

Araştırma makalesi; Gönderim Tarihi: 24.06.2019; Kabul Tarihi: 13.10.2019

Bankacıların İş Yaşam Kalitesinin İncelenmesi

Dr. Furkan ÇELEBİ

Yozgat Bozok Üniversitesi, Sorgun Meslek Yüksek Okulu,
Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü,
furkan.celebi@bozok.edu.tr, Orcid No: 0000-0002-6689-9878

Doç. Dr. Gürhan UYSAL

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme
uysal_g@omu.edu.tr, Orcid No: 0000-0002-9290-4984

Öz

İş yaşam kalitesi ya da bazı kaynaklarda geçen şekliyle çalışma yaşamı kalitesi, çalışanların çeşitli örgütsel ve bireysel faktörlerden etkilenen algıları ile iş hayatlarındaki kaliteyi değerlendirmeleridir. Bu araştırmanın amacı banka çalışanlarının iş yaşam kalitesinin araştırılmasıdır. Bu çalışmada öncelikle iş yaşam kalitesi ile ilgili teorik ve literatür bilgisine değinilmiştir. Ardından banka çalışanlarının iş yaşam kaliteleri incelenmiştir. Kayseri’de 24 banka şubesinde 322 katılımcı üzerinde yapılan bu çalışmada banka çalışanlarının iş yaşam kalitesi algılarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ardından farklılaşmaları tespit etmeye yönelik analizler yapılmıştır. Bu analizler sonucunda iş yaşam kalitesinin cinsiyet ve eğitim düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan yaş, medeni durum, pozisyon ve çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Yaşam Kalitesi, Bankacılar, Farklılaşma

JEL Sınıfı: M10

An Analysis of Bank Employees' Quality of Work Life

Abstract

The quality of work life is the evaluation of employees' perceptions which has been affected by various organizational and individual factors. The aim of this study is to research bank employees' quality of work life. In this study, first of all, theoretical and literature knowledge about quality of work life is mentioned. Then, bank employees' quality of work life is examined. In this study, which was conducted on 322 participants in 24 bank branches in Kayseri, it was determined that the perception of work life quality of the bank employees is moderate. Then, analyses are conducted to detect the differences. As a result of these analyses, it is found that the quality of work life significantly differs according to gender and education levels. On the other hand, there is no significant difference in terms of age, marital status, position and working time.

Keywords: Quality of Work Life, Bank Employees, Differentiation

JEL Classification: M10

Giriş

Çalışanların işyerlerindeki hem maddi hem de maddi olmayan tatminleri hem iş hayatlarını hem de sosyal hayatlarını doğrudan etkilemektedir. Bu tatmini ifade eden iş yaşam kalitesi kavramı bir anlamda bireyin işini yaparken duyduğu hazzı göstermektedir. İş yaşam kalitesi kavramı bireyin işi ile diğer işleri ya da diğer işyerlerini kıyaslaması, yapılan işin hangi özelliklerde olduğu, yönetimin yaklaşımı ve sağlanan fayda ile ilgilidir. Birey bu konularda kendisine göre iş yaşam kalitesini belirler. Sadece maddi ya da sadece maddi olmayan bir yaklaşım içinde olmayan iş yaşam kalitesi örgüt içerisinde birçok faktörden etkilenmektedir. Benzer şekilde bireylerin kişilik özellikleri ya da demografi özellikleri hatta genel beklentileri bile iş yaşam kalitesine dair düşünceleri etkileyebilmektedir.

Aile, özel hayat ve iş hayatı arasındaki uyumu ifade eden iş yaşam kalitesi kavramı (Tucholka ve Weese, 2007:5) daha önceleri sadece iş aile dengesi olarak da bazı kaynaklarda yer almaktadır (Lockwood, 2003:2).

Örgüt yönetimlerinin çalışanlara karşı duyarlılıklarının artması ve de sorumluluklarının farkına daha fazla varmaya başlamalarının sonucu olarak çalışanların işlerine karşı olan duygu ve düşünceleri üzerine daha fazla düşülmektedir (Demirkaya ve diğ., 2017: 38). Çalışanların iş tatminlerinin yükselmesi sonucunda performans ve verimliliklerinde olumlu artışlar görülebilir (Gülmez, 2013: 75). Bu ve benzeri nedenlerden dolayı iş yaşam kalitesi üzerine yapılan akademik çalışmalar önem teşkil etmektedir.

İş yaşam kalitesi özellikle insan kaynakları departmanları tarafından örgütlere rekabet avantajı sağlayabilecek bir konu olduğundan yeni bir çalışma alanı oluşturmaktadır (Korkmaz ve Erdoğan, 2014: 543)

İş yaşam kalitesi kavramının Chen ve Farh (2000) tarafından yapılan çalışmada dört alt unsurdan oluştuğu tespit edilmiştir. İş yaşam dengesi, işin özellikleri, yönetsel davranışlar ve ödül-yarar boyutlarından oluşmakta ve bu şekilde incelenmektedir.

İş yaşam kalitesi çalışan memnuniyeti ve çalışan mutluluğuna yol açacağından dolayı müşteri memnuniyeti de artacaktır. İş yaşam kalitesi yüksek olan çalışan ise iş yerinde daha verimli çalışacağı için iş maliyetleri azalacaktır. Müşteri memnuniyeti sonucunda müşteri elde tutulmuş olacak ve daha etkin çalışan örgütün karları bunlardan olumlu yönde etkilenecektir (Clutterbuck, 2003:14).

Bu çalışmada öncelikle iş yaşam kalitesi teorik olarak incelenecek daha sonra da yapılan araştırmaya dair bulgulara yer verilerek sonuçlandırılacaktır.

1. İş Yaşam Kalitesi

İş yaşam kalitesi ya da bazı kaynaklarda geçen şekliyle çalışma yaşamı kalitesi, çalışanların çeşitli örgütsel ve bireysel faktörlerden etkilenen algıları ile iş hayatlarındaki kaliteyi değerlendirmeleridir. Hem sosyal hem maddi hem de psikolojik olarak değerlendirilen iş yaşam kalitesi örgütsel birçok faktörü de etkileyebilmektedir. İş yaşam kalitesi çalışan ile iş ortamı arası ilişkiyi ifade eder ve ücret, sağlık, güvenlik, iş memnuniyeti, fiziki koşulların iyileşmesi, işe yabancılaşma, stres, tükenmişlik iş yaşam kalitesinin kapsamında olan kavramlardır (Erdem, 2010: 515). İş yaşam kalitesi çalışanın iş ortamında fiziksel ve psikolojik iyi oluş halidir (Taşdan, Erdem, 2010: 93). Akman ve Akman da (2017) benzer tanımı yapmaktadır: İş yaşam kalitesi çalışanların fiziksel ve zihinsel iyi oluşlarıdır.

Çeşitli araştırmacılar iş yaşam kalitesini çeşitli şekillerde tanımlamışlardır. Kiernan ve Knutson (1990)'a göre, bireyin işyerindeki rolünü anlamlandırması ve bu rolün diğerleri ile etkileşimidir. İş yaşam kalitesini daha kapsamlı ele alan bir çalışmada iş yaşam kalitesi; çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen, iş (yapısı, organizasyonu), ücretler, kazançlar, çalışma ortamı ve şartları, işlerin yönetim ve organizasyonu, işte kullanılan teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, endüstriyel ilişkiler, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim gibi faktörleri bütünleştiren bir kavram (Can, 1991: 92) şeklinde tanımlanmaktadır.

İş yaşam kalitesi çalışanın iş, iş arkadaşları ve örgüte karşı duygularıdır. Olumlu duyguya sahip çalışanlar işyerinde daha mutlu olmaktadır. İş yaşam kalitesinin birinci boyutu çalışan memnuniyeti ve ikinci boyutu iş tatminidir (Aydın ve diğ., 2011: 84). New York'ta 1972 yılında düzenlenen bir konferansta iş yaşam kalitesi kavramı işyerinde demokratikleşme ile ilişkilendirilmiştir (Erdem, 2010: 514).

İş yaşam kalitesi gelişimi çalışanın örgüte daha iyi katkıda bulunması ile sonuçlanmaktadır. Kişiler arası ilişkiler, insan ilişkileri, sosyo-teknik sistemin etkileşimi işyerinde iş yaşam kalitesini ortaya çıkaran unsurlardır. İş yaşam kalitesi işyerinde çalışma koşullarının iyileştirilmesi olarak tanımlanabilir. (Kıraç ve diğ., 2018: 56). Ücret, işin niteliği, terfi olanakları, sosyal haklar, yöneticilerin tutum ve davranışları, iş arkadaşları ile ilişkiler, iletişim kanalları, kurumsal itibar, iş güvenliği faktörleri işyerinde çalışma koşullarını oluşturmaktadır.

İş yaşam kalitesi çalışma koşulları, çalışan memnuniyeti ve çalışanın ihtiyaçlarının işyerinde karşılanması konuları ile ilgilidir (Kılıç ve diğ., 2012: 147). Örgütte yetki devri, iletişim, yönetime katılma gibi uygulamalar iş yaşam kalitesini artırmaktadır. Öte yandan, ücret ve ödüllendirmenin yetersiz olması, iş yükünün ağır olması, iş ortamının iyileştirilmesi, iş güvencesinin olmaması, kararlara katılmama, kariyer ve emeklilik olanaklarının azlığı örgütte iş yaşam kalitesini etkilemektedir. İş yaşam kalitesi yaklaşımında, personel ve çalışma ortamı arasındaki ilişkinin kalitesi, endüstriyel demokrasi, işin insancillaştırılması, katımlı yönetim, çalışan-yönetim işbirliği faktörleri tarafından belirlenmektedir (Aydın ve diğ., 2011: 80).

Erdem (2010) iş yaşam kalitesi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Kıraç ve diğ. (2018)'ne göre, iş-aile çatışması çalışanların iş yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. İş-aile çatışması arttıkça iş yaşam kalitesi düşmektedir. İş yaşam kalitesi, iş performansı, örgütsel etkililik, örgütsel bağlılık, iş devamsızlık ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Akman ve diğ., 2017: 1492).

Aydın ve diğ. (2011)'ne göre bir işyerinde iş yaşam kalitesini şu şekilde iyileştirilebilir: Çalışanların yönetime katılması, kişisel bilgi ve becerilerin örgüt tarafından geliştirilmesi, çalışanların çıktı üretiminde payının artması, yönetim ve personel arası açık iletişim, maliyet, hacim, kar gibi üst yönetime ait bilgilerin paylaşılması, sürekli gelişim olanakları. Taşdan ve diğ. ise (2010) iş yaşam kalitesini iyileştirmek için örgütte ekonomik, psikolojik, zihinsel ve sosyal iş koşullarının iyileştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Akman ve diğ. (2017)'ne göre, iş yaşam kalitesi ile işle bütünleşme arasında pozitif ilişki vardır. Kıraç ve diğ. (2018)'ne göre, bireylerin iş ve ailelerindeki farklı rolleri iş yaşam kalitesi yapısını etkilemektedir. Yeşil ve diğ. (2015)'ne göre, kadın akademisyenlerin iş yaşam kalitesi yüksektir. Mustafayeva ve Üstün'e göre (2018), duygusal zeka ile iş yaşam kalitesi arasında zayıf korelasyon vardır. Mustafayeva ve diğ. (2018), çalışanlarda duygusal zeka gelişiminin kişinin iş yaşam kalitesi algısını etkilemediğini bulmuşlardır. Erat ve diğ. (2011), iş yaşam kalitesi unsuru olarak üst yönetim ve çalışma arkadaşları ile iletişim motivasyonu olumlu etkilemektedir. Ayrıca sosyal haklar, terfi ve eğitim olanakları ulaşım, çevre takdiri gibi faktörler iş motivasyonunu olumlu etkilemektedir.

Hatipoğlu ve diğ. (2018)'nin çalışmasına göre, yöneticinin liderlik tarzı iş yaşam kalitesini etkilemektedir. İş yaşam kalitesi iş tatmini, çalışan memnuniyeti ve bireysel performans ile ilgilidir Bir örgütte iş yaşam kalitesini etkileyen en önemli unsur ücret,

stres ve iş arkadaşları ile ilişkilidir. Akman ve Akman (2017), işyerinde sosyal destek ve ücretlerin iyileştirilmesinin iş yaşam kalitesini artırdığını bulmuşlardır. Akman ve Akman (2017), öğretmenlerin iş yaşam kalitesi düzeyini orta olarak bulmuştur. Öğretmenlerin ücret ve ek gelir boyutlarında algıları düşüktür. Yalçın ve diğ. (2016)'ne göre, öğretmenlerin iş yaşam kalitesi arttıkça örgütsel bağlılık artmaktadır.

İplik ve diğ. (2017), iş yaşam kalitesi ile bireysel performans arasında pozitif ilişki bulmuşlardır. Bireysel performans ise örgütsel performansı artırmaktadır. Ek olarak, iş yaşam kalitesi bireysel sapma ve örgütsel sapmaya neden olabilir. İş yaşam kalitesi arttıkça işe gelmeme davranışı ve personel devir oranı azalmaktadır. İplik ve diğ. (2017)'ne göre, örgüt iş zenginleştirme, iş genişletme, rotasyon, esnek çalışma özerk çalışma grupları iş yaşam kalitesini iyileştirebilir.

İş yaşam kalitesinin iyileşmesi durumunda çalışanlar iş ortamına daha kolay adapte olmaktadır. İş yaşam kalitesinin artması ile çalışan kendisini işyerinde mutlu hisseder. İş yaşam kalitesinin iş tatmininin artması ve kar ve verimliliğin artması gibi iki boyutu vardır (Yeşil ve diğ., 2015: 239). Örgütte negatif iş yaşam kalitesi örgütsel bağlılığı ve çalışan memnuniyetini azaltmaktadır (Yeşil ve diğ., 2015: 240). İşin yapısı, ücretler, çalışma ortamı, teknoloji, endüstriyel ilişkiler, katılım, iş tatmini, istihdam güvencesi, adalet, sosyal güvenlik ve sürekli eğitim işyerinde iş yaşam kalitesini yükseltmektedir.

İş yaşam kalitesi kişinin örgüt hakkındaki algılarıdır. Demirkaya ve diğ. (2017), en önemli algının örgütsel sosyal entegrasyon olduğunu vurgulamışlardır. İş yaşam kalitesi sadece maddi değil, psikolojik tatmin ile de ilgilidir. İş yaşam kalitesi çalışanın iş ve kurum hakkındaki algısıdır. Algıyı düzeltmek için çalışma şartları iyileştirilmelidir (Demirkaya ve diğ., 2017: 40). Demirkaya ve diğ. (2017), iş yaşam kalitesi kavramının ücret, çalışma saatleri, çalışma ortamı (havalandırma, ısı, ışık, alan vb.), yan kazançlar, sosyal imkanlar (sağlık, ulaşım, kreş vb.), yönetici ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler, teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, iş güvenliği, kararlara katılma, terfi olanakları ile ilgili olduğunu iddia etmektedir. Personel iş yaşam tatmini elde etmek için maddi olmayan tatmini de sağlamalıdır. Maddi olmayan tatmine örnek olarak, çalışanın işyerinde diğerleri ile kurduğu sosyal ilişkiler, işin ilgi çekici olması, iş tatmini, başarının takdiri ve ödüllendirilmesi gösterilebilir.

İş yaşam kalitesi çalışma koşulları ile tanımlanabilir ve iki boyutu vardır: iş tatmini ve çalışan memnuniyeti. İş yaşam kalitesinin en önemli etkisi çalışan performansı ve stres üzerinde görülmektedir. İş yaşam kalitesi çalışma performansı bakımından önemlidir. İşyerinde doğru yönetim ve idare şekli çalışanlarda iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Erat ve diğ. (2011)'ne göre, fiziki yorgunluk, yetersiz ücret, yoğun çalışma saatleri, yönetim sorunları, uzman olunmayan ve yetersiz kalan alanlarda çalışmaya zorlanma iş yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Fazla mesai, çalışma saatlerinin uzunluğu, yetersiz ekipman, sosyal aktivite eksikliği, kendine zaman ayıramama faktörleri işyerinde iş yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir (Erat ve diğ., 2011: 50). Örneğin, hemşirelik görevinde fazla mesai ve aşırı iş yükü vardır. Bu, iş

yaşam kalitesini düşürmektedir. Üç hemşirenin yapması gereken işi bir hemşire yapmaktadır.

Coşkun ve diğ. (2018)'ne göre, sorumluluk verme, kararlara katılım olanağı, kurumsal güven, iletişim, takım çalışması uygulamaları ve inovasyon çalışmaları hemşirelerin iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Öte yandan, ödüllendirmenin yetersiz oluşu, iş yükünün fazla olması, çalışma ortamının iyi olmaması, iş güvencesinin olmayışı, kariyer olanaklarının yetersiz olması ve kurumsal kararlara katılamam iş yaşam kalitesini düşürmektedir.

İşin demokratikleştirilmesi, endüstriyel demokrasi, işin insancılaştırılması, işyeri demokrasisi ve katılımcı iş gibi terimlerle anılan (Saklani, 2004: 102) iş yaşam kalitesi, örgütsel bağlılık (Erdem, 2010; Farid vd., 2014), örgütsel güven (Martins ve Van der Berg, 2012), işte kalma niyeti ve devamsızlık (Demir, 2011), işten ayrılma eğilimi (Sezici, 2014; Yıldız, 2013), yabancılaşma (Erdem, 2014), örgütsel adalet ve liderlik (Gillet vd., 2013), motivasyon (Kılıç ve Keklik, 2012), sağlık ve refah (Rathi, 2009), verimlilik (Nayeri vd., 2011) gibi örgütsel sonuçları olan önemli bir kavramdır (Akt.: İnce ve diğ., 2015: 45).

2. Araştırma

Çalışmanın ikinci bölümü tamamıyla yapılan araştırmaya ayrılmıştır. Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemi, yöntem ve ölçek, evren ve örneklem ve de araştırma bulguları yer almaktadır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı banka çalışanlarının iş yaşam kalitesi algılarının belirlenmesidir. İş yaşam kalitesinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek de bu araştırmanın diğeri bir amacını oluşturmaktadır.

Özellikle banka yönetimlerinin ve diğeri paydaşların ilgisini çekebilecek bir konu olan bankacıların iş yaşam kalitesi algılarının belirlenmesi ve hangi demografik özelliklere göre değişkenlik gösterdiğinin tespit edilmesi gerek yönetimlerin davranış biçimleri gerekse bankacılık mesleğini seçmeyi düşünen bireyler için önem arz edebilmektedir. Bu çalışmanın hem sosyal hayatta bankacılar ve bankalar için hem de iş yaşam kalitesini inceleyecek daha sonraki akademik araştırmalar için önemli olabileceği düşünülmektedir.

2.2. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçek

Bu çalışmada veri toplama tekniğı olarak anket kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır.

İlk kısımda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, pozisyon ve çalışma süresi değişkenlerinden oluşan demografik bilgiler yer almaktadır.

İkinci kısımda ise iş yaşam kalitesini ölçebilmek için Chen ve Farh (2000) tarafından geliştirilen iş yaşam kalitesi ölçeği kullanılmıştır. İş yaşam dengesi, işin özellikleri, yönetsel davranışlar ve ödül-yarar boyutları iş yaşam kalitesinin alt unsurlarını temsil etmektedir. Her bir boyut 3 ifadeden ölçek toplamı ise 12 ifadeden oluşmaktadır. Kullanılan ölçek kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), ne katılıyorum ne katılmıyorum (3), katılıyorum (4) ve kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde oluşan beşli Likert tarzında sorulardan oluşmaktadır.

2.3. Örneklem

Araştırma kapsamında Kayseri şehir merkezinde anket uygulaması yapabilmek için izin alınan 24 banka şubesinde 336 adet anket dağıtılmıştır. Sağlıklı ve eksiksiz bir şekilde doldurulan 322 anket elde edilmiştir. Anketlerin geri dönüş oranı yaklaşık %96'dır. Araştırmanın evreni Kayseri'deki banka çalışanlarından oluşmaktadır. Anket uygulama izni alınamayan ve personel bilgisi paylaşmaktan kaçınan banka şubelerinden dolayı araştırma evreninin tam sayısı bilinmemekle beraber geçerli 322 anket katılımcısı bu çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır.

2.4. Bulgular

Bu çalışma da veriler analiz edilirken yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistik yöntemler ve t testi ile ANOVA testi kullanılmıştır. Faktör ve güvenilirlik analizleri içinse KMO-Barlett testi ve Cronbach Alpha testinden yararlanılmıştır. MS Office Excel 2013 ve SPSS 22.0 programları ile analizler gerçekleştirilmiştir.

2.4.1. Faktör ve Güvenirlik Analizleri

Yapılan faktör analizi sonucunda KMO değerinin 0,812 ve Barlett testinin (sig. 0,000) anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı %74,19 ve güvenilirlik katsayısını ifade eden Cronbach Alpha değerinin ise 0,862 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu değerler ile ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1967: 248). Faktör yüklerinin ise 0,603 ile 0,906 arasında değerler aldığı tespit edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi ile ulaşılan yapının, içinde bulunduğu teorik yapı ile uyum teşkil ettiği görülmektedir.

Tablo 1. İş Yaşam Kalitesinin Faktör Analizi

İş Yaşam Kalitesi İfadeleri	Faktörler				Açıklanan Toplam Varyans (%74,19)
	1	2	3	4	
İYK1	,848				%40,25
İYK2	,906				
İYK3	,733				
İYK4				,848	%13,69
İYK5				,603	
İYK6				,871	
İYK7			,880		11,64
İYK8			,857		
İYK9			,689		
İYK10		,719			8,61
İYK11		,820			
İYK12		,790			

*İYK: İş Yaşam Kalitesi

2.4.2. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde %55,6'sının erkek katılımcılardan oluştuğu, kalan 143 katılımcıyı ise kadınların oluşturduğu görülmektedir. Yaş grupları açısından bakıldığında zaman ise ağırlıklı olarak iki grupta yoğunluğun olduğu görülmektedir. 26-30 ve 31-35 yaş gruplarında toplam 219 katılımcı yer almaktadır. Katılımcıların 209'unun evlilerden 113'ünün ise bekarlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Çok büyük bir oranda (%73,0) katılımcı lisans mezunlarından oluşmaktadır.

Gerek özel sermayeli gerek kamu bankaları hemen hemen tüm bankalarda aynı işi yapan ve aynı statüye sahip çalışanların farklı kadrolarda görev yaptığı görülmüş ve bu sebeple benzer iş yapan katılımcıların pozisyonları aynı başlıklar altında toplanmıştır. Gişe yetkilisi, gişe memuru, nakit yetkilisi vb. kadrolar "Gişe/Satış Yetkilisi" başlığı altında; bireysel temsilci, KOBİ temsilcisi, ticari yetkili gibi kadrolar "Müşteri İlişkisi Yöneticisi"; yönetmen, yönetici, müdür, müdür yardımcısı gibi kadrolar ise "Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı" başlığında bir araya toplanmıştır. Bu değişken açısından bakıldığında da katılımcı yoğunluğunun 195 (%60,6) kişi ile gişe/satış yetkilisi pozisyonundaki çalışanlardan oluştuğu görülmüştür. 57 katılımcı müşteri ilişkisi yöneticisi ve benzeri pozisyonlarda görev yaparken, 70 katılımcı ise şube müdürü ya da müdür yardımcısı olarak çalışmaktadır. Örneklemi oluşturan banka personelinin çalışma süreleri incelendiğinde ise 1 ile 10 yıl arası çalışanları oluşturan iki grubun toplamı 245'dir.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans	Yüzde(%)
Cinsiyet	Erkek	179	55,6
	Kadın	143	44,4
	Toplam	322	100
Yaş	20 yaş ve altı	3	0,9
	21-25 yaş	39	12,1
	26-30 yaş	102	31,7
	31-35 yaş	117	36,3
	36-40 yaş	39	12,1
	41-45 yaş	15	4,7
	46 yaş ve üzeri	7	2,2
Toplam	322	100	
Medeni Durum	Bekar	113	35,1
	Evli	209	64,9
	Toplam	322	100
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim	16	5,0
	Önlisans	60	18,6
	Lisans	235	73,0
	Lisans Üstü	11	3,4
	Toplam	322	100
Pozisyon	Gişe/Satış Yetkilisi	195	60,6
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	17,7
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	21,7
	Toplam	322	100
Çalışma Süresi	1 yıldan az	20	6,2
	1-5 yıl	123	38,6
	6-10 yıl	122	37,9
	11-15 yıl	43	13,4
	16-20 yıl	11	3,4
	20 yıl ve üzeri	3	0,9
	Toplam	322	100

2.4.3. Farklılaşma Analizleri

İş yaşam kalitesi geneli ve onu oluşturan boyutların cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. İş yaşam dengesi boyutu açısından bakıldığında bir farklılık tespit edilmiştir. Erkek katılımcılar ve kadın katılımcıların iş yaşam dengelerinin 3,25 ve 2,92 olan ortalamalarının anlamlı ($p=0,002$) bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. benzer şekilde iş yaşam kalitesi genelinde oluşan farklılaşma da anlamlı ($p=0,003$) düzeydedir. Erkek katılımcıların iş yaşam kalitesinin ve iş yaşam dengesinin kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3. Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	t	p
İş yaşam dengesi	Erkek	179	3,25	0,93	3,197	0,002
	Kadın	143	2,92	0,95		
İşin özellikleri	Erkek	179	3,10	1,01	1,135	0,257
	Kadın	143	2,97	0,96		
Yönetimsel davranışlar	Erkek	179	3,51	1,01	2,162	0,031
	Kadın	143	3,26	1,00		
Ödül-yarar	Erkek	179	3,16	0,96	2,516	0,120
	Kadın	143	2,90	0,88		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	Erkek	179	3,25	0,75	3,007	0,003
	Kadın	143	3,01	0,66		

Araştırmaya katılan bankacıların yaşlarının iş yaşam kalitesi sonuçları ile farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bir başka ifadeyle iş yaşam kalitesi ve boyutları katılımcıların yaşlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($p=0,202$, $p=0,194$, $p=0,794$, $p=0,547$, $p=0,626$).

Tablo 4. Yaş Değişkenine Göre Farklılaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	F	p
İş yaşam dengesi	20 ve altı	3	3,11	0,50	1,431	0,202
	21-25 yaş	39	3,33	0,98		
	26-30 yaş	102	2,95	0,82		
	31-35 yaş	117	3,13	1,05		
	36-40 yaş	39	3,34	0,95		
	41-45 yaş	15	2,82	1,07		
	46 ve üzeri	7	3,00	0,74		
İşin özellikleri	20 ve altı	3	3,55	0,38	1,454	0,194
	21-25 yaş	39	2,95	0,99		
	26-30 yaş	102	2,85	0,98		
	31-35 yaş	117	3,11	0,98		
	36-40 yaş	39	3,28	1,02		
	41-45 yaş	15	3,28	1,18		
	46 ve üzeri	7	3,19	0,66		
Yönetimsel davranışlar	20 ve altı	3	4,00	0,66	0,518	0,794
	21-25 yaş	39	3,53	0,90		
	26-30 yaş	102	3,41	0,88		
	31-35 yaş	117	3,33	1,05		
	36-40 yaş	39	3,34	1,31		
	41-45 yaş	15	3,33	1,13		
	46 yaş ve	7	3,71	0,67		

Ödül-yarar	20 ve altı	3	3,22	0,19	0,831	0,547
	21-25 yaş	39	3,16	1,01		
	26-30 yaş	102	3,07	0,86		
	31-35 yaş	117	2,91	0,96		
	36-40 yaş	39	3,23	1,02		
	41-45 yaş	15	3,04	0,99		
	46 ve üzeri	7	3,16	0,50		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	20 ve altı	3	3,47	0,41	0,729	0,626
	21-25 yaş	39	3,24	0,73		
	26-30 yaş	102	3,07	0,61		
	31-35 yaş	117	3,12	0,78		
	36-40 yaş	39	3,30	0,83		
	41-45 yaş	15	3,12	0,85		
	46 ve üzeri	7	3,27	0,30		

Yaş değişkenine benzer şekilde medeni durum değişkenine göre de bir farklılaşma tespit edilmemiştir. İş yaşam kalitesi ve tüm alt unsurları katılımcıların evli ya da bekar olmalarına göre farklılaşmamaktadır. Gruplar arasındaki ortalamaların farklarını anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p = 0,420$, $p = 0,413$, $p = 0,823$, $p = 0,730$, $p = 0,720$).

Tablo 5. Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	t	p
İş yaşam dengesi	Bekar	113	3,05	0,93	-	0,420
	Evli	209	3,14	0,96	0,807	
İşin özellikleri	Bekar	113	2,98	0,96	-	0,413
	Evli	209	3,08	1,00	0,820	
Yönetimsel davranışlar	Bekar	113	3,41	1,03	0,224	0,823
	Evli	209	3,39	1,00		
Ödül-yarar	Bekar	113	3,07	0,97	0,345	0,730
	Evli	209	3,03	0,91		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	Bekar	113	3,13	0,72	-	0,720
	Evli	209	3,16	0,72	0,358	

İki gruptan fazla grubun ortalamalarının karşılaştırılması amacıyla yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre iş yaşam kalitesi geneli ile beraber işin özellikleri boyutu ve yönetimsel davranışlar boyutuna göre farklılaşmalar tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında oluşan farklılaşmanın anlamlı olabileceği Tukey testi sonuçları ile saptanmıştır. İşin özellikleri boyutu açısından inceleme yapıldığında orta öğretim mezunları (3,66) ile önlisans (2,71) ve lisans (3,07) mezunları arasındaki farklılaşmanın anlamlı ($p = 0,002$) olduğu görülmüştür. Orta öğretim mezunlarının işin özellikleri açısından önlisans ve lisans mezunlarından daha yüksek ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yönetimsel davranışlar boyutu incelendiğinde ise ortaöğretim (3,97) ve önlisans (3,15) mezunlarının ortalamalarının anlamlı bir şekilde ($p= 0,008$) farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Orta öğretim mezunları önlisans mezunlarına göre yönetimsel davranışlar açısından daha yüksek bir ortalama değere sahiptir.

İş yaşam kalitesi geneline bakıldığında da benzer şekilde orta öğretim (3,54) mezunları ile önlisans (2,93) mezunları arasındaki farkın anlamlı ($p= 0,010$) olduğu tespit edilmiştir. Orta öğretim mezunlarının iş yaşam kalitelerinin önlisans mezunlarına göre daha yüksek iş yaşam kalitesine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 6. Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	F	p
İş yaşam dengesi	Ortaöğretim	16	3,10	0,97	1,830	0,142
	Önlisans	60	2,86	0,92		
	Lisans	235	3,17	0,95		
	Lisans Üstü	11	2,93	1,08		
İşin özellikleri	Ortaöğretim	16	3,66	1,10	4,961	0,002
	Önlisans	60	2,71	0,94		
	Lisans	235	3,07	0,97		
	Lisans Üstü	11	3,36	1,10		
Yönetimsel davranışlar	Ortaöğretim	16	3,97	0,80	4,052	0,008
	Önlisans	60	3,15	0,97		
	Lisans	235	3,40	1,01		
	Lisans Üstü	11	3,93	0,94		
Ödül-yarar	Ortaöğretim	16	3,41	0,93	1,441	0,231
	Önlisans	60	3,01	0,88		
	Lisans	235	3,01	0,93		
	Lisans Üstü	11	3,39	1,10		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	Ortaöğretim	16	3,54	0,71	3,864	0,010
	Önlisans	60	2,93	0,59		
	Lisans	235	3,16	0,73		
	Lisans Üstü	11	3,40	0,89		

Katılımcıların çalıştıkları pozisyonlar ile iş yaşam kaliteleri arasındaki farklılaşmayı incelemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Gerek ölçek geneli gerekse alt unsurları açısından pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,130$, $p= 0,637$, $p= 0,182$, $p= 0,769$, $p= 0,984$).

Tablo 7. Pozisyon Değişkenine Göre Farklaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	F	p
İş yaşam dengesi	Gişe/Satış Yetkilisi	195	3,02	0,95	2,054	0,130
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	3,28	0,98		
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	3,20	0,93		
İşin özellikleri	Gişe/Satış Yetkilisi	195	3,02	1,04	0,452	0,637
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	3,16	0,86		
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	3,02	0,95		
Yönetimsel davranışlar	Gişe/Satış Yetkilisi	195	3,47	0,98	1,715	0,182
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	3,19	0,92		
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	3,36	1,13		
Ödül-yarar	Gişe/Satış Yetkilisi	195	3,07	0,93	0,263	0,769
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	3,02	0,87		
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	2,98	0,99		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	Gişe/Satış Yetkilisi	195	3,14	0,72	0,016	0,984
	Müşteri İlişkisi Yöneticisi	57	3,16	0,67		
	Şube Müdürü/Müdür Yardımcısı	70	3,14	0,77		

İş yaşam kalitesinin katılımcıların çalışma sürelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için de yine ANOVA testinden yararlanılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre çalışma süresi değişkenine göre de anlamlı bir farklılaşmaya rastlanmamıştır ($p=0,453$, $p=0,096$, $p=0,312$, $p=0,264$, $p=0,077$).

Tablo 8. Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşma Analizi

Boyut	Değişken	n	Ortalama	Ss	F	p
İş yaşam dengesi	1 yıldan az	20	3,21	0,88	0,944	0,453
	1-5 yıl	123	3,06	0,95		
	6-10 yıl	122	3,06	0,99		
	11-15 yıl	43	3,19	0,91		
	16-20 yıl	11	3,66	0,88		
	20 yıl ve üzeri	3	3,00	0,33		
İşin özellikleri	1 yıldan az	20	3,30	1,03	1,891	0,096
	1-5 yıl	123	2,91	1,00		
	6-10 yıl	122	3,06	0,96		
	11-15 yıl	43	3,05	0,98		
	16-20 yıl	11	3,75	1,14		
	20 yıl ve üzeri	3	3,33	0,66		
Yönetimsel davranışlar	1 yıldan az	20	3,73	1,00	1,194	0,312
	1-5 yıl	123	3,39	0,88		
	6-10 yıl	122	3,38	1,05		
	11-15 yıl	43	3,20	1,21		
	16-20 yıl	11	3,84	1,11		
	20 yıl ve üzeri	3	3,55	0,38		
Ödül-yarar	1 yıldan az	20	3,20	0,84	1,299	0,264
	1-5 yıl	123	3,02	0,93		
	6-10 yıl	122	2,97	0,92		
	11-15 yıl	43	3,08	1,01		
	16-20 yıl	11	3,68	0,95		
	20 yıl ve üzeri	3	3,11	0,83		
İş yaşam kalitesi (ölçek toplamı)	1 yıldan az	20	3,36	0,81	2,01	0,077
	1-5 yıl	123	3,10	0,64		
	6-10 yıl	122	3,12	0,74		
	11-15 yıl	43	3,12	0,80		
	16-20 yıl	11	3,74	0,82		
	20 yıl ve üzeri	3	3,35	0,52		

Sonuç

Bankacılar üzerinde yapılan bu çalışmada 322 katılımcının iş yaşam kalitesi ortalamalarının 3,15 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş yaşam dengesi, işin özellikleri, yönetimsel davranışlar ve ödül-yarar boyutlarından oluşan iş yaşam kalitesi ortalamaları sırasıyla; 3,10, 3,04, 3,40 ve 3,04 ortalamalara sahiptir. İş yaşam kalitesinin diğer boyutlarına kıyasla yönetimsel davranışların daha yüksek olması örneklem gurubunun yönetimsel açıdan iş yaşam kalitelerinin daha yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Ortalama bir değere sahip olan banka çalışanlarının iş yaşam kalitelerinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan t

testleri ve ANOVA testleri sonucunda da cinsiyet ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesinin yaş, medeni durum, pozisyon ve çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmüştür.

Ulaşılan sonuçlar Demirkaya ve diğ. (2017)'nin çalışmalarıyla birebir örtüşmektedir. İş yaşam kalitesinin cinsiyet ve eğitim düzeyine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna ulaşan bu çalışma desteklenmiştir.

İnce ve diğ. (2015) çalışmalarında iş yaşam kalitesinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını da incelemişler ve sadece eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılaşma tespit etmişlerdir. Yapılan bu çalışma İnce ve diğ. (2015)'nin çalışmasıyla da büyük oranda örtüşmektedir.

Örneklem olarak bir öğretmen gurubunu inceleyen Akman ve Akman (2017)'in çalışmalarında iş yaşam kalitesi düzeyi orta derecede bulunması da bu çalışma ile desteklenmiştir. İki çalışmada da orta seviyede iş yaşam kalitesi düzeylerine ulaşıldığı görülmüştür.

Kayseri ili merkezinde bankacıların incelendiği bu çalışmada katılımcıların cinsiyetlerinin ve eğitim düzeylerinin iş yaşam kalitelerine göre farklılaştığı sonucu cinsiyete ve eğitim düzeyine göre oluşan beklentilerle açıklanabilir. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanların iş yaşam kalitesi algılarının daha düşük olmasının daha fazla beklentiye sahip olduklarından ve daha yüksek tatmin seviyesine sahip olduklarından olduğu düşünülmektedir. Yine benzer şekilde erkek katılımcıların iş yaşam kalitesi algılarının daha yüksek olması kadın katılımcıların daha yüksek beklenti ve tatmin seviyesine sahip oldukları ile açıklanabilir.

İş yaşam kalitesinin düşük seviyelerde olması iş tatmini ve de örgütsel bağlılık seviyelerini negatif etkileyeceğinden dolayı (Yeşil ve diğ., 2015: 240) örgüt yönetimlerinin iş yaşam kalitesine daha çok önem vermeleri gerekir. Yukarıda da belirtildiği gibi ortalama düzeyde iş yaşam kalitesi olan banka çalışanlarının iş yaşam kalitesi düzeyleri arttırılmaya çalışılmalıdır. Çalışanların tatmin seviyelerinin düşüklüğü kendilerine ve örgütlerine negatif sonuçlar doğuracağı için ve bağlılık seviyesi düşük çalışanın işine olan ilgi ve özverisi azalacağı için iş yaşam kalitesine özellikle dikkat edilmelidir.

İş ortamındaki çeşitli iyileştirmeler ile iş yaşam kalitesi düzeyi yükseltilebilmektedir (Taşdan ve diğ., 2010; Akman ve Akman, 2017; İplik ve diğ., 2017). Yoğun bir tempoda çalışan bankacıların ekonomik ve sosyal açıdan tatmin edilmesi iş yaşam kalitesini arttıracaktır. Yaptığı işin karşılığını aldığı düşünün çalışanlar örgüte daha fazla katkı sağlayacak ve daha çok performans göstereceği için iş yaşam kalitesi de olumlu yönde etkilenecektir.

Ayrıca temel alanı mali konular olan sektör çalışanlarının psikolojik olarak desteklenmesi (Taşdan ve diğ., 2010) de yüksek stres seviyesine sahip bankacıların iş yaşam kalitesini arttıracaktır. Yöneticiler ve örgüt tarafından yaptıkları işte zihinsel

olarak rahatlatılan banka çalışanları şüphesiz ki daha yüksek iş yaşam kalitesi düzeyine ulaşacaklardır ve örgütsel açıdan istenmeyen bir çok olumsuz sonucun önüne geçilebilecektir.

Bu çalışma ile yönetim ve organizasyon literatürü için son yıllarda üzerinde daha fazla durulan ve durulması gereken iş yaşam kalitesi kavramı incelenmiş ve bankacılık sektörü için yukarıdaki tespitler sağlanarak bilime katkı sağlamaya ve de daha sonraki araştırmacılara destek olmaya çalışılmıştır. Daha önceden bankacılık sektörünün incelendiği bir çalışmaya rastlanmaması bu çalışma açısından bir farklılık yaratmakta ve çalışmaya önem katmaktadır. Daha sonraki çalışmalar için de benzer şekilde yoğun ve stresli çalışan sağlık sektörü çalışanlarının incelenmesi tavsiye edilebilir.

Bu çalışmada çalışanların iş yaşam kalitesi algılarının ölçülmesi ve demografik özelliklere göre anlamlı bir şekilde değişkenlik gösterip göstermediği incelenmiş ve farklı değişkenler üzerinde araştırma yapılmamıştır. İş yaşam kalitesini etkileyen ya da iş yaşam kalitesinden etkilenen değişkenler de farklı araştırmalarda incelenebilir. İş yaşam kalitesi ile karşılıklı ilişki içinde bulunabilecek değişkenler de farklı sektörler ve farklı katılımcılar üzerinde incelenebilir.

Kaynakça

- Akman, Y. ve Akman G., İ. (2017). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi Algısının İşle Bütünleşmeleri Üzerindeki Etkisi. *Elementary Education Online*, 16(4), 1491-1504.
- Aydın, İ., Çelik, Y. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 79-100.
- Can, A. (1991). Çalışma hayatının kalitesinin geliştirilmesi. I. Verimlilik Kongresi. MPM Yayınları: 454, (27- 29 Kasım), Ankara, 89-99.
- Chen, Z., ve Farh, J. (1999). *Human Resources Management Practices in China*.
- Clutterbuck, D. (2003). *Managing Work-Life Balance: A Guide for HR in Achieving Organisational and Individual Change*, London: CIPD Publishing.
- Coşkun, R. Ç. ve Uğur, E. (2018). Hemşirelerin Yönetmelere Katılımlarının İş Yaşam Kalitesine Etkisi. *ACU Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 142-149.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
- Demirkaya, H., Ö. , G., Uçaktürk, A. ve Erbaş Kelebek, E.F. (2017). Çalışanların Çalışma Yaşamı Kalitesine Yönelik Algılarının Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. *Ünye İİBF Dergisi*, 1(1), 37-49.

- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V. ve Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*,1(1), 48-76.
- Erdem, M. (2010). Öğretmen Algılarına Göre Lidelerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi. *Educational Administration: Theory and Practice*, 16(4), 511-536.
- Erdoğan, Y. (2019). Fazla Mola Sendromu. *Capital Dergisi*, 27(1), 134-138.
- Farid, H., Izadı, Z., Ismail, I. A. ve Alipour, F. (2014). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*, Article in Press. 1-8.
- Gillet, N., Foukureau, E., Bonnoud-Antignac, A., Mokoukolo, R. ve Colombat, P. (2013). The mediating role of organizational justice in the relationship between transformational leadership and nurses' quality of work life: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 50, 1359–1367.
- Gülmez, H. (2013). Çalışanların Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler. *Turkish Journal Of Family Medicine And Primary Care*, 7(4), 74-82.
- Hatipoğlu, Z. ve Zengin, A.A. (2018). Algılanan Liderlik Stilinin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi: X ve Y Kuşakları Arası Karşılaştırma. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 400-421.
- İnce, M., Gül, H., Oktay, E., ve Candan, H. (2015). İşkolik Davranışlarının İş-Yaşam Kalitesine Etkileri Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(13), 40-59.
- İplik, E., Ülbeği, İ.D. ve Develi, A. (2017). Çalışanların İş Yaşam Kalitesi Algısının Üretkenlik Karşıtı Davranışlar ve Performans Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. 3. Asos Congress Sosyal Beşeri ve İdari Bilimler, 26-28 Ekim.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Kiernan, W. E. ve Knutson, K. (1990). Quality of work life, Schalock, R. L. ve Begab, M. J. (Ed.), Quality of Life: Perspectives and Issues. (American Association of Mental Retardation, Washington, DC, US).
- Kıraç, R., Demir, R.N., ve Kahveci, Ş. (2018). İş-Aile Çatışmasının İş Yaşam Kalitesine Etkisi. 2nd International Social and Educational Sciences Symposium, Konya, 22-24 October, 55-66.
- Korkmaz, O. ve Erdoğan, E. (2014). İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi* 14(4), 541-557.

- Lai, S. L., Chang, J. ve Hsu, L. Y., (2012). Does Effect of Workload on Quality of Work Life Vary With Generations? *Asia Pacific Management Review*, 17(4), 437-451.
- Lockwood, R.N. (2003). *Work/Life Balance Challenges and Solutions*. USA, Society For Human Resource Management.
- Martins, N. ve Van der Berg, Y. (2012). Applying Structural Equation Modelling to Exploring the Relationship Between Organisational Trust and Quality of Work Life. *Proceedings of the European Conference on Information Management (January 2012)*, 186-194.
- Mustafayeva, S. ve Ustün, F. (2018). Çalışanların Duygusal Zeka Becerilerinin İş Yaşam Kalitesi Algıları Üzerine Etkisi: Türkiye ve Azerbaycan Örneği. *Business and Economics Research Journal*, 9(3), 665-680.
- Nayeri, N. D., Salehi, T. ve Noghabi, A. A. A., (2011). Quality of Work Life and Productivity Among Iranian Nurses. *Contemporary Nurse*, 39(1), 106-118.
- Nunnally, J. C. ve Bernstein, I. H. (1967). *Psychometric theory*, (226): New York: McGraw-Hill.
- Rathi, N. (2009). Relationship of Quality of Work Life with Employees' Psychological Well-Being. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 3(1), 53-60.
- Saklani, D. R. (2004). Quality of Work Life in the Indian Context: An Empirical Investigation. *Decision*, 31(2), 101-134.
- Sezici, E. (2014). Çalışma Yaşamı Kalitesi, İşyerinde Sapkın Davranış ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 41, 235-246.
- Taşdan, M. ve Erdem, M. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşamı Kalitesi İle Örgütsel Değer Algıları Arasındaki İlişki Düzeyi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(2), 92-113.
- Tucholka, A. ve Weese, S. (2007). *Work-Life Balance and Health Care Benefits-Essential Forms of Modern Life-Cycle Benefits*. Germany: GRIN Verlag.
- Wan, Y. K. P. ve Chan, S. H. J. (2013). Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 348-358.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 205-224.
- Yeşil, Y. ve Fidan, F. (2015). Kadın Akademisyenlerin Çalışma Yaşam Kalitesinin İncelenmesi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(14), 238-248.

Yıldız, S. M. (2013). Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13(3), 317-324.