colquitt vd, 2015:115):

- iş tanımlarında açıklanan görevleri yerine getirmede daha iyi sonuçlara ulaşma
- sahip olduğu olumlu duygular ile yaratıcılığını besleme
- problem çözme ve karar vermede daha iyi olma
- hafıza ve belirli bilgi türlerinin hatırlanması konularında gelişme
- meslektaşlarına daha fazla yardımda ve destekte bulunma

İş tatmininin iş tutumu ve iş çıktısı noktasında farklı sonuçları görülmektedir. Bu bağlamda iş tatmini ile iş performansı, psikolojik dayanıklılık, yöneticilere güven, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık ve müşteri memnuniyeti arasında pozitif ilişki olduğu; devamsızlık, işten ayrılma, işten ayrılma niyeti ve işyerinde sapkın davranış arasında ise negatif ilişki olduğu belirtilmektedir (Şevik, 2019:103-104).

Araştırmalar "İş tatmininin iş performansı ve kurumsal bağlılık üzerinde önemli bir etkisi var mıdır" sorusuna yönelik olarak iş tatmininin;

- iş performansıyla orta düzeyde,
- kurumsal bağlılık (organizational commitment) ile yüksek düzeyde

ilişkili olduğunu göstermektedir (Colquitt vd, 2015:115-116).

İş tatmini açısından çalışanların bulunduğu iş ortamını değerli, üzerinde çalıştığı işi anlamlı ve bu süreçte gelişmekte oldukları hissini taşıyor olmaları ayrı ayrı önem taşıyan hususlardır. Bu sayede çalışanın yaşamından mutlu olması ve keyif alması daha mümkün hale gelmektedir. Çalışanların iş hayatında beklentilerinin karşılanması durumunda, iş tatminleri bundan olumlu yönde etkilenecek ve bu durum yaşam tatminlerine pozitif yönde yansıyacaktır (Loscocco ve Roschelle, 1991).

İş performansı veya kurumsal bağlılığın ötesinde iş tatmini, yaşam tatminiyle veya çalışanların yaşamlarından ne kadar mutluluk duyduklarıyla güçlü bir şekilde ilişkili bir kavram olup araştırmalar iş tatmininin yaşam tatmininin en güçlü yordayıcılarından biri olduğunu göstermekte olup insanlar işleri hakkında daha iyi hissettiklerinde hayatları hakkında da daha iyi hissetme eğiliminde olmaktadır (Colquitt vd, 2015:117).

İş tatminine yönelik araştırma sonuçları göstermektedir ki iş performansı ve kurumsal aidiyetin arttırılması için çalışanların iş tatminlerinin sağlanması önemlidir. Bu konu yöneticilerin üzerinde düşünmesi gereken bir husustur. İş tatmini yüksek çalışanlarda devamsızlık seviyesi daha düşük olacak ve işten ayrılma niyeti olmayacaktır. İş tatmini sağlanan bir çalışanın hayattan aldığı keyif ve doyum da artacağından iş yerinin huzuru bundan olumlu etkilenecektir.

2.6. Yapılan Benzer Çalışmalar

Rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, iş tatmini ve kurumsal itibar ile ilişkili olarak yapılan farklı çalışmalar literatürde yer almaktadır. Aşağıdaki başlıklarda iş tatmini ve iş stresini etkileyen çalışmalar rol belirsizliği, rol çatışması ve kurumsal itibar değişkenleri ile ilişkiler bakımından incelenmiştir.

2.6.1. Rol Belirsizliği ve İş Tatmini İlişkisi

Belias vd., (2022) Yunanistan'dan 51 otelden 151 çalışan ile yaptığı araştırmasında rol belirsizliğinin iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bir başka ifade ile çalışanların herhangi bir yanlış anlamaya mahal vermeden ne yapması gerektiğini tam olarak bilmesi durumunda iş tatmin düzeylerinin bundan olumlu etkileneceğini dile getirmiştir. Çölgeçen (2021), Türkiye'deki üniversitelerde çalışan 262 araştırma görevlisi ile yaptığı nicel araştırmasında, rol belirsizliğinin iş tatmininin değişiminde anlamlı ve negatif bir katkısı olduğunu göstermiş ve rol belirsizliği arttıkça iş tatmininin azaldığını belirtmiştir.

Öte yandan alanyazında, rol belirsizliğinin farklı düzeylerinin farklı sonuçlar doğurabileceği yönünde çalışmalar da mevcuttur. Wang vd., (2011) çalışmasında rol belirsizliğinin yaratıcılık üzerinde etkisini çalışmıştır. Orta düzeyde bir rol belirsizliğinin, hiç belirsizlik olmamasına veya çok fazla rol belirsizliği olması durumlarına göre yaratıcılığı nasıl etkileyebileceğini incelemiştir. İşletme ve benzeri bölümlerden 242 lisansüstü öğrenci bu araştırma için laboratuvar deneylerine katılmıştır. Deneysel çalışmalarda tek bir görevle ilişkili doğal sınırlamaları ve önyargıları aşmak için iki farklı grup için deneysel görevler kullanılmıştır. Çalışma sonucunda şu tespitler yapılmıştır:

- Bu çalışma ile yaratıcılık literatürüne önemli teorik katkılar sunulmuş olup rol belirsizliği ile çalışan yaratıcılığı arasında ters U şeklinde bir ilişki olduğu ve orta düzeyde rol belirsizliğinin en yüksek yaratıcılık seviyesiyle sonuçlanabildiği gösterilmiştir.
- Rol belirsizliği ve belirsizliğe toleransın yaratıcılık üzerindeki etkileşimli etkisinin önemli olduğu bulunmuştur. Böylece belirsizliğe toleranslı olan kişiler, orta düzeyde belirsiz bir durumla karşılaştıklarında daha yüksek yaratıcılık sergilemektedir.

2.6.2. Rol Belirsizliği ve İş Stresi İlişkisi

Tezcan (2022) doktora tez çalışmasında örgütsel performans üzerinde önemli etkisi olduğu düşünülen rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, örgütsel adalet ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Bu çalışmada sigorta sektöründe yer alan kamu ve özel sermayeli şirketlerde görev yapan 667 beyaz yaka çalışandan veriler elde edilmiştir. Araştırma sonucunda şu bulgular tespit edilmiştir;

- İş stresinin her iki ilişkide de (rol belirsizliği ve rol çatışması) aracılık rolü üstlendiği ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve destekleyici yönde etkisi olduğu ortaya konulmuştur.
- Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve destekleyici yönde bir etkisinin olduğu ortaya konulmuş ancak rol çatışmasında bu etki gözlenmemiştir.

Suari ve Agoes (2022), çalışmasında Bali Devlet Üniversitesi'ndeki 280 eğitim personeli ile nicel bir çalışma yürütmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre, rol belirsizliği iş stresi üzerinde önemli ve pozitif etkiye sahiptir. Bu durum, rol belirsizliği arttıkça, iş stresinin de artacağı anlamına gelmektedir.

2.6.3. Rol Çatışması ve İş Tatmini İlişkisi

Ahmad J., vd. (2021) tarafından yapılan araştırmada Pakistan'dan kamu ve özel sektör bankaları, iki kamu yükseköğrenim kurumu ve diğer bazı özel sektör kuruluşlarına erişim sağlanmış olup toplamda 175 katılımcı ile anket yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre, rol çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bir başka ifade ile rol çatışması arttıkça iş tatmin düzeyi azalmaktadır.

Erten M., (2018) Türkiye genelinde 171 bağımsız denetçiye uyguladığı anket çalışması neticesinde rol çatışmasının iş tatminini negatif yönde etkilediğini göstermiştir. Bu çalışmalardan rol çatışmasının iş tatmin hissini olumsuz yönde etkileyen bir unsur olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

2.6.4. Rol Çatışması ve İş Stresi İlişkisi

Ramadhan vd. (2025), 332 çalışan ile yürütülen nicel çalışmasında rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Artan rol çatışmasının iş stresini arttırması neticesinde istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Çözüm olarak, çalışanların iş baskılarıyla daha iyi başa çıkmalarına ve aşırı stres riskini azaltmalarına yardımcı olmak için etkili iletişim, net görev delegasyonu ve kurumsal destek yoluyla rol çatışmasını yönetmenin önemi vurgulanmaktadır.

Tezcan (2022) doktora tez çalışmasında rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu etkisini tespit etmiştir. Arshad vd. (2020), bankacılık sektörü çalışanları ile yapılan çalışmasında, yaşanan rol çatışmasının iş stresini olumlu yönde etkilediği, rol çatışması arttıkça iş stresinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Ahmad J., vd. (2021) tarafından yapılan çalışmada rol çatışmasının iş stresini arttırıcı etkisi tespit edilmiştir.

2.6.5. Kurumsal İtibar ve İş Tatmini İlişkisi

Aktaş (2019) araştırmasında bankacılık sektöründe duygusal emek ve kurumsal itibarın iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiştir. 119 banka çalışanı üzerinde anket çalışmasını yürütmüştür. Çalışma bulgularına göre, derin davranış, ürün ve hizmet itibarı olduğu durumlarda sektörde kurumsal itibarın ve duygusal emeğin iş tatminini arttırma yönünde katkısı olmaktadır. Öte yandan, bu araştırmada kurumsal itibarın iş tatminini her durumda arttırıcı etkisi olmadığı belirtilmiştir. Örneğin daha "inandırıcı" gösterilen yüzeysel davranış sonrasında müşteri mutluluğu belki sağlanmakta ve kurumsal itibar artmaktadır. Ancak banka çalışanlarının iş tatmini önem oranda azalmaktadır. Araştırmanın bir başka bulgusu ise duygusal emeğin bileşenlerinden biri olan samimi davranış gösteriminin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu yönündedir.

Baskındağlı (2022) doktora tez çalışmasında içsel pazarlama ve kurumsal itibar değişkenlerinin sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerine olan etkisini araştırmıştır. Kocaeli ilinde faaliyetine devam eden Sağlık Bakanlığına bağlı 2 adet kamu sağlık kuruluşunda görevli acil tıp teknikeri, sağlık memuru, anestezi ve röntgen teknisyeni, laborant, veri giriş memuru gibi 400 sağlık çalışanı ile anket çalışması yapılmıştır.

Araştırma sonucunda;

- içsel pazarlama ve kurumsal itibarın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu,
- içsel pazarlama ve kurumsal itibarın örgütsel bağlılığa pozitif yönde etkisi olduğu ve

Bu çalışmada çalışanın ilgili kamu kuruluşunun itibarının hem destekçisi hem de koruyucusu olabilmesi için yöneticilere düşen önemli görevler olduğu, özellikle vatandaşa/yararlanıcıya bire bir hizmet veren kuruluşlarda bu durumun daha da önem kazandığı vurgulanmaktadır.

2.6.6. Kurumsal İtibar ve İş Stresi İlişkisi

Savunma sanayi şirketlerinde çalışan 310 kişi ile bir araştırma yapılmıştır (Aytekin ve Sarıbaş, 2022). Bu araştırmada, iş yükü ve iş stresinin tutum ve davranışlar üzerindeki etkilerinin nasıl bir mekanizma ile ortaya çıktığı üzerinde çalışılmış olup kurumsal itibar gibi örgütsel düzeydeki bir değişkenin iş yükü ve iş stresi arasındaki ilişkideki rolünün ne olabileceği incelenmiştir. Araştırma sonucunda, kurumsal itibar değişkeninin iş stresini olumsuz yönde etkilediği, aralarındaki ilişkinin negatif olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kurumsal itibar değişkeninin iş yükü ve iş stresi üzerindeki ilişkide düzenleyici değişken olduğu gösterilmiştir. Bir diğer bulgu ise, kurumsal itibar düşük durumdayken iş yükü ve stres arasındaki pozitif ilişki en yüksek düzeye çıkmaktadır. Öte yandan, kurumsal itibar yüksek ve iş yükü düşük durumdayken stres en düşük zamanları yaşamaktadır. Bu durum, örgütsel davranış mekanizmalarında kurumsal itibarın algılanan stres düzeyi üzerinde etkili bir unsur olduğunu göstermektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ROL BELİRSİZLİĞİ VE ROL ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE KURUMSAL İTİBARIN DÜZENLEYİCİ ROLÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Tez çalışmasının bu bölümünde; araştırma konusu, amacı, önemi ve sınırlılıkları, araştırmaya ait oluşturulan model ve hipotezler, araştırmanın evreni, örneklemi ve verilerin toplamasında kullanılan ölçeklere yer verilmiştir. Ayrıca katılımcılara ait demografik bilgiler, doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve yapısal eşitlik modeli başlıklarını içeren araştırma bulguları da bu bölümde yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Konusu

Tez çalışmasının temel konusu, kamu çalışanlarının yaşadığı rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemek ve kurumsal itibarın bu ilişkilerdeki düzenleyici rolünü araştırmaktır.

Araştırmanın çalışma konuları; rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, iş tatmini ve kurumsal itibar konularından oluşmaktadır. Rol belirsizlikleri, kaynağı açıkça tanımlanmamış iş tanımları, tanımlanması zor olan görevler veya örgütün geçirdiği değişim süreci nedeniyle ortaya çıkabilen bir durumu ifade etmektedir. Rol çatışması ise çalışanın üstlendiği roller bağlamında birbiriyle çatışan, çelişen beklentiler olduğunda gözlemlenmektedir (Jex, 1998). Rol belirsizliği ve rol çatışması iş tatminini olumsuz yönde etkileyen hususlardır.

İş stresi örgütün beklentileri ile çalışanın yetenekleri arasındaki uyumsuzluk neticesinde kişide görülen olumsuz ruhsal ve bedensel tepkiler olarak ifade edilmektedir (Babatunde, 2013:73). Araştırmada kurumsal itibar; duygusal çekicilik, ürünler ve hizmetler, vizyon ve liderlik, iş yeri çevresi ile sosyal sorumluluk ve çevre sorumluluğu

bağlamlarında ele alınmıştır. İş tatminini ise farklı unsurlardan etkilenen olumlu ya da memnuniyet verici duygusal durum olarak ele almak mümkündür (Locke,1976).

3.2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırlılıkları

Araştırmanın amacı, araştırmanın önemi ve araştırmanın sınırlılıkları başlıklarına aşağıda yer verilmektedir.

3.2.1. Araştırmanın Amacı

Tez çalışmasının amacı, kamu kuruluşu çalışanları için rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini ile ilişkisinin dinamiğini tespit etmek ve kurumsal itibarın düzenleyici etkisini araştırmaktır. İş tatmininin hem kişilerin yaşam tatmininin artmasında hem de işyerlerinde üretkenliğin artmasında önemi dikkate alındığında, iş tatminine etki eden faktörlerin araştırılması önem arz etmektedir.

Bu çalışmada, kamu çalışanlarının yaşadığı rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. Ayrıca kurumsal itibarın bu ilişkideki düzenleyici rolü üzerinde durulmuştur. "Rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş stresi arasında bir ilişki var mıdır?, Rol belirsizliği ve rol çatışması iş tatminini etkilemekte midir?, Kurumsal itibar, rol belirsizliği ile iş stresi üzerinde düzenleyici etkiye sahip midir?, Kurumsal itibar, rol belirsizliği ile iş tatmini üzerinde düzenleyici etkiye sahip midir?, Kurumsal itibar, rol çatışması ile iş stresi üzerinde düzenleyici etkiye sahip midir?, Kurumsal itibar, rol çatışması ile iş tatmini üzerinde düzenleyici etkiye sahip midir?" sorularına cevaplar bulunması amaçlanmaktadır.

3.2.2. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma ile çalışanların yaşadığı rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ile iş tatmini arasında ciddi bir ilişki bulunabileceği değerlendirilmektedir. Gerçekleştirilen çalışmada, kurumsal itibar düzenleyici değişken olarak değerlendirilmiş olup iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Kurumsal itibar konusunda bugüne kadar gerçekleştirilen sınırlı sayıda araştırmanın genellikle sağlık, eğitim, sigorta ve savunma sanayii gibi bazı spesifik iş kollarında

yapılmış olduğu düşünüldüğünde, bu çalışmanın bakanlık, genel müdürlük, başkanlık, üniversite ve belediye gibi farklı tipte kamu kuruluşlarını içeren bir nitelikte yapılmış olmasının literatüre önemli bir katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Kamu kuruluşları çalışanlarında görülebilen rol belirsizliği ve rol çatışması, iş stresini ve iş tatminini farklı biçimde etkilese de saygın ve itibarı yüksek bir kuruluşta çalışmanın iş tatmini üzerinde olumsuzlukları dengeleyici bir rol üstlenebildiği ve çalışanların iş yaşamlarını daha sürdürülebilir kıldığı düşünülmektedir. Burada yaşanan ilişki biçimlerinin türlerini, sınırlarını ve nedenlerini anlamaya çalışmanın ve bunun bu alanda daha önce yapılmamış olmasının bu çalışmayı değerli kıldığı mütalaa edilmektedir.

3.2.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Kısıtlı bir zaman diliminde veriler toplandığından araştırma için zaman kısıtından bahsedilebilir. Örneklem sayısının 745 kişi ile sınırlı olması bir başka kısıttır. Zira daha fazla sayıda katılımcı içeren bir örneklem daha doğru sonuçlar sağlayabilir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, genel tarama modellerinden ilişkisel tarama modeli esas alınmış olup nicel araştırma tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmanın amacı; kamu kuruluşlarında, rol belirsizliği ve rol çatışması değişkenleri ile kurumsal itibar düzenleyici değişkeninin iş tatmini ve iş stresi ile ilişkisi üzerindeki etkileri incelemek olup bu kapsamda "literatür taraması" ve "anket" tekniklerinden yararlanılmaktadır.

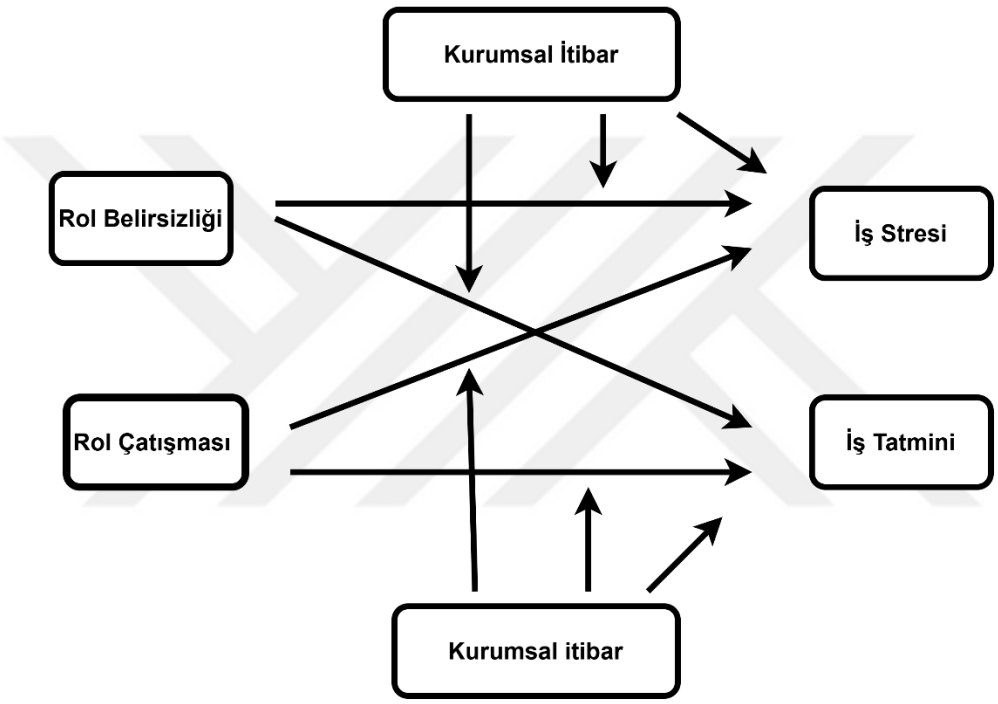
Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışması araştırmanın örneklemini oluşturan bakanlık, genel müdürlük, başkanlık, üniversite ve belediye gibi farklı tipte kamu kuruluşlarının çalışanlarına uygulanmıştır. Kamu kuruluşu çalışanlarının, rol belirsizliği ve rol çatışması konularında cevapları analiz edilmiş (bağımsız değişkenler), kurumsal itibar (düzenleyici değişken) iş tatmini ve iş stresi (bağımlı değişken) ile ilişkileri incelenmiştir.

Uygulanan anket çalışması neticesinde elde edilen verilerin değerlendirilmesi maksadıyla Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) tekniği kullanılmıştır. Değişkenler arası ilişki analizi için korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

Aşağıdaki başlıklarda; araştırmanın modeli ve hipotezleri, evreni ve örneklemi, veri toplama yöntemi ve araçları gibi konulara yer verilmiştir.

3.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Gerçekleştirilen literatür taraması neticesinde araştırmada kullanılan model ve model içerisinde yer alan değişkenlere şekil 3.1'de yer verilmektedir.



Şekil 3. 1: Araştırma Modeli

Araştırmanın ana hipotezleri aşağıda yer almaktadır;

H1. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.

H2. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.

H3. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.

H4. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.

H5. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.

H6. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş stres düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.

H7. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş tatmini ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır.

H8. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş tatmini ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır.

H9. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş stresi ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır.

H10. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş stresi ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır.

Araştırma sonucuna ilişkin veriler, IBM SPSS Statistics 25 ve IBM SPSS AMOS 26 Graphics programları ile analiz edilip raporlanmıştır.

3.3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Devlet Üniversiteleri, Bakanlıklar, Belediyeler, Başkanlıklar ve Genel Müdürlükler olmak üzere kamu kuruluşları oluşturmaktadır.

Strateji ve Bütçe Başkanlığı verilerine göre 2024 Haziran sonu itibarıyla Türkiye'deki kamu kuruluşlarında toplam çalışan sayısı 5.263.073 kişi olup (Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2024) bu sayı araştırma evreninin büyüklüğünü göstermektedir.

Araştırmanın örneklemini Devlet Üniversitesi, Bakanlık, Belediye, Başkanlık ve Genel Müdürlük türünde olmak üzere 50 farklı kuruluş oluşturmaktadır. İlgili kuruluşlarda 2024 Haziran sonu verilerine göre toplam çalışan sayısı toplamda yüz bini aşmakta olup bu sayı araştırma örnekleminin büyüklüğünü oluşturmaktadır.

Araştırma çerçevesinde oluşturulan anket formları araştırma örnekleminde yer alan çalışanlara online ortamda (google.form) ve elektronik posta üzerinden gönderilmiştir. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup 745 adet anket formu ile analiz çalışmalarının yürütülmesi sağlanmıştır.

Örneklem için %95 güven aralığı ve %5 hata payı temel alındığında en az 384 kişi gerekmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50). Bu kapsamda, araştırmanın örneklem büyüklüğü olarak 745 katılımcı bulunduğundan araştırma evrenini temsil etmek bakımından bu sayının yeterli olduğu değerlendirilmektedir. Ayrıca kolayda örnekleme yönteminde yanlılık ve genelleştirme sorunları olabildiğinden bunu aşmak için belediye, üniversite ve merkezi kamu kuruluşu gibi farklı kurum tipleri seçilmiş, katılımcı sayısı yüksek tutulmuş ve ankete farklı yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet ve tecrübe süresine sahip hem yönetici hem de çalışanlardan katılımcı sağlanmasına özen gösterilmiştir.

3.3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Anket yöntemi araştırmada kullanılan veri toplama aracıdır. Anket altı bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcılardan demografik bilgilerine ilişkin cinsiyet, yaş, toplam iş deneyimi ve eğitim düzeyi bilgileri talep edilmiştir. İkinci bölümde rol belirsizliği ölçeği, üçüncü bölümde rol çatışması ölçeği, dördüncü bölümde iş stresi ölçeği, beşinci bölümde iş tatmini ölçeği ve son bölümde ise kurumsal itibar ölçeğinde yer alan ifadeler ankette yer almıştır. Aşağıda bu ölçekler hakkında açıklamalar yapılmaktadır.

3.3.3.1. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği

Araştırmada rol çatışması ve rol belirsizliğini ölçmek üzere kullanılan Rol Çatışması ve Belirsizliği Ölçeği Rizzo, House ve Lirtzman (1970) tarafından geliştirilmiş, Schuler, Aldag ve Brief (1977) tarafından tekrar gözden geçirilmiştir. Araştırmada Doğan, Demir ve Türkmen (2016:50) tarafından yapılan geçerlik-güvenirlik ve uyarlama kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert tipi (1= Hiç katılmıyorum, … … 5= Tamamen katılıyorum) 14 sorudan oluşmaktadır. Soruların ilk 6'sı rol belirsizliği, kalan 8 soru ise rol çatışması ile ilgilidir.

3.3.3.2. İş Stresi Ölçeği

Araştırmada House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen "iş stresi ölçeği" kullanılmıştır. Bu araştırmada ölçeğin Türkçe çevirisinde Efeoğlu (2006:152) tarafından yapılan geçerlik-güvenirlik ve uyarlama kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert tipi (1= Hiç katılmıyorum, … … 5= Tamamen katılıyorum) şeklinde olup toplam 7 sorudan oluşmaktadır.

3.3.3.3. İş Tatmini Ölçeği

Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeği öncelikle Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilmiş olup Judge vd. (1998) tarafından kısaltılmıştır. Sonrasında iş tatmini ölçeğinin yeniden yorumlanmış bu kısa halinin Türkçe geçerlik-güvenirlik ve uyarlama çalışmaları Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından yapılmış olup araştırmada bu sürüm kullanılmıştır. Ölçek 5'li likert tipi (1= Hiç katılmıyorum, … … 5= Tamamen katılıyorum) şeklinde olup 5 soru ile ifade edilmiştir.

3.3.3.4. Kurumsal İtibar Ölçeği

Araştırmada kullanılan kurumsal itibar ölçeği Fombrun vd. (2000:253) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe geçerlik-güvenirlik ve uyarlama çalışmaları Elitok (2019) tarafından yapılmıştır. Fombrun vd. (2000:253) tarafından geliştirilen ölçek 20 madde ve 6 alt boyuttan oluşsa da bu araştırma kamu kuruluşları için yapıldığından bu ölçekten

ürün ve hizmetler alt boyutu ile finansal performans alt boyutu çıkarılmıştır. 4 alt boyut ve bunların 12 ifadesi kullanılmıştır. Bu alt boyutlar duygusal çekicilik, vizyon/liderlik, kurumsal çevre ve sosyal sorumluluk başlıklarından oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi (1= Hiç katılmıyorum, … … 5= Tamamen katılıyorum) şeklinde olup 12 ifade içermektedir. Ölçeklere ilişkin ifadeler EK 3'de yer almaktadır.

3.4. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Anketin ilk bölümünde "Demografik Bilgiler (6 ifade)" diğer bölümlerde ise sırasıyla "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği (14 ifade)", "İş Stresi Ölçeği (7 ifade)", "İş Tatmini Ölçeği (5 ifade)" ve "Kurumsal İtibar Ölçeği (12 ifade)"ne yönelik maddeler bulunmaktadır. Araştırma 745 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen veriler kodlanmak suretiyle IBM SPSS Statistics 25 programına analiz için aktarılmıştır. Araştırmaya katılan 745 katılımcı için demografik bilgiler aşağıda Tablo 3.1'de yer almaktadır.

Tablo 3.1: Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgileri

Faktör	Aralık	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Cinsiyet	Erkek	459	61,6	61,6
	Kadın	286	38,4	100,0
Yaş	18-30 Yaş Aralığı	82	11	11
	31-45 Yaş Aralığı	429	57,6	68,6
	46 Yaş ve Üzeri	234	31,4	100,0
Eğitim Düzeyi	Lise ve altı	16	2,1	2,1
	Ön Lisans	61	8,2	10,3
	Lisans ve Lisansüstü	668	89,7	100
Çalışma Süresi	0-5 Yıl Arası	86	11,5	11,5
	6-10 Yıl Arası	108	14,5	26
	11- Üzeri	551	74	100

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımları incelendiğinde; katılanların yüzde 61,6'sının (459 kişi) "Erkek", yüzde 38'4'ünün (286) ise "Kadın" olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların yaş aralığı dağılımları incelendiğinde; yüzde 57,6 ile (429 kişi) yarısından daha fazlasının "31–45" yaş aralığında olduğu, ikinci büyük yaş grubunun yüzde 31,4 ile (234 kişi) "46 Yaş ve Üzeri" çalışanlardan oluştuğu gözlenmektedir. Son olarak, araştırmaya katılanların yüzde 11 ile (82 kişi) "18–30" yaş aralığında çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyine göre dağılımları incelendiğinde; yüzde 89,7 ile (668 kişi) çok yüksek bir oranının "Lisans ve Lisansüstü" eğitim seviyesinde olduğu, ikinci büyük eğitim seviyesi grubunun yüzde 8,2 ile (61 kişi) "Ön Lisans" mezunu

çalışanlardan olduğu gözlenmektedir. Son olarak, araştırmaya katılanların sadece yüzde 2,1 ile (16 kişi) "Lise ve altı" eğitim seviyesinde çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanların çalışma süresine göre dağılımları incelendiğinde; yüzde 74 ile (551 kişi) çok yüksek bir oranının "11 ve üzeri" yıl çalışma süresi olduğu, ikinci büyük çalışma süresi grubunun yüzde 14,5 ile (108 kişi) "6-10 Yıl Arası" çalışma süresi olan çalışanlardan olduğu gözlenmektedir. Son olarak, araştırmaya katılanların sadece yüzde 11,5 ile (86 kişi) "0-5 Yıl Arası" çalışma süresine sahip katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

3.5. Araştırma Bulguları

Yaptığımız araştırmanın bu bölümünde anket çalışmasından elde edilen veriler analiz edilmiş ve bulgular değerlendirilmiştir. Bu süreçte, öncelikle ölçümlerin testleri yapılmış, sonrasında güvenilirlik analizleri yapılmış ve gerekli görülen noktalarda ilgili soru çıkarılıp modifikasyonlar yapılarak ölçümlerin son haline ulaşılmıştır. Ölçümlerin testi, ölçeklere ilişkin "Doğrulayıcı Faktör Analizi" (DFA) yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi değişkenlerin yapı geçerliliğinin test edilmesinde kullanılmaktadır. Devamında araştırma içerisinde yer alan değişkenlerin birbirleri arasındaki muhtemel ilişkinin yönünü ve şiddetini ölçmek maksadıyla korelasyon analizleri yapılmıştır.

Son aşamada, değişkenler arasındaki ilişkilerin açıklanması ve oluşturulan modelin eldeki verilerle ne kadar uyumlu olduğunun kontrolü yapılmıştır. Bunun için "Yapısal Eşitlik Modellemesi" (YEM) yöntemi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi araştırmada elde edilen veriler ile teorik modelin birbiriyle ne oranda uyum gösterdiğinin kontrolünü amaçlar. YEM kapsamında farklı uyum indeksleri olup bunlar modelin elde edilen verilere ne oranda uyum gösterdiğini değerlendirmede kullanılmaktadır (Şimşek, 2007 ve Çokluk vd., 2010).

3.5.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizi, ölçek geliştirme ve geçerlilik analizinde kullanılan bir araç olup esas olarak önceden belirlenmiş bir yapının doğruluğunu test etmeyi amaçlamaktadır (Aytaç ve Öngen, 2012:16) Doğrulayıcı Faktör Analizi tekniği ile değişkenlerin yapı geçerliliği test edilmiş olmaktadır. Bu analizde modelin elde edilen veriyi açıklama gücü uyum iyiliği indeksleri ile gösterilir. Uyum iyiliği testleri modelin kabul ve reddedilme kararının verilmesini sağlar. Aşağıdaki tabloda uyum indeksleri güven aralıkları verilmiştir.

Tablo 3.2: Uyum İndeksleri Güven Aralıkları

Uyum indeksleri	**Mükemmel uyum**	**İyi uyum**	**Kabul edilebilir uyum**
$\chi 2/df$	$0 \leq \chi 2/df \leq 2$	$2 < \chi 2/df \leq 3$	$3 < \chi 2/df \leq 5$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,0$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	$0,85 \leq GFI < 0,90$
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA < 0,08$	$0,08 \leq RMSEA < 0,10$
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,0$	$0,95 \leq CFI < 0,97$	$0,90 \leq CFI < 0,95$
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1,0$	$0,85 \leq AGFI < 0,90$	$0,80 \leq AGFI < 0,85$

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2015:37.

Araştırma bağlamında öncelikle tüm değişkenler için modelin iç tutarlılığının ve güvenilirliğinin sağlanması amacıyla Cronbach Alpha değerlerine bakılmıştır. Cronbach Alfa katsayısı, ölçekte bulunan maddelerin homojen yapısının açıklanması bakımından önemlidir. Cronbach alfa katsayısı 0,70'den yüksek olan bir ölçeğin maddelerinin birbirleriyle tutarlı olduğu değerlendirilir (Hair vd., 2010). Sonrasında faktör yükleri için Harman'ın Tek Faktör Testine bakılarak metot yanlılığının olup olmadığı değerlendirilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi ile tüm değişkenlerin yapı geçerliliği test edilmiş ve uyum indeksleri kabul edilebilir değerlere ulaştırılmıştır. Bunun için yapısal model oluşturacak şekilde ölçeklerdeki bazı maddeler çıkarılmış ve gerekli modifikasyonlar yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki değişkenlere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

a) Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Rol belirsizliği ve rol çatışmasını oluşturan bileşenler için Harman'ın Tek Faktör Testi kullanılmış olup bu test ile metot yanlılığı olup olmadığına bakılmıştır. Aşağıda yer alan tablo 3.3'de görüldüğü üzere (bir faktörün değişkenliği açıklama yüzdesi: %31,289) modelde yaygın metot yanlılığının olmadığı, bir başka ifade ile tek bir faktörün değişkenliğin çoğunu yani %50'den fazlasını açıklamadığı sonucuna varılmıştır.

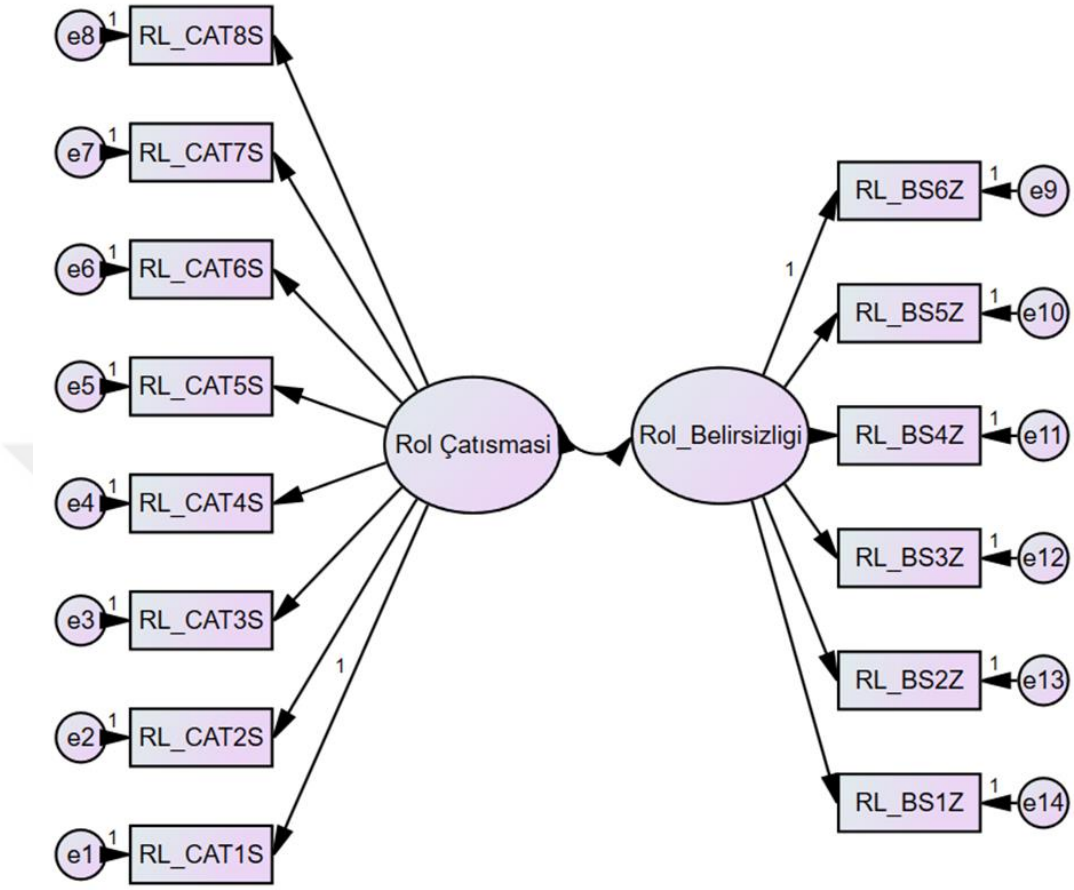
Tablo 3.3: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans

Bileşen	Başlangıç Özvektörleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)
1	4.380	31.289	31.289	4.380	31.289	31.289
2	2.155	15.394	46.683			
3	1.007	7.192	54.875			
4	0.855	6.110	60.985			

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Rol belirsizliği ölçeği için Cronbach Alpha değeri kontrol edilmiş olup 0.862 olarak ölçülmüştür ve aynı şekilde rol çatışması ölçeği için Cronbach Alpha değeri kontrol edilmiş olup 0.773 olarak ölçülmüştür. Bu durum, ölçülen değerlerin eşik değer olan 0,70'nın üzerinde bulunduğunu ve değişkenlerin içsel tutarlılığının olduğunu

göstermektedir. Yapılan içsel tutarlılık analizleri neticesinde Şekil 3.2'de görülen ölçüm modeli AMOS programı ile test edilmiştir.



Şekil 3.2: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği Ölçüm Modeli

Doğrulayıcı Faktör Analizi için AMOS 26 programı kullanılarak ölçüm modeli oluşturulmuş ve uyum seviyelerine bakılmıştır. Uyum indeks sonuçları aşağıda yer alan tablo 3.4'dedir.

Tablo 3.4: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	4,485	Yeterli Düzeyde Uyum
GFI	0,983	İyi Uyum
AGFI	0,893	İyi Uyum
CFI	0,916	İyi Uyum
RMSEA	0,078	Yeterli Düzeyde Uyum

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

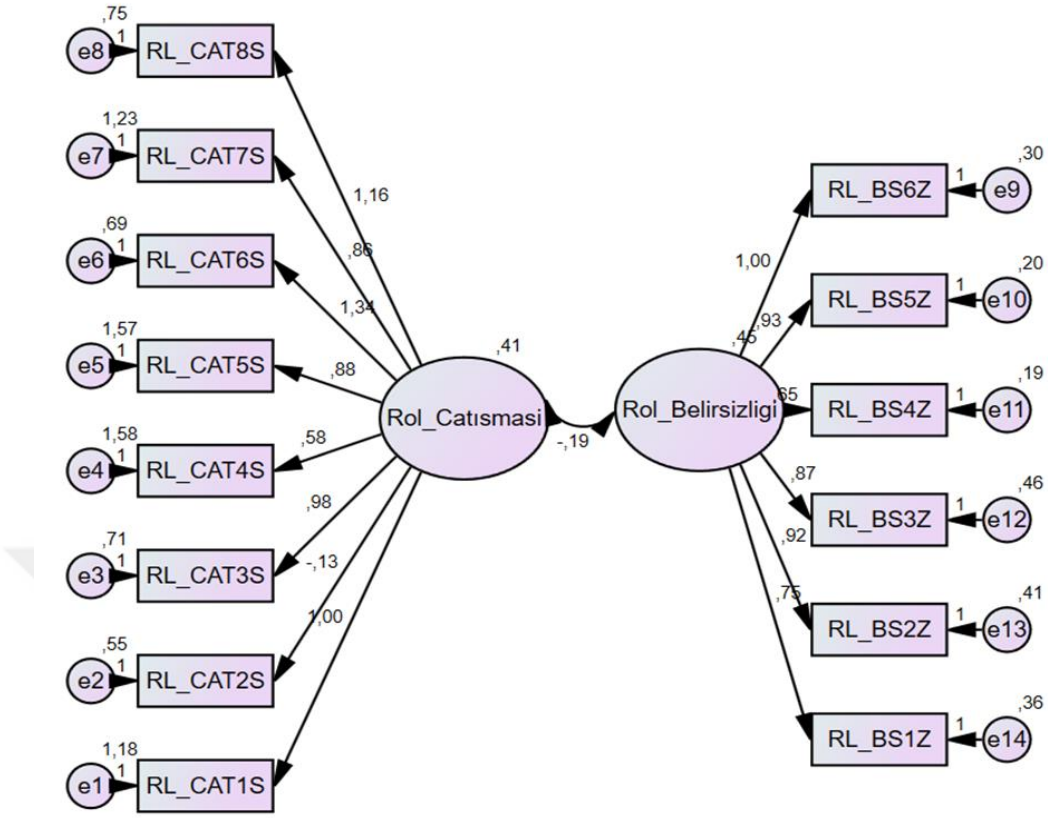
Tabloya bakıldığında, uyum seviyelerinin yeterli düzeyde ve iyi düzeyde uyum içerdiği görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda rol belirsizliği ve rol çatışması ölçüm modeli için regresyon ağırlıklarını içeren tablo 3.5 incelenebilir.

Tablo 3.5: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması İlişkileri ve Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
RL_CAT1S	<---	Rol_Catısmasi	1,000			
RL_CAT2S	<---	Rol_Catısmasi	-,128	,049	-2,598	,009
RL_CAT3S	<---	Rol_Catısmasi	,976	,092	10,659	***
RL_CAT4S	<---	Rol_Catısmasi	,579	,093	6,256	***
RL_CAT5S	<---	Rol_Catısmasi	,879	,105	8,386	***
RL_CAT6S	<---	Rol_Catısmasi	1,345	,116	11,581	***
RL_CAT7S	<---	Rol_Catısmasi	,861	,097	8,899	***
RL_CAT8S	<---	Rol_Catısmasi	1,156	,104	11,128	***
RL_BS6Z	<---	Rol_Belirsizligi	1,000			
RL_BS5Z	<---	Rol_Belirsizligi	,933	,042	22,204	***
RL_BS4Z	<---	Rol_Belirsizligi	,648	,034	19,063	***
RL_BS3Z	<---	Rol_Belirsizligi	,870	,050	17,449	***
RL_BS2Z	<---	Rol_Belirsizligi	,919	,049	18,715	***
RL_BS1Z	<---	Rol_Belirsizligi	,747	,044	17,160	***

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon modelinde p değeri 0.05'in üzerinde kalan ve anlamlı bulunmayan ilişkiler bulunmamaktadır. Buna göre, standardize edilmiş katsayılar ve ölçüm modeli aşağıda yer alan şekil 3.3 üzerinde görülmektedir.



Şekil 3.3: Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli

b) İş Stresi Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

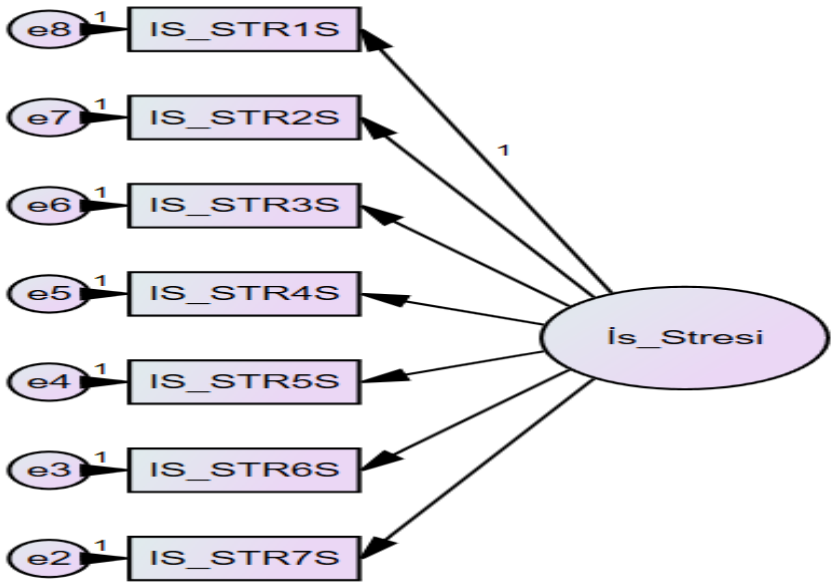
İş stresi ölçeğini oluşturan bileşenler için Harman'ın Tek Faktör Testi kullanılmış olup bu test ile metot yanlılığı olup olmadığına bakılmıştır. Aşağıda yer alan tablo 3.6'da görüldüğü üzere (bir faktörün değişkenliği açıklama yüzdesi: %42.227) modelde yaygın metot yanlılığının olmadığı, bir başka ifade ile tek bir faktörün değişkenliğin çoğunu açıklamadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.6: İş Stresi İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans

	Başlangıç Özvektörleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
Bileşen	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)
1	3.656	42.227	42.227	3.656	42.227	42.227
2	1.853	22.190	64.417			
3	0.698	9.964	74.382			
4	0.580	8.281	82.662			

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

İş stresi ölçeği için Cronbach Alpha değeri kontrol edilmiş olup 0.870 olarak ölçülmüştür. Bu durum, ölçülen değerlerin eşik değer olan 0,70'nın üzerinde bulunduğunu ve değişkenlerin içsel tutarlılığının olduğunu göstermektedir. Yapılan içsel tutarlılık analizleri neticesinde Şekil 3.4'de görülen ölçüm modeli AMOS programı ile test edilmiştir.



Şekil 3.4: İş Stresi Ölçeği Ölçüm Modeli

Doğrulayıcı Faktör Analizi için AMOS 26 programı kullanılarak ölçüm modeli oluşturulmuş ve uyum seviyelerine bakılmıştır. Uyum indeks sonuçları aşağıda yer alan tablo 3.7'dedir.

Tablo 3.7: İş Stresi Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	4,912	Yeterli Düzeyde Uyum
GFI	0,962	Çok iyi Uyum
AGFI	0,925	Çok iyi Uyum
CFI	0,957	Çok iyi Uyum
RMSEA	0,089	Yeterli Düzeyde Uyum

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

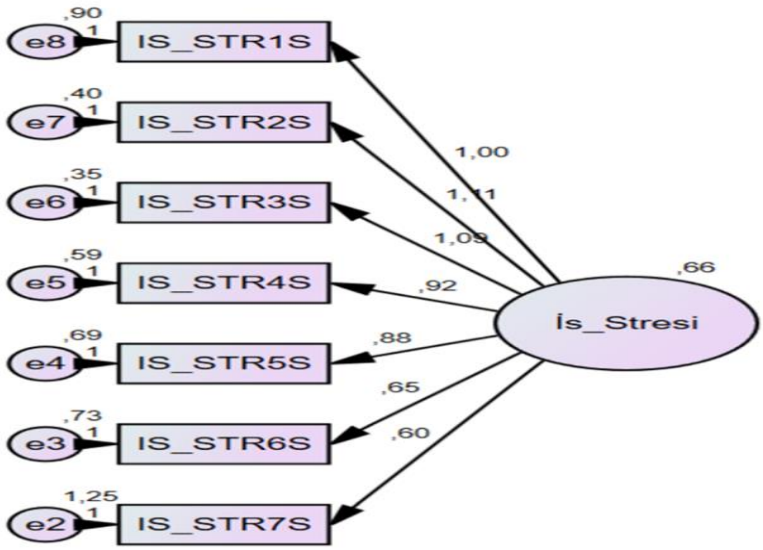
Tabloya bakıldığında, uyum seviyelerinin yeterli düzeyde ve çok iyi düzeyde uyum içerdiği görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda iş stresi ölçüm modeli için regresyon ağırlıklarını içeren tablo 3.8 aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3.8: İş Stresi İlişkileri ve Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
IS_STR7S	<---	İs_Stresi	0.595	0.060	9.867	***
IS_STR6S	<---	İs_Stresi	0.651	0.051	12.737	***
IS_STR5S	<---	İs_Stresi	0.880	0.057	15.339	***
IS_STR4S	<---	İs_Stresi	0.922	0.057	16.270	***
IS_STR3S	<---	İs_Stresi	1.094	0.059	18.502	***
IS_STR2S	<---	İs_Stresi	1.109	0.060	18.332	***
IS_STR1S	<---	İs_Stresi	1.000			

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon modelinde p değeri 0.05'in üzerinde kalan ve anlamlı bulunmayan ilişkiler bulunmamaktadır. Buna göre, standardize edilmiş katsayılar ve ölçüm modeli aşağıda yer alan şekil 3.5 üzerinde görülmektedir.



Şekil 3.5: İş Stresi Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli

c) İş Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

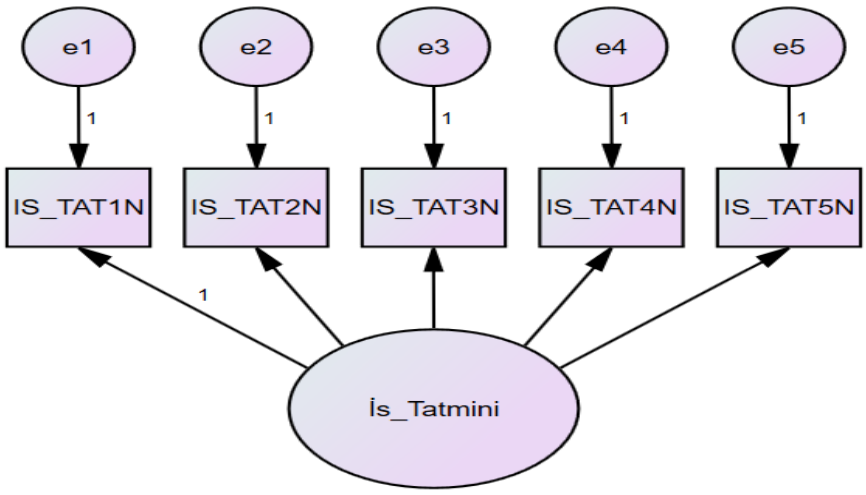
İş tatmini ölçeğini oluşturan bileşenler için Harman'ın Tek Faktör Testi kullanılmış olup bu test ile metot yanlılığı olup olmadığına bakılmıştır. Aşağıda yer alan tablo 3.9'da görüldüğü üzere (bir faktörün değişkenliği açıklama yüzdesi: %45.512) modelde yaygın metot yanlılığının olmadığı, bir başka ifade ile tek bir faktörün değişkenliğin çoğunu açıklamadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 9: İş Tatmini İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans

	Başlangıç Özvektörleri			**Yüklerin Kareler Toplamı**		
Bileşen	**Toplam**	**Varyans (%)**	**Birikimli (%)**	**Toplam**	**Varyans (%)**	**Birikimli (%)**
1	2.276	45.512	45.512	2.276	45.512	45.512
2	1.601	22.019	67.531			
3	0.469	9.389	76.921			
4	0.360	7.199	84.119			

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

İş tatmini ölçeği için Cronbach's Alpha değeri kontrol edilmiş olup 0.845 olarak ölçülmüştür. Bu durum, ölçülen değerlerin eşik değer olan 0,70'nın üzerinde bulunduğunu ve değişkenlerin içsel tutarlılığının olduğunu göstermektedir. Yapılan içsel tutarlılık analizleri neticesinde Şekil 3.6'da görülen ölçüm modeli AMOS programı ile test edilmiştir.



Şekil 3.6: İş Tatmini Ölçeği Ölçüm Modeli

Doğrulayıcı Faktör Analizi için AMOS 26 programı kullanılarak ölçüm modeli oluşturulmuş ve uyum seviyelerine bakılmıştır. Uyum indeks sonuçları aşağıda yer alan tablo 3.10'dadır.

Tablo 3.10: İş Tatmini Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	4,110	Yeterli Düzeyde Uyum
GFI	0,989	Çok iyi Uyum
AGFI	0,967	Çok iyi Uyum
CFI	0,991	Çok iyi Uyum
RMSEA	0,065	İyi Uyum

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

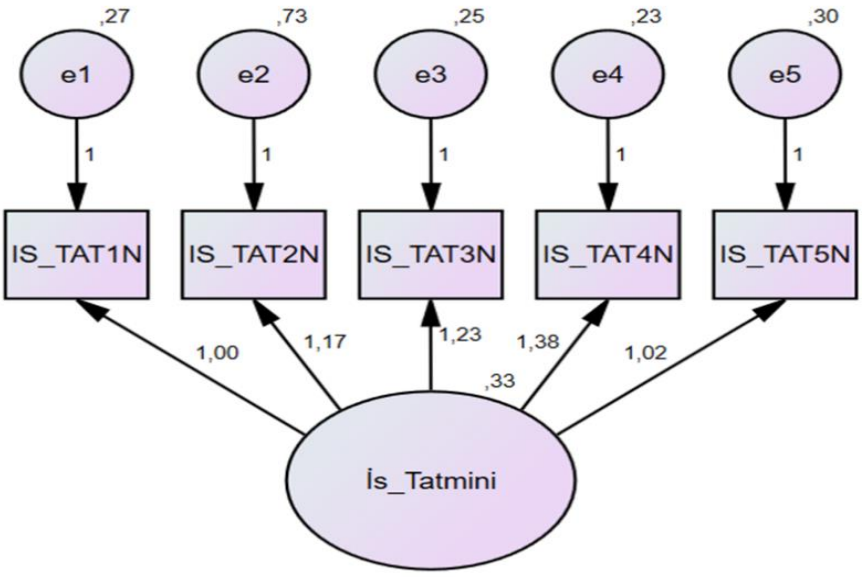
Tabloya bakıldığında, uyum seviyelerinin yeterli düzeyde, iyi ve çok iyi düzeyde uyum içerdiği görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda iş tatmini ölçüm modeli için regresyon ağırlıklarını içeren tablo 3.11 aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3. 11: İş Tatmini İlişkileri ve Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
IS_TAT1N	<---	İs_Tatmini	1,000			
IS_TAT2N	<---	İs_Tatmini	1,173	,072	16,230	***
IS_TAT3N	<---	İs_Tatmini	1,227	,057	21,456	***
IS_TAT4N	<---	İs_Tatmini	1,383	,062	22,417	***
IS_TAT5N	<---	İs_Tatmini	1,016	,053	19,291	***

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon modelinde p değeri 0.05'in üzerinde kalan ve anlamlı bulunmayan ilişkiler bulunmamaktadır. Buna göre, standardize edilmiş katsayılar ve ölçüm modeli aşağıda yer alan şekil 3.7 üzerinde görülmektedir.



Şekil 3.7: İş Tatmini Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli

d) Kurumsal İtibar Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

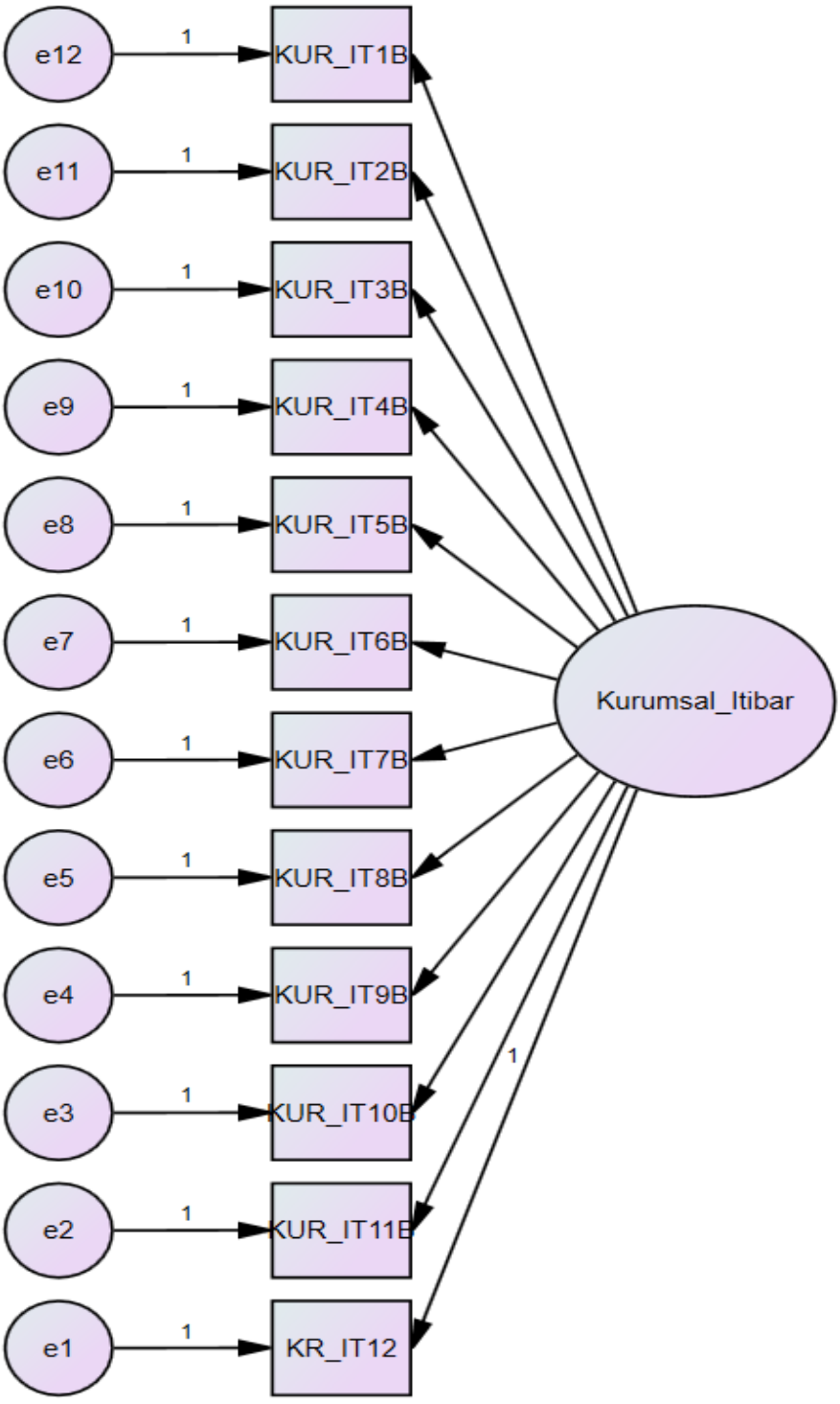
Kurumsal itibar ölçeğini oluşturan bileşenler için Harman'ın Tek Faktör Testi kullanılmış olup bu test ile metot yanlılığı olup olmadığına bakılmıştır. Aşağıda yer alan tablo 3.12'de görüldüğü üzere (bir faktörün değişkenliği açıklama yüzdesi: %44.615) modelde yaygın metot yanlılığının olmadığı, bir başka ifade ile tek bir faktörün değişkenliğin çoğunu açıklamadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. 12: Kurumsal İtibar İçin Harman Tek Faktör Testi Toplam Açıklanan Varyans

	Başlangıç Özvektörleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
Bileşen	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)	Toplam	Varyans (%)	Birikimli (%)
1	5.754	44.615	44.615	5.754	44.615	44.615
2	2.714	26.180	70.795			
3	0.618	6.330	77.225			
4	0.646	5.776	83.001			

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Kurumsal itibar ölçeği için Cronbach Alpha değeri kontrol edilmiş olup 0.947 olarak ölçülmüştür. Bu durum, ölçülen değerlerin eşik değer olan 0,70'nın üzerinde bulunduğunu ve değişkenlerin içsel tutarlılığının olduğunu göstermektedir. Yapılan içsel tutarlılık analizleri neticesinde Şekil 3.8'de görülen ölçüm modeli AMOS programı ile test edilmiştir.



Şekil 3.8: Kurumsal İtibar Ölçeği Ölçüm Modeli

Doğrulayıcı Faktör Analizi için AMOS 26 programı kullanılarak ölçüm modeli oluşturulmuş ve uyum seviyelerine bakılmıştır. Uyum indeks sonuçları aşağıda yer alan tablo 3.13'dedir.

Tablo 3.13: Kurumsal İtibar Ölçüm Modeline Ait Uyum İndeksleri

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	5,916	Uyumlu Değil
GFI	0,850	Yeterli Düzeyde Uyumlu
AGFI	0,778	Uyumlu Değil
CFI	0,906	Yeterli Düzeyde Uyumlu
RMSEA	0,112	Uyumlu Değil

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Tabloya bakıldığında, bazı uyum seviyelerinin uyumlu olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda kurumsal itibar ölçüm modeli için madde çıkarılmasına karar verilmiştir. Yapılan modifikasyon sonrasında 9 ve 12. maddeler çıkarılmıştır. Bu işlem sonrasında elde edilen yeni uyum indeksleri aşağıda tablo 3.14 aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3.14: Kurumsal İtibar Ölçüm Modeline Ait Yeni Uyum İndeksleri

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	5,014	Yeterli Düzeyde Uyumlu
GFI	0,858	Yeterli Düzeyde Uyumlu
AGFI	0,805	Yeterli Düzeyde Uyumlu
CFI	0,912	Yeterli Düzeyde Uyumlu
RMSEA	0,098	Yeterli Düzeyde Uyumlu

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Tabloya bakıldığında, uyum seviyelerinin modifikasyon sonrasında, yeterli düzeyde uyum içerdiği görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda kurumsal itibar ölçüm modeli için regresyon ağırlıklarını içeren tablo 3.15 aşağıda yer almaktadır.

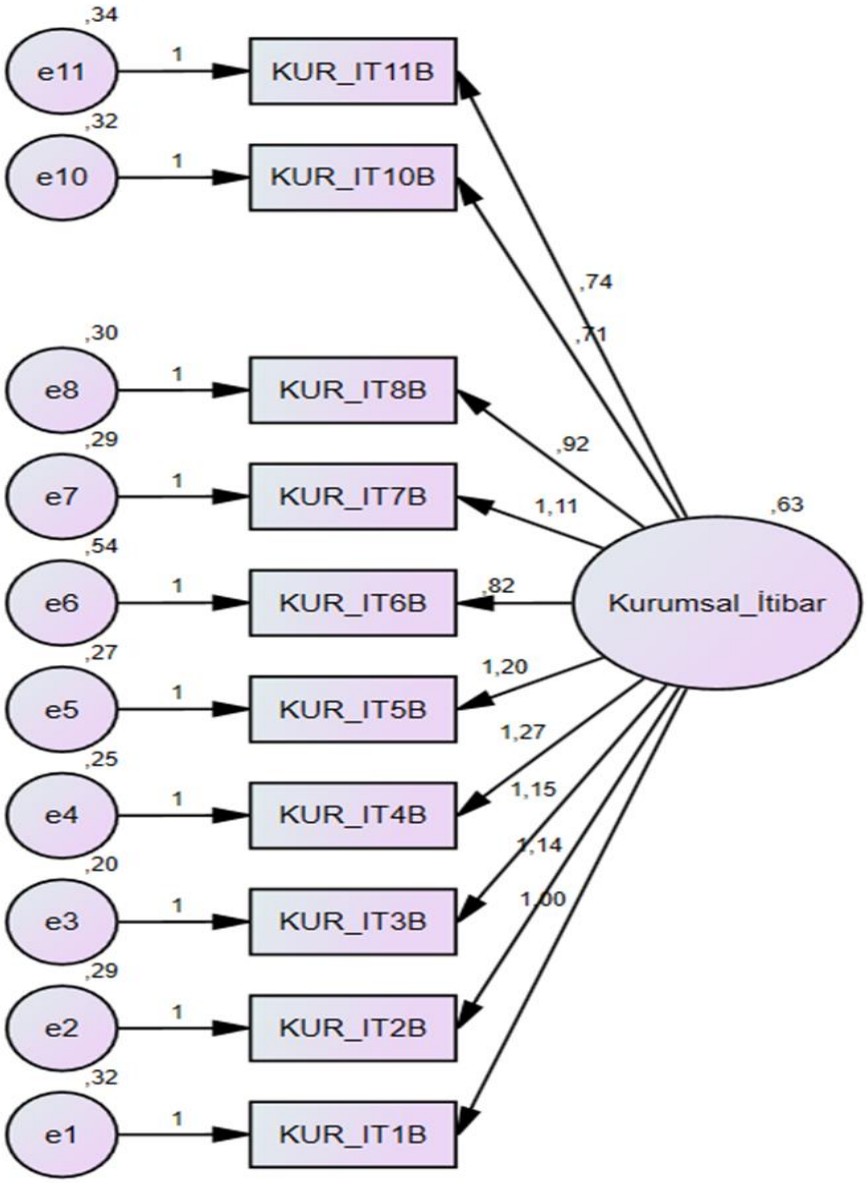
Tablo 3.15: Kurumsal İtibar İlişkileri ve Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
KUR_IT1B	<---	Kurumsal_İtibar	1,000			
KUR_IT2B	<---	Kurumsal_İtibar	1,140	,040	28,491	***
KUR_IT3B	<---	Kurumsal_İtibar	1,151	,038	30,538	***
KUR_IT4B	<---	Kurumsal_İtibar	1,275	,042	30,608	***
KUR_IT5B	<---	Kurumsal_İtibar	1,205	,041	29,550	***
KUR_IT6B	<---	Kurumsal_İtibar	,823	,041	20,013	***
KUR_IT7B	<---	Kurumsal_İtibar	1,109	,039	28,268	***
KUR_IT8B	<---	Kurumsal_İtibar	,925	,036	25,785	***
KUR_IT10B	<---	Kurumsal_İtibar	,710	,033	21,632	***
KUR_IT11B	<---	Kurumsal_İtibar	,738	,034	21,688	***

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon modelinde p değeri 0.05'in üzerinde kalan ve anlamlı bulunmayan ilişkiler bulunmamaktadır. Buna göre, standardize edilmiş katsayılar ve ölçüm modeli aşağıda yer alan şekil 3.9 üzerinde görülmektedir.

.



Şekil 3.9: Kurumsal İtibar Ölçeği Nihai Ölçüm Modeli

Ölçme aracına ilişkin geçerlilik testlerinin yapılması gerekmektedir. Bu testler bir testin ölçmeyi amaçladığı şeyi gerçekten ölçüp ölçmediği konusunda bilgi vermektedir (Fornel ve Larcker, 1981). Yakınsak ve ıraksak geçerlilik olmak üzere iki tür geçerlilik testi bulunmaktadır. Yakınsak geçerlilik testi için iki şart gerekmektedir. Bunlardan birincisi tüm Bileşik Güvenirlik (CR) değerleri, Ortalama Açıklanan Varyans (AVE) değerlerinden büyük olmalıdır, ikincisi ise AVE değerleri 0,5'ten büyük olmalıdır (Fornel ve Larcker, 1981). Benzer şekilde ıraksak geçerlilik için AVE değerlerinin Maksimum Paylaşılan Varyansın Karesi (MSV) değerlerinden büyük olması gerekmektedir (Fornel ve Larcker, 1981). Tablo 3.16'da yakınsak ve ıraksak geçerlilik şartlarının sağlandığı görülmektedir. Bu nedenle modelde yer alan ölçeklerin geçerliliğinde bir sorun olmadığı değerlendirilmektedir.

CR değerlerinin 0,70 ve üzerinde olması iyi düzeyde güvenilirliğin olduğu anlamına gelmektedir (Hair vd., 2009). Tablo 3.16'da bütün ölçeklerde bu değerler 0,70'den büyük olduğundan elde edilen sonuçlara göre araştırma modelinde yer alan ölçeklerin güvenilirliği ile ilgili bir sorun olmadığı görülmektedir.

Rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi, iş tatmini ve kurumsal itibar doğrulayıcı faktör analizleri sonuçlarına göre araştırma modellerinin hazır olduğunu, geçerli ve güvenilir olduğunu ve iyi uyum gösterdiğini söylemek mümkündür.

Tablo 3. 16: Modelde Yer Alan Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

	CR	**AVE**	**MSV**	**MaxR(H)**
İş Stresi	0,870	0,575	0,508	0,883
Rol Belirsizliği	0,862	0,511	0,352	0,871
Rol Çatışması	0,773	0,501	0,416	0,762
İş Tatmini	0,845	0,505	0,416	0,878
Kurumsal İtibar	0,950	0,659	0,508	0,959

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

3.5.2. Ölçeklere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada kullanılan ölçeklere dair tanımlayıcı istatistikler IBM SPSS 25 programı aracılığıyla yapılmıştır. Aşağıda tablo 3.17'de elde edilen istatistikler yer almaktadır.

Tablo 3.17: Ölçeklere Ait Açıklayıcı İstatistikler

Ölçekler	N	Ortalama	Standart Sapma
Rol Belirsizliği	745	1.78	0.62
Rol Çatışması	745	3.03	0.66
İş Stresi	745	2.47	0.80
İş Tatmini	745	3.90	0.72
Kurumsal İtibar	745	3.87	0.82

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3.17 incelendiğinde rol belirsizliği ölçeğinin genel ortalamasının 1.78 olduğu ve standart sapmasının (0.62) olduğu görülmektedir. Katılımcıların üniversite, bakanlık, belediye ve genel müdürlük gibi kamu kuruluşu çalışanları olduğu dikkate alındığında, çalışılan pozisyonda rol belirsizliği yaşanma durumunun çok yüksek olmadığı ve daha belirgin bir çalışma ikliminde hizmet verdikleri söylenebilir. Bir başka ifade ile kamu çalışanlarının rol belirsizlik oranı düşüktür.

Rol çatışması ölçeğinin genel ortalamasının 3,03 olduğu ve standart sapmasının (0.66) olduğu görülmektedir. Rol çatışması ölçeğinde gözlenen bu durum, katılımcıların rol çatışması yaşama durumlarının rol belirsizliğine göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

İş stresi ölçeğinin genel ortalamasının 2.47 olduğu ve standart sapmasının (0.80) olduğu gözlenmektedir. İş stresi ölçeğinde görülen bu değerler, kamu çalışanlarının iş streslerinin çok yüksek olmadığını göstermektedir. Burada 2.47 yerine 3.50 ve üstünde bir değer görülseydi, kamu çalışanlarında belirgin bir iş stresinden bahsetmek mümkün

olabilirdi. 2.47 değeri, kamu çalışanlarının iş streslerinin genel anlamda yüksek olmadığını ifade etmektedir.

İş tatmini ölçeğinin genel ortalamasının 3.90 olduğu ve standart sapmasının (0.72) olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeğinde görülen bu değerler, kamu çalışanlarının iş tatminlerinin düşük olmadığını göstermektedir. Burada görülen 3.90 değeri, kamu çalışanlarında belirgin bir iş tatmin düzeyine ulaşıldığını göstermektedir.

Kurumsal itibar ölçeğinin genel ortalamasının 3.87 olduğu ve standart sapmasının (0.82) olduğu gözlenmektedir. Kurumsal itibar ölçeğinde görülen bu değer, kamu çalışanlarının kurumlarına yönelik itibar algılarının düşük olmadığını göstermektedir.

3.5.3. Araştırmadaki Değişkenlere İlişkin Korelasyon Sonuçları

Korelasyon analizi ele alınan iki değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü göstermede kullanılan bir yöntemdir. Korelasyon katsayısının alabileceği değerler -1 ve +1 arasında değişmektedir. Korelasyon analizinde, 0 ile ±0,30 arasındaki değerler zayıf, ±0,30 ile ±0,70 arasındaki değerler orta, ±0,70 ile ±1,00 arasındaki değerler ise yüksek ilişkili olarak kabul edilmektedir (Gürbüz &Şahin, 2014: 256). İlgili değerlerin neyi ifade ettiğine ilişkin bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3. 18: Korelasyon Katsayılarının Değerlendirilmesi

İlişki	Değer
Kuvvetli (-)	$-1 \leq r < -0,7$
Orta (-)	$-0,7 \leq r < -0,3$
Zayıf (-)	$-0,3 \leq r < 0$
Zayıf (+)	$0 < r \leq 0,3$
Orta (+)	$0,3 < r \leq 0,7$
Kuvvetli (+)	$0,7 < r \leq +1$

Kaynak: Gürbüz &Şahin, 2014: 256.

Aşağıdaki tabloda araştırmada kullanılan modelde yer alan ölçekler arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizleri gösterilmektedir.

Tablo 3. 19: Ankette Yer Alan Ölçekler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi

	Rol Belirsizliği	**Rol Çatışması**	**İş Stresi**	**İş Tatmini**	**Kurumsal İtibar**
Rol Belirsizliği	1	0.252**	0.319**	-0.511**	-0.525**
Rol Çatışması		1	0.493**	-0.249**	-0.287**
İş Stresi			1	-0.436**	-0.315**
İş Tatmini				1	0.658**
Kurumsal İtibar					1

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

* Korelasyon 0,05 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

** Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

Tablo 3.19 incelendiğinde, ölçekler arasında yapılan korelasyon analizine göre;

- Rol belirsizliği ile rol çatışması arasında (r=0,252, p<0.01) zayıf düzeyde pozitif yönlü, rol belirsizliği ile iş stresi arasında (r=0,319, p<0.01) orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
- Rol belirsizliği ile iş tatmini arasında (r= -0,511, p<0.01) orta düzeyde negatif yönlü, rol belirsizliği ile kurumsal itibar arasında (r= -0,525, p<0.01) orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
- Rol çatışması ile iş stresi arasında (r= 0,493, p<0.01) orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
- Rol çatışması ile iş tatmini arasında (r= -0,249, p<0.01) zayıf düzeyde negatif yönlü, rol çatışması ile kurumsal itibar arasında (r= -0,287, p<0.01) zayıf düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

- İş stresi ile iş tatmini arasında (r= -0,436, p<0.01) orta düzeyde negatif yönlü, iş stresi ile kurumsal itibar arasında (r= -0,315, p<0.01) orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.
- İş tatmini ile kurumsal itibar arasında (r= 0,658, p<0.01) orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

3.5.4. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Sonuçları

Yapısal eşitlik modeli, faktör analizi ile regresyon analizinin bileşiminden oluşur (Gürbüz ve Şahin, 2015:323). Yapısal eşitlik modellemesi araştırmada elde edilen veriler ile teorik modelin birbiriyle ne oranda uyum gösterdiğinin kontrolünü amaçlar. YEM kapsamında farklı uyum indeksleri olup bunlar modelin elde edilen verilere ne oranda uyum gösterdiğini değerlendirmede kullanılmaktadır (Şimşek, 2007 ve Çokluk vd., 2010). Temelde YEM ile bir teori bağlamında değerlendirilen ve değişkenler arasında var olan ilişki ve nedensellik bir model kapsamında tanımlanmış olur. Çok değişkenli bir analiz yöntemi olup kompleks modeller geliştirilmesi ve test edilmesi hususunda kovaryansın kullanıldığı istatistiksel bir yöntemdir (Gürbüz ve Şahin, 2015:323). Çalışmada kullanılacak uyum indeksleri aşağıda tablo 3.20'deki gibidir (Kırca, 2021: 111):

- **χ^2/df**: Normlu ki-kare değerinin, Ki-kare serbestlik derecesi değerine oranıdır.
- **GFI:** Uyum iyiliği indeksi, modelde örnekleme ait kovaryans matrisini ölçme oranı olup değeri 0 ve 1 arasında değişir.
- **AGFI**: Uyarlanmış uyum iyiliği indeksi, GFI testinin yüksek örneklem genişliğindeki eksikliğini gidermek için kullanılan bir değer olup 0 ve 1 arasında değişebilir.
- **CFI:** Uyum indeksi, değişkenler arasında ilişki olmadığını varsayarak modelde önerilen ile modelin kovaryans matrisinin oranı olup değeri 0 ve 1 arasında değişebilir.
- **RMSEA**: Yaklaşık hataların ortalama karekökünü belirtir.

Tablo 3.20: Uyum Ölçüleri ve Kesim Noktaları

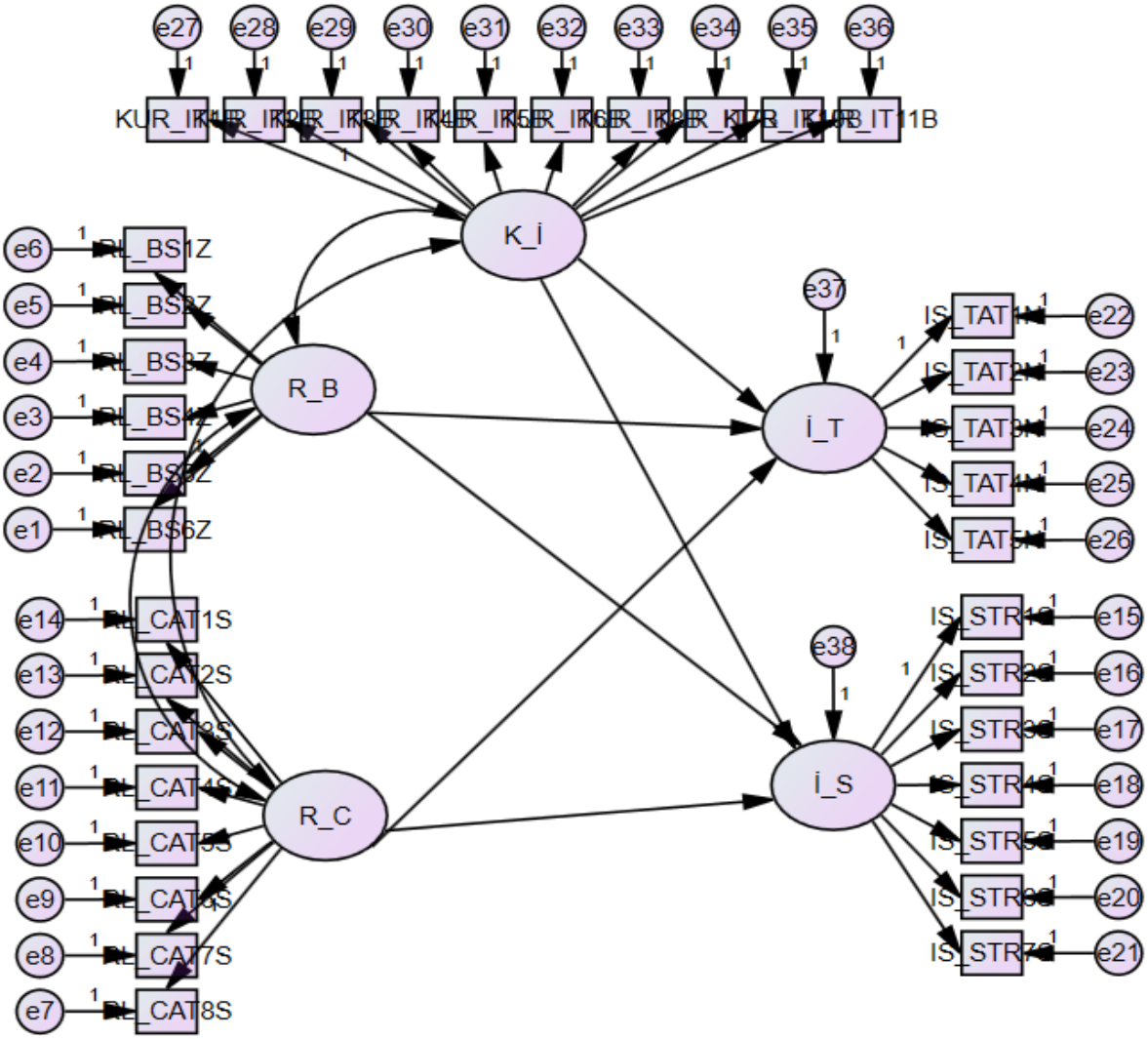
Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
$\chi 2/df$	$0 \leq \chi 2/df \leq 2$	$2 < \chi 2/df \leq 3$	$3 < \chi 2/df \leq 5$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,0$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	$0,85 \leq GFI < 0,90$
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA < 0,08$	$0,08 \leq RMSEA < 0,10$
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1,0$	$0,95 \leq CFI < 0,97$	$0,90 \leq CFI < 0,95$
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1,0$	$0,85 \leq AGFI < 0,90$	$0,80 \leq AGFI < 0,85$

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2015: 37

Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında kullanılan modellerin test edilmesi için AMOS gibi paket programlar kullanılmaktadır.

3.5.4.1 Araştırmadaki Hipotezlerin Testi

Araştırmada incelenen boyutları içeren yapısal model şekil 3.10'da görüldüğü gibi oluşturulmuştur ve geçerliliği test edilmiştir.



Şekil 3.10: Araştırma Modeli

***Not: R_B**: Rol Belirsizliği, **R_C:** Rol Çatışması, **K_İ**: Kurumsal İtibar, **İ_S**: İş Stresi, **İ_T**: İş Tatmini*

Tablo 3.21: Araştırma Modeline Ait Uyum İndeksleri (Son Durum)

İndeks	Değer	Uyum Seviyesi
χ^2/df	3,809	Yeterli Düzeyde Uyum
GFI	0,856	Yeterli Düzeyde Uyum
AGFI	0,825	Yeterli Düzeyde Uyum
CFI	0,902	Yeterli Düzeyde Uyum
RMSEA	0,061	İyi Uyum

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Uyum seviyesi değerleri incelendiğinde, yeterli düzeyde ve iyi uyum gösterdikleri (tablo 3.21) görülmektedir. Bu sonuçlar çerçevesinde, yapısal modeli içeren regresyon ağırlıkları aşağıda tablo 3.22'de gösterilmektedir.

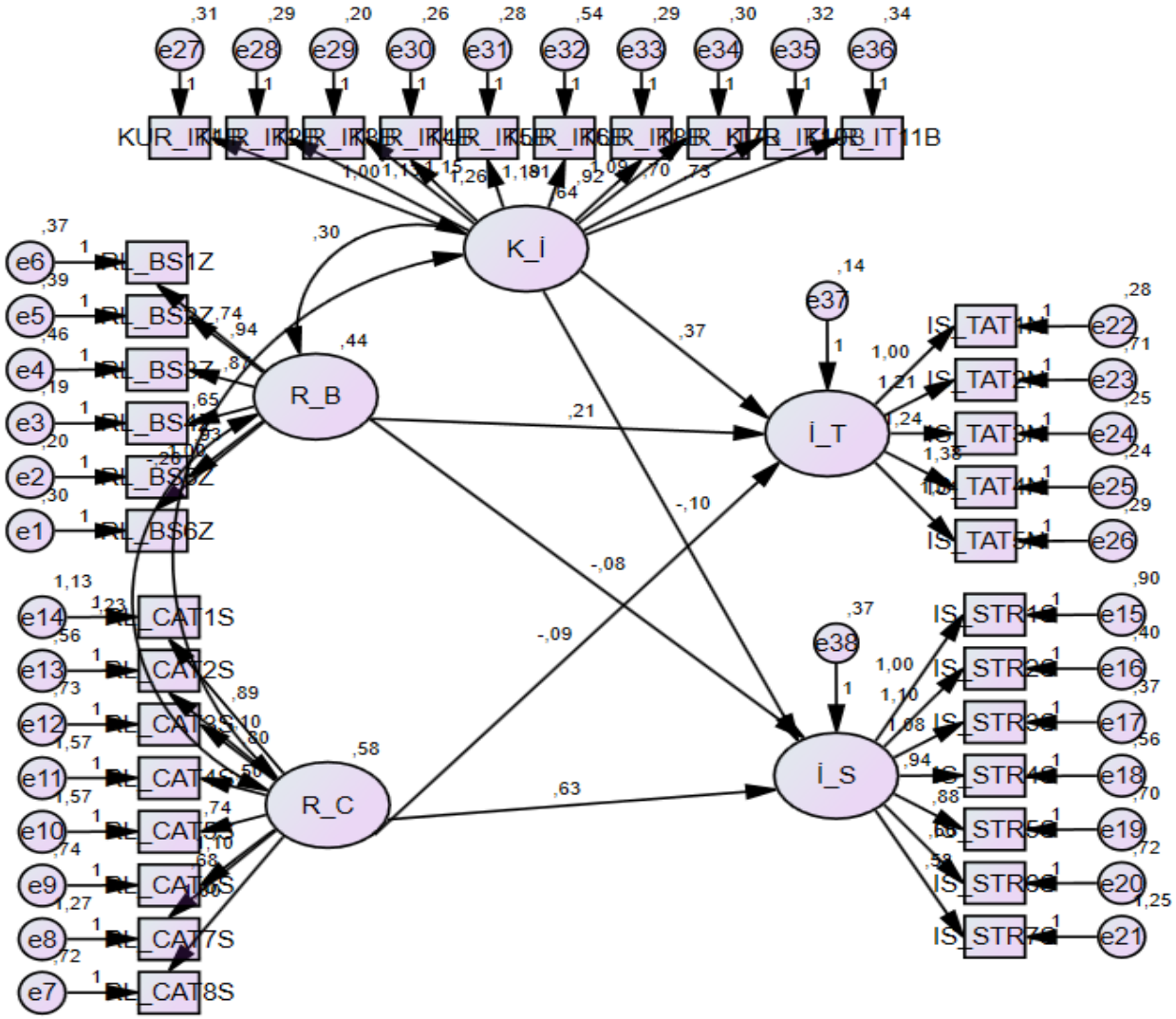
Tablo 3.22: Yapısal Model İlişkileri ve Katsayıları

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
İ_S	<---	R_B	,209	,036	5,881	***
İ_T	<---	R_B	-,078	,032	-2,437	,012
İ_S	<---	R_C	,085	,029	2,931	,003
İ_T	<---	R_C	-,632	,063	-9,966	***
İ_S	<---	K_İ	-,375	,031	-12,083	***
İ_T	<---	K_İ	,100	,045	-2,201	,028

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Yapısal modelin regresyon değerlerinde p değeri 0.05'in üzerinde kalan ve anlamlı bulunmayan ilişkilerin olmadığı gözlenmiştir. Buna göre, Tablo 3.22'nin birinci satır p

değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 3. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler” ifadesi doğrulanmıştır. Benzer şekilde, Tablo 3.22’nin ikinci satır p değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 1. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler” ifadesi desteklenmiştir. Tablo 3.22’nin üçüncü satır p değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 4. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler” ifadesi doğrulanmıştır. Benzer şekilde, Tablo 3.22’nin dördüncü satır p değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 2. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler” ifadesi desteklenmiştir. Tablo 3.22’nin beşinci satır p değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 6. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş stres düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler” ifadesi doğrulanmıştır. Son olarak Tablo 3.22’nin altıncı satır p değeri anlamlı olduğundan “Hipotez 5. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler” ifadesi desteklenmiştir. Oluşan yapısal model standardize edilmiş katsayıları da içerecek biçimde aşağıda Şekil 3.11’de gösterilmiştir.



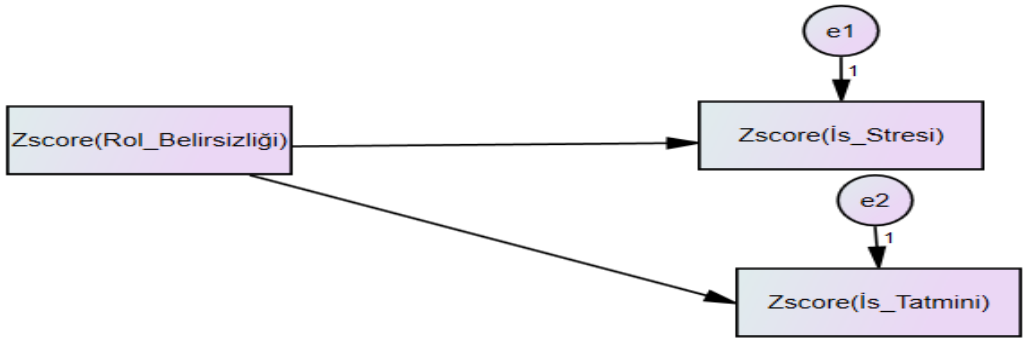
Şekil 3.11: Nihai Araştırma Modeli

***Not: R_B**: Rol Belirsizliği, **R_C:** Rol Çatışması, **K_İ**: Kurumsal İtibar, **İ_S**: İş Stresi, **İ_T**: İş Tatmini*

Aşağıda kurumsal itibar değişkeninin düzenleyici etkisini incelemek amacıyla Şekil 3.13'de ve Şekil 3.17'de gösterilen iki model oluşturulmuştur. Bu iki modelde rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş stresi ve iş tatmini ile ilişkilerinde kurumsal itibar değişkeninin düzenleyici rolü araştırılmıştır.

3.5.4.2. Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Tatmini ile İlişkisinde Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü İçin Ölçüm Modeli

Rol belirsizliği üzerinde kurumsal itibar değişkeninin düzenleyici rolüne bakmadan önce rol belirsizliği ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisine bakmak gerekmektedir. Bu amaçla aşağıdaki model oluşturulmuştur.



Şekil 3.12: Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi Modeli

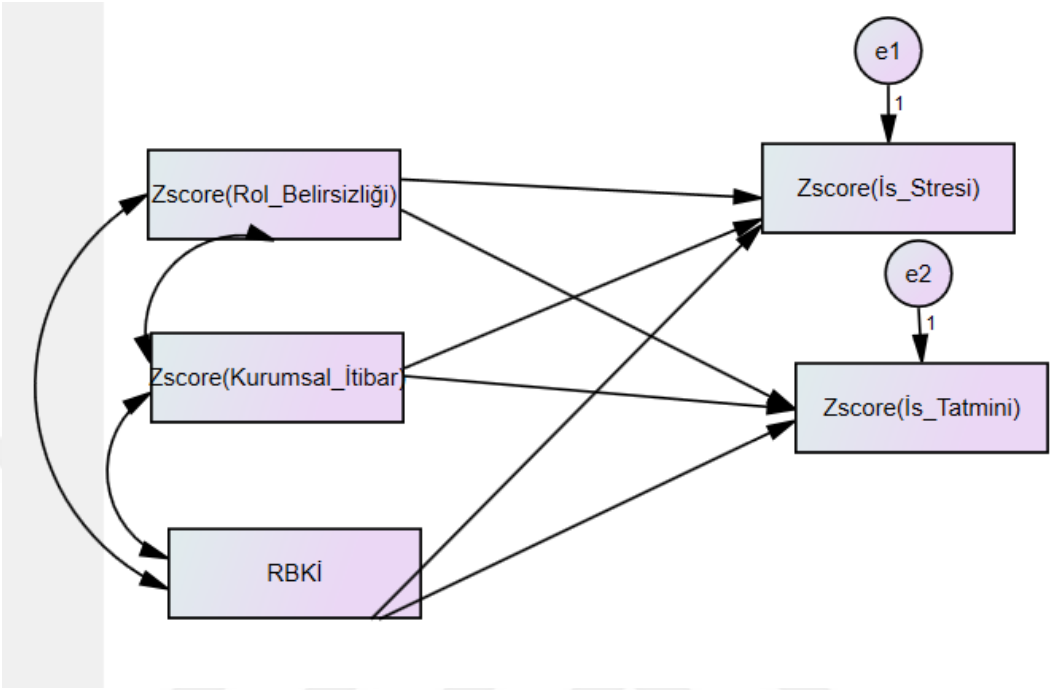
Bu modelde rol belirsizliği ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi incelenmiş olup değişkenlerin regresyon analizinde standardizasyonu sağlamak için z puanı ölçeklemesi kullanılmıştır. Sonuçları Tablo 3.23'de gösterilmiştir.

Tablo 3.23: Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
Zİs_Stresi	<---	ZRol_Belirsizliği	,319	,035	9,172	***
Zİs_Tatmini	<---	ZRol_Belirsizliği	-,511	,032	-16,228	***

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Bir sonraki aşamada, kurumsal itibar değişkeninin rol belirsizliği ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi üzerindeki düzenleyici etkisini incelemek amacıyla Şekil 3.13'de gösterilen model oluşturulmuştur.



Şekil 3. 13: Kurumsal İtibar Değişkeninin Rol Belirsizliği ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisinde Düzenleyici Rolü Modeli

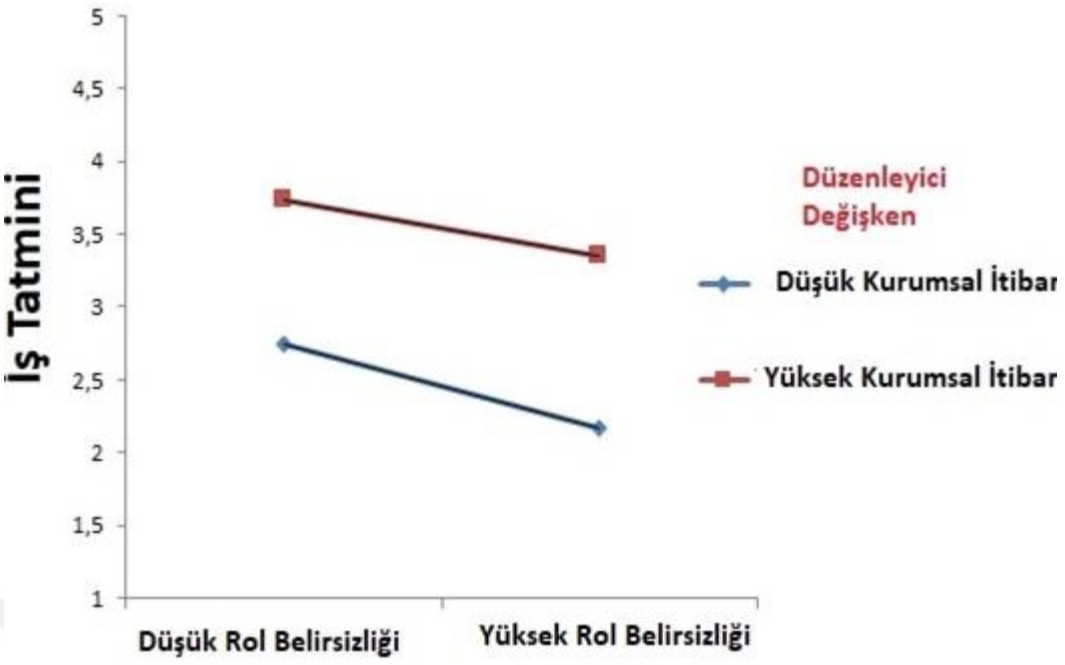
Oluşturulan modelde kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi üzerindeki düzenleyici etkisinin olup olmadığını incelemek için regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 3.24'de gösterilmiştir.

Tablo 3. 24: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği-İş Stresi ve Rol Belirsizliği-İş Tatmini İlişkisinde Düzenleyici Rolü

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
Zİs_Stresi	<---	ZRol_Belirsizliği	,226	,041	5,529	***
Zİs_Tatmini	<---	ZRol_Belirsizliği	-,242	,032	-7,580	***
Zİs_Stresi	<---	ZKurumsal_İtibar	-,210	,040	5,223	***
Zİs_Stresi	<---	RBKİ	,053	,025	2,120	,034
Zİs_Tatmini	<---	ZKurumsal_İtibar	,544	,031	17,338	***
Zİs_Tatmini	<---	RBKİ	,048	,024	1,975	,048

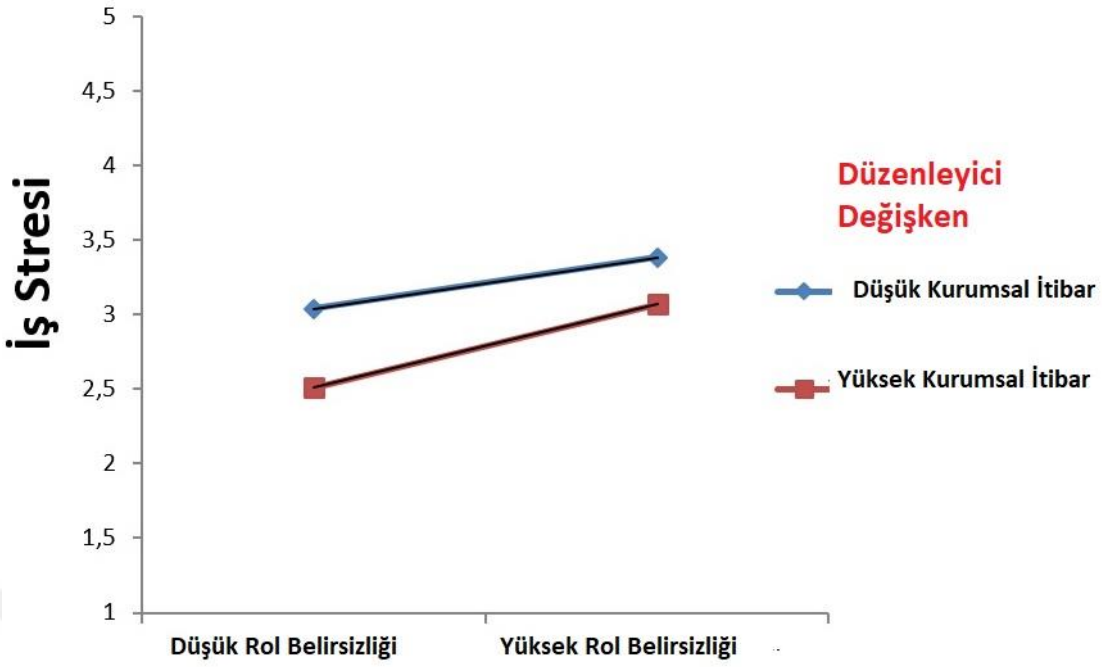
Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, RBKİ isimli yeni bir bağımsız değişken tanımlandığını ve bu değişkenin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Zira ilgili değişkenin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren p değerleri sırasıyla 0,034 ve 0,048 olmak üzere p değeri 0.050'den küçük durumdadır. Bu durumda, "H7. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş tatmini ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır" ve "H9. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş stresi ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır" hipotezleri doğrulanmış olmaktadır. Şekil 3.14'de ve Şekil 3.15'de bu düzenleyici (moderator) etki grafik yoluyla gösterilmektedir.



Şekil 3.14: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği ile İş Tatmini Arasındaki Düzenleyici Etkisi

Şekil 3.14'e bakıldığında, aynı seviyede rol belirsizliği yaşansa bile kurumsal itibarın daha yüksek olduğu kamu kuruluşlarında bu durum yaşandığında, iş tatmin seviyesi daha yüksek olmaktadır. Bir başka ifade ile kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında rol belirsizliği yaşanması iş tatminini daha az düşürmektedir. Bu anlamda kurumsal itibarın rol belirsizliği ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkisi bulunmaktadır.

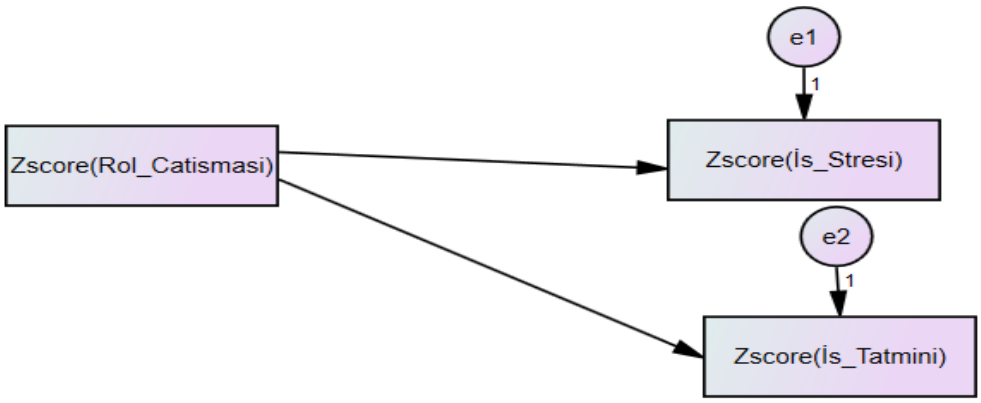


Şekil 3.15: Kurumsal İtibarın Rol Belirsizliği ile İş Stresi Arasındaki Düzenleyici Etkisi

Şekil 3.15'e bakıldığında, aynı seviyede rol belirsizliği yaşandığı durumda, kurumsal itibarın daha yüksek olduğu kamu kuruluşlarında, iş stres seviyesi daha düşük olmaktadır. Bir başka ifade ile kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında yaşanan rol belirsizliği iş stresini daha az arttırmaktadır. Düşük kurumsal itibar durumunda yüksek rol belirsizliği iş stresini ençoklamaktadır.

3.5.4.3. Rol Çatışmasının İş stresi ve İş Tatmini İlişkisinde Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü İçin Ölçüm Modeli

Rol çatışması üzerinde kurumsal itibar değişkeninin düzenleyici rolüne bakmadan önce rol çatışması ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisine bakmak gerekmektedir. Bu amaçla aşağıdaki model oluşturulmuştur.



Şekil 3.16: Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi Modeli

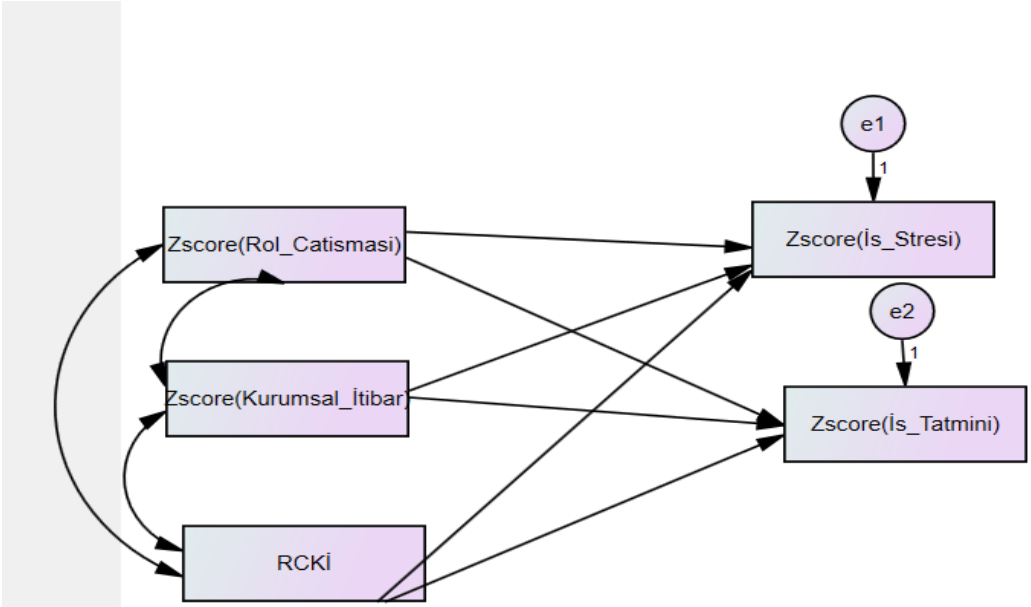
Bu modelde rol çatışması ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi incelenmiş olup değişkenlerin regresyon analizinde standardizasyonu sağlamak için z puanı ölçeklemesi kullanılmıştır. Sonuçları Tablo 3.25'de gösterilmiştir.

Tablo 3.25: Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
Zİs_Stresi	<---	ZRol_Catismasi	,493	,032	15,445	***
Zİs_Tatmini	<---	ZRol_Catismasi	-,249	,036	-7,025	***

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Bir sonraki aşamada, kurumsal itibar değişkeninin rol çatışması ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi üzerindeki düzenleyici etkisini incelemek amacıyla Şekil 3.17'de gösterilen model oluşturulmuştur.



Şekil 3.17: Kurumsal İtibar Değişkeninin Rol Çatışması ile İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisinde Düzenleyici Rolü Modeli

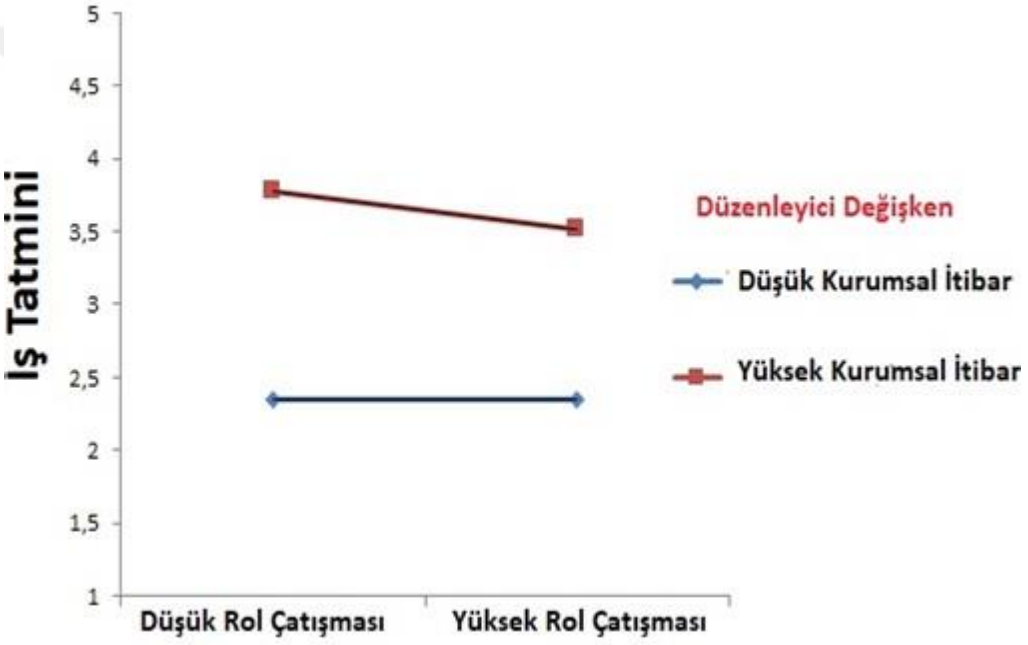
Oluşturulan modelde kurumsal itibarın rol çatışması ile iş stresi ve iş tatmini ilişkisi üzerindeki düzenleyici etkisinin olup olmadığını incelemek için regresyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 3.26'da gösterilmiştir.

Tablo 3.26: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması-İş Stresi ve Rol Çatışması-İş Tatmini İlişkisinde Düzenleyici Rolü

			Tahmin	Standart Hata	Kritik Oran	P
ZİS_Stresi	<---	ZRol_Catismasi	,436	,033	13,362	***
ZİS_Tatmini	<---	ZRol_Catismasi	-,063	,029	-2,190	,029
ZİS_Stresi	<---	ZKurumsal_İtibar	-,197	,033	-5,947	***
ZİS_Stresi	<---	RCKİ	,068	,029	2,344	,014
ZİS_Tatmini	<---	ZKurumsal_İtibar	,649	,029	22,247	***
ZİS_Tatmini	<---	RCKİ	-,065	,026	-2,500	,009

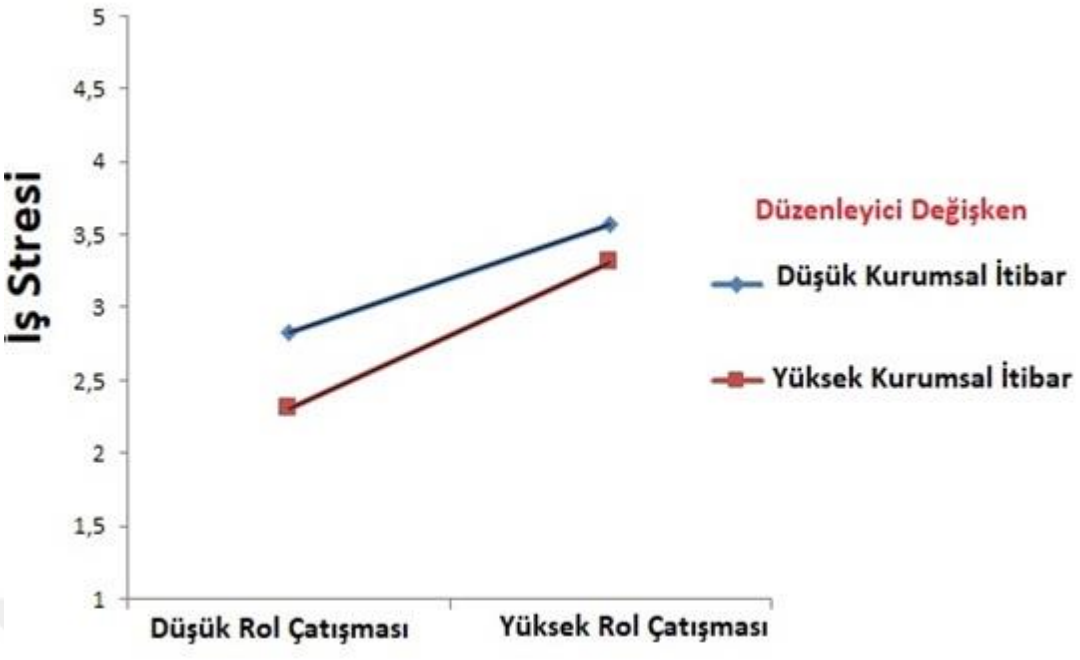
Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, RCKİ isimli yeni bir bağımsız değişken tanımlandığını ve bu değişkenin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Zira ilgili değişkenin iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren p değerleri sırasıyla 0,014 ve 0,009 olmak üzere p değeri 0.050'den küçük durumdadır. Bu durumda, "H8. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş tatmini ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır" ve "H10. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş stresi ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisi vardır" hipotezleri doğrulanmış olmaktadır. Şekil 3.18'de ve Şekil 3.19'da bu düzenleyici (moderator) etki grafik yoluyla gösterilmektedir.



Şekil 3.18: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması ile İş Tatmini Arasındaki Düzenleyici Etkisi

Şekil 3.18'e bakıldığında, kurumsal itibarın daha yüksek olduğu kamu kuruluşlarında aynı seviyede rol çatışması yaşansa bile iş tatmin seviyesi daha yüksek olmaktadır. Bir başka ifade ile kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında yaşanan rol çatışması durumunda, iş tatmin düzeyi daha yüksek kalmaktadır. Öte yandan, rol çatışması arttıkça kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında çalışanların iş tatminlerinde yaşanan düşme miktarı daha yüksek olmaktadır. Bu anlamda, kurumsal itibarın rol çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici etkisi bulunmaktadır.



Şekil 3.19: Kurumsal İtibarın Rol Çatışması ile İş Stresi Arasındaki Düzenleyici Etkisi

Şekil 3.19'a bakıldığında, aynı seviyede rol çatışması yaşandığı durumda, kurumsal itibarın daha yüksek olduğu kamu kuruluşlarında, iş stres seviyesi daha düşük olmaktadır. Bir başka ifade ile kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında yaşanan rol çatışması durumunda, iş stresi düzeyi daha düşük kalmaktadır. Öte yandan, rol çatışması arttıkça kurumsal itibarı daha yüksek kamu kuruluşlarında çalışanların iş streslerinde yaşanan artış daha yüksek olmaktadır. Bu anlamda, kurumsal itibarın rol çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkide düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

3.5.5. Hipotez Sonuçlarının Değerlendirmeleri

Kamu kurumu çalışan ve yöneticilerinin yaşadığı rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresinin ve kurumlarının sahip olduğu itibarın iş tatminleri üzerindeki etkisinin araştırıldığı bu araştırma bağlamında bazı varsayımlarda bulunulmuştur. Bu varsayımlar doğrultusunda oluşturulan ve teste tabi tutulan hipotezlere yönelik sonuçlar aşağıda tablo 3.27'de yer almaktadır.

Araştırma sonucunda; kamu çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamasının iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkilediği görülmüştür. Öte yandan, kamu çalışanlarının rol belirsizliği ve rol çatışması yaşamasının iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği gözlenmiştir. Bir diğer sonuçta ise, kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif, iş streslerini anlamlı ve negatif şekilde etkilemektedir.

Araştırma sonucunda kamu çalışanlarında kurumsal itibarın hem rol çatışmasının hem de rol belirsizliğinin iş stresi üzerindeki etkisinde düzenleyici rolü olduğu gösterilmiştir. Benzer şekilde, kamu çalışanlarında kurumsal itibarın hem rol çatışmasının hem de rol belirsizliğinin iş tatmini üzerindeki etkisinde düzenleyici rolü olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.27: Araştırma Sonuçları

Hipotezler	Araştırma Sonucu
H1. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.	Etki var Negatif
H2. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.	Etki var Negatif
H3. Kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.	Etki var Pozitif
H4. Kamu çalışanlarının rol çatışması yaşaması iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.	Etki var Pozitif
H5. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkiler.	Etki var Pozitif
H6. Kamu çalışanlarında kurumsal itibar iş stres düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkiler.	Etki var Negatif
H7. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş tatmini ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi vardır.	Etki var
H8. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş tatmini ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi vardır.	Etki var
H9. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ile iş stresi ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi vardır.	Etki var
H10. Kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol çatışması ile iş stresi ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi vardır.	Etki var

Kaynak: Yazarı tarafından oluşturulmuştur.

SONUÇ

Tez çalışmasının konusu, rol belirsizliği ve rol çatışmasının kamu çalışanlarının iş stresi ve iş tatmini üzerindeki etkisi ile kurumsal itibarın düzenleyici rolünün araştırılmasıdır. Rol belirsizliği ve rol çatışması iş stresini arttırıcı, iş tatminini ise azaltıcı yönde etki etmektedir. Saygın ve itibarı yüksek bir kamu kuruluşunda çalışmanın iş stresi ve iş tatmini üzerinde olumsuzlukları dengeleyici bir rol üstlenebildiği ve çalışanların iş yaşamlarını olumlu etkileyebildiği mütalaa edilmektedir. Burada yaşanan ilişki biçimlerinin yönlerini ve nedenlerini anlamaya çalışmak önem taşımaktadır. Kamuda kurumsal itibar konusunun daha önce çalışılmamış olması bu araştırmayı değerli kılmaktadır.

Araştırma kapsamında kamu kuruluşları çalışanlarının yaşadığı rol belirsizliği ve rol çatışması, kurumsal itibar düzenleyici değişkeninin iş stresi ve iş tatmini ile ilişkisi bağlamında çalışılmıştır. Çalışanların hem yaşam tatmininde, hem de işyerlerinde üretkenliğin artması ya da azalmasında iş stresinin ve iş tatmininin önemi yadsınamaz bir durum olduğundan kamuda iş tatminine ve iş stresine etki eden faktörlerin araştırılması değer taşımaktadır.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin uyumlulukları sağlanmış ve ölçeklere ait açıklayıcı istatistikler elde edilmiştir. Verilere göre kamu çalışanlarının iş streslerinin genel anlamda yüksek olmadığı tespit edilmiştir. Kamu çalışanlarında belirgin bir iş tatmin düzeyi bulunduğu gözlenmiştir. Kamu çalışanlarının kurumlarına yönelik itibar algılarının olumlu olduğu söylenebilir. Kamu çalışanlarının rol belirlilik oranının yüksek olduğu söylenebilir. Katılımcıların rol çatışması yaşama durumlarının rol belirsizliğine göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Araştırma çerçevesinde değişkenler arasındaki ilişkiyi, yönünü ve şiddetini ölçmek maksadıyla korelasyon analizleri sonucunda rol belirsizliği ile iş tatmini arasında orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Benzer şekilde, Belias vd., (2022) Yunanistan'da yaptığı araştırmasında rol belirsizliği ile iş tatminini arasında anlamlı ve orta düzeyde negatif yönlü ilişki tespit etmiştir.

Rol çatışması ile iş stresi arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Rol belirsizliği ile iş stresi arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Tezcan (2022) tez çalışmasında, iş stresi ile rol belirsizliği ve iş stresi ile rol çatışması arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Burada sonuçların uyumlu olduğu söylenebilir.

Yapılan analizler sonucunda iş stresi ile kurumsal itibar arasında orta düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde bu tespit Aytekin ve Sarıbaş, (2022) araştırması ile uyumlu olup ilgili araştırmada iş stresi ile kurumsal itibar arasında negatif ilişki olduğu gösterilmiştir.

Araştırma sonucunda iş tatmini ile kurumsal itibar arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu tespit iş tatmini ile kurumsal itibar arasındaki olumlu ilişkiyi vurgulamaktadır. Öte yandan araştırma sonucunda, rol çatışması ile iş tatmini arasında zayıf düzeyde negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Erten M., (2018) çalışmasında rol çatışmasının iş tatmini ile negatif yönde ilişkisi olduğu belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşamasının iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Belias vd., (2022) araştırmasında rol belirsizliğinin iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini göstermiştir. Çölgeçen (2021), nicel araştırmasında rol belirsizliğinin iş tatmininin değişiminde anlamlı ve negatif bir katkısı olduğunu göstermiş ve rol belirsizliği arttıkça iş tatmininin azaldığını belirtmiştir. Araştırmada rol belirsizliği literatür ile uyumlu olarak iş tatminini olumsuz yönde etkileyen bir husus olarak ortaya çıkmıştır.

Yapılan analizler sonucunda kamu çalışanlarının rol çatışması yaşamasının iş tatmin düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkilediği gösterilmiştir. Ahmad J., vd. (2021) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, rol çatışmasının iş tatmini üzerinde olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Erten M., (2018) uyguladığı anket çalışması neticesinde rol çatışmasının iş tatminini negatif yönde etkilediğini göstermiştir. Bu çalışmalardan rol çatışmasının iş tatmin hissini olumsuz yönde etkileyen bir unsur olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Araştırmada rol çatışmasının literatür ile uyumlu olarak iş tatminini olumsuz yönde etkilediği gösterilmiştir.

Araştırma sonucunda kamu çalışanlarının rol belirsizliği yaşamasının iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Suari ve Agoes (2022), çalışması sonuçlarına göre, rol belirsizliği iş stresi üzerinde önemli ve pozitif etkiye sahiptir ve bu durum, rol belirsizliği arttıkça, iş stresinin de artacağı anlamına gelmektedir. Bu tespit ile araştırma bulguları arasında paralellik bulunmaktadır.

Yapılan analizler sonucunda kamu çalışanlarının rol çatışması yaşamasının iş stres düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği gösterilmiştir. Ramadhan vd. (2025), nicel çalışmasında rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu göstermiştir. Artan rol çatışmasının iş stresini arttırması neticesinde istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Tezcan (2022) doktora tez çalışmasında rol çatışmasının iş stresi üzerinde anlamlı ve olumlu etkisini tespit etmiştir. Arshad vd. (2020), bankacılık sektörü çalışanları ile yapılan çalışmasında, yaşanan rol çatışmasının iş stresini olumlu yönde etkilediği, rol çatışması arttıkça iş stresinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Yapılan bu tespitler ile araştırma bulguları arasında paralellik bulunmakta olup rol çatışması iş stresini artırıcı yönde etkilemiştir.

Araştırma sonucunda kamu çalışanlarında kurumsal itibarın iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif şekilde etkilediği tespit edilmiştir. Aktaş (2019) araştırmasında, derin davranış, ürün ve hizmet itibarı olduğu durumlarda bankacılık sektöründe kurumsal itibarın iş tatminini arttırma yönünde katkısı olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, Baskındağlı (2022) doktora çalışmasında sağlık çalışanları için kurumsal itibar değişkeninin iş tatminini artırıcı etkisi olduğunu göstermiştir. Araştırmada kurumsal itibar literatür ile uyumlu olarak iş tatmin düzeyini artırıcı yönde davranmıştır.

Yapılan analizler sonucunda kamu çalışanlarında kurumsal itibarın iş stres düzeylerini anlamlı ve negatif şekilde etkilediği gösterilmiştir. Aytekin ve Sarıbaş, (2022) araştırmasını savunma sanayi şirketlerinde çalışanlar ile yapmış olup araştırma sonucunda, kurumsal itibar değişkeninin iş stresini olumsuz yönde etkilediği, aralarındaki ilişkinin negatif olduğunu tespit etmiştir. Araştırmada kurumsal itibar literatür ile uyumlu olarak iş stres düzeyini azaltıcı yönde davranmıştır.

Araştırma sonucunda kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş stresi ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi olduğu ölçümlenmiştir. Aytekin ve Sarıbaş, (2022) araştırmasında kurumsal itibar değişkeninin iş yükü ve iş

stresi üzerindeki ilişkide düzenleyici değişken olduğunu göstermiştir. Bu araştırma ile çalışmada tespit edilen kamu çalışanlarında kurumsal itibarın rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş stresi ilişkileri üzerinde düzenleyici etkisi olduğu bulgusu arasında paralellik olduğu değerlendirilmektedir. Bu bulgular, örgütsel davranış mekanizmalarında kurumsal itibarın stres düzeyi ve iş tatmin düzeyi üzerinde etkili bir unsur olduğunu göstermektedir.

Rol belirsizliğinin psikolojik, davranışsal ve örgütsel anlamda birtakım sonuçları vardır. Psikolojik boyutuyla iş stresinde artış ve tükenmişlik, kaygı düzeyinde artış ve psikolojik rahatsızlıklar ve iş tatmininde düşüklük gibi sonuçlar görülmektedir. Davranışsal boyutuyla düşük performans, işten ayrılma niyeti ve motivasyon kaybı gibi sonuçlar yaşanmaktadır. Örgütsel boyutuyla ise örgütsel bağlılık düzeyinde düşme, yönetimsel verimsizlikte azalma ve örgütsel verimlilikte düşme gibi neticeleri olabilmektedir. Özel sektördeki bazı iş kollarına göre kamu kuruluşlarında rol belirsizliği görece daha az yaşanmakla birlikte, çözüm olarak açık iletişim, destekleyici yönetim anlayışı, çalışanların problem çözme ve karar verme yetkinliklerinin geliştirilmesi gibi konularda çalışmalar önerilmektedir.

Rol çatışması, kişinin kendine ve örgüte olan güveninin azalmasına ve iş tatmininin azalmasına neden olabilen bir husustur. Rol çatışmalarının azalmasında aynı işin görülmesi sürecinde çelişkilerin daha az yaşanması ve birbiri ile uyumlu davranışların sergilenmesi önemlidir. Buna uygun bir çalışma ikliminin yaratılması fayda sağlayabilir. Rol çatışmalarının azaltılmasında, çalışanının kişilik özellikleri ve beklentileri ile uyumlu rol dağılımına özen gösterilmelidir. Ayrıca yöneticilerin rolden beklentilerini çalışana sade ve açık bir biçimde aktarması faydalı olabilir. Çözüm bağlamında, çalışanların iş baskılarıyla daha iyi başa çıkmaları ve aşırı stres riskini azaltmalarına yardımcı olmak için etkili iletişim, net görev paylaşımı ve kurumsal desteğin sağlanması yoluyla rol çatışmaları yönetilebilir.

Çalışanları iş yerinde ve iyi durumda tutmanın maliyeti, iş stresinin ortaya çıkıp kötü performans gösterme, devamsız olma, işten ayrılma ve hasta olma gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkmasının maliyetinden daha düşüktür. İş stresini azaltmak için daha ortaya çıkmadan önce stres faktörlerini ortadan kaldırmak mühimdir. Bu bağlamda, işi yeniden tasarlama, işgücü esnekliği uygulamalarını yaygınlaştırma ve çalışanların refahını önemseyen kurumsal iklimi geliştirme uygulamaları yapılabilir.

Kamuda çalışma barışına uygun bir ortam yaratılması, yöneticilerin uyumlu ve anlayışlı tutumları ve çalışanlara değer verildiğinin hissettirilmesi gibi hususlar iş stresini yönetilebilir seviyede tutabilir ve yaşanan olumsuz sonuçları azaltabilir.

İş tatmini açısından çalışanların bulunduğu iş ortamını değerli bulmaları, üzerinde çalıştığı işi anlamlı görmeleri ve bu süreçte gelişmekte oldukları hissini taşıyor olmaları önem taşımaktadır. Bu sayede çalışanın yaşamından da mutlu olması ve keyif alması mümkün olabilir. Araştırma kapsamında rol belirsizliği ve rol çatışması düşük düzeyde, iş stresi yönetilebilir seviyede ve kurumsal itibarı yüksek seviyede olan kamu kuruluşlarında çalışanların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olabileceği gösterilmiştir.

Araştırmada kurumsal itibar ölçeğinin kamu kuruluşlarını daha çok ilgilendirdiği düşünülen alt boyutları olan duygusal çekicilik, vizyon/liderlik, kurumsal çevre ve sosyal sorumluluk konularına yer verilmiştir. Kurumun hem topluma hem de kendi çalışanına karşı sorumluluklarını yerine getirmesi itibarına olumlu yansıyacaktır. Bu bağlamda kamu kuruluşlarının itibarlarını artırmada çalışanların kurumsal aidiyetlerini önemseyen ve geliştiren etkileşimci liderliğin gereği yapılmalıdır. Tutarlı, adil ve paydaşları önemseyen eylemler kuruluşların itibarını arttırabilir. Kamu kuruluşlarının yöneticilerine kurumsal ilkeler konusunda duyarlı ve sosyal sorumlulukları konusunda farkındalığı yüksek tutum ve davranışları artırmaları önerilmektedir. Kamu kuruluşlarının yöneticilerine kurumsal itibarın önemli bir değer olduğunu ve çalışanların iş tatminini ve iş stresini yönetebilmesinde destekleyici bir unsur olduğunu anlatan farkındalık eğitimleri verilebilir.

Kurumsal itibar algısı dış ve iç paydaşların değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, gerek anket yoluyla, gerek mülakat yoluyla son yirmi yıldır paydaşlar istek, talep ve önerilerini stratejik planlarının paydaş analizi bölümlerinde kamu kurumlarına aktarmaktadır. Bu istek ve önerilerin dikkate alınmasının kamu kurumlarının paydaşlar nezdinde kurumsal itibarı arttıracağı değerlendirilmektedir.

Araştırma evreni kamu kuruluşları olan ve örneklem olarak 50 adet seçilmiş kamu kuruluşunu alan bu araştırmada, sonuçlar kamu kurum kültüründen etkilenmiş olabilir. Kamu kurumları bürokratik ve yıllar içerisinde belirginleşmiş bir örgüt kültürüne sahip kuruluşlar olduğundan rol belirsizliği ve rol çatışması bağlamında daha az sorun yaşamaları beklenmektedir. Örgütün dışarıya karşı temsili, satış ve tedarik gibi konular

doğası gereği rol çatışmasına daha yatkın hususları içerdiğinden özel sektör işletmelerinde yapılacak araştırmalarda bu yönüyle daha farklı sonuçlara ulaşılabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırmada nicel bir yöntem olan anket çalışması kullanılmıştır. Çalışmada mülakat gibi nitel araştırma tekniklerinden de destek alınması ile daha farklı değerlendirmeler yapmak mümkün olabilir.

KAYNAKÇA

Ahmad, J., Zahid, S., Wahid, F. F., ve Ali, S. (2021). Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *European Journal of Business and Management Research, 6*(4),41–50.

Aktaş, C. E. (2019). *İş Tatmini, Duygusal Emek ve Kurumsal İtibar İlişkisinin Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Anin, E. K., Ofori, I. ve Okyere, S. (2015). Factors Affecting Job Satisfaction of Employess in the Construction Supply Chain in the Ashanti Region of Ghana, *European Journal of Business and Management*, vol.7, no.6, p.73.

Antonova, E. (2016). *Occupational Stress, Job Satisfaction, and Employee Loyalty in Hospitality Industry: A Comparative Case Study of Two Hotels in Russia*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Modul Vienna University, Viyana.

Arshad, M., Najwani, A., Mahmoud, I., Siam, I., Alshuaibi, A. (2020). Effect of Role Conflict and Work Overload on Job Stress: A Case of Banking Sector Employees. *Journal of Talent Development and Excellence*. 12(3), 2686-2696.

Aşık, A. N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 82(467), 31-51.

Aydınlı, A. (2024). *Dijitalleşme ile İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide, İş Yaşam Dengesinin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Gedik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Aytaç, M. ve Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi, *İstatistikçiler Dergisi*, 5, 14-22.

Aytekin İ. ve Sarıbaş E. (2022). İş Yükü, Stres ve İşe Bağlılık İlişkisinde Kurumsal İtibarın Rolü: Bir Durumsal Aracı Model Önerisi, *Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları Dergisi*, 7 (1) pp. 49-82.

Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualizations, Causes and Cure. *Economic Insights – Trends and Challenges*. 65(3), 73-80.

Bahar, B. (2019). Kurumsal İtibar ve Kuramsal Temelleri. *Journal of Yasar University*, 14/55, 226-236.

Bakotic, D. ve Babic, T. (2013). Relationship Between Working Conditions And Job Satisfaction: The Case Of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206-213.

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17 (1): 99-120.

Baskındağlı, Y. (2022). *Sağlık Sektöründe İçsel Pazarlama ve Kurumsal İtibarin Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Beykent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Baskındağlı, Y., Altındağ, E. (2022). Sağlık Sektöründe İçsel Pazarlama ve Kurumsal İtibarin Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, Kış 2022, Cilt 17, Sayı 2, 129-153.

Başaran, L. E. (1999). *Örgütsel Davranış*, Umut Yayıncılık, Ankara.

Başol, O. ve Çömlekçi M. F. (2020). İş Tatmini Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, ss.17-31.

Bedeian, A. G. ve Armenakis, A. A. (1981). A Path-Analytic Study of the Consequences of Role Conflict and Ambiguity. *Academy of Management Journal*. 24(2), 417–424.

Beehr, T. A., ve Glazer, S. (2005). *Organizational role stress*. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 7-33). SAGE Publications.

Belias, D., Rossidis I.,, Papademetriou, C. ve Lamprinoudis, N. (2022) The Greek Hotel Sector: An Analysis Of Job Satisfaction, Role Conflict And Autonomy Of Greek Employees, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 21:1, 156-174.

Biron, C. (2012). “What work, for whom, in which context? Researching organisational interventions on stress and well-being using realistic evaluation principles”. In Biron, C., Karanika Murray, M. and Cooper, C. (Eds.), Improving organisational interventions for stress and well-being. Addressing process and context. Hove: Routledge, pp. 163-183.

Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*(5), 307–311. https://doi.org/10.1037/h0055617

Colligan, T. W. ve Higgins, E. M. (2005). Workplace Stress: Etiology And Consequences. *Journal of Workplace Health*, 21, 2, pp. 90-97.

Collis, D.J. (1994). Research Note: How Valuable Are Organizational Capabilities?, *Strategic Management Journal*, Vol. 15, Special Issue: Competitive Organizational Behavior, 143-152.

Colquitt, J. A., LePine, J. A. & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace (Fourth edition*). USA: McGraw-Hill Education.

Cravens, K., Oliver, E. G. & Ramamoorti, S. (2003). The Reputation Index: Measuring and Managing Corporate Reputation. *European Management Journal*, 21(2), 201-212.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Çölgeçen, Y. (2021). Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Doyumu Üzerine Etkisi: Araştırma Görevlilerine Yönelik Bir Çalışma. *Journal of History School*, 50, 679-696.

Dalkılıç, B. İ. (2019). *Farklı Büyüklükteki Veri Setlerinde Yapısal Eşitlik Modeli ve Model Uyumu Testlerine Göre Karşılaştırması: Simülasyon Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Biyoistatistik ve Tıbbi Bilişim Anabilim Dalı, Edirne.

DiMaggio, P. J. ve Powell, W.W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48, 147-160.

Doğan, A., Demir, R., Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi.* 30 (1), 37-67.

Efeoğlu, İ.E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Elitok, U. (2019). *Entellektüel Sermayenin Kurumsal İtibar Üzerine Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, (Yayınlanmış Doktora Tezi), İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış.* 4. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Erten, M. (2018). *Bağımsız Denetçilerde Rol Belirsizliği, Rol Çatışması Ve Algılanan İş Yükünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Işık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muhasebe ve Denetim Bilim Dalı.

Ertuğrul, F. (2008). Paydaş Teorisi ve İşlemelerin Paydaşları ile İlişkilerinin Yönetimi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 199–223.

Fisher, C. D., ve Gitelson, R. (1983). A Meta-Analysis Of The Correlates Of Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333.

Fombrun, C.J. (1996) *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School Press, Harvard.

Fombrun, C. J, Gardberg, N. A., Sever, J. M. (2000). The Reputation Quotient: A Multi-Stakeholder Measure of Corporate Reputation. *The Journal of Brand Management,* 7(4), 241-255.

Fornel, C. and Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Furnham, A. ve Zacherl M. (1986). Personality And Job Satisfaction. Personality and Individual Differences, 7(4), 453–459.

Gürbüz, S. & Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Gürbüz, S. & Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. 2. Baskı. Ankara: Seçkin Yayınevi.

Hair,J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2009). Multivariate Data Analysis (7th edition). Prentice Hall.

Hair, J. F., vd. (2010). Multivariate Data Analysis (Seventh Ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Herzberg, F. (1966). *The Theory of Motivational and Maintenance Needs*, Arizona State University.

Herzberg, F. (1996). *Work and The Nature of Man*, World Publishing Company.

House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict And Ambiguity As Critical Variables İn A Model Of Organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.

İlhan, G. 2022. *Pozitif Örgütsel Davranışın (Psikolojik Sermaye) Kurumsal İtibar Algısına Etkisinde Presenteeismin Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.

Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A Meta-Analysis And Conceptual Critique Of Research On Role Ambiguity And Role Conflict In Work Settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36*(1), 16-78.

Jex, S., (1998), *Stress and Job Performance*, US. Sage Publications.

Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17–34. https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.1.17

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational Stress: Studies İn Role Conflict And Ambiguity*, New York: Wiley.

Karaman, D. (2018). Demografik Özelliklerin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 65-78.

Katz, D., Kahn, R. L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi*. H. Can, Y. Bayar (çev.) Ankara.

Katz, D., Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.

Keser, A. (2005), İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2005/4.

Kırca, M.Y. (2021). *Çalışanlardaki Toksik Liderlik Algısının Örgütsel Sessizlik ve İş Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Pozitif Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

King, L. A., King, D. W. (1990). Role Conflict and Role Ambiguity: A Critical Assessment of Construct Validity, *Psychological Bulletin*, 107(1), s. 48–64.

Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu Ve Özel Sektör Karşılaştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 12 (1), 46-57.

Kossek, E. E., Kalliath, T., Kalliath, P. (2012). Achieving Employee Wellbeing In A Changing Work Environment: An Expert Commentary On Current Scholarship. *International Journal of Manpower*, 33, 7, pp. 738-753.

Lamontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., Landsbergis, P. A. (2007). A Systematic Review Of The Job-Stress Intervention Evaluation Literature 1990-2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13, pp. 268-80.

Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction"," in Handbook of Industrial and Organizational Psychology, ed. M. D. Dunnette (Chicago: RandMcNally), 1297–1343.

Loscocco, K. A., Roschelle A.R. (1991) Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades in Review, *Journal of Vocational Behavior*, Vol: 39, s.182.

Martir, J. C. (2019). *Exploring Motivational Models and Their Correlation To Managing Organizational Conflict In A Study Of Federal Employees In The Defense Information Systems Agency*. Doctoral Thesis. Capitol Technology University, Ann Arbor, USA.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd Edition. New York: Harper&Row Publishers.

Mazlum, H. (2022). *İş Stresinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinde A Tipi Kişilik Özelliklerinin Aracı Rolü: Organize Sanayi Bölgesi Örneği*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Burdur Mehmet Akif Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Messersmith, J. (2007). Managing Work-Life Conflict Among İnformation Technology Workers. *Human Resource Management, Wiley InterScience*, 46, 3, pp. 429–451.

Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Michie, S. (2002). Causes And Management Of Stress At Work. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59, 1, pp. 67-72.

Miles, R. H., Perreault Jr., W. D. (1976). Organizational Role Conflict: Its Antecedents and Consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*. 17(1), 19–44.

Moorhead, G., Griffin, Ricky W. (1989), *Organizational Behavior*, Houghton and Mifflin Comp, 2. Edition.

Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing And Validating A Comprehensive Measure For Assessing Job Design And The Nature Of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.

Murphy, L. R. (1995). Occupational Stress Management: Current Status And Future Directions. *Trends in Organisational Behaviour*, 2, pp. 1-14.

Özcan, H., ve Solmaz, B. (2019). Kurum içi Sosyal Paydaşlar ve Kurumsal İtibar İlişkisi. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi* (2), 75-96.

Özkalp, E., Kırel Ç. (2013), *Örgütsel Davranış*, Ekin Yayınevi.

Özüpek, M. P. (2008). *Sosyal Sorumluluk A. Kalender & M. Fidan (Ed.). Halkla İlişkiler.* Konya: Tablet Yayınları, 251-289.

Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, ..…Viedge, C. (1995). Role Conflict, Ambiguity and Overload: A 21-Nation Study. *Academy of Management Journal*. 38(2), 429–452.

Ramadhan, A.F. T., Matulessy A. ve Rini A. P. (2025). The Relationship Between Work-Life Balance and Work Role Conflict with Job Stress Among Employees of PT. X. *Jurnal Multıdısıplın Madanı (Mudıma)*, Volume 5, No 4, April(2025), pp 343-355.

Rizzo, J. R., R. J. House, ve S. I. Lirtzman (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T., & Rau, R. (2014). Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression—A meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(1), 91-106.

Schuler, R. S., Aldag, R. J., & Brief, A. P. (1977). Role conflict and ambiguity: A scale analysis. *Organizational Behavior & Human Performance, 20*(1), 111–128. https://doi.org/10.1016/0030-5073(77)90047-2

Slaski, M. and Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress Health* 18, 63–68. doi: 10.1002/smi.926.

Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2024). *Kamu İstihdamı.* https://www.sbb.gov.tr/kamu-istihdami/ (Erişim tarihi: 30 Haziran 2024)

Suari, Gusti A. M. S., and Agoes G. R. (2022). The effect of role ambiguity on cyberloafing with work stress as a mediation variable. *International Journal of Health Sciences*, vol. 6, no. S4, pp. 2211-2219, doi:10.53730/ijhs.v6nS4.7145.

Şevik, Ü. (2019). *Algılanan Örgütsel Politika İle Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti Ve Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*. Ankara: Ekinoks Yayınları.

Tezcan, L. (2022). *Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının, İş Stresinin ve Örgütsel Adaletin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Sigortacılık Sektörü Bağlamında Araştırılması*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Arel Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Tozlu, A. (2022). *Kamu Yönetiminde Kariyer Uzmanı Personelin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti,* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.

Tudu, P. ve Pathak, P. (2013). Managing Executive Stress in Organizations – a Critical Appraisal. *Social Science International*, 29(1), 1–10.

Ural, Güzelcik, E. (2012). Kurumsal İtibarı Ölçme Yöntemi Olarak Türkiye İtibar Endeksi ve Endeks Sonuçlarından Hareketle Türkiye'de Elektronik Sektörünün İtibarı Üzerine Bir Değerlendirme. AJIT-e: *Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 3(7), 7-20.

Ülbeği, İ. D. (2016). *Yıldırma, İş Stresi, Tükenmişlik, İş Tatmini vee İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Görgül Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Wang, S., Zhang, X. ve Martocchio, J. (2011). Thinking Outside of the Box When the Box Is Missing: Role Ambiguity and Its Linkage to Creativity. *Creativity Research Journal*, 23(3), 211–221.

Yazıcı, A. M. 2022. *İşletmelerde İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Adaletin Düzenleyici Rolü ve Buna Yönelik Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yelboğa, A. (2007), Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı:2, s.2-18

Yıldırım, F. (2007), İş Doyumu ile Örgütsel Adalet İlişkisi, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62-1 ss: 253-278.

Walker, K. (2010). A Systematic Review of the Corporate Reputation Literature: Definition, Measurement, and Theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 357–387.

EKLER

EK - 1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket çalışması, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi (İZÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında yürütülen, "Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının İş Stresi ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Kurumsal İtibarın Düzenleyici Rolü" adlı doktora tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bu anket ile sizi iş tatmini ile rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ve kurumsal itibar ilişkisi bağlamında yapılan bir araştırmaya davet ediyoruz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup hiçbir kişisel bilgi toplanmayacaktır**.**

Lütfen size uygun olan seçeneği "X" ile işaretleyiniz.

1. Bölüm: <u>Genel Bilgiler</u>

1. **Cinsiyet:** Kadın Erkek

2. **Yaş**: 18-30 31-45 46-70

3. **Toplam iş deneyiminiz**: 0-5 yıl 6 – 10 yıl 10 yıldan fazla

4. **Eğitim düzeyiniz:** Lise ve altı Ön lisans Lisans ve üstü

2.. Bölüm: Kurumsal Kültür Bağlamında Görüşler

İkinci bölümde iş tatmini ile rol belirsizliği, rol çatışması, iş stresi ve kurumsal itibar bağlamında sorular bulunmaktadır. Lütfen aşağıdaki seçeneklerden size uygun olan seçeneğin kutucuğunu "X" ile işaretleyiniz.
1 Hiç Katılmıyorum 2 Katılmıyorum 3 Fikrim Yok 4 Katılıyorum 5 Tamamen Katılıyorum

No	Anket İfadeleri	1 Hiç Katıl-mıyorum	2 Katıl - mıyorum	3 Fikrim Yok	4 Katılı-yorum	5 Tamamen Katılıyorum
7	İşimde ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum.					
8	İşimde açık, planlanmış amaçlar ve hedefler bulunmaktadır.					
9	Zamanımı uygun şekilde planlayabiliyorum.					
10	Sorumluluklarımın ne olduğunu biliyorum.					
11	Benden tam olarak ne beklendiğini biliyorum.					
12	Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir.					
13	Birbirinden farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalıyorum.					
14	Herhangi birinin söylemesine gerek kalmadan ya da yardımı olmadan görevimi yapabilirim.					

15	Görevimi başarmak için bazı karar ya da kurallara göre ters hareket etmek zorunda kalıyorum.					
16	Birbirinden farklı işlevleri olan iki ya da daha çok meslek grubuyla birlikte çalışıyorum.					
17	İki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alabiliyorum.					
18	Bazıları tarafından kabul görürken, diğerleri tarafından kabul görmeyecek işler yaptığım oluyor.					
19	İşimle ilgili uygun kaynak ve malzeme olmadan da görevimi yaptığım olur.					
20	Çoğu kez gereksiz işlerle uğraşıyorum.					
21	İşim sağlığımı doğrudan etkilemektedir.					
22	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.					
23	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.					
24	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.					
25	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.					
26	Çalıştığım kuruluşta düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.					
27	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.					

28	İşimi severek yaparım.					
29	Mutluluğu işimdeyken buluyorum.					
30	Mevcut işimden memnunum.					
31	İşimi keyifli buluyorum.					
32	İş yerinde zaman iyi geçiyor.					
33	Bu kurum hakkında olumlu duygulara sahibim.					
34	Bu kuruma hayranım ve saygı duyuyorum.					
35	Bu kuruma güveniyorum.					
36	Bu kurum mükemmel bir liderliğe sahiptir.					
37	Bu kurum geleceği için açık bir vizyona sahiptir.					
38	Bu kurum piyasa fırsatlarını tanır ve faydalanır.					
39	Kurumum iyi yönetiliyor.					
40	Burası çalışmak için iyi bir kurum gibi görünüyor.					
41	Burası iyi çalışanı olan herhangi bir kurum gibi görünüyor.					
42	Bu kurum topluma yararlı olan faaliyetleri destekler.					
43	Bu kurum çevreye duyarlıdır.					
44	Bu kurum insanlara davranış biçiminde yüksek standartları korur.					

ANKET BİTTİ, TEŞEKKÜRLER.

EK- 2. Anket Çalışması Yürütülen 50 Kamu Kuruluşu Listesi

Merkezi Kamu Kuruluşları	Belediyeler	Üniversiteler
Devlet Su İşleri GM	Kayseri BB	Bartın Üniv.
Jandarma Genel Komutanlığı	Konya BB	Karabük Üniv.
Türk İşbirliği ve Kalkınma Ajansı	Mamak B.	Çukurova Üniv.
Yurtdışı Türkler Başkanlığı	Sancaktepe B.	Aydın Adnan Menderes Üniv.
Karayolları GM	Sultanbeyli B.	Balıkesir Üniv.
Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı	Bağcılar B.	Kayseri Abdullah Gül Üniversitesi
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme Başkanlığı	Tuzla B.	Kocaeli Üniv.
Özelleştirme İdaresi Başkanlığı	Çorum B.	Dokuz Eylül Üniv.
Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu Başkanlığı	Çankırı B.	İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Sivil Havacılık GM	Pendik B.	Hitit Üniv.
Sahil Güvenlik Komutanlığı	Kırıkkale B.	Afyon Kocatepe Üniv.
Vakıflar GM	Keçiören B.	Konya Necmettin Erbakan Üniv.
Emniyet GM	Esenler B.	Erciyes Üniv.
Göç İdaresi Başkanlığı	Etimesgut B.	Yalova Üniv.
AFAD		Amasya Üniv.
Orman GM		
Meteoroloji GM		
Patent ve Marka Kurumu Başkanlığı		
Maden Tetkik ve Arama GM.		
Tübitak		
Tarım ve Orman Bakanlığı		

EK - 3: Ölçek Maddeleri

Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması Ölçek İfadeleri

Ölçek	Kod	İfade
Rol Belirsizliği	RL_BS1Z	İşimde ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum.
	RL_BS2Z	İşimde açık, planlanmış amaçlar ve hedefler bulunmaktadır.
	RL_BS3Z	Zamanımı uygun şekilde planlayabiliyorum.
	RL_BS4Z	Sorumluluklarımın ne olduğunu biliyorum.
	RL_BS5Z	Benden tam olarak ne beklendiğini biliyorum.
	RL_BS6Z	Görevimle ilgili olarak ne yapılması gerektiğine ilişkin açıklamalar yeterlidir.

Ölçek	Kod	İfade
Rol Çatışması	RL_CAT1Z	Birbirinden farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorunda kalıyorum.
	RL_CAT2Z	Herhangi birinin söylemesine gerek kalmadan ya da yardımı olmadan görevimi yapabilirim.
	RL_CAT3Z	Görevimi başarmak için bazı karar ya da kurallara göre ters hareket etmek zorunda kalıyorum.
	RL_CAT4Z	Birbirinden farklı işlevleri olan iki ya da daha çok meslek grubuyla birlikte çalışıyorum.
	RL_CAT5Z	İki ya da daha fazla kişiden farklı emirler alabiliyorum.
	RL_CAT6Z	Bazıları tarafından kabul görürken, diğerleri tarafından kabul görmeyecek işler yaptığım oluyor.
	RL_CAT7Z	İşimle ilgili uygun kaynak ve malzeme olmadan da görevimi yaptığım olur.
	RL_CAT8Z	Çoğu kez gereksiz işlerle uğraşıyorum.

İş Stresi Ölçek İfadeleri

Ölçek	Kod	İfade
İş Stresi	IS_STR1S	İşim sağlığımı doğrudan etkilemektedir.
	IS_STR2S	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.
	IS_STR3S	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.
	IS_STR4S	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.
	IS_STR5S	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.
	IS_STR6S	Çalıştığım kuruluşta düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.
	IS_STR7S	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.

İş Tatmini Ölçek İfadeleri

Ölçek	Kod	İfade
İş Tatmini	IS_TAT1N	İşimi severek yaparım.
	IS_TAT2N	Mutluluğu işimdeyken buluyorum.
	IS_TAT3N	Mevcut işimden memnunum.
	IS_TAT4N	İşimi keyifli buluyorum.
	IS_TAT5N	İş yerinde zaman iyi geçiyor.

Kurumsal İtibar Ölçek İfadeleri

Ölçek	Kod	İfade
Kurumsal İtibar	KurİtbI	Bu kurum hakkında olumlu duygulara sahibim.
	KurİtbI2	Bu kuruma hayranım ve saygı duyuyorum.
	KurİtbI3	Bu kuruma güveniyorum.
	KurİtbI4	Bu kurum mükemmel bir liderliğe sahiptir.
	KurİtbI5	Bu kurum geleceği için açık bir vizyona sahiptir.
	KurİtbI6	Bu kurum piyasa fırsatlarını tanır ve faydalanır.
	KurİtbI7	Kurumum iyi yönetiliyor.
	KurİtbI8	Burası çalışmak için iyi bir kurum gibi görünüyor.
	KurİtbI9	Burası iyi çalışanı olan herhangi bir kurum gibi görünüyor.
	KurİtbI10	Bu kurum topluma yararlı olan faaliyetleri destekler.
	KurİtbI11	Bu kurum çevreye duyarlıdır.
	KurİtbI12	Bu kurum insanlara davranış biçiminde yüksek standartları korur.

EK - 4: Özgeçmiş

Ali KARAGÖZ

A. EĞİTİM

Doktora: İstanbul Zaim Üniversitesi, İşletme, 2025, İstanbul

Yüksek Lisans: North Carolina State University, Ekonomi, 2017, ABD

Lisans: İstanbul Teknik Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği, 2006, İstanbul

B. İŞ DENEYİMİ

2018 – Devam Ediyor

Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Kıdemli **S**trateji ve Bütçe Uzmanı

2012 – 2018

Kalkınma Bakanlığı, Planlama Uzmanı

2007 – 2012

Devlet Planlama Teşkilatı, Planlama Uzmanı

C. İLGİ ALANLARI

D. YAYINLARI