



**T.C.
ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Doktora Tezi

**SERVUNQUAL: TÜRKİYE’DE FAALİYET GÖSTEREN KAMU
SENDİKALARININ ÜYELERİNE VERDİKLERİ HİZMETLERİN
ALGILANAN KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

Nail ALTUNTAŞ

Zonguldak 2024

**T.C.
ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Doktora Tezi

**SERVUNQUAL: TÜRKİYE’DE FAALİYET GÖSTEREN KAMU
SENDİKALARININ ÜYELERİNE VERDİKLERİ HİZMETLERİN
ALGILANAN KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

**Hazırlayan
Nail ALTUNTAŞ**

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Hakan ÇELİK**

Zonguldak 2024

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Hazırladığım Doktora Tezinin bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda ve basımda enstitü tez yazım ve basım yönergesine uygun davranıldığını taahhüt ederim.

Nail ALTUNTAŞ

T.C.
ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalında 175382205004 numaralı Nail ALTUNTAŞ'ın hazırladığı **SERVUNQUAL: Türkiye’de Faaliyet Gösteren Kamu Sendikalarının Üyelerine Verdikleri Hizmetlerin Algılanan Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması**” başlıklı Doktora tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 18/01/2024 Pazartesi günü saat 13:30’da yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezinin onayına OY BİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Prof. Dr. Hakan ÇELİK
Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu Başkanı
Başkan

Prof. Dr. Gökhan DÖKMEN
Üye

Prof. Dr. Mehmet PEKKAYA
Üye

Doç. Dr. S. Süreyya BENGÜL
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Rıdvan KOCAMAN
Üye

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 20...

Doç. Dr. Yücel NAMAL
Enstitü Müdürü

ÖZET

Kurum : Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı

Tez Başlığı : SERVUNQUAL: Türkiye’de Faaliyet Gösteren Kamu Sendikalarının Üyelerine Verdikleri Hizmetlerin Algılanan Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması

Tez Yazarı : Nail ALTUNTAŞ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Hakan ÇELİK

Türü, Yılı : Doktora, 2024

Sayfa Adedi : 220

Sendikalar, temel görevlerini yerine getirme amacıyla faaliyet gösteren ve kar amacı gütmeyen örgütlerdir. Bu kuruluşlar, çalışanların hak ve menfaatlerini koruma, çalışma koşullarını iyileştirme gibi hedefleri benimseyerek, etkinliklerini en üst düzeye çıkarmaya çalışmaktadırlar. Ancak, özellikle kamu sektörü sendikacılığı alanında, dünya genelinde ve ülkemizde sendikalar arasında, üyelerin algıladığı hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi ve ölçümü, ihmal edilmiştir. Mevcut hizmet kalitesi literatüründe algılanan sendikal hizmet kalitesine yönelik kavramsal bir model veya ölçek bulunmamaktadır. Bu araştırma, kamu sendikalarının üyelerine sunulan hizmetlerin algılanan kalitesini ölçen bir model ve ölçek geliştirmeyi amaçlamaktadır. Nitel ve nicel araştırma tekniklerini içeren bir ölçek geliştirme süreci izlenmiştir. Görüşmeler ve gözlemlerle elde edilen verilerin içerik analizi sonucunda çok boyutlu ve hiyerarşik bir kalite modeli oluşturulmuştur.

Ölçek geliştirme aşamaları, 1) Modelde yer alan boyutları temsil eden ifadelerin belirlenmesi, 2) Maddede yer alacak ifadelerin belirlenmesi ve sadeleştirilmesi, 3) Uzman geçerliliği, pilot testler ve ana testin uygulanması, 4) Ölçeğin güvenilirliği ve yapı geçerliliği analizler sıralanmıştır.

Sonuç olarak, sendikaların hizmet kalitesini ölçebilmek amacıyla kullanılabilir, 42 ifadeden oluşan, çok düzeyli, yedi boyuttan bir ölçüm aracı ve modeli geliştirilmiştir. Bu sonuçlar, sendikaların hizmetlerini bilimsel bir temelde değerlendirmelerine, hizmet sunumunda dikkate almaları gereken unsurlara yönelik bilgi sağlamalarına ve çalışanlara katkıda bulunmalarına olanak tanımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sendikal Hizmet, Servunqual, Hizmet Kalitesi, Kalite, Ölçek Geliştirme, Kalite Algısı

ABSTRACT

Institution : Zonguldak Bülent Ecevit University, Institute of Social Sciences, Department of Business Administration.

Thesis Title : SERVUNQUAL: Scale Development Study for Measuring the Perceived Quality of the Services Provided by Public Unions Operating in Turkey to Their Members

Thesis Adviser : Prof. Dr. Hakan Çelik

Type, Year : PhD Thesis, 2024

Number of Pages : 220

Unions are non-profit organizations that operate with the aim of fulfilling their basic duties. These organizations strive to maximize their effectiveness by adopting goals such as protecting the rights and interests of workers, and improving working conditions. However, particularly in the field of public sector unionism, both globally and in our country, the determination and measurement of the dimensions of service quality perceived by members among unions have been neglected. There is no conceptual model or scale in the existing service quality literature specifically targeting perceived union service quality. This research aims to develop a model and scale measuring the perceived quality of services provided to members of public sector unions. A scale development process involving qualitative and quantitative research techniques was followed. A multidimensional and hierarchical quality model was developed through content analysis of data obtained through interviews and observations. The stages of scale development include 1) Determining statements representing the dimensions in the model, 2) Determining and simplifying statements to be included in the scale, 3) Expert validity, pilot tests, and implementation of the main test, 4) Reliability and construct validity analysis of the scale.

As a result, a multi-level, seven-dimensional measurement tool and model consisting of 42 statements have been developed that can be used to measure the quality of union services. These findings enable unions to evaluate their services on a scientific basis, provide information on factors they need to consider in service delivery, and contribute to employees.

Keywords: Union Service, Service Quality, Union Perception, Scale Development, Quality Perception

ÖNSÖZ

Tez çalışmam boyunca, içten yardımları ve sürekli rehberliğiyle bana destek olan kıymetli tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Hakan ÇELİK'e, çalışmamı özenle inceleyip farklı bakış açılarıyla katkılarda bulunan tez izleme komitesi üyelerim Sayın Prof. Dr. Gökhan DÖKMEN ve Sayın Prof. Dr. Mehmet PEKKAYA'ya, doktora eğitimim süresince sağladıkları motivasyon ve akademik desteklerinden dolayı amirlerime içten teşekkürlerimi sunarım. Araştırmama önemli katkılar sağlayan, fikirlerini paylaşmaktan çekinmeyen ve değerli görüşleriyle beni zenginleştiren tüm katılımcılara ayrıca teşekkür ederim. Ayrıca, moralim bozulduğunda yanımda olan, tavsiyeleri ve desteğiyle güç veren değerli arkadaşım Tolga MERİÇBEY'e de içten teşekkürlerimi iletiyorum.

Son olarak, bu zorlu süreçte bana güvenen, cesaretlendiren ve maddi manevi desteklerini esirgemeyen değerli aileme sonsuz sabırları ve fedakârlıkları için derin şükranlarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1
1. KAMU SENDİKALARI VE SENDİKAL HİZMET	5
1.1. Sendika Kavramı.....	5
1.2. Sendikal Hakların Gelişimi.....	7
1.3. Sendikaların Unsurları	9
1.3.1. Ortak Amaç Unsuru	9
1.3.2. Özgürce Kurulma Unsuru	10
1.3.3. Tüzel Kişilik Oluşturma Unsuru.....	10
1.3.4. Bağımsızlık Unsuru	11
1.4. Sendika Türleri	11
1.4.1. İşçi Sendikaları	13
1.4.2. İşveren Sendikaları	14
1.4.3. Kamu Görevlileri Sendikaları.....	15
1.4.3.1. Kamu Hizmeti Kavramı.....	16
1.4.3.2. Kamu Görevlisi Kavramı.....	16
1.4.3.2.1. Memur Kavramı.....	19
1.4.3.2.2. Sözleşmeli Personel	20
1.5. Kamu Sendikaları	21
1.5.1. Dünyada Kamu Görevlileri Sendikacılığının Doğuşu	21
1.5.2. Ülkemizde Kamu Sendikacılığı tarihi.....	22
1.5.3. Kamu Sendikalarının Başlıca Özellikleri	24
1.5.3.1. Uyum	24
1.5.3.2. Meşru Zemin.....	24
1.5.3.3. Çoğulculuk.....	25
1.5.3.4. Temsil Kabiliyeti En Yüksek Olan Sendika İlkesi	25

1.5.3.5. Uzlaşma İlkesi.....	25
1.6. Sendikal Hizmet ve Sendikal Hizmetin Özellikleri.....	26
1.6.1. Kamu Sendikaları, Sendikal Hizmet ve Sendika Üyeliği.....	29
1.6.1.1. Ekonomik ve Sosyal Faaliyetler	31
1.6.1.1.1. Hukuki Destek	32
1.6.1.1.2. Eğitim Faaliyetleri	32
1.6.1.1.3. Sosyal Yardımlar	33
1.6.1.2. Siyasi Faaliyetler.....	34
1.6.2. Sendikal Haklar.....	35
1.6.2.1. Toplu Pazarlık ve Toplu Sözleşme Hakkı	35
1.6.2.2. Grev Hakkı.....	36
1.6.2.3. Sendika Üyeliği Hakkı.....	38
1.6.2.4. Kamu Sendikalarına Üyelik.....	38
1.6.2.5. Kamu Görevlileri Sendikaları Üyeliğinin Sona Ermesi	39
2. KAMU SENDİKALARI TARAFINDAN VERİLEN SENDİKAL HİZMETİN ALGILANAN KALİTESİ: SERVUNQUAL MODEL VE ÖLÇEĞİNİN TEORİK TEMELLERİ	40
2.1. Kalite Kavramı.....	40
2.1.1. Algılanan Kalite Kavramı.....	46
2.2. Kalitenin Boyutları	48
2.2.1. Kalite Unsurları.....	50
2.3. Hizmet Kalitesi Kavramı	52
2.3.1. Hizmet Kalitesinin Önemi	53
2.3.2. Beklenen Hizmet Kalitesi	55
2.3.3. Algılanan Hizmet Kalitesi	56
2.3.4. Hizmet Kalitesinin Kavramsallaştırılması	57
2.3.5. Hizmet Kalitesi Boyutları	58
2.3.6. Hizmet Kalitesi Modelleri	60
2.3.6.1. Lehtinen ve Lehtinen Modeli.....	61
2.3.6.2. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli.....	62
2.3.6.3. Servqual (Boşluk) Hizmet Kalitesi Modeli	63
2.3.7. Algılama Yaklaşımı ve Hizmet Kalitesi Modelleri	66
2.3.7.1. SERVPERF Modeli	68
2.3.7.2. Perakendeci Hizmet Kalitesi Modeli-Hiyerarşik Yaklaşım.....	69

2.3.7.3. Hiyerarşik Çok boyutlu Hizmet Kalitesi Modeli.....	70
2.3.8. Hizmet Kalitesi Modelleri ve Boyutlarının Değerlendirilmesi.....	72
2.4. Sendikal Hizmet Kalitesi	74
2.4.1. Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi	78
2.4.1.1. Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesinin Boyutları	80
2.4.1.2. Sendikal Temas Kalitesi	82
2.4.1.2.1. Tutum.....	83
2.4.1.2.2. Davranış	84
2.4.1.2.3. Fiziki Varlıklar.....	86
2.4.1.3. Sendikal Temsil Kalitesi.....	87
2.4.1.3.1. Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil	88
2.4.1.3.2. Kamu Otoriteleri Karşısında Etkililik.....	89
2.4.1.3.3. Dünya Görüşünün Temsili.....	91
2.4.1.3.4. Örgütsel İklim	92
2.4.1.4. Sendikal Çıktı Kalitesi	94
2.4.1.4.1. Kazanımlar	95
2.4.1.4.2. Sendikanın Araçsallığı.....	96
2.4.1.4.3. Güvenirlilik	97
3. HİYERARŞİK KALİTE MODELİNİN KAMU SENDİKALARININ HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE UYARLANMASI SERVUNQUAL ÖLÇEK ÇALIŞMASI.....	99
3.1. Araştırmanın Amacı.....	99
3.2. Araştırmanın Önemi	101
3.3. Çalışmanın Sınırlılıkları.....	102
3.4. Araştırmanın Varsayımları	103
3.5. Araştırmanın Yöntemi	104
3.6. SERVUNQUAL Ölçeği Geliştirme Süreci.....	105
3.6.1. Madde Havuzunun oluşturulması	108
3.6.1.1. Nitel Verilerin Toplanması	109
3.6.1.2. Nitel Verilerin İçerik Analizi.....	111
3.6.1.3. Nitel Verilerin Geçerliği ve Güvenilirliği.....	113
3.6.1.4. Nitel Araştırma Bulguları	115
3.6.2. Taslak Anketin Oluşturulması (Ölçekte Yer Verilebilecek Maddelerin Üretilmesi)	126

3.6.3. Uzman Değerlendirmesi ve İçerik Geçerliği	127
3.6.3.1. Ölçüm Biçiminin Belirlenmesi	129
3.7. Ölçek Geliştirmede Pilot Uygulama Aşaması	129
3.7.1. Birinci Pilot Çalışmaya İlişkin Verilerin Analizi	131
3.7.1.1. Açımlayıcı Faktör Analizi –AFA	131
3.8. Güvenirlilik Analizi	136
3.8.1. Birinci Pilot Çalışmaya İlişkin Bulgular.....	137
3.8.2. Demografik Bulgulara İlişkin Değerlendirme	137
3.8.1.1. Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları	138
3.8.3. İkinci Pilot Çalışması.....	139
3.8.3.1. İkinci Pilot Çalışması Veri Toplama	139
3.8.4. İkinci Pilot Çalışmaya İlişkin Verilerin Analizi	139
3.8.4.1. Açımlayıcı Faktör Analizi –AFA	140
3.8.4.2. Güvenirlilik Analizi	145
3.8.4.3. İkinci Pilot Çalışmaya İlişkin Bulgular	145
3.8.4.4. Demografik Bulgulara İlişkin Değerlendirme	146
3.8.4.5. Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları	148
3.9. SERVUNQUAL Ölçeği Ana Uygulaması.....	149
3.9.1. Araştırma Evreni, Örneklemi ve Çalışma Anketi.....	149
3.9.2. Veri Analizi ve Bulgular.....	151
3.9.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	155
3.9.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	156
SONUÇ.....	164
KAYNAKÇA	176
EKLER.....	176
Ek 1: Servunqual Ölçek geliştirme Çalışması Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu.....	204
Ek 2: Uzman Görüşüne Sunulan Soru Havuzu.....	207
Ek 3: Uzman Görüşü Sonrası Oluşturulan 1. Pilot Anket Soruları.....	213
Ek 4: 2. Pilot Çalışması Anket Soruları.....	216
Ek 5: Etik Kurul Kararları	218
ÖZGEÇMİŞ.....	220

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: 2022 Yılı Türkiye İstihdam ve Sendikalaşma Verisi	13
Tablo 2.1: Kalite yaklaşımlarının yazarlara göre karşılaştırılması	44
Tablo 2.2: Yaygın Kullanımdaki Hizmet Kalitesi Boyutları	60
Tablo 3.1: Mülakat Katılımcılarının Demografik Özellikleri	115
Tablo 3.2: Sendikal Temas Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları	119
Tablo 3.3: Sendikal Temsil Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları	123
Tablo 3.4: Sendikal Çıktı Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları	125
Tablo 3.5: Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	132
Tablo 3.6: Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	133
Tablo 3.7: Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	135
Tablo 3.8: Güvenilirlik Analizi Bulguları	136
Tablo 3.9: Sendika Üyelerinin Sosyo-Demografik Dağılımları	138
Tablo 3.10: Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları	138
Tablo 3.11: Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	141
Tablo 3.12: Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	142
Tablo 3.13: Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	144
Tablo 3.14: Güvenilirlik Analizi Bulguları	146
Tablo 3.15: Sendika Üyelerinin Sosyo-Demografik Dağılımları	147
Tablo 3.16: Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları	148
Tablo 3.17: Katılımcıların Demografik Özellikleri	150
Tablo 3.18: “SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Ölçeği” Son Hali	153
Tablo 3.19: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Yapısı	155
Tablo 3.20: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	157
Tablo 3.21: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Alt Boyutlarının Faktör Yapısı ve Güvenilirlik Değerleri	158
Tablo 3.22: SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Alt 39-50) Boyutları Arasındaki İlişkiler	159
Tablo 3.23: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Hipotezlerin Test Edilmesi	159
Tablo 3.24: Ölçeğin Boyutların Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine Etkisi ...	162

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1: Müşteri Memnuniyet Düzeyi.....	56
Şekil 2.2: Hizmet Kalitesi Boyutları.....	59
Şekil 2.3: Lehtinen ve Lehtinen (1991) Hizmet kalitesi boyutları	62
Şekil 2.4: Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli	63
Şekil 2.5: Boşluk Modeli	64
Şekil 2.6: Parakendeci Hizmet Kalitesi Modeli.....	69
Şekil 2.7: Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli	71
Şekil 2.8: Sendikal Hizmet Kalitesi Davranışsal Eğilimi	76
Şekil 3.1: SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli.....	102
Şekil 3.2: Ölçek Geliştirme Süreci	106
Şekil 3.3: Verilerin kodlanması Süreci	112
Şekil 3.4: Kappa İstatistiği Değerleri.....	114
Şekil 3.5: Analiz sonucunda elde edilen kavramların tekrarlanma sıklığına göre dizilişi.....	125
Şekil 3.6: “SERVUNQUAL” Sendikal Hizmet Kalitesi Modeli.....	127
Şekil 3.7: İkinci pilot çalışma sonrası SERVUNQUAL Ölçeğinin yapısı	149
Şekil 3.8: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin DFA Modeli (PLS-YEM Diyagramı)	161

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1.1: G7 Ülkelerinin yıllara göre sendika üyeliği yoğunluğu9

Grafik 1.2: OECD ülkeleri Sendika Üyeliği sayılarının yıllar itibari ile dağılımı.29



KISALTMALAR LİSTESİ

AFA	: Açımlayıcı Faktör Analizi
AVE	: Ortalama Açıklanan Varyans
CBK	: Cumhurbaşkanlığı Kanun Hükümünde Kararnamesi
CBK	: Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CR	: Kritik Oran
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
KGI	: Kapsam Geçerlilik İndeksi
KGO	: Kapsam Geçerlilik Oranı
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Testi
MIT	: Massachusetts Teknoloji Enstitüsü
NFI	: Normlaştırılmış Uyum İndeksi
OECD	: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SETİSK	: Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu
SRMR	: Standartlaştırılmış Ortalama Hataların Karekökü
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
VIF	: Varyans Enflasyon Faktörü

GİRİŞ

Sendikalar, temel sorumluluklarını ve temel işlevlerini yerine getirme amacıyla, etkinliklerini en üst düzeye çıkarmak için emeğin toplam gücünü tarihsel ve ideolojik olarak temsil eden tüzel kişiliklerdir. Sendikaların görevi, diğer görevlerinin yanı sıra, üyelerinin çalışma koşullarını korumak, sürdürmek ve iyileştirmektir. Sendikalar, üyelerinin ekonomik, sosyal ve politik çıkarlarını korumak için faaliyet gösterirler (Önsal, 2010, s. 60). Bu bağlamda sendikalar, sahip oldukları ekonomik ve sosyal güçleriyle çalışanların haklarının alınmasında oldukça etkili araçlardır (Zaim, 1975, s. 412-427; Mutlu, 2001, s. 29).

Yukarıda bahsi geçen görevleri yerine getirirken sendikalar, vermiş oldukları hizmetlerle üye memnuniyetini asgari de olsa belli bir düzeyde tutmayı ve arttırmayı amaçlanmaktadır. Bu nedenle, sendikaların hem sağladıkları hizmet çeşitliliği, hem de hizmetlerinin kalitesi potansiyel üye olabilecek çalışanlar ve mevcut üyeler tarafından tatmin edici olarak algılanmalıdır. Sendikal hizmetlerin kalitesiyle üye tatmini arasında güçlü bağlar bulunmaktadır ve tatmin olmuş üyelerin sendikal faaliyetleri destekleme ve sendikal faaliyetlere katılma olasılıkları artmaktadır. Aksi durumda, üyenin tamamen kaybedilmesinin veya rakip sendikalara geçişlerin önü açılmaktadır. Hizmet üreten sivil toplum kuruluşu olan sendikaların üye tabanlarını korumaları ve genişletmeleri konusunda hizmet kalitesi kavramı, sendikalar açısından da önemli bir araç haline gelmektedir.

Hizmet kalitesi, müşterilerin ihtiyaç ve gereksinimlerini karşılaması gereken hizmetin müşteri beklentilerine uygun olması gerektiğini vurgulamaktadır (Edvardsson, 1998, s. 144). Beklediği kalitede hizmet alamayan veya alamayacağını düşünen mevcut ve potansiyel üyeler, sendikal üyeliğe sıcak bakmayacaklar, bununla birlikte, bırakın üye tabanlarını genişletmeyi, mevcut üyelerini sendikada tutma konusunda sendikalar zorlanmaya başlayacaklardır. Özellikle sendikaların birbirine benzer hizmetler sunması, hizmetin somut olmaması, sendikayı temsil edenlerin tutum, davranış, bilgi ve tecrübelerini kapsayan hizmet sunumlarının farklılık göstermesi, sendikal hizmetle ilgili beklentilerin karşılanmaması, sendikal hizmet standardının oluşturulmaması, kamu çalışanlarının sendikal tercihlerinin değişmesine sebep olmaktadır.

Bu bağlamda, sendikaların esnek, yenilikçi, proaktif ve vizyoner bir yaklaşım benimsemeleri, sendikal hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini artırmak için gereklidir. Sendikaların, üyelerinin değişen ihtiyaçlarını ve beklentilerini sürekli olarak analiz etmeleri, sendikal hizmetlerini bu ihtiyaç ve beklentilere uygun şekilde tasarlamaları, sunulan hizmetlere kalite standartları belirleyip bu standartları uygulamaları, sendikal hizmetlerin sonuçlarını düzenli olarak değerlendirmeleri ve geliştirmeleri, hizmet çeşitliliğini ve kapsamını genişleterek çeşitli ihtiyaçlara cevap vermeleri, sendikal hizmetlerin farkındalığını ve erişilebilirliğini artırmaları gerekmektedir.

Diğer taraftan hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalarda diğer alanlarda geliştirilmiş bir çok model ve ölçek bulunmakta iken, algılanan sendikal hizmet kalitesini ölçümüne yönelik herhangi bir çalışma yapılmadığı görülmektedir. Caro ve Garcia (2008, s. 711), hizmet kalitesini içeren bazı özelliklerin farklı alanlardaki tüm hizmet türleri açısından aynı olamayacağı ve bu nedenle araştırmacıların, herhangi bir hizmet kalitesi modelini farklı hizmetlere doğrudan uygulama yerine bunların özelliklerini dikkate alan hizmet türüne özel modelleri geliştirilmelerinin gerekli olduğunun altını çizmiştir. Benzer şekilde bir çok araştırmacı, hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL ve SERVPERF gibi standart ölçeklerin farklı hizmet türleri için algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde genelleştirilerek kullanılmalarının doğru olmayacağını ve ele alınan hizmetin benimsenecek en uygun yaklaşım olacağını belirtilmiştir (Babakus & Boller, 1992; Brady & Cronin, 2001; Cronin & Taylor, 1992; Dabholkar vd., 1996). Sivil toplum kuruluşu tarafından sağlanan sendikal hizmet özel sektör, kamu kesimi veya diğer sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan hizmet türlerinden birçok yönü itibarıyla farklılık göstermektedir.

Türkiye'de, kamu sektöründe faaliyet gösteren sendikalar, milyonlarca üye tarafından temsil edilmekte ve çalışanların çıkarlarını savunmaktadır. Özellikle 2023 itibarıyla Türkiye'de kamu sendikalarının üye sayısının 2 milyonu aştığı ve kamuda örgütlü yaklaşık 250 sendikanın bulunduğu göz önüne alındığında, bu kuruluşların sunduğu hizmetlerin kalitesi ve bu hizmetlerin algılanması büyük önem taşımaktadır. Bu büyük üye kitlesi ve geniş sendika çeşitliliği içinde, sendikaların sunduğu hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, sadece örgüt içi meselelerle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda toplum nezdinde sendikaların algısını

şekillendirecek önemli bir parametre haline gelmektedir. Üye sayılarındaki bu büyüklük, sendikaların hizmet kalitesi konusundaki algılarını değerlendirmelerini ve iyileştirmelerini daha da önemli kılmaktadır. Algılanan sendikal hizmet kalitesini değerlendirmek için geliştirilecek bir model ve ölçek, sendikaların hizmetlerini objektif bir şekilde değerlendirmelerine ve iyileştirmelerine yardımcı olacaktır.

Dolayısıyla çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren Kamu Sendikaları tarafından sağlanan sendikal hizmetin algılanan kalitesinin kavramsallaştırılmasında ve ölçümünde kullanabilecek bir model ve ölçeğin geliştirilmesidir. Söz konusu kavramsal modelin ve ölçeğin geliştirilmesinde, Hiyerarşik Kalite Modeli ve model kapsamında ortaya konulan algılanan kalite ölçeği temel alınmıştır.

Bu geliştirilen model ile birlikte, kamu sendikalarının üyelerine sunduğu sendikal hizmetlerde, üyelerin algıladığı kalite anlayışına yönelik yeni bir perspektif sunulacaktır. Önerilen çalışma, hem teorik hem de pratik açıdan büyük önem taşımaktadır. Teorik olarak, literatürdeki boşlukları doldurarak önemli bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu teorik katkı ile daha geniş bir anlayışın oluşturulmasına öncülük edilerek, sektörde yeni fikirlerin ortaya çıkmasına imkân tanınacaktır. Aynı zamanda, sendikaların üyelerine yönelik gerçekleştirdikleri hizmetlere dair kalite algılarını belirlemek ve değerlendirmek isteyen sendikalar için son derece değerli bir kaynak olacaktır. Böylelikle, sendikaların hizmetlerini geliştirme, üyelerin daha etkili bir şekilde katılımını teşvik etme ve mevcut üyeleri korumanın yanı sıra yeni üyeler çekme konusunda yol gösterici olacaktır. Bu bağlamda, sendikaların büyüme ve güçlenme süreçlerine katkıda bulunarak rekabet avantajı elde etmelerine olanak sağlayarak, üyelerine daha üst düzeyde hizmet sunma kapasitelerini artıracıdır.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, sendika kavramı incelenmiş, Dünyada ve Türkiye’de sendikalar hakkında genel bir bilgilendirme yapılmış, tarihsel gelişimi ve türleri, Kamu Sendikacılığı ve türleri üzerinde durularak sendikal hizmet kalitesi ve özelliklerini içere alan yazını verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, kalite, hizmet kalitesi kavramı ve modelleri incelenmiştir. Ayrıca, algılanan sendikal hizmet kalitesi kavramı, benzer

Çalışmaların göz önüne alınarak modele yönelik kavramsal bir çerçeve çizilmiş ve modele teorik bir temel oluşturulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, araştırmanın amacı, yöntemi, veri toplama araçları, evreni ve örnekleme, kapsamı, varsayımlar ve sınırlıkları aktarılmıştır. Çalışmada karma yöntem benimsenmiş, keşfedici bir yaklaşımla öncelikle nitel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Gerçekleştirilen niteliksel içerik analizi ile tema ve kodlar belirlenmiş bunların ışığında ölçek maddeleri taslağı oluşturulmuştur. Devamında SERVUNQUAL ölçeğinin alt yapısını belirlemek amacıyla, konu üzerinde uzmanlaşmış akademisyenlerden görüş alınmıştır. Bu aşamada, taslak ölçeğin pilot çalışmaları ve nihai anket çalışması planlanarak, ölçeğin kapsamı ve geçerliliği, pilot çalışma süreçleri, güvenilirlik analizi, madde analizleri, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, ve madde düzeyindeki özellikleri detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Sonuç bölümünde de bulguların değerlendirilmesi, yorumlanması ve önerilere yer verilmiştir. Çalışmanın sonucunda 42 maddeden oluşan bir SERVUNQUAL ölçeği oluşturulmuştur.

1. KAMU SENDİKALARI VE SENDİKAL HİZMET

1.1. Sendika Kavramı

Günümüzde Sivil Toplum Kuruluşları (Hükümet Dışı Kuruluşlar), ortak amaç doğrultusunda ve gönüllü katılım yoluyla kitleleri mobilize ve organize ederek, alanında uzman eğitilmiş kadrolarıyla ve elde ettikleri güçlü mali kaynaklarıyla, ekonomik ve sosyal hayatın farklı alanlarında ulusal, bölgesel ve uluslararası politikaları etkileyebilecek konuma ulaşmışlardır. Genellikle belirli konularda toplumsal farkındalık yaratma, dayanışma yoluyla bireysel hak ve menfaatleri koruma, insani yardımları ihtiyaç sahiplerine ulaştırma ve/veya gelecek nesillere sürdürülebilir ekosistem bırakma gibi konularda faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarına politik partiler, çevreci örgütler, dini organizasyonlar, yardım kuruluşları, sanayi/ticaret/meslek odaları ve sendikalar örnek olarak verilebilir. Bunların içerisinde en köklü ve yaygın olanı, özellikle 19. Yüzyılın son çeyreğinden itibaren toplumlarda çalışanların mesleki olarak örgütlenmelerine imkân sağlayan ve sosyalleşmelerine katkı veren sendikalar (Boydak, 2019, s. 73). Sivil toplum kuruluşu olarak sendikalar, çalışanların ekonomik ve ekonomik olmayan (örneğin; sosyal ve siyasal) hak ve menfaatlerini özelde işyerinde ve genelde toplumda koruma ve iyileştirme amaçlarına yönelmişlerdir (Sundar, 2007, s. 715). Bu bağlamda sendikalar; çalışanlar, işverenler ve kamu otoritesini ortak zeminde buluşturarak daha iyi ücretler, çalışma koşulları ve güvenli iş ortamını başta üyeleri olmak üzere, tüm çalışanlarla birlikte kolektif hareketle sağlamaya yönelmiş olan sosyal örgütlerdir.

Söz konusu sosyal örgütlerin sayılan amaçlara ulaşabilmesi, birbirleriyle etkileşim içerisinde bulunan ekonomik (toplu sözleşmeler yoluyla çalışanların ekonomik menfaatlerinin maksimize edilmesi), demokratik temsil (çalışma koşulları başta olmak üzere sosyal politikaların belirlenmesinde etkili olunması) ve sosyal fonksiyonları (ortak amaç birliğinin sağlanması ve dayanışma ruhunun aşılması) yerine getirmesine bağlıdır (Selamoğlu, 2003, s. 64-65).

Fransızca, İtalyanca ve İspanyolca dillerinde "syndicat" ve "sindicato" kelimeleri birbirine benzeyen ve eş anlamlı olarak kullanılan terimler olarak kullanılmaktadır. İşçi ve işveren sendikalarını kapsayacak şekilde geniş anlamlar

da içermektedir. Dolayısıyla literatürde bulunan farklı sendika tanımlarında temel vurgu, sosyal topluluk veya birlik üzerinedir. Bu bağlamda sendikalaşma terimi, bahsi geçen topluluk veya birliklerin, geleneksel olarak sendikaların yukarıda sayılan fonksiyonel özellikleri ne derecede sergilediğini ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır (McCollow, 2017, s. 1-2). Diğer taraftan Stevenson (2018, s. 239-244) sendikalaşmayı farklı olarak birliğin taşıdığı sendikal özellikler açısından değil, üyelerinin mesleki kimlikleri bağlamında birliğin nasıl konumlandığını ve faaliyetlerini söz konusu kimliklere ne ölçüde planladığını ifade etmek için kullanmıştır.

Sendika kavramının özünde, dayanışma ruhuyla ortak menfaatleri, birlikte koruma, geliştirme ve ihtiyaç kaygısının yattığı kabul edilir. Sendika tanımı her hukuk sisteminde olduğu gibi aynı ülke içinde de farklılıklar gösterebilmektedir. Geçmişten günümüze farklı sendika tanımları yapılmıştır. Stanford'a (1975, s. 90) göre sendika; çalışanların çoğunlukla yer aldığı ve öncelikli olarak üyelerinin ücret ve çalışma koşullarına ilişkin müzakereleri içeren bir yapılanmadır. Daud ve Tumin (2013, s. 124-125) sendikayı; üyelerinin iş güvencelerini korumak, tazminatlarını düzenlemek, haksız yollarla iş akitlerinin feshedilmesinin önüne geçmek ve işçiler ile işverenler arasında toplu pazarlık görüşmelerini yürütmek için oluşturulmuş kuruluşlar olarak tanımlamıştır. Aksoy ve Günbayı' ya göre (2016, s. 11) sendika; çalışanların ekonomik ve sosyal haklarını kazanmak, kazandıkları hakları korunmak ve ileriye taşınmak amacıyla din, dil, cinsiyet gibi ayrımlar yapmaksızın oluşturdukları örgütlerdir. Şahin'e göre (2018, s. 42) sendika, işçi sınıfını ekonomik ve sosyal hayattaki hak ve menfaatlerini koruyan ve hayat standartlarını yükseltmeye çalışan mesleki kuruluşlardır. Diğer tanım da ise; çalışanların ve işverenlerin ortak menfaatlerinin korunması amacıyla, çalışma hayatının gerektirdiği ekonomik ve sosyal çıkarların birlik aracılığıyla temsil edilme ihtiyacını karşılamak için kurulan örgütlerdir (Boydak, 2019, s. 74). Sonuç olarak sendika, çalışanların çıkarlarını korumak ve toplumsal statülerini güçlendirmek amacıyla kanunlar çerçevesinde kurulmuş ve üyelerinden farklı tüzel kişiliğe sahip birliklerdir. Söz konusu birliklerin öncelikleri, çalışanların iş güvencelerini sağlamak, çalışma koşullarını iyileştirmek, her türlü haklarını ve menfaatlerini korumaktır.

Tanımlardan da görüleceği üzere sendika kavramı zaman içerisinde sadece çalışanları değil, işverenleri de kapsayan bir yapıya dönüşmüş ve kuruluşu kanunlarla belirlenen üyelerinden bağımsız tüzel kişiliğe sahip örgütler olarak görülmeye başlanmıştır. Ülkemizde sendikaların kuruluşunu ve faaliyetlerini düzenleyen temel kanunlardan birisi olan Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'na göre sendika, işçi veya işverenin en az yedi kişinin bir araya gelerek bir işkolunda faaliyet göstermek üzere oluşturdukları tüzel kişilik sahibi kuruluşları ifade etmektedir (SETİSK, Md. 2/1,ğ: 3/1). Bu kuruluşlar, çalışma ilişkilerinde ortak ekonomik ve sosyal hakları ve çıkarları koruma, geliştirme amacıyla faaliyet göstermektedir (Sendika ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu, 2012). Diğer yandan sendikalar, başlangıçta mavi yakalı işçilerin üye olduğu kuruluşlar olarak görülürken, hizmet sektöründeki istihdamın artmasıyla birlikte beyaz yakalı çalışanların da sendika çatısı altında örgütlenmelerine şahit olunmuştur. Bu nedenle, kamu hizmetlerini yerine getiren (memur ve işçiler) görevlilerin sendika çatısı altında kamu otoritesi karşısında haklarını korumak ve iyileştirmek amacıyla örgütlenmeleri gerçekleşmiştir. Ülkemizde ilgili sendikaların kuruluş ve faaliyetlerini düzenleyen Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu'nda sendika, kamu görevlilerinin birlikte hareket ederek ortak ekonomik, sosyal ve mesleki haklarını koruma ve geliştirme amacıyla oluşturdukları tüzel kişilik sahibi kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır. Tezimizin geriye kalan kısımlarında kamu sendikası kavramı, ilgili kanunun yaptığı tanımı ifade etmektedir.

1.2. Sendikal Hakların Gelişimi

Sendika kavramı, sanayi devriminden hemen sonra ortaya çıkmış gibi görünmesine rağmen, çalışan-işveren ilişkilerini düzenleyen ve güç dengesini sağlamaya çalışan yapıların ilk çağlarda bile var olduğu bilinmektedir. Örneğin; Lidya Krallığı'nın başkenti Sard'ta bulunan tabletler, inşaat işleriyle meşgul işverenlerin devletten, inşaat işçilerinin bazı hareketlerini sınırlamalarını talep ettikleri görülmüştür. Benzer düzenlemelerin Çin Seddi ve Mısır Piramitleri gibi yapıların inşaatında da gündeme geldiği tespit edilmiştir (Kozak, 1992, s. 63). Gül'e göre (2007, s. 29), Sanayi Devrimi öncesinde insanların sadece maddi ihtiyaçlarını karşılamak için diğer uluslarla mücadele ettiği bir dönem yaşandığını,

ancak Sanayi Devrimi'nin başlamasıyla birlikte bu mücadele şeklinin ve aktörlerin değişerek, işçi ve işverenler arasında dinamik bir hale geldiği, ifade etmektedir.

Diğer taraftan, bugünkü sendikal anlayışın temellerini oluşturan sendikal hareketlerin başlangıcı 18. yüzyılın ikinci yarısında hızla endüstrileşen İngiltere'de başlamış ve ardından ABD'de de ilk sendikalar kurulmaya başlamıştır. Avrupa başta olmak üzere, sendikalar dünya genelinde yaygınlaşmıştır (Aracı, 2004, s. 5). Sanayi Devrimi sendikaların ortaya çıkışında önemli rol oynamıştır. Toplumsal gelişme ve değişimler neticesinde geniş bir işçi sınıfı ortaya çıkmıştır. Ancak bu durum bazı sosyolojik değişimleri tetiklemiştir. Kentlerin nüfusu hızla artmış, erkek, kadın ve çocuk işçileri zor, ağır ve yıpratıcı şartlarla karşı karşıya bırakmıştır (Balcı, 1999, s. 10).

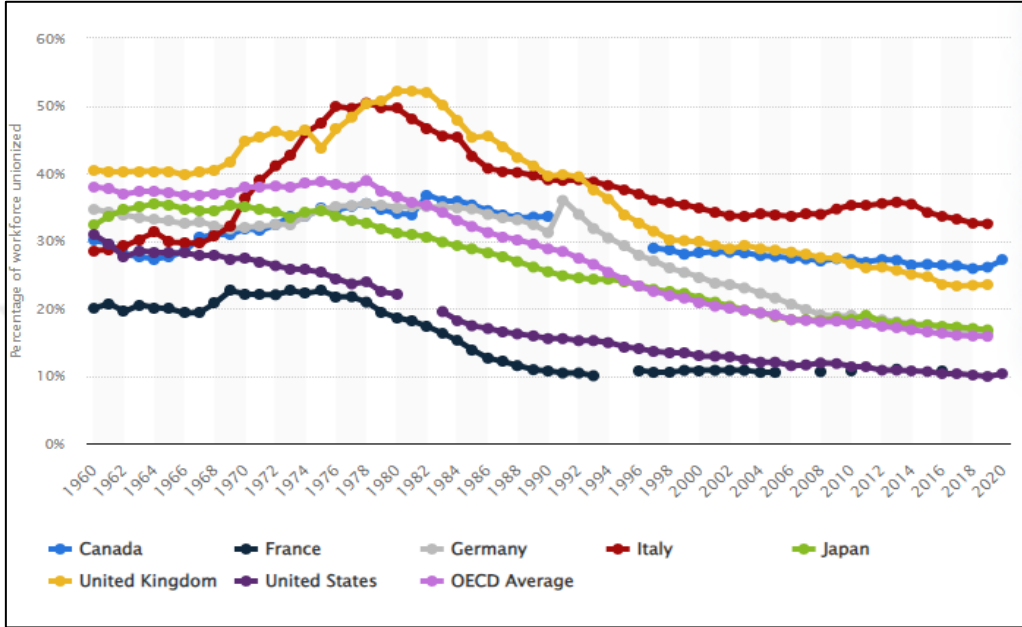
Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında Batı Avrupa'nın büyük bir kısmında, savaş sonrası anlaşmalar sendikaların konumunu güçlendirmiştir. Devletler, sendikaların ulusal düzeydeki yasal statüsünü resmi olarak tanımış ve çeşitli müzakere düzenlemelerini, koordineli pazarlık temelli belirli sendikal faaliyet biçimlerini teşvik etmiştir. Bunun yanı sıra, büyük ölçekli üretim modellerinin yaygınlaşması, sendikaların büyümesine ve nispeten homojen bir üye yapısına erişmelerine olanak sağlamıştır (Waddington&Hoffmann, 2000, s. 66).

1910 yılında sendikalı işçi sayısı 3 milyon iken 1945'te ise bu sayı 64 milyona yükselmiştir. Sendikal örgütlenmedeki bu artışa karşın 1929 Dünya Ekonomik Buhranı, işçilerin zorlaşan ekonomik koşullara karşı sendika oluşturmada kritik bir dönüm noktası olarak kabul edilir. Soğuk Savaş döneminde, Batı dünyasındaki işçi örgütlenmeleri ile sosyalist bloktaki işçi örgütlenmeleri arasında ideolojik bir mücadele de yaşanmış ve sendikalizm 1980'lerde gerileme dönemine girmiştir (Taş, 2012, s. 6).

Bugün dünyada, sendikacılık ve işçiler başta olmak üzere meslek grupları arasında sendikalaşmanın azalma ve durgunlaşma eğilimine girdiği görülmektedir (Başaran, 2010, s. 13) . Özellikle 20. Yüzyılın ortalarına gelindiğinde ise, küreselleşme, bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler, internetin sağladığı yeni iletişim ortamı, neo-liberal politikaların getirdiği emek-sermaye ilişkileri, esnek üretim

modeli, yetersiz yasal güvenceler, işsizlik endişesi, istihdam ilişkilerinde tam belirsizlikler, işveren direnci, yüksek vasıflı ve eğitilmiş işçi sayısının artması, işçi sınıfının yapısal değişimi, alternatif dayanışma biçimleri gibi etkenler, sendikal örgütlenmenin gerilemesine katkıda bulunmaktadır (Öztürk, 2011, s. 489).

Grafik 1.1: G7 Ülkelerinin yıllara göre sendika üyeliği yoğunluğu



Kaynak: Labor union density in the G7 countries and OECD from 1960 to 2020 (Published by Statista Research Department, Feb 14, 2023)

1.3. Sendikaların Unsurları

Sendikaların unsurlarını; ortak amaç, bağımsızlık, serbest kuruluş ilkesi tüzel kişilik oluşturma gibi farklı gruplar şeklinde sıralamak mümkündür (Baysal, 2020, s. 6).

1.3.1. Ortak Amaç Unsuru

Sendikalar, üyelerinin hak ve çıkarlarını korumaya yönelik faaliyetlerde bulunmak ve ortak çıkarlarını savunmak amacıyla kurulan örgütlerdir. Bu amaç, sendikacılıkla ilgili ulusal ve uluslararası belgelerde önemli bir şekilde vurgulanmaktadır (Mahiroğulları, 2016, s. 3). Ancak, farklı ülkelerde sendikaların siyasi ve sosyal hayatta oynadığı rol farklılık gösterebilir. Bazı ülkelerde sendikalar, etkili bir baskı grubu olarak siyasi ve sosyal hayatın içinde yer alabilirken, Türkiye'de sendikaların faaliyetleri daha sınırlı olabilmektedir (Tuncay, 1999, s. 14).

Sendika örgütlenmedeki asıl amacın, üyelerinin sosyal ve ekonomik olarak menfaatlerini korunmasına yönelik olarak ortak çıkarları savunma olduğu dile getirilmiştir. Bununla beraber, bireylerden topluluğu oluşturan sivil toplum kuruluşlarının hangi amaç üzere hareket ettiklerini, kuruluş gayelerini tüzüklerinde belirtmeleri gerekmektedir. Çalışanlar ve işverenlerin hak ve menfaatlerinin korunabilmesi için sendikalara mali ve sosyal hakları içeren toplu iş sözleşmesi, grev ve lokavt gibi kanuni haklar verilmiş; söz konusu eylemlerin sonucu olarak da ortak çıkar elde etmek mümkün kılınmıştır (Mahiroğulları, 2011, s. 3).

1.3.2. Özgürce Kurulma Unsuru

Özgürce kurulma ilkesi, çalışanların kendi iradeleriyle bir araya gelerek örgütlenme hakkına sahip olmalarını ifade etmektedir. Bu ilke, çalışanların herhangi bir otoriteden izin almadan, kendi iradeleriyle sendika kurma, mevcut bir sendikaya üye olma veya üyelikten ayrılma gibi haklara sahip olmalarını amaçlar. Serbest kuruluş ilkesi, bir anlamda sendika özgürlüğünü de içermektedir (Koray, 2008, s. 259). Sendikaların hukuki olarak kurulmasında, devletin hiçbir şekilde müdahalede bulunmaması; sendika kurma konusunda yasal bir zorunluluk bulunmadığı, ayrıca sendikaların kişilerin hür iradelerinin bir araya gelmesiyle gerçekleşebileceğini göstermektedir (Sümer, 2014, s. 168). Bu ilke, çalışanların özgürce bir araya gelerek sendika kurma hakkına sahip olduklarını ifade eder. Devletin müdahalesi veya izni olmadan sendika kurma özgürlüğü, demokratik hakların ve çalışanların örgütlenme hakkının bir parçasıdır.

Sendika özgürlüğü kavramına, olumlu ve olumsuz olarak iki kavram altında toplamak mümkündür. Olumlu sendika özgürlüğü, çalışanların kendi iradeleri ile sendikaları üye olma ve sendika iradesini ifade ederken, çalışanların sendikaya üye olmamaları veya üyesi bulunduğu sendikadan çıkma iradesine sahip olması, olumsuz sendika özgürlüğüdür. (Koray, 2008, s. 29; Sümer, 2014, s. 171).

1.3.3. Tüzel Kişilik Oluşturma Unsuru

Tüzel kişilik kavramı, gerçek kişiler dışındaki ve hak ehliyetine sahip kişiler anlamına gelmektedir. Sendika hedeflemiş olduğu amaç ve ilkeleri yerine getirebilmek ve faaliyetlerin devamlılığını sağlamak için tüzel kişiliklerinin

kazanılmış olması gerekmektedir. Sendikalar kuruldukları andan itibaren özel hukuk tüzel kişiliği kazanır. Sendikaların tüzel kişiliklerinin olması, onları birer bağımsız toplumsal birim haline getirmek anlamına gelir. Bu sayede sendikalar hukuki bir varlık olarak tanınır, ayrıca hak ve sorumluluklarını yerine getirebilirler. Üyelerinin bir araya gelerek oluşturduğu bir toplum seviyesini temsil ederler ve bu seviyede bağımsızlık ve etkinlik gösterirler.

1.3.4. Bağımsızlık Unsuru

Sendikaların hiçbir güç veya baskı altında olmaksızın faaliyetlerini sürdürmesi anlamına gelmektedir. Sendikaların varoluş gayesi, üyelerinin hak ve menfaatlerini savunmak olduğu düşünüldüğünde, bunun ancak karşılıklı bağımsızlıkların koruması ile sağlanacağı açıktır (Mahiroğulları, 2016, s. 4). Sendikalar, üyelerinin menfaatlerini birbirlerine karşı koruma yükümlülüklerinin bulunduğu gibi devlete ve siyasi erklere karşı da korumak zorundadır. Bu sebeple sendikalar, devletin yasama, yürütme ve yargı kollarına karşı da bağımsız olmaları gerekmektedir. Bu gibi kurumlara karşı bağımsız olamayan sendikalar, faaliyetlerini özgürce yürütemeyecek ve yarı bağımsız bir konumda olacaklardır.

Sendikaların bağımsızlık unsuru gereği, devlete karşı da bağımsız olmaları gerekmektedir. Sendikaların kuruluş aşamasında devletten izin alma gibi bir yükümlülükleri olmadığı gibi faaliyetlerini yürütürken de devlete karşı bir sorumlulukları da bulunmamaktadır. Aksi takdirde devlete karşı bağımsızlık özelliğini kaybetmiş sendikacıların varlığında, devletten izin almadan kurulmasının ve demokratik temellerde faaliyetlerini sürdürmesinin bir anlamı olmayacaktır (Terzioğlu, 2000, s. 11).

1.4. Sendika Türleri

Literatür incelendiğinde sendikaların farklı şekillerde sınıflandırıldıkları görülmektedir. Erken akademik çalışmalarda sendikaların (A) Endüstriyel Üniteye Göre: Zanaat Sahipleri Sendikaları, Meslek Sendikaları, Birleşik Meslek Sendikaları, Yarı Endüstriyel Sendikalar, Endüstriyel Sendikalar ve İşçi Sendikaları (B) Benimsemiş Oldukları Amaca Göre; Reformist Sendikalar (İş Sendikaları ve Umut Sendikaları), Devrimci Sendikalar ve Yırtıcı Sendikalar (Vurguncu Sendikalar ve Gerilla Sendikalar) olarak sınıflandırılmıştır (Hoxie,

1914, s. 464). İlerleyen yıllarda sınıflandırma sadeleştirilerek (A) Zanaat Sahipleri Sendikaları (Örneğin; marangozluk gibi uzmanlık gerektiren mesleği icra edenlerin örgütlendiği sendikalar), (B) Genel Sendikalar (Örneğin; tüm tarım ve orman çalışanlarının üye olabildiği sendikalar), (C) Endüstriyel Sendikalar (Örneğin; bir endüstri kolunda çalışan mavi yakalı işçilerin - tüm metal işçileri gibi- üye olabildiği sendikalar), (D) Hizmet Sendikaları (Örneğin; Ofis çalışanları ve eğitim çalışanlarına hizmet veren sendikalar) ve (E) Endüstriyel Federasyonlar (Örneğin; tüm kamu çalışanları sendikalarını ortak çatı altında toplayan birlik) olarak sunulmuştur (Flanders, 1968, s. 23-37; Young, 1987 s. 97). Diğer taraftan, söz konusu sınıflandırmalar özellikle İngiliz ve Amerikan sendikaları temel alınarak yapılmıştır. İlgili batı ülkelerinde sendikal hareketin ortaya çıkışında etkili olan ekonomik, sosyal, yasal ve kültürel şartlar, bizim ülkemizde sendikal hareketleri etkileyen şartlardan oldukça farklıdır. Bahsi geçen şartlar, sendikal örgütlenme biçimlerini ve nihayetinde ortaya çıkan sendika türlerini etkilemiştir. Türkiye’de faaliyet gösteren sendikaların (A) İşçi Sendikaları, (B) İşveren Sendikaları ve (C) Kamu Sendikaları şeklinde sınıflandırılması genel olarak kabul görmektedir (Ün, 2018, s. 12). 2022 yılı sonu itibarıyla özellikle işçi ve kamu sendikaları bazında çalışan nüfusun dağılımı ve meslek sınıflarına göre sendikalaşma oranları Tablo 1.1. ’de sunulmuştur. Çalışmamızın ana konusunu oluşturan memurlar arasında sendikalaşma oranı, dünyada ve ülkemizde sendikalaşma oranlarında düşüş yaşanırken, oldukça yüksektir.

Tablo 1.1: 2022 Yılı Türkiye İstihdam ve Sendikalaşma Verisi

Tür	Sınıf	Kategori	Tanımlama	Yaklaşık Sayı (Milyon)	Sendikal Katılım
Memurlar	Memurlar	Memurlar	Çalışmaları ve örgütlenmeleri çeşitli kanunlarca düzenlenen çoğu beyaz yakalı kamu görevlileri.	3.5	Çok Yüksek
İşçiler	Kamu İşçileri	Kamu İşçileri*	Kamu kuruluşlarında istihdam edilen çoğu beden gücüne dayalı işlerde çalışan kamu görevlileri.	1.5	Çok Yüksek
		Kayıtlı Özel Sektör Çalışanları	Kayıtlı İşçiler + Ofis Çalışanları	13.5	Yaklaşık %7
	Özel Sektör Çalışanları	Kayıtdışı Çalışanlar I	Türk Vatandaşları	2.5	Sıfır**
		Kayıtdışı Çalışanlar II	Yabancı Uyruklular***	1	Sıfır**
Toplam				22	
*Sözleşmeli çalışan yaklaşık 300,000 çalışmanı içermektedir. ** Kanunlar çerçevesinde sendikalara üye olamayacak kayıt dışı çalışanlar. *** Kayıt dışı çalışan sığınmacı ve göçmenler (ILO Rakamlarına Göre)					

Kaynak: Birelma, A. (2022), Trade unions in Turkey 2022, Friedrich-Ebert-Stiftung, <https://turkey.fes.de/e/trade-unions-in-turkey-2022-tur>, Ulaşım 05.08.2023.

1.4.1. İşçi Sendikaları

Sendika kavramının tanımlanmasıyla ilgili olarak birçok araştırmacı ve akademisyen tarafından benzer tanımlamalar yapılmaktadır. "Syndicat" terimi, "syndic" özellikle işçiler arasında benimsenmiş ve yaygın olarak kullanılmıştır. Türkçe'ye Yunanca'dan geçen "sendika" terimi hukuki bağlamda "işçi sendikası" ve "işveren sendikası" olarak ifade edilmektedir (Demir, 2013, s. 19). Demircioğlu ve Centel (1993, s. 35), işçiyi "geçerli bir iş ilişkisine dayanarak çalışan gerçek kişi" olarak tanımlamaktadırlar. Gülmez (2002, s. 195) ise kamu çalışanını "kamu kurum ve kuruluşlarında, işçi statüsü dışında bir kadro veya pozisyonda sürekli olarak çalışan, adaylık veya deneme süresini tamamlamış kişi" olarak tanımlamaktadır. İşçi ve işveren sendikaları, büyük üye sayılarına sahip olmaları ve geniş malvarlıklarıyla birlikte, toplu iş sözleşmesi ve grev-lokavt haklarını kullanabilmeleri nedeniyle, toplumun ekonomik, sosyal ve siyasal düzenini derinden etkileyen kuruluşlar haline gelmişlerdir (Çelik, 1979, s. 7; Mumcuoğlu, 1979, s. 5). Özgen ve diğerleri (2002, s. 360)'e göre ise, belli bir

işkolunda faaliyet gösteren işyerlerinde çalışan işçiler tarafından kurulan örgütlerdir.

Ayrıca Türkiye'deki sendikal düzenlemelere göre; 4857 sayılı İş Kanunu'nun (2003) 2. maddesi uyarınca, bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye "işçi" denilmektedir. İş sözleşmesi dışında taşıma, eser, vekâlet, yayın, komisyon ve adi şirket sözleşmelerine göre bağımsız çalışanlar da 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nun (2012) 2. maddesi 4. fıkrası gereğince "işçi" olarak kabul edilmektedir (Akyiğit, 2013, s. 43). Yine 2012 tarihli ve 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nda işçi sendikası tanımına ilişkin bir açıklama bulunmaktadır. Söz konusu kanunun 21. Maddesi'nin "1/ğ" bendine göre, sendika "işçilerin veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak ekonomik ve sosyal hak ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek amacıyla en az yedi işçi veya işverenin bir araya gelerek bir işkolunda faaliyet göstermek üzere oluşturdukları tüzel kişiliğe sahip kuruluş" olarak tanımlanmaktadır (6356 Sayılı Kanun, 2012, M.21). Bu tanım, işçilerin yanı sıra işverenleri de içermekte olup, hem işçi hem de işveren sendikalarının aynı koşulları taşıması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Yine aynı kanunun 1. Maddesi, amaçlarını "Bu Kanunun amacı, işçi ve işveren sendikaları ile konfederasyonların kuruluşu, yönetimi, işleyişi, denetlenmesi, çalışma ve örgütlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile işçilerin ve işverenlerin karşılıklı olarak ekonomik ve sosyal durumları ile çalışma şartlarını belirlemek üzere toplu iş sözleşmesi yapmalarına, uyuşmazlıkları barışçı yollarla çözümlemelerine, grev ve lokavta başvurmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir" şeklinde belirtmektedir.

1.4.2. İşveren Sendikaları

İşveren sendikaları, işverenlerin haklarını korumak amacıyla faaliyet gösteren kuruluşlar olarak görevlerini, üye işverenleri temsilen toplu iş sözleşmeleri imzalamak, grev veya lokavt durumlarında fonların oluşturulması ve yönetimi, hukuki görüş bildirmek ve davalara müdahil olmak, işçi sendikalarıyla ilişkileri idare etmek ve genel endüstriyel ilişkileri denetlemek olarak özetlemek mümkündür.

J. J. Oechslein (1982, s. 190), işveren sendikaları "işverenlerin ekonomik meselelerinden daha çok sosyal konularıyla ilgilenen, işverenlerin toplumdaki pozisyonlarını güçlendirmeyi hedefleyen, üyelerinin temsili, önerilerde bulunma ve savunma amacıyla kurulan yapılar" şeklinde tanımlanmıştır. Farnham ve Pimlott' a göre (1990, s. 92) ise , "tıpkı işçilerin ortak çıkarlarını korumak için bir araya gelerek işçi sendikalarına katıldığı gibi, işverenler de hem genel amaçlar doğrultusunda hem de işçi sendikalarına karşı ortak çıkarlarını koruma amacıyla kendi örgütlerini kurmuşlardır" şeklinde amaçlarını vurgulayan bir tanım yapmışlardır.

Türkiye'de işçi ve işveren sendikaları ekonomik, sosyal ve siyasal nedenlerden dolayı başka ülkelere göre daha geç kurulup, gelişmiştir. Bu durum, ülkemizde sanayileşmenin Batı Avrupa ülkelerine göre daha geç başlamasının ve yavaş gelişmesinin doğal bir sonucudur (Kocabaş, 2002, s. 41). Öncelikle Cemiyetler Kanunu'nda yapılan değişiklikler sayesinde işveren sendikalarının kurulmasına olanak tanınmıştır. Ardından, 1947 yılında ilk Sendikalar Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte Türkiye'de işveren sendikalarının gelişim süreci hız kazanmıştır. İşveren sendikalarının üst örgütü olan İstanbul İşveren Sendikaları Birliği ise, 15 Ekim 1961'de İstanbul Sanayi Odası ve işveren sendikalarının desteğiyle kurulmuştur. Devamında Türkiye genelinde milli düzeyde örgütlenmiş sendikaların kurulmaya başlandığı ve bölgesel sendikaların bu milli sendikalara geçiş yapması öngörülmüştür. Bu sendikalar, en üst çatı konfederasyon olan Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK) altında birleşmiştir.

1.4.3. Kamu Görevlileri Sendikaları

Türkiye'de kamu görevlileri sendikacılığıyla ilgili düzenlemelere bağlı statü çeşitliliği, diğer ülkelerle karşılaştırıldığında özellikle temel kavramlar açısından öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, Türkiye ile diğer ülkeler arasında kamu görevlisi kavramının tanımında büyük farklılıklar bulunmaktadır. Anayasa ve Devlet Memurları Kanunu'ndaki açıklamalara rağmen, aynı işi yapan dört farklı statüde personele rastlanmaktadır. Ayrıca, Türkiye'de istihdam şekilleri bakımından diğer ülkelerden farklı olarak sözleşmeli personel ve memur-işçi olarak ayrılmaktadır.

1.4.3.1. Kamu Hizmeti Kavramı

Kamuda görev yapan çalışanlar, devletin vatandaşlarına vermiş olduğu hizmeti yerine getirirler. Kamu Hizmeti kavramına ilişkin farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. "Türkçe" de, Fransızca ve Almanca'daki "Service public" terimi "umumi" kelimesinin "Public" kelimesini tam olarak karşılamaması nedeniyle "amme hizmeti olarak kullanılmaya başlamıştır (Derbil, 1950, s. 28). Genel olarak Kamu Hizmeti "Halk hizmeti gören devlet organlarının tümü ([TDK, 2023](#)) anlamı taşımaktadır. Kamu Hizmeti kamu hukukunda devlet işi olarak kullanılırken, idare ve maliye alanlarında "kamu kesimi, kamu malı" olarak kullanılmaktadır (Karahanoğulları, 2002, s. 9). Türkiye' de 1982 Anayasası'nda 128. madde ile "Devletin Kamu İktisadi Teşebbüsleri ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekle yükümlü oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevler, memurlar ve diğer kamu görevlileri eliyle görülür" ifadesiyle kamu hizmeti "faaliyet, iş, uğraş" anlamında kullanılmıştır. Anayasa'nın 70. maddesinde ise bu kez kavram, "Her Türk kamu hizmetlerine girme hakkına sahiptir" ifadesiyle "kamu kuruluşu" anlamında kullanılmaktadır (Gözübüyük, 2004, s. 237).

1.4.3.2. Kamu Görevlisi Kavramı

Kamu görevlisi kavramı, özellikle kamu görevlileri sendikacılığını anlamak için hem Türkiye'de hem de diğer ülkelerdeki anlamıyla ele alınmalıdır. Kamu görevlisi ve memur kavramlarının farklılıkları anlaşılmadan, bu terimlerin farklı ülkelerdeki anlamları göz önüne alınmadan yapılan yorumlar eksik kalacaktır. Devletin vatandaşa vermek zorunda olduğu devamlılık arz eden ve gerekli olan hizmetlerin ifası konusunda doğal olarak çalışan kişilere ihtiyaç vardır. Ancak dünyadaki tüm ülkelerde kamu görevlerinde çalışan herkes kamu görevlisi olarak tanımlanmamaktadır (Kutal, 2000, s. 78). Öncelikle bir kişiyi kamu görevlisi olarak kabul etmek için herhangi bir kamu kurumunda görev yapması gerekmektedir. Örneğin bir doktor için verilen hizmet kamu hizmeti olsa dahi kamu kurumunda çalışmaması halinde "kamu görevlisi" olarak değerlendirilemez (Eryılmaz, 2008, s. 274). Her ülkenin kendi mevzuatına göre kamu görevlisi tanımı farklılık gösterebilir. Ayrıca, hukuk dallarına göre de kamu görevlisi kavramına farklı anlamlar yüklenebilir. Ancak genel olarak kamu görevlisi, kamu

yönetiminin insan ögesi olarak kabul edilebilir. Türkiye'deki literatürde kamu personeli terimi de sıklıkla kullanılmaktadır.

Kamu görevlisi kavramı, kamu kuruluşlarına bağlı olarak çalışan memurlar, işçiler, sözleşmeliler ve geçici görevlilerden oluşanları içermektedir. 1982 Anayasası ile yürürlüğü giren kavramdır. Memur kavramı oluşturan esas kriterleri “genel idare esasları” ve “asli ve sürekli olma” unsurlarına ortak olan diğer kamu görevlileri kavramının kapsamını belirlerken genel itibari ile memuriyet esas alınmaktadır (Sancakdar, 2015, s. 8). Kamu görevini yürüten kamu kurumlarındaki çalışmakta olan ve kamu hukukunun düzenine bağımlı olan eksiksiz tüm şahısları içinde barındırmaktadır. Daha özet olarak tanımlandığında kamu görevlisi; kamu tüzel kişileriyle birlikte çalışıp mesleki bir yeri ve özelliği olan belirli bir ücretle görevini icra eden ve kamu yaptırımlarının düzeninde çalışan tüm gerçek kişileri anlatmaktadır. Bu terim 1961 ve 1982 Anayasalarında "kamu hizmeti görevlileri" olarak ifade edilmiştir (Gözübüyük, 1999, s. 116). Yine hukuki düzenlemelerde Bu tanımlardan biri 4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu'nda, diğeri ise 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nda yer almaktadır.

4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu'nun 3. maddesine göre kamu görevlisi, "Kamu kurum ve kuruluşlarının işçi statüsü dışındaki bir kadro veya sözleşmeli personel pozisyonunda çalışan, adaylık veya deneme süresini tamamlamış olan kamu görevlilerini" ifade etmektedir. Kamu yönetiminin insan ögesine, kamu görevlisi denir (Gözübüyük, 1999, s. 159). Bu tanım kamu görevlilerinin yapısı itibari ile çok genel bir tanımlamadır.

Ancak kavramsal olarak Kamuya ait kurum ve kuruluşlarda kamu adına hizmet veren her çalışana kamu görevlisi denilmemektedir. Kavram ve tanım boyutlarına odaklandığımızda, yalnızca kamu hizmeti sunma niteliğine dayalı olarak doktrinlerde bulunan tanımlarla uyumsuzluk görülmektedir. Kamu hizmetinin sağlanmasının ötesinde, çalışanın istihdam edildiği statü de dikkate alınmalıdır. Kamu hizmeti sunumunu gerçekleştiren bireyler, zaman zaman kamu görevlisi olarak kabul edilmeyebilir. Kamu görevlisini daha geniş bir anlamda tanımlarsak, kamu çalışma alanlarında kamu hukukuna veya kurumların kendi özel hukukuna tabi olan tüm personeli içerebilir. Öte yandan, kamu görevlileri

konusunda İdare Hukuku'nda daha dar bir tanım kullanılmıştır. (Gözler&Kaplan, 2018, s. 559-560). Kamu görevlisi bu nedenle geniş anlamda ve dar anlamda kamu görevlisi olarak iki başlık altında değerlendirilmektedir (Gözler, 2003, s. 136).

Kamu görevlisi kavramı geniş anlamda, kamu sektöründe görevli olan ve hukuki statüsüne veya yaptığı işe bakılmaksızın herkesi içermektedir. Bu tanıma göre, kamu sektöründe çalışan herkes, işçilerden Cumhurbaşkanı'na kadar olan herkes kamu görevlisi olarak kabul edilir. Ayrıca, askerlik görevini yerine getirenler de bu tanıma göre kamu görevlisidir. Bu nedenle, geniş anlamda kamu görevlisi tanımı, sadece kamu sektöründe çalışma koşuluyla sınırlıdır (Sözer, 2013, s. 79). Gözler (2003, s. 136), en geniş anlamda kamu görevlisi kavramını daha da daraltarak yorumlamış ve geniş anlamdaki kamu görevlisini, kamu tüzel kişilerinde görev yapan ve kamu hukukuna tabi olan tüm kişiler olarak ifade etmiştir. Ancak özel hukuka bağlı olarak çalışan işçileri bu tanımın içine dâhil etmemiştir. Genel manada geniş anlamdaki kamu görevlisi terimi, kamuda, kamuya bağlı olarak çalışan tüm çalışanları kapsamaktadır. Bu kavram en üst düzeydeki kamu çalışanından en alt düzeydeki çalışana kadar tüm kamu çalışanlarını içerir.

Dar anlamda kamu görevlisi ise, devletin siyasi yapısında görev alanlarla özel kanun hükümlerine tabi olarak çalışanlar dışında, kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanları ifade eder. Bu tanıma göre, siyasi görevlerde bulunanlar ve özel hukuk hükümlerine tabi olarak çalışanlar kamu görevlisi olarak kabul edilmez. Dar anlamdaki kamu görevlisi terimi, kamu sektöründe istihdam edilmiş, kamu hukukuna tabi ve vazifesini meslek olarak icra edenleri içerir (Günday, 2004, s. 221; Sözer, 2013, s. 79). Ancak bu kavramın içine memurlar ve idari hizmet sözleşmesiyle çalışan sözleşmeli personel girmektedir (Gözler, 2005, s. 233).

Kamu görevlilerinin istihdam biçimleri, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 4. maddesinde 4 farklı başlık altında düzenlenmiştir. 657 sayılı Kanunun 4. maddesinin (a) fıkrası, asli ve sürekli hizmetleri yerine getirilenleri ... memur olarak tanımlamaktadır. Özetlemek gerekirse, 657 sayılı Kanun kapsamında memur, sözleşmeli personel, geçici personel ve işçi olmak üzere 4 farklı statüde istihdam biçimi öngörülmüştür.

1.4.3.2.1. Memur Kavramı

Devletin verdiği hizmetlerde belirli bir aylıkla çalışan, bir amirin emri altında bulunan veya belirli işlerle görevlendirilen çalışanlara 'memur' tanımlaması yapılabilir. Memur kelimesi, Arapça kökenli olup Türk toplumunda kamuda çalışan kişiyi ifade etmek için kullanılmıştır. Hukuki açıdan ele alındığında, memur kavramı, işçi gibi çalışan bir kişiyi ifade etmektedir (Özaydın, Parıltı & Zengin, 2002, s. 16). Diğer ülkelerde ise kamu görevine göre tanımlar değişiklik gösterebilir. Almanya'da 'Beamte' veya İngiltere'de 'Civil Servant' kavramları, kamunun temel ve sürekli işlerini yürüten ve belirli sorumlulukları üstlenen kişileri ifade etmektedir.

Birçok ülkede memur kavramı, ülkenin yapısına ve üstlenilen göreve bağlı olarak farklı şekillerde yorumlanmıştır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri'nde Federal Hükümet ve Eyalet Hükümetleri, eyaletlerin alt bölümlerini oluşturan belediye ve yerel konseyler tarafından istihdam edilen kişilere memur denir (Troyer, 1987, s. 256).

Türkiye'deki hukuk kaynaklarındaki memur tanımlarında farklılıklar bulunmaktadır. Anayasa, Devlet Memurları Kanunu ve Türk Ceza Kanunu, kendi bakış açılarına göre memur tanımı yapmışlardır (Giritli, Bilgen & Akgüner, 2006, s. 446). 1961 Anayasası ile yasal olarak memur kavramı ilk kez daha açık bir şekilde dile getirilmiştir. 1961 Anayasası'nda, kamu hizmetlerini yerine getirmekte olan kişiler 'devletin ve diğer kamu tüzel kişilerinin genel idare esaslarına göre yürütmekte oldukları kamu hizmetlerinin gerektirdiği asli ve sürekli görevleri' ifadesiyle kamu görevlisi olarak tanımlanmıştır. 1982 Anayasası'na göre ise, kamu hizmetlerini yerine getirme görevi olarak ifade edilmiştir. Bu görevi, 128. maddeye uygun olarak genel idare esaslarına göre yerine getirmekle yükümlüdürler. Genel idare esasları, idarenin işlevlerini yerine getirmek için kanun koyucu tarafından belirlenen bir düzendir. İdare, kendi yetkisiyle ve istihdam ettiği memurları aracılığıyla, ayni ve nakdi olanakları kullanarak kamu hizmetlerini yerine getirir. Gözler (2010)'in görüşüne göre, Anayasa'nın 128. maddesinde veya diğer maddelerinde memurun kesin bir tanımının yer almadığını belirtmiştir. 128. madde, kamu hizmetlerinin memurlar

ve diğerk kamu görevlileri aracılığıyla yürütüleceğini ifade etmiş ve bu bağlamda memur tanımıyla birlikte diğerk kamu görevlileri tanımını da içermektedir.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre memurun tanımı, kanunun 4. maddesi (A) bendinde yapılmıştır. Buna göre, 'Memur; Devlet ve diğerk kamu tüzel kişilikleri tarafından genel idare esaslarına uygun olarak yürütülen asli ve sürekli kamu hizmetlerini ifa ile görevlendirilenler', memur olarak kabul edilir. Diğerk kurumlarda genel politika belirleme, araştırma, planlama, programlama, yönetim ve denetim gibi işlerde görevli ve yetkili olanlar da, Devlet Memurları Kanunu kapsamında memur olarak sayılırlar. Yasal düzenleme bakımından 657 sayılı Devlet Memurları Kanunda, kuruluş şekline bakmaksızın genel idare esaslarına göre yönetilen asli ve sürekli görev alan kişiler olarak tanımlanmıştır (Kanlıgöz, 1993, s. 187). 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nda geçen "memur" kavramı, Anayasa'nın 128. maddesinde bahsedilen "kamu hizmeti görevlileri" ile örtüşmektedir. Bu bağlamda memur statüsü; devlete ait kuruluşlarda kamu hizmeti gören ve kamuya ait kuruluşta hizmet vermek görevleri ile asli ve sürekli görevini ifa etmek için atanan kişiler anlamına gelmektedir.

1.4.3.2.2. Sözleşmeli Personel

Kamu Personel mevzuatında bir diğerk istihdam şekli de sözleşmeli personeldir. Günday (2011, s. 176)'a göre, sözleşmeli personel; "Kamu personel sözleşmeleri, yönetim ile işçi niteliği taşımayan devlet görevlileri arasında imzalanan anlaşmalardır" şeklinde tanımlanmaktadır. Ayrıca, Bozkurt ve diğerkleri de (1998, s. 283) benzer şekilde "Sözleşmeli personel, özel bir meslek bilgisine ve uzmanlığına gereksinim duyulan ve istisnai işler için, geçici olarak ve sözleşmelerinde belirtilen ücretle istihdam edilen devlet görevlileridir" tanımını yapmıştır. Sözleşmeli personelle ilgili yasal düzenleme 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu (DMK) ile hayata geçirilmiştir. Bu uygulama zaman içinde genişleyerek kamunun içinde yaygın bir istihdam biçimi haline gelmiştir. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunun 4. maddesinin (B) bendine göre, sözleşmeli personel olarak çalıştırılan bireyler "Kalkınma planı, yıllık program ve iş programlarında yer alan önemli projelerin hazırlanması, gerçekleştirilmesi, işletilmesi ve işlerliği için şart olan, zaruri ve istisnai hallere münhasır olmak

üzere özel meslek bilgisine ve ihtisasına ihtiyaç gösteren geçici işlerde kurumun teklifi üzerine Devlet Personel Daire Başkanlığı ve Maliye Bakanlığının görüşleri alınarak Bakanlar Kurulunca geçici olarak sözleşme ile çalıştırılmasına karar verilen ve işçi sayılmayan kamu görevlileri" olarak tanımlanmıştır. Şu an kamuda mevcut kadrolarda sözleşmeli personel istihdamı, çeşitli özel kanunlarla desteklenerek yaygın bir şekilde kullanılan bir istihdam biçimi haline gelmiştir. Günümüzdeki temel amaç, meslek bilgisi ve uzmanlığı olan personeli istihdam etmek değil, daha esnek ücret düzenlemeleri sağlamaktır (Keser, 2003, s.13).

2018 yılında Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi'nin benimsenmesiyle birlikte Türkiye'deki kamu personel sistemiyle beraber istihdam şekilleri de değişmiştir. Bu yeni sistemle birlikte, sözleşmeli personel uygulaması daha da etkin hale getirilmiştir. Özellikle 703 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kanun Hükmünde Kararnamesi (CBK) ile üst düzey yöneticilerden uzman ve teknik personellere kadar birçok alanda sözleşmeli personel istihdamı temel bir istihdam biçimi haline gelmiştir. Ayrıca, Cumhurbaşkanlığı ofislerinde ve kariyer meslek kadrolarını içeren bazı kurumlarda, iş kanununa tabi istihdam biçimi de uygulanmaya başlanmıştır. Dahası, tüm kamu kurumlarına, ihtiyaç duydukları durumlarda sözleşmeli yabancı personel istihdam etme yetkisi verilmiştir (Kayar, 2020, s. 44-47). Bu değişikliklerle birlikte, Türkiye'deki kamu personel sistemi daha esnek bir yapıya kavuşmuş ve sözleşmeli personel istihdamı daha yaygın hale gelmiştir. Bu durum, kamu yönetiminde daha hızlı tepki verme ve uzmanlık gerektiren görevlerde daha yetenekli personel istihdam etme imkânı sağlamıştır.

1.5. Kamu Sendikaları

1.5.1. Dünyada Kamu Görevlileri Sendikacılığının Doğuşu

Kamu görevlilerinin sendikalaşmaları özellikle sanayileşme ile paralel olarak 19. Yüzyıldan itibaren işçi sendikalarının örgütlenmeye başlamasından sonraya rast gelmektedir. İşçi sınıfı, kötüleşen çalışma koşullarıyla başa çıkmak için örgütlenerek sendikaları oluştururken, aynı dönemde kamu görevlileri imtiyazlı bir konumda oldukları için sendikalaşma gereksinimi duymamışlardır. Bu durumun arkasında, sendikalaşmayı başlatan işçi kesiminin özel sektörde ortaya çıkmasının etkisi bulunmaktadır. Bu dönemde devletteki istihdam daha

sınırlı olmuştur (Işıklı, 1967, s. 6). Hukuk alanındaki gelişmelerle birlikte, sanayi işçilerinin yanı sıra tarım işçileri, serbest meslek sahipleri gibi gruplar da örgütlenmeye başladı. Genişleyen sendika kavramı, zaman içinde ayrıcalıklarını kaybetmeye başlayan kamu görevlileri ile kesişmeye başlamış, ayrıca Birinci Dünya Savaşı sonrasında kurulan ILO, örgütlenmeyi daha işlevsel hale getirerek "işçi" yerine "çalışan" kavramını kullanarak örgütlenmenin sınırlarını genişletmiştir (Turan, 1999, s. 2). Kamu görevlilerinin örgütlenme çabaları ardından sürekli bir dirençle karşılaşmıştır. Kamu görevlilerinin sendikalaşmasını geciktiren en büyük faktör, devletle olan ilişkileri nedeniyle örgütlenme konusundaki itirazlardır. Günümüzde kamu görevlilerinin örgütlenme özgürlüğüne yönelik tartışmalar büyük ölçüde aşılmışken, odak noktası genellikle grev hakkının verilip verilmemesi gibi konulara yoğunlaşmaktadır (Kutal, 1969, s. 169; Mutlu, 2001, s. 20). Kamu görevlileri sendikalarının ortaya çıkmasında belirtilen etkenlerin yanı sıra, demokrasinin gelişmesi, temel hak ve özgürlüklerin yaygınlaşması, hükümet odaklı devlet anlayışının yerini sosyal devlet anlayışının alması gibi faktörler de rol oynamıştır. Ayrıca, İkinci Dünya Savaşı sonrası kamu sektörünün büyümesiyle daha fazla kamu görevlisi istihdam edilmesi, kamu görevlilerinin örgütlenme ihtiyacını artırmıştır. Demokrasinin yaygınlaşması, devletlerin kamu görevlilerinin örgütlenmesine izin vermesini sağlamıştır. Bu gelişmeler, kamu görevlilerinin sendikalaşma süreçlerini etkileyen önemli faktörler arasındadır. Bu faktörlerin bir araya gelmesi, kamu görevlilerinin örgütlenme haklarının daha geniş bir perspektifte anlaşılmasını sağlamaktadır.

1.5.2. Ülkemizde Kamu Sendikacılığı tarihi

Kamu sendikacılığı, ülkemizdeki başlangıcı diğer ülkelere göre daha geç olmuş, ilk sendikal memur örgütleri ancak 1965'te yasal bir zemine kavuşmuştur. Cumhuriyetin ilk yıllarında, devlet işlerinin yürütümünü sağladığından, memur sendikacılığına karşı sert bir duruş sergilenmiş; memurların sendikalaşması uzunca bir zaman gereksiz görülmüştür. 1961 Anayasası temel haklar ve özgürlükler açısından daha geniş hükümler içermiş, memur sendikalaşmasına da yansımış ve memurlara sendika kurma hakkına kavuşmuştur. Ancak 1961 Anayasasında verilen bu hak, 1971 yılında yapılan değişiklik ile geri alınmıştır. 1982 Anayasası döneminde, kamu sendikacılığına yönelik yasal ve anayasal düzenlemeler yapılmamıştır. Ancak, 1990 yılından itibaren kamu görevlilerinin

sendikalar kurma ve üye olma haklarıyla ilgili süreç başlamıştır. 1995 yılında gerçekleştirilen bir değişiklikle, kamu görevlilerinin sendika kurma ve toplu görüşme yapabilme hakları anayasada tanınmıştır. Bu tanınmanın ardından, 2001 yılında kamu görevlilerine sendika kurma hakkını içeren bir kanun çıkarılmıştır.

12 Temmuz 2001 tarihinde yayımlanan 24460 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren 25 Haziran 2001 tarih ve 4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu, kamu görevlilerine sendikal faaliyetlerle ilgili bir yasa sağlamıştır. Bu Kanun, sendikaların hizmet kolu esasına göre kurulabileceğini ve faaliyetlerini Türkiye genelinde yürütebileceğini belirtmektedir. Kanunun 5. maddesinde, kurulacak olan sendikaların hizmet kolları şu şekilde belirlenmiştir:

- Eğitim, öğretim ve bilim hizmetleri
- Sağlık ve sosyal hizmetler
- Yerel yönetim hizmetleri
- Basın, yayın ve iletişim hizmetleri
- Kültür ve sanat hizmetleri
- Büro, bankacılık ve sigortacılık hizmetleri
- Bayındırlık, inşaat ve köy hizmetleri
- Ulaştırma hizmetleri
- Tarım ve ormancılık hizmetleri
- Enerji, sanayi ve madencilik hizmetleri
- Diyanet ve vakıf hizmetleri

Bu düzenlemeler, kamu görevlilerinin sendikal haklarını güvence altına alarak, sendikaların kurulmasını ve kamu görevlilerinin sendikal faaliyetlere katılmasını sağlamıştır. 2010 yılında yapılan anayasa değişikliği ile toplu görüşme hakkı, toplu sözleşme hakkına dönüşmüştür. Bu değişiklikle birlikte, kamu görevlileri ve işverenleri arasında yapılacak toplu sözleşme süreci belirlenmiştir. Bu süreçte, kamu görevlileri ve sendikaları, çalışma koşullarının belirlenmesinde söz sahibi olabilmekte ve toplu sözleşme yoluyla haklarını koruyabilmektedir.

1.5.3. Kamu Sendikalarının Başlıca Özellikleri

Kamu Görevlileri Sendikacılığı, diğer ülkelere nazaran hukuki ve işlevsel yapısı itibari ile farklılıkları mevcuttur. Özellikle kamu görevlisi, memur, işçi kavramları iç içe geçmiş iş tanımları genel olarak tek bir çatı altında toplanmış olması nedeniyle, özel olarak fazla incelenmemiştir. Bütün bunlara rağmen, ülkemizde Kamu Görevlileri sendikacılığını işçi sendikacılığı, ayrı hukuki dayanaklara tabi olması nedeniyle özellikleri bakımından farklılık arz etmektedir.

Kamu Görevlileri Sendikalarının bazı özellikleri konunun farklı bir platformda incelenmesi ihtiyacını ortaya çıkartmaktadır. Bu özellikler kısaca incelendiği takdirde bu gerçeği kabul etmek daha da kolaylaşmaktadır (Turan, 1999, s. 5).

1.5.3.1. Uyum

Kamu hizmetlerinin sürekli ve düzenli bir şekilde sunulması, toplumun ihtiyaçlarını karşılamak ve kamu düzenini sağlamak açısından önemlidir. Dolayısıyla, devletin bu görevi diğer işverenlerin çıkarlarıyla karıştırmamak gerekir. Devletin kamu hizmetlerini yerine getirme sorumluluğu toplumun genel çıkarlarını korumak için vardır. Her iki tarafın toplu görüşmelerde bir araya gelerek ortak bir zemin bulması ve çözüm odaklı yaklaşımlar sergilemesi önemlidir. Uyumlu bir şekilde hareket etmek, bir yandan çalışanların haklarını korurken, bir yandan da kamu hizmetlerinin sürekliliğini ve etkinliğini sağlar.

Uyum ilkesi, sendikaların ve devletin karşılıklı çıkarları gözeterek işbirliği yapmasını ve ortak hedeflere ulaşmasını amaçlar. Bu sayede, kamu görevlileri sendikaları üyelerinin haklarını korurken devlet de kamu hizmetlerini aksatmadan yerine getirebilir.

1.5.3.2. Meşru Zemin

Kamu görevlileri sendikalarının kuruluşu ve genel sendikal hakları, verilen mücadeleler sonucunda meşru bir zemine oturtulmuştur. Tarihsel olarak, kamu görevlileri sendikaları, kamu gücü ve kanun koyucunun muhalefetiyle karşılaşmış ve çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmışlardır. Ancak zaman içinde, kamu gücünün bu direnci kırılmış ve daha toleranslı bir yaklaşım benimsenmiştir. Bu

değişimle beraber, kamu görevlileri sendikalarının kuruluşu ve faaliyetleri yasal zeminde tanınmış ve desteklenmiştir. Aynı zamanda, kamu ile işbirliği içinde hareket ederek, kamu hizmetlerinin sürdürülebilirliğini ve etkinliğini sağlamıştır.

1.5.3.3. Çoğulculuk

Kamu Görevlileri Sendikaları ülkedeki sendika düzenlemelerinden dolayı, aynı hizmet kolunda birden fazla sendikanın kurulmasına imkân verir. Bu durum, çalışanların farklı sendikal tercihleri ve farklı sendikaların ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Ancak, bu çoğulculuk bazen üye gücünün dağılmasına ve sendikalar arasında rekabetin oluşmasına sebep olabilmektedir.

Kamu Görevlileri Sendikaları arasındaki çoğulculuk, sendikal hareketin çeşitliliği ve farklı perspektiflerin temsil edilmesi açısından önemli bir unsurdur. Farklı sendikalar, farklı çalışan gruplarının ihtiyaçlarını ve taleplerini yansıtabilir ve çeşitli sendikal stratejiler geliştirebilir. Bu da çalışanların farklı sendikal tercihlerine göre örgütlenme ve temsil edilme özgürlüğünü sağlar. Ancak, üye gücünün dağılması, sendikaların etkinliğini ve temsil gücünü azaltması söz konusu olabilir.

1.5.3.4. Temsil Kabiliyeti En Yüksek Olan Sendika İlkesi

Kamu erki, tüm kamu görevlileri sendikalarıyla tek tek doğrudan iletişim kurma imkanına sahip olmadığından, yasal gerekliliklere göre en yetkili konfederasyonu muhatap almak durumundadır. Bu prensip, devletin tek bir sendika veya konfederasyonla toplu sözleşme yapmasını ve kamu görevlilerinin taleplerini en güçlü şekilde temsil eden örgütü seçmesini gerektirir. Bu seçim süreci, sendikaların üye tabanı, etkinlikleri, temsil gücü ve toplumda kabul görme durumu gibi çeşitli faktörlere dayanmaktadır.

1.5.3.5. Uzlaşma İlkesi

Uzlaşma ilkesi, tarafların her türlü ikili ilişkilerinde önem verdiği bir kavramdır. Tarafların uzlaşma ilkesini benimsemesi, Kamu Sendikacılığının sistem olarak yaşatılmasını ve kamusal hizmetlerin aksamadan devam etmesini sağlar. Uzlaşma, çeşitli sorunların çözümünde ortak bir zemin bulunmasını, tarafların taleplerini müzakere etmesini ve karşılıklı anlayışı oluşturur.

Uzlaşma ilkesi, sendika ve devlet arasında sağlıklı bir diyalogun, anlayışın ve işbirliğinin oluşmasına katkıda bulunur. Bu şekilde, kamu görevlilerinin hakları korunurken, kamu hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi sağlanır ve demokratik bir ortamın sürdürülmesi desteklenir.

1.6. Sendikal Hizmet ve Sendikal Hizmetin Özellikleri

Önceki tartışmalarda belirtildiği üzere sivil toplumun önemli bir unsuru olan sendikalar, çalışanların ekonomik ve ekonomik olmayan (örneğin; sosyal ve siyasal) hak ve menfaatlerini özelde işyerinde ve genelde toplumda koruma ve iyileştirme amaçlarına yönelik sosyal örgütlerdir (Sundar, 2007, s. 715). Söz konusu amaçlarını gerçekleştirebilmek için sendikalar tarafından birçok hizmet sunulmaktadır. Farklı sendikal hizmetlerin bir kısmı kamusal mallara benzer nitelikte olan ve üyeler yanında tüm çalışanların da yararlandığı *bölünemez hizmetler* (örneğin; memur maaşlarına enflasyon oranında zammın veya emeklilikte ödemesi gereken pirim gün sayısının yasal zemine oturtulması), diğerleri bireysel olarak üyelere sağlanan *seçimlik hizmetlerdir* (örneğin; işverenle yaşanan uyuşmazlıklarda yasal destek sağlamak veya üyelerinin işlerini garanti altına almak) (Elek, 2016, s. 341). Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında, söz konusu hizmetlerin aralarındaki farklılıklar dikkate alınmakla birlikte tümünü kapsayacak şekilde sendikal hizmet kavramı kullanılacaktır. Genel kabul gören tanıma göre hizmet; *‘müşteri sorunlarına çözüm olarak sunulan, müşterinin hizmet sürecine katılımı ile müşteri, hizmet çalışanları ve/veya hizmet sağlayıcının sistemleri, fiziksel kaynakları ve teknolojileri arasındaki etkileşimde vücut bulan, mutlak olmasa bile az çok soyut niteliğe sahip bir faaliyet veya faaliyetler dizisidir’* (Grönroos, 1990, s. 27). Tanım sendikal hizmet bağlamında geçerli olmasına rağmen bir sivil toplum örgütü olarak açık kapı ve gönüllü katılım ilkesini benimseyen sendikalarda müşterinin yerini sendika üyeleri almıştır. Diğer taraftan, sendikalar tarafından sağlanan bölünemez hizmetlerden tüm çalışanların yararlandığı ve sadece çalışanların değil, işverenlerin de ortak çıkarlarını korumak amacıyla sendikalaşma sürecine girdikleri göz önünde tutulduğunda, hizmet tanımını bu yönleri de içerecek şekilde uyarlama ihtiyacı ortaya çıkacaktır.

Literatürde genel kabul görmüş bir sendikal hizmet tanımı bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında sendikal hizmet *‘üyelerinin (çalışan*

ve/veya işveren) menfaatlerini korumak veya iyileştirmek amacıyla sunulan, üyelerin hizmet sürecine katılımını ifade eden kolektif çabayla meydana getirilen, üyelerin sendika çalışanları ve/veya sendikanın sistemleri, fiziksel kaynakları ve teknolojileri arasındaki etkileşimde vücut bulan, mutlak olmasa bile az çok soyut niteliğe sahip performanslar' şeklinde tanımlanmıştır. Günümüzde sendikal hizmet, sendika temsilcileri ve/veya sendika görevlileri tarafından yüz yüze ve teknolojinin sağlamış olduğu imkânlar sayesinde uzaktan verilebildiğinden, yukarıdaki tanım güncel bir tanımdır. Diğer taraftan çalışma kapsamında kamu sendikaları tarafından yüz yüze verilen (Tam Hizmet Karşılığı) hizmet konu alınmaktadır. Bir hizmet türü olarak sendikal hizmet, hizmetlerin genel özelliklerinin bazısını paylaşır. Örneğin; Hizmetler yapıları icabı soyutlurlar. Yani mallar gibi dokunulması, bir bütün olarak görülmesi mümkün değildir (Seyran, 2004, s. 19). Bu nedenle, sendikal hizmetler deneyime dayalı ürünlerdir ve araştırma ürünlerinden farklıdırlar. Sadece bilgiye dayalı olarak sendikal hizmetin kalitesi belirlenemez ve yüksek algılanan risk nedeniyle, üyelikten sağlanan faydalar ancak olumlu hizmet deneyimleri sonucunda değerlendirilebilir (Bryson & Gomez, 2003, s. 74). Sendikal hizmetin soyut niteliği, kalite değerlendirmesini zorlaştırır ve diğer benzer hizmetlerde olduğu gibi hizmetin sergilenememesi, sonraki kullanımlar için depolanamaması ve kolayca tanıtılamaması gibi sorunlarla birlikte gelir (Öztürk, 2021, s. 19).

Birçok hizmet türünde görüldüğü üzere sendikal hizmetlerin bir kısmında, özellikle seçimlik sendikal hizmetlerde, hizmetin üretimi ve tüketimi eşzamanlı olarak gerçekleşir. Örgüt içi demokrasinin en yüksek olduğu sivil toplum örgütlerinden birisi olan sendikalarda yönetim kademeleri üyelerin seçimleriyle oluşturulmakta, kararlar üyelere sorularak ortak konsensüsle alınmakta ve kararlar kapsamında girişilecek aksiyon üyelerin katılımıyla kolektif şekilde gerçekleştirilmektedir (Flanders, 1968, s. 46-50; Yenihan&Ün, 2019, s. 310). Hizmetler alanında yapılan çalışmalarda müşterinin bilgi, zaman ve çabasını vakfederek hizmet üretim sürecinin bir parçası haline geldiğini ve meydana gelen hizmet çıktısının, üretim sürecinde müşterinin söz konusu katkılarından etkilendiği vurgulanmıştır (O'Conner&Siomkos 1994, s. 41). Sendikal hizmette de aynı durum mevcuttur. Eşzamanlı üretim ve tüketim, seçimlik sendikal hizmetlerin üretim sürecinde başka sendika üyelerinin de ortamda bulunmasına

ve ilgili hizmetlerin, kitle üretimin konu olamayacakları anlamına gelmektedir. Hizmetler bir tarafın diğeri lehine gerçekleştirdiği performanslar olduğundan dolayı dayanıksızdırlar ve ürünlerde olduğu gibi sonraki kullanımlar amacıyla stoklanamazlar (Clemes vd., 2000, s. 577). Seçimlik sendikal hizmetler üye bazında sağlandıklarından dolayı söz konusu karakteri fazlasıyla taşırlar. Özellikle emek yoğun hizmetlerde insan unsuru hizmetin üretim ve dağıtımının aynı standartlarda tekraren üretilebilmesini zorlaştırır (Söderlund&Julander 2003, s. 7). Benzer şekilde seçimlik sendikal hizmetlerde, hizmetin içeriği üyeye özel çözümler içerdiğinden ve sendika görevlileri, hizmet sağlanırken yoğun şekilde sürecin içerisinde yer aldığından, kitle üretimi ve standardizasyon söz konusu değildir. Son olarak, hizmetlerde sahiplik devredilemez ve hizmet müşterisi, kendisine sağlanan sınırlar dâhilinde (Örneğin; yer, zaman veya miktar vs.) hizmetten yararlanır (Öztürk, 2019, s. 23). Gerek bölünemez ve gerekse seçimlik sendikal hizmetlerden üyeler, yasaların sendika ve üyeye tanıdığı sınırlar dâhilinde ve üyelikleri devam ettiği sürece yararlanmaktadır.

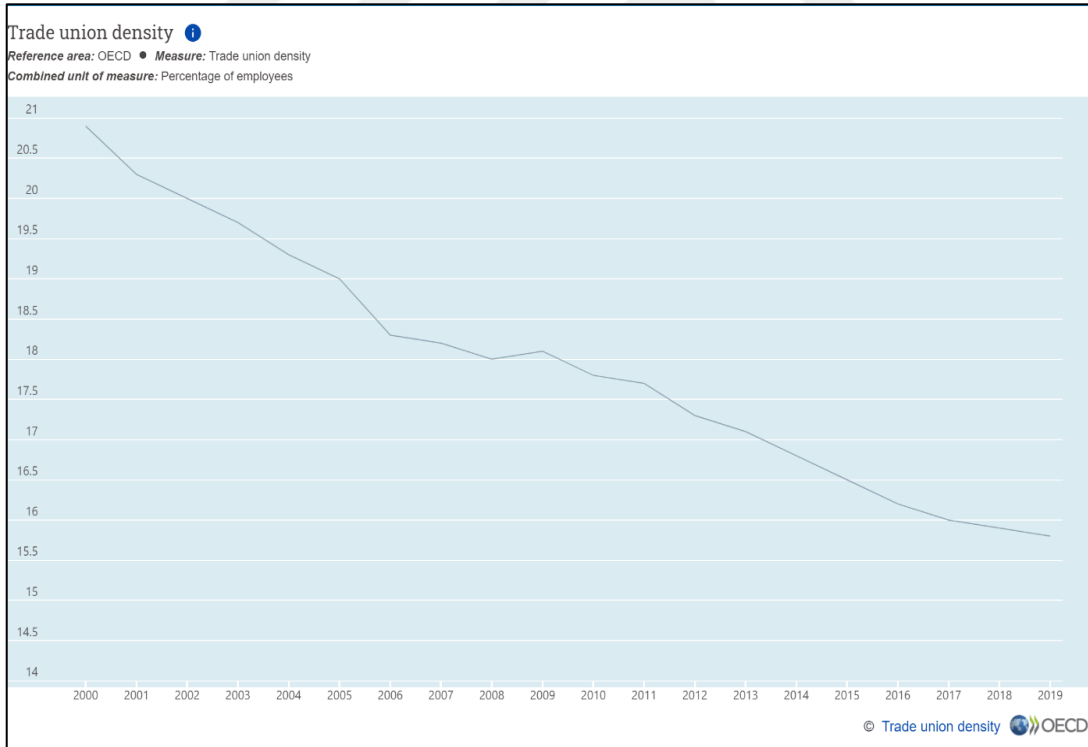
Diğer taraftan bölünemez nitelikteki sendikal hizmetler, örneğin; yıllık memur ve memur emeklileri toplu sözleşme görüşmelerinde ücret zamlarının kamu yönetimiyle uzlaşma yoluyla belirlenmesi gibi özelde tüm üyeler ve genelde tüm çalışanlara sağlanmaktadır. Söz konusu hizmetler ekonomik, sosyal ve siyasi hakların elde edilmesine, korunmasına ve geliştirilmesine ilişkindir. Dolayısıyla bölünemez nitelikteki sendikal hizmetlerin, seçimlik hizmetlere nazaran sürekliliği bulunmaktadır ve nispeten daha dayanıklı yapıya sahiptirler (Bryson&Gomez, 2003, s. 76). Ayrıca bölünemez sendikal hizmetlerin, örneğin; ücret ve çalışma şartlarına ilişkin, çerçevesini yürürlükteki yasalar belirlediğinden ve sendikalar aynı zamanda bu hizmetler bağlamında, tüzükleri gereğince hareket ettiklerinden dolayı diğer hizmetlerde gözlemlenen heterojenlik sorunsalı burada görülmez (Boydak, 2016, s. 495). Sendikal hak ve özgürlüklerin ulusal ve uluslararası dayanaklarını oluşturan temel yasalar ve sözleşmelere Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Kamu Görevlileri Sendikaları, İnsan Hakları Evrensel Bildirisi, Birleşmiş Milletler (BM) Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi veya Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından onaylanan 87 ve 98 sayılı sözleşmeler örnek verilebilir (Yıldız, 2015, s. 27). Son olarak bölünemez nitelikteki sendikal hizmetler hem sendika

üyelerine ve gem de genel olarak tüm çalışanlara sağlanmaktadır. Dolayısıyla bu hizmetler, sendikal gücün ve temsilin ana kaynağı olarak kitlesel olarak verilmektedir. Ancak söz konusu hizmetler aynı zamanda sendikal üyeliği olumsuz yönde de etkileyebilmektedir. Çünkü bölünemez nitelikteki hizmetler bazen yasal düzenlemelerle işverenler veya kamu tarafından sağlanabilir hale gelmektedir (Sundar, 2007, s. 719).

1.6.1. Kamu Sendikaları, Sendikal Hizmet ve Sendika Üyeliği

Sivil toplumun önemli kurumlarından birisi olan ve üstlendiği misyonla çalışma koşullarının iyileştirilmesinden sosyal adaletin sağlanmasına kadar birçok alanda önemli katkılar sağlayan işçi sendikaları, 20. Yüzyılın son çeyreğinden itibaren üye tabanlarını kaybetmeye ve yeni çalışanlar arasında ilgi görmemeye başlamışlardır (Selamoğlu, 2003, s. 65).

Grafik 1.2: OECD ülkeleri Sendika Üyeliği sayılarının yıllar itibari ile dağılımı



Kaynak: www.stats.oecd.org, sitesinden derlenmiştir. Erişim Tarihi:18.08.2021

Grafik 1.2’de de görüleceği üzere, OECD ülkelerindeki sendika üyelik oranlarındaki azalma dikkat çekmektedir. Giderek düşen bir eğime sahip olması özellikle sendikalara olan güvenin azaldığını göstermektedir. Kutal (2005, s. 13)’

a göre Batı ülkelerinde özelleştirme, kısmi zamanlı çalışma, iş paylaşımı ve ödünç iş ilişkisi gibi yeni çalışma modellerinin ortaya çıkması ve kamuda özelleştirme politikalarının yaygınlaşması nedeniyle sendikacılık örgütlenmelerinde zayıflama ve üye kaybetme eğilimi olduğunu ifade etmektedir.

Türkiye’de de sendikalaşma oranında (sendikal yoğunlukta) aynı paralelde düşüş trendi gözlemlenmiştir. Söz konusu düşüşün sosyal, ekonomik ve kültürel nedenleri arasında öne çıkanlar; sendikaların sağladığı hizmetlerin diğer sivil toplum örgütlerinden alınabilmesi, yeni kuşakların sendikayı etkisiz ve gücünü yitirmiş kurum olarak görmeleri, özellikle bölünemez hizmetlerin çıktılarından sendika üyesi olmayanların üyelik olmaksızın yararlanabilmesi, hizmet sektörünün ekonomilerde imalat sektörüne nazaran çok daha fazla istihdam yaratmaya başlaması ve çalışanların kolektif mücadele verebilecekleri yeni sanal ortamların bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda ortaya çıkması şeklinde sayılabilir (Bryson& Gomez, 2003, s. 75; Jensen, 2020, s. 108; Selamoğlu, 2003, s. 68). Diğer taraftan, kamu çalışanları arasında sendikalaşma oranı, özellikle ülkemizde işçi sendikalarıyla aynı trendi izlememiş ve nispeten yüksek oranlarda seyretmiştir. Sendikalar açısından üye tabanlarını korumak ve yeni üyeler kazanmak, faaliyetlerini sürdürmek için fon kaynaklarını elde etme, mücadele tabanını meşru zemine oturtma ve üye sayısını müzakerelerde güce çevirme nedenlerinden dolayı önemlidir (Mundlak, 2020, s.19). Ayrıca rekabet sadece rakip sendikalardan değil, daha önce de belirtildiği üzere sendikalarla aynı faydayı üyelik kesintisi olmadan sağlamaya hazır kamu yönetiminden, işverenlerden ve sendikalar dışındaki diğer sivil toplum kuruluşlarından gelmektedir.

İnsanları sendikalara üye olma konusunda motive eden üç şey; (A) insanların, sendikanın araçsallığı (Üyelikle Birlikte Çalışma Yaşamına İlişkin İyileşme Beklentileri) ve sendikanın toplumdaki karşılığı hakkındaki inançları, (B) Sendika üyeliğinin işyerinde, çalışma koşulları bakımından eşitliği beraberinde getireceği ve iş tatminin arttıracığı konusundaki beklentileri ve (C) Üyelik dolayısıyla işyerindeki düzeni etkileyebileceği konusunda öngörülerini olarak sayılabilir (Kochan, 1980, s. 142–149). Sendikaların rakiplerinin diğer sendikalar dışında kamu, işverenler ve diğer sivil toplum kuruluşları olduğu yukarıda belirtilmişti. Dolayısıyla sendikalara üye olma ve sendika üyeliğini

süürdürme konusunda insanların en önemli beklentisi sendikanın sağlayacağı ekonomik kazanımlar yanında iş güvencesi, yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, özlük haklarındaki gelişmeler, aile ve sosyal yaşama ilişkin yardımlar ve tüketici ürünlerine/hizmetlerine avantajlı erişim hakları gibi ekonomik olmayan kazanımlar konusundadır. Ayrıca eğitim olanakları ve kariyer ilerlemesine yardımda araçsallık kapsamında ön plana çıkmaktadır. Ayrıca sendikanın en önemli görevlerinden birisinin, sendikanın sadece işverenler özelinde değil aynı zamanda toplum genelinde de üyeleri en iyi şekilde temsil etmesi, üyenin sesi olması beklenmektedir (Sundar, 2007, s. 715). Alandaki çalışmalar, sendikayla ideolojik bağ kuran insanların üye olma konusunda istekli olduğunu gösterdiğinden, sendikal temsil üyelerin dünya görüşlerini de yansıtmalıdır (Charlwood, 2003, s. 57).

Buna göre sendikalar, çalışanların üye olmalarını ve devamlılığını sağlayacak stratejileri öngören hizmetler üretmesi önem taşımaktadır. Vermiş oldukları hizmetler kapsamında çeşitli faaliyetler gerçekleştirerek bu beklentileri karşılamaya çalışılmaktadır.

4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu'nun çalışma yasağı ve katılım yönetimi başlıklı dördüncü bölümünün 19. maddesinde; sendika ve konfederasyonların yetki ve aktivitelerine vurgu yapılmış, sendikaların hangi tür hizmetlerde bulunabileceği kanunda açıkça belirtilmiştir.

Bu konuda Mahiroğulları (2011) sendikaların faaliyetlerini mesleki faaliyetler, ekonomik ve sosyal faaliyetler, siyasi faaliyetler olarak ayırmıştır.

1.6.1.1. Ekonomik ve Sosyal Faaliyetler

Tokol (2012, s. 43), sendikaların mesleki ve ekonomik faaliyetleri arasında toplu pazarlık ve grev yapma, üyelerini ulusal düzeydeki çalışma yaşamıyla ilgili kurullarda temsil etme, uluslararası sendikalara üyelik ve bu sendikalarla mesleki konularda işbirliği yapma ifade etmektedir. Ayrıca, sendikalar üyelerine sendikal eğitim ve mesleki eğitim sağlamakta, işyeri yönetimine katılmakta, sendika kaynaklarını değerlendirmekte ve üyelerine daha iyi hizmet sunmak amacıyla yatırım yapmaktadır. Yine Kayıkçı'ya (2013, s. 99-126) göre, sendikaların üyelerine vermiş olduğu hizmetler arasında işverene karşı üyeleri temsil etme,

üyelere eğitim ve mesleki gelişim imkânları sağlama, hukuksal anlamda yardımda bulunma, üyelerinin sosyal, ekonomik ve özlük haklarını koruma, üyeler arasında dayanışmayı sağlama gibi özellikler bulunmaktadır. Aynı zamanda sendikalar, çalışma verimini artırma, ücret adaletsizliğini azaltma, iş güvenliğini sağlama gibi önemli rol ve özelliklere de sahiptir.

Kamu sendikalarının sosyal faaliyetleri oldukça geniş kapsamlıdır. Bu faaliyetler, üyelerin sosyal haklarına yönelik olarak sendikalar tarafından yürütülen çalışmaları içermektedir. Ayrıca, sendikaların üyelerine eğitim ve sağlık gibi konularda destek sağlaması da mümkündür. Diğer faaliyetler olarak; üyelerine sosyal sigorta ve emeklilik gibi konularda hukuki danışmanlık hizmetleri sunma, misafirhaneler ve tatil köyleri gibi sosyal tesisler kurma, yardımlaşma sandıkları oluşturma, üyeleri için kooperatifler kurma veya kurulmasına yardımcı olma, okuma salonları ve kütüphaneler kurma, kitap, dergi ve gazete gibi yayın faaliyetlerinde bulunma gibi etkinlikler de bulunmaktadır.

1.6.1.1.1. Hukuki Destek

Kamu sendikaları, üyelerinin hukuki konularda destek almaları için avukatlar ve diğer uzmanlarla çalışmaktadır. Böylelikle, üyelerin iş hukuku, sözleşme ve diğer konularda haklarını savunmalarına yardımcı olmaktadır. Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikaların avukatlarla yaptıkları vekâlet sözleşmeleri yürütmektedir. Bu anlayışla, sendikaların hem üyelerin hem de kamuoyunun gözünde itibarını arttırmakta ve üyelere sağlanan hukuki olanakların çeşitliliği, üyeleriyle olan ilişkilerinde daha sağlam bir temel oluşturmaktadır (Korkusuz, 2006, s. 260). Bu adli yardım, sadece iş ve mesleki konularında yaşadıkları uyuşmazlıkları değil, aynı zamanda onlara bu hakların savunulması için gerekli olan her türlü hukuki yardımı içermektedir. Yürürlükteki güncel mevzuat veya toplu sözleşme çerçevesinde sorumluluklarını yerine getirmeyen kamu kurumlarında, çalışanlar adına açılan her türlü davada sendikalar üyelerini temsil etmektedir.

1.6.1.1.2. Eğitim Faaliyetleri

Kamu görevlileri sendikaları üyelere yönelik hizmetleri arasında, üyelerinin mesleki yeterliliklerini artırmak ve sorunlarını çözmek amacıyla kurslar,

seminerler ve sosyal amaçlı toplantılar düzenlemek, bilimsel çalışmalar yapmak ve yayınlar çıkarmaktadır. Bu eğitim faaliyetleri, işyerindeki verimliliği artırmaya, üyelerin kariyerlerini geliştirmeye, yasal hakları hakkında bilgi edinmeye ve diğer konularda bilgi sahibi olmalarına yardımcı olmaktadır. Bilgilendirme kapsamında; konferanslar, eğitim kursları, yazılı görsel materyaller internet siteleri, sosyal medya platformları yoluyla eğitim verdiği üyelerinin, gelişimine katkıda bulunur. Verilecek bu eğitimler ile, kamu çalışanlarının davranışlarında değişiklikler ile onların siyasi ve ekonomik gelişmelerine katkı sağlaması, ortak sendikal politikalar geliştirme ve bunların yaşama geçirilmesi konusunda gerekli bilgi ve deneyime sahip olunması amaçlanmaktadır. Bu eğitimlerde, bir sendikanın kuruluşu, mali ve özlük haklarının nasıl sağlanacağı, toplu pazarlık ve sözleşme süreçlerinin çözümü, uluslararası çalışmalarındaki iş koşulları, örgütlü toplumunun avantajları sendikalarının toplumsal kalkınma ve ekonomik planlama hizmetlerine katılmasında söz konusu olan geniş çaptaki sorunlar üzerinde yoğunlaşabilir (İnayet, 1990, s. 181).

Söz konusu faaliyetler için 4688 sayılı Kanun'un 26/2 maddesinde, sendika ve konfederasyonların gelirlerinin en az %10' unu seminerler, konferanslar, eğitimler, araştırmalar ve yayınlar gibi farklı yöntemlerle üyelerinin mesleki bilgi ve deneyimlerini artırmak amacıyla kullanmak zorunda olduğu hükme bağlanmıştır.

1.6.1.1.3. Sosyal Yardımlar

Sendikalar, sadece üyelerine hizmet vermekle sınırlı kalmayıp, toplumsal meseleler konusunda da inisiyatif alabilme yeteneğine sahip olmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda, sendikal örgütler doğal afetler gibi acil durumlarda, afetzedelere konutlar, sağlık tesisleri ve eğitim tesisleri inşa etme amacıyla kamu yararına çalışan dernekler, vergi muafiyeti tanınan vakıflar ve kamu kurumlarına ayni ve nakdi yardımlarda bulunabilirler. Ayrıca afetzedelerin ihtiyaçlarını karşılamak için kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği yapabilirler. Bu duruma ilişkin 4688 sayılı Kanunun 19/h hükmü ile kamu görevlileri sendikalarının faaliyetleri arasına dâhil edilmiştir. Bu düzenlemeler, sendikaların toplumsal sorumluluklarını yerine getirmelerini ve afetzedelere yardım etmelerini kolaylaştırmaktadır.

1.6.1.2. Siyasi Faaliyetler

Sendikaların ekonomik ve sosyal faaliyetlerinin yanı sıra, siyasi faaliyet alanı da bulunmaktadır. Siyasal faaliyet kapsamında, sendikaların üyelerin ekonomik ve sosyal durumlarını iyileştirmek amacıyla siyasi iktidarın karar alma sürecine etki etme çabaları, ülke sorunları hakkında görüş bildirme faaliyetleri ve siyasi partilerle ilişki kurma gibi girişimler bulunmaktadır. Bu bağlamda, sendikaların siyasi partilerle ilişkilerinin nedenlerini iki ana boyutta ele almak uygun olacaktır. Sendikaların siyasi partilerle ilişkisini şekillendiren ilk neden, sendikal faaliyetlerin bir sonucu olarak ortaya çıkan mesleki ve ekonomik faktörlerdir. İkinci neden ise siyasi ve ideolojik temellere dayandırılabilir.

Sendikalar siyasi partiler aracılığıyla üyeleri için daha fazla ekonomik ve sosyal menfaatler elde etme amacı güderler. Siyasi partiler ise, örgütlü bir güç olan sendikalar sayesinde tabanlarını genişletme ve oy oranlarını artırma peşindedir (Mahiroğulları, 2000, s. 111). Uçkan'a (2004, s. 1) göre, sendikalar toplumsal amaçlar yerine sadece üyelerinin hak ve çıkarlarını korumak için toplu iş sözleşmesi ve toplu pazarlık gibi konular üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu şekilde, sendikalar siyasi fonksiyonlarını kullanarak üyelerinin sosyal ve ekonomik çıkarlarını koruma ve elde etme amacını gerçekleştirmektedir. Genel itibari ile sendikaların siyasi faaliyet anlayışı şu şekilde özetlenebilir: Mahioğulları (2012, s. 13)'na göre, bir sendikanın felsefi eğilimi, sendikacılığın mesleki ve ekonomik işlevlerini öne çıkaran pragmatik sendikacılık anlayışına dayanıyorsa, bu tür sendikalar genellikle "geniş anlamda" siyasi faaliyetlere daha fazla ilgi gösterirler. Ancak sendikanın felsefi eğilimi daha çok siyasi işlevleri öne çıkaran "doktriner sendikacılık" yönündeyse, örgüt "dar anlamda" yoğun siyasi faaliyetlere odaklanmayı amaçlamaktadır. Özellikle Türkiye'de kamu görevlilerinin işe alınmaları, terfileri, yer değiştirmeleri, atamaları gibi son derece kritik konuların siyasetin etkisi, kanunlar ve yasal düzenlemelerle belirleniyor olması, kamu görevlileri sendikalarının bu düzenlemelerde etkili olabilmek amacıyla siyasi partilerle işbirliği yapma gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu hususlar üyelerin sendikal araçsallık algısını doğrudan etkilemektedir.

1.6.2. Sendikal Haklar

Sendikal hakları; sendika kurma hakkı, sendikaya üye olma hakkı, toplu pazarlık hakkı, toplu sözleşme hakkı ve grev hakkı olarak sıralamak mümkündür.

Sendikalar, üyelerinin ortak çıkarlarını korumak ve çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla kurulan toplumsal çıkar örgütleridir. Bu amaçları gerçekleştirebilmek için sendikalar, sendikal haklar adı verilen araçlara ihtiyaç duyar. Sendikal haklar, sendikaların üyelerine sağladığı en temel haklardan biri olan sendika kurma hakkıyla öne çıkar.

1.6.2.1. Toplu Pazarlık ve Toplu Sözleşme Hakkı

Kamu sendikaları ekonomik ve sosyal faaliyetleri yanı sıra, çalışma koşullarını iyileştirmek için işverenlerle toplu sözleşme müzakereleri yürütmektedir. Bu müzakereler, ücret artışları, çalışma saatleri, izinler, sağlık sigortası, emeklilik hakları mali ve özlük haklarının olduğu konuları gibi geniş bir alanı kapsamaktadır. Kamu temsilcileri ile sendikaların bir araya gelerek sürdürmüş oldukları görüşmeler, bir açıdan pazarlık unsuru olarak değerlendirilmektedir. Bevir 'e (2007, s. 112) göre sendikal pazarlık, "işverenle uzlaşmaya varmak amacıyla çalışma saatlerinin düzenlenmesi, gelir artışının sağlanması ve diğer genel çalışma şartlarını içeren görüşmelerdir", şeklinde tanımlamıştır.

Byars (2000, s.418)'e göre toplu pazarlık, işverenlerle sendikalar arasında belirli bir süre için yapılan görüşmeler sonucunda yazılı sözleşmelerin oluşturulduğu bir süreç yönetimidir. Koray (1992, s. 41)'a göre , "collective bargaining" olarak İngilizce' de adlandırılan toplu pazarlık kavramı, çalışma ilişkilerinde işveren veya işveren örgütleri ile sendikalar arasında gerçekleştirilen karşılıklı pazarlığı, ifade etmektedir.

Toplu sözleşme, çalışanlar ile işverenin bireysel ve toplu ilişkilerini düzenlemek ve sözleşme tarafları arasındaki haklar ile yükümlülükleri belirtmek amacıyla imzaladıkları sözleşmedir (Dolgun, 2007, s. 241-242). Diğer bir deyişle, toplu sözleşme, tarafların anlaşmaya varmak için yapılan görüşmeler sonucunda belirlenen şartların gerçekleştirilmesini amaçlayan bir süreçtir. Çevikbaş (2010, s.

1) tarafından yapılan başka bir tanıma göre, Toplu Sözleşme, tarafların uzlaşması ve bir anlaşma metninin imzalanmasıyla etkili hale gelirken, toplu görüşmede alınan kararların doğrudan uygulanma imkânı bulunmamaktadır. İmza altına alınan metinlerin uygulanabilmesi için ayrıca yasal süreçlerin takip edilmesi gerekmektedir.

Eylül 2010 tarihinde yapılan Anayasa değişikliği ile kamu görevlilerinin toplu sözleşme hakkı, Anayasal bir çerçeveye kavuşmuş ve bu doğrultuda Anayasanın 53. maddesinin başlığı Toplu İş Sözleşmesi ve Toplu Sözleşme Hakkı olarak değiştirilmiştir (Görmüş, 2012, s. 9). Böylece kamu görevlileri ve memurların toplu sözleşme yapma hakkını elde etmiş, oluşabilecek uyuşmazlık durumunda tarafların Kamu Görevlileri Hakem Kuruluna başvurabilecekleri, Kamu Görevlileri Hakem Kurulu kararlarının kesin ve toplu sözleşme hükmünde olduğu belirtilmiştir.

1.6.2.2. Grev Hakkı

Grev, sendikalaşmanın doğal bir sonucu olarak ortaya çıkan bir hak olarak karşımıza çıkmaktadır. Benzer şekilde toplu pazarlık ve toplu sözleşme hakları da aynı bağlamda değerlendirilmektedir. İngilizce'de "strike", Almanca'da "streik", Fransızca'da ise "greve" olarak adlandırılan grev kavramı; sendikalı çalışanların istediklerini elde etmek amacıyla, iş sözleşmesinin koşullarını geçici bir süre için yerine getirmeme amacını açıklayan, topluca alınmış bir karar doğrultusunda işi bırakmaları şeklinde tanımlanır (Narmanlıoğlu, 1990, s. 54).

Güler (2012, s. 1)' e göre ise, grev Türk dili tanımıyla "işin bırakılması" olarak ifade edilir. Grev, çalışma ilişkilerinin tarafları olan sendikaların, ücretler, menfaatler ve çalışma şartları gibi konularda anlaşma sağlamak amacıyla bir araya geldiği toplu pazarlık sürecinin bir son çaresi olarak ortaya çıkar. Grevler genellikle sendikalar tarafından planlanarak işin geçici olarak durdurulması şeklinde gerçekleşir ve bazı özelliklere sahiptir:

- Grev, çalışma ilişkileri tarafları arasındaki anlaşmazlıklardan kaynaklanır.
- Toplu halde yapılan bir eylem olarak gerçekleşir, yani işçilerin birlikte ve koordineli bir şekilde hareket etmesini gerektirir.

- Geçici bir nitelik taşır, yani belirli bir süre boyunca işin durdurulmasıyla sınırlıdır.
- Grev, planlanarak işin geçici olarak durdurulması amacıyla gerçekleştirilir.

Grev, işçilerin taleplerini güçlü bir şekilde dile getirebilme ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi için baskı unsuru olarak kullanabilme imkânı sağlar. Ancak grevler, çalışma ilişkilerindeki taraflar arasındaki anlaşmazlıkların sonucunda ortaya çıkan ve dikkatlice yönetilmesi gereken bir eylem şeklidir.

Türkiye'de, diğer birçok ülkede olduğu gibi, grev hakkı yasalarla çalışan işçilere tanınmıştır. Ancak, kamuda hizmet veren işçi niteliği taşımayan kamu çalışanlarına grev hakkı, 1488 sayılı kanunun çıkmasıyla geri alınmıştır. 1982 anayasası, sendikal sistemle ilgili detaylı hükümler içerirken, kamuda sendikal hakların tanınması konusunda eksiklikler ve etkin olmaması sebebiyle grev hakkı içermemektedir (Turan, 2000, s. 12). T.C. Anayasası'nın 54. maddesi grev hakkını sadece işçiler açısından düzenlemiştir. Dolayısıyla, işçiler yasal prosedürü takip ederek toplu pazarlık görüşmelerinde anlaşmazlık durumunda grev yapma hakkına sahiptirler. 2010 yılında Anayasanın 53. Maddesi değişikliğe gidilerek kamu görevlilerine toplu sözleşme hakkı verilmiş olsa da grev hakkı noktasında engel hala devam etmektedir. Grev hakkı için ana kamu hizmetlerini gerçekleştiren kamu çalışanına verilmemesi genel görüşü bulunmaktadır. Temel kamu hizmetlerinin durması noktasında kamu güvenliğinin sıkıntıya uğrayacağı, kamu düzeninin zarar göreceği kamu sağlığına zarar verilmesi gibi kayıplara yol açacağı düşünülen hizmetler için yasakların normal olması görüşü hâkimdir (Güneş, 2013, s. 67).

Türkiye'de Kamu görevlileri için toplu sözleşme hakkı tanınmış olsa da grev hakkı konusunda hala kısıtlamalar devam etmektedir. Genel olarak, kamu hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde anahtar rol oynayan kamu çalışanlarına grev hakkının verilmemesi gerektiği düşüncesi yaygındır. Temel kamu hizmetlerinin durması durumunda kamu güvenliğinin tehlikeye gireceği, kamu düzeninin bozulacağı ve hatta kamu sağlığının zarar göreceği gibi sonuçlara yol açabileceği düşünülen hizmetler için grev yasaklarının normal olduğu görüşü egemendir.

1.6.2.3. Sendika Üyeliği Hakkı

Sendika üyeliği, Şahlanan (1995, s. 145)'a göre, sendika ile üye arasında karşılıklı hak ve yükümlülükler doğuran bir hukuki ilişki durumudur. Sendika üyeliği, bir işçinin sendika kurucusu olması veya daha sonra kurulmuş bir sendikaya katılmasıyla elde edilmekte ayrıca, Anayasa tarafından korunan, kişiye sıkı sıkıya bağlı bir haktır. Bu nedenle, üyelik hak ve yükümlülükleri devredilemez ve miras yoluyla başkalarına geçemez (Narmanlıoğlu, 2016, s. 161).

McKay ve Allais'e (1995, s. 115) göre, sendika üyesi olarak kabul edilen kişiler, sendika tüzüğüne uygun şekilde üyeliğe hak kazanan ve maaş alan çalışanlardır. Sendikaların perspektifinden bakıldığında, potansiyel olarak üyelik için uygun olan tüm çalışanların oranı, üye yoğunluğu kavramıyla ifade edilir. Bu kavram, belirli bir sendikaya üye olan kişi sayısını hesaplamak için kullanılan bir ölçüttür. Sarkar (2012, s. 240) tarafından yapılan bir tanıma göre, sendika üyeliğine yönelik tutum, çalışanların sendikalar hakkındaki duyguları ve sendikalara ve örgütlenmiş işgücünün hedeflerine duydukları inancı ifade etmektedir. Sendika üyeliği, çalışanların belirli bir sendikaya aidiyet duygusu ve bağlılık hissiyle bir araya gelerek, genel bir çatı altında resmileştirilen ve hukuki bir statüye sahip olan bir birleşmeyi temsil etmektedir. Van den Berg ve Groot (1992, s. 538), sendika üyeliğinin sağladığı faydalar arasında çalışanların maaşlarının artırılması, hukuki destek alma imkanı ve mevcut işyeri koşullarının iyileştirilmesi, Kgaphola (2017, s. 34) 'ya göre ise, belirli bir sendikaya üye olmada ana etken, hem içsel hem de dışsal açıdan pazarlık yapma ve üyelerine karşı duyarlı olma durumudur, şeklinde ifade etmiştir.

1.6.2.4. Kamu Sendikalarına Üyelik

Kamu çalışanları, 4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu kapsamında faaliyet gösteren işyerlerindeki hizmet kollarına dâhil sendikalara üye olma hakkına sahiptirler. Bu hizmet kolları arasında eğitim, öğretim ve bilim hizmetleri, sağlık ve sosyal hizmetler, enerji, sanayi ve madencilik hizmetleri, büro, bankacılık ve sigortacılık hizmetleri, basın, yayın ve iletişim hizmetleri, kültür ve sanat hizmetleri, yerel yönetim hizmetleri,

bayındırlık, inşaat ve köy hizmetleri, ulaştırma hizmetleri, tarım ve ormancılık hizmetleri, diyanet ve vakıf hizmetleri yer almaktadır.

4688 sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları ve Toplu Sözleşme Kanunu'nun değişik 14' üncü maddesi uyarınca kamu görevlileri sendikalarına üyelik, kamu görevlisinin üç nüsha olarak doldurup imzaladığı üye formu ile sendikaya başvurması ve başvurunun sendika yetkili organınca kabulü ile kazanılacaktır. Üyelik başvurusu, sendika tarafından en çok otuz gün içinde reddedilmediğinde üyelik talebi uygun görülmüş olacak, üyeliği geçerli bir neden gösterilmeksizin kabul edilmeyen kamu görevlisinin yargı yoluna başvurma hakkı olacaktır. Kanun kapsamındaki bir kamu görevlisi, birden fazla kamu görevlileri sendikasına üye olamayacak, böyle bir durum söz konusu olduğunda ilk üyelikten sonraki üyelikler geçersiz sayılacaktır (Uçkan, 2013, s. 143).

1.6.2.5. Kamu Görevlileri Sendikaları Üyeliğinin Sona Ermesi

Kamu görevlileri, sendikalara üye olmakla birlikte, istedikleri zaman serbestçe üyelikten çekilebilirler. Bu durum, 4688 sayılı Kanun'un 16. maddesinde açıklanmaktadır. Çekilme işlemi, kamu işverenine başvurma tarihinden itibaren otuz gün sonra geçerli olur. Üyelikten çekilen kamu görevlisi, bu süre içinde başka bir sendikaya üye olursa, yeni sendikaya üyeliği, otuz günün sonunda kazanılır. Üyeliği sona eren kamu görevlileri, sendika şubesi veya yetkili organlarındaki görevleri de otomatik olarak sona ermektedir.

Üyenin çıkarılması işlemi, sendika merkez genel kurulu tarafından alınır. İşverene ilgili çalışan hakkında çıkarma işlemi yazılı olarak bildirilir. Üyenin çıkarma kararına karşılık olarak, on beş gün içerisinde yargı yolu ile itiraz hakkı bulunmaktadır. Kamu görevlileri sendikası üyeliğinden çekilme işlemi, kamu işverenine başvurma tarihinden başlayarak otuz gün sonra geçerli olacak; çekilenin bu süre içinde başka bir sendikaya üye olması halinde yeni sendikaya üyeliği, bu sürenin bitim tarihinde kazanılacaktır.

2. KAMU SENDİKALARI TARAFINDAN VERİLEN SENDİKAL HİZMETİN ALGILANAN KALİTESİ: SERVUNQUAL MODEL VE ÖLÇEĞİNİN TEORİK TEMELLERİ

2.1. Kalite Kavramı

Tarih boyunca, kalitenin tanımı, ne şekilde kavramlaştırılacağı ve ölçüleceği üzerine birçok tartışma yaşanmıştır. Ancak, evrensel bir kalite tanımı, kavramsal çerçeve veya kalite ölçeği belirlenememiştir. Özellikle geçtiğimiz yüzyılın ikinci yarısından sonra Philip M. Crosby, Joseph M. Juran ve Edward Deming'in öncülük ettiği Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımı anlayışı ile birlikte kavramın tanımlanması önem kazanmıştır. Örneğin; Juran (vd. 1962, s.2-9) kalite kavramının iş dünyasında pazar kalitesi (ürünün tüketici ihtiyaçlarını karşılama yeterliliği), dizayn kalitesi, uygunluk kalitesi (ürünün belirlenmiş şartnamelere uygunluk derecesi), tercih kalitesi (ürünün rakip/ikame mallar arasından tercih edilmesi), kalite karakteristikleri), ürünün mükemmelliği gibi farklı şekillerde tanımlandığını ifade etmiştir. Literatürde yapılmış kalite tanımlarını derleyen Reeves ve Bednar (1994, s. 421), kalitenin mükemmellik, değer, şartnamelere uygunluk, tüketici beklentilerini karşılamak ya da aşmak olmak üzere dört farklı şekilde çalışmalarda kullanıldığını saptamıştır. Esin (2002, s.22)' e göre, günümüze kadar yapılan çalışmalarda araştırmacılar kaliteyi, ürün veya hizmetin mükemmelliği, üretim şartnamelerine uygunluğu, kullanıma uygunluğu, belirlenen kalite standartlarına uygunluğu ve ürün ve hizmeti kullanan tüketicinin, parasının karşılığını aldığı hakkındaki inancı olmak üzere beş farklı özelliği vurgulamıştır.

Garvin (1988, s.40-41)'e göre kaliteyi tanımlamak amacıyla kullanılabilecek; mükemmelliği, ürünü, kullanıcıyı, üretimi ve değeri baz alan beş temel yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar kısaca aşağıdaki gibidir (Garvin, 1984, s. 26; Fields vd. 2014, s. 407);

- Mükemmellik Yaklaşımı: Kalite fikir veya olgu olarak tanımlanamayan, bunlardan bağımsız olarak sadece bilinebilen ve üstünlüğü ifade eden soyut ve evrensel bir kavramdır. Dolayısıyla kalitenin değerlendirilebilmesi, ürünün taşımış olduğu mükemmellik

özelliklerine dair önceden deneyimler yoluyla zihinlerde oluşmuş öznel standartlara gereksinim duyulmaktadır.

- **Ürünü Temel Alan Yaklaşım:** Kalite kesin ve ölçülebilir bir kavramdır. Ürünler arasındaki kalite farklılıkları, sahip oldukları içerik veya özelliklerin sayısal olarak az veya çok olmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin; dokuma halıların kalitesi, metrekareye düşen ilmek sayısına bağlıdır ve ilmek sayısının yoğun veya seyrek olması kalite farkını belirler. Ürünün kalitesi, daha nesneden daha öznele kadar değişen performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet verilebilirlik, estetik ve algılanan kalite gibi boyutlar üzerinden değerlendirilir.
- **Üretimi Temel Alan Yaklaşım:** Kalite ürünün mühendisler veya üreticiler tarafından belirlenen standartlara uygunluğu olarak tanımlanır. Daha çok üretim mühendisliğinin güvenilirliğini nesnel ölçütler kullanarak istatistiki kalite kontrol sürecinde değerlendirme açısından önem kazanır. Kaliteyi üretim açısından şartnamelere uygunluk olarak gören yaklaşım, ürünün kullanıcısının kaliteyi söz konusu nesnel şartnameler çerçevesinde değerlendireceğini ve ürünün bunları tutturamamasının, kaliteden sapma anlamına geleceğini öngörür.
- **Kullanıcı Odaklı Yaklaşım:** Kalite, ürünün kullanıcı ihtiyaçlarını, isteklerini veya tercihlerini karşılaması olarak tanımlanır. Her kullanıcının bu ihtiyaçlar, istekler veya tercihler açısından farklılıklar göstereceğinden, aynı ürün bile olsa her kullanıcı kaliteyi farklı şekillerde değerlendirecektir. Bu yaklaşım, kalitenin kişisel ve öznel bir değerlendirme olduğunu öngörür.
- **Değeri Temel Alan Yaklaşım:** Kalite, ürünün kabul edilebilir bir fiyat seviyesinde, kullanıcının beklentilerine uygun mükemmelliği göstermesi veya edinim maliyetinin ondan beklenen performansa uygun olmasıdır. Kullanıcının ürünü satın alıp kullanırken fayda ve maliyet analizi yaptığını öngören yaklaşıma göre fiyatı karşılanabilir olmayan ancak, mükemmel performans gösteren ürünler her zaman en yüksek

kullanıcı değerine sahip ve en kaliteli ürünler olarak algılanmayacaklardır.

Tarihte kaliteyi tanımlamak için kullanılan ilk sözcük mükemmelliktir. Sokrat, Aristo ve Eflatun gibi antik çağ düşünürlerinin kaliteyi mükemmellikle bağdaştıran ‘İdeal’ kavramını kullandıkları görülmektedir (Reeves&Bednar 1994, s. 423). Yakın zamana kadar mükemmellik, kaliteyi anlatmak için en uygun sözcük olarak görülmüş ve kullanılmıştır. Örneğin, Garvin (1984, s. 26), kalitenin ancak, uzlaşılabilir olmayan ve yüksek başarımları yansıtan bir şekilde mutlak ve evrensel olarak mükemmellik bağlamında tanımlanabileceğini belirtmiştir. Diğer taraftan, mükemmellik tanımı oldukça fazla eleştirilmiştir. Eleştiriler, öznel olarak tanımlanan mükemmelliğin, yöneticilere yol gösterici olamayacağı, kalite çalışmalarında bir standart oluşturamayacağı ve bu yüzden firma performansı üzerindeki kalite etkisini ölçmenin oldukça güç olacağı gibi noktalarda ortaya çıkmıştır (Fields vd. 2014, s. 407). Yapılan çalışmalar, eleştirilerin savunulabilir zemine oturduğunu ve müşterilerini tatmin etmek için mükemmel kalitede mal veya hizmet sağladıkları halde firmaların müşteri kaybedebileceğini göstermiştir. Örneğin, Jones ve Sasser (1995, s. 88-99) çalışması, rekabetin oldukça az olduğu sektörlerde bile müşterilerine olağan üstün değer sağlayarak memnuniyet ve sadakat yaratmaya çalışan firmaların, tatmin olmuş müşterilerinden bekledikleri kazancı elde edemediklerini ve söz konusu müşterilerin bazılarını, yeni rakiplere kolayca kaptırdıklarını göstermektedir.

Crosby 'e (1989, s. 76) göre kalite, müşteri beklentilerini anlamak ve bu beklentileri karşılamak amacıyla, ürünün (mal veya hizmetin), üretim ve dağıtım aşamasını hatasız olarak yerine getirilmesidir. Kalitenin yakalanabilmesi amacıyla müşteri tarafından adeta dikta edilen gereksinimler net bir şekilde tespit edilmeli ve ürünün ilgili gereksinimlere uygunluğu düzenli olarak test edilmelidir (Crosby, 2003, s. 17). Üretimi temel alan yaklaşımı benimseyen Crosby kaliteyi “ihtiyaçları giderme” derecesi olarak görmektedir (Yarimoğlu, 2014, s. 79). Kalite konusunda önemli çalışmaları bulunan Juran, kaliteye daha genel anlamda bakmakta ve ürünün tasarım aşamasından başlayarak müşterinin eline geçinceye kadar izlenilen sürecin tüm aşamalarında, müşteri kullanımına uygunluk özelliğini sağlaması olarak tanımlamaktadır (Yamak 1998, s. 93). Diğer bir ifade ile kalite, üretimde kullanılan tüm faktörlerin uygunluğunu ifade etmekte ve ürünün dizayn, üretim ve

dağıtım uygunluğu müşteri ilişkilerinde mükemmellik bileşenlerini içermektedir (Halis 2000, s. 46-50). Kaliteyi belirleyenin, çıktılar değil, bu çıktıların üretildiği süreçte gizli olduğunu söyleyen Deming'e (1986, s. 168) göre kalite bir yönetim sistemidir ve kalite kavramı, bu sistemin öğeleri arasındaki işbirliğinden, sistemin kendisini sürekli geliştirme isteğinden ve sistemin amaçlarını gerçekleştirmede gösterdiği süreklilik ve tutarlılıktan meydana gelmektedir. Takeuchi ve Quelch (1983, s. 77-86)'e göre kalite, ürünü satın alan ve kullanan müşterinin, ürünün fiyatı ve geçerli kullanımı arasında yapmış olduğu karşılaştırma sonucu, ödemiş olduğu paranın karşılığını elde etmiş olduğu konusundaki inancıdır. Benzer şekilde Feigenbaum (1991, s. 7-8) kaliteyi, ürünün mutlak olarak mükemmeli değil, gerçek kullanımda ve fiyatında müşteriye sağladığı en iyi değeri ifade eden kavram olarak tanımlamıştır. Tablo 2.1' de ortaya konulan kalite yaklaşımları arasındaki fark karşılaştırmalı olarak verilmektedir.

Tabloda verili yaklaşımların ortak noktası, kalitenin müşteri odaklı bir kavram olduğu ve müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması gerektiğidir. Diğer taraftan söz konusu yaklaşımlar kalitenin nasıl ölçüleceği, nasıl yönetileceği, nasıl iyileştirileceği ve nelerin amaçlanacağı gibi noktalarda farklılaşmaktadır. Örneğin, Deming ve Juran kaliteyi bir sistem olarak görmekte ve istatistiksel yöntemler ve süreç kontrolü gibi teknik araçlar kullanmaktadır. Crosby ise kaliteyi bir motivasyon olarak görmekte ve hata yapmama veya gereksinimlere uygunluk gibi tanımlamalar kullanmaktadır. Feigenbaum ve Taguchi kaliteyi bir işlev olarak görmekte ve kalite maliyeti ile kayıp fonksiyonu değişkenlerinin, kalite kontrolünde dikkate alınmasını önermektedir. Teknik yaklaşım ise kaliteyi bir teknik olarak görmekte ve standartlara uyum, test etme, denetleme gibi yöntemler kullanmaktadır.

Tablo 2.1: Kalite yaklaşımlarının yazarlara göre karşılaştırılması

	Deming	Juran	Crosby	Feigenbaum	Takeuchi
Kaliteye Temel Yaklaşım	Teknik	Süreç	Motivasyon	Sistematik	Teknik
Kalitenin Tanımı	Hatasız Sistemler	Kullanıma Uygunluk	Gerekliliklerin Tespit Edilmesi	Müşteri tarafından tanımlanması	Müşteri performans gereklilikleri
Kalitenin Amacı	Müşteri ihtiyaçlarını karşılamak, sürekli gelişim	Müşteri memnuniyetini artırmak ve sürekli gelişim	Sürekli gelişim ve sıfır hata hedefi ile çalışmalıdır	Müşteri ihtiyaçlarını karşılamak, sürekli gelişim	Müşteri gerekliliklerini karşılama ve sürekli gelişim

Kaynak: Kaynak: Blanchard, O. J., ve Summers, L. H. (1986). Hysteresis and the European unemployment problem. NBER Macroeconomics Annual, 1, 15-90.

Literatürde yaygın olarak kalite, ürünün mevcut veya muhtemel müşteri gereksinimlerini karşılayarak veya gereksinimlerin ötesine giderek, doğal yaşamı boyunca müşteri memnuniyetini sağlama derecesi olarak tanımlanmaktadır (Şimşek 1999, s. 5). Bir başka ifadeyle araştırmacılar arasında ürün, müşterinin isteğini yerine getirebiliyorsa kaliteli sayılabilir anlayışı genel kabul görmüştür (Berkowitz, vd., 2000, s. 40; Kotler ve Armstrong, 2012'den aktaran Yüksel&Önaçan, 2018, s. 23). Ancak kalite çoğu zaman sınırları net olmayan ve anlamlarını tam yansıtmayan parlaklık, lüks, iyilik gibi kelimelerle karıştırılan bir kavramdır. Bu yüzden tüketiciler tarafından kolayca kavranması mümkün olmadığı gibi yanlış da algılanabilmektedir. Kalitenin doğru anlaşılması tüketiciler kadar araştırmacılar için de çok önemlidir. Yapılan çalışmalar kalite ölçütlerinin ne kadar stratejik bir değere sahip olduğunu, yapılan yatırımın geriye kazanımı ve pazar payına katkısını, üretim giderlerinde azalma ve verimlilik konularında işletmelere sağladığı olumlu sonuçları göstermiştir (Parasuraman vd., 1985, s. 41). İşletmeler eskiden kaliteyi bir tür korunma yöntemi olarak algılarken günümüz pazarında rekabetin en önemli unsurlarından biri olarak görülmektedir. Bu bağlamda kalite, tüketicilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyet hissi yaratan ve söz konusu memnuniyeti değerlendirenlerin yine tüketicilerin olduğu kavramı ifade etmektedir (El Saghier&Nathan, 2013. s. 2).

1980'li yıllarda hizmetler alanında yapılan çalışmaların artışıyla birlikte, mallar açısından yapılan kalite tanımlarının ve kavramlaştırmalarının hizmetlere

uygulanamayacağı görüşü yaygınlık kazanmaya başlamıştır. Hizmetler kalitesi alanında farklı kalite tanımlaması ve kavramlaştırılmasına neden gerek duyulduğunu Bandy (2002, s. 322-336); imalat çıktıları olan mallar tanımlanabilir ve ölçülebilir özelliklere sahipken, hizmetler soyut performanslar olduğundan ölçülebilecek nesnel özelliklere sahip değildir, çoğu hizmet insana dayalı olarak verilmekte olduğundan hizmet sürecine ilişkin kontrol edilebilir standartlar geliştirmek zordur. Hizmet müşterisini üretim-dağıtım sürecinin dışına almak mümkün olmadığından müşterilerin farklı hizmet çıktısı beklentileri onların kalite algılamalarının farklılaşmasına yol açar, şeklinde sıralamaktadır. Parasuraman ve diğerleri (1988, s. 16), hizmet kalitesi müşterinin zihninde var olan ve hizmetin üstünlüğüne ilişkin yapmış olduğu değerlendirmeleri içeren genel tutum olarak tanımlamıştır. Dolayısıyla, anlamı ve değerlendirilmesi kişiden kişiye göre değişen, hem hizmet işletmesi ve hem de hizmet müşterisi tarafından anlaşılması, izlenmesi ve değerlendirilmesi güç olan nesnel (subjektif) kavram karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla birçok sektörde araştırmalar yapılmıştır. Bunlar arasında danışmanlık hizmetleri, sigorta hizmetleri, perakende satış, kamu sektörü, sağlık, konaklama, ulaştırma hizmetleri vb. bulunmaktadır (Banar&Ekergil, 2010, s. 42). Kalitenin tanımının mal veya hizmetin özellikleri, müşterinin beklentileri, üretici veya sağlayıcının performansı gibi farklı faktörlere bağlı olarak değişebileceği anlaşıldığından, objektif kalite ve sübjektif kalite kavramları araştırmacılar tarafından ortaya konulmuştur (Kutlu, 2007, s. 249).

Objektif kalite, ürün veya hizmetin teknik özelliklerini, standartlarını, bunların ölçülebilirliğini ve gerektiğinde karşılaştırılabilirliğini ifade etmektedir. Dolayısıyla üretici veya sağlayıcının kontrolünde olan ve müşteriden bağımsız olan bir kalite anlayışını yansıtmaktadır. Ayrıca kavram, ürün veya hizmetin fiziksel, fonksiyonel, estetik ve güvenlik gibi niteliklerini kapsamaktadır. Objektif kaliteyi ölçmek için genellikle kalite maliyeti, hata oranı, uygunluk derecesi gibi göstergeler kullanılmaktadır (Kutlu, 2007, s. 249). Diğer taraftan sübjektif kalite, mal veya hizmet müşterisinin algısı, beklentisi ve tutumu gibi soyut kavramları üzerinden tanımlanmaktadır. Sübjektif kalite, müşterinin kontrolünde olan ve üretici veya sağlayıcıdan bağımsız olan bir kalite anlayışını yansıtmaktadır. Dolayısıyla kavram, ürün veya hizmetin değeri, faydası, imajı ve duygusal etkisi

gibi niteliklerinin kişisel bazdaki değerlendirmelerini kapsamaktadır. Ölçümü objektif kaliteden farklı olarak müşteri beklentileri ile algıladığı performans uyumu gibi göstergeler üzerinden yapılmaktadır (Kutlu, 2007, s. 250). Bu bağlamda hizmet kalitesi, subjektif kalitedir. Bir başka ifadeyle müşterinin hizmetin yöneldiği amaca göre alternatif hizmetler üstünlüğü konusunda müşterinin algılamasıdır (Stylidis vd., 2020, s. 39). Dolayısıyla objektif kalitenin tam tersidir.

2.1.1. Algılanan Kalite Kavramı

Algılama, insanların duyu organları yoluyla alınan çevresel uyarıcıları derleyip, sınıflandırıp ve sonrasında anlam vermesini ifade eder. Algılama, beş duyu organıyla alınan uyarıcıların, ilgili uyarıcının somut ve/veya soyut yönlerine ait sahip olunan bilgi yardımıyla yorumlanarak anlamlı uyarılar haline dönüştürülmeleri sürecidir (Beyoğlu, 2015, s. 335). Uyarıcıların derlenmesi, sınıflandırılması ve yorumlanması sürecinde, onlara ilişkin bilgiye veya bilgi parçacıklarına sahip olma gereksinimi vardır. Mal veya hizmet kalitesinin algılanması sürecinde müşteriler, kalite açısından önem atfettikleri özelliklere ilişkin bilgi parçacıklarını veya ipuçlarını kullanırlar. İpucu, dışarıdan alınarak deşifre edilen ve uyarıcının kategorize edilmesi için kullanılan olayın, olgunun veya kalitenin karakteristik özellikleridir (Crane&Clarke, 1988, s. 56). Mallar veya hizmetler, tüketiciler tarafından atıf yapılan özelliklerine ilişkin ipuçlarının ulaşılabilirlik düzeyi ile ipuçlarına ulaşırken ve değerlendirirken tüketicinin katlanmak zorunda kalacağı zorluk/maliyetin derecesine göre araştırma, deneyim ve güven ürünleri olarak sınıflandırılmaktadır (Nelson, 1970, s. 318-321; Nelson, 1974, s. 730; Darby&Karni, 1973, s. 69). Tüketiciler satın alma öncesi ürünleri, onların atıf yaptıkları özellikleri hakkında topladıkları bilgiler üzerinden değerlendirmektedir. Buna göre araştırma ürünleri tasarım, boyut, renk, fiyat, performans ve güvenlik gibi atıf yapılan özelliklerine satın alım öncesi kolayca ulaşılabilen ürünlerken deneyim ürünleri; satış personelinin tutumları, verilen hizmetin yeterliliği veya ürünü kullanırken alınan keyif gibi ancak kullanım periyodu sonunda değerlendirilebilecek özellikleri yoğun olarak barındıran ürünlerdir (Altunışık&Baş, 2015, s. 81). Diğer taraftan güven ürünleri, beyin ameliyatını gerçekleştiren cerrahın bilgi ve yeteneğinin ne kadarını vakfettiğinin hasta tarafından değerlendirilmesi örneğinde olduğu gibi ürünün özelliklerine

yapılan atıflar hakkındaki bilginin satın alım öncesi ve sonrasında ulaşılmasının ve değerlendirilmesinin oldukça güç olduğu ürünleri ifade etmektedir (Srinivasan&Till, 2002, s. 418). Bu nedenle malların kalite özelliklerinin değerlendirilmesinde araştırma ve deneyim özellikleri (Objektif Kalite) etkili olurken, hizmetlerin değerlendirilmesinde deneyim ve güven özellikleri (Subjektif Kalite) ön plana çıkmaktadır (Kenyon& Sen, 2012, s. 177).

Literatürde hâkim olan görüş, satın alımdan önce müşterinin kalite algılamalarını söz konusu ipuçları üzerine kurguladığı ve tüketim sürecinde deneyimlediği yukarıdaki özellikler bağlamında kurguya konu olan ipuçlarını yorumlayarak kalite atıflarını yaptığını belirtmektedir (Northen, 2000, s. 231). Ürün kalitesini değerlendirirken müşteriler ürünün nesnel doğasını (Fiziksel Özelliklerini) yansıtan renk, doku, tat, fonksiyonellik, fiziksel özellikler ve dayanıklılık gibi içsel ipuçları ve söz konusu fiziksel özellikleri çevreleyen, ancak bunlardan bağımsız olarak değerlendirilebilen fiyat düzeyi, marka imajı, ürün reklamının yarattığı etki, ürün garantileri, satışa sunulan mağazanın bilinirliği ve menşei ülkesine karşı tutumlar gibi dışsal ipuçlarından (Soyut Özellikler) yararlanmaktadır (Teas&Agarwal, 2000,s. 278; Szybillo&Jacoby, 1974, s. 74; Veale&Quester, 2009, s. 195). Dolayısıyla kalite algılaması, malın veya hizmetin kalite boyutları bağlamında üstün olup olmadığı konusunda müşteri tarafından yapılan öznel değerlendirmedir (Lewin, 1936; alıntı: Zeithaml, 1988, s. 3). Diğer taraftan atıflara konu olan içsel ipuçları hizmetlerde çok azdır ve olan dışsal ipuçları örneğin; hizmetin sunulduğu fiziksel ortamın görünüşü ve hizmet ortamında bulunan temas personelinin/diğer müşterilerin demografik özellikleri gibi dışsal ipuçları tarafından çevrelenmişlerdir (Crane&Clarke, 1988, s. 56).

Bununla birlikte nedenselliği açıklayan çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan en yaygını olan Atıf Teorisi, spesifik olayın veya sonucun nedenlerini (nedensellik) ve bu olayla ilişkilendirilen tepkisel davranışları açıklamaya yönelik bir teoridir (Weiner, 2000, s. 382-387). Teori insanları, eylemlerin ve davranışların nedenlerine yapılan çıkarımlardan (yani belirli bir olay veya durumun hangi nedenlere atfedildiğine dair düşünce süreçlerinden) etkilenen rasyonel bilgi işleyicileri olarak ele almaktadır ((Weiner, 2000, s. 382-387 ; Folkes 1984, s. 398-409). Benzer şekilde Kelly (1997, s. 400-414), atfın bir olayı veya eylemi nedenlere, sebeplere, veya her ikisine göre açıklama şekli olduğunu

belirtmektedir. Kelly' ye göre, atıflar genellikle üç temel boyuta ayrılmaktadır. Bu boyutlar, kişisel/içsel nedenlerle dışsal/durumsal nedenler; sabit faktörlere karşı değişken faktörler; ve kontrol edilebilir faktörlere karşı kontrol edilemez faktörler olarak ifade edilebilir (Kelly, 1997, s. 406). Atıf Teorisi'nin mal ve/veya hizmet kalitesi açısından önemi, müşterinin iyi veya kötü bir kullanım ve/veya tüketim deneyimi yaşadığında, ortaya çıkan sonucun nedenlerini araştırmaya başlayacağıdır. İnsanların karşılaştıkları sonucu açıklama amacıyla ortaya koydukları nedenler, ürün kalite atıflarını oluşturur ve atıfların karmaşıklığına bağlı olarak sayısı artan nedenler, kalite değerlendirme boyutları haline gelir (Oliver, 2000, s. 249).

2.2. Kalitenin Boyutları

Literatürde mal ve hizmetleri müşterilerin farklı özelliklerine atıf yaparak değerlendirdikleri varsayılmış ve farklı kalite boyutları önerilmiştir. Daha önce tartışıldığı üzere somut özellikleri baskın olan mallar objektif kalite kıstaslarına ve soyut özellikleri baskın olan hizmetler subjektif kalite kıstaslarına atıf yapılarak müşteriler tarafından değerlendirilmektedir. Kalite algılaması sırasında müşterinin değerlendirdiği boyutlar mallar için performans, özellikler, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet alabilirlik ve estetik, somut kalite ipuçlarını temsil ederken, hizmet kalitesi algılamasında müşteri tarafından soyut kalite ipuçlarını yansıtan güvenilirlik, güven telkini, fiziksel hizmet unsurları, empati ve cevap verebilirlik boyutları kullanılmaktadır (Crosby vd., 2003, s. 22). Bir ürün veya hizmetin fiziksel kalitesi, objektif hizmet kalitesinin önemli bir boyutudur. Bu, hizmetin somut unsurlarını içermekle beraber hizmeti sunmak için kullanılan fiziksel tesislerin görünümü, araç ve gereçler, personel, iletişim materyalleri ve diğer fiziksel özellikleri içerir (Santos, 2002, s. 295). Araştırmalar, fiziksel ortamın kalitesinin müşteri memnuniyeti ve tekrar ziyaret niyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir (Handayani vd., 2022, s. 117). Ayrıca, iş atmosferi içindeki fiziksel kanıtlar, hizmet kalitesine yönelik tüketici algısını ve müşteri memnuniyetini sağlama konusunda kritik bir rol oynamaktadır (Özkul vd., 2020, s. 1220). Bu nedenle, organizasyonlar hizmetlerinin fiziksel ayarlarına ve tasarımına dikkat etmelidirler. Böylelikle genel hizmet deneyimini geliştirebilirler (Wan, 2013, s. 361).

Tüketicinin hizmet kalitesi algılamasında kullandığı ipuçlarına dayalı olarak içsel ve dışsal olmak üzere iki genel kalite boyutu önerilmiştir. İçsel hizmet kalitesi, hizmet karşılaşması sırasında müşterinin isteklilik, güven telkini ve empati gibi boyutlar üzerinden hizmet elemanının tutum ve davranışlarını değerlendirmesini ifade ederken, dışsal hizmet kalitesi, hizmetin üretimi ve dağıtımı sırasında kullanılan araç/gereç ile ortamın fiziksel unsurları hakkında müşterinin değerlendirdiği kalite boyutlarını içermektedir (Gerhard vd. 1997, s. 176). Hizmetler alanında yapılan çalışmalarda sıklıkla kullanılan genel hizmet kalitesi boyutları teknik kalite ve fonksiyonel kalitedir. Teknik kalite, müşterinin hizmetten yararlanırken beklediği temel faydanın tam olarak sağlanması iken fonksiyonel kalite, hizmetin üretimi ve sunumu sürecinde hizmet elemanın davranışları ile hizmet ortamının fiziksel unsurlarını ifade etmektedir (Grönroos, 1984, s. 38; Brady ve Cronin, 2001, s. 36). Hizmetler ürünlerden farklı şekilde üretilirler ve dağıtılırlar. Üretim ve dağıtım sürecinin değerlendirmesini müşteriler ortamda bulunan insan ve varlık boyutları üzerinden yaparlar. İnsan unsuru güvenilirliği, bilgisi, alakası, tutumu, davranışları ve nezaketi gibi boyutlar üzerinden müşteri tarafından değerlendirilirken, varlıkların değerlendirilmesinde yeterli personel sayısı, altyapının hizmete uygunluğu, eksiksiz hizmet prosedürleri ve teknolojik kapasitenin yeterliliği gibi boyutlar kullanılmaktadır (Pennington&DeRienzo, 2010 s. 345; Sureshchandar vd., 2002, s. 72). Estetik, objektif hizmet kalitesinin bir başka boyutudur. Bu, hizmet ortamının görsel çekiciliğini ve cazibesini, tasarımı, düzeni ve ambiyansı içermektedir. Araştırmalar, bir hizmetin fiziksel varlıklarının ve tasarımının müşterinin toplam hizmet deneyimini önemli ölçüde etkileyebileceğini göstermiştir (Wan, 2013, s. 362). Ayrıca, bir restoranın ışığının renginin, müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algıları üzerinde etkili olduğu bulunmuştur (Özkul vd., 2020, s. 1222).

Kalitenin subjektif boyutları arasında öne çıkan boyut mal veya hizmetin değeridir. Mal veya hizmetin değeri, müşterilerin kullanımdan ve tüketimden elde ettikleri değer veya fayda hususundaki algılamalarını ifade eder. Araştırmalar, müşterilerin değer algılamalarının memnuniyet ve marka veya hizmete olan bağlılıklarında önemli bir rol oynadığını göstermiştir. Ayrıca, bir ürün veya hizmetin sağladığı değer, genellikle müşteri memnuniyetini belirlemede

fiyatından daha önemli olarak kabul edilir. Bu nedenle, organizasyonlar ürün veya hizmetlerinin müşterilerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşıladığından emin olarak müşterilere değer sunmaya odaklanmalıdır (Ali vd., 2021, s. 5). İkinci subjektif kalite boyutu olan fayda, müşterilerin bir ürün veya hizmeti kullanarak elde ettikleri olumlu sonuçlar veya avantajlar konusundaki algılamalardır. Çalışmalar, hizmetin sağladığı faydayı algılayan müşterilerin bağlılık ve memnuniyetlerini önemli ölçüde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca, bir hizmetten elde edilen duygusal faydalar, keyif veya rahatlama gibi, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı önemli ölçüde etkileyebilir. Bu nedenle, organizasyonlar müşterilerin ürün veya hizmetlerinden aradığı özel faydaları anlamaya ve müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırmak için bu faydaları karşılamaya çalışmalıdır (Al-dweeri vd., 2019, s. 907). Ayrıca görüntü, subjektif hizmet kalitesinin önemli bir boyutudur. Bu, müşterilerin bir marka veya hizmet hakkında sahip olduğu itibar, algı veya izlenimdir. Araştırmalar, olumlu bir marka görüntüsünün müşteri memnuniyeti ve bağlılığını önemli ölçüde etkileyebileceğini göstermiştir. Ayrıca, fiziksel çevrenin görüntüsü ve hizmet sağlayıcılarının samimiyeti ve nazikliği, bir destinasyon veya markaya karşı güçlü bir bağ ve bağlılık oluşturabilir. Bu nedenle, organizasyonlar müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırmak için etkili pazarlama ve yüksek kaliteli hizmet sunma konusunda olumlu bir marka görüntüsü oluşturmaya odaklanmalıdır (Grönroos, 1984, s. 38). Son olarak duygusal etki, müşterilerin bir ürün veya hizmeti kullanırken yaşadıkları duygusal tepki veya deneyimi ifade eder. Araştırmalar, bir hizmetin duygusal etkisinin müşteri memnuniyeti ve bağlılığı önemli ölçüde etkileyebileceğini göstermiştir. Ayrıca, sevinç, heyecan veya rahatlama gibi olumlu duygular, genel hizmet deneyimini artırabilir ve müşterilerle güçlü bir duygusal bağ oluşturabilir. Bu nedenle, organizasyonlar müşterilerin duygusal ihtiyaçlarını anlayarak pozitif duygusal deneyimler yaratmaya çalışmalıdır (Al-dweeri vd., 2019, s. 910). Organizasyonlar, yüksek kaliteli hizmetler sunarak müşteri memnuniyeti ve bağlılığı artırmak ve pozitif duygusal deneyimler yaratmak için bu boyutlara dikkat etmelidir.

2.2.1. Kalite Unsurları

Kalitenin unsurları, bir ürünün veya hizmetin genel kalitesine katkıda bulunan temel bileşenlerdir. İçsel ve dışsal kalite unsurları olarak iki kategoriye ayrılır. İçsel kalite unsurları, organizasyonun doğrudan kontrolü altındaki

unsurlardır. Bunlar arasında üretim süreçleri, kalite kontrol sistemleri ve çalışan eğitim programları yer almaktadır. Dışsal kalite unsurları ise organizasyonun doğrudan kontrolü dışındaki unsurlardır ve bunlar arasında müşteri memnuniyeti, pazar geri bildirimi ve düzenleyici gereklilikler yer almaktadır (Rita vd., 2019, s. 4).

- İçsel kalite unsurları

Ürün tasarımı: Bir ürünün kalitesi tasarım aşamasında başlar. İyi tasarlanmış bir ürün kolayca üretilebilir, güvenilir olabilir ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılar.

Üretim süreçleri: Bir ürünü üretmek için kullanılan üretim süreçleri de kalite açısından önemli bir rol oynar. Verimli ve iyi kontrol edilen üretim süreçleri kusurları en aza indirger ve ürünlerin belirtilere uygun olmasını sağlar.

Kalite kontrol sistemleri: Kalite kontrol sistemleri, ürünlerin ve hizmetlerin kalitesini izlemek ve ölçmek için kullanılır. Etkili kalite kontrol sistemleri, sorunları erken tespit eder ve müşterilere ulaşmasını önler.

Çalışan eğitimi: Çalışanlar kaliteyi sağlamada önemli bir rol oynar. İyi eğitilmiş çalışanlar sorunları tespit edebilir ve düzeltebilir, ayrıca yüksek kaliteli ürünler ve hizmetler üretebilirler.

- Dışsal Kalite Unsurları

Müşteri memnuniyeti: Müşteri memnuniyeti, kalitenin nihai ölçüsüdür. Eğer müşteriler bir ürün veya hizmetten memnun değilse, o ürün veya hizmet yüksek kaliteli olarak kabul edilmez.

Pazar geri bildirimi: Pazar geri bildirimi, organizasyonlara ürünlerinin ve hizmetlerinin müşteriler tarafından nasıl algılandığına dair değerli içgörüler sağlayabilir. Bu geri bildirim, zaman içinde kaliteyi iyileştirmek için kullanılabilir.

Düzenleyici gereksinimler: Organizasyonlar ayrıca ilgili düzenleyici gereksinimlere de uymalıdır. Bu, ürünlerinin ve hizmetlerinin güvenli ve toplum tarafından beklenen minimum standartları karşıladığından emin olur.

2.3. Hizmet Kalitesi Kavramı

Kalite kavramında olduğu gibi hizmet kalitesi kavramına ilişkin de literatürde farklı tanımlar bulunmaktadır (Grönroos, 1984, s. 36; Parasuraman vd., 1985, s. 43; Bolton&Drew, 1991, s. 377; Cronin&Taylor, 1992, s. 58). Genel kabul görmüş tanıma göre hizmet kalitesi, müşteri beklentileriyle hizmetin gerçek performansı arasındaki farkı ifade etmektedir (Zeithaml vd., 1993, s. 1-12). Söz konusu tanım müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve işletme performansı gibi faktörlerle yakından ilişkilidir (Başar&Baydeniz, 2022, s. 2). Hizmet kalitesi, verilen hizmetin kullanıcı beklentilerini ne kadar tatmin ettiği olarak ifade edilebilir (Çetin & Kuzucu, 2019, s. 511). Parasuraman ve diğerlerine (1985, s. 44) göre, hizmet kalitesini "gerçekleşen hizmet performans düzeyi ile müşterinin söz konusu performansa dair beklentileri arasındaki uyum veya uyumsuzluk" olarak tanımlamışlardır. Zeithaml'a (2000, s. 69) göre hizmet kalitesi, müşterinin beklentileri veya istekleri ile algıladıkları düzey arasındaki farkın büyüklüğünü ifade etmektedir. Başka bir tanıma göre, Hizmet kalitesi, hizmetin müşterilerin beklentileriyle uyumlu olması ve gereksinimlerini karşılama yeterliliğidir.

Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve işletme performansı gibi faktörlerle yakından ilişkilidir. İşletmeler, hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlamlaştırabilir ve rekabet avantajı elde etme imkânına sahiptir (Başar&Baydeniz, 2022, s. 4). Olumlu algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırdığı araştırmalarla ortaya konulmuştur (Sancak ve Yarımoğlu, 2018, s. 668).

Hizmet kalitesinin aşağıda sıralanan diğer farklı tanımlamaları da bulunmaktadır (Dalgıç, 2013, s. 18). Bu tanımlara göre Hizmet Kalitesi:

- Sorunların tespit edilmesi ve çözümü için doğru verilere dayanır.
- Gerçekçi önlemler almayı içerir.

- Kişilerin performanslarını hata yapmadan gerçekleştirmesidir.
- Sorunsuz ve hatasız hizmet sunmanın sonucudur.
- Doğru tanı ve tespiti gerektirir.
- Problemlerin ortadan kaldırılmasıdır.
- Güvenilirlik gerektirir.
- Nazik ve kibar davranışları içerir.
- Zamana uygun olmayı gerektirir.
- Müşterinin ödediği paraya karşılık değer almasıdır
- Her türlü hatanın önlenmesini ve düzeltilmesini gerektirir.

Yukarıda sıralanan hizmet kalitesi tanımların çeşitliliğinden de çıkarılacağı üzere kavramın genel kabul görmüş standart tanımına ulaşmak oldukça güçtür. Bu durumun temel nedeni, hizmet kalitesi kavramının soyut ve müşterinin taleplerinin ne kadarının karşılandığının belirlenmesinin zor olmasından kaynaklanmaktadır (Parasuraman vd., 1985, s. 42). Ayrıca, hizmetin özgün özellikleri (soyut olma, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi, heterojenlik, bozulabilirlik vb.), hizmet kalitesinin yönetilmesini ve ölçülmesini zorlaştırmaktadır (Mersha&Adlakha, 1992, s. 34; Zeithaml vd., 1988, s. 2-22).

Ancak, genel olarak yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğu, işletmelerin müşterilere hizmet sunumunda müşteri beklentilerine uygunluğuna vurgu yapmaktadır. Hizmet kalitesi kavramı yaygın olarak beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi olarak iki yaklaşım üzerinden ele alınmaktadır.

2.3.1. Hizmet Kalitesinin Önemi

Hizmet kalitesi, işletmelerin rekabet avantajı sağlamaları, müşteri memnuniyeti ve sadakati yaratmaları, pazar paylarını artırmaları ve karlılıklarını yükseltmeleri için önemli bir faktördür. Hizmet kalitesinin önemi, hizmet sektörünün dünya ekonomisindeki payının ve büyüme hızının artmasıyla birlikte

daha da artmaktadır. Hizmet sektörü, imalat sektöründen farklı olarak, hizmetin soyut, ayrılmaz, değişken ve geçici olması gibi özellikler taşımaktadır. Bu özellikler, hizmet kalitesinin ölçülmesini ve iyileştirilmesini zorlaştırmaktadır (Ersöz vd., 2010, s. 885).

Hizmet kalitesinin önemi, hizmet sektörünün farklı alanlarında da ortaya çıkmaktadır. Örneğin, gayrimenkul pazarlamasında, web sitesi hizmet kalitesi unsurlarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu araştırmada, web sitesi hizmet kalitesi unsurları olarak; bilgi kalitesi, sistem kalitesi, hizmet kalitesi, güvenlik ve gizlilik, kullanım kolaylığı ve tasarım kalitesi gibi altı boyut belirlenmiştir. Bu boyutların, müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Bu sonuç, gayrimenkul pazarlamasında web sitesi hizmet kalitesinin önemini göstermektedir (Özdemir, 2019, s. 1224).

Lockwood' un (1994, s. 75)'a göre hizmet kalitesinin işletmeye sağladığı başlıca faydaları, şu şekilde sıralanabilir:

Verimlilik: Kaliteli hizmet sunmak, işletmenin operasyon maliyetlerini azaltarak verimliliği artırır. Düşük kaliteden kaynaklanan israfı önlemek, işletmeye önemli bir mali avantaj sağlar. Aynı zamanda, yüksek hizmet kalitesi işletmenin gelirini artırır. Müşteriler, kaliteli hizmet almanın bir bedeli olduğunu kabul etmekte ve bu da işletmenin karlılığını artırmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti: Kaliteli hizmet sunmak, işletmenin itibarını artırarak rekabet edebilirliğini güçlendirir. Müşterilerin yüksek kalitede hizmet aldıklarını görmeleri, işletmeye olan olumlu algılarını artırır. Bu durum, müşterilerin işletmeye sadık kalmasına ve tekrar hizmet talep etmesine yol açar. Ayrıca, daha az müşteri kaybına neden olur, çünkü müşteriler şikâyet etmeksizin başka yerlere gitmezler.

Çalışanların devamlılığı: Kaliteli hizmet sunan çalışanlar, genellikle daha yüksek performans sergilerler. Bu çalışanlar, işlerine daha fazla bağlılık gösterirler ve işlerine ve çalışma ortamına daha olumlu bir tutum sergilerler. İşletmeler için, bu nitelikli çalışanların elde tutulması, istikrarlı bir hizmet sunumunu sürdürebilme açısından kritik bir faktördür. Kaliteli çalışanların

işletmede uzun süre kalması, işletmenin hizmet kalitesini yüksek tutmasına yardımcı olabilir.

Hizmet kalitesi, kar amacı gütmeyen sendikalar gibi kurum ve kuruluşlar için de büyük bir öneme sahiptir. Bu tür kuruluşlar, hizmetlerini sunarken kar elde etme amacı gütmemekle, birlikte sunmuş oldukları hizmetleri maksimum sayıda kişiye ulaştırmak isterler. Böylelikle hizmet kalitesi, mevcut hizmetlerin daha fazla insan tarafından kullanılmasını teşvik etmek için farklı stratejilerin geliştirilmesinde kilit bir rol oynar. Bu nedenle, hizmet sunucularının hizmet kalitesini sürekli olarak ölçmeleri, değerlendirmeleri ve iyileştirmeleri gerekmektedir. Hizmet kalitesi, işletmelerin performansını ve sürdürülebilirliğini etkileyen kritik bir faktördür (Fettahlıoğlu vd., 2016, s. 852).

2.3.2. Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklenti kavramı, ideal performans, önceden tahmin edilen işletme performansı veya minimum kabul edilebilir performans olarak tanımlanabilir (Teas, 1994, s. 134). Oliver (1981, s. 27), 'a göre müşteriler hizmet sunumunda neyle karşılaşabileceklerini öngörürken, Robinson (1999, s. 21-32) müşterilerin hizmet sunum sürecindeki istekleri ve arzuları etkili olduğunu ifade etmektedir. Bolton ve Drew'e göre (1991, s. 379), beklentiler sözel iletişim, reklam veya geçmiş deneyimlerle şekillenen hizmet performansının tahmin edilen seviyesi olarak tanımlamıştır. Barsky (1995, s. 65), 'e göre beklentiler müşterilerin yeni ve geçmiş deneyimleri, başkalarının deneyimleri veya reklamlardan elde ettikleri bilgileri karşılaştırmalarıyla oluşmaktadır. Bu nedenle, beklenen kalite düzeyini etkileyen birden fazla faktör bulunmaktadır.

Hizmet kalitesini yönetmek isteyen işletmeler için, tüketicilerin beklentilerini öğrenmek önemlidir. İşletmeler tüketicilerin beklentilerinin zaman içinde nasıl değiştiğini de gözlemlemelidir (Hill, 1995, s. 12). Tüketicilerin algıladıkları hizmetlerin kalitesi, bekledikleri hizmetlerin kalitesinden düşük çıkarsa, işletmelerin sunduğu hizmetlerin kalitesinin düşük olduğu ve tüketicilerin algıladıkları hizmetlerin kalitesi beklediklerinden yüksek çıkarsa, işletmelerin sunduğu hizmetlerin kalitesinin yüksek olduğu sonucuna varılır (Çetin&Kuzucu, 2019, s. 511). Tüketicilerin beklentileri, hizmet kalitesi sonucunda ortaya çıkan

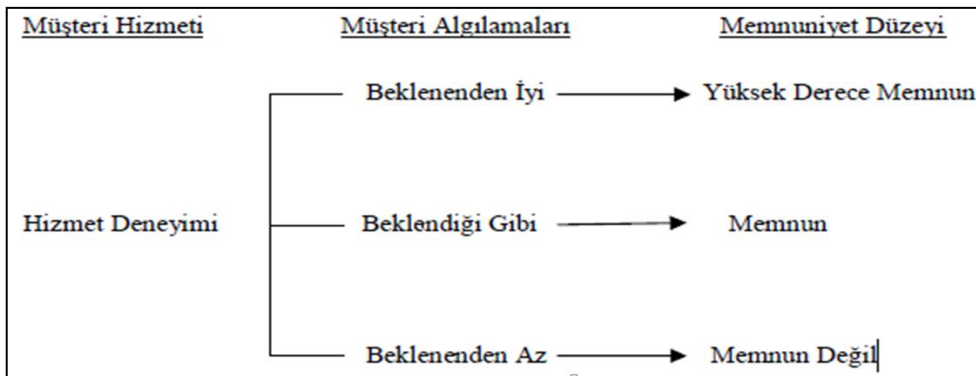
memnuniyet düzeyinin ayrılmaz bir parçasıdır (Yıldız&Kara, 2009, s. 396). Rafik ve Priyono (2018, s. 1411-1437), tüketicilerin beklenti ve hizmet kalitesi algılarının tüketici memnuniyeti için temel oluşturduğunu belirtmiştir.

2.3.3. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi kavramı ilk kez Grönroos tarafından 1982 yılında literatüre kazandırılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin önceki beklentileri ile gerçek deneyimlerden sonra algıladıkları hizmet arasındaki karşılaştırmanın sonucu olarak açıklanmaktadır (Katia&Annmarie, 2018, s. 160). Tüketicilerin beklentilerini karşılayacak şekilde hizmetler sunulduğunda, algılanan hizmet kalitesi yüksek olmaktadır (Şengel, Arğan&Arğan, 2008, s. 150).

Tüketiciler tarafından algılanan kalite, gerçek kalite ile beklentiler arasındaki farkın bir sonucu olarak ortaya çıkar (Grönroos, 1984, s. 42-43). Başka bir ifadeyle, tüketiciler tarafından algılanan kalite, *Algılanan kalite=Gerçek kalite-Beklenen Kalite* olarak ifade edilebilir. Bu, müşterinin deneyimlediği hizmetin, beklentilerine göre daha iyi veya daha kötü olduğu anlamına gelir. Bu, tüketicilerin deneyimlediği hizmetin, beklentilerine göre daha iyi veya daha kötü olduğu anlamına gelir. Armbrecht (2021, s. 169-191)'a göre, eğer beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki fark pozitif yönde ise, müşteriler işletmenin hizmet kalitesini yeterli olarak değerlendirdikleri, algılanan değer düzeyini yüksek buldukları ve tekrar satın alma davranışı sergileyeceklerdir. Odabaşı (2004, s. 93), Şekil 2.1' de görüldüğü üzere müşteri algılamalarını üç memnuniyet düzeyi ile açıklamaktadır.

Şekil 2.1: Müşteri Memnuniyet Düzeyi



Kaynak: Odabaşı, Y. (2004) *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, 4.Baskı, İstanbul s.32

2.3.4. Hizmet Kalitesinin Kavramsallaştırılması

Hizmet kalitesinin kavramlaştırılması, araştırmacılar tarafından sürekli olarak geliştirilen karmaşık ve çok yönlü bir konudur. Bu çalışmalar, hizmet sunumunun önemli bir yönünün kapsamlı ve doğru bir anlayışını geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Hizmet kalitesi, 1970'li ve 1980'li yıllarda fiziksel ürün kalitesinden ayrı bir alan olarak ortaya çıkmıştır (Lee&Hing, 1995, s. 295). Ancak, araştırmacılar ve işletmeler açısından hizmet kalitesinin evrensel bir tanımına ulaşılamaması, bu konuda yapılan çalışmaların önemini artırmıştır (Sliwa, 2008, s. 134). Hizmette üretim ile tüketimin aynı anda gerçekleşmesi, mekanik ile insancıl kalite farklılığı ve hizmetin soyut bir kavram olması gibi nedenlerle hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması ve ölçülmesinde büyük zorluklarla karşılaşmaktadır (Carman, 1990, s. 33).

Hizmet kalitesinin kavramsallaştırılmasına önemli bir katkı Grönroos tarafından yapılmışken, ölçüm konusunda ise Parasuraman, Zeithaml ve Bery (1985, s. 44) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği büyük bir öneme sahiptir. SERVQUAL ölçeği, farklı hizmet sektörlerinde yapılan araştırmalarda temel bir ölçüm modeli olarak kullanılmış ve birçok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Yiyecek içecek işletmelerinde yapılan araştırmalardan bir örnek olarak, Fick ve Ritchie (1991, s. 5), otel, restoran ve havayolu işletmelerinde SERVQUAL ölçeğini kullanarak müşterilerin algıladığı kaliteyi ölçmüştür. Araştırma sonuçları, bu ölçeğin müşteri beklentilerini ölçmede etkili bir araç olduğunu ve her bir sektörün farklı kalite boyutlarına sahip olduğunu göstermiştir (Fick&Ritchie, 1991, s. 5; Malik vd., 2013, s. 167-171). Bojanic ve Rosen (1994, s. 7) ise SERVQUAL ölçeğini kullanarak zincir restoranlarda hizmet kalitesi araştırmaları yapmış ve özellikle güvence, güvenilirlik ve somut varlık boyutlarının müşteri beklentilerinde önemli olduğunu bulmuştur. Her iki araştırmada da, hizmet kalitesinin somut varlık boyutundan ziyade cevap verilebilirlik ve güvenilirlik boyutlarının müşteri beklentilerini karşılamada başarısız olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bojanic ve Rosen, 1994, s. 8).

Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik başka bir model olan SERVPERF ölçeği de önemli bir alternatif olarak ortaya çıkmıştır. SERVQUAL hizmet kalitesi modeli çoğu araştırmacı tarafından kabul görmesine rağmen, birçok araştırmacı beklentilerin uygulanmasında ve boyutların tekrar ölçümünde güvenilirlik ile geçerliliğin sağlanmadığı gerekçesiyle eleştirmiştir (Carman, 1990; Cronin & Taylor, 1992; Teas, 1993; Baker & Crompton, 2000; Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, 2001). Babakus ve Boller (1992), SERVQUAL hizmet kalitesi boyutlarının farklı hizmet sektörlerinde çeşitlendiği görüşünü ileri sürmüş ve bu konuda eleştirel bir yaklaşım benimsemiştir. Cronin ve Taylor (1992, s. 55-68) ise hizmet kalitesinin sadece performansa dayalı olarak ölçülebileceği tezini ileri sürerek SERVPERF hizmet kalitesi modelini tasarlamıştır (Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1994; Yüksel&Rimington, 1998). Restoran işletmeleri de dahil olmak üzere dört sektörde SERVPERF hizmet kalite modelini kullanarak yapılan araştırmada, SERVPERF modelinin SERVQUAL'den daha etkili ve doğru sonuçlar verdiği sonucuna ulaşılmıştır (Cronin&Taylor, 1992).

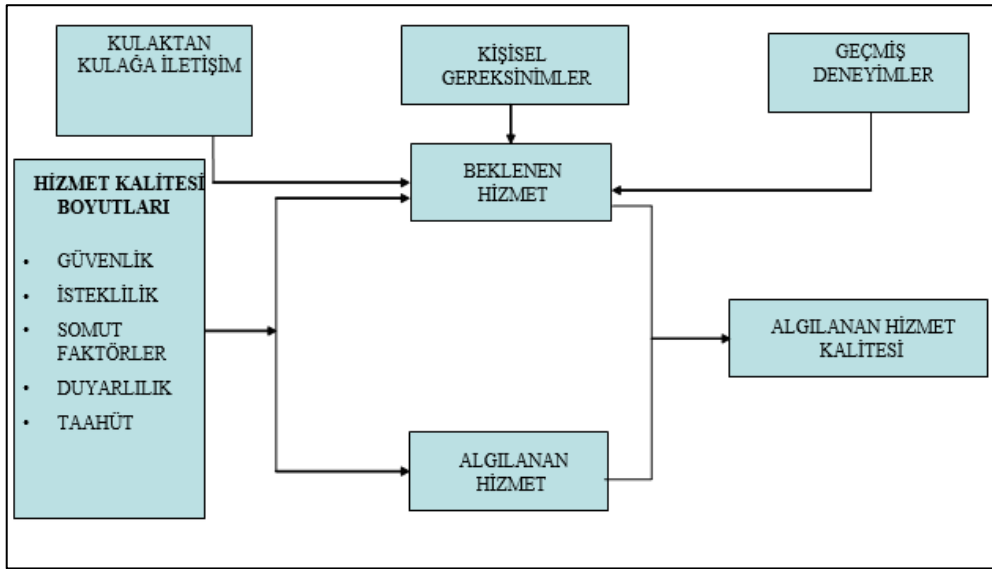
2.3.5. Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet pazarlamasında yer alan hizmet kalitesinin boyutları, literatürde farklı yapılar içermektedir. En yaygın görüşlerden biri, on boyuttan oluşan bir yapıya dayanmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından literatüre kazandırılan modelde, hizmet kalitesi yerine algılanan hizmet kalitesi tanımı kullanılmıştır. Hizmet kalitesi ölçüldüğünde tüketicinin algıları değerlendirilir.

Algılanan hizmet kalitesi kavramını literatüre kazandıran Grönroos'a göre; Tüketicinin zihninde oluşturduğu hizmet algısı ile hizmeti aldıktan sonraki hizmet algısı arasındaki fark, algılanan hizmet kalitesini oluşturur bu yüzden hizmet kalitesi iki değişkene bağlıdır, şeklinde tanımlamıştır (Grönroos, 1984, s. 47). Bu iki değişken hizmet kalitesini açıklarken teknik ve fonksiyonel olmak üzere iki boyut olarak tanımlamıştır. Hizmet kalitesini davranışsal bir yapı olarak açıklayan Haywood-Farmer (1988, s. 22), gerçekleştirdikleri çalışma ile hizmet kalitesinin boyutlarını fiziksel yetenekler, süreçler, insan davranışları ve sosyabilite olarak açıklamışlardır. Algılanan hizmet kalitesi tüketicilerin algıları ve beklentileri

arasındaki farklılığın derecesi ve yönü olarak ifade edilmektedir. Algılanan kalite; bir ürün veya hizmetin müşteri tarafından satın alındıktan sonra, kusursuzluğuna göre, tüketicinin düşüncesini yansıtmakta ve algılanan kalitenin elementlerinin kolay belirlenemeyeceği bilinmektedir. Performansa bakarak oluşturduğu algısıyla, beklentilerin karşılaştırılmasıdır ve bir tatminden daha çok, bir davranış şeklidir (Parasuraman vd., 1988, s. 41-50).

Şekil 2.2: Hizmet Kalitesi Boyutları



Kaynak: Parasuraman, P., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Parasuraman ve arkadaşlarının (1988, s. 23) daha sonra yapmış oldukları çalışmada 10 boyuttan oluşan hizmet kalitesi boyutlarını ölçebilmek adına SERVQUAL ölçeğini geliştirerek hizmet kalitesi boyutlarını 5 (Üç orjinal, iki kombine boyut) boyuta indirmişlerdir.

Bunlar:

Somutluk; fiziksel tesis, ekipman ve personelin görünüşü gibi somut özellikleridir.

Güvenlik; söz verilen hizmetin güvenli ve hatasız bir performansla verilebilme becerisidir.

Cevap Verebilirlik; müşterilere yardım etme konusunda isteklilik ve hizmet sağlarken ihtiyaçlara çabuk cevap verebilme durumudur.

Taahhüt; çalışanların bilgili, nezaketli olmalarının yanı sıra müşterilere güven ve kendinden eminliği verebilme becerisidir.

Duyarlık; kurumun müşterilere göstermiş olduğu ilgi ve onları kendi yerine koyması durumudur.

Birçok araştırmacı tarafından geliştirilmiş hizmet kalitesi boyutları aşağıda Tablo 2.2.' de gösterilmiştir.

Tablo 2.2: Yaygın Kullanımdaki Hizmet Kalitesi Boyutları

Brady ve Cronin (2001)	Rust ve Oliver (1994)	Normann (1988)	Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985)	Grönroos (1984)	Lehtinen ve Lehtinen (1983)	Sasser, Olsen ve Wyckoff (1978)
Etkileşim Kalitesi	Müşteri-çalışan etkileşimi	Değişir Özellikler	Fiziksel özellikler	Teknik kalite	Fiziksel Kalite	Tesisler
Fiziksel Çevre Kalitesi	Hizmet Ortamı		Güvenirlilik	Fonksiyonel kalite	Etkileşim Kalitesi	Kullanılan Materyallerin Niteliği
Çıktı Kalitesi	Sonuç	Değişmez Özellikler	Heveslilik	İşletme İmajı	Kurumsal Kalite	Personel
			Güvence			
			Empati			

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

2.3.6. Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet kalitesi ölçümüne yönelik birçok modelin geliştirildiği gözlemlenmektedir. Ancak bu modellerin içerik ve özellikleri hizmet sektörlerine göre farklılık gösterdiği için tam bir fikir birliği bulunmamaktadır. Grönroos'un çalışmaları hizmet kalitesinin modellenmesi konusunda öncü olmuş, ve ardından birçok araştırmacı bu alandaki gelişmelere katkıda bulunmuştur (Cronin ve Taylor, 1992; Grönroos, 1984; Mersha ve Adlakha, 1992; Parasuraman vd., 1985, 1988). Hizmet kalitesini değerlendirmede etkili olan birçok farklı faktör bulunmaktadır. Bu farklılığın temel nedeni hizmetlerin kendi özgün özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Değermen, 2004, s. 24; Brady&Cronin, 2001, s. 34).

Nordik Ekolü ve Kuzey Amerika Ekolü, hizmet kalitesi modelleri arasında öne çıkan iki farklı yaklaşımı temsil etmektedir (Brogowicz vd., 1990, s. 27).

SERVQUAL ve Grönroos Hizmet Kalite modelleri, algılanan hizmet kalitesini ölçmek için en yaygın kullanılan modellerdir ve her ikisi de Karşılammama Paradigması'na dayanmaktadır (Parasuraman vd., 1985, s. 46; Bolton&Drew, 1991, s. 78).

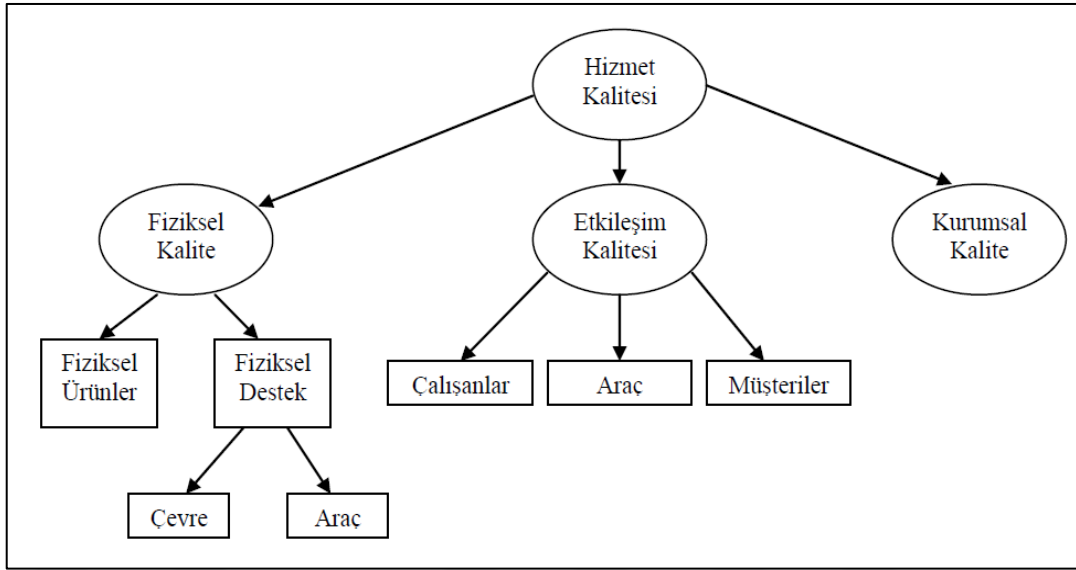
Araştırmacılar arasında hizmet kalitesinin algılanan tatminin bir nedeni mi, yoksa sonucu mu olduğu konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Parasuraman (1985, s. 48) algılama yaklaşımını destekleyerek, hizmet kalitesinin sadece gerçekleşen hizmet performansının algılanan düzeyi ile belirlendiğini savunmaktadır. Ayrıca, Cronin ve Taylor (1992) ise bu yaklaşımı destekleyerek, algılanan hizmet kalitesinin, algılanan tatminin belirleyicisi olduğunu öne sürmektedir. Bu yaklaşıma göre, beklentilerle hizmet performansının karşılaştırılması yerine, sadece gerçekleşen hizmet performansının algılanan düzeyinin vurgulanması gerektiği savunulmaktadır.

2.3.6.1. Lehtinen ve Lehtinen Modeli

Lehtinen ve Lehtinen (1991), önceki çalışmaları temel alarak restoranlarda hizmet kalitesini değerlendirmek için iki farklı yaklaşım geliştirmişlerdir. Bu iki yaklaşım, hizmet kalitesini farklı boyutlara bölmektedir. İlk yaklaşıma göre, hizmet kalitesi "fiziksel kalite", "etkileşim kalitesi" ve "kurumsal imaj" olarak üç temel boyutta incelenmektedir.

Fiziksel kalite, hizmetin somut unsurlarını ifade ederken, etkileşim kalitesi personel ile müşteriler arasındaki etkileşimi ifade eder; öte yandan iş kalitesi ise işletmenin imajını ve itibarını ifade eder (Lupo & Buscarino, 2021, s. 5). Lehtinen, bazı durumlarda işlem ve çıktı kalitesi olmak üzere iki boyutun ele alınması gerekebileceğini belirtmiştir. "İşlem kalitesi", müşterinin hizmet üretim sürecini değerlendirmesidir. "Çıktı kalitesi", müşterinin üretim sürecini değerlendirmesidir (Uyguç, 1998, s. 37).

Şekil 2.3: Lehtinen ve Lehtinen (1991) Hizmet kalitesi boyutları

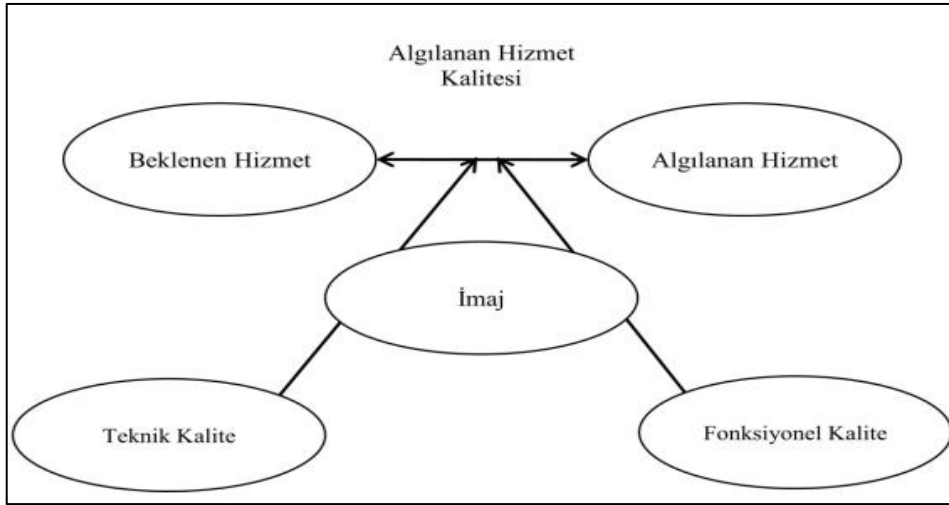


Kaynak: Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1991) Two Approaches to Service Quality Dimensions. Service Industries Journal, 11, 287-303

2.3.6.2. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

1980'li yıllara kadar kalite kavramı sadece üreticilerin bakış açısıyla ele alınarak değerlendirilmiştir. Grönroos (1984), hizmet kalitesi modellerinin oluşturulması için müşteri bakış açısının da dikkate alınması gerektiğini savunmuştur. Geliştirilen modelde kalitenin temel olarak üç boyuttan oluştuğu vurgulanmaktadır. Bu boyutlar teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj olarak adlandırılmıştır. Bu model, tüketicinin hizmet beklentileri ile hizmet sunumunun sonucunda elde ettiği deneyimin karşılaştırılmasına dayanmaktadır. Bu karşılaştırma sonucunda "algılanan hizmet kalitesi" belirlenir. Grönroos' un modeline göre, tüketici deneyimi beklentilerinin üzerindeyse algılanan kalite yüksek olurken, beklentilerin altındaysa algılanan kalite düşük olarak değerlendirilir (Grönroos, 1984, s. 37-38). Bu model, tüketicilerin hizmet deneyimlerini değerlendirmek ve hizmet kalitesini anlamak için önemli bir çerçeve sunmaktadır.

Şekil 2.4: Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44

Teknik kalite, tüketicinin hizmet işletmesiyle etkileşimi sonucunda ne elde ettiğini ifade ederken, fonksiyonel kalite boyutu tüketicinin hizmeti nasıl aldığına odaklanır. Fonksiyonel kalite ise daha öznel bir boyuttur ve teknik kaliteye göre daha subjektif olarak algılanır. Tüketicinin algıladığı hizmet, teknik ve fonksiyonel kalite boyutlarına dayalı görüşlerinin bir sonucudur. Bu bağlamda algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmetle karşılaştırıldığında ortaya çıkar (Grönroos, 1984, s. 39). Ayrıca, Grönroos (1984, s. 39), (kurumsal) imaj (saygınlık ve güvenilirlik) kavramının hizmet organizasyonunun işleyişine ilişkin anlayışını etkileyen bir araç olduğunu öne sürmüştür. Olumlu bir kurumsal imaj yaratmak, müşterilerin memnuniyetini artırır ve onların işletmeye olan bağlılıklarını geliştirir. Kurumsal imaj, organizasyonun çok çeşitli uygulamaları ve yaklaşımları ile ilgilidir (Srivastava&Sharma, 2013, s. 278).

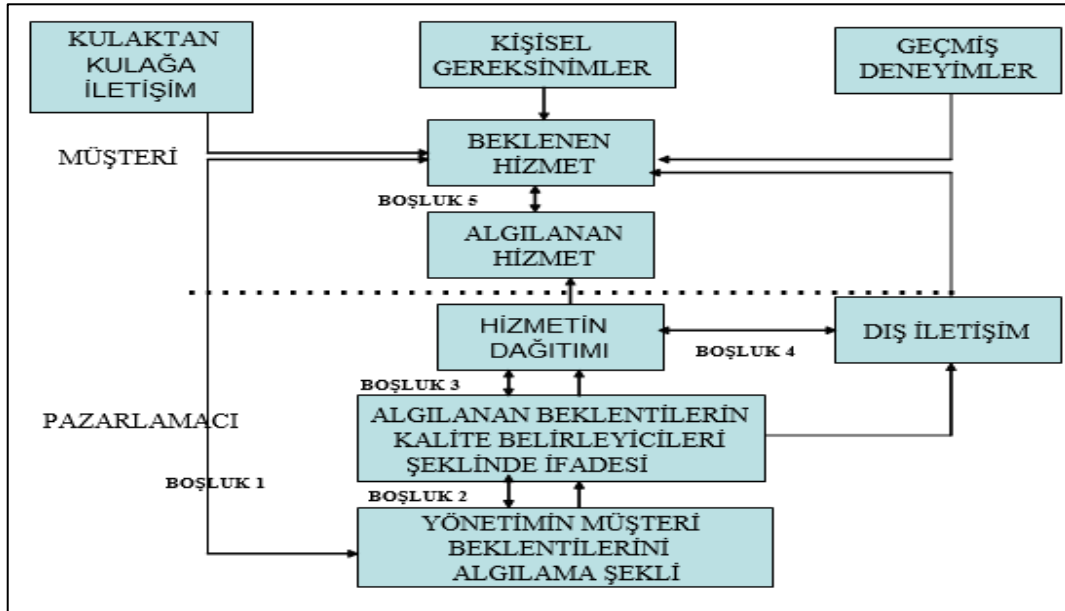
2.3.6.3. Servqual (Boşluk) Hizmet Kalitesi Modeli

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirilen modelde, hizmet kalitesi yerine "algılanan hizmet kalitesi" kavramı kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, tüketicinin hizmet alımı öncesindeki beklentileri ile algıladığı hizmet performansı arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak tanımlanır. İlgili çalışmada, beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki ilişkiler aşağıdaki gibi özetlenmektedir (Parasuraman vd., 1985, s. 46-49).

- Beklenen hizmet, algılanan hizmetten fazlaysa; algılanan kalite tatmin edicilikten uzaktır ve kabul edilemez bir kalite düzeyi oluşmaktadır.
- Beklenen hizmet, algılanan hizmetle eşitse; algılanan kalite tatmin edicidir.
- Beklenen hizmet, algılanan hizmetten azsa; algılanan kalite tatmin edicilikten daha yüksektir ve ideal kalite düzeyi oluşmaktadır.

Hizmet işletmeleri ve tüketiciler arasındaki farklı düşünce ve beklentiler, hizmet kalitesi problemlerine neden olabilir. Hizmet kalitesi boşluk analizi modeli, bu problemleri noktaları belirlemeyi hedeflemektedir. Bu model, temel olarak tüketici bakış açısından hizmet kalitesine odaklanırken, diğer kısımda ise işletme/pazarlamacı bakış açısını değerlendirir (Altunışık, 2015, s. 70-71; Öztürk, 2016, s. 187). Bu bağlamda, hizmet kalitesi tüketicilerin beklentileri ile hizmetin gerçek performansına ilişkin algıları arasındaki "boşluk" olarak tanımlanmıştır (Ladhari, 2009, s. 173). Boşluk analizine dayanan model genel olarak aşağıdaki bilgileri içermektedir (Seth, Deshmukh&Vrat, 2005, s. 916). Müşterilerin hizmet kalitesi algısını etkileyen beş temel hizmet boşluğu aşağıdaki gibidir.

Şekil 2.5: Boşluk Modeli



Kaynak: Parasuraman, P., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Birinci Boşluk- Tüketici Beklentisi ile Yönetimin Algı Farkı: Tüketicilerin kaliteli bir hizmetten ne beklediği konusunda çoğu özellik, yönetimin algılarıyla benzerlik gösterebilir. Ancak, yönetimin kritik olarak görmediği bazı tüketici beklentileri de bulunmaktadır. Örneğin, işlemler sırasında mahremiyet veya gizlilik, müşterilere ait kredi kartlarının yetkisiz kişilerce kullanılması gibi konular tüketiciler için önemlidir. Yönetimin bu ve benzeri konulardaki anlayış eksiklikleri, tüketicilerin kalite algılarını etkileyebilir.

İkinci Boşluk- Yönetim algısı ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluk: Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, hizmet kalitesi için tek başına yeterli değildir. Bu istek ve beklentiler belirli kriterlere göre standart hale getirilmediği takdirde hizmet kalitesi boşlukları ortaya çıkabilmektedir (Öztürk, 2016, s. 188).

Müşteri beklentileri tespit edilmiş olsa bile, a) kalitenin uygulanabilir olmadığı algılanması, b) yöneticilerin hizmet kalitesi konusunda düşük düzeyde inancı ve kayıtsızlığı, c) görev standartlarının yetersizliği, d) beklentilerin yönetim tarafından karşılanmak istenmemesi veya karşılanmaması, e) amaçların eksikliği gibi nedenlerden dolayı farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu farkların, müşterinin kalite algısını etkileyeceği tahmin edilmektedir.

Üçüncü Boşluk- Hizmet Kalite Standartları – Verilen Hizmet Boşluğu: Gerekli standartlar oluşturulmasına rağmen, yeterli insan kaynağına sahip olmaması veya mevcut insan kaynağının yetersiz bir donanıma sahip olması, hizmetlerin istenilen standartlarda yerine getirilmesini engelleyebilir (Parasuraman vd., 1985, s. 45). Bu durumda çalışanlar, istenen standartlarda hizmet verebilecek düzeye getirilmelidir.

Dördüncü boşluk- Hizmet sağlama – Vaat edilen Hizmet Boşluğu: Tüketici beklentileri, hizmet kalitesi algısı üzerinde önemli bir rol oynar. Bu nedenle, işletmeler tüketicilere gerçekte sunabileceğinden daha fazlasını vaat ettiğinde, tüketici beklentileri artabilir. Ancak, bu vaatler yerine getirilemediğinde, daha düşük bir hizmet kalitesi algısı oluşabilir. Bu boşluk, hizmet işletmelerinin medya reklamları ve diğer iletişim araçlarıyla tüketici beklentilerini yükseltmesi ve sonuç olarak bu beklentileri karşılayamaması nedeniyle ortaya çıkar.

Beşinci Boşluk- Beklenen Hizmet – Algılanan Hizmet arasındaki Boşluk: Tüketicilerin beklentileri ile algılamaları arasındaki boşluk, tüketicilerin düşük veya yüksek hizmet kalitesi konusundaki kararlarını etkiler. Tüketiciler, gerçek hizmet performansını kendi beklentileri doğrultusunda nasıl algıladıklarıyla ilişkilendirerek hizmet kalitesine karar verirler.

Parasuraman vd. (1985, s. 46), dört hizmet işletmesinin müşterileriyle yaptıkları odak grup çalışmasının sonucunda, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken ulaşılabilirlik, iletişim, yetenek, nezaket, inanılabilirlik, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güvenlik, somutluk ve anlaşılabilirlik/müşterinin bilinmesi gibi 10 hizmet kalitesi boyutunu belirlediklerini ifade etmişlerdir.

Parasuraman ve diğerleri (1988, s. 28) tarafından gerçekleştirilen ikinci çalışmada, önceden belirlenen on boyut arasında yüksek düzeyde korelasyon tespit edilmiştir. Özellikle iletişim, yetenek, nezaket, inanılabilirlik ve güvenlik boyutları ile ulaşılabilirlik ve anlaşılabilirlik boyutları arasında güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu boyutlar daha sonra güvence (assurance) ve empati (empathy) adı altında yeni boyutlar altında gruplandırılmaktadır. Böylece hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan somutluk, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere beş boyutlu bir hizmet kalitesi (SERVQUAL) ölçeği geliştirilmiştir. Daha sonra 1991 yılında SERVQUAL ölçeği boyutlarına ait ifadelerin soru kökleri revize edilerek nihai boyutlar oluşturulmuştur. (Parasuraman vd., 1991, s.82).

2.3.7. Algılama Yaklaşımı ve Hizmet Kalitesi Modelleri

Algılama yaklaşımı, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken kendi algılarına dayanmalarını içeren bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken kendi deneyimlerini, duyularını ve algılarını ön plana alır. Cronin ve Taylor (1992), Algılama Yaklaşımı'na öncülük eden araştırmacılarıdır. Bu teori, Mazis, Ahtola ve Kipler'in (1975) Yetkinlik-Önem Tutum Modeli' ne dayanmaktadır (Cronin&Taylor 1992, s. 60). Yetkinlik-Önem Modeli'ne göre, bir tüketicinin tutumu, kullandığı hizmet veya üründeki özelliklerin kullanım sırasındaki performansı ile, her bir özelliğe verdiği önemle birlikte değerlendirmesi sonucu ortaya çıkar (Cronin & Taylor 1992, s. 61-62). Bu

modeli temel alan araştırmacılara göre algılanan hizmet kalitesi bir tutumdur. Bu tutum, tüketici tarafından, hizmet performansı-önem değerlendirmeleri ile oluşur (Cronin & Taylor 1992, s. . 61-62). Bolton ve Drew (1992, s. 382) çalışması, araştırmacıların öne sürdüğü tezi destekler niteliktedir. Bu çalışma, tüketicilerin hizmet performansı hakkındaki inançlarının, kalite algılamasını doğrudan etkilediğini, beklentilerin karşılanması ile oluşan etkinin ise önemsenemeyecek kadar zayıf ve geçici olduğunu göstermiştir (Cronin & Taylor 1992, s. 61; Bolton & Drew 1991, s. 383). Boulding vd. (1993, s. 7-27) tarafından yürütülen bir başka çalışma, tüketicinin hizmet kalitesi hakkındaki tutumunu, sadece tüketicinin performans algılamaları sonucunda oluşan inançların etkilediğini, beklentilerin ise algılanan kalitenin oluşmasında herhangi bir öneme sahip olmadığını ortaya koymuştur.

Bu nedenle algılanan hizmet kalitesini modelleme ve ölçmede beklentilerin kullanılması anlamsızdır (Boulding & Kirmani, 1993, s. 112). Beklentiler, hizmet kalitesi algılamasından farklı bir yapıya sahiptir; algılanan tatminin bir bileşenidir ve algılanan hizmet kalitesi, algılanan tatmini etkileyen bir faktördür (Cronin & Taylor 1992, s. 55-62). Yani, Algılama Yaklaşımına göre tüketici tatmini, algılanan hizmet kalitesinin bir nedeni, veya bir sonucu değildir ve bu kalite-tatmin ilişkisi giderek daha fazla kabul görmektedir (Lee vd., 2000, s. 219).

Bu yaklaşım çerçevesinde ortaya konulan Lehtinen ve Lehtinen ile Grönroos Algılanan Hizmet Kalitesi Modellerinde, hizmet müşterisinin işlevsel ve teknik kalite konusundaki değerlendirmeleri, nihai olarak firma imajı konusundaki algılamalarının süzgecinden geçmektedir, şeklinde ifade edilmektedir. (LeBlanc&Nguyen, 1996, s. 48). Amerikan yaklaşımı ise Grönroos Modelinde olduğu gibi algılanan hizmet kalitesinin, farklı kalite boyutlarından müteşekkil yapı olduğunu iddia eden gelişimsel modelleri (Formative Models) ve birbirini etkileyen hiyerarşik yapıda konumlanmış alt ve üst kalite boyutlarından oluşan yansıtıcı modelleri (Reflective Models) içermektedir (Martínez&Martínez, 2010, s. 31). SERVQUAL ölçeğinde Hizmet kalitesi değerlendirmesinin; Güvenirlilik, Empati, Güvence, Cevap Verebilirlik ve Fiziksel Varlıklar kapsamında müşteri tarafından beklentileri ile kendisine sunulan hizmet performansını karşılaştırarak yapıldığı varsayılmaktadır. Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet üretimi, dağıtımı ve tüketimi süreçlerinde yaşadıkları deneyimler üzerinden süreç sonunda ortaya

konulan çıktıya ve sürecin nasıl gerçekleştirildiğine dair değerlendirmeleridir (Edvardsson, 2005, s. 130).

Müşteri, hizmet deneyimi hakkında değerlendirmelerini a- hizmetin beklenen amaca tam olarak hizmet etmesi, örneğin; kiralanan aracın kontağı ilk çevirişte çalışması ve b- hizmetin verildiği çevrenin özellikleri, örneğin koku, sesler veya hizmet elemanı davranışları gibi iki önemli ipucu üzerinden yapmaktadır (Berry vd., 2002, s. 1). Hizmet karşılaşması sırasında müşteri değerlendirmelerine temel oluşturan ipuçları Berry ve diğerlerinin (2002, s. 1) çalışmasında mekanik (ortamda bulunan örneğin; mobilyalar, kullanılan araçlar, personel giyimi, dekorasyon gibi objelere ilişkin) ve insansı (ortamda bulunan hizmet elemanı ve diğer müşterilerin tutum ve davranışları gibi bireylere ilişkin) olarak sınıflandırılmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarının kültürler arası genelleştirilemeyeceğini alanda yapılan çalışma sonuçları göstermektedir. Örneğin; bireyselliğin baskın olduğu batı kültürlerinde hizmet müşterileri hizmet hızına ve hizmet işletmesinin cevap verebilirliğine önem verirken, kolektivizmin hâkim olduğu doğu kültürlerinde müşteriler daha çok saygı ne nezaket temeline oturan karşılıklı ilişki kalitesine odaklanmaktadır (Smith&Reynolds, 2002, s. 461).

Aşağıda algılama yaklaşımı benimsenerek geliştirilmiş olan en yaygın modeller hakkında bilgi verilecektir.

2.3.7.1. SERVPERF Modeli

SERVPERF modeli, Cronin ve Taylor tarafından 1992 yılında önerilmiştir (Savaş, 2018, s. 13). Cronin ve Taylor, beklentiler ile performans arasındaki farkın hizmet kalitesini ölçme için yetersiz olduğunu iddia etmiştir (Uzunçakmak, 2021, s. 28). SERVPERF ölçeği, müşterinin hizmeti alırken algıladığı performansı değerlendirmekte olup, müşteri beklenti ve algısı arasındaki farka odaklanmaktan ziyade, hizmet performansına odaklanmaktadır (Koçoğlu&Aksoy, 2012, s. 6).

Hizmet kalitesi ölçümü üzerine yapılan bazı çalışmalarda, SERVPERF modelinin SERVQUAL modeline kıyasla daha güçlü sonuçlar elde ettiği tespit edilmiştir (Cronin&Taylor, 1994; Babakus&Boller, 1992; Brady vd., 2002).Ancak, Rodríguez-González ve Segarra (2016) gibi bazı araştırmacılar,

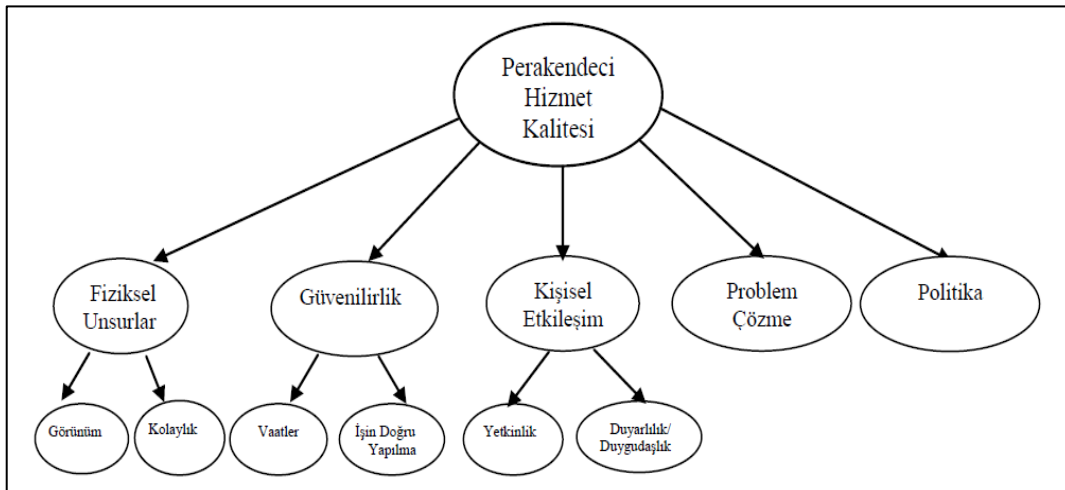
SERVQUAL ölçeği ile SERVPERF ölçeğini karşılaştırmaya karşı çıkararak, her iki ölçeğin farklı sektörlerde özgü olarak tasarlandığını savunmaktadır.

2.3.7.2. Perakendeci Hizmet Kalitesi Modeli-Hiyerarşik Yaklaşım

SERVQUAL ölçeğinin perakendeci mağazalarda uygun olmadığını iddia ederek, Dabholkar vd. (1996), bu sektör için özel olarak tasarlanmış bir model geliştirmişlerdir. Bu model, hizmet kalitesini ilk kez hiyerarşik bir yapıda tanımlamaktadır. Modelde hizmet kalitesi, fiziksel unsurlar, güvenilirlik, kişisel etkileşim, problem çözme ve politika olmak üzere beş ana boyut altında incelenmiştir. Güvenirlik boyutu aynı isimle devam etmiş, ancak vaatler ve işin doğru yapılması olarak iki alt boyut eklenmiştir. Kişisel etkileşim boyutu altında ise yetkinlik ve duyarlılık/duygudaşlık alt boyutları ele alınmıştır.

Son olarak, araştırmacılar mağaza politikalarını modele ekleyerek sektör dinamiklerine daha uygun bir model oluşturmuşlardır. Bu çerçevede, her hizmet sektörü için tek bir hizmet kalitesi modeli yaklaşımının yerine, sektörlere özgü dinamiklere uygun modellerin kullanılmasının daha uygun olduğu sonucuna varmışlardır.

Şekil 2.6: Perakendeci Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I. ve Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. Journal of the Academy of Marketing Science, 24, 3-16.

Rust ve Oliver (1994, s. 45) hizmet kalitesinin hizmet ürünü (Teknik Kalite), hizmet dağıtımı (Fonksiyonel Kalite) ve hizmet çevresi olmak üzere üç

temel boyutunun olduğunu belirtmiştir. İlgili kavramsallaştırmadan yola çıkan Dabholkar vd. (1996, s. 6) algılanan perakendeci hizmet kalitesini etkileyen alt düzeydeki fiziksel özellikler, güvenilirlik, kişisel etkileşim, problem çözme ve politika ana kalite boyutları ve bunlardan ilk üçünü etkileyen görünüm, kolaylık, verilen sözler, doğru yapma, güven telkin etme ve nazıkçe yardımcı olma gibi alt boyutlar olmak üzere üç düzeyden oluşan hiyerarşik kalite modelini önermiştir.

Modele göre perakende mağazaların fiziksel özelliklerini, mağazanın görünümü (örneğin; temizlik, mağazanın genel görünümü ve ortak kullanım alanlarının görüntüsü) ve kolaylık (örneğin; mağaza içi yerleşimin anlaşılmasının kolay olması, müşterilerin aradıklarını kolayca bulabilmeleri ve mağaza içerisinde satın aldıklarıyla kolay hareket edebilmeleri) faktörleri üzerinden değerlendirmektedir (Mehta vd., 2000, s. 36). Modelde yer alan güvenilirlik, SERVQUAL'in ortaya koyduğu güvenilirlik boyutuyla aynı özellikleri göstermektedir. Buna göre müşterilerin hizmette güvenilirlik algısı, hizmet hakkında iletişim yoluyla müşterilere verilen tüm vaatlerin yerine getirilmesi ve söz verilenlerin, ilk seferinde hatasız şekilde gerçekleştirilmesi olmak üzere iki temel unsurdan etkilenmektedir (Dabholkar vd. 1996, s.7). Son kalite ana boyutu olan kişisel etkileşim altında, hizmetin sağlanması sırasında temas personelinin müşteriyle empati kurması, onları cesaretlendirmesi ve kendilerini güvende hissettirmesi, nezaketle yaklaşp hizmet isteklerine cevap vererek yardımcı olması gibi faktörler etkilidir. (Lu&Seock, 2008, s. 904). Geriye kalan iki kalite ana boyutundan problem çözme kalite ana boyutu, temas personelinin değişim ve iade talepleri ile müşteri şikâyet ve geri dönüşlerini ele almadaki becerisini içerirken; politika ana boyutu ise mağazanın çalışma saatleri, ödeme yöntemleri, satılan ürünlerin kalitesi ve park alanları gibi konularda ortaya koyduğu politikaların uygunluğunu değerlendirir.

2.3.7.3. Hiyerarşik Çok boyutlu Hizmet Kalitesi Modeli

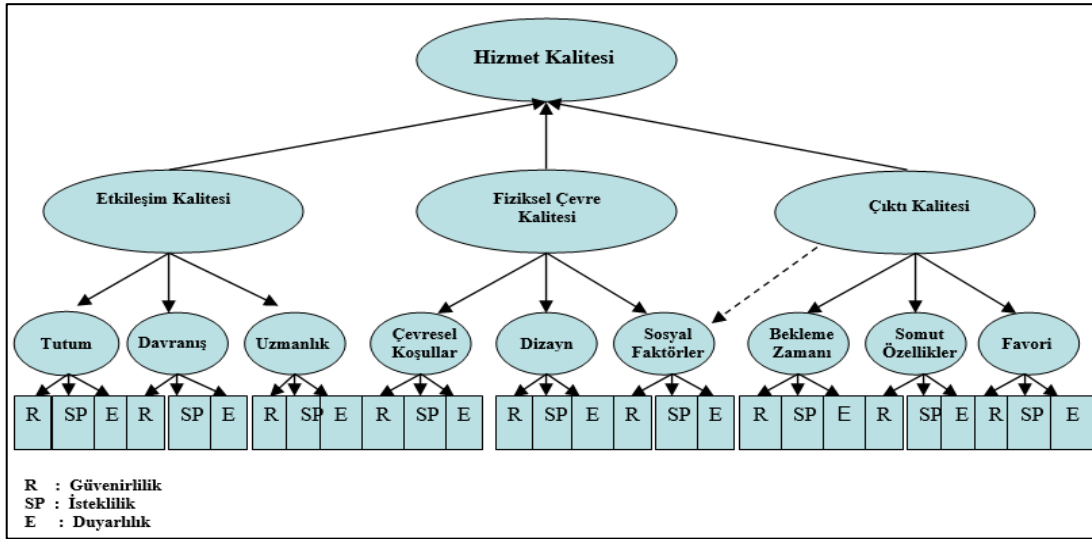
Brady ve Cronin (2001), hizmet kalitesini tek düzeydeki boyutlar yerine çok düzeyli boyutlar düzeyinde ölçülmesi gerektiğini savunmuştur. Müşteriler, hizmet kalitesine dair algılarını birçok farklı düzeydeki performansı değerlendirerek oluşturmakta ve daha sonra bu değerlendirmeleri birleştirerek genel hizmet kalitesi algısına ulaşmaktadır. Bu nedenle, yazarlar genel hizmet kalitesinin

değerlendirilmesi için ikinci ve üçüncü düzeydeki faktör yapılarını içeren hiyerarşik ve çok boyutlu bir model geliştirmişlerdir.

Geliştirilen modelde hizmet kalitesi; etkileşim kalitesi, fiziksel ortam kalitesi ve çıktı kalitesi olmak üzere üç temel boyutta değerlendirilebileceği öne sürülmektedir. Modelin yapısında, etkileşim kalitesi alt boyutları arasında; tutum, davranış ve uzmanlık bulunurken, fiziksel ortam kalitesi alt boyutları; ortam koşulları, tasarım ve sosyal faktörleri içermektedir. Çıktı kalitesi alt boyutları ise; (hizmeti) bekleme süresi, fiziksel unsurlar ve değer oluşturmayı kapsamaktadır. Güvenirlilik, cevap verebilirlik ve empati boyutları dokuz alt boyutun belirleyicisi olarak düzenlenmiş ve her bir alt boyut birer ifade ile ölçülmüştür.

Modelin oluşturulmasından sonra farklı sektörlere özgü model ve ölçekler geliştirilmiştir. Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen Beş Boyutlu Hizmet Kalitesi Modeli, Rust ve Oliver (1994)'ın Üç Bileşenli Hizmet Kalitesi Modeli (hizmet üretimi, hizmet sunumu, hizmet çevresi) ve Dabholkar vd. (1996)'nin Perakendecilik Hizmetleri Kalite Ölçeği geliştirilmiştir.

Şekil 2.7: Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.

Hiyerarşik kalite modelinde fiziksel çevre kalitesi; ortamın ambiyansı, dizaynı ve sosyal unsurların bir fonksiyonu olarak tanımlanmıştır. Farklı hizmet türleri bağlamında Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modelinin geçerliliğinin sınıandığı Leisen (2009, s. 46) çalışmasında düşük müşteri temasıyla sağlanan hizmetlerde

ortam ambiyansı ve sosyal unsurların ve yüksek müşteri teması gerektiren hizmetlerde, ortam ambiyansı ve dizayn faktörlerinin, hizmet kalitesi algılamalarında önemli olduğu tespit edilmiştir.

Hiyerarşik kalite modelinde müşterinin etkileşim kalitesini hizmet elemanının tutum, davranış ve uzmanlığı boyutları üzerinden değerlendirdiği öne sürülmektedir. Leisen (2009, s. 46) çalışmasında düşük müşteri temasının yeterli olduğu hizmetlerde müşteriler etkileşim kalitesini temas personelinin tutum ve davranışlarından edindikleri ipuçları üzerinden değerlendirirken, yüksek müşteri temasıyla verilen hizmetlerde hizmet elemanının tutum ve uzmanlığının kalite değerlendirmelerinde ön plana çıktığı bildirilmektedir. Leisen (2009, s. 46) çalışmasında, müşteri temasının düşük olduğu hizmetlerde müşteriler, etkileşim kalitesini temas personelinin tutum ve davranışlarından edindikleri ipuçlarına dayanarak değerlendirirken; yüksek müşteri temasıyla sunulan hizmetlerde ise hizmet elemanının tutum ve uzmanlığının kalite değerlendirmelerinde daha belirleyici olduğu belirtilmektedir. Ayrıca Leisen (2009, s. 46) çalışmasında, hiyerarşik kalite modeline dayanarak çıktı kalitesinin, müşterinin hizmet kalitesini değerlendirmesi üzerinde diğer tüm kalite boyutlarına kıyasla daha etkili olduğu belirlenmiştir.

2.3.8. Hizmet Kalitesi Modelleri ve Boyutlarının Değerlendirilmesi

Hizmet kalitesi modelleri üzerinde yapılan değerlendirmeler, modellerin hizmet kalitesini çok boyutlu ve nitelikli bir yapıya sahip olduğu sonucuna varmaktadır. Yazarlar arasındaki genel konsensüs, hizmet kalitesinin müşteriye sunulmanın yanı sıra nasıl sunulduğu konularında birleşmektedir. Bu kapsamda, Grönroos (1984) ve Brogowicz ve diğerleri (1990), teknik kalite boyutu ile fonksiyonel kalite boyutunu; Lehtinen ve Lehtinen (1982, 1991), fiziksel kalite ve etkileşim kalitesi veya süreç kalitesi ve çıktı kalitesi ile ilişkilendirmekte; Parasuraman ve diğerleri (1985) ise, çıktı ve süreç kalitesi ile ilgili boyutları vurgulamaktadır. Brady ve Cronin (2001) ise fiziksel ortam kalitesi, çıktı kalitesi ve etkileşim kalitesi boyutlarına odaklanmaktadır.

Hizmet kalitesi çalışmalarında en yaygın kullanılan model olan Parasuraman ve diğerleri (1985) tarafından önerilen boşluk modeli, ölçekte en

yaygın olarak kullanılan ölçek olan SERVQUAL (Parasuraman vd., 1988) ölçeğinin, hizmet kalitesini tam olarak ölçüp ölçmediği, özellikle sektörel kullanımlarda uygulanabilirliği konusunda çeşitli tartışmalar bulunmaktadır. Örneğin, Brady ve Cronin (2001), tek bir ölçek üzerinden her hizmet işletmesi için eşit düzeyde uygulanabilir bir modelin geliştirilmesinin uygun olmayabileceğini vurgulamaktadır. Chowdhary ve Prakash'ın (2007, s. 493-509) çalışmasında ise, hizmet kalitesi boyutlarının genelleştirilebilir olup olamayacağını araştırmak ve hangi hizmet kalitesi boyutunun hangi işletme türü için önemli olduğunu belirlemek amaçlanmıştır. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre, müşteriler için kalite belirleyicilerinin öneminin farklı hizmet türlerine göre değişebileceği ortaya konulmuştur. Diğer bir perspektiften konuyu ele alan Seth ve diğerleri (2005), hizmet kalitesi çıktısının ve ölçümünün hizmetin türü, zaman ve ihtiyaç gibi faktörlere bağlı olarak değişebileceğini, müşterinin belirli bir hizmet doğrultusundaki beklentilerinin zaman, belirli bir hizmet sağlayıcısının sayısının artması, rekabetçi koşullar gibi faktörlere bağlı olarak da değişiklik gösterebileceğini savunmuştur.

Bu nedenle farklı sektörlerde yapılan ölçümlerin istenilen doğrultuda ve etkide sonuçlar vermemesi gibi sorunlar nedeniyle, hizmet kalitesi ölçümü için farklı modeller önerilmiştir (Brady & Cronin, 2001, s. 34-49; Rust & Oliver, 1994, s. 1-20). Brady ve Cronin (2001), kaliteye yönelik algıların çok faktörlü bir yapıya bağlı olarak değişebileceğini belirtirken, bu yapıya yönelik genel bir görüş birliği olmadığını, ancak hizmet kalitesine yönelik algıların müşteri-hizmeti veren etkileşimi, hizmet çevresi (fiziksel çevre) ve elde edilen çıktıya bağlı olduğunu öne sürmüşlerdir (Brady & Cronin, 2001, s. 40).

Hiyerarşik kalite yaklaşımı, geleneksel hizmet anlayışının aksine müşterinin tek düzeydeki kalite boyutlarını değerlendirmesinin ötesinde, karmaşık bir sürecin üç düzeyde yer alan çeşitli boyutları sırasıyla değerlendirdiğini savunmaktadır. İlgili model, algılanan genel kalite ile temel kalite boyutları ve alt kalite boyutları arasında neden-sonuç ilişkisi öngörmektedir. Müşteriler, hizmet kalitesini algılama sürecine hizmet sırasında deneyimledikleri güvenilirlik, isteklilik ve duyarlılık kriterlerini kullanarak, alt kalite faktörlerini değerlendirerek başlamaktadırlar. İlk değerlendirmeler, müşterilerin ikinci aşama değerlendirmelerine yansımakta olup, bu ikinci aşama değerlendirmeler,

etkileşim, fiziksel çevre ve çıktı kalitesini içeren birincil faktörlerle ilgilidir (Brady & Cronin, 2001, s. 42).

2.4. Sendikal Hizmet Kalitesi

Son çeyrek yüzyıldan itibaren, işçi ve kamu sendikaları sürekli ve ciddi üye kayıpları yaşamıştır. Bu durum, çalışanların sendikalardan beklentilerini, algılarını ve sendikal üyelik konusundaki motivasyonlarını anlamanın önemini artırmıştır (Kerr, 1992, s. 42). Konunun önemine binaen literatürde sendikaya üye olmayı belirleyen faktörler, sendikal bağlılık, sendikal vatandaşlık ve sendika faaliyetlerine katılım konularında yapılan çalışmalar bulunurken, sendikal hizmet kalitesi konusunda yapılan çalışmalar oldukça nadirdir. Özellikle kamu sendikacılığı alanında dünyada ve ülkemizde sendikalar arasında hatırı sayılır rekabet varken ve sendikal gücün önemli ölçütleri arasında sahip olunan üye sayısı ön plana çıkarken, üyelerin algıladığı hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi ve ölçümü konuları oldukça ihmal edilmiştir. Sendikal hizmet kalitesi, sendikaların üyelerine sunduğu hizmetlerin niteliği, etkinliği ve memnuniyeti ile ilgili bir kavramdır. Sendikalar, üyelerinin haklarını korumak, çalışma koşullarını iyileştirmek ve sosyal refahlarını artırmak için çeşitli hizmetler sunarlar. Bu hizmetler arasında toplu sözleşme, eğitim, danışmanlık, sosyal yardım, kültürel ve sportif faaliyetler, iş güvenliği ve sağlığı gibi alanlar bulunmaktadır. Sendikal hizmet kalitesi, bu hizmetlerin üyelerin beklenti ve ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığına dair önemli göstergelerden birisidir (Aymanıkuy, 2005, s. 4).

Sendikal hizmet kalitesi, sadece sendikaların sunduğu hizmetlerin niteliği ile ilgili değil, aynı zamanda sendikaların üyeleri ile olan ilişkilerinin kalitesi ile de ilgilidir. Sendikalar, üyeleri ile iletişim kurmak, onların görüş ve önerilerini almak, onlara bilgi ve geri bildirim vermek, onları karar süreçlerine katmak, onları temsil etmek ve onlara saygı göstermek gibi çeşitli yollarla üyeleri ile olan ilişkilerini geliştirmeye çalışmalıdır. Sendikaların üyeleri ile olan ilişkilerinin kalitesi, üyelerin sendikal hizmetlere olan talep ve beklentilerini, sendikal hizmetlerden duydukları memnuniyeti ve sendikalara olan bağlılıklarını etkileyen önemli bir faktördür.

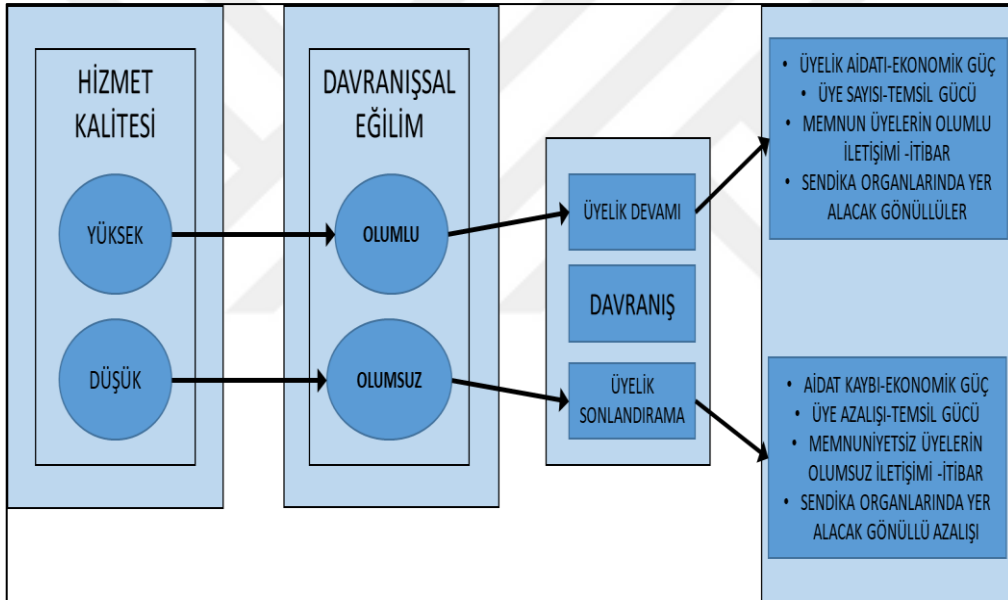
Sendikal hizmet kalitesini etkileyen bir diğer faktör de, sendikaların iç ve dış çevrelerindeki değişimlere uyum sağlama yeteneğidir. Sendikalar, üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerinin değiştiği, çalışma hayatının ve iş piyasasının dönüştüğü, teknolojik gelişmelerin ve küreselleşmenin etkilerinin arttığı, rekabetin ve baskıların yoğunlaştığı bir çevrede faaliyet göstermektedirler. Bu çevrede, sendikaların esnek, yenilikçi, proaktif ve vizyoner olmaları, sendikal hizmetlerin kalitesini ve etkinliğini artırmak için gereklidir. Sendikalar, üyelerinin ihtiyaç ve beklentilerini sürekli olarak analiz etmeli, sendikal hizmetlerini bu ihtiyaç ve beklentilere göre tasarlamalı, sendikal hizmetlerin sunumunda kalite standartları belirlemeli ve uygulamalı, sendikal hizmetlerin sonuçlarını değerlendirmeli ve iyileştirmeli, sendikal hizmetlerin çeşitliliğini ve kapsamını genişletmeli, sendikal hizmetlerin farkındalığını ve erişilebilirliğini artırmalıdır.

Alanda yapılan araştırma bulguları, algılanan hizmet kalitesinin müşteri tabanını, pazar payını ve firma karlılığını korumanın anahtarı olduğunu göstermektedir (Grove vd. 2003, s. 114). Zincirleme reaksiyon şeklinde olumlu algılanan hizmet kalitesi, müşterinin hizmetten tatmin düzeyini yükseltmekte, hizmetten duyulan tatmin dolayısıyla müşterinin memnuniyeti arttırmakta ve son halkada memnun müşteriler, hizmet firmasına sadık hale gelmektedir (Afthanorhan vd., 2019, s. 18; Hallowell, 1996, s. 28-29; Handayani vd., 2022, s.118). Birinci bölümde tartışıldığı üzere bölünemez nitelikteki sendikal hizmetler yasal düzenlemelerle işverenler veya kamu tarafından sağlanabilir hale gelmekte ve sendikalara duyulan gereği azaltıp, sendikaların yeni üye bulmaları ile üye tabanlarını korumalarını olumsuz etkilemektedir (Sundar, 2007, s. 719). Devlet, işverenler ve diğer sivil toplum kuruluşlarıyla rekabet yanında özellikle iş yerlerinde temsil yetkisini alma amacıyla rekabet eden diğer sendikalarda bulundurmakta ve sendikal hizmet kalitesi, üyelerin işyerlerinde yetkiyi verecekleri sendikayı belirlemelerinde önemli hale gelmektedir (Devinatz&Rich, 1996, s. 217). Kaliteli sendikal hizmet, hem sendikaya ve hem de üyelere faydalı olacak sonuçlar doğurur. Hizmet kalitesi yüksek olan sendikalar, üyelerinin tatmini, memnuniyetini, sadakatini, güvenini ve memnuniyetini artırır ve sonuçta üye kaybını önleyerek sendikal gücünü ve etkinliğini pekiştirir. Diğer taraftan üyeler kaliteli hizmet sayesinde iş güvencesi, çalışma koşullarında iyileşme,

yüksek ücret, iyileştirilmiş sosyal haklar, eğitim/kariyer imkânları, güçlü dayanışma ve işveren karşısında sendikal destek gibi faydaları elde eder.

Hizmet kalitesinin olumsuz algılanması, müşteri kaybı ve varolan müşterilerin hizmet satın alımlarının düşmesi yanında, firmadan ayrılan müşterilerin olumsuz iletişimi dolayısıyla imaj kaybı ve kaybedilenin yerine yeni müşteri kazanmak amacıyla girişilecek faaliyetlerin maliyeti gibi sonuçlar doğurmaktadır (Dabholkar&Abston, 2008, s. 963; Zeithaml vd. 1996, s. 33; Zeithaml 2000, s. 73-76). Bu çalışmalardan yola çıkarak sendikal hizmet kalitesi nedeniyle üye kaybının sendikalara getireceği olumsuz sonuçları Şekil 2.8.'de görüldüğü gibi özetleyebiliriz.

Şekil 2.8: Sendikal Hizmet Kalitesi Davranışsal Eğilimi



Kaynak: Zeithaml vd. (1996, s. 33) Çalışmasından Uyarlanmıştır.

Sendikaların sunmuş oldukları hizmetlerin olumsuz algılanması sonucunda oluşabilecek senaryolar şu şekilde sıralanabilir:

- Alacakları sendikal hizmet karşılığında üyeler sendika aidatı ödemektedirler ve sendikanın ekonomik gücüne katkıda bulunmaktadır. Üyeler sadece sendikaların pazarlık güçlerine ve örgütsel işleyişine katkıda bulunmazlar, aynı zamanda sendikal faaliyetin finanse edilmesini de üyelik aidatları yoluyla üstlenirler. Kısaca sendikalar, varlıklarını sürdürmek ve örgütlü mücadelelerini hakıyla yerine

getirebilmek için üye tabanlarını korumak ve yeni üyeler bulmak zorundadırlar (Mundlak, 2020, s. 19).

- Sendikalar açısından üye tabanlarını korumak ve yeni üyeler kazanmak, mücadele tabanını meşru zemine oturtma ve üye sayısını müzakerelerde güce çevirme nedenlerinden dolayı önemlidir (Mundlak, 2020, s. 19). Üye kaybı, işyerlerinde temsil hakkının kaybı, toplu pazarlık sürecinde yetkili sendika pozisyonunda bulunamama, girişilecek eylemlere mobilize edilecek üye sayısının düşmesi nedeniyle etkinin azalması ve üye sayısının belirli bir limitin altına düşmesiyle üyeye toplu sözleşme ikramiyesi ödenememesi gibi olumsuz sonuçlar doğurabilir.
- Hizmetten memnun olmayan müşterilerin durumu kulaktan kulağa potansiyel müşterilere ilettikleri ve firma imajını önemli ölçüde zedeledikleri bilinmektedir (Leisen, 2009, s. 45; Reynolds&Arnold, 2000, s.92). Üyelerinin hak ve menfaatlerini koruyacağı yönünde beklentileri, üyelerin sendikada kalmaları ve sendikal faaliyetleri desteklemelerinin önemli belirleyicisidir (Clark, 2021, s. 159). Kurumsal imajın inşa edilmesinde ve yayılmasında kişisel deneyimler ve medya organlarının yaptığı yayınlardan daha etkili olan insanlar arasında gerçekleşen kuruma ilişkin iletişimdir (Doğanlı, 2015, s. 51). Olumsuz iletişim nedeniyle sendikanın üye hak ve menfaatlerini koruyamayacağı yönünde imajının bozulması, yeni üye kazanımını zorlaştırmanın yanında mevcut üyelerin de kaybedilmesini beraberinde getirecektir.
- Kar amacı gütmeyen sivil toplum kuruluşlarının idari kadrolarında gönüllü olarak görev alan üyelerin genellikle ücretlendirme kısıtları, yoğun mesailerden dolayı tükenmişlik duygusu ve örgüt içi yükselme ihtimallerinin oldukça az olması dolayısıyla tatminsizlik yaşadıkları ve görevlerini bırakmak istedikleri bilinmektedir (Stater&Stater, 2019, s. 598). Sendika üyelerinin kendi aralarından seçtiği ve gönüllük esasına dayalı sendikal görevleri yürütülen iş yeri temsilcisi bulmak sendikaların özellikle zorlandığı konuların başında gelmektedir. Bu zorluğun nedenleri arasında sendika temsilcilerinin kendi kişisel

zamanlarından fedakârlık ederek ve çoğunlukla çalışma saatlerinin dışında sendikal faaliyetlerle uğraşmak durumunda kalmaları, gösterdikleri özveri nedeniyle sendika tarafından kendilerine ödeme yapılmaması ve sendika faaliyetleri dolayısıyla çoğu zaman kariyerlerini erteleme zorunda kalmaları ön plana çıkmaktadır (Martínez-Inigo, vd. 2020, s. 881). Hizmetten memnun olmayan üyelerin kaybedilmesi, hali hazırda zorlanılan sendika organlarında görev alacak üye bulma sorunsalını daha kronik hale getirecektir.

2.4.1. Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi literatüründe algılanan sendikal hizmet kalitesine ilişkin kavramsal model veya kalitenin ölçümüne ilişkin ölçek bulunmamaktadır. Diğer taraftan bir hizmet türü olarak sendikal hizmet, hizmetlerin soyutluk, sahipliğin devredilememesi ve üretim ile tüketimin ayrılamaması gibi genel hizmet özelliklerinin bazısını paylaşır (Seyran, 2004, s. 19). Ayrıca sendikal hizmetler deneyim (experience) ve güven (credence) ürünleridir ve algılanan risk yüksek olduğundan, üyeliğin sağlamış olduğu faydalar, ancak olumlu hizmet deneyimleri sonucunda değerlendirilebilir veya bazıları çok kolay değerlendirilemezler (Bryson ve Gomez, 2003, s. 74). Daha önce tartışıldığı üzere bölünemez sendikal hizmetler yasalar ve yönetmelikler çerçevesinde üyeler de dâhil olmak üzere tüm çalışanlara standart olarak sağlandığından hetorejenlik sorunu ortadan kalkmakta iken seçimlik sendikal hizmetlerde üyelerin katkısı sonucu etkilediğinden, zaman ve üye bağlamında standart bir hizmetin sağlanması mümkün olmamaktadır (Söderland&Julander, 2003, s. 7). Genel olarak kar amacı gütmeyen sivil toplum örgütü olarak sendikaların temel amacı, üyelerinin çıkarlarını ve refahını korumaktır. Kar amacı gütmeksizin ve yasal düzenlemeler çerçevesinde gönüllü üyelerin kolektif katkısıyla belirtilen amaçları gerçekleştirme yolunda faaliyet gösteren sendikaların verdikleri hizmet, hizmet anlayışı ve yöntemi açısından kar amacı güden işletmelerin verdikleri hizmetten farklılaşmaktadır. Dolayısıyla sendikal hizmet kalitesinin algılanmasında üyeler, diğer hizmetlerden farklı özelliklere ilişkin bilgi ipuçlarını toplayacak ve ipuçlarına dayalı olarak söz konusu farklı özelliklere önem atfederek değerlendirmelerini yapacaklardır.

Diğer hizmetlerde olduğu gibi algılanan sendikal hizmet kalitesi, ortaya konulan sendikal hizmet performansının (gerçekleşen hizmetin), söz konusu performansa dair üyelerin (tüketicilerin) beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilir (Weinstein&Johnson, 1999, s.70). Literatürde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL modeli ve ölçeğinin algılanan sendikal hizmet kalitesini kavramlaştırmakta ve ölçmekte kullanılması birkaç açıdan uygun olmayacaktır. Herşeyden önce sendikal hizmet, diğer hizmet türlerinden farklılık göstermektedir ve Caro ve Garcia (2008, s. 708) tarafından belirtildiği üzere farklı hizmet türlerinin algılanan kalitesini kavramlaştırma ve ölçme amacıyla SERVQUAL modeli gibi standart modelleri ve ölçekleri uyarlama yerine bunların müşteri tarafından atıf yapılan farklı özelliklerini değerlendiren modeller ve ölçekler geliştirilmelidir. Alanda yapılan erken dönem çalışmalarında bile SERVQUAL modeli ve ölçeğinin, farklı hizmet türlerinde algılanan hizmet kalitesi boyutlarını yakalamakta yetersiz kaldığını ve farklı hizmet türlerine genellemelerinin uygun olmayacağını göstermektedir (Babakus&Boller, 1992, s. 260). Diğer taraftan SERVQUAL ölçeği algılanan hizmet kalitesini, müşterinin hizmet beklentileri ile gerçekleşen hizmet performansı hakkındaki algılamalarını karşılaştırarak ölçmektedir. Ancak beklentiler dinamik yapıdadır, hizmet satın alımından önce değişik kaynaklarda elde edilen bilgiyle oluşturulurlar ve hizmetle yaşanan deneyimler sonucu müşteri tarafından sürekli revize edilirler (O'Neill vd., 2003, s.284). Dolayısıyla SERVQUAL ölçeği sendikal hizmet kalitesini ölçme amacıyla uyarlanırsa, sendikaya yeni katılmış üye ile sendika hizmetlerinden yararlanmış deneyimli üyenin beklentileri arasında tutarlılık bulunmayacak ve ölçüm sonuçları yanıltıcı olabilecektir. Algılanan hizmet kalitesi ve müşterinin duyduğu hizmet tatmininin ölçümünde müşterinin değerlendirme sürecinde rol oynayan beklentiler, iki kavramı karıştırmamak amacıyla Zeithaml vd. (1993, s. 8) tarafından çıkarımsal beklentiler ve arzulanan beklentiler olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Diğer taraftan müşteriye sorulduğunda bunları ayıramayacağından, iki kavram karışmakta ve algılanan kalite yerine, müşteri tatmininin ölçümüne yönelebilmektedir. Cronin ve Taylor'ın (1992, s. 58) ortaya koyduğu SERVPERF ölçeği algılanan hizmet kalitesini beklentiler olmaksızın ortaya konulan hizmet performansı üzerinden değerlendirmektedir ve günümüze kadar algılanan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan uygun yöntem olarak araştırmacılar arasında yaygın şekilde kabul görmüştür.

Algılanan hizmet kalitesinin çok boyutlu olmasının yanında aynı zamanda ana kalite boyutlarını etkileyen alt kalite boyutlarından oluşan karmaşık değerlendirme sürecini ifade ettiği bilinmektedir. Bir başka ifadeyle müşteri hizmet kalitesini önem atfettiği ana kalite boyutları üzerinden ve söz konusu ana kalite boyutlarını, onlarla ilişkili alt kalite boyutlarına yaptığı atıflar üzerinden hiyerarşik değerlendirme sürecinde algılamaktadır. Daha önce tartışıldığı üzere algılanan hizmet kalitesine hiyerarşik yaklaşım, Dabholkar vd. (1996, s.6) tarafından önerilen, ana ve alt kalite boyutlarını içeren Perakendeci Hizmet Kalitesi Modeliyle başlamıştır. İlerleyen yıllarda hizmet kalitesi değerlendirmelerinin müşteri tarafından etkileşim, fiziksel çevre ve çıktı kalitesi ana boyutları ve ana boyutlarının her birini bağımsız olarak etkileyen üçer tane alt kalite boyutlarından oluştuğunu öne süren Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli ortaya konulmuştur. Geçen süreçte birbirini etkileyen hiyerarşik yapıda konumlanmış alt ve üst kalite boyutlarından oluşan Perakendeci ve Hiyerarşik Hizmet Kalitesi modelleri gibi yansıtıcı modeller (Reflective Models) kavramlaştırma ve ölçüm amacıyla tercih edilir hale gelmişlerdir (Martínez&Martínez, 2010, s. 31). Daha önce algılanan sendikal hizmet kalitesinin kavramsallaştırılmasına ve ölçülmesine yönelik model ve ölçek önerisi bulunmadığından araştırmada en son ortaya konulmuş bulunan Hiyerarşik Kalite modelinin ve ölçeğinin kavramsal çerçevesinin kullanılmasının uygun olacağı düşünülmüştür.

2.4.1.1. Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesinin Boyutları

Referans alınan Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modelinde müşterinin karşılaşmış olduğu hizmet performansını etkileşim, fiziksel çevre ve çıktı ana boyutları üzerinden değerlendirildiği öne sürülmektedir (Brady&Cronin, 2001, s. 36). İlk defa Lehtinen ve Lehtinen (1991, s. 289-290) tarafından algılanan hizmet kalitesinin önemli boyutu olarak tanıtilen etkileşim kalitesi, hizmet üretimi ve dağıtımı sırasında hizmet firmasının temas personeli, hizmetin üretiminin/dağıtımının yapıldığı ortamın karşılaşılan fiziksel unsurları (Örneğin; yerleşim, dekorasyon, alet/edevat, dış cephe, aydınlatma, personelin giyimi/kuşamı, yol gösterici tabelalar vs.) ve hizmet ortamında bulunan diğer müşterilerle gerçekleşen etkileşimin, hizmet alanın üretim/dağıtım sürecine katılım stiline uygunluğu olarak tanımlanmıştır. Grönroos, (1984, s. 37-38)'a göre

müşteri aldığı hizmetin temel beklentisini karşılayan tarafını temsil eden aletsel performans (Teknik Kalite) ve hizmet firmasının elemanları, fiziksel çevre elemanları ve teknik kaynaklarıyla etkileşiminin yarattığı psikolojiyi temsil eden ifadesel performans (Fonksiyonel Kalite) kriterleri üzerinden değerlendirmektedir. Dolayısıyla fonksiyonel kalite boyutu, müşterinin hizmet alırken etkileşimde bulunduğu insan ve nesnelerin, hizmetin nasıl sağlandığına ilişkin katkılarını değerlendirmesinden ibarettir. Hizmet kalitesinin ortaya konulduğu hizmet karşılaşması sırasında hizmet elemanının müşteriyle yakından ilgilenmesi, onu güvende hissettirmesi, arkadaşça davranması, nazik olması, dürüst davranması, etkili cevaplar vermesi, bilgisiyle problemlere çözüm getirmesi ve güvenilir hizmetin sürekli sağlanacağı fikrini aşılması gibi faktörlerin müşteri tarafından yakından değerlendirildiğini araştırma sonuçları göstermektedir (Dabholkar vd. 1996, s. 7; Dabholkar vd. 2000, s. 167). Diğer taraftan karşılaşmanın gerçekleştiği hizmet alanında (servicescapes) müşterinin kalite değerlendirmesine konu olan özellikler hizmet alanının yerleşimi ve fonksiyonelliği, hizmet ortamının ambiyansı ve ortamda bulunan işaretler, semboller ve dekorasyon nesneleri olarak sıralanmaktadır (Bitner, 1992, s. 65-67). Benzer şekilde sendikal hizmetten yararlanırken üyeler ortamda bulunan insan (sendika temsilcisi/yetkilisi ve diğer üyeler) ile insan dışı (fiziksel çevre elemanları, ortam ambiyansı ve prosedürler) faktörlerle etkileşimde bulunmaktadır ve söz konusu etkileşim hakkında değerlendirmeleri çalışmamızda Sendikal Temas Kalitesi olarak ele alınmıştır.

Mevcut algılanan hizmet kalitesi modellerinde olmayan Temsil Kalitesi, sendikal hareketten üyelerin beklediği önemli hizmetlerden birisi olduğundan, ana kalite boyutu olarak kavramsal model kapsamında değerlendirilmiştir. Alanda yapılan çalışmalar sendikaya katılım, sendikal faaliyetleri destekleme ve sendikal bağlılık konularında üyelerin, sendikanın işveren karşısında kendilerini etkili şekilde temsil edeceği, haklarını koruma noktasında sesleri olacağı, kolektif çabayla sosyal adaleti sağlamalarına yardımcı olacağı, sahip oldukları dünya görüşünü toplumda temsil edeceği ve örgüt içi demokrasi sayesinde alınacak sendikal eylem kararlarında söz sahibi olacakları konusundaki inançları etkili olmaktadır (Cihanla vd. 2018, s. 211; Çark, 2021, s. 159; Deery&Iverson, 2005, s. 590-593; Yu 2014, s. 72). Son olarak referans alınan modelde de bulunan çıktı kalitesi, sağlanan hizmetten elde edilen faydaların değerlendirildiği boyutu temsil

etmektedir. Ayrıca Hiyerarşik Kalite Modelinde müşterinin elde ettiği hizmet çıktısını maddi yararlar dışında, hizmet için geçen bekleme zamanını değerlendirdiği ve hizmetin iyiliği/kötülüğü konusunda kişisel muhasebesini yaptığı ileri sürülmüştür (Brady&Cronin, 2001, s. 40). Lehtinen ve Lehtinen (1991, s. 293)'e göre müşteri çıktı kalitesini, somut çıktılar (Örneğin; oto yıkamacıdan sonra otomobilin görünüşü) ve soyut çıktılar (Örneğin; Lüks bir restorantta yenilen yemeğin yarattığı deneyim ve duygular) olmak üzere iki boyut üzerinden değerlendirmektedir. Müşterinin hizmetten yararlandıktan sonra elinde ne kaldığına ilişkin sorgulamayı yaptığı boyutu Grönroos (1984, s. 38) algılanan teknik kalite olarak tanımlamıştır. Teknik kalite, hizmetin müşterinin temel ihtiyacına en iyi şekilde cevap vermesidir veya müşteriye hizmetten beklediği somut çıktılar ve/veya temel faydaların sağlanmasıdır. Somut çıktı ve soyut faydalara ek olarak SERVQUAL Modelinde çıktı kalitesi, müşteriye ilk defada sorunsuz hizmetin sağlanmasını ifade eden güvenilirlik boyutuyla temsil edilmiştir (Parasuraman vd., 1991, s. 82). Alanda yapılan çalışmalar, üyelerin sendikaya üye olurken ve üyeliklerini sürdürürken sendikanın kendilerine destek olacağına, ekonomik refahlarını iyileştireceğine, sosyal yaşamlarına ilişkin ek faydalar sağlayacağına, belirledikleri amaçlara ulaşabilmelerine yardım edeceğine inanmalarının ve güvenmelerinin önemli rol oynadığını göstermektedir (Devinatz&Rich 1996, s. 207; Ebbinghaus, 2011, s. 11; Hekimler, 2017 s. 139). Dolayısıyla araştırma kapsamında önerilen kavramsal sendikal hizmet kalitesi modelinde çıktı kalitesi ana kalite boyutu olarak ele alınmıştır.

2.4.1.2. Sendikal Temas Kalitesi

Sendikal Temas kalitesi, hizmeti veren sendika temsilcisi/yetkilisi ve hizmetin verildiği fiziksel ortamın özellikleriyle etkileşimi sırasında algıladığı somut ve soyut ipuçları üzerinden söz konusu etkileşimin kalitesini değerlendirmesi olarak tanımlanabilir. Geçmiş çalışmalarda fonksiyonel kalite ve Hiyerarşik Kalite Modelinde etkileşim kalitesi olarak adlandırılan kalite boyutunun, hizmetin üretimi ve dağıtımı sürecinde karşılaşılan hizmet personelinin tavır, tutum, davranış ve yeteneklerinin, hizmetin sunum şekline olan etkilerinin müşteri tarafından değerlendirilmesi olarak tanımlanmakta ve algılanan hizmet kalitesinin önemli belirleyicisi olduğunun altı çizilmektedir (Brady&Cronin, 2001, s.37). Söz konusu süreçte hizmet personelinin nezaketi,

istekliliği, hizmet hakkındaki bilgisi ve hizmet sunumu sırasındaki tavırları müşteri açısından son derece önemlidir (Caro&Garcia, 2008, s. 706-720; Dabholkar vd., 1996, s.3-16; Hernandez vd., 2009, s. 1173-1188; Kuo vd., 2011, s. 944-951). Doğası itibariyle yüksek temasla verilen sendikal hizmeti alırken müşteri diğer hizmetlerde olduğu gibi hizmet karşılaşması sürecinde sendika temsilcisi/yetkilisinin tutum ve davranışlarını dikkatle gözlemlemektedir. Diğer taraftan hizmet karşılaşması sırasında sendika üyesi sadece sendika temsilcisiyle/yetkilisiyle değil aynı zamanda hizmet ortamının fiziksel özellikleriyle de etkileşime girmektedir. Hiyerarşik Kalite Modelinde algılanan fiziksel çevre kalitesinin sıcaklık, koku ve müzik gibi hissedilebilen faktörleri kapsayan ambiyans, hizmet alanının fonksiyonel kullanımına ve estetik görünümüne katkı sağlayan yerleşik unsurları ifade eden tasarım ve hizmet alanında bulunun diğer müşterilerin tutumları, davranışları, giyimleri, taşıdıkları işaret ve sembolleri kapsayan sosyal etmenlerden etkilendiği öne sürülmüştür (Brady ve Cronin, 2001, s. 39). İlerleyen kısımlarda göreceğiniz üzere, diğer hizmet türlerinin müşterilerinden farklı olarak sendika üyeleri, dayanışma yoluyla kolektif olarak sendikal amaçları gerçekleştirmek üzere bir araya gelmiş bireylerdir. Bu nedenle, aynı dünya görüşünü paylaştıkları için diğer üyelerin fiziksel görünümü veya davranışları, algılanan hizmet kalitesini belirlemede önemli bir faktör olmayabilir. Diğer taraftan Hiyerarşik Kalite Modelinde etkileşim kalitesinin önemli belirleyicisi olarak ele alınan kalite alt boyutu hizmet personelinin uzmanlığı, çalışmada önerilen kavramsal model kapsamında temas kalitesini etkileyen davranış alt boyutu içerisinde değerlendirilmiştir.

2.4.1.2.1. Tutum

Hizmetin üretimi ve dağıtımı sürecinde temas personelinin sergilediği nezaket, empati ve yeterliliğin, müşterinin hizmet kalitesi değerlendirmelerini önemli ölçüde etkilediği geçmiş çalışmalarda ortaya konulmuştur (Dabholkar&Abston, 2008, s. 963). Davranış ve uzmanlık yanında personelin tutumu daha önce tartışılan fonksiyonel kalitenin önemli belirleyicisidir ve fonksiyonel kalite müşteri temasının yüksek olduğu hizmetlerde bazen hizmet çıktısının algılanan kalitesini temsil eden teknik kaliteden önemli hale gelmektedir (Brady&Cronin (2001, s.38). Sendikal hizmet, doğası gereği yüksek üye temasıyla sağlanan hizmet türüdür. Yapılan çalışmalar hizmet dağıtımı sırasında

gerçekleşen kişisel etkileşimde müşterinin, hizmet elemanının tutumunu, problem çözme yeteneğini, empati kurmasını ve arkadaş yanlısı olmasını özellikle değerlendirdiğini göstermektedir (Caro&Garcia, 2008, s. 706-720; Kuo vd., 2011, s. 944-951). Sendika temsilcisi/yetkilisinin de benzer şekilde mevcut ve/veya potansiyel üyelere yaklaşımında ve iletişimde takındığı tavır ve tutum etkili olacaktır. Bu bağlamda, sendikal hizmetin sunumunda sergilenen tutumun özellikleri hizmet vermeye isteklilik, empati kurma ve müşteriye karşı sıcak tavır sergileme gibi unsurlar, sendika temas kalitesinin önemli belirleyicileri haline gelecektir. Nitekim Sinclair ve Tetrick' e (1995, s. 669-680) göre, sendika yetkilisi/temsilcisi ile üyeler arasında olumlu yaklaşıma dayalı kurulan ilişki, üyelerin destek algılarının gelişimine yol açmakta ve onların sendikal bağlılıklarını güçlendirmektedir.

2.4.1.2.2. Davranış

Hizmet kalitesi alanında yapılan çalışmalar, hizmet karşılaşması sırasında personelin sergilediği davranışların, müşteriyle kurulan ilişkinin kalitesini ve olumlu algılanan ilişki kalitesinin, müşteri memnuniyetini etkilediğini ortaya koymaktadır (King&Garey, 1997, s. 41). Bir başka tabirle hizmet personelinin olumlu ve etkili algılanan davranış biçimi, müşteri ilişkilerini güçlendirmekte ve müşteri memnuniyetini arttırmaktadır. Ayrıca, hizmet karşılaşması sırasında temas personelinin iletişim becerileri ve ikna yetenekleri, işletmenin genel imajını olumlu katkı sağlar ve müşteri deneyimini zenginleştirir. Son olarak müşteriye çözüm odaklı yaklaşım, müşterinin hizmet firmasını yeniden tercihinde ve rekabet avantajı kazanılmasında etkili olur. Brady ve Cronin (2001, s. 38) çalışması, personel davranışı ve uzmanlığının, algılanan etkileşim kalitesini belirleyen önemli değişkenler olduğunu göstermektedir. Yoğun müşteri teması gerektiren sendikal hizmetin üretim ve dağıtım süreçlerinde de sendika temsilcisi/yetkilisinin sergilediği davranışlar ve sendikal konularda bilgi donanımına sahip olması, mevcut ve/veya potansiyel üyelerin kendileriyle kurulan temasın kalitesini değerlendirmelerinde etkili olacaktır.

Sendikanın tanıtılması, yeni üyelerin kazanılması, üyelerin faaliyetlere katılımının motive edilmesi ve sendikal bağlılıklarının arttırılması, temas sırasında gösterilecek çaba ve davranışlara bağlıdır. Özellikle işyeri temsilcilerinin üyelerle

gündelik ilişkilerinde ulaşılabilir olması, onların sorunlarını önemseyen davranışlar sergilemesi, örgütsel adalet ilkelerinden taviz vermemesi ve sendikal amaçlar doğrultusunda özveriyle çalışmasının sendikal bağlılığı güçlendirdiği bulunmuştur (Martínez-Inigo vd., 2020, s. 882). İngiltere’de gerçekleştirilen bir diğer çalışmada, hava yolu çalışanlarının işyeri sendika temsilcilerinden iki önemli beklentisinin taleplerine cevap verme konusunda yeterli ve ihtiyaç anında ulaşılabilir olmaları olduğu, görülmüştür (Taylor&Moore, 2015, s. 92) Snape ve diğerlerinin (2000, s. 222-223) çalışması, işyeri temsilcilerinin üyeleri önceleyen ve kararlara katılımlarını destekleyen liderlik davranışı sergilemelerinin, ihtiyaç duyulduğunda erişilebilir olmalarının, üyeleri sendika politikaları konusunda bilgilendirmelerinin ve üyelerin sosyalleşmelerine karşılıklı iletişim yoluyla katkı sunmalarının, sendikal faaliyetlere aktif katılım için önemli olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla sendika üyelerini bilgilendirme, davranış boyutu altında değerlendirilmesi gereken başka bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yapılan çalışmalar özellikle işyeri yetki oylamalarında potansiyel ücret artışları, ekonomik çevrede yaşanabilecek değişimler, istihdam anlamında değişimlerin iş ortamına yansımaları ve rakip sendikaların ilgili konulardaki faaliyetleri hakkında üyelerin bilgilendirilmesinin, sendikal hizmet kalitesi konusunda beklentilerinin ve oylama kararlarının şekillenmesinde önemli rol oynadığını göstermektedir (Devinatz&Rich, 1996, s. 203). Benzer şekilde Clark’ın (2021, s. 170) araştırması, sendika üyelerinin özellikle sendikanın amacı, üyelik koşulları, sağlanan hizmetler ve yapılan faaliyetler, üyelik aidatının nedenleri, sendikanın yapısı, genel merkezle ilişkiler ve problem anında sendikaya başvuru prosedürleri hakkında sendika işyeri temsilcileri ve/veya sendika yetkilileri tarafından bilgilendirmeye önem verdiklerini vurgulamaktadır. Deery ve Iverson, (2005, s. 590) araştırmasında, sendikanın yönetimle pazarlığında üyeleri bilgilendirmesi ve özellikle, üyelerden gelecek taleplere/isteklere cevap verebilir durumda olmasının sendikal bağlılığı güçlendirdiği belirtilmiştir. Türkiye’de faaliyet gösteren sendikaların ve özellikle kamu sendikalarının en zayıf olduğu nokta üyelerine ulaşmada ve kendilerini onlara anlatmakta yetersiz kalmasıdır ve resmi kanallar dışında sendikal faaliyetler hakkında bilgi edinen üyelerin sendikalarına karşı önyargıları artmaktadır (Hekimler, 2017, s. 143). Açık ve şeffaf bir iletişim kurarak, sendikanın hedeflerini, politikalarını ve

faaliyetlerini üyelerin anlamalarını sağlamak temel adımdır. Ayrıca üyelerin endişelerini anlamak, duyarlılık göstermek ve bireysel ihtiyaçlara odaklanmak, sendika temsilcilerinin/yetkililerinin üyelerle güçlü bir bağ kurması genel olarak "Sendikal Temas Kalitesi"ni belirleyici unsurları olacaktır.

2.4.1.2.3. Fiziki Varlıklar

Fiziksel kalite, algılanan hizmet kalitesinin önemli belirleyicisi olarak ilk defa Lehtinen ve Lehtinen (1991, s. 289) tarafından tanımlanmıştır. Bitner'e (1992, s. 65-67) göre, hizmetler temelde soyut performanslar olduğundan, kalite algılaması sırasında müşterinin hizmetin gerçekleştiği alanın (servicescapes) somut özelliklerine ilişkin ipuçlarını değerlendirdiği belirtilmektedir. Bu kapsamda, hizmet alanının yerleşimi ve fonksiyonelliği, hizmet ortamının ambiyansı, ve ortamda bulunan işaretler, semboller ve dekorasyon nesneleri, değerlendirmede ön plana çıkmaktadır. Alanda yapılan çalışmalar, belirtilen özelliklere yapılan müşteri atıflarının algılanan hizmet kalitesini belirleyen önemli bir boyutu oluşturduğunu ortaya koymaktadır (Brady&Cronin, 2001, s. 36). Üye temasının oldukça yüksek olduğu sendikal hizmetlerde, belirtilen özelliklerin üye kalite algılama sürecinde değerlendirme unsuru olması beklenmelidir. Fiziksel görüntüyü oluşturan ilgili unsurlar, kurum hakkında hedef kitlenin ilk intibasını da etkilemektedir. Kurumun türüne göre unsurlardan bir veya birkaçı ağırlıklı değerlendirilmesi, kişilerin (mevcut ve/veya potansiyel üyelerin) kurum imajı algılamalarını olumlu veya olumsuz şekilde etkilemektedir (Biber, 2001, s. 115). Mevcut ve/veya potansiyel üyeler, kendilerini daha rahat hissettikleri mekânlardaki sunumlardan, bilgilendirmelerden veya toplantılardan etkilenmektedirler. Araştırma sonuçları, günümüz müşterilerinin kendilerini özel hissettiren satın alma deneyimi arzulamakta olduğunu göstermektedir (Arslan&Bayçu, 2006, s. 85). Kurumun genel görünümü ve yarattığı izlenim, kurumsal kimlik ve kurumsal imaj arasındaki etkileşimi belirleyen önemli faktörlerden biridir (Peltekoğlu, 1998, s. 281). Fiziksel görüntü, kurumun isminden logosuna, iş yerinde kullanılan mektup kâğıdına kadar olan her şeyi içererek görsel kimlik oluşturur (Güzeltik, 1999, s. 186).

Hizmet sunumunda görünümün bıraktığı imaj, kişilerin veya kurumların zihinlerinde bilinçli ya da bilinçsiz olarak bırakmış olduğu anlayış ve değerlerdir.

Kişisel (profesyonel) imaj kimilerine göre kişinin nasıl giyindiğiyle veya gönderdiği sözsüz mesajlarla alakalıyken, kimilerine göre ise, kişinin nasıl konuştuğu ve ses tonudur. Bazıları ise kişisel imajı “biriyle ilk karşılaştığında hissettikleri” olarak tanımlamaktadır. Sonuç olarak kişisel imajın bir iletişim aracı olduğu söylenebilir (Dinçer, 1998, s.94). Sendikalar gibi sivil toplum kuruluşları, kendilerini sahada temsil edenlerin kişisel imajına önem vermektedir. Dolayısıyla sendika temsilcisinin/yetkilisinin tutum ve davranışları yanında giyim ve kuşamın da verilmek istenen sendikal imajla uyumlu olması gerekmektedir. Özellikle potansiyel üyeler gibi temsilciyle/yetkiliyle daha önce karşılaşmamış olanlara, bunların kişilikleri hakkında doğrudan ve kısa yoldan ilk bilgiyi verecek şey giyimleri ve kuşamlarıdır (Barutçugil, 2002, s. 62). Sendika binası ve/veya ofislerin tasarım özellikleri, yerleşim planı, barındırdığı donanım, mobilya ve dekorasyon nesneleri ve elemanların giyimi/kuşamı kadar üyeler tarafından ulaşılabilirliği de önemlidir. İngiltere’de gerçekleştirilen bir çalışmada sendikanın çalışma saatlerinin dışında ve hizmet verilen şube ofislerinin uzakta olmasının, kamu çalışanlarının yerel sendika yetkililerinin ulaşılabilirlikleri konusundaki algılarını ve sendikal faaliyetlere katılım yönündeki motivasyonlarını olumsuz etkilediği belirtilmiştir (Guillaume & Kirton, 2020, s. 221).

2.4.1.3. Sendikal Temsil Kalitesi

Sendikaya üye olma, sendikal faaliyetleri destekleme ve sendikal bağlılık konularında çalışanlar, üyesi olacakları veya üyesi bulundukları sendikanın işveren karşısında kendilerini etkili olarak temsil edip etmediğini öncelikli olarak değerlendirmektedir. İngiltere’de yapılan araştırmada kamu çalışanlarının işveren (kamu otoritesi) karşısında bir sorunla karşılaştıklarında sendikalarının kendilerini yasal olarak temsil edeceği, çalışanların sesi olacağı ve adaletsizliklere karşı kendileri adına mücadele edeceği konusundaki inançlarının sendikada kalma eğilimlerini etkilediği bulunmuştur (Guillaume&Kirton, 2020, s. 219). Üyelerinin ekonomik, sosyal ve politik refahlarını artırmaya yönelik çalışan sendikaların varlığı, üyelerine bağlıdır ve üyelerin sendikalarının söz konusu refah artışına ilişkin faaliyetlerini gönüllü olarak desteklemelerini etkileyen en önemli faktör, onların çalışma hayatındaki haklarını korumak amacıyla girişilecek toplu pazarlık, politik eylem ve yasal başvurularda göstereceği etkili temsildir (Clark, 2021, s. 159). Çalışmada ele alınan kamu sendikalarının mevcut ve/veya potansiyel

müşterileri kamu çalışanlarıdır ve işveren konumundaki kamu otoritesi karşısında üyelerin temsili, sağlanan hizmetin kişisel bazda değerlendirilmesinde önemli olacaktır.

Ekonomik kazanımlar gibi dışsal motive edicilerin sendikaya üye olma kararını etkilerken, sendika üyeliğini devam ettirme gibi uzun dönemli kararlar üzerinde üyelerin sendikalı olmaya idealist veya ideolojik bakışlarının önemli olduğu bulunmuştur (Fiorito vd., 2014, s. 355). Dolayısıyla sahip olunan dünya görüşünün, hâlihazırda sendika tarafından benimsendiğinin ve temsil edildiğinin bilinmesi her ne kadar sendikaya bağlılık ve sendikaya kendini adama kararlarında etkili olsa da, aynı zamanda üyenin sendikal hizmet kalitesi değerlendirmelerinde de önemli rol oynaması beklenmelidir. Bireylerin sendikal harekete kendilerini adamalarının altında yatan en önemli belirleyicinin, söz konusu hareketin kendileri açısından ahlaklı bir duruşu sembolize etmesinin ve bir parçası oldukları hareket vasıtasıyla sosyal adaleti sağlayacaklarına inançlarının olduğu geçmiş araştırmalarda belirtilmiştir (Upchurch vd., 2012, s. 860; Yu 2014, s. 72). Diğer taraftan günümüzde etkili bir sendikadan sosyal fonksiyonları gereği üye mobilizasyonu üzerinden devşirdikleri gücü kullanarak politik, ekonomik ve/veya sosyal gündeme ilişkin benimsenen dünya görüşü doğrultusunda tutum sergilemesi beklenmektedir (Selamoğlu, 2004, s. 40). Son olarak demokratik sivil toplum örgütleri olarak sendikalardan üyelerini sadece işveren karşısında etkili olarak temsil etmeleri değil, aynı zamanda örgüt içi demokrasi gereği üyelerin kendilerini temsil haklarını eşitlikçi bir yaklaşımla ve eksiksiz olarak vermesi, bir başka ifadeyle, üyelerin sendikal idari yapılanmada yer almalarının ve üyelerin alınacak sendikal kararlarda söz haklarının bulunmasının önünü açması beklenmektedir (Demirdizen & Lordoğlu, 2013, s. 224). Bu nedenle sendikal iklim, sendikal temsil kalitesinin alt boyutu olarak çalışmada ele alınmıştır.

2.4.1.3.1. Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil

Sendikanın işlevsel ve güçlü bir sosyal taraf olabilmesi için ekonomik, sosyal ve siyasal olmak üzere üç temel fonksiyonu barındırması gerekir (Selamoğlu, 2004, s. 40). Bunlardan sosyal fonksiyon, sendikaların sadece kendi üyelerine karşı sorumluluğunun bulunmadığını, aynı zamanda tüm toplum nezdinde sorumluluklarının olduğunu belirtmekte ve söz konusu sorumluluk

kapsamında sosyal olaylar karşısında takındıkları kolektif tutumun ve eylemlerin, üyeler de dahil olmak üzere toplumdaki bireylerin onlara bakış açılarını belirleyeceğini ileri sürmektedir (Cregan vd., 2009, s. 701-722). Diğer taraftan sendikalar politik fonksiyonları gereği, üyelerini mobilize etmek suretiyle devşirdikleri gücü kullanarak, iş yaşamıyla ilgisi olmayan ekonomik, sosyal ve siyasi gündem gibi geniş toplumsal kitleleri ilgilendiren konularda taraf olabilmekte ve söz konusu gündem konularını şekillendirebilmektedir. Unutulmamalıdır ki sendikalar, üyenin sahip olduğu bireysel değer ve amaçların diğer üyeler tarafından da genel olarak benimsendiği algısı üzerine inşa edilen kolektif yapılardır (Martínez-Inigo, vd. 2020, s. 881). Paylaşılan dünya görüşünün veya ideolojik kimliğin toplumsal olaylar karşısında takınılan tavır ve sunulan çözüm önerilerinde temsil edilmesini üyeler haliyle sendikadan bekleyeceklerdir. Bir başka deyimle sendikalar demokratik platformlar ve politik örgütlerdir. Mobilize edilen sendika üyelerinin taraf oldukları politik, ekonomik veya sosyal konularda sahip oldukları düşüncenin, mobilize eden sendika tarafından nasıl sunulduğu ve desteklendiği, onların sendikal hizmeti değerlendirmelerinde önem kazanacaktır. Sendika üyeleri, genel itibariyle yüksek ideolojik farkındalığa ve politik bilgi donanımına sahiptir. Örneğin; Flavin ve Radcliff (2011, s. 259) çalışması, sendikalaşmanın fazla olduğu ülkelerde oy kullanma oranının yüksek olduğunu ve sendika üyelerinin, üye olmayan çalışanlara nazaran daha yüksek oranda seçimlere katılarak oy verdiklerini ortaya koymuştur. Söz konusu donanım üyelerin, gündem konularında demokratik teamüller çerçevesinde sendikalarının hamlelerini tam olarak değerlendirmelerini beraberinde getirmekte ve değerlendirmenin olumlu olması sendikaların üyeleri mobilize etmesini kolaylaştırarak politik güçlerini arttırmaktadır.

2.4.1.3.2. Kamu Otoriteleri Karşısında Etkililik

Sendikaların yeni üye kazanımları ve mevcut üyelerini koruyabilmesi, işveren (çalışmamızda kamu otoritesi) karşısında sendikanın kendilerini temsil gücü hakkındaki olumlu algılamalarına bağlıdır. Parasuraman ve diğerlerinin (1991, s. 120) araştırmasında, müşteri taleplerine etkili cevap verme (responsiveness), süreç kalitesinin önemli bir boyutu olarak tanımlanmıştır. Üyelerinin temel hizmet beklentilerine sendikanın duyarlı olmasının ve cevap verebilmesinin, sendika seçimlerinde oy kullanma, üye toplantılarında bulunma,

yönetimde yer alma ve sorunları sendika üzerinden takip gibi sendikal katılım davranışlarını olumlu yönde etkilediği bilinmektedir (Chacko, 1985, s. 363-373). Frege (2002, s. 222-268) çalışmasına göre sendikaların üyelerine sağladıkları temel hizmetleri kapsayan etkililik kapsamında işverenle pazarlık, üyeleri örgütleme, üyelerle dayanışma, kaynak sağlama, krizleri yönetme, sendikal mantaliteyi yerleştirme ve etkili liderlik gösterme yer almaktadır. İngiltere’de kamudaki sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, sendikaya üye olma nedenlerinin başında ihtiyaç duyduklarında sendikanın kendilerine uyuşmazlık halinde kişisel destek vereceği ve ücretler/çalışma koşullarının iyileştirilmesi kapsamında anlaşmalar yapacağı konularındaki olumlu algılamalarının olduğu ortaya konulmuştur (Kerr, 1992, s. 43).

Algılanan örgütsel destek, emeklerinin karşılığında örgütün yaşam kalitelerine ve sahip oldukları değerlere yapacağı katkının çalışanlar tarafından olumlu değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir (Eisenberger vd., 1986, s. 503). Sendikanın üyelerinin örgütsel destek konusunda temel beklentilerine duyarlı olması ve üye tarafından ihtiyaç duyulduğunda beklentilere uygun yanıt vermesi, sendika seçimlerinde oy kullanma, üye toplantılarına katılma, yönetimde yer alma ve sorunları sendika aracılığıyla takip etme gibi sendikal katılım davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir. Sendikal memnuniyet, temel konular olan ücret ve sosyal yardımlar gibi unsurların yanı sıra, sendikanın çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve işverenle uzlaşmazlıkların çözümünde sergilediği performansa bağlı olarak ortaya değişmektedir (Fiorito vd., 1988, s. 294). Kochan ve diğerlerinin (1986) araştırmasında, sendikal temsil konusunda gösterilen performans ile üye katılımı arasında pozitif yönde ilişki olduğunu göstermiştir. Buna karşın Leigh (1986), sendikanın performansına duyulan memnuniyetsizliğin sendikaya katılma isteğine olumsuz etkide bulunacağını ifade etmiştir. Chacko’ya (1985) göre, sendikaların temel hizmetleri arasında işverenle pazarlık yapmak, üyeleri örgütlemek, dayanışma içinde olmak, kaynak sağlamak, krizleri yönetmek, sendikal kültürü yerleştirmek ve etkili liderlik göstermek bulunmaktadır. Snape ve diğerlerinin (2000, s. 221) çalışmasında, belirtildiği üzere tüm ayrıcalıkları ve ödüllendirmeleri devşiren sendika bürokratik yapısı, üyelerin tutumları, inançları ve değerleriyle ters düşen ve çoğu zaman işyeri yönetimiyle üyelerle olduğundan daha yakın ilişkilere giren elit sendika temsilci ve yetkili sınıfını doğurmaktadır.

Sendika temsilci ve yetkililerinin üyelerde, kendi hak ve menfaatlerinden ziyade yönetimin ilgi ve çıkarlarını temsil etmekte olduğu yönündeki algı, onların sendikal adanmışlıklarına zarar vermektedir.

2.4.1.3.3. Dünya Görüşünün Temsili

Max Weber'in Sosyal Eylem yaklaşımına göre toplum veya toplulukları oluşturan aktörler *Amaca Yönelik Rasyonel* (kişisel amaçlarına ulaştıracak en uygun aracı nesnel olarak değerlendirerek), *Değere Yönelik Rasyonel* (eylemin beklenen sonuçlarını ideoloji, din, ahlak ve etik gibi kişisel değerlerle yargılayarak), *Duygulara Bağlı Rasyonel* (açığa vurulan duygu halleri doğrultusunda) ve *Geleneksel* (yerleşik teamüller doğrultusunda) motiflerle davranışı gerçekleştirmektedirler (Hira, 2000, s. 52-53). Bu bağlamda Sverke ve Sjoberg (1995, s. 233), üyelerin sendikaya kendilerini adamalarının etkisi daha kısa süreli olan *Araçsal Rasyonelliğe Dayalı* adanmışlık (üyelerin bireysel çıkarları doğrultusunda belirledikleri amaçlara sendika yoluyla ulaşacakları konusundaki inançları) ile etkisi uzun süreli olan *Değer Rasyonelliğine Dayalı* adanmışlık (diğer üyeler tarafından da aynı değerlerin, kimliğin ve üyelik gururunun paylaşılmakta olduğuna dair duygular) olmak üzere iki boyutu olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, sendikaya üye olma ve üyeliği sürdürme konusunda temel motive edicinin diğer sendika üyeleri tarafından da aynı ideolojik veya dünya görüşünün paylaşıldığı konusunda insanların inançlarıdır. Ebbinghaus ve diğerlerine (2011, s. 109)'e göre üyelik yoluyla ideolojik görüşlerinin üzerine kimlik inşa etme arzuları ve itibarlarını arttırma beklentileri de insanlar tarafından sendikaya üye olma ve üye kalma kararlarında dikkatle değerlendirilmektedir.

Sosyal gerçekliğin özellikli tarafını temsil eden tanımlanabilir bir sosyal grup tarafından sahip olunan bağlantılı inançlar, değerler ve tutumlar setini ifade eden ideoloji, sendikaların ortaya çıkmasında hayati element olduğu kadar ideolojik endoktrinasyon yoluyla üyelerin sendikaya bağlılığını sağlama araçlarından en önemlisi ve üyelerin de sendikaya kendilerini uzun süreli adamalarını etkileyen en kritik faktörlerden birisidir (Chawla vd., 2018, s. 211). Sendikalar, örgüt yönetiminin ideolojik eğilimi çerçevesinde kendilerine yakın gördükleri bir siyasal partiyle ekonomik gerekçeli ilişkiler yanı sıra, "ideolojik"

yakınlık nedeniyle de ilişki kurabilmektedirler (Mahiroğulları, 2000, s. 320). Kochan'a (1979, s. 23-31) göre bireylerin sendikanın hedefleri ve değerleri ile benzerlik bulmalarının, olumlu bir tutum geliştirmelerini ve sendikaya üye olmalarını etkilemektedir. Benzer şekilde Haberfeld (1995, s. 658) çalışmasında da, birçok ülkede sendikaların politik partilerle ideolojik bağlarının varlığı ve çalışanların sendikaya üye olmasını etkileyen önemli faktörlerden birinin, sahip olunan politik inançların sendikanın benimsediği ideoloji ile uyumlu olması olduğu vurgulanmaktadır. Sendikal hareketin, paylaşılan politik çerçeve ve kolektif kimlik, eğitim ve sosyalleşme yardımıyla sosyal kimlik inşasına yardım ve oluşturulan kimliğin üyeler tarafından sahiplenilmesini sağlayarak üyelerin konsolidasyonu yoluyla biçimlenen politik görüşle uyumlu olması, sendikal katılımı, aktif olarak eylemlere destek verilmesini ve sendikal üyeliğin yenilenmesini önemli ölçüde etkilemektedir (Upchurch vd., 2012, s. 858; Fiorito vd. 2011, s. 489). Kamu sendikaları bağlamında yukarıdaki tartışma değerlendirildiğinde, dünya görüşünün temsili önemli, algılanan sendikal hizmeti etkileyen önemli bir boyut olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.4.1.3.4. Örgütsel İklim

Örgütsel iklim, çalışanlar tarafından hissedilen örgüte hâkim olan hava olarak tanımlayabilir ve birçok örgütsel faktörden etkilenecek çalışanlar için olumlu ya da olumsuz çalışma ortamı oluşturur (Deniz&Çoban, 2016, s. 50). Karcioğlu ve Aykanat (2012, s. 424) çalışmasında belirtildiği üzere örgütsel iklim; inanılabilirlik, güvenilirlik, açıklık, içtenlik, yardımseverlik ve katılımcılık gibi unsurların etkileşimiyle oluşur. Gönüllü olarak bir araya gelen ve dayanışma yoluyla sendikal amaçları gerçekleştirmeyi amaçlayan sendika üyeleri hem sendikal hizmetten yararlanan ve hem de sendikal hizmeti üreten konumundadır. Sendika yetkili organları, üyeler arasından demokratik süreç sonunda belirlenmekte ve sendikal kararlar, üyelerin katılımıyla kolektif şekilde alınmaktadır. Bu bağlamda sendikalarda örgütsel iklim, sendika temsilcisi/yetkilisinin liderlik ve iletişim tarzı, örgüt içi demokrasi ve üyelerin sendikal karar alma süreçlerine katılımı, üyeler arasında adalet ve eşitliğin sağlanması, üyelerin eğitimi ve bilgilendirilmesi, örgüt içi dayanışma ve işbirliğinin desteklenmesi, çatışma yönetimi ilkelerinin uygulanması ve üye geri bildirimlerinin alınması gibi unsurlar tarafından etkilenmektedir.

Sendika içi demokrasi, üyelerin sendika yönetsel yapısını belirleyen seçimlerde ve önemli sendikal kararların alınması süreçlerinde oy kullanarak görüş bildirmeleri ve gerek gördüklerinde, yine demokratik haklarını kullanarak yasal mevzuat çerçevesinde yönetsel yapıyı değiştirebilmeleri olarak tanımlanabilir (Demirdizen&Lordoğlu, 2013, s. 224). Sendika içi demokrasinin sağlanabilmesi, üyelerin eşıt şekilde sendikal hak ve hizmetlerden yararlanabilmesini ifade eden eşıtlik, sendikal uygulamalar hakkında memnuniyet veya memnuniyetsizliklerini oylama yoluyla ifade edebilmelerine olanak sağlayan seçim, sendika içerisinde muhaliflerin veya azınlıkta kalan grupların haklarının korunması, sendika içerisinde alınan tüm kararlar veya uygulamalar hakkında tam anlamıyla bilgi sahibi olması veya bunları takip edebilmesi anlamına gelen seffaflık, ayrıma tabii tutulmaksızın sendikal karar mekanizmalarında görev alabilmesi veya alınacak kararlarda görüşlerini serbestçe bildirebilmesini ifade eden katılımcılık ve alınan karar veya uygulamaların sonuçlarını denetleyebilmeleri ilkelerinin varlığına bağlıdır (Yenihan&n, 2019, s. 31). Bunlara ek olarak araştırmalar, yerel sendika yetkilerinin katılımcı liderliği benimseyerek üyelerin sıkıntılarını serbestçe dile getirmelerine izin vermeleri ve sorunların kolektif şekilde ele alınması konusunda yeleri desteklemelerinin, üyelerin sendikal faaliyetlere katılım konusundaki motivasyonlarını arttırdığını göstermektedir (Fosh, 1993, s. 583).

Günümüzde sendikaların faaliyetlere üyelerin katılımını sağlamasını ve oluşturulacak ideolojik çerçeveyle üyelerin birlikteliğini teşvik etmesinin yolu eskinin otoriter yönetim yaklaşımlarını ve bürokratik örgütlenme biçimini terk ederek üyelerin bilgisini, becerisini, özgüvenini ve aktivitesini destekleyecek demokratik yönetim tarzını benimsemelerine bağlıdır (Upchurch vd., 2012, s.862). Deery ve Iverson, (2005, s. 590-593) araştırmasında sendikanın yönetimle pazarlığında tarafların içerisinde olduğu kapsayıcı yaklaşımı benimsemesi, üyelerin süreç hakkında bilgilendirilmesi ve uzlaşmazlıkların adalet ilkelerinden sapmadan çözülmesinin, çalışanların sendikal iklimi pozitif algılamalarında ve sendikal bağlılıklarının armasında önemli rol oynadığı belirtilmiştir. Adalet ve eşıtlik prensiplerine dayalı bir anlayış, üyeler arasında güvenin oluşmasını desteklemekte ayrıca düzenlen eğitim programları ve yeleri bilgilendirici faaliyetler ise üyelerin sendika hizmetlerine daha etkin bir şekilde katılımını

sağlamaktadır. Türkiye’de yapılan çalışmada çalışanların sendika içerisinde adaletin hâkim olduğu, üyeler arasında eşitliğin gözetildiği ve üye katılımının teşvik edildiği konularındaki algılamalarının, sendikal bağlılığı etkilediği bulunmuştur (Öztürk&Demirtaş, 2019, s. 33).

2.4.1.4. Sendikal Çıktı Kalitesi

Brady ve Cronin’in (2001, s. 40) Hiyerarşik Kalite Modeli’nde öne sürülen, hizmetten yararlanmanın ardından müşterinin elde ettiği çıktı kalitesini veya teknik kaliteyi belirleyen unsurlar; bekleme süresi, maddi kazanımlar ve hizmetin niteliği hakkındaki algılanan önem ağırlığının hesaplanmasıdır. Grönroos (1984, s. 41), söz verilen temel hizmetin beklentilere uygun olarak sunulmasıyla teknik kaliteyi tanımlarken, hizmet müşterisinin süreç sonunda elde ettiği çıktıları kalite algısı açısından dikkatle değerlendirdiğini vurgulamaktadır. Teknik kaliteyi tüketicinin bir hizmet işletmesi ile etkileşiminin bir sonucu olarak fiilen elde ettiği kalite olarak tanımlamaktadır (Grönroos, 1984, s. 37). Lehtinen ve Lehtinen’ in (1991, s. 293) çalışmasında ikinci kalite boyutunu oluşturan çıktı kalitesi; müşterinin, hizmet üretim süreci sonunda meydana gelen, somut (Örneğin; oto yıkama sonrası otomobilin görünüşü) ve soyut (Örneğin; alınan eğitim sonrası edinilen bilgi) hizmet çıktıları hakkındaki değerlendirmeleridir. Yazarlara göre somut hizmet çıktıların kalitesi, doğrudan veya başkalarının fikrine başvurularak değerlendirilebilirken, soyut hizmet çıktıları, yaşanan tecrübenin, yalnızca müşteri tarafından değerlendirilebilen duygusal kısmıdır (Lehtinen&Lehtinen, 1991, s. 290). Diğer taraftan hizmet çıktısının müşteri temel hizmet beklentisini tam olarak karşılaması yeterli olmamakta, hizmet kalitesi açısından söz konusu çıktının hatasız ve sürekli olarak sağlanması veya bir başka deyişle, müşteri nezdinde hizmetin güvenilir olarak algılanması gerekmektedir (Parasuraman vd., 1985, s. 45). Araştırma kapsamında üyelerin sendikal hizmetten beklediği çıktılar ekonomik/sosyal kazanımlar, kişisel amaçlara ulaşmada sendikanın algılanan araçsallığı ve güvenilirlik olarak kavramlaştırılmıştır.

Değişim teorisine göre insanlar kişi veya örgütlerle ilişki içerisine girerlerken elde edecekleri faydaları ve kendilerine getireceği maliyetleri rasyonel olarak analiz ederler (Sinclair&Tetrick, 1995, s. 670). Sendikaya üye olma, faaliyetlerine katılım sağlama ve üyeliği bırakma davranışlarını önemli ölçüde

sendikanın araçsallığı olarak ifade edilen ekonomik değişim (Örneğin; üyeliğin sağlayacağı ücretlerdeki, çalışma şartlarındaki ve diğer kazanımlardaki iyileştirmeler) ve algılanan sendikal destek olarak ortaya çıkan sosyal değişim konusundaki üyelerin değerlendirmeleri etkilemektedir (Redman&Snape, 2005, s. 766). Sendikal destek, kamu otoriteleri karşısında etkililik başlığı altında tartışılmıştı. Diğer taraftan, üyeliğin sağlayacağı fayda ve kazanımları garantileyeceği konusundaki sendikaya duyulan güvenin algılanan sendikal destekle birleştiğinde, sendikal adanmışlık duygusunu güçlendirdiği görülmüştür (Snape&Redman, 2007, s. 370). Diğer taraftan Sosyal Değişim Teorisi insanların sendikalar gibi örgütlere üye olmalarının ve sendikal amaçları benimsemelerinin sadece karşılıklılık ilkesi ve uzlaşılan normlar doğrultunda fayda ve kazanım beklentilerine değil, aynı zamanda sendikaların işyerinde statülerinin devamına veya yükselmesine yapacakları katkılar sonucunda elde edecekleri (hatta diğer sendika üyelerinin aleyhine olabileceği gerçeğine rağmen) itibar ve kazanç gibi diğer sosyal beklentilere bağlı olabileceğini söylemektedir (Cropanzano & Mitchell, 2005, s. 879).

2.4.1.4.1. Kazanımlar

İnsanlar sendikalara üye olurken, sendikanın sağlayacağı faydalarla, üye olmanın kendilerine maliyetini karşılaştırmaktadır. Eğer üye olma dolayısıyla elde edecekleri çalışma yaşamıyla alakalı (Örneğin; disiplin soruşturmalarında temsil, yasal destek, iş sağlığı ve güvenliğinin uygulanması veya toplu sözleşme ücret artışları vs.) veya bunun dışında kalan faydalar (Örneğin; sağlık sigortaları, kredi kartları, mağaza anlaşmaları, ücretsiz sağlık hizmetleri vs.), maliyetten (Örneğin; sendika kesintileri veya üye olma dolayısıyla kaçırılan terfiler vs.) fazlaysa, çalışanlar sendikaya üyeliklerini devam ettirmektedir (Ebbinghaus, 2011, s. 11). İş koşulları ve ücretler dışında sendikaların sağladıkları üyelik avantajları sadece finansal veya refah desteğiyle sınırlı olmayıp aynı zamanda üyelere eğitim ve öğretimin sağlanması konularını da içermektedir (Ratna&Kaur, 2012, s. 49-54). İngiltere’de yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının kamu sendikalarına katılımlarında rol oynayan faktörlerin başında üyelere sağlanan yasal destek, uyuşmazlıklarda kişisel yardımlar ve finansal faydaların (kredi, tatil, banka promosyonları ve sigorta avantajları vs.) geldiği ve sendikaya üye olmama nedenleri arasında sendika kesintilerinin fazla olması ve terfi olanaklarının

önünde engel olabileceği gibi nedenlerin ön plana çıktığı görülmektedir (Kerr, 1992, s. 43). Benzer şekilde Kuruvilla ve Swerke (1993, s. 10) çalışmasında, üyelerin sendika aracılığıyla elde ettikleri faydalara olan inançlarının, onların sendikal hizmetten memnuniyet derecelerini öncelikli olarak etkilediğini belirtmektedir. Güney Afrika’da yapılan çalışmada, kamu sendikalarının iş sağlığı ve güvenliği, mali haklar, yönetimle anlaşmazlık ve uyuşmazlık çözümü, yasal destek sağlama ve eğitim olanaklarının iyileştirilmesi konularında yardımcı olacağının üyeler tarafından olumlu algılanmasının, onların sendikal hizmetlerden tatmin düzeylerini arttırdığını göstermektedir (Kgapola, 2017, s. 195-196). Bu bağlamda, kamu sendikaları tarafından sunulan hizmetin kalitesini değerlendirirken, üyelerin muhtemelen rasyonel bir şekilde elde edecekleri veya elde ettikleri faydalar ile üyelik maliyetlerini karşılaştırmalarının olası olduğu sonucuna varılabilir.

2.4.1.4.2. Sendikanın Araçsallığı

İnsanlar, hem ekonomik amaçları gerçekleştirmek üzere kurulmuş hem de kamu yararını gözetmek amacıyla oluşturulmuş örgütlerde, kendilerine sağlanan araçsal faydaları elde etme motivasyonu ile bu örgütlere üye olmaktadır. Kar amacı güden işletmeler bağlamında kullanılmakta olan örgütsel araçsallık kavramı, gerçekleştirmek istedikleri amaçlarını örgütün güvence altına almada etkin olacağı konusunda çalışanların algısını ifade etmektedir (Blanchard vd., 1986, s. 16). Sendikal araçsallık ise, üyeler açısından, sendikayla kurulan ilişkinin fayda ve maliyetlerinin bilişsel bir değerlendirmesine dayalı olarak gelişen bir bağlılık türüdür (Newton&Shore, 1992, s. 279). Eğer potansiyel üyeler, sendikaların kendi çıkarları için daha güçlü bir aktör olduğunu düşünüyorlarsa, sendikaya üye olma istekleri daha yüksek olacaktır. Sendikal araçsallık algısı yüksek olan üyeler, sendikanın kendilerine sağladığı maddi kazançların ve ödüllerin farkındadır. Bu nedenle, sendikaya olan bağlılıkları ya da sendikal memnuniyetleri, ihtiyaçlarının karşılanması doğrultusunda artar ya da azalır. Araçsallık, üyelerin davranışsal niyetlerini ve davranışlarla bağlantılı bilişsel ve değerlendirici süreçlerini etkilediği belirtilmektedir (Mitchell&Biglan, 1971, s. 432-454).

Haberfeld (1995) çalışmasında sendikaların iş güvencesi, iyileştirilmiş çalışma koşulları ve ücret düzeyindeki artış gibi üyelerine sağladıkları ekonomik veya araçsal faydaların, sendikal katılım kararlarını etkileyen ikinci önemli faktör olduğu vurgulanmıştır. İngiltere’de kamu personeli sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada Kerr (1992, s. 39-45), kamu çalışanlarının sendika üyesi olmalarında etkili olan en önemli faktörün sendikanın araçsallık faktörü olduğunu belirtmiştir.

Diğer taraftan alanda yapılan çalışmalar, insanların sendikalara üye olma konusunda sadece ekonomik amaçlarına ulaşmada bir araç olarak görmeleri olmayıp aynı zamanda sendikanın toplumdaki gücünü arkasına alma ve sendikanın politik bağlantılarını kullanma isteklerinin de önemli ölçüde potansiyel üyeleri motive ettiği belirtmektedir (Langford, 1994, s. 265). Amerika Birleşik Devletlerinde gerçekleştirilen Goeddeke ve Kammeyer-Mueller (2010, s. 77) ile Fiorito (vd., 2011, s. 500) çalışmalarında, sendika araçsallığının üniversite akademik personelinin sendikal katılım eğilimlerini pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Türkiye’de faaliyet gösteren kamu sendikalarına üye olmayı motive eden nedenler arasında sendikayı kullanarak terfi alma arzusu ve tayin yoluyla yer değiştirme isteği sayılabilir (Hekimler, 2017, s. 129). Dolayısıyla kamu sendikalarının yukarıda sayılan kişisel amaçlara ulaşmada aracı rol oynayabileceği konusunda mevcut ve potansiyel üyelerin değerlendirmeleri, onların sendikal hizmet kalitesini algılamalarında önemli rol oynayacağı beklenmektedir.

Kazanımlar, genellikle her bir sendika üyesi için sağladığı somut avantajları içerirken, sendikanın araçsallığı daha çok sendikanın bireyin çıkarlarını koruma ve geliştirmedeki etkinliğine odaklanmaktadır.

2.4.1.4.3. Güvenirlilik

Hizmet çıktısının algılanan kalitesinin müşteri tarafından değerlendirilmesinde yegâne boyut olan güvenirlilik, söz verilen hizmeti tam ve doğru olarak müşteriye sağlama konusunda firmanın algılanan yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd., 1991, s. 338). Reichheld ve Sasser’e göre (1990, s. 105-111) güvenirlilik, sadece söz verilen hizmetin tam ve doğru olarak verilmesi değil, bunun süreklilik kazanmasının firma tarafından güvence altına

alınmasıdır. Hizmetin güvenilir olarak algılanmasının müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde de etkili olduğunu göstermektedir (Booms&Tetreault, 1990, s. 71-84). Frege (2002, s. 221-248) çalışmasında, sendika etkinliğinin güvene dayalı bir ilişki olduğunu, sendika yöneticilerinin kendilerini (üyeleri) temsil ettiği ve çıkarlarını savunduğuna inandıklarında, sendikaya daha fazla bağlılık ve katılım gösterdikleri vurgulanmaktadır. Benzer şekilde Kgaphola (2017) çalışmasında, üyelerin sendikalarına duydukları güvenin, sendikanın üyelerine sağladığı hizmetlerin kalitesi, etkinliği ve memnuniyetiyle yakından ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Snape ve Redman' a (2007, s. 370) göre, üyeler tarafından sendikanın vadettiği faydaların ve kazanımların sürekliliğinin güvence altına alındığının algılanması, üyelerin sendikaya duydukları bağlılığı güçlendirmektedir. Diğer taraftan Snape ve diğerleri (2000, s. 221) çalışmalarında, sendika idari kadrolarında sendikal gücü devşirerek meydana gelen elit grupların işverenlerle yakın ilişkilere girmesi ve sendikal amaçlara ters şekilde üyelerin haklarını/menfaatlerini savunmada zafiyet göstermesi, sendikal hizmetlerin güvenilirliğini ve sendikal aidiyeti zayıflatmaktadır. Yukarıdaki tartışmaların ışığında güvenilirlik boyunun, algılanan sendikal çıktı kalitesinin önemli belirleyicilerinden birisi olduğu değerlendirilmektedir.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ VE BULGULAR

Bu bölüm, nitel araştırma, nicel araştırma ve hipotetik model test etme aşamalarını içermektedir. Bu aşamalar, işlemlerin ölçek geliştirme yöntemlerine göre gerçekleştirilmiştir. Bölüm, araştırmanın amacını, önemini, hipotezlerini, yöntemini, modelini, evrenini ve örneklemini, ölçek geliştirme aşamalarını, veri toplama araçlarını, pilot ve ana uygulama sonucunda elde edilen verilerin analiz edilmesini ve araştırma sonucuna göre bulguların yorumlanmasını içermektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Türkiye’de 2023 yılı itibari ile Kamuda çalışan 3,5 milyonu aşan kamu çalışanı bulunmaktadır. Kamu sendikalarına üye kamu görevlisi sayısı ise 2 milyon 100 binin üzerindedir. Aynı zamanda kamuda faaliyet gösteren farklı hizmet kollarında örgütlü, toplamda 243 sendika bulunmaktadır (4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikalarına Üye Sayıları, 2023). Sayısal veriler incelendiğinde, kamudaki çalışan sayısı ve hizmet kollarındaki örgütlü sendika sayısının çokluğu, kamuda faaliyet gösteren sendikaların rekabeti oldukça belirgin hale gelmektedir. Diğer taraftan geçen yüzyılın son çeyreğinden itibaren hem işçi ve hem de kamu sendikaları sürekli ve ciddi anlamda üye kayıpları yaşamakta olduklarından çalışanların sendikalardan beklentilerini, sendikal algıları ve sendikal üyelik konusundaki motivasyonlarını anlamak önemli hale gelmiştir (Kerr ,1992, s. 39-45). Konunun önemine binaen literatürde sendikaya üye olmayı belirleyen faktörler, sendikal bağlılık ve sendika hizmetlerinden tatmin konularında yapılan çalışmalar bulunurken, sendikal hizmet kalitesi konusunda yapılan çalışmalar oldukça nadirdir. Özellikle kamu sendikacılığı alanında dünyada ve ülkemizde sendikalar arasında hatırı sayılır rekabet olmasına rağmen, üyelerin algıladığı hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi ve ölçümü konuları oldukça ihmal edilmiştir.

Bu araştırmanın temel hedefi, sendika üyelerine sunulan hizmetlerin algılanan kalitesini belirleyen boyutları ve bu boyutlarla ilişkilendirilen faktörleri tespit etmektir. Bu doğrultuda, algılanan sendikal hizmet kalitesini ölçmek için bir model ve ölçek geliştirme amaçlamaktadır. Araştırmanın odak noktası; sendikaların sunduğu hizmetlerin, üyeler tarafından nasıl algılandığına ve bu algının hangi

özelliklere dayandığına yöneliktir. Böylelikle, sendikal hizmetlerin kalitesinin belirlenmesine dair bir çerçeve sunarak, sendikaların hizmet kalitesini artırmak için etkili stratejiler geliştirmesine katkıda bulunması beklenmektedir.

Bu amaç doğrultuda, çok boyutlu ve hiyerarşik bir kalite modeli olan Brady ve Cronin'in (2001) modeli temel alınarak; alan yazını incelemesi, görüşmeler ve gözlemler yoluyla elde edilen verilere göre nitel ve nicel çalışmaları ile ortaya çıkarılmış ve ölçek geliştirilerek sonuçlandırılmıştır. Oluşturulan (geçici) Sendikal Hizmet Kalitesi (SERVUNQUAL) modeline dayalı olarak aşağıdaki araştırma hipotezleri geliştirilmiştir:

H1: Sendika yetkililerinin üyelere karşı tutumları, algılanan sendikal temas kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H2: Sendika yetkililerinin üyelere karşı davranışları, algılanan sendikal temas kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H3: Sendikal faaliyetlerin yürütüldüğü alanların fiziki durumu, algılanan temas kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H4: Sendikaya hakim olan örgütsel iklim, algılanan temsil kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H5: Üyelerin işveren kamu idaresi karşısında temsili, algılanan sendikal temsil kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H6: Sendikanın üye dünya görüşlerini temsil etmesi, algılanan sendikal temsil kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H7: Sendikanın, toplumsal olaylar karşısında üye beklentilerine uygun hareket tarzı benimsemesi, algılanan sendikal temsil kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H8: Sendikanın üye hedeflerine ulaşmadaki araçsallığı, algılanan sendikal çıktı kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H9: Sendikanın üyeler tarafından algılanan güvenilirliği, algılanan sendikal çıktı kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H10: Sendikanın üyelerine sağladığı kazanımlar, algılanan sendikal çıktı kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H11: Algılanan temas kalitesi, algılanan sendikal hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H12: Algılanan temsil kalitesi, algılanan sendikal hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir.

H13: Algılanan çıktı kalitesi, algılanan sendikal hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir

3.2. Araştırmanın Önemi

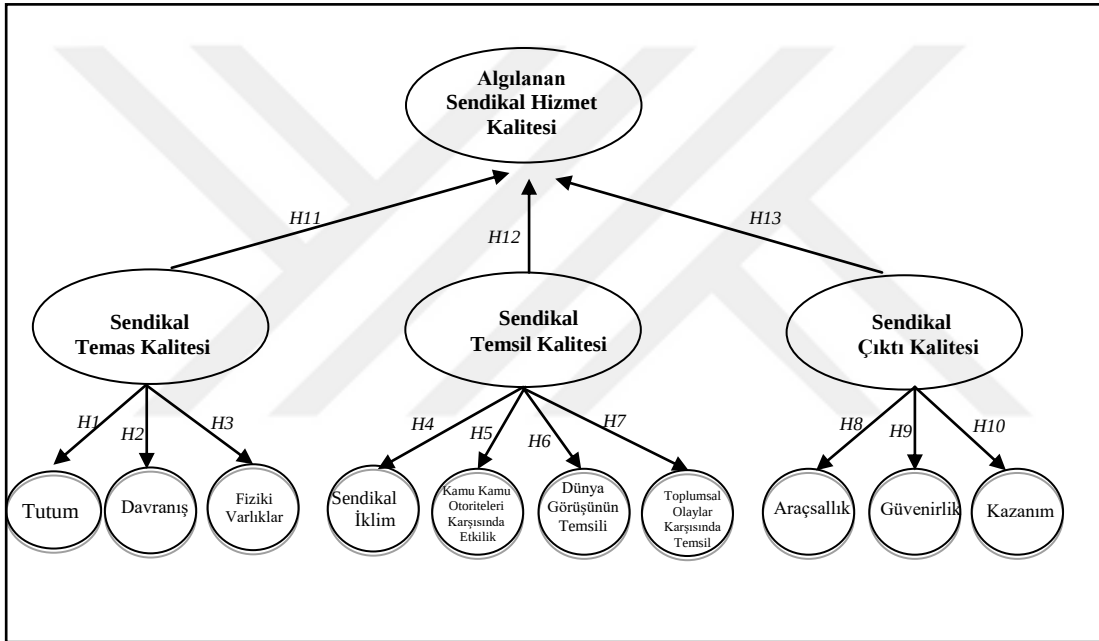
Günümüze kadar hizmet kalitesi alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde, kamu sendikaları tarafından sunulan hizmetin algılanan kalitesini belirleyen boyutların ortaya konulmasına yönelik çalışma olmadığı görülmektedir. Özellikle çalışmamızın ikinci bölümünde tartışıldığı üzere, olumlu algılanan sendikal hizmet kalitesi, sendikaya üye olmanın, sendikal faaliyetleri desteklemenin ve sendikal bağlılığın oluşmasında rol oynayan muhtemel faktörlerden birisidir. Buradan hareketle çalışmada, Hiyerarşik Kalite Modeli temel alınarak algılanan sendikal hizmet kalitesine ilişkin Şekil 3.1’ de verilen SERVUNQUAL kavramsal modeli ve ölçeği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmada, test edilmesi düşünülen SERVUNQUAL modeli üyelerin sendikayla etkileşimlerini değerlendirdiği Sendikal Temas Kalitesi, sendikanın ana görevleri olan hizmetlerin yer aldığı Sendikal Temsil Kalitesi ve sendikal hizmet sonunda elde ettiklerinin ile değerlendirmesini yaptıkları Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarından oluşmaktadır. Araştırma kavramsal modeli hiyerarşik yapıda tasarlandığından Davranış, Tutum ve Fizik Varlıklar alt boyutlarının (Sendikal Temas)’ı; İklim, Dünya Görüşünün Temsili, Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil ve Kamu Otoritesi Karşında Temsil (Sendikal Temsil)’i; Araçsallık, Kazanım ve Güvenirlik (Sendikal Çıktı) kalitelerini etkileyen alt boyutlar olarak model de yer almaktadır.

Geliştirilecek olan model ile, kamu sendikalarının üyelerine sunmuş oldukları sendikal hizmetlerde, üyelere algılanan kalite anlayışlarına ilişkin yeni bir bakış açısı ortaya koyulacaktır. Önerilen çalışmanın hem teorik hem de pratik açıdan büyük önemi vardır. Teorik olarak, literatürdeki teorik boşluk giderilerek, önemli bir katkı sağlanacaktır. Teorik boşluğun dolması ile birlikte daha geniş bir anlayışın geliştirilmesine öncülük edecek, yeni fikirler sunma potansiyeline sahip olacaktır.

Pratik açıdan ise çalışmanın bulguları, üyelere yönelik gerçekleştirilen hizmetlere ilişkin kalite algılarını tespit etmek ve değerlendirmek isteyen sendikalar için son derece değerli olacaktır. Böylelikle, sendikaların hizmetlerini iyileştirmelerine, üyelerin daha etkili bir şekilde katılımını teşvik etmelerine ve mevcut üyeleri elde tutmalarına ek olarak yeni üyeler çekmelerine olanak tanıyacaktır. Sendikaların büyümesine ve güçlenmesine katkıda bulunarak rekabet avantajı sağlayacak böylelikle üyelerine daha iyi hizmet sunma kapasitelerini artıracılabileceklerdir.

Şekil 3.1: SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.3. Çalışmanın Sınırlılıkları

Bütün bilimsel çalışmalarda olduğu gibi, bu çalışmanın da bazı sınırlılıkları mevcuttur.

- Literatürde sendikal hizmet kalitesine ilişkin çalışma bulunmadığından, kavramsal model boyutları ve alt boyutları oluşturulurken sendikal katılım, bağlılık ve adanmışlık çalışmalarında yer alan ve sendikal hizmet kalitesini etkileyebilecekleri düşünülen değişkenlerden yararlanılmıştır.

- Covid-19 sırasında veri toplanmaya çalışıldığından yüz yüze gerçekleştirilmesi düşünülen pilot çalışma aşamaları online gerçekleştirilmek zorunda kalmış ve yüz yüze anket uygulamanın açıklama yapma ve cevaplayıcıyı kontrol altında tutma avantajlarından yararlanılamamıştır.
- Başlangıçta yerel sendikaların üyelerinden veri toplanması düşünülmüş olsa da, yeterli katılımcı sayısına ulaşılamayacağı görüldüğünden Türkiye'deki üç büyük kamu sendika konfederasyonuna resmi yazıyla anketimiz ulaştırılmış ve katılım sağlanması rica edilmiştir. Tüm çabalara rağmen anketin son uygulamasına beklenenden daha az katılımın olması ve örneklem büyüklüğünün 604 kişiden oluşması, araştırmanın diğer sınırlılığı olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Anketin nihai formuyla araştırma verisi toplanırken kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Dolayısıyla anketimize katılımcıların hangi sendika konfederasyonuna bağlı olduklarına dair soru bulunmamaktadır. Oysaki farklı konfederasyon üyelerinin dünya görüşlerinin ve sendikal konuları algılamalarının Türkiye özelinde farklı olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla farklı konfederasyonlarda bulunan sendika üyelerinin çalışmamıza homojen şekilde katıldıklarını dile getirmek, araştırmanın bir başka kısıtını oluşturmaktadır.
- Bütçe ve zaman kısıtı nedeniyle Pilot çalışmaların kapsamı Türkiye genelinde uygulanmayıp, Zonguldak ili ile sınırlı tutulmuştur.

3.4. Araştırmanın Varsayımları

Varsayımlar, araştırmaların yürütülmesi ve sonuçlandırılabilmesi için temel unsurlardır. Tipik olarak, bir araştırmanın tasarımında, kanıtlanamayan ancak araştırmayı gerçekleştirmek için temel alınan inançlar bulunmaktadır (Wolgemuth vd., 2017, s. 132). Örneğin, bir araştırmada katılımcıların anket veya görüşme sorularına dürüst ve gerçeğe uygun yanıt vereceği varsayımı, bu çalışmanın güvenilir sonuçlar üretebilmesi açısından kritik bir öneme sahiptir. Her

katılımcının verdiği cevapları doğrulamak zaman ve çaba gerektirebileceğinden, genellikle katılımcıların yanıtlarının doğru ve içten olduğu varsayımıyla çalışılır (Oltean vd., 2014, s. 1538).

- Bu araştırmada, ankete katılan bireylerin araştırmaya samimi ve doğru cevaplar verdiği düşüncesine dayanmaktadır. Ayrıca, algılanan sendikal hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesi amacıyla bu çalışmaya katkı sağlayanlardan elde edilen nitel ve nicel çalışmalardaki bilgilerin, geçerli ve güvenilir nitelikte veri olduğu varsayılmıştır.
- Çalışmada seçilen örneklemin, genel evreni temsil etme niteliğine sahip olduğu varsayılmıştır.
- Çalışmanın temelini oluşturan Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli, müşterinin subjektif değerlendirmelerine dayanmakta olup, çok boyutlu bir yapısı vardır ve her bir ana boyutu etkileyen alt boyutlardan oluşmaktadır (Brady&Cronin, 2001). Karşılammama Paradigmasına yöneltilen eleştiriler göz önüne alınarak, müşteri değerlendirmelerini sadece beklentiler ve algılanan performanslar şeklinde ölçmenin istenmeyen sonuçlara yol açabileceğini göz önüne alınmıştır. Bu bağlamda, araştırmada algılanan sendikal hizmet kalitesinin performans temelli bir ölçümle değerlendirilmesi tercih edilmiş ve bu yöntemin algılanan hizmet kalitesi ölçümünde geçerli ve güvenilir bir yaklaşım olduğu varsayılmıştır.
- Nitel ve Nicel araştırma aşamalarında kontrol edilemeyen durumların ölçme sonucunu etkilemediği varsayılmıştır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, kamu sendikalarının üyelerine vermiş oldukları hizmetlerin algılanan kalitesini ölçmeye yönelik bir model sunmayı hedefleyerek, keşifsel ve tanımlayıcı niteliklere sahip bir yaklaşım (karma yöntem) benimsemiştir. Creswell ve diğerleri (2017, s. 56), karma yöntem yaklaşımını araştırma sürecinde nitel verilerle nicel verileri tek bir çalışmada birden fazla aşamada birleştirmek olarak

tanımlamaktadır. Araştırmada, nitel ve nicel yöntemlerle ele alınabilecek soruların varlığı durumunda, her iki yöntemi bir arada kullanmak, mevcut durumu daha kapsamlı bir şekilde anlamak ve ortaya koymak açısından faydalıdır (Patton, 2002, s. 557). Johnson ve diğerlerinin (2007, s. 123) çalışmasına göre, karma yöntem araştırması, araştırmacının veya araştırma ekibinin, geniş ve derin anlama ile doğrulama hedefleri doğrultusunda nitel ve nicel araştırma yaklaşımlarını entegre ettiği bir araştırma türüdür. Bu yaklaşım, farklı bakış açılarını birleştirerek, nitel ve nicel veri toplama, analiz ve çıkarım tekniklerini birlikte kullanmayı içermektedir.

Bu bağlamda, kamu sendikaların sundukları hizmetlerin kalite algısını anlamak için daha önce belirlenmiş bir çerçeve yerine, katılımcıların bakış açılarından yeni ve özgün perspektifler elde etmek amaçlamaktadır.

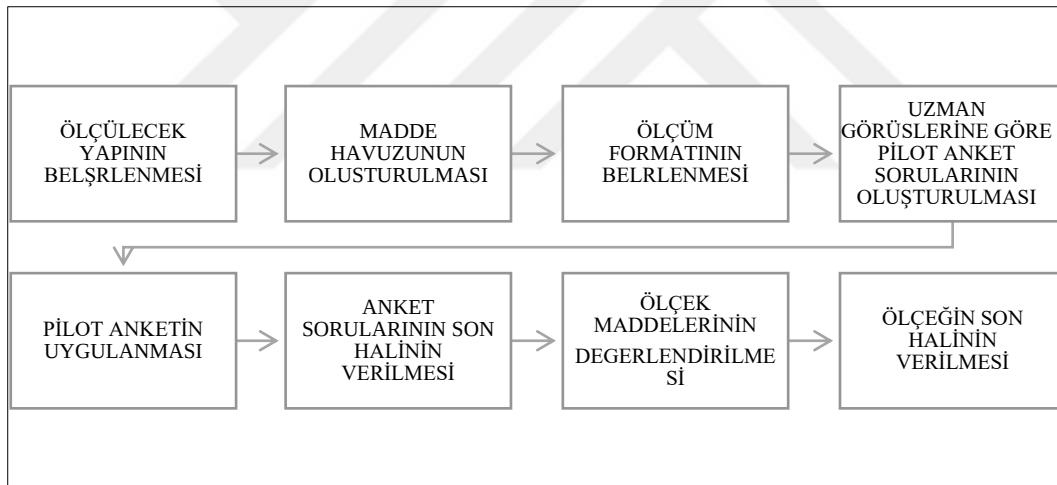
Araştırmanın ilk aşamasında, nitel araştırma yöntemi kullanılarak, ilgili literatürdeki kaynakların kapsamlı bir şekilde incelenmesi sonucunda uzman görüşlerine dayanarak görüşme formu hazırlanmış, ayrıca literatürdeki geçerlilik ve güvenilirlik testlerine tabi tutulmuştur. Mülakatlar sonucunda elde edilen cevaplar dijital ortamda kaydedilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde MAXQDA 2020 programı kullanılarak içerik analizi yöntemi uygulanmıştır. Ölçek maddelerinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları için SPSS25 ve SMARTPLS 4.0.9.4 programları kullanılmıştır. Araştırma kapsamında SERVUNQUAL ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliği değerlendirilmiş ve bu bağlamda açımlayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modeli ve araştırma modeli ile ilgili hipotezlerin test edilmesinde ise SMARTPLS 4.0.9.4 programından faydalanılmıştır.

3.6. SERVUNQUAL Ölçeği Geliştirme Süreci

Ölçekler genellikle tek bir değişken veya ögede gözlemlenemeyen bir davranışı, duyguyu veya eylemi açığa çıkarmak için kullanılır (Boateng vd., 2018, s.7). Ölçekler, doğrudan gözlemlenemeyen gizli kavramları ortaya çıkarmaya yönelik olarak tasarlanmıştır (Carpenter, 2018, s.26). Ölçek geliştirme süreci, teorik değişkenleri doğrudan ölçmek zorunda olmayan durumlar için bilgi toplama, sayısal analizler gerçekleştirme ve teorik değişkenlerin seviyelerini

belirleme amacı taşımaktadır (DeVellis, 2003, s. 60-101). Hinkin (1995, s. 967-988), ölçek geliştirme sürecini madde oluşturma, anket uygulaması, ilk madde azaltımı, doğrulayıcı faktör analizi, benzerlik/ayrışım geçerliliği ve tekrarlama olmak üzere altı aşamada sıralarken; Tezbaşaran (2008, s. 9-22), ölçek geliştirme sürecini üç temel başlık altında ele alarak; ölçülecek tutumun tanımlanması, ölçeğin deneme formunun düzenlenmesi ve deneme uygulamasının gerçekleştirilmesi analizi olarak sıralanmıştır. DeVellis (2012, s. 282) ise sekiz aşama önermekte olup, ölçmek istediğiniz yapının belirlenmesinden başlayarak, madde havuzunun oluşturulması, ölçme biçiminin belirlenmesi, uzmanlar tarafından gözden geçirilme, geçerlilik maddelerinin dâhil edilmesi, maddelerin örnekleme uygulanması, değerlendirilmesi ve ölçek uzunluğunun düzenlenmesi gibi adımları içermektedir. DeVellis' e (2012) göre ölçek geliştirme süreci, Şekil 3.2' deki gibidir.

Şekil 3.2: Ölçek Geliştirme Süreci



Kaynak: DeVellis, R. F. (2012). Scale development theory and applications (Third Edition), SAGE

Carpenter' a (2018, s. 26-44) göre ölçek geliştirme süreci, 10 farklı adımı içermektedir. Bu adımlar şu şekildedir:

1. Teorik kavramın anlamını ve kapsamını incelenmesi

- Uygun konuların seçilmesi
- Kavramsal tanımların oluşturulması
- Potansiyel boyutların ve öğelerin tanımlanması
- Boyutları ve öğeleri belirlemek için nitel araştırma yapılması

- Ölçeği geliştirmek için geri bildirimlerin kullanılması
 - Uzman görüşlerinin alınması ve bilişsel görüşmeler yapılması
2. Örneklem prosedürünün belirlenmesi
 3. Veri kalitesinin incelenmesi
 4. Verilerin faktörlenebilirliğinin doğrulanması:
 - Bartlett'in Küresellik Testi
 - Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği testi
 - Korelasyon matrisinin incelenmesi
 5. Açımlayıcı Faktör Analizi Yapılması
 6. Faktör Çıkarma Yönteminin Seçilmesi:
 - Temel Faktör Analizi
 7. Faktör sayısının belirlenmesi:
 - Teorik yakınsama ve tutarlılıkların belirlenmesi (AVE ve CR)
 - Paralel Analiz (PA)
 8. Döndürme faktörler yapısının belirlenmesi
 9. Öğelerin değerlendirilmesi:
 - Teorik yakınsama
 - Uyumsuzluk
 - Zayıf yükler
 - Çapraz yüklemeler
 - Öğeler arası korelasyonlar
 - En az üç ögeli faktör
 - Öğeler toplulukları arasında korelasyon
 10. Mevcut sonuçların doğrulayıcı faktör analizi, olarak sıralanmaktadır.

Bu araştırmada, ölçek geliştirme yaklaşımlarının birbirine benzerliği göz önünde bulundurularak, DeVellis (2012) ve Carperter (2018) 'in ölçek geliştirme yönergelerinden faydalanılmıştır. Araştırma süreci, öncelikle derinlemesine görüşmelerin gerçekleştirilmesiyle başlamıştır. Görüşmelerden elde edilen bulgular temelinde, ilk madde havuzları oluşturulmuş, maddelerin içerik ve görünüş geçerliğini sağlamak amacıyla uzman değerlendirmesine sunulmuştur.

Uzman görüşlerinden elde edilen maddeler, 71 kişilik örneklem grubunda uygulanarak geçerlilik ve güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Bu analiz sonuçlarına dayanarak ölçek, ikinci bir örneklem grubu olan 101 kişiden oluşan bir grup üzerinde tekrar değerlendirilmiş ve arındırma süreci başarıyla tamamlanmıştır. Araştırmanın final aşamasında ise, 604 kişilik geniş bir örneklem grubuyla ana çalışma gerçekleştirilmiş ve ölçeklerin nihai hali, geçerlik ve güvenilirlik analizlerinin titiz bir değerlendirmesinin ardından oluşturulmuştur. Bu süreçte, ölçeklerin daha da detaylandırılması ve geliştirilmesi için gerekli değişiklikler yapılmıştır. Araştırma, adım adım ilerleyerek ölçeğin nihai formunu oluşturacak şekilde tasarlanmıştır.

3.6.1. Madde Havuzunun oluşturulması

Madde havuzunun oluşturulma aşamasında incelenen olguyu yansıtan maddeler seçilmelidir (Devellis, 2017, s. 76). Her bir madde, örtük değişkenin yapısına uygun olmalıdır. Oluşturulan maddeler, çalışmanın kapsamını aşmamalıdır (Devellis, 2017, s. 77). Madde havuzu oluşturulurken genellikle tümevarım ve tümdengelim olmak üzere iki yöntem kullanılmaktadır. Tümdengelim yöntemleri, literatür taraması ve mevcut ölçeklerin incelenmesini içermektedir. Tümevarım yöntemi ise; keşifsel araştırma metodolojilerini, odak grup görüşmelerini içerir. Ölçeğin kapsamı belirlendikten sonra ilk adım, madde havuzunun genişletilmesi ve çeşitlendirilmesidir. Bu aşama "soru oluşturma" veya "madde oluşturma" olarak da bilinir (Boateng vd., 2018, s.3). Madde havuzu oluşturulurken, önceden belirlenmiş bir sayıya karar vermek genellikle zorlu bir süreçtir. Bu nedenle, başlangıçta çok sayıda madde oluşturarak geniş bir perspektife odaklanmak, ölçeğin zenginliğini artırabilir. Literatürde de önerildiği gibi, ölçekte kullanılması düşünülen madde sayısının üç veya dört katı kadar bir havuz oluşturmak, daha sonra yapılacak seçim sürecine esneklik kazandırabilir (Özdamar, 2016, s. 46; Devellis, 2017, s. 80). Ayrıca maddelerin dil bilgisi kurallarına uygunluğu dikkate alınarak biçimsel olarak gözden geçirilmesi önemlidir (Özdamar, 2016, s. 48). Bu adım, ölçeğin sağlıklı bir şekilde kullanılabilir olmasını ve ölçtüğü konuyu doğru şekilde yansıtmalarını sağlamak adına kritik bir rol oynamaktadır.

Madde havuzundaki ifadelerin yazım aşamasında, aşağıdaki noktalara dikkat edilmesi önerilmektedir (Erkuş, 2012, s. 37).

- Birden çok anlam içeren cümleler ya da moda ifadeler kullanılmamalıdır.
- Oluşturulan ifadeler mümkün olduğunca açık ve net olmalıdır.
- İfadelerde kullanılan dil, yazının karakter büyüklüğü hedef kitlenin yaşına ve eğitim düzeyine uygun olmalıdır.
- Oluşturulan ifadeler, örneklem içerisindeki herkes tarafından aynı şekilde anlaşılmalıdır.
- Oluşturulan ifadeler, ölçeğin geliştirildiği dilin dil bilgisi yapı ve kurallarına uygun olmalıdır.
- İfadelerin uzunlukları ve ölçekteki aralıkları birbirine yakın olmalıdır.
- İfadeler birbirini içermemeli, her ifade incelenen özelliğin sadece bir parçasını irdelemelidir.

Bu araştırmada, ölçek maddelerini çeşitlendirmek ve derinleştirmek amacıyla öncelikle tümevarım yöntemi kullanılmıştır. Kamu kurumlarında çalışan sendika üyeleri ile gerçekleştirilen mülakatlar, ölçeğin kapsamını genişletmek ve çeşitlendirmek için önemli bir kaynak oluşturmuştur.

3.6.1.1. Nitel Verilerin Toplanması

Nitel araştırmalarda kullanılan çeşitli teknikler arasında doküman incelemesi, arşiv analizi, mülakat, odak grup görüşmesi, doğrudan gözlem, katılımcı gözlem, kritik olay yöntemi, biyografi, soyut unsurların incelenmesi ve günlük veri toplama yöntemleri bulunmaktadır (Sığı, 2018, s. 78-79).

Nitel araştırmalarda sıkça kullanılan mülakatlar, katılımcıların algı ve bakış açılarını anlama, yorumlama ve değerlendirme süreci önemlidir. Araştırmacı, katılımcılarla gerçekleştirdiği görüşmelerle, katılımcıların ifade etmeye çalıştıkları anlamı anlamaya çabalayarak, bu ifadeleri yorumlamaya ve değerlendirmeye

çalışır (Creswell, 2013, s. 186; Patton, 2002, s. 4-5; Yıldırım&Şimşek, 2011, s. 59). Büyüköztürk ve diğerleri (2018, s. 158-159) ise görüşmeyi, bir bütünsel yorumlama yöntemi olarak tanımlamışlardır. Bu tanıma göre, görüşmelerden elde edilen küçük veri parçalarının ötesine geçilerek, tüm verilerin bir araya getirilmesiyle araştırmanın ana temasının oluşturulduğu belirtilmiştir. Görüşmeler, bireylerin deneyimlerine, algılarına, tutumlarına ve duygularına ulaşmak için etkili bir araç olarak kabul edilmektedir (Wildemuth, 2016, s. 186). Bu görüşmeler, farklı yöntemler ve çeşitli araçlar kullanılarak gerçekleştirilebilir; örneğin birebir görüşmeler veya odak grup görüşmeleri; yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış veya yapılandırılmamış biçimlerde düzenlenebilir (Dowling vd., 2016, s. 679-686). Yapılandırılmamış görüşmelerde, görüşmecinin katılımcıya araştırma konusuyla ilgili açık uçlu sorular sorulmakta ve soruların genellikle görüşmenin gidişatına bağlı olarak belirlendiği, önceden planlanmadığı görüşmeler gerçekleştirilmektedir. Yapılandırılmış görüşmelerde ise tüm sorular önceden belirlenmekte ve belirli bir sıra içinde sorulmaktadır. Bu görüşme tekniği, araştırmacının araştırmaya etkisini en aza indirmeyi ve görüşmeciyi araştırma çerçevesine sadık kalmaya yönlendirmeyi amaçlamaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde, araştırmacının görüşme öncesinde hazırladığı soru listesi veya konu başlıkları, görüşmeyi yönlendiren bir rehber olarak kullanılır. Katılımcı, araştırmacının belirlediği sorular dışına çıkma konusunda belirli bir ölçüde serbesttir. Yarı yapılandırılmış görüşme, araştırmacının hem belirlenen görüşme soruları çerçevesinde ilerlemesine, hem de ihtiyaç duyulduğunda konulara daha derinlemesine inmesine olanak tanır (Gürbüz&Şahin, 2018, s. 184). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, yapılandırılmamış görüşme ile karşılaştırıldığında, soruların akışının belirlenmesi sayesinde katılımcının konu dışına çıkmasını önleme açısından daha avantajlıdır. Bu esneklik, araştırmacının görüşme sürecini katılımcının ihtiyaçlarına göre uyarlamasını ve derinlemesine anlayış elde etmesini sağlamaktadır.

Araştırmada görüşme soruları hazırlanırken amaç derinlemesine ve ayrıntılı bir şekilde bilgi toplamak olduğunda, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Görüşme formunu oluşturmak için, ilgili literatür detaylı bir şekilde incelenerek potansiyel boyutlar ve temalar belirlenmiştir. Belirlenen potansiyel boyutlar ve temalardan yola çıkılarak, yarı yapılandırılmış görüşme formu taslağı

oluşturulmuştur. Taslağın oluşturulmasında, literatürde ortaya çıkan önemli kavramlar, ana temalar ve ilgili alt boyutlar göz önünde bulundurulmuştur.

Ölçek yapısını oluşturan faktörleri tespit etmek amacıyla Zonguldak ilindeki çeşitli kamu sendikalarının üyeleri ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ancak, Covid-19 Pandemisi nedeniyle alınan tedbirler doğrultusunda, sendika üyeleri ile yüz yüze görüşmeler yapılamamıştır. Bu bağlamda, mülakatlar çevrimiçi platformlar veya telefon görüşmeleri aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Mülakat gönderimi öncesinde, katılımcılar araştırma süreci hakkında detaylı bilgilendirilmiş ve sürecin nasıl işleyeceği konusunda gerekli açıklamalar yapılmıştır.

Görüşme kapsamında kamu sendikalarına üye ve araştırmaya katılmaya istekli ve gönüllü olan 68 kişiye, 5'i demografik soru olmak üzere toplamda 20 adet açık uçlu soru sorulmuştur. Araştırma kapsamında kümeleme örnekleme yöntemi ile benimsenmiş olup, katılımcılardan yarı yapılandırılmış görüşme formunu, 13 Aralık 2021 - 07 Ocak 2022 tarihleri arasında doldurmaları istenmiştir. Araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme sorularını içeren form Ek-1'de verilmiştir.

3.6.1.2. Nitel Verilerin İçerik Analizi

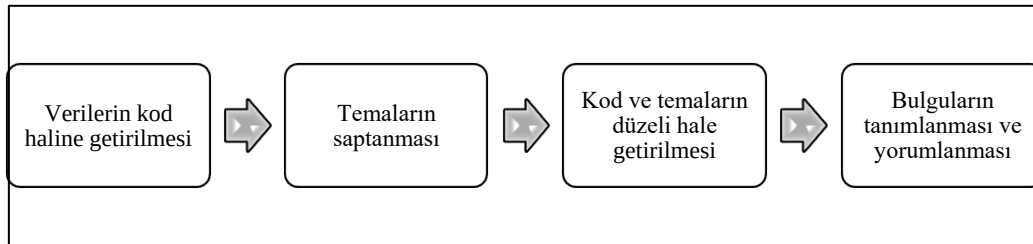
Nitel araştırma yöntemleri, insanların deneyimlerinden yola çıkarak, insan davranışlarının temelindeki nedenleri ortaya çıkarmak amacıyla kullanılır (Pope & Mays, 1995, s. 42-45). Bu yöntemler, odaklanılan bireylerle derinlemesine etkileşim kurularak, bir konu hakkında daha önce bilinmeyen, beklenmeyen veya tahmin edilemeyen bilgilerin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. İçerik analizi, toplanan verilerle yapıyı açıklayabilme amacını taşımaktadır. Bu yöntemle, verilerin tanımlanması, içerdikleri anlamları ortaya çıkarmaya yönelik çabalarda bulunmaktadır. İçerik analizindeki temel hedef, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek, anlaşılır bir şekilde düzenleyerek yorumlamaktır (Yıldırım & Şimşek, 2016, s. 54).

Nitel araştırmalarda, veri analizi süreçleri nicel araştırmalardan belirgin bir biçimde ayrılmaktadır. Nitel veri analizleri, sayısal yorumlamalara değil, daha çok

sezgisel, düşünsel, tümevarımsal akıl yürütme ve kavramsallaştırma süreçlerini içeren yöntemlere odaklanmaktadır. Bu süreç, araştırmacının ham metinde hemen fark edilmeyen ancak önemli olan unsurları daha derinlemesine kavramasına olanak tanımaktadır. Nitel veriler genellikle öznel, derinlemesine anlamlar veya bilgiler içeren metinlerden oluşur. Görüşmelerden elde edilen nitel verilerin analizi sırasında, anlatılar arasındaki benzerlikler veya farklılıklar belirlenir. Bunlar, belirli temalar, alt temalar veya kategoriler altında toplanarak görüşmelerin transkripsiyonu yapılır ve elde edilen metinler dikkatlice okunarak katılımcıların vurguladığı veya belirttiği noktalar daha iyi anlaşılır hale getirilir (Saldana, 2009, s. 3; Kümbetoğlu, 2020, s. 120).

Araştırmanın nitel bölümünde, kuramsal çerçevede yer alan tanımlar ve litaretürden yararlanılarak birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar altında bir araya getirilmiş, uyarlanmak istenen modeldeki boyutlardan faydalanılmıştır. Elde edilen veriler öncelikle kodlanmış, kodlar temalar altında sınıflandırılmaya çalışılmıştır. İlgili temalar ile uyarlanmaya çalışılan modeldeki mevcut boyutlar ve kavramlar karşılaştırılmıştır. Oluşturulan kodlar kategoriler altında toplanarak yoruma tabi tutulmuştur. Yıldırım ve Şimşek (2008, s. 89) analiz süreci Şekil 3.3. 'de gösterilmiştir.

Şekil 3.3: Verilerin kodlanması Süreci



Kaynak: Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri

Araştırmada nitel verilerin analizi için lisanslı nitel analiz programı MAXQDA 2020 programı kullanılmıştır. Bu uygulama, verilerin daha sistematik bir şekilde çözümlenmesini sağlamaktadır (Kuckartz & Rädiker, 2019, s. 138-141). Analiz sürecinde, katılımcıların görüşme formundaki vermiş oldukları görüşlerden elde edilen veriler, deşifre edilmek üzere MAXQDA 2020 programına tanımlanmıştır. Yüklenen tüm görüşme ifadeleri araştırmacı tarafından gözden geçirilerek konunun tüm boyutları mümkün olduğunca net bir

şekilde anlaşılmaya çalışılmıştır. Daha sonra kodlama ve kategorilerin belirlenmesi gerçekleşmiştir. Analiz kodlamaları tamamlandıktan sonra, iki farklı uzman tarafından değerlendirilmiş ve bazı kodlar birleştirilmiş, bazıları ise revize edilerek kod ve kategorilere son hali verilmiştir. Kategorilerin, başka araştırmacıların da verileri incelediğinde aynı sonuçlara ulaşmasını sağlayacak kadar açık olması hedeflenmiştir (Büyüköztürk vd., 2012, s. 132).

3.6.1.3. Nitel Verilerin Geçerliği ve Güvenilirliği

Araştırmanın temel değerlendirme kriterlerinden biri, elde edilen sonuçların inandırıcılığıdır ve bu nedenle geçerlilik ve güvenilirlik, araştırmanın niteliklerini belirlemede önemli rol oynar (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 270). Nicel araştırmalarda, geçerlik ve güvenilirlik genellikle sayısal göstergelerle belirlenirken, nitel araştırmalarda sayısal verilerin olmaması nedeniyle bu kriterler farklı bir perspektifle ele alınır (Başkale, 2016, s. 23). Nitel araştırmaların subjektif olması, geçerlik ve güvenilirlik açısından eleştirilere maruz kalmasına neden olmaktadır (Arastaman vd., 2018, s. 47). Creswell ve Clark (2018, s. 225), nitel araştırmalarda geçerliğin araştırmacının katılımcılardan elde ettiği bilgilere dayalı analiz süreçlerinden ve dış uzman incelemelerinden geldiğini belirtmektedir. Araştırmanın güvenilirliği ise, sonuçların tekrar edilebilir olması ile ilgilidir. Ancak, nitel araştırmalarda, insan tutum ve davranışlarının dinamik ve değişken olması nedeniyle araştırmanın tekrarlanabilir olmadığı ifade edilmektedir (Baltacı, 2019, s. 381). Hatta aynı şartlarda ve koşullarda yapılan bir araştırmanın başka araştırmacılar tarafından bile benzer sonuçlara ulaşması mümkün değildir (Yağar ve Dökme, 2018, s. 7). Bununla beraber Gibbs (2008), nitel bir araştırmanın güvenilir bir duruma ulaşabilmesi için belirli süreçleri takip etmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Nitel araştırmalarda, geleneksel olarak kabul edilen geçerlik ve güvenilirlik kavramları yerine alternatif terimler kullanılmaktadır. Bu bağlamda, geçerlilik "inandırıcılık ve genellenebilirlik", güvenilirlik ise "tutarlılık ve teyit edilebilirlik" kavramlarıyla ifade edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018, s. 277).

Araştırmanın inandırıcılığını artırmak için elde edilen bulgular, önceden oluşturulan kavramsal çerçeve ile uyumlu bir şekilde yapılandırılmış ve veri toplama aşamasında bu kavramsal çerçeveden yararlanılmıştır. Ayrıca, nitel veri analizi sonuçları üzerinden oluşturulan temalar ve alt temalar arasındaki ilişki

kontrol edilerek bütünlük sağlanmıştır. Katılımcılara, elde edilen bilgilerin sadece bilimsel amaçlar için kullanılacağı belirtilerek karşılıklı güvenin sağlanması, elde edilen verilerin gerçek durumu yansıtmasında etkili olacaktır. Araştırmanın dış geçerliğini (genellenebilirlik) sağlamak için araştırma süreci detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Araştırma modeli, çalışma grubu, veri toplama aracı ve süreci, verilerin kodlanması detaylı bir şekilde belirtilmiş, ayrıca araştırma konusu, ilgili alan yazınındaki benzer çalışmalarla karşılaştırılarak tartışılmıştır. Ayrıca, olay ve olguların değişkenlik gösterebilen özelliklerini ortaya koymak amacıyla amaçlı örneklem yöntemi kullanılarak katılımcılarla gönüllülük esasına dayalı görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın iç güvenilirliğini (tutarlılık) sağlamak için, katılımcılardan elde edilen veriler analiz edilirken kişisel yorum eklenmeden doğrudan aktarılmıştır. Diğer taraftan, araştırmanın dış güvenilirliğini (teyit edilebilirlik) sağlamak için araştırmacının tüm veri toplama araçlarını, ham verilerini, analiz esnasında yaptığı kodlamalarını, notlarını ve çıkarımlarını dışarıdan bir uzmana sunarak teyit ettirilmiştir.

Ayrıca araştırmanın güvenilirliğini test etmek üzere, Cohen (1960, s. 37-46) tarafından geliştirilen kappa istatistiği uygulanmıştır. Kappa istatistiği -1 ile +1 arasında değer almaktadır (Fleiss, 1971, s. 378-382). κ 'nın değerleri puanlayıcılar arasındaki uyumun 1'e yaklaştıkça beklenen uyumun arttığını belirtmektedir (Von & Von, 2005, s.129-142).

Şekil 3.4: Kappa İstatistiği Değerleri

Kappa Değer Aralığı	Uyum Güçlülüğü
<0.00	Zayıf-kötü
0.00-0.20	Hafif
0.21-0.40	Makul
0.41-0.60	Orta
0.61-0.80	Önemli, güçlü
0.81-1.00	Mükemmel

Kaynak: Landis, J. R. ve Koch, G. G. (1977) "The measurement of observer agreement for categorical data", *Biometrics*. Cilt. 33, say. 159-174

Bu amaçla iki farklı uzman kodlayıcı tarafından görüşme dökümlerinin kodlanmaları istenmiştir. Elde edilen verilerle MAXQDA 2020 programında analiz edilmiş, Cohen Kappa tutarlılık katsayısı 0.86 olarak bulunmuştur. Cohen' in Kappa katsayısının 0.81-1 arasında olması, uyumun mükemmel olduğunu ifade etmektedir (Landis&Koch, 1977, s.159-174).

3.6.1.4. Nitel Araştırma Bulguları

Araştırmaya ilişkin bulguları aşağıda, sunulmuştur.

Araştırmaya ait içerik analizinde betimsel ve ilişkisel analizlere yer verilmiş olup, frekans grafikleri ve tabloları, yoğunluk tablosu ve kod haritaları kullanılmıştır. Kodlama aşamasında, araştırma soruları ve kavramsal çerçeve göz önünde bulundurulmuştur. Bu yöntemde, kodlamada kullanılan kavramlar araştırmacının kendisinden, alan yazından ve elde edilen verilerden ortaya çıkmıştır (Şimşek&Yıldırım, 2018, s. 204). Her bir ifadeye kod verilmiş ve her bir ifadenin tekrarlanma sayısına bakılarak frekansları hesaplanmıştır.

Mülakat katılımcılarının demografik özellikleri, Tablo 3.1.'de verilmektedir. Buna göre katılımcılarının %82,1'i erkek, %17,9'u kadındır. Mülakat katılımcılarının %50,7'si 31-40 yaş aralığındadır. %23,9'u 41-50 yaş aralığında, %16,4'ü 51 yaş ve üzeri, %9'u ise 30 yaş ve altıdır. Eğitim genelinde %67,2'si lisans mezunu katılımcılardır. %22,3'ü yüksek lisans, %6'sı ön lisans, %3'ü lise ve %1,5'i doktora mezunudur. İş kolu genelinde %52,2 enerji, sanayi ve madencilik, %37,3 eğitim, öğretim ve bilim, %10,5 sağlık ve sosyal hizmetler bulunmaktadır.

Tablo 3.1: Mülakat Katılımcılarının Demografik Özellikleri

		Frekans	%
Cinsiyet	Erkek	55	82,1
	Kadın	12	17,9
Yaş	30 yaş ve altı	6	9,0
	31-40 yaş	34	50,7
	41-50 yaş	16	23,9
	51 yaş ve altı	11	16,4
Eğitim	Lise	2	3,0
	Ön lisans	4	6,0
	Lisans	45	67,2
	Yüksek lisans	15	22,3
	Doktora	1	1,5
İş kolu	Enerji, Sanayi ve Madencilik	35	52,2
	Eğitim, Öğretim ve Bilim	25	37,3
	Sağlık ve Sosyal Hizmetler	7	10,5
	Toplam	67	100,0

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Algılan Sendikal Hizmet Kalitesine ilişkin genel bulgular

Çalışmamızda, Brady ve Cronin'in (2001) hiyerarşik kalite modelini temel olarak bir uyarlamaya gidilmiştir. Bu kapsamda, "Etkileşim Kalitesi", "Fiziksel Kalitesi" ve "Çıktı Kalitesi" temel boyutları, çalışmamızda sırasıyla "Sendikal Temas Kalitesi", "Sendikal Temsil Kalitesi" ve "Sendikal Çıktı Kalitesi" olarak adlandırılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcılara aktarılan Sendikaların Algılanan hizmet kalitesine yönelik “*Sendikal Hizmet Kalitesini nasıl tanımlarsınız?*”, “*Size göre kaliteli bir sendikal hizmet hangi özellikleri barındırmalıdır?*”, “*Genel olarak sendikanızın sağladığı hizmetin kalitesini değerlendirirken, hangi temel boyutlarını göz önünde bulundurmaktasınız?*” soruları ile sendikal hizmet kalitesi hakkındaki görüşleri alınmıştır.

Katılımcılar tarafından birden çok kavram kullanılarak genel hizmet kalitesi hakkında görüşler sunmuş, frekanslanan kodlar belli kavramlar altında birleştirilmiştir. Genel olarak bu kavramlar; *tutum, davranış, sendika temsilcisi veya görevlisinin tutum ve davranışı, sendika hizmetinin verildiği yerin fiziksel durumu, sendikanın işveren karşısındaki çalışanların hak ve menfaatleri koruması, sendikanın güven vermesi, sendikal kazanımlar, sendikaların dünya görüşümü savunması, hayata dair diğer konulardaki duruşu*, temaları ön plana çıkmıştır.

Sendikal Temas Kalitesi Boyutuna İlişkin Bulgular

Katılımcılara sorulan “*Sendikanızın sizinle ve sizin sendikanızla temasınızda, aldığınız hizmetin kalitesini değerlendirmenizde önemli olduğunu düşündüğünüz hususlar nelerdir?*”, “*Sendikal hizmetin kalitesi açısından üyesi olduğunuz sendikanın yetkilileri/görevlileri/personeli hangi özellikleri taşımalıdır?*” sorusuna çoğu katılımcı sendika temsilcisinin sahip olması gereken nitelikleri anlatan kavramları vurgulamıştır. Sıklıkla “*tutum*”, altında kategorize edilen, “*empati kurabilen*”, “*saygılı*”, “*bilgili*”, “*ilkeli*”, “*gelişmelere açık*”, “*duyarlı*”, “*güven veren*” kavramları ön plana çıkmaktadır. Hizmet sunum sürecinden hizmeti veren ve hizmetten yararlanacak kişinin bir araya gelmesi gerekmektedir. Bu süreçte hizmeti veren çalışanın tavırları hizmet kalitesi üzerinde oldukça etkilidir. Böylelikle hizmet sürecinde sendika temsilcisi/yetkilisi, yüz yüze gelmesinde hizmet verenin tutum ve davranışı kalite algısını etkilemektedir.

Tutum, Kotler' e (2000, s. 146) göre, “Kişinin herhangi bir varlığa ya da düşünceye karşı oluşturduğu olumlu ve olumsuz kanaatleri ve duygusal hisleri” olarak tanımlamaktadır. Tutumların devamında ise bireyler bu uyarılar hakkında farkında olmaksızın kendilerince değerlendirme yapmaktadır. Bu değerlendirmeler sonucunda, daha sonraki süreçte uyarıcıya karşı tavırlar oluşmaya başlar. Tutum, kişilerin tecrübeleri ya da çevredeki bulunanlardan aktarılan tecrübelerin insanın bıraktığı iz düşümleridir (Greenwald vd., 1998, s. 1466 ; Fazio, 1993, s. 200).

Davranış faktörü altında “*adalet*”, “*ilgili*”, “*ulaşılabilir*”, “*iyi iletişim kurabilen*”, “*istekli*”, “*etkili iletişim*”, “*kapsayıcı*” kavramları sıklıkla kullanılmıştır. İletişimin sendika içerisinde ayrı bir önemi vardır. Bilhassa sendikal tatminde, sendikal iletişimle verilen bilgilerin niteliği, niceliği ve zamanında verilip verilmemesi, sendika için kurulan iletişimin sendikal tatmine ulaşmasını sağlar (Morrow&Mcelroy, 2006, s. 120).

Temas Kalitesinin değerlendirilmesinde, “*Çözüm Odaklılık*”, “*Liyakat*”, “*Dürüstlük ve Güvenirlik*” gibi kavramların da sıklıkla kullanıldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların tutum altında sıklıkla vurguladığı “*samimi*” değişkeni, güvenilirlik kavramı altında da yer almaktadır. Bunun nedeni ise, katılımcıların sendika personeli ile sendikal hizmeti kalitesini ayırmamasından kaynaklanmaktadır. Hizmet kalitesini büyük oranda personelin tutum ve davranışları üzerinden değerlendirildiği göze çarpmaktadır. “*Sendikanızın hizmet verdiği fiziksel ortamın (Sendika Binası, Ofisler, Toplantı Salonları, Kullanılan Ekipman, Mobilya ve Aksesuarlar vs.) hangi özellikleri, kalite değerlendirmenizde sizin için önem taşımaktadır?*” Sorusuna yönelik olarak, verilen yanıtlarda, sıklıkla önem verdikleri fiziksel ortam özellikleri “*Ferahlık*”, “*Temizlik ile Modern*”, “*İşlevsel*”, “*Konforlu*”, “*Kolay Ulaşılabilir Olması*” olarak ifade etmişlerdir. Diğer özellikler, “*Lüksten Uzak*”, “*Düzenli*”, “*Standart*”, “*Samimi*” ve “*Uygun Çalışma Saatleri*”, şeklinde ifade etmiştir. Katılımcılardan 8 kişi fiziksel ortamın önemli olmadığını dile getirmiştir. Fiziksel duruma ilişkin kavramlar, daha kapsayıcı bir kavram olarak düşünülen fiziksel ortam başlığı altına alınmıştır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde fiziksel ortamın önemine dair yapılan çalışmalarda (Bitner, 1992, s. 57; Tombs & McColl-Kennedy, 2003, s. 5; Kearny, vd., 2007, s. 20), hizmet sunulan ortamın, tüketicinin hizmet algılamalarını etkileyebileceği ve

müşterinin duygularını, düşüncelerini, satın alma kararlarını, davranışlarını ve sadakatini önemli ölçüde etkileyebileceği ortaya konmuştur.

Bunun yanında hizmetin sunulduğu ortamın, fiziksel özellikleri olan fiziksel çevrenin rengi, kokusu, düzeni ve tasarımı gibi sayısız farklı unsurdan oluşmaktadır. Fiziksel unsurlara; bürolar, büro mobilyaları, giyim kuralları, ve büro mimarisi gibi öğeler örnek verilebilir. Sendikanın genel görüntüsü ve yarattığı izlenim, kurumsal imaj ile kurumsal kimlik arasındaki etkileşimi kanıtlayan en önemli faktörlerden birini oluşturmaktadır.

Hizmet sunumu, sırasında personelin fiziksel görünümü, nitelikleri ve davranışları son derece önemlidir. Baker, hizmet personelinin fiziksel görünümünün müşterilerin hizmet algılarını ve davranışlarını önemli ölçüde etkileyebileceğini göstermiştir (Baker, 1987, s. 75). Çalışmanın sonuçlarına göre; servis personeli temiz, bakımlı ve profesyonel görüldüğünde, müşteriler hizmet kalitesini daha yüksek ve çalışanlara olan güvenlerini daha fazla ifade etmişlerdir. Ayrıca, servis personeli temiz ve bakımlı görüldüğünde, müşteriler daha fazla zaman harcama ve daha fazla para harcama eğilimi göstermektedirler.

Sendika temsilcisinin/yetkilisinin tavrı, tutumu, davranışları, fiziki özellikleri ile sendikal hizmetin verildiği işyeri sendika odası, sendika hizmet binasının konforu, düzeni, temizlik durumu, ferahlığı, ulaşılabilirliği gibi kavramları katılımcıların sıklıkla vurgulaması dikkat çekicidir.

Bu hususa ilişkin olarak görüşmelerde dile getirilen bazı görüşler şu şekildedir.

K7: *“Her zaman iletişim içerisinde olmalı. İstediğim an kendisi ile irtibata geçmeliyim.”*

K12: *“İletişimimde ilettiğim hususların dikkatle değerlendirilmesi, ilgili olmalı, nazik olmalı.”*

K31: *“Sıcak ilgi, güler yüzlü olmalı. Sorununuzla yakınan ilgilenmesi gerekli.”*

K26: *“Kolay ulaşılabilen, günün çoğu zamanı açık olmalı, kaliteli mekân tasarımı, modern mimari her zaman sendikayı güçlü gösterir.”*

K45: *“Sendika binası, ofisler toplantı salonları vb. aksesuarlar öncelikle*

modern bir görüntüye sahip olmalı. Yani sendikanın dış çevreye karşı bir aynası gibi olmalı. Üyelerine verdiği değeri hissettirmeli.”

K38: “Fiziksel ortamın kalite konusunda benim için bir önemi yok. Gösteriştten uzak mütevazı bir yaşam ve üyelerine insancıl bir yaklaşım görmek isterim.”

K36: “ Sendika temsilcisi, liyakat sahibi, mevzuata hakim, mütevazı, çözüm odaklı, empati kurabilen, anlayışlı, diksiyonu düzgün, kişisel görünümüne dikkat eden takım elbise, saç sakal uygun şekilde tıraş edilmiş olmalı.”

K41: “Sendikayı temsil eden görevli, prezantabl görünmeli, giyim kuşamında dikkat etmeli, sıcak olmalı, günümüz modern giyim seviyesinde şık olmalı, sendika hakkında bilgili ve ilgili olmalı, sendikal meselelere vakıf olmalı, güvenilir bir yapıya sahip olmalı, ulaşılabilir olmalı temsil etmiş olduğu yerin ya da STK’yı gerektirdiği şekilde temsil etmeli.”

Araştırmada temaya ve alt temaya ait kavramlar ve kullanım sıklıklarını gösteren tablo aşağıdadır.

Tablo 3.2: Sendikal Temas Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları

Boyutlar	Kavramlar	Frekans
Davranış	Adalet	17
	İlgili	13
	Ulaşılabilir	4
	İyi İletişim	14
	İstekli	5
Tutum	Empati	9
	Saygın	3
	Samimi	13
	Bilgili	15
Fiziksel Varlıklar	Kolay Ulaşılabilir	9
	Temiz	13
	Konforlu	9
	Lüksten Uzak	5
	Ferah	14
	Kullanışlı-İşlevsel	11
	Modern	13

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Temsil Kalitesi Boyutuna İlişkin Bulgular

Sendikal temsil kalitesine boyutuna yönelik olarak “Sendikal hizmet kalitesi açısından temsilde adalet (Sendika İçi Demokrasi) size göre hangi özelliklere sahip olmalıdır?” sorusuna yönelik verilen cevaplar dikkate alınarak “temsilde adalet” boyutu yerine “sendikal iklim” kavramının kullanılması anlamsal bütünlük

açısında daha yerinde olacağı düşünülmüştür. Yine soruya yönelik verilen cevaplarda sıklıkla “şeffaflık”, “demokrasi ve eşitlik” gibi kavramlar kullanılmıştır. Sendika faaliyetlerinde tarafsız bir tavır takınılarak üyelere eşit davranılması üyeler nezdinde önem arz etmektedir. Hizmet kalitesinin bir ölçütü olarak, sendikanın üyeleriyle olan iletişimi, sendika içi demokrasi gibi sendikal imajı belirleyen çeşitli faktörler, üyelerin sendikalara ilişkin takınacağı tutum ve davranışlarını önemli ölçüde etkiler (Clark, 1989, s. 51). Sendika içi demokrasi, her seviyede bulunan sendika üyelerinin sendikayı temsil etmeye aday kişileri ve organları demokratik bir biçimde seçmeleri, yüklenebilecekleri ve talip oldukları görevlere seçilebilmeleri, sendikayı ilgilendiren kararların oluşturulmasına etkin bir biçimde katılmaları anlamına gelmektedir.

Bu hususa ilişkin olarak görüşmelerde dile getirilen bazı görüşler şu şekildedir.

K1: “*Sendika adil olmalı üyeler arasında ayırım yapmamalıdır.*”

K3: “*Şeffaf olunmalı, koltuklar değişebilmeli, adil olmalı bireylerin değil genelin sorunları ile ilgilenilmelidir.*”

K15: “*Adil, eşit davranmalı, kurumlara göre sendika tavır değiştirmemeli. Her kurumun çalışanını eşit görmelidir.*”

K28: “*Üyeler arasında ayrımcılık yapılmamalı tüm üyelere aynı mesafede olunmalı. Sendikacıların üyelerinin tümünün hak ve menfaatlerini savunmak için orada olduklarını unutmamalı görevlerini de bu bilinçle yapmalıdır.*”

Öne çıkan kavramlar arasında, sendika içerisinde üyeler arasında ayırım yapılmaması, eşitlik ilkesine vurgu yapılması, sendikal konularda demokratik ve şeffaf bir tavır takınılması gerekliliği dikkati çekmektedir.

Katılımcılara sorulan bir diğer soruda “*Üyesi bulunduğunuz sendikanın sizleri kamu otoritesi karşısında temsilinde hangi hususlar, hizmet kalitesi değerlendirmenizde etkili olmaktadır?*” sorusuna verilen cevaplarda; “*dik duruş gösteren, çözüm odaklı, hakları savunan, sonuç alan, bağımsızlık kavramları*” öne çıkmaktadır. Öne çıkan yorumlardaki vurgulara örnekler şu şekildedir.

K46: “*Karşılaşmış olduğum haksızlık durumunda, sendikanın benim yanımda olması benim için önemlidir. İşveren karşısında toplu veya bireysel*

temsilde, hak ve menfaatlerimi savunmalı, işveren karşısında çalışanları yüz üstü bırakır bir tavır içermemeli. Kamu otoritelerinin çalışanlara karşı haksızlık yapmasını engelleyecek önlemleri almalıdır.”

K35: *“Dik durmalı, üyesinin yanında olmalı, ilkelerinden taviz vermemeli.”*

K5: *“Mücadele ruhu, sonsuz hak arayışı niteliğini taşımalıdır. Çalışanı işveren karşısında geri adım atmadan savunmalıdır.”*

Görüşme formunda yer alan, *Hizmet kalitesi açısından sendikanızın toplumsal olaylar karşısında sizleri temsili (duyarlılığı, reaksiyonu, tutumu ve/veya aksiyonları vs.) nasıl olmalıdır?* Sorusuna verilen yanıtlarda, *“reaksiyon gösteren”, “sağduyulu”, “sendikal değerlere sahip çıkan”, “kamu vicdanını temsil eden”, “gündemi takip eden”,* gibi kavramlar sıklıkla vurgulanmıştır. Kavramlara bakıldığında katılımcıların, sendikaların toplumsal konularda duyarlı olması gerektiğini ilişkin görüşleri ön plandadır. Sendikaların üyelerin refahını artırma bir sorumlulukları olduğu gibi, toplum nezdinde sosyal sorumluluklara sahiplerdir. Sivil toplum kuruluşları olarak sendikalar, çoğulcu demokrasinin savunucusu pozisyonundalardır. Toplumsal konular karşısındaki tutumu ve katkısı sendikaların, çalışanlar ve üyeler kamuoyu önünde güvenilirliğini ve itibarını yakından etkiler.

Bu durumu ilişkin katılımcılar,

K27: *“Güçlü, etkili ne istediğini bilen bir şekilde toplumsal olaylara tepki vermeli”*

K46: *“Hassas olduğum konularda sendikamın göstermiş olduğu duyarlılık benim için sendika hizmet kalitesi adına önemlidir. Toplumsal önemi olan meselelerle ilgili geniş katılımlı miting, protesto gösterileri, iş bırakma eylemleri düzenlemek, gibi farkındalık faaliyetleri yapabilmelidir.”*

K51: *“Topluma liderlik edecek bir duruş sergileyerek toplumun sesine tercüman olmalıdır.”*

K2: *“Her gerçek kişinin olduğu gibi tüzel bir yapı olan sendikanın da kuruluş amacında ortaya koyduğu değerleri vardır. Toplumsal bütün olaylar karşısında büyük, küçük ölçekte yerel veya ulusal olarak kendi değerlerine sahip çıkma adına mutlaka sahada reaksiyon vermesi gerekmektedir.”*

Şeklinde ifade etmişlerdir.

Katılımcılara sorulan “Hizmet kalitesi değerlendirmelerinizde, üyesi olduğunuz sendikanın dünya görüşünüzü temsili önemli midir? Eğer önemliyse, sendikal hizmet kalitesi bakımından dünya görüşünüz sendikanız tarafından nasıl temsil edilmelidir?” sorusuna verilen yanıtlarda, “milli değerlere saygılı”, “dünya görüşümü temsil eden”, “insani değerlere sahip çıkan” ve “diğer dünya görüşlerine saygı gösteren” kavramları sıklıkla yinelenmiştir. Katılımcıların belirli bir kısmının Sendikal hizmet kalitesi algısında dünya görüşünün önemli olmadığını vurgulamaktadır. Çıkarım olarak katılımcıların belli bir kısmının sendikanın dünya görüşünün savunan bir sendika olarak konumlandırırken diğer kesim ise bu şekilde bir tanımlanmasının doğru olmadığını ifade etmiştir. Katılımcılar tarafından dile getirilen bazı görüşler şu şekildedir:

K4: “Dünya görüşümü desteklemesi üye olmam için büyük bir etkidir.”

K20: “Dünya görüşümü desteklemeyen sendika ile bir bağım olamaz.”

K26: “Tamamen benim dünya görüşümü temsil etmesi önemli değildir. Ortak milli ve manevi değerler ile Türk toplumunun çıkarlarını gözetmesi yeterlidir.”

K32: “Sendikanın benim dünya görüşüme ait olması veya olmaması önemli değildir. Önemli olan tüm üyelerine eşit bir şekilde davranabilmesi ve haklarını gözetebilmesidir.”

K59: “Sendikal faaliyetlerde dünya görüşü ya da siyasi eğilim veya görüşlerin baskın olmasını doğru bulmuyorum. Emek adalet eşitlik ilkeleri dünya görüşünden önce gelmelidir.”

Araştırmada temaya ve alt temaya ait kavramlar ve kullanım sıklıklarını gösteren tablo aşağıdadır.

Tablo 3.3: Sendikal Temsil Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları

Boyutlar	Kavramlar	Frekans
Sendikal İklim	Demokrasiyi Önceleme	6
	Kollektif Bilinç	7
	Şeffaflık	4
	Adalet	7
	Demokrasi	2
	Eşitlik	9
Kamu Otoriteleri Karşısında Temsil	Yetkin	12
	Mücadeleci	8
	Menfaatleri Koruyan	28
	Etkili	15
	Çözüm Odaklı	7
	Sonuç Alan	16
	Hakları Savunan	34
Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil	Reaksiyon Gösterme	25
	Sağduyulu	11
	Kamu Vicdanının Temsili	8
	Sendikal Değerlere Sahip Çıkan	3
	Gündemi Takip Eden	2
Dünya Görüşünün Temsili	Milli Değerlere Saygılı	13
	Dünya Görüşünün Temsili	38
	İnsani Değerlere Saygılı	3
	Diğer Dünya Görüşüne Saygılı	7

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Çıktı Kalitesi Boyutuna İlişkin Bulgular

Katılımcıların Sendikal çıktı kalitesinin boyutlarını belirlenmesine yönelik ifadelerine ilişkin kodlamalar “*kazanımlar*”, “*araçsallık*” ve “*güvenirlilik*” olmak üzere üç tema çerçevesinde ele alınarak, sendikal çıktı kalitesi ana teması ile alt faktörleri içeren bir ilişki haritası çıkarılmıştır. Görüşmeler sonucunda elde edilen veriler “*kazanımlar*” temasını, destekleyen ifadeler; genel itibari ile ekonomik “*kazanımlar*”, “*sosyal kazanımlar*”, “*özlük haklarında kazanımlar*” ifadelerinin öne çıktığı görülmektedir. Diğer bir tema olan araçsallık ifadesini alt faktörleri olarak ilişkide olan “*iş barışı*”, “*kariyer çıktıları*”, “*iş güvencesi*” gibi ifadeler ön plandadır. Yine Güvenirlilik temasını destekleyen “*samimi, dürüstlük, söylem-eylem tutarlılığı, güven*” kavramlarının sıklıkla kullanıldığı dikkat çekmektedir.

Hizmet kalitesi araştırmalarında çıktı kalitesini Lehtinen ve Lehtinen (1982, s. 439-460) ise çıktı kalitesini kendi içerisinde somut çıktı ve soyut çıktı şeklinde iki gruba ayırmıştır. ıktı kalitesi, müşterinin hizmeti alma süreci tamamlandıktan sonra elde ettiği deneyimi ifade etmektedir (Grönroos, 1984). Anderson ve diğerlerine (1994) göre ise çıktı kalitesinin müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi ile ilgili olduğunu belirtmiştir. Yine Brady ve Cronin (2001) işletmelerde çıktı kalitesinin bekleme süresi, somut göstergeler ve değer açısından ele alınabileceğini ifade etmiştir.

Tanımlamalar genel itibari ile verilen hizmetin sonucunda tüketiciler somut veya soyut değerlendirmeleri olarak ifade edilebilir. Sendikal hizmetlerle ilgili olarak üyelerin hizmet sonucunda elde ettikleri fayda veya edinimler olarak değerlendirilebilir. Verilen ifadelerden yola çıkarak sendikal hizmetlerin sonucunda elde edilmiş ekonomik veya sosyal kazançlar, terfi, iş garantileri, işyerinde pozisyonun sürdürülmesi, kendini güvende hissetme gibi sendikal hizmetler çıktı değerlendirilebilir. Aşağıda nitel araştırmanın kullanılan kavramlar ve kullanım sıklıkları ve sendikal çıktılarının belirleyicilerinden biri olduğunu desteklemektedir.

Katılımcılar tarafından dile getirilen bazı görüşler şu şekildedir:

K1: *“Ekonomik ve sosyal anlamda kazanımlar elde ederek diğer özlük haklarının iyileştirilmesi konusunda çalışmalıdır.”*

K7: *“Elde dilen kazanımların tüm üyelere eşit ve adil bir şekilde dağılımı sağlanmalı ve takibi yapılmalıdır.”*

K20: *“Sendikal hakları korumak ve geliştirmeli, ücret adaletsizliğini gidermeli, çalışma yaşamımızdaki kaliteyi artırmalı.”*

K32: *“Refah seviyemin artırılması, işyerimdeki huzurum artması, kendimi daha rahat hissedeeğim bir güven ortamını sağlaması, ulaşabilir olması.”*

K58: *“yelerinin sendikal kazanımlarını arttıracak faaliyetler yapmalıdır.”*

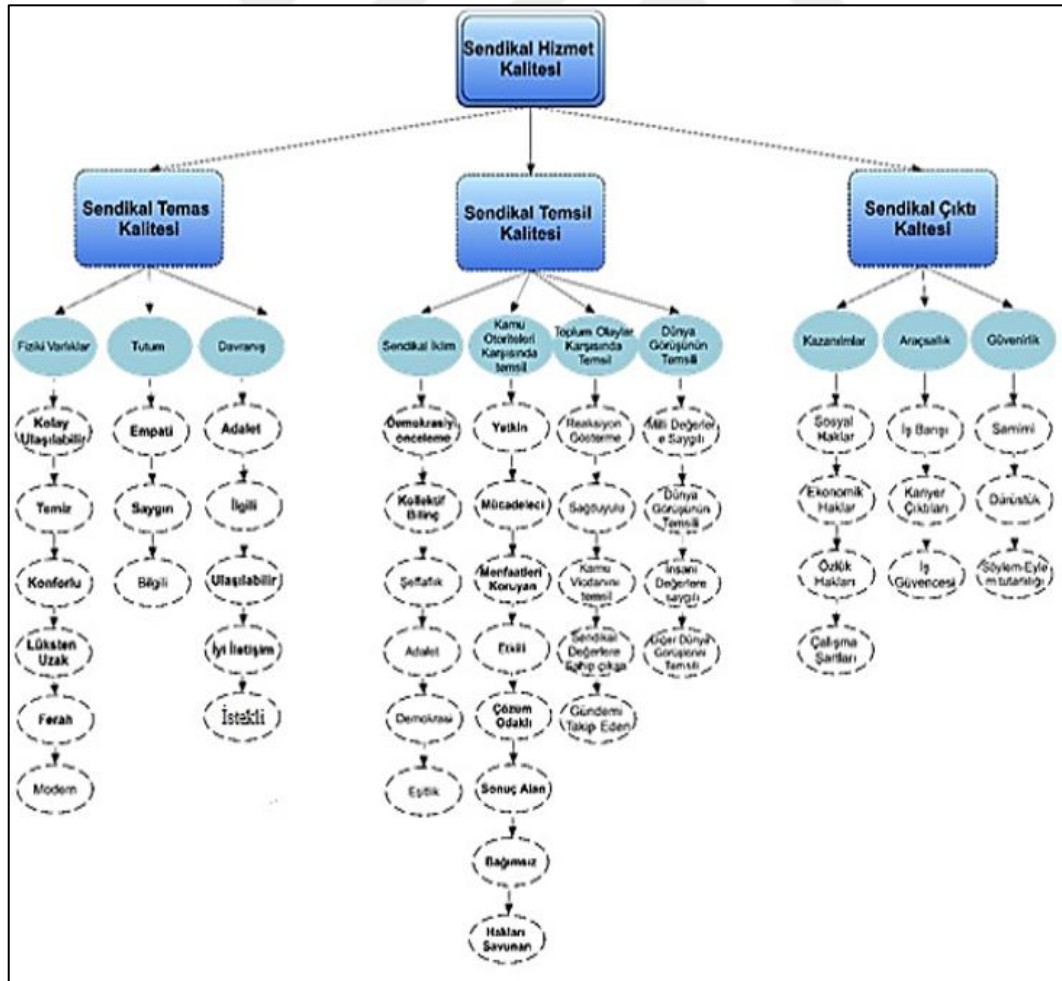
Tablo 3.4: Sendikal Çıktı Kalitesine ilişkin boyutlar ve kod dağılımları

Boyutlar	Kavramlar	Frekans
Kazanım	Ekonomik Kazanımlar	35
	Sosyal Kazanımlar	14
	Özlük Haklarında Kazanım	6
Araçsalılık	İş Barışı	12
	Kariyer Çıktıları	6
	İş Güvencesi	5
Güvenirlilik	Samimi	21
	Dürüstlük	19
	Söylem-Eylem Tutarlılığı	19
	Güven	18
	Üyeye Değer Verme	9

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yarı yapılandırılmış mülakatlardan elde edilen ifadeler, temalar ve temaları destekleyen kavramlar; kullanım sıklığına göre sıralanmış olup, Şekil 3.5 'te verilmiştir.

Şekil 3.5: Analiz sonucunda elde edilen kavramların tekrarlanma sıklığına göre dizilişi



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

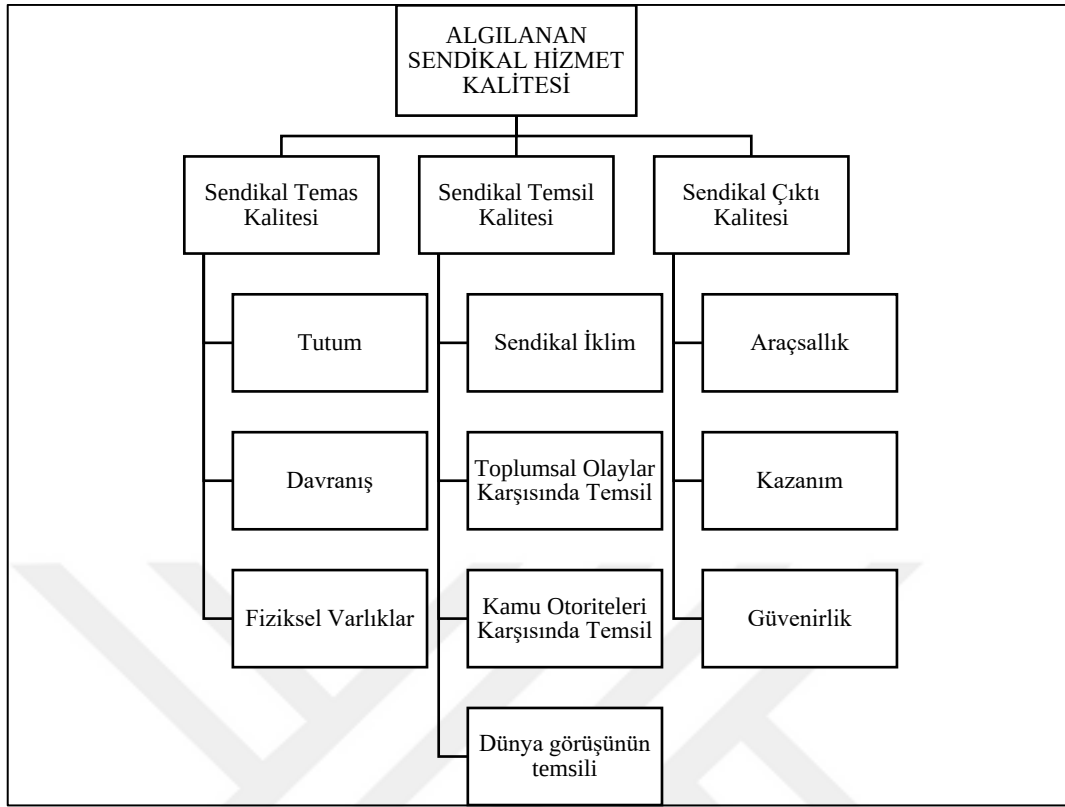
3.6.2. Taslak Anketin Oluşturulması (Ölçekte Yer Verilebilecek Maddelerin Üretilmesi)

Başlangıçta, anketin madde havuzunu oluşturmak, özellikle de hedeflenen madde sayısını belirlemek karmaşık bir süreçtir. DeVellis'in (2017, s. 80-81) önerisine göre, 10 maddeden oluşan bir anket için ideal bir madde havuzunda 40 soru bulunmalıdır. Bu sayıya ulaşılamıyorsa, minimum olarak planlanan madde sayısının %50 fazlası kadar soru hazırlanmalıdır. Diğer bir perspektiften bakıldığında, literatürde yaygın olarak kabul gören bir yöntem, nihai ölçekte yer alacak madde sayısının üç ya da dört katı kadar madde oluşturmaktır (Atılğan, 2016; DeVellis, 2017; Gürbüz&Şahin, 2018). Bu, ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik açısından sağlam temellere dayanmasını sağlamak adına önemlidir. Madde havuzu, araştırma konusuna uygun ve geniş bir yelpazede sorular içermelidir. Ayrıca, metni daha da geliştirmek amacıyla özgün ifadeler kullanılabilir ve dilin anlaşılabilirliğini artırmak için özenle bir dil revizyonu yapılabilir.

Bu doğrultuda, madde havuzu oluşturulması aşamasında algılanan sendikal hizmet kalitesini ölçebilecek en iyi ölçüm gücüne sahip maddelerin bulunmasına önem gösterilmiştir. Ölçekte yer alacak maddelerin anlaşılır olması, uzunluğu, kolay okuma ve cevaplandırma durumu gibi hususlara yönelik değerlendirmenin, diğer bir ifadeyle yüzey geçerliğinin sağlanması bakımından araştırmacının ve konu hakkında bilgi sahibi olan uzmanların görüşleri doğrultusunda, 90 madde soru formuna dönüştürülerek anket formu oluşturulmuştur. Madde havuzunu oluşturan 90 maddeden 39'u sendikal temas kalitesini, 27'si sendikal temsil kalitesini, 16'sı sendikal çıktı kalitesini ve 8'i genel hizmet kalitesini yansıtan maddelerden oluşmaktadır.

Geçici model tasarımını gösteren şekil 3.6 'daki gibidir.

Şekil 3.6: “SERVUNQUAL” Sendikal Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.6.3. Uzman Değerlendirmesi ve İçerik Geçerliği

Kapsam geçerliliğinin sağlanabilmesi adına, anket maddelerinin kapsam geçerlik oranı ve kapsam geçerlilik indeksi değerlerine detaylı bir bakış gerekmektedir. Kapsam geçerlik oranı, bir ifadenin gerekli olarak nitelendiren uzman sayısının toplam uzman sayısının yarısından çıkarılması ve ardından toplam uzman sayısının yarısına bölünmesi ile elde edilmektedir (Lawshe, 1975, s. 567). Ancak, kapsam geçerliliğinin sağlanması sadece kapsam geçerlilik oranının değil, aynı zamanda madde havuzundaki ilgili ifadeye özgü kapsam geçerlilik indeksinin de göz önünde bulundurulmasını gerektirmektedir. Kapsam geçerlilik indeksi, bir ifadenin kapsam geçerlilik oranının pozitif olduğu durumda, ifadenin $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde gereklilik veya gereksizlik derecesini belirlemek için kullanılır ve uzman sayısına göre değişiklik gösterir. İlgili ifadelerden herhangi biri uzman sayısına bağlı olarak belirlenen minimum kapsam geçerlilik indeksi değerinin altında ise, söz konusu ifadelerin taslak madde havuzundan çıkarılması gerekmektedir (Ayre&Scally, 2014, s. 80; Lawshe, 1975, s. 567; Wilson vd, 2012, s. 199).

Maddelerin görünüş ve kapsam geçerliliğinin belirlenmesi sürecinde uzman görüşleri alınmış ve her bir maddenin yapının bütünüyle uyumu kapsam geçerlilik indeksi (KGI) hesaplanarak değerlendirilmiş, bu değerlendirme sonucunda düzeltme veya çıkarma süreçleri uygulanmıştır. Her bir madde değerlendirmesi için uzman görüşleri, ifadenin istenen yapıyı ölçüp ölçmediği, yapı ile ilgili olup olmadığı ve gerekli olup olmadığı gibi kriterlere göre üçlü derecelendirme içermektedir. Lawshe (1975) tekniğinde, uzman görüşlerine ait değerlendirmeler "Uygun", "Uygun Ancak Düzeltilmeli" ve "Çıkartılmalı" şeklinde düzenlenir. Kapsam geçerliliği oranları ve indeksleri, uzmanların değerlendirmelerini birleştirilerek hesaplanır. Kapsam geçerliliği oranının (KGO) formülü şu şekildedir:

$$KGO = \frac{\text{Gerekli olarak belirtilen uzman sayısı} - (\text{Toplam uzman sayısı} / 2)}{\text{Toplam uzman sayısı} / 2}$$

Ölçekte yer alan ifadelerin uzmanlar tarafından değerlendirilmesi, kapsam geçerliliğinin sağlanması açısından önemlidir (DeVellis, 2017, s. 127). Bu aşamada, madde havuzunda, pilot anket öncesinde uzman görüşüne sunulmak üzere 90 maddelik havuz, alanında uzman olup tercihen sendikalarda görev yapmış iki profesör, bir doçent doktor, beş doktor öğretim üyesi, iki öğretim görevlisi olmak üzere on akademisyenin görüşüne başvurulmuştur. Bu adımda uygun olmayan maddelerin, tekrarlanan ifadelerin elenmesi ve aynı zamanda eksik olan ifadelerin eklenmesi ile son halinin verilmesine çalışılmıştır. Başlangıçta hazırlanan madde havuzunun, yüzey ve kapsam (içerik) geçerliliği açısından sınanması, iyi açıklanmayan veya tartışmalı ifadelerin belirlenmesi ve ifadelerin konuya uygunluk açısından değerlendirilmesi ile soruların ifade ediliş şekilleri, anlaşılabilirliği, imla, dil ve anlatım açısından uygun olmayan ifadeler, kapsam geçerliliği oranlarının belirli bir eşiği aştığı durumlar ve kapsam geçerlilik indekslerinin önerilen değerlerin altında olduğu durumlar baz alınarak madde havuzundan çıkarılmıştır. Yapılan değerlendirmede 90 soruluk madde havuzundan 8 madde çıkarılmış, 26 soru birleştirilerek yeni madde haline getirilmiş, 1 madde eklenmiş ve 9 madde değiştirilerek toplam 59 maddelik Ek-3' teki madde havuzu elde edilmiştir.

3.6.3.1. Ölçüm Biçiminin Belirlenmesi

Araştırmacı, ölçmek istediği yapıya uygun şekilde oluşturduğu maddeler için birçok yanıt verme biçiminden hangisini kullanacağına madde havuzunu oluşturma sürecinde karar vermelidir. Çünkü maddeler bu yanıt sistemine uygun olarak oluşturulur. Ölçek geliştirme sürecinde Likert tipi, Thurstone tipi ve Guttman tipi başlıca kullanılan yanıt biçimleridir (Tavşancıl, 2014). En yaygın madde biçimlerinden biri Likert ölçeğidir. Likert ölçeği, “dereceleme toplamlarıyla ölçekleme” olarak da bilinmekte ve düşünceleri, inançları ve tutumları ölçen araçlarda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Likert ölçeği, bir bildirim cümlesi ve katılımcılara farklı derecelerde katılma veya onaylama seçenekleri sunmaktadır. Bu tip ölçek kullanılırken, her bir yanıt seçeneğinin eşit aralıklara sahip olduğuna dikkat edilmelidir (DeVellis, 2016, s. 121). Bu sayede, ölçekteki her nokta anlamlı olur ve katılımcılar tarafından aynı şekilde yorumlanabilir (Boateng vd., 2018, s. 6).

Araştırmada, üyelerin sendikal hizmet kalitesi algılarını belirlemeye yönelik olarak verilen yanıtlar incelenmiştir. Bu çerçevede, değişkenlere ilişkin yanıtlar eşit aralıklı ölçüm formatına göre "Kesinlikle Katılmıyorum", "Kısmen Katılmıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Kısmen Katılıyorum", "Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde, 7'li likert ölçüm formatı uygulanmıştır.

3.7. Ölçek Geliştirmede Pilot Uygulama Aşaması

Pilot test, planlanan nihai anketin önceden belirlenen şartlar altında gerçekleştirilen bir öncül çalışma olarak değerlendirilebilir (Carpenter, 2018, s. 25-44). Diğer bir ifade ile pilot test, daha kapsamlı, detaylı ve genelleştirilebilir araştırmaların farklı yönlerini sınamak amacıyla tasarlanmış küçük bir fizibilite çalışması olarak nitelendirilmektedir (Arain vd., 2010, s. 1-7). Bu analizin temel amacı, geliştirilen ölçek maddelerinin, araştırılan konuyu kavramsal olarak tutarlı bir şekilde ölçebilme yeteneğini belirlemektir. Maddeler arasındaki yüksek iç tutarlılık, anket ve ölçeklerin güvenilir olarak değerlendirilmesine önemli bir katkı sağlamaktadır. Ölçeğin analizi sonucunda elde edilen verilerle birlikte açımlayıcı faktör analizi yapılması, ölçek geliştirmenin bir sonraki aşamasını oluşturmaktadır (Gürbüz & Şahin, 2017, s. 193). Pilot testler, araştırmacılara tasarım hatalarını

belirleme, veri toplama ve analiz planlarını geliştirme, aynı zamanda katılımcılarla etkileşimde bulunarak deneyim kazanma imkânı tanır. Bu bağlamda araştırmacı, pilot test uygulamasından elde ettiği verileri kullanarak ölçüm aracında gerekli düzenlemeleri yapar ve bu sayede ana çalışmada gerçekleştirilecek ölçümün daha güvenilir ve tutarlı olmasını sağlar (Ruel vd., 2015; Lowe, 2019).

Pilot test uygulaması için belirlenmiş standart bir örneklem sayısı olmamakla birlikte, genellikle bu konuda çeşitli görüşler mevcuttur. Bazı araştırmacılar, pilot çalışmalar için evrenin yaklaşık %5'lik bir kesimine odaklanmanın uygun olabileceğini savunurken (Evcı & Aylar, 2017, s. 395), diğerleri ise araştırma evrenini temsil edebilecek 30-50 katılımcının yeterli olabileceğini ifade etmektedir (Şeker & Gençdoğan, 2014, s. 4-5). Diğer taraftan, Guilford (1954), en az 200 örneklem önerirken, Cattell (1978) bu değeri en az 250 olarak belirlemiştir. Bu bağlamda, pilot uygulama çalışmalarının dikkatlice planlanması ve yeterli sayıda katılımcının dâhil edilmesi, ölçek geliştirme sürecinde kilit bir aşamayı oluşturmaktadır. Pilot uygulama çalışmaları, özellikle maddelerin ölçekle uyumu ve oluşturulan ölçeğin iç geçerliliği konularında detaylı bir anlayış geliştirmeyi amaçlamaktadır (Seçer, 2015, s. 59). Bu aşamada, her bir madde titizlikle analiz edilmekte ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilerek ölçek maddeleri optimize edilmektedir (Özdamar, 2016, s. 45-54). Pilot uygulama, ölçüm aracının tasarımındaki potansiyel sorunları tespit etme ve düzeltme imkânı sunmaktadır. Evcı ve Aylar'ın (2017) vurguladığı gibi, pilot uygulama çalışmaları, ölçüm aracının güvenilirliğini artırmak ve tutarlılığını sağlamak amacıyla kritik bir öneme sahiptir.

Bu araştırmanın pilot test uygulaması kapsamında, Zonguldak'ta faaliyet gösteren Kamu Kurum ve Kuruluşlarında çalışan sendika üyelerine kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 71 katılımcıdan pilot test verisi toplanmıştır. Pilot testin temel amacı, elde edilen verilerin belli faktörler etrafında nasıl dağıldığını gözlemlemektir (Carpenter, 2018, s. 29). SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin yapı geçerliğini belirlemek amacıyla, temel bileşenler analizi kullanılarak Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) gerçekleştirilmiştir. AFA sonuçları, ölçeğin güvenilirlik değerlerinin tatmin edici olduğunu ortaya

koymaktadır. Elde edilen veriler, ölçeğin altında yatan faktörlerin açıklanmasında etkili olduğunu ve ölçeğin ölçüm amacına uygun olduğunu göstermektedir.

3.7.1. Birinci Pilot Çalışmaya İlişkin Verilerin Analizi

Araştırmadaki tüm istatistiksel analizler, IBM SPSS 25 programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmada değişkenlere ait ortalama ve standart sapma gibi betimleyici istatistiklerden yararlanılmıştır. Sendikal Temsil Kalitesi, Sendikal Temas Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarının geçerliğini belirlemek için açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Güvenirliği tespit etmek için Cronbach's Alfa değerine bakılmıştır.

Sendika üyelerinin sosyo-demografik yapısı incelendikten sonra Sendikal Temsil Kalitesi, Temas Kalitesi, Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeklerine yönelik betimsel analiz sonuçları incelenmiştir.

3.7.1.1. Açımlayıcı Faktör Analizi –AFA

71 kişilik örneklem grubundan elde edilen verilerle açımlayıcı faktör analizi tablo 3.5, 3.6, 3.7 ve güvenirlik analizleri, tablo 3.8, 3.9 ve 3.10' da yapılmıştır. Faktör analizinin gerçekleşebilmesi için Barlet küresellik testi kapsamında bulunan χ^2 değerinin anlamlı Kaiser-Meyer-Okin değerinin 0,60'ın üstünde olması gerekmektedir (Nakip, 2003, s.248).

Sendikal Temsil Kalitesi, Sendikal Temas Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarına ait değişkenlerin, söz konusu faktörlere yüklenip yüklenmediğini test etmek için Temel Bileşenler yöntemi ve Promax faktör döndürmesi uygulanarak faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Her analizde Kaiser-Meyer-Okin testi sonuçları 0,6 dan büyük ve Barlet küresellik testi anlamlı çıkmıştır. “Sendikal Temas Kalitesi” içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO = 0,894) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($X^2=742,2666$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014, s. 4-8). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine uygulanan “AFA”nın sonuçları, Tablo 3.5'te verilmiştir.

Tablo 3.5: Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
T1	Sendika yetkililerinin tutumları, gerektiğinde yanımda olacakları hususunda güvenimi arttırmaktadır.	0,764	7,283	Tutum ve Davranış %60,69
T3	Sendika yetkilileri sorunlarımı/taleplerimi, kendilerini benim yerime koyan tutumla ele almaktadır.	0,887		
T4	Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarıma veya taleplerime ilişkin gerekli özeni gösteren bir tutum takınmaktadır.	0,872		
T5	Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarıma/taleplerime her zaman hoşgörüyle yaklaşmaktadır	0,843		
D2	Sendika yetkilileri, çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadelecı bir tavır takınır.	0,855		
D4	Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir	0,764		
D6	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerini yanıtlama hususunda her zaman isteklidir.	0,920		
D7	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaket içeren tavır içerisindeydir.	0,847	1,909	Fiziksel Varlıklar %15,90
F2	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar (Başkanlık Makamı, Ofisler, Toplantı Salonu, Kütüphane vs.) göze hoş görünmektedir.	0,782		
F3	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin verilebilmesine uygun tasarlanmıştır.	0,894		
F4	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, modern mobilya/araçlar/gereçlerle donatılmıştır.	0,930		
F5	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar ve buralarda kullanılan mobilya/araçlar/gereçler her zaman temizdir	0,680		
Toplam varyans: % 76,60; KMO: ,894; χ^2 :742,266 s.d.:66, p<.001				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Temas Kalitesi Boyutu altındaki maddelere uygulanan AFA analizi sonucuna göre 12 madde için öz-değeri 1'in üzerinde olan 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörlerin toplam varyansa katkısı % 76.60'dır. Faktör yükleri 0.45'den düşük olan madde olmadığı görülmüştür.

Bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki farkı 0,1'in altında olan maddeler, (T2-Sendika yetkilileri, sendikal ilkelerden taviz vermeyen tutum sergilemektedir. D1- Sendika yetkilileri, sendika üyelerine karşı ayırım gözetmeksizin adil davranır. D3-Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir. D5-Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaket içeren tavır içerisindeydir. D8-Sendika yetkilileri, fiziksel görünümüne (Kişisel Bakım/Giyim Tarzı vs.) özen gösterirler. F1-Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin

verilebilmesine uygun tasarlanmıştır.) analiz dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 12 madde 2 boyut altında toplanmış ve toplam varyansın % 76,60'ını açıklamıştır. Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar dikkate alındığında, Sendikal Temas Kalitesi Ölçeği alt boyutları “Tutum ve Davranış” ve “Fiziksel Varlıklar” olarak adlandırılmıştır.

“Sendikal Temsil Kalitesi” içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO = 0,911) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($\chi^2=1075,475$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014, s. 4-8). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine uygulanan “AFA”nın sonuçları Tablo 3.6’da verilmiştir.

Tablo 3.6: Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
İ1	Üyeleri ilgilendiren tüm gelişmeleri sendikam, tüm şeffaflığıyla bizlerle paylaşılır.	0,581	9,934	Kamu İdaresi Karşısında Temsil %70,96
İ2	Sendikamda idari teşkilat (yönetim/temsilcilik/delege vs.) seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir.	0,613		
İ3	Sendikamın idari kurullarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir.	0,762		
İ4	Toplantılarda her üye yanlış bulduğu sendikamın eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir.	0,553		
KM1	Sorumlu kamu idaresi karşısında sendikam, taviz vermeden üyelerinin hakkını savunur.	0,899		
KM2	Sorumlu kamu idaresine taleplerini kabul ettirme hususunda sendikam başarılıdır.	0,873		
KM3	Sendikam sorumlu kamu idaresine, çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır.	0,745		
KM4	Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikam, sorumlu kamu idaresi karşısında gündem belirlemede başarılıdır.	0,853	0,857	Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil %6,12
TP1	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kanaatini açıklamaktan çekinmez.	0,830		
TP2	Toplumsal olaylar konusunda sendikam, eylemleriyle farkındalık yaratır.	0,557		
TP3	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder.	0,928		
DG1	Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir.	0,736		
DG2	Hassas olduğum konularda sendikam, benimle aynı hassasiyete sahiptir.	0,775		
DG3	Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır.	0,764		
Toplam varyans: % 77,07; KMO: ,911; χ^2 :1075,475 s.d:91, $p<.001$				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğinde maddelere uygulanan AFA analizi sonucuna göre, 14 madde için öz-değeri 1'in üzerinde olan 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörlerin toplam varyansa katkısı % 77.7'dir. Faktör yükleri 0.45'den düşük olan madde olmadığı görülmüştür (Büyüköztürk, 2010, s. 129).

Faktör yükleri arasındaki farkın 0,1'in altında olan ifadeler (İ5-Üyelerin eleştirileri, sendikam tarafından her zaman dikkate alınır. T4-Toplumsal olaylar karşısında sendikam, davasına uygun reaksiyon göstermede başarılıdır. DG4-Sendikam temel insani değerleri tüm gücüyle savunmaktadır.) analiz dışı bırakılmıştır. Sendikal Temsil Kalitesi 14 madde 2 boyut altında toplanmış ve toplam varyansın % 77,07'sini açıklamıştır.

Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar dikkate alınarak, Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeği alt boyutları "*Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil*" ve "*Kamu Otoriteleri Karşısında Temsil*" olarak adlandırılmıştır.

"Sendikal Çıktı Kalitesi " içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu ($KMO = 0,894$) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($\chi^2=506,699$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014, s. 4-8). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine uygulanan "AFA"nın sonuçları Tablo 3.7'de verilmiştir.

Tablo 3.7: Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
A1	Çalışma hayatına ilişkin yanlış bulduğum hususları sorumlu kamu idaresine aktarmada sendika üyeliğim, önemli araçlardan biridir.	0,914	5,870	Araçsallık ve Güvenirlık %65,220
A2	Sendika üyeliğim, sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir.	0,932		
A3	Sendika üyeliğim dolayısıyla iş yerindeki pozisyonumun güvencede olduğunu hissediyorum.	0,872		
G2	Sendikam her zaman benimsediği sendikal prensiplere sahip çıkar.	0,501		
G3	Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır.	0,556		
G4	Sorumlu kamu idaresiyle uzlaşmazlık durumunda, sendikamın arkamda duracağına güvenirim.	0,777	1,192	Kazanım %13,221
K2	Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzni, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur.	0,949		
K3	Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükselme, unvan değişikliği ile ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır.	0,960		
K4	Sendikamın gayretleri sonucunda, emeklilikle ilgili yeni kazanımlar elde edilmiştir.	0,577		
Toplam varyans: % 78,46; KMO: ,894; x ² :506,699 s.d.:36, p<.001				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Çıktı Kalitesi boyutundaki maddelere uygulanan AFA analizi sonucuna göre 9 madde için öz-değeri 1'in üzerinde olan 2 faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu faktörlerin toplam varyansa katkısı % 78.5'dir. Faktör yükleri 0,45'den düşük olan madde olmadığı görölmüştür.

Bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki farkın 0,1'in altında olan maddeler, (A4-Sendikaya üye olmanın, olmayanlara nazaran mali açıdan birtakım avantajları bulunmaktadır. A5-Sendika üyeliğim dolayısıyla işimde terfi etme imkânlarının arttığını düşünüyorum. A6-Sendika üyeliğim dolayısıyla sosyal ilişki ağımın eskisine nazaran daha fazla genişlediğini düşünüyorum. G1-Sendikam üyelerine verdiği vaatleri her zaman gerçekleştirir. K1-Bulunduğum hizmet kolundaki farklı kadro sınıfları arasındaki maaş farklılıkları, sendikamın çabaları sonucunda giderilmiştir.) analiz dışı

bırakılmıştır. 9 madde 2 faktör altında toplanmış ve toplam varyansın % 78,46'sını açıklamıştır.

Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar dikkate alındığında Sendikal Çıktı Kalitesi alt boyutları “Araçsallık ve Güvenirlik” ve “Kazanım” olarak adlandırılmıştır.

3.8. Güvenirlilik Analizi

Bu bölümünde; veri toplama aracı olarak tercih edilen Sendikal Temsil Kalitesi Sendikal Temas Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi anketlerine yönelik iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Cronbach's Alpha değerlerinin kriterleri aşağıdaki gibidir;

α değeri,

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise	Güvenilir değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise	Düşük güvenilirlikte
$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise	Oldukça güvenilir
$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise	Yüksek güvenilirdir.

Tablo 3.8: Güvenirlilik Analizi Bulguları

Ölçekler	Cronbach's's Alpha	Madde Sayısı
Temas Kalitesi	0,940	12
Sendikal Temsil Kalitesi	0,968	14
Sendikal Çıktı Kalitesi	0,931	9

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan Sendikal Temsil Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,968, Sendikal Temas Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,940 ve Sendikal Çıktı Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,931'dir. Bu değerler ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu ve analizde kullanılmasında bir engelin olmadığını göstermektedir.

3.8.1. Birinci Pilot Çalışmaya İlişkin Bulgular

Ölçeğin veri toplama süreci online olarak Google Formlar kısmından oluşturulan anket yoluyla toplanmıştır. Anket uygulaması, 01.05.2022-18.05.2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmada, kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Bu yöntem, zaman ve bütçe sınırlamalarının olduğu veya pilot nitelikteki araştırmalarda kullanılmaktadır (Kurtuluş, 2008, s. 89). Bu kapsamda, araştırmanın sınırlılıkları bölümünde belirtildiği üzere, bütçe ve zaman kısıtı ile araştırmada elde edilen bulguların Türkiye geneline uyarlanmayıp, yalnızca bu araştırmanın çalışma grubu itibarı ile Zonguldak ili ile sınırlı kalınmıştır. Veri toplanması öngörülen ildeki kamu kurum ve kuruluşlarına araştırma için izin yazıları yazılmıştır. Araştırma süresince ilgili kurumlardaki sendika üyeliği bulunan toplamda 71 katılımcıdan veri toplanmıştır. Bilgisayar ortamına aktarılan veriler, eksik/yanlış değerler kontrol edilmiş ve araştırmanın örneklemini, evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen Araştırmanın verileri, Sendikal Temsil Kalitesi, Temas Kalitesi, Sendikal Çıktı Kalitesinde yer alan ifadelerle birlikte kişisel bilgi formunun uygulanması ile elde edilmiş olup verilerin analizi bu bölümde yapılmıştır.

3.8.2. Demografik Bulgulara İlişkin Değerlendirme

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan sendika üyelerinin kişisel özelliklerinden cinsiyet, yaş, eğitim durumu dağılımları incelenmiş olup kişisel özelliklerine yönelik tanımlayıcı analizler yapılmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.9: Sendika Üyelerinin Sosyo-Demografik Dağılımları

	Kişisel Özellikler	N	%
Cinsiyet	Kadın	19	26,8
	Erkek	52	73,2
	Total	71	100,0
Yaş Durumu	26-40	38	53,5
	41+	33	46,5
	Total	71	100,0
Eğitim Durumu	Lise/Önlisans	8	11,3
	Lisans	44	62,0
	Lisansüstü	19	26,8
	Total	71	100,0
Üyesi Olunan Kurum	Tarım ve Ormancılık Hizmetleri	1	1,4
	Sağlık ve Sosyal Hizmetler	9	12,7
	Enerji, Sanayi ve Madencilik Hizmetleri	34	47,9
	Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri	18	25,4
	Diyanet ve Vakıf Hizmetleri	3	4,2
	Büro, Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetleri	6	8,5
	Total	71	100,0

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3.9'a göre; sendika üyelerinin %26,8'inin kadın ,%73,2'sinin ise erkek olduğu, %53,5'inin 26-40 yaş %46,5'inini ise 40 yaş üzeri olduğu %62,0'sinin lisans ve %26,8'inin lisansüstü mezunu olduğu,%47,9'unun Enerji, Sanayi ve Madencilik Hizmetleri, %25,4'ünün Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri, %12,7'sinin Sağlık ve Sosyal Hizmetler, %8,5'inin Büro, Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetleri üyesi olduğu tespit edilmiştir.

3.8.1.1. Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Araştırmanın değişkenleri; Sendikal Temas, Sendikal Temsil ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarından oluşmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde, değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 3.10: Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Ölçek	N	Min.	Maks.	Ort.	SS
Sendikal Temas Kalitesi	71	1,25	7,00	4,81	1,29
Sendikal Temsil Kalitesi	71	1,07	7,00	4,88	1,46
Sendikal Çıktı Kalitesi	71	1,00	7,00	4,84	1,43

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmaya dâhil olan sendika üyelerinin, Sendikal Temas Kalitesi Ölçeği ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması $4,81 \pm 1,29$, en az puanı 1,25 ve en fazla puanı 7,00 olarak tespit edilmiştir. Sendikal Temsil Kalitesi ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması; $4,88 \pm 1,46$, en az puanı 1,07, en fazla puanı 7,00, Sendikal Çıktı Kalitesi ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması, $4,84 \pm 1,43$, en az puanı 1,00 ve en fazla puanı 7,00, olarak tespit edilmiştir.

3.8.3. İkinci Pilot Çalışması

3.8.3.1. İkinci Pilot Çalışması Veri Toplama

Bu bölümde, çalışmanın ilk veri toplama sürecinde elde edilen ölçek verilerini farklı bir örneklem grubunda test edilmek üzere 1. pilot anket çalışmasının sonuçlarına göre tekrar değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmadaki tüm istatistiksel analizler, IBM SPSS 25 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada değişkenlere ait ortalama ve standart sapma gibi betimleyici istatistiklerden yararlanılmıştır. Sendikal Temas Kalitesi, Sendikal Temsil Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarının geçerliliğini belirlemek için açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Güvenirliği tespit etmek için Cronbach's Alfa değerine bakılmıştır.

Sendika üyelerinin sosyo-demografik yapısı incelendikten sonra Sendikal Temas Kalitesi, Sendikal Temsil Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarına yönelik betimsel analiz sonuçları incelenmiştir.

3.8.4. İkinci Pilot Çalışmaya İlişkin Verilerin Analizi

Bu araştırma kapsamında, toplanan veriler açımlayıcı faktör analizi için SPSS 25 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada değişkenlere ait ortalama ve standart sapma gibi betimleyici istatistiklerden yararlanılmıştır.

İlk olarak boyutların geçerliliği açımlayıcı faktör analizi (AFA) istatistiksel yöntemi ile yapılmıştır. Modelin güvenilirliği ise Alpha Cronbach's Alpha katsayısına bakılarak bulunmuştur. Sendika üyelerinin sosyo-demografik yapısı incelendikten sonra boyutlara yönelik betimsel analiz sonuçları

incelenmiştir.

3.8.4.1. Açımlayıcı Faktör Analizi –AFA

111 kişilik örneklem grubundan elde edilen verilerin ortalama, standart sapma ve sonrasında pilot uygulamadan elde edilen verilerle açımlayıcı faktör analizi Tablo 3.11, 3.12, 3.13 ve güvenilirlik analizleri Tablo 3.14, 3.15, 3.16’ da verilmiştir. Faktör analizinin gerçekleşebilmesi için Barlet küresellik testi kapsamında bulunan x^2 değerinin önemli Kaiser-Meyer-Oklin değerinin 0,60’ın üstünde olması gerekmektedir (Nakip, 2003, s.248)

Sendikal Temas Kalitesi, Sendikal Temsil Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarına ait değişkenlerin, söz konusu faktörlere yüklenip yüklenmediğini test etmek için Temel Bileşenler yöntemi ve Promax faktör döndürmesi uygulanarak faktör analizi gerçekleştirildi. Her analizde Kaiser-Meyer-Oklin testi sonuçları 0,60’ dan büyük ve Barlet küresellik testi anlamlı çıkmıştır. Bu durum faktör analizinin gerçekleştirile bileceğini göstermektedir.

“Sendikal Temas Kalitesi” içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO = 0,870) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($X^2=889,868$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine uygulanan “AFA”nın sonuçları Tablo 3.11’de verilmiştir.

Tablo 3.11: Sendikal Temas Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
T1	Sendika yetkililerinin tutumları, gerektiğinde yanımda olacakları hususunda güvenimi arttırmaktadır.	0,867	5,846	Tutum %53,14
T2	Sendika yetkilileri sorunlarımı/taleplerimi, kendilerini benim yerime koyan tutumla ele almaktadır.	0,882		
T3	Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarımı/taleplerimi özenli bir tutumla ele almaktadır.	0,817		
D1	Sendika yetkilileri, çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadeleci bir tavır takınır.	0,580	2,068	Davranış %18,80
D2	Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir	0,820		
D3	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerini yanıtlama hususunda her zaman isteklidir.	0,961		
D4	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaketle yaklaşır.	0,681		
F1	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar (Başkanlık Makamı, Ofisler, Toplantı Salonu, Kütüphane vs.) göze hoş görünmektedir.	0,926	0,744	Fiziksel Varlıklar %6,76
F2	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin verilebilmesine uygun tasarlanmıştır.	0,705		
F3	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, modern mobilya/araçlar/gereçlerle donatılmıştır.	0,811		
F4	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar ve buralarda kullanılan mobilya/araçlar/gereçler her zaman temizdir	0,725		
Toplam varyans: % 78,71; KMO: ,870; x ² :889,868 s.d.:55, p<.001				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Temas Kalitesi boyutundaki sorulara ait verilere uygulanan AFA analizinde, özdeğeri 0,70'in üzerinde olan faktörler ve bu faktörlere ait maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Faktör yük değerinin 0,45 veya daha yüksek olması gerektiği düşünülmüş , ancak bu değerin 0,30'a kadar inebileceği dikkate alınmıştır. Analizde, faktör yükü değeri 0,50'nin üstünde olan ve bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki fark 0,1'in üstünde olan maddeler dâhil edilmiştir.

Bu analizde ortak varyans yükü 0.30'un altında ifade olmadığı belirlenmiştir. Sonrasında bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki fark 0,1 altında olan madde (T5-Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarımı/taleplerime her zaman hoşgörülle yaklaşmaktadır.) analiz dışı bırakılmıştır. Geriye kalan 11 madde, 3 boyut altında toplanmış ve toplam varyansın % 78,71'ini açıklamıştır. Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar

dikkate alındığında, Sendikal Temas Kalitesi Ölçeği alt boyutları “Tutum”, “Davranış” ve “Fiziksel Varlıklar” olarak adlandırılmıştır.

“Sendikal Temsil Kalitesi” içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu (KMO = 0,928) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($\chi^2=1149,638$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine uygulanan “AFA”nın sonuçları Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tablo 3.12: Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
İ1	Üyeleri ilgilendiren tüm gelişmeleri sendikam, tüm şeffaflığıyla bizlerle paylaşılır.	0,613	8,134	Sendikal İklim %62,57
İ2	Sendikamda idari teşkilat (yönetim/temsilcilik/delege vs.) seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir.	0,814		
İ3	Sendikamın idari kurullarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir.	0,945		
İ4	Toplantılarda her üye yanlış bulduğu sendikamın eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir.	0,657		
KM2	Sorumlu kamu idaresine taleplerini kabul ettirme hususunda sendikam başarılıdır.	0,594	1,045	Kamu İdaresi Karşısında Temsil %8,046
KM3	Sendikam sorumlu kamu idaresine, çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır.	0,589		
KM4	Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikam, sorumlu kamu idaresi karşısında gündem belirlemede başarılıdır.	0,855		
TP1	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kanaatini açıklamaktan çekinmez.	0,731	,706	Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil %6,12
TP2	Toplumsal olaylar konusunda sendikam, eylemleriyle farkındalık yaratır.	0,761		
TP3	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder.	0,780		
DG1	Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir.	0,849	,633	Dünya Görüşünün Temsili %4,87
DG2	Hassas olduğum konularda sendikam, benimle aynı hassasiyete sahiptir.	0,930		
DG3	Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır.	0,586		
Toplam varyans: % 80,91; KMO: ,928; x ² :11749,638 s.d:78, p<.001				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Temsil Kalitesi boyutundaki sorulara ait verilere uygulanan AFA analizinde, özdeğeri 0,70’in üzerinde olan faktörler ve bu faktörlere ait maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Faktör yük değerinin 0,45 veya daha yüksek olması

gerektiği düşünölmüş, ancak bu değerin 0,30'a kadar inebileceği dikkate alınmıştır. Analizde, faktör yükü değeri 0,50'nin üstünde olan ve bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki fark 0,1'in üstünde olan maddeler dâhil edilmiştir.

Bu analizde ortak varyans yükü 0.30'un altında olan ifadeye rastlanmamıştır. Faktör yükleri arasındaki farkın 0,1'in altında olan ifadeler (*KM1-Sorumlu kamu idaresi karşısında sendikam, taviz vermeden üyelerinin hakkını savunur*) analiz dışı bırakılmıştır. Sendikal Temsil Kalitesi 13 madde 4 boyut altında toplanmış ve toplam varyansın % 77,07'sini açıklamıştır.

Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar dikkate alındığında, Sendikal Temsil Kalitesi Ölçeği alt boyutları “Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil”, “Kamu Otoritesi Karşısında Temsil” “Dünya Görüşünün Temsili” ve “Sendikal İklim” olarak adlandırılmıştır.

“Sendikal Çıktı Kalitesi ” içindeki sorulara verilen yanıtlar sonucunda ulaşılan verilere uygulanan temel bileşenler analizine göre, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu ($KMO = 0,894$) ve Barlett Sphericity testinin de anlamlı olduğu ($X^2=704,603$; $p < 0,001$) anlaşılmıştır (Çakır, 2014, s. 4-8). Bu sonuçlar doğrultusunda Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine uygulanan “AFA”nın sonuçları Tablo 3.13'te verilmiştir.

Tablo 3.13: Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

	Maddeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Faktörler
A1	Çalışma hayatına ilişkin yanlış bulduğum hususları sorumlu kamu idaresine aktarmada sendika üyeliğim, önemli araçlardan biridir.	0,819	5,593	Araçsallık %62,15
A2	Sendika üyeliğim, sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir.	0,940		
A3	Sendika üyeliğim dolayısıyla iş yerindeki pozisyonumun güvencede olduğunu hissediyorum.	0,579		
G1	Sendikam her zaman benimsediğı sendikal prensiplere sahip çıkar.	0,718	1,172	Güvenirlilik %13,027
G2	Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır.	0,740		
G3	Sorumlu kamu idaresiyle uzlaşmazlık durumunda, sendikamın arkamda duracağına güvenirim.	0,889		
K1	Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzin, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur.	0,821	0,495	Kazanım %5,501
K2	Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükselme, unvan değişikliği ile ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır.	0,823		
K3	Sendikamın gayretleri sonucunda, emeklilikle ilgili yeni kazanımlar elde edilmiştir.	0,706		
Toplam varyans: % 80,67; KMO: ,894; x²:704,603 s.d.:36, p<.001				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sendikal Çıktı Kalitesi boyutundaki sorulara ait verilere uygulanan AFA analizinde, özdeğeri 0,70'in üzerinde olan faktörler ve bu faktörlere ait maddelerin faktör yükleri incelenmiştir. Faktör yük değerinin 0,45 veya daha yüksek olması gerektiği düşünölmüş (Büyüköztürk, 2010, s. 129), ancak bu değerin 0,30'a kadar inebileceği dikkate alınmıştır. Analizde, faktör yükü değeri 0,50'nin üstünde olan ve bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki fark 0,1'in üstünde olan maddeler dâhil edilmiştir.

Bu analizde ortak varyans yükü 0.30'un altında ifade olmadığı belirlenmiştir. Sonrasında bir maddenin birden çok alt faktöre yüklediği faktör yükleri arasındaki fark 0,1 altında olan maddeler Genel kalite boyutları arasında yer alan (*Sendikamın gayretleri sonucunda elde ettiğimiz kazanımlar memnuniyet vericidir.*) analiz dışı bırakılmıştır. 9 madde 2 faktör altında toplanmış ve toplam varyansın % 78,46'sını açıklamıştır. Konu ile ilgili yapılan önceki çalışmalar dikkate alındığında Sendikal Çıktı Kalitesi alt boyutları "Araçsallık ve

Güvenirlilik” ve “Kazanım” olarak adlandırılmıştır.

3.8.4.2. Güvenirlilik Analizi

Bu bölümünde; veri toplama aracı olarak tercih edilen Sendikal Temas Kalitesi, Sendikal Temsil Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi anketlerine yönelik iç tutarlılık analizi yapılmıştır. Cronbach’s Alpha değerlerinin kriterleri aşağıdaki gibidir;

α değeri,

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise	Güvenilir değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise	Düşük güvenilirlikte
$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise	Oldukça güvenilir
$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise	Yüksek güvenilirdir.

3.8.4.3. İkinci Pilot Çalışmaya İlişkin Bulgular

Ölçeğin veri toplama süreci online olarak Google Formlar kısmından oluşturulan anket yoluyla toplanmıştır. Anket uygulaması, 13.06.2022-15.07.2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmada, kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Bu yöntem, zaman ve bütçe sınırlamalarının olduğu veya pilot nitelikteki araştırmalarda kullanılmaktadır (Kurtuluş, 2008, s.89). Bu kapsamda, araştırmanın sınırlılıkları bölümünde belirtildiği üzere, bütçe ve zaman kısıtı ile araştırmada elde edilen bulguların Türkiye geneline uyarlanmayıp, yalnızca bu araştırmanın çalışma grubu itibarı ile Zonguldak ili ile sınırlı kalmıştır. Kamu kurum ve kuruluşlarında sendika üyesi olup birinci pilot çalışmasına yer almayan çalışanlara online ortamda olacak şekilde e-posta ve whatsapp uygulaması üzerinden gönderilmiştir.

Veri toplanılması öngörülen ildeki kamu kurum ve kuruluşlarına araştırma için izin yazıları yazılmıştır. Araştırma süresince ilgili kurumlardaki sendika üyeliği bulunan toplamda 111 katılımcıdan veri toplanmıştır. Bilgisayar ortamına aktarılan veriler, eksik/yanlış değerler ve aykırı değerler açısından kontrol edilmiş ve araştırmanın örneklemini oluşturan veriler, evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen katılımcılardan elde edilmiştir. Araştırmanın

verileri, Sendikal Temsil Kalitesi, Temas Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi boyutlarında yer alan ifadelerle birlikte kişisel bilgi formunun uygulanmasıyla toplanmıştır. Verilerin analizi bu bölümde detaylı bir şekilde yapılmıştır.

Tablo 3.14: Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçekler	Cronbach's's Alpha	Madde Sayısı
Temas Kalitesi	0,909	11
Sendikal Temsil Kalitesi	0,949	13
Sendikal Çıktı Kalitesi	0,921	9

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmada kullanılan Sendikal Temsil Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,949, Sendikal Temas Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,909 ve Sendikal Çıktı Kalitesi Cronbach's Alpha değeri 0,921'dir. Bu değerler ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu ve analizde kullanılmasında bir engelin olmadığını göstermektedir.

3.8.4.4. Demografik Bulgulara İlişkin Değerlendirme

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan sendika üyelerinin kişisel özelliklerinden cinsiyet, yaş, eğitim durumu dağılımları incelenmiş olup kişisel özelliklerine yönelik tanımlayıcı analizler yapılmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.15: Sendika Üyelerinin Sosyo-Demografik Dağılımları

	Kişisel Özellikler	N	%
Cinsiyet	Kadın	86	77,5
	Erkek	25	22,5
	Total	111	100,0
Yaş Durumu	18-25	1	,9
	26-30	7	6,3
	31-35	22	19,8
	36-40	26	23,4
	41-45	25	22,5
	46-50	9	8,1
	51-55	8	7,2
	56-60	6	5,4
	61-65	7	6,3
	Total	71	100,0
Eğitim Durumu	Lise/Önlisans	23	20,7
	Lisans	69	62,2
	Lisansüstü	19	17,1
	Total	71	100,0
Üyesi Olunan Kurum	Bayındırlık, İnşaat ve Köy Hizmetleri	1	,9
	Büro, Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetleri	2	1,8
	Diyanet ve Vakıf Hizmetleri	18	16,2
	Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri	20	18,0
	Enerji, Sanayi ve Madencilik Hizmetleri	45	40,5
	Sağlık ve Sosyal Hizmetler	19	17,1
	Tarım ve Ormancılık Hizmetleri	1	,9
	Yerel Yönetim Hizmetleri	5	4,5
	Total	111	100,0

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3.15'e göre; sendika üyelerinin %22,'inin kadın ,%77,5'inin ise erkek olduğu, %23,4'ünün 36-40 yaş %22,5'inin ise 41-45 yaş üzeri olduğu %62,2'sinin lisans ve %17,1'inin lisansüstü mezunu olduğu,%40,5'inin Enerji, Sanayi ve Madencilik Hizmetleri, %18,0'inin Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri, %17,1'inin Sağlık ve Sosyal Hizmetler, %16,2'sinin Diyanet ve Vakıf Hizmetleri üyesi olduğu tespit edilmiştir.

3.8.4.5. Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Araştırmanın değişkenleri; Sendikal Temas ve Temsil Kalitesi ve Sendikal Çıktı Kalitesi Ölçekleri oluşmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde, değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistikler verilmiştir

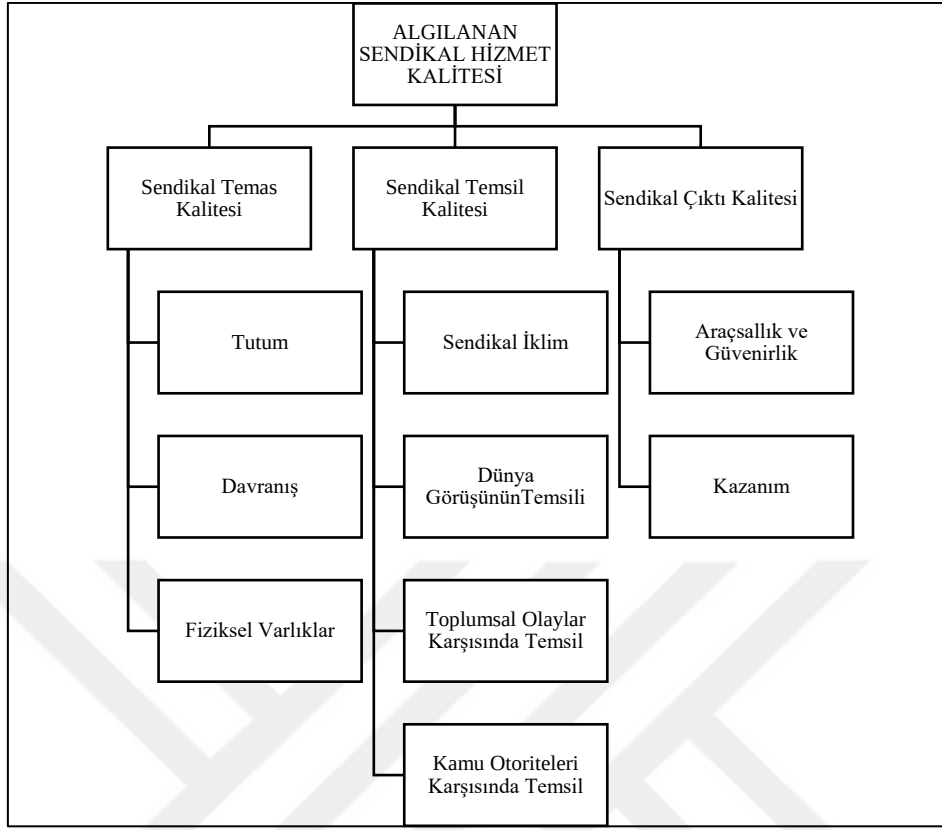
Tablo 3.16: Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Ölçek	N	Min.	Maks.	Ort.	SS
Sendikal Temas Kalitesi	111	1,55	7,00	4,69	1,22
Sendikal Temsil Kalitesi	111	1,00	7,00	4,73	1,41
Sendikal Çıktı Kalitesi	111	1,22	7,00	4,60	1,44

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmaya dâhil olan sendika üyelerinin Sendikal Temas Kalitesi Ölçeği ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması $4,69 \pm 1,22$, en az puanı 1,55 ve en fazla puanı 7,00 olarak tespit edilmiştir. Sendikal Temsil Kalitesi ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması $4,73 \pm 1,41$, en az puanı 1,00, en fazla puanı 7,00, Sendikal Çıktı Kalitesi Boyutu ifadelerine verdiği yanıtların ortalaması $4,60 \pm 1,44$, en az puanı 1,22 ve en fazla puanı 7,00, olarak tespit edilmiştir. Pilot uygulama sonrası oluşan maddeler Ek-4' tedir. İkinci Pilot çalışması sonrasında ölçekteki faktör yapısını gösteren geçici modeli içere şekil aşağıdaki gibidir.

Şekil 3.7: İkinci pilot çalışma sonrası SERVUNQUAL Ölçeğinin yapısı



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

3.9. SERVUNQUAL Ölçeği Ana Uygulaması

3.9.1. Araştırma Evreni, Örneklemi ve Çalışma Anketi

Araştırmanın evreni, 4688 Sayılı Kamu Sendikaları Kanunu'na dayanarak belirlenmiştir ve Çalışma Bakanlığı'nın Temmuz 2021 tarihli İstatistikler Tebliği'nde yer alan resmi verilere dayanmaktadır. Bu tebliğe göre, Türkiye genelinde 2021 yılında memur sendikalarına üye sayısı 1.994.458 olarak kaydedilmiştir (Resmi Gazete, Erişim 02.07.2022). Araştırmanın evreni olarak Türkiye' deki kamu sendikaları üye sayılarının çok büyük olması nedeniyle, yeterli sayıda örnekleme ulaşılan kadar veri toplama faaliyetine devam edilmiştir. Anket çalışmasına başlamadan önce, araştırma izinleri için Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun onayını almıştır. Devamında Türkiye Kamuda faaliyet gösteren üç büyük kamu sendikaları konfederasyonuna (MEMUR-SEN, KAMU-SEN, KESK) araştırma ile ilgili izin yazıları gönderilerek, çalışmaya ilişkin anketlerin üyelerle paylaşılması istenmiştir.

Örneklem belirlenirken, memurların hizmet sınıflarına, cinsiyetlerine, sendikaya üyelik durumlarına, sendikalaşma oranlarına ve sendikalara göre dağılımlarına dikkat edilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi benimsenmiştir. Bu anket, internet ortamında, e-mail ve whatsapp platformları üzerinden gönüllü katılımcılara gönderilmiştir. Anket uygulaması 10.10.2022-19.11.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş ve toplamda 604 adet anket toplanmıştır.

Araştırmaya katılan sendika üyelerinin demografik değişkenlere göre dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3.17: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		n	%
Cinsiyet	Erkek	477	79,0
	Kadın	127	21,0
Yaş	18-25	15	2,5
	26-30	46	7,6
	31-35	80	13,2
	36-40	108	17,9
	41-45	93	15,4
	46-50	91	15,1
	51-55	74	12,3
	56-60	54	8,9
	61-65	43	7,1
Eğitim Durumu	Lise	34	5,6
	Önlisans	128	21,2
	Üniversite	334	55,3
	Yüksek Lisans	94	15,6
	Doktora	14	2,3
Çalışan İş Kolu Dağılımı	Büro, Bankacılık ve Sigortacılık Hizmetleri	32	5,3
	Diyanet ve Vakıf Hizmetleri	51	8,4
	Eğitim, Öğretim ve Bilim Hizmetleri	101	16,7
	Enerji, Sanayi ve Madencilik Hizmetleri	335	55,5
	Haberleşme ve İletişim Hizmetleri	11	1,8
	Sağlık ve Sosyal Hizmetler	53	8,8
	Tarım ve Ormancılık Hizmetleri	15	2,5
	Ulaştırma Hizmetleri	6	1,0
Toplam		604	100

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Katılımcıların demografik özelliklere göre dağılımları incelendiğinde cinsiyet bakımından katılımcıların %79'u erkek, %21'i erkektir. Yaş bakımından katılımcıların yaş dağılımı 18-65 yaş aralığında olup, yaklaşık %75'i 31-50 yaş aralığındadır. Bununla birlikte katılımcıların %2,5'i 18-25 yaş, %7,1'i ise 61-65 yaş grubundadır. Eğitim düzeyi bakımından katılımcıların %55,3'ünün lisans,

%15,6'sının yüksek lisans mezunu olduğu, %2,3'ünün doktora ve %5,6'sının lise mezunu olduğu belirlenmiştir. Çalışılan iş kolu bakımından katılımcıların %5,3'ü büro, bankacılık ve sigortacılık hizmetleri, %8,4'ü diyanet ve vakıf hizmetleri, %16,7'si eğitim, öğretim ve bilim hizmetleri, %55,5'i enerji, sanayi ve madencilik hizmetleri, %88'i sağlık ve sosyal hizmetler alanlarında faaliyet göstermektedir.

Ölçme aracı içeren maddeler, pilot uygulamalar sonrasında 49 maddeye indirilmiş olup, anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ve üye oldukları sendika işkolu hakkında 4 soru bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise 3 genel kalite algısı, 3 ters kodlanmış soru ve kalan diğer 39 soru seti yer almaktadır. Bu soru seti, Sendikal Temas Kalitesi, Sendikal Temsil Kalitesi, Sendikal Çıktı Kalitesi ve bu temel boyutları açıklayan alt boyutları içermektedir.

SERVQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi ölçeği, Brady ve Cronin' in (2001) Hiyerarşik Kalite Modelinden uyarlanmıştır. Anketi cevaplayanların ifadelerine ne derecede katıldıklarını ölçmek için uç noktalarında 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ve 7 (Kesinlikle Katılıyorum) bulunan 7'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Pilot testler sonucunda elde edilen veriler üzerinden Temel Bileşenler Yöntemi ve Varimax Faktör Rotasyon tekniği kullanılarak açımlayıcı faktör analizi ve güvenilirlik testleri yapılmıştır. Bu aşamada, faktör yapısını bozan ve ölçeklerin içsel tutarlılıklarını zedeleyen ifadeler tespit edilmiş ve bu ifadeler söz dizimi değiştirilerek sadeleştirilmiştir.

3.9.2. Veri Analizi ve Bulgular

Bu araştırma kapsamında, toplanan veriler açımlayıcı faktör analizi için SPSS 25 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. İlk aşamada, katılımcıların demografik özellikleri ve ölçeğin kategorik sorulara verdikleri yanıtlar frekans analizleri ile değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği için Cronbach's Alpha değeri hesaplanmış ve ölçeğin güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Daha sonra, yapısal eşitlik modellemesine uygunluğun anlaşılabilmesi için ölçüm modeli analizleri yapılmıştır.

Araştırmada algılanan sendikal hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi ve buna ilişkin kuramsal modelin test edilmesi için nedensellik ilişkilerinin ortaya

ıkarılması amacıyla Kısmi En Küçük Kareler (PLS-SEM; Partial Least Squares) tekniği kullanılmıştır. Bu teknik, normal dağılıma uymayan veriler için ve küçük örneklemeler için de modelleme yapmaya imkân sağlamaktadır (elik, Bengül&Acarer, 2019, s. 349-383). Ayrıca bu teknik kovaryans analizine dayalı tekniklerde ölçüm hatalarından dolayı belirlenemeyen ilişkileri de oraya çıkarabilmektedir (Eskildsen vd., 2004, s. 859-868). PLS-SEM eş zamanlı olarak, MV ile LV değişkenleri arasındaki ilişkileri faktör analiziyle belirleyerek ölçüm modelini ve İçsel LV'ler (endojen değişkenler ξ) ile dışsal LV'ler (eksojen değişkenler η) arasındaki ilişkileri regresyon yardımıyla tahmin edip yapısal modeli ortaya koymaktadır (Kristensen vd., 1999, s. 602-614).

Dışsal VIF analizi, faktör ağırlıkları, faktör yükleri sonuçları; yansıtıcı değişkenler için faktör yükleri, Cronbach's Alpha, birleşme geçerliliği, AVE değerleri, çapraz yük değerleri, içerik geçerliliği ve Fornell-Larcker kriterine göre ayırırma geçerliliği sonuçları incelenmiştir. Yapılan normal dağılım analizi sonucunda verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiş ve bu durum SmartPLS 4.0.9.4 kullanımını destekleyen sebeplerden biri olarak belirtilmiştir.

**Tablo 3.18: “SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Ölçeği”
Son Hali**

SERVUNQUAL ALGILANAN SENDİKAL HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ			
Temel boyut	Boyut	Kavram Kodları	ÖLÇEK MADDELERİ
Sendikal temas kalitesi	Yaklaşım	Yaklaşım (Tutum)	1.Sendika yetkililerinin tutumları, gerektiğinde yanımda olacakları hususunda güvenimi arttırmaktadır.
			2.Sendika yetkilileri sorunlarımı/taleplerimi, kendilerini benim yerime koyan tutumla ele almaktadır.
			3. Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarımı/taleplerimi özenli bir tutumla ele almaktadır.
		Yaklaşım (Davranış)	1.Sendika yetkilileri, çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadeleci bir tavır takınır.
			2.Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir
			3.Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerini yanıtlama hususunda her zaman isteklidir.
	Fiziksel varlıklar	Fiziksel Varlıklar	4.Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaketle yaklaşır.
			1.Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar (Başkanlık Makamı, Ofisler, Toplantı Salonu, Kütüphane vs.) göze hoş görünmektedir.
			2.Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin verilebilmesine uygun tasarlanmıştır.
			3.Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, modern mobilya/araçlar/gereçlerle donatılmıştır.
Sendikal temsil kalitesi	Temsil	Temsil (İklim)	4.Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar ve buralarda kullanılan mobilya/araçlar/gereçler her zaman temizdir
			1.Üyeleri ilgilendiren tüm gelişmeleri sendikam, tüm şeffaflığıyla bizlerle paylaşılır.
			2.Sendikamda idari teşkilat (yönetim/temsilcilik/delege vs.) seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir.
			3.Sendikamın idari kurullarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir.
		Temsil (kamu idare)	4.Toplantılarda her üye, sendikamın yanlış bulduğu eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir.
			1.Sorumlu kamu idaresine taleplerini kabul ettirme hususunda sendikam başarılıdır.
			2.Sendikam sorumlu kamu idaresine, çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır.
			3.Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikam, sorumlu kamu idaresi karşısında gündem belirlemede başarılıdır.
		Temsil (Dünyagör)	1.Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kanaatini açıklamaktan çekinmez.
			2.Toplumsal olaylar konusunda sendikam, eylemleriyle farkındalık yaratır.
			3.Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder.
		Temsil (toplumsal)	1.Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir.
			2.Hassas olduğum konularda sendikam, benimle aynı hassasiyete sahiptir.
			3.Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır.

Tablo 3.19: Devamı

Sendikal çıktı kalitesi	Edinim	Edinim (Araç)	1.Çalışma hayatına ilişkin yanlış bulduğum hususları sorumlu kamu idaresine aktarmada sendika üyeliğim, önemli araçlardan biridir.
			2.Sendika üyeliğim, sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir.
			3.Sendika üyeliğim dolayısıyla iş yerindeki pozisyonumun güvencede olduğunu hissediyorum.
		Edinim (güvenir)	1.Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzni, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur.
			2.Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükselme, unvan değişikliği ile ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır.
			3.Sendikamın gayretleri sonucunda, emeklilikle ilgili yeni kazanımlar elde edilmiştir.
		Edinim (kazanım)	1.Sendikam her zaman benimsediği sendikal prensiplere sahip çıkar.
			2.Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır.
			3.Sorumlu kamu idaresiyle uzlaşmazlık durumunda, sendikamın arkamda duracağına güvenirim.
Kalite boyutları	Kalite boyutları	Temas Kalitesi Genel	1.Sendika yetkilileriyle kurduğum her temasta, aramızdaki etkileşimin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
			2.Sendika yetkilileriyle kurduğum her temas, oldukça kaliteli bir ortamda gerçekleşmektedir
		Temsil Kalitesi Genel	1.Bana göre sendikam, üyesini en iyi şekilde temsil eden sendikalardan biridir.
			2.Sendikamın tüm eylemleri, tam da olmasını arzuladığım şekilde gerçekleşmektedir.
		Çıktı Kalitesi Genel	1.Sendikamın verdiği hizmet, sendikal hizmet konusunda beklentilerimi ziyadesiyle karşılamaktadır.
			2.Üye olduğum süre boyunca sendikam, bana mükemmel sendikal hizmet vermiştir.
Genel kalite boyutları	Genel	Sendikal Hizmet Kalitesi	1.Üye olduğum süreyi değerlendirdiğimde, sendikamın bana mükemmel hizmet verdiğini söyleyebilirim.
			2.Genel olarak değerlendirdiğimde, sendikamın verdiği hizmetin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
			3.Sendikal anlamda en kaliteli hizmetin sendikam tarafından verildiğine inanıyorum.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Araştırmada algılanan sendikal hizmet kalitesi ölçeği hiyerarşik yapısı incelendiğinde, sendikal temas kalitesi (11 madde), sendikal temsil kalitesi (13 madde), sendikal çıktı kalitesi (9 madde), kalite boyutları (6 madde) ve genel kalite (3 madde) şeklinde boyutların bulunduğu ve bu boyutlar içerisinde de yaklaşım (tutum ve davranış), fiziksel varlıklar, temsil (iklim, kamu otoritesi karşısında etkililik, dünya görüşünün temsili toplumsal olaylar karşısında temsil) , Edinim (araçsallık, güvenilirlik, kazanım), alt boyutların bulunduğu, tespit edilmiştir. Bu kapsamda ölçeğin toplamda 42 maddeden meydana geldiği görülmektedir.

3.9.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Tablo 3.19: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Faktör Yapısı

Alt Boyutlar		Faktör Yükleri							
Yaklaşım	Yaklaşım1 (Tutum1)	0,850							
	Yaklaşım2 (Tutum2)	0,896							
	Yaklaşım3 (Tutum3)	0,901							
	Yaklaşım 4 (Davır1)	0,862							
	Yaklaşım 5 (Davır2)	0,828							
	Yaklaşım 6 (Davır3)	0,884							
	Yaklaşım 7 (Davır4)	0,772							
Fiziksel Varlıklar	Fiziksel Varlıklar1		0,849						
	Fiziksel Varlıklar2		0,882						
	Fiziksel Varlıklar3		0,882						
	Fiziksel Varlıklar4		0,822						
Temsil	Temsil1 (İklim1)			0,820					
	Temsil2 (İklim2)			0,761					
	Temsil3 (İklim3)			0,781					
	Temsil4 (İklim4)			0,785					
	Temsil5 (kamuidare1)			0,827					
	Temsil6 (kamuidare2)			0,882					
	Temsil7 (kamuidare3)			0,893					
	Temsil8 (Dünyagör1)			0,842					
	Temsil9 (Dünyagör2)			0,859					
	Temsil10 (Dünyagör3)			0,899					
	Temsil11 (toplumsal1)			0,841					
	Temsil12 (toplumsal2)			0,863					
	Temsil13 (toplumsal3)			0,886					
Edinim	Edinim1 (Araç1)				0,858				
	Edinim2 (Araç2)				0,872				
	Edinim3 (Araç3)				0,749				
	Edinim4 (güvenir1)				0,844				
	Edinim5 (güvenir2)				0,840				
	Edinim6 (güvenir3)				0,811				
	Edinim7 (kazanım1)				0,891				
	Edinim8 (kazanım2)				0,894				
	Edinim9 (kazanım3)				0,887				
Kalite Boyutları	TemasKalitesiGenel1					0.950			
	TemasKalitesiGenel2					0.950			
	TemsilKalitesiGenel1						0.953		
	TemsilKalitesiGenel2						0.953		
	ÇıktıKalitesiGenel1							0.965	
	ÇıktıKalitesiGenel2							0.965	
Genel	SendikalHizmetKal1								0,959
	SendikalHizmetKal2								0,957
	SendikalHizmetKal3								0,948

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Faktör analizinde temel bileşenler yöntemi kullanılmıştır. Faktör rotasyon Varimax ile gerçekleştirilmiştir. Faktörlere ilişkin yükler incelendiğinde bütün değerlerin 0,70 üzerinde olduğu, en yüksek değer 0,965 en düşük değerin ise 0,742 olduğu görülmektedir. Çapraz faktör yükleri incelendiğinde ise 0,30 üzerinde çapraz yüklenen maddeler bulunmamaktadır. Açıklanan varyans bakımından Yaklaşım boyutu varyansın %60,40 ve Fiziksel Varlıklar %18,51'ini, temsil boyutu varyansın %70,98'ini açıklamaktadır. Edinim faktörünün toplam varyansın %72,37'sini açıkladığı görülmüştür. Analizlerde bütün Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerleri da tavsiye edilen 0,5 değerinden büyüktür ve Barlets Test of Sphericity anlamlıdır ($p < 0,005$) (Hair vd., 2006, s. 102). Bu değerler analiz yapılan grubun örneklem olarak yeterliliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca tüm faktör yükleri tavsiye edilen 0,40 değerinden büyüktür ve çapraz yüklenen faktörlerin yükleri 0,30 değerini geçmemektedir. Son olarak tüm faktörlerin Eigen Value değerleri 1 değerinin üzerindedir. Bu durumda her boyutun faktör olarak bir bütünlük oluşturduğu ve ayrı bir yapıyı temsil ettiği söylenebilir (Hair vd., 2006, s. 128). Faktör yükleri, ölçek geliştirme çalışması için minimum eşik değerini aşmakla kalmamış, aynı zamanda geçerliği ve güvenilirliği ortaya konulmuş ölçeklerle yapılan çalışmalarda gerekli görülen faktör yükü değeri 0,60'ı da geçmiş görünmektedir (Chin, 1998, s. 325).

3.9.4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı faktör analizi, model PLS-SEM analizi ile Mediator etki analizleri SMARTPLS 4.0.9.4 programında yapılmıştır. Burada faktörlere ilişkin modelin alt boyutları ve varyans yükleri incelendiğinde bütün maddelerin varyans değerlerinin 0,70 üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum, açıklayıcı faktör yapısının doğrulandığını ve değerlerin yüksek olduğunu göstermektedir. Faktör analizinde varyans değerlerinin yüksek olması, maddeler arasındaki ilişkinin ve temsil edilmesi amaçlanan özelliğin madde tarafından temsil edilebilirliğini göstermektedir (Fullagar, 1986, s. 133).

Tablo 3.20: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Yaklaşım	Yaklaşım1 (Tutum1)	0.872							
	Yaklaşım2 (Tutum2)	0.902							
	Yaklaşım3 (Tutum3)	0.908							
	Yaklaşım 4 (Davır1)	0.890							
	Yaklaşım 5 (Davır2)	0.866							
	Yaklaşım 6 (Davır3)	0.920							
	Yaklaşım 7 (Davır4)	0.838							
Fiziksel Varlıklar	Fiziksel Varlıklar1		0.885						
	Fiziksel Varlıklar2		0.909						
	Fiziksel Varlıklar3		0.869						
	Fiziksel Varlıklar4		0.883						
Temsil	Temsil1 (İklim1)			0.822					
	Temsil2 (İklim2)			0.762					
	Temsil3 (İklim3)			0.781					
	Temsil4 (İklim4)			0.785					
	Temsil5 (kamuidare1)			0.827					
	Temsil6 (kamuidare2)			0.882					
	Temsil7 (kamuidare3)			0.892					
	Temsil8 (Dünyagör1)			0.841					
	Temsil9 (Dünyagör2)			0.863					
	Temsil10 (Dünyagör3)			0.887					
	Temsil11 (toplumsal1)			0.840					
	Temsil12 (toplumsal2)			0.857					
	Temsil13 (toplumsal3)			0.899					
Edinim	Edinim1 (Araç1)				0.860				
	Edinim2 (Araç2)				0.873				
	Edinim3 (Araç3)				0.746				
	Edinim4 (güvenir1)				0.893				
	Edinim5 (güvenir2)				0.896				
	Edinim6 (güvenir3)				0.888				
	Edinim7 (kazanım1)				0.842				
	Edinim8 (kazanım2)				0.838				
	Edinim9 (kazanım3)				0.809				
Kalite Boyutları	TemasKalitesiGenel1					0.952			
	TemasKalitesiGenel2					0.948			
	TemsilKalitesiGenel1						0.955		
	TemsilKalitesiGenel2						0.950		
	ÇıktıKalitesiGenel1							0.964	
	ÇıktıKalitesiGenel2							0.966	
Genel	SendikalHizmetKal1								0.960
	SendikalHizmetKal2								0.957
	SendikalHizmetKal3								0.947

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Doğrulamalı faktör analizi, ölçülen değişkenler arasındaki ilişkileri ve bir yapıyı belirlemek için kullanılır. Araştırma ölçeğinin bitişme geçerliliği için belirli bir anlamlılık düzeyi (genellikle .01 veya .05 gibi) ve belirli bir eşik değeri (örneğin, 0,70 gibi) karşılanmalıdır. Ayrıca doğrulamalı faktör analizi sonucunda modeli temsil eden faktör ve maddelerin 0,70 değerinin üzerinde olduğu ve birleşme geçerliliğini sağladığı görülmektedir (Babin&Burns, 1988, s. 5). Özetle, burada ifade edilen durum, analiz sonuçlarına göre ölçek üzerinde yapılan değerlendirmede, parametre tahminlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve belirli bir eşik değerini aştığını belirtmektedir. Bu durum, araştırma ölçeğinin ölçülen kavramı doğru bir şekilde temsil ettiği ve geçerliliğe sahip olduğu anlamına gelmektedir. Hem açıklayıcı ve hem de doğrulamalı faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde, araştırma ölçeği bitişme geçerliliğine sahiptir.

Tablo 3.21: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Alt Boyutlarının Faktör Yapısı ve Güvenilirlik Değerleri

Boyutlar	Cronbach's Alpha (α)	Composite Reliability (CR)	Açıklanan Ortalama Varyans (AVE)
Yaklaşım	0,954	0,955	0,784
Fiziki Varlıklar	0,910	0,921	0,786
Temsil	0,966	0,967	0,710
Edinim	0,952	0,955	0,724

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Algılanan sendikal hizmet kalitesine ilişkin ölçeğin alt boyutlarının faktör yapısı ve güvenilirlik değerleri incelendiğinde bütün güvenilirlik ölçütlerinin (Alpha ve CR Değerleri) tavsiye edilen 0,70 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir (Hair vd., 2006, s. 102). Madde-toplam korelasyon değerleri incelendiğinde, hiçbir maddenin ölçekten çıkarılmasına gerek duyulmamıştır. Ayrıca AVE değerlerinin, 0,70 değerinden büyük olması, ait oldukları faktördeki değişimin %50'sinden fazlasını açıkladığını göstermektedir ve bu durum, bitişme geçerliliğinin sağlandığına işaret etmektedir (Hair vd., 2019, s. 2-24). Ayırma (Discriminant) geçerliliği için, Kare Kökü Alınmış AVE değerlerinin faktörler arasında oluşan çapraz korelasyon değerlerinden büyük olması gerekir (Fornell&Larcker, 1981, s. 39-50). Aşağıdaki tabloda görüldüğü üzere ayırma geçerliliği tatmin edicidir.

Tablo 3.22: SERVUNQUAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

	Yaklaşım	Fiziki Varlıklar	Temsil	Edinim
Yaklaşım	0,886			
Fiziki Varlıklar	0,488	0,886		
Temsil	0,817	0,488	0,842	
Edinim	0,761	0,472	0,756	0,851
**Çapraz italik değerler, Kare Kökü Alınmış AVE değerleridir.				

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Faktörler arasında yüksek korelasyon olmasına rağmen, VIF değerleri incelendiğinde hepsinin 10 değerinin altında bulunduğu gözlemlenmiştir. En büyük VIF, 3,06 olarak bulunmuştur. Buna göre çoklu doğrusal bağlantı problemi bulunmamaktadır (Henseler vd., 2016, s. 2-20).

Model uyumu, NFI (Non Fit Index) yanında, literatürdeki kriterler doğrultusunda değerlendirilmiş, ortaya konulan modelin, toplanan veriye uyumu için NFI'nin 0,90 dan büyük olması gerektiği belirlenmiştir. Ayrıca SRMR değerinin 0,08 değerinden küçük olması, yine model uyumunu göstermektedir (Fornell&Larcker, 1981, s. 5).

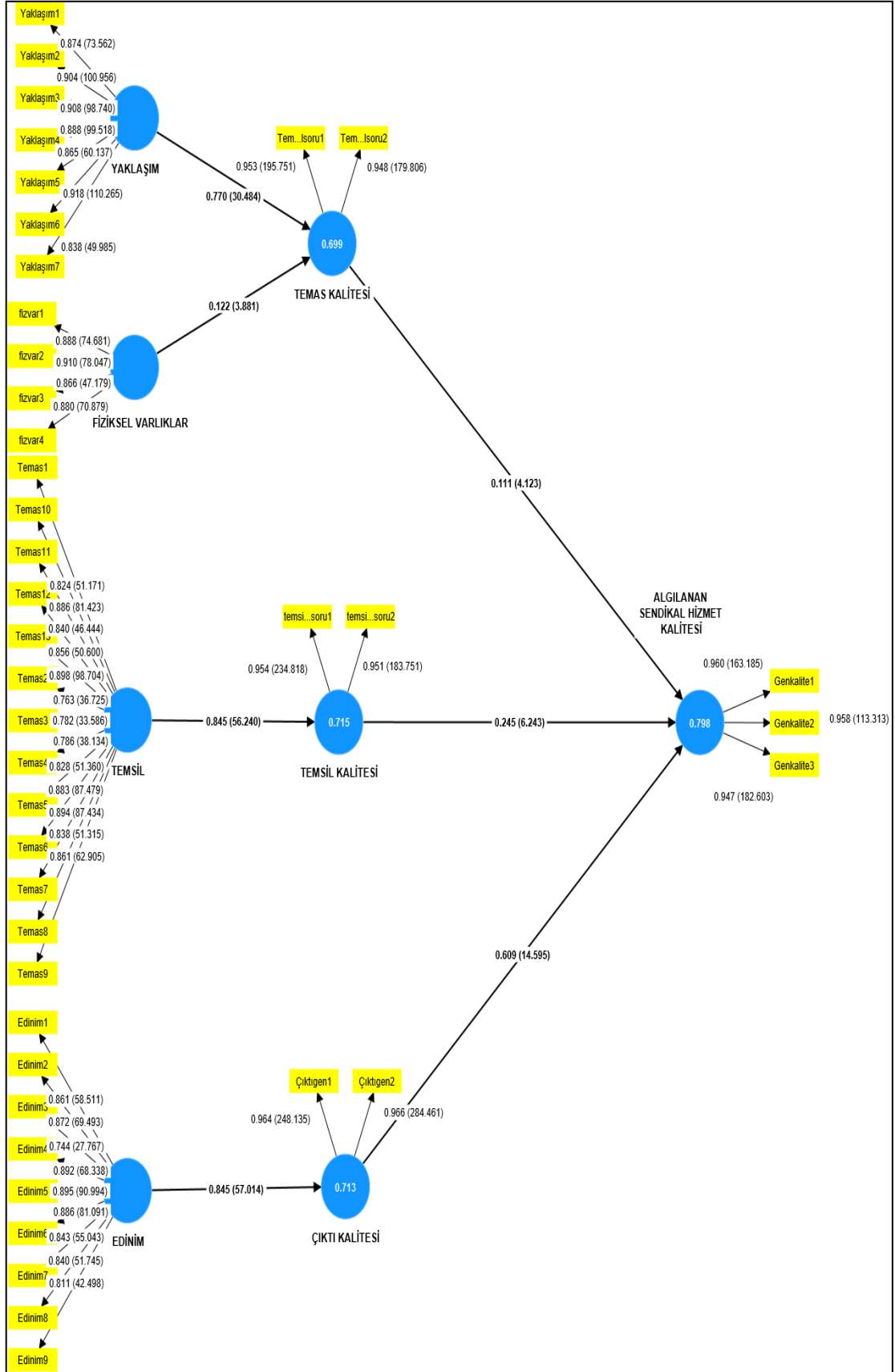
Tablo 3.23: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin Ölçeğin Hipotezlerin Test Edilmesi

Doğrudan Etki	Hipotezler	Stand. β	t	p	Kabul/Ret
Tutum -> Temas Kalitesi (β_1)	H_1	0,770	30,48	0,01	Kısmen Kabul
Davranış -> Temas Kalitesi (β_2)	H_2				Kısmen Kabul
Fiziksel -> Temas Kalitesi (β_3)	H_3	0.122	3,88	0.05	Kabul
İklim -> PU (β_4)	H_4	0.845	56,24	0.01	Kısmen Kabul
Kamu -> PEOU (β_5)	H_5				Kısmen Kabul
Görüş -> BI (β_6)	H_6				Kısmen Kabul
Toplumsal-> PEOU (β_7)	H_7				Kısmen Kabul
Araçsallık -> PEOU (β_8)	H_8	0,845	57,07	0.01	Kısmen Kabul
Güvenirlilik -> PEOU (β_9)	H_9				Kısmen Kabul
Kazanım -> PEOU (β_{10})	H_{10}				Kısmen Kabul
Temas Kalitesi -> AlgSenKal (β_{11})	H_{11}	0.111	4,12	0.01	Kabul
Temsil Kalitesi -> AlgSenKal(β_{12})	H_{12}	0,245	6,24	0.01	Kabul
Çıktı Kalitesi -> AlgSenKal (β_{13})	H_{13}	0.609	57,01	0.01	Kabul
Uyum İndeks Değerleri: $\chi^2 = 5443$, df = 246, p = 0.01; NFI = 0.827; SRMR = 0.056 Fiziksel= Fiziksel Varlıklar, İklim= Sendikal İklim, Görüş= Dünya Görüşünün Temsili, Toplumsal= Toplumsal Olaylar Karşısında Temsil, Kamu= Kamu Otoriteleri Karşısında Etkililik,					

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Algılanan sendikal hizmet kalitesine ilişkin ölçeğin hipotezleri test edilmiş, yapılan kovaryans analizi sonucunda hipotezlere yönelik p değerlerinin anlamlı olduğu belirlenmiştir. Buna göre hipotezler kabul edilmiştir. Modele ilişkin uyum değerleri incelendiğinde ise X^2 değerinin 5443 olduğu ve modelin uyumunun, iyi düzeye yakın olduğu (NFI=,827) belirlenmiştir. Aşağıda modelin son halinde de görüleceği üzere Yaklaşım ve Fiziksel Varlıklar değişkenleri, Temas Kalitesindeki değişimin %70'e yakın bir kısmını açıklamaktadır (R^2 Temas=0,699). Benzer şekilde yeni temsil değişkeni, Temsil Kalitesi üzerinde oldukça güçlü pozitif etkiye sahiptir ve tek değişken olmasına rağmen ilgili faktördeki değişim %71,5'ini açıklamaktadır (R^2 Temsil=0,715). Son olarak edinim boyutu, Algılanan Sendikal Çıktı Kalitesindeki değişimin %71 gibi büyük kısmını tek başına açıklamaktadır (R^2 Çıktı=0,713).

Şekil 3.8: Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine İlişkin DFA Modeli (PLS-YEM Diyagramı)



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Üst kalite boyutları incelendiğine, kümülatif olarak Temas, Temsil ve Çıktı Kalitesi değişkenlerinin, Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesinde açıklama güçlerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. İlgili üç kalite boyutu, kriter değişkenin yaklaşık %80'lik bölümünü açıklamaktadır (R^2 GenAlgKal=0,798). Yine araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan modelde yaklaşım ve fiziksel varlıkların temas kalitesini etkilediği belirlenmiştir. Modelde yer alan çıktı araçsallık, kazanım ve güvenirlik alt kalite boyutları, edinim olarak dönüştürülmüş ve sonuçta temas kalitesi ve çıktı kalitesi ile birlikte temsil kalitesinin algılanan sendikal hizmet kalitesini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca modelde yer alan bu değişkenlerin sendikal hizmet kalitesine etkisi Kısmi En Küçük Kareler (Partial Least Squares-PLS-SEM) tekniği kullanılarak analiz edilmiştir

Tablo 3.24: Ölçeğin Boyutların Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesine Etkisi

Doğrudan Etki	Standardize β	t	p	Anlamlılık
Yaklaşım -> AlgSenKal	0,067	1,49	0,136	Anlamlı Değil
Fiziksel -> AlgSenKal	-0,097	3,49	0,001	Anlamlı
Temsil -> AlgSenKal	0,333	3,42	0,001	Anlamlı
Edinim -> AlgSenKal	0,624	7,26	0,001	Anlamlı

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tabloda da görüldüğü gibi, yaklaşım boyutunun algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerindeki doğrudan etkisi istatistiki olarak anlamlı değildir. Benzer şekilde temsil değişkeninin, algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerinde anlamlı doğrudan etkisi olmasına rağmen, temsil değişkeni üzerindeki etkisi daha büyüktür. Modelin içerisinde temsil kalitesi üst boyut olarak değerlendirilğinde, temsilin algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerindeki doğrudan etkisi $\beta=0,333$ değerinin $\beta=0,174$ ($t=2,32$, $p=0,02$) olduğu görülmektedir (Temas Kalitesi->AlgSenKal doğrudan etkisi ---- $\beta=0,109$, $t=2,48$, $p=0,02$). Dolayısıyla temsil kalitesi, temsil değişkeninin algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerindeki etkilerine aracılık (mediating effect) yaptığına işaret etmektedir. Temsil kalitesi üzerinden temsil değişkeninin dolaylı etkisi anlamlı $\beta=0,207$ ($t=3,28$, $p=0,01$) olarak bulunmuştur. Buna göre araştırmada farklı düzeylerdeki boyut, alt boyut ve ana kalite boyutları üzerinde etkisini dikkate alarak algılanan kaliteyi etkilemesi beklenmiş ve bu etkinin anlamlı olduğu görülmüştür. Özetle hiyerarşik yapıda alt

boyutları temsil eden yaklaşım, temsil, fiziksel ve edinim özelliklerinin algılanan sendika kalitesini etkilediği, bu kalitenin birer göstergesi olduğu anlaşılmaktadır.

Son olarak edinimin algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerinde istatistiki olarak anlamlı ve doğrudan etkisi bulunmaktadır. Çıktı kalitesi, edinim değişkeninin algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerindeki etkilerine aracılık ettiği görülmektedir. Edinim değişkeninin, çıktı kalitesi üzerinden dolaylı etkisi $\beta=0,514$ ($t=38,42$, $p=0,01$) olarak hesaplanmıştır. İlgili dolaylı etki devreye girdiğinde çıktı kalitesinin, algılanan sendikal hizmet kalitesi üzerindeki kümülatif etkisi $\beta=0,609$ ($t=57,01$, $p=0,01$) düzeylerine çıkmıştır. Dolayısıyla çıktı kalitesi de edinim ile Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi arasındaki etkiyi artırıcı bir role sahiptir.

SONUÇ

Hizmet kalitesi algılaması, karmaşık bir süreçtir. Hizmet kalitesi genellikle tek bir seviyede değil, birden fazla seviyede incelenir. İlk seviyede genel kalite boyutları bulunurken, ikinci seviyede ise bu boyutları etkileyen alt kalite boyutları yer alır. İnsanlar hizmet kalitesini sadece genel olarak algılamazlar, aynı zamanda bu algılamayı etkileyen daha derin ve spesifik unsurları da değerlendirirler. Hizmet kalitesi algılaması, müşterilerin deneyimlediği hizmetin çeşitli yönlerini içerir. Bu yönler arasında hizmetin güvenilirliği, duyarlılığı, empati seviyesi, fiziksel çevrenin kalitesi ve hizmet sunucusunun uzmanlığı gibi unsurlar bulunabilir. Her biri müşteri deneyimini etkileyen ve genel kalite algısını belirleyen önemli faktörlerdir. Bu karmaşıklık, hizmet sağlayıcıları için müşteri memnuniyetini ve beklentilerini anlama konusunda daha derin bir anlayış geliştirmeyi gerektirir. Müşteri geri bildirimlerinin toplanması ve bu alt seviyedeki kalite boyutlarının anlaşılması, hizmet kalitesini artırmak için stratejiler geliştirmede önemli bir rol oynar.

Hizmet kalitesi modellerinden Hiyerarşik kalite modeli, algılanan hizmet kalitesi üzerine öne sürülmüş çeşitli modellerin birleşiminden oluşur. Bu model, temel olarak etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi şeklinde üç ana (birincil) boyut üzerine odaklanır. Bu ana boyutlar doğrudan algılanan hizmet kalitesini etkileyen dokuz ikincil (alt) kalite boyutunu içerir. Modelde bulunan algılanan kalite boyutları, hizmet kalitesi algısının bileşenleri olarak değil, algılanan kaliteyi etkileyen sebepler olarak ele alınır. Müşteriler, hizmet sırasında algıladıkları güvenilirlik, duyarlılık, isteklilik ve diğer kriterleri değerlendirerek bu süreçte başlarlar. Bu unsurlar, daha geniş bir hizmet kalitesi algısı oluştururken, temel olarak algılanan hizmet kalitesinin oluşumunda rol oynarlar. Bu model, müşteri algısının bir hizmetin kalitesini nasıl şekillendirdiğini anlamak için çok katmanlı bir yaklaşım sunar. İkincil kalite boyutları, müşteri algısının derinliklerine inerek, hizmet kalitesinin algılanmasında etkili olan faktörleri daha ayrıntılı bir şekilde açıklar. Bu da hizmet sağlayıcılarına, müşteri deneyimini iyileştirmek için belirli alanlarda odaklanma ve iyileştirme fırsatları sunar.

Sivil Toplumun önemli bir parçası olan sendikalar, temel sorumluluklarını ve temel işlevlerini yerine getirme çabalarında etkinliklerini en üst düzeye

çıkarmak için emeğin toplam gücünü tarihsel ve ideolojik olarak temsil eden tüzel kişiliklerdir. Sendikaların görevi, diğer görevlerinin yanı sıra, üyelerinin çalışma koşullarını korumak, sürdürmek ve iyileştirmektir. Bu bağlamda sendikalar, sahip oldukları ekonomik ve sosyal güçleriyle çalışanların haklarının alınmasında oldukça etkili araçlardır (Zaim, 1975, s. 412-427; Mutlu, 2001, s. 29). Ayrıca, sendikalar politika oluşturma süreçlerine katılım, yasal düzenlemelerde değişiklikler yapılması için mücadele etme gibi alanlarda da etkinlik göstermektedir.

Sendikalar genellikle belirli bir sektörde veya meslek grubunda çalışanları temsil ederler. Bu temsiliyet, çalışanların ortak çıkarlarını korumak ve onların sesini güçlendirmek amacıyla faaliyet gösterirken önemlidir. Temsiliyet ve rekabetteki en önemli somut gösterge sendikaların üye sayılarıdır. Üye sayısı, sendikanın temsil ettiği çalışan kitlesinin büyüklüğünü ifade eder ve sendikanın mücadele ettiği konularda daha güçlü bir ses olmasını sağlar. Ancak, üye sayısının yanı sıra sendikanın potansiyel gücü de önemlidir. Potansiyel güç, üye sayısının ötesinde sendikanın üyeleri için elde edebileceği destek, bilgi birikimi, ilişkiler ve etkileme kapasitesi gibi unsurları içerir (Arslan&Uğurlu, 2021). Bu, sendikanın üyelerini ve genel olarak çalışanları temsil etme yeteneğini etkiler. Sendikanın etkili olabilmesi için üye sayısının yanı sıra sağlam bir örgütsel yapıya sahip olması, üyeler arasında güçlü iletişim ve dayanışma ağı kurması, stratejik ittifaklar oluşturabilme yeteneği gibi faktörler de büyük önem taşır. Böylelikle, sendikanın mücadele ettiği konularda etkili bir şekilde hareket etmesine, taleplerini iletmesine ve üyeleri için kazanımlar elde etmesine olanak sağlar. Örgütsel kapasitelerini, ilişkilerini, iletişimlerini ve stratejilerini geliştirerek, hem üye sayısını artırabilirler, hem de bu potansiyel gücü kullanarak amaçları doğrultusunda daha etkili olabilirler (Cerev&Tosun, 2022, s. 2-4).

Sendika temsilcileri/yetkilileri veya personelinin sahip olması gereken özellikler büyük önem taşır. Bu özellikler arasında empati kurabilme yeteneği, saygı, bilgi sahibi olma, ilkel davranışlar sergileme, gelişmelere açıklık, duyarlılık ve güven verme gibi unsurlar bulunur. Üyeler, sendika yetkililerinin davranışları, tutumları ve iletişim tarzlarıyla ilgili olarak adalet, ilgi ve samimiyet beklentisi kurmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması, üyelerin sendika ile etkileşimlerinde hissettiği memnuniyet ve güveni artırmaktadır (Burnaz, 2002, s.

9). Sendika temsilcilerinin üyelerle etkili iletişim kurabilme yetenekleri ve üyelerin güvenini kazanma kapasiteleri, sendika içindeki ilişkileri güçlendirir ve üyelerin sendikaya olan bağlılığını artırabilir. Bu özellikler, sendika içindeki iletişimi, güveni ve memnuniyeti artırmak için kritik öneme sahiptir.

Öte yandan, fiziksel ortamına yönelik beklentiler genellikle ferahlık, temizlik, modernlik, işlevsellik, konfor ve kolay erişilebilirlik gibi unsurları içerir. Sendikal temas kalitesi bakımından davranış, tutum ve fiziksel varlıklar olarak yapılan kodlamalarda katılımcıların adalet, ilgi, iyi iletişim, bilgili ve samimi tutum ve davranışlara sahip olunması şeklinde beklentilerin bulunduğu, fiziksel ortam olarak ise temiz, ferah, modern ve kullanışlı bir ortamın olması gerektiği şeklinde ifadelerin daha sıkça ifade edilmiştir. Üyeler, sendika binasının veya ofisinin ferah, temiz, modern, işlevsel olmasını ve kolayca ulaşılabilir olmasını beklerler. Bu unsurlar, üyelerin sendika faaliyetlerine katılımını ve içinde bulunma isteğini etkileyebilir. Bu kapsamda araştırmada sendikanın fiziksel ortamına ilişkin beklentilerin, “ferahlık, temizlik ile modern, işlevsel, konforlu, kolay ulaşılabilir olması” şeklinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca sendika yetkilisi/personelinin sahip olması gereken özellikler, “empati kurabilen, saygılı, bilgili, ilkeli, gelişmelere açık, duyarlı, güven veren” şeklinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Sümer (2011) tarafından yapılan araştırmada, sendikaların üyelerine sunduğu hizmetler kapsamında sendika ortamının önemli olduğu, sendikanın fiziksel ortamına ve temas kalitesine ilişkin üyelerin beklentilerinin bulunduğu, belirtilmiştir.

Sendika temsil kalitesine ilişkin boyutlar ve kodlar incelendiğinde sendikal iklim, kamu otoriteleri karşısında temsil, toplumsal olaylar karşısında temsil, dünya görüşünün temsili şeklinde dört boyutun ortaya çıktığı görülmektedir. Ayrıca bu boyutlarla ilgili olarak katılımcıların ifadelerinden çıkarılan kodlar incelendiğinde; sıklıkla, “adalet, demokrasi, eşitlik, menfaatleri koruma, hakları savunma, dünya görüşünün temsili” şeklinde ifade edildiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte katılımcılar; “şeffaflık, kolektif bilinç, yetkin olma, etkililik, çözüm odaklı, sonuç alma, sağduyulu olma, gündemi takip etme ve insani değerlere saygılı olma” ifadelerinin sıklıkla kullanıldığı belirlenmiştir.

Sendikal çıktı kalitesine ilişkin boyutlar ve kodların dağılımı incelendiğinde, kazanım, araçsallık ve güvenirlilik şeklinde boyutların altında kümелendiğı, görölmektedir. Bu boyutlara ilişkin kodlar incelendiğinde, “ekonomik kazanımlar, sosyal kazanımlar, iş barışı, samimi, dürüstlük, tutarlılık ve güven” şeklinde sıklıkla ifade edildiğı belirlenmiştir. Ayrıca özlük haklarında kazanan, iş güvencesi, kariyer çıktısı ve üyelere değer verme gibi kodların da ifade edildiğı görölmektedir.

Algılanan Hizmet Genel Kalitesi boyutu puanları üzerinde yaklaşım boyutunun etkili olmadığı, buna karşılık fiziksel, temsil ve edinim boyutlarının sendikal hizmet kalitesini etkilediğı belirlenmiştir.

Algılanan sendikal hizmet kalitesine ilişkin ölçeğın hipotezleri test edildiğinde analize ilişkin modelin anlamlı olduğı belirlenmiştir. Buna göre tutum, davranış ve fiziksel varlıklar boyutlarının, temas kalitesi üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğı sonucuna ulaşılmıştır.

Toplumsal olaylar karşısında etkililik, sendikal iklim, dünya görüşünün temsili, kamu otoriteleri karşısında temsil boyutlarının, sendikal temsil kalitesi üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğı tespit edilmiştir.

Araçsallık, güvenirlilik ve kazanım boyutlarının, sendikal hizmet kalitesi üzerinde pozitif yönde etkiye sahip olduğı belirlenmiştir. Bu boyutlar, sendikanın üyeleriyle olan ilişkilerini ve sunduğı hizmetlerin niteliğini değerlendirmede önemli kriterler olarak gözlemlenmiştir. Bu faktörler, sendikal hizmet kalitesinin belirlenmesinde ve değerlendirilmesinde dikkate alınan ana unsurlar olarak görölmektedir.

Temsil kalitesi ve çıktı kalitesi algılanan sendika hizmet kalitesini pozitif yönde etkilemektedir. Bu kalite unsurları, sendikanın üyeleriyle kurduğı ilişkiyi ve sunduğı hizmetlerin kalitesini belirlemede önemli bir rol oynar. Üyelerin sendikadan aldıkları hizmetlerin kalitesi ve sendikanın üyeleri temsil etme becerisi, genel sendika hizmet kalitesinin algılanmasında kritik öneme sahiptir. Bu nedenle, temsil kalitesi ve çıktı kalitesi sendikanın başarısını ve üyeler arasındaki memnuniyeti büyük ölçüde etkiler.

Sendika temsilcileri/yetkililerinin üyelere karşı tutumları, sendikanın üyelerle olan etkileşim kalitesini doğrudan etkiler. Sendika temsilcileri/yetkililerinin tutumu, üyelerle iletişim şekli, onları dinleme ve anlama biçimi, sorunları çözme yaklaşımı gibi faktörler, üyelerin sendikal temas kalitesini belirler. Sendika temsilcileri/yetkilileri, üyelerle olan etkileşimlerinde empati, açıklık, şeffaflık ve saygı gibi unsurları gözetmelidir. Üyeler, sendika temsilcileri/yetkililerinden destek, rehberlik ve adil temsil beklerler. Bu nedenle, sendika temsilcileri/yetkililerinin üyelere karşı olumlu ve etkili bir tutum sergilemeleri önemlidir. Eğer sendika temsilcileri/yetkilileri üyelerle etkili bir iletişim kurabilir, onların sorunlarına anlayışla yaklaşabilir ve çözüm odaklı bir tutum sergileyebilirse, üyelerin sendikaya olan güveni artar ve sendikal temas kalitesi yükselir. Sinclair ve Tetrick (1995)'in çalışması, sendika yetkilisi veya temsilcisi ile üyeler arasında olumlu bir ilişki kurulmasının, üyelerin destek algılarının gelişimine katkı sağladığını ve sendikal bağlılıklarını güçlendirdiğini ortaya koymaktadır. Bu tespit, araştırma bulgularını desteklemektedir. Bununla birlikte, sendika yetkililerinin üyelere karşı olumsuz, kaba veya ilgisiz bir tutum sergilemesi, üyeler arasında memnuniyetsizlik ve güven kaybına neden olabilir. Bu sebeple, sendika yetkilileri üyelerle olan ilişkilerinde pozitif bir tutum sergilemeli, onların ihtiyaçlarını anlamaya ve çözüm üretmeye odaklanmalıdır. Etkili bir iletişim ve olumlu bir tutum, sendikanın üyelerle olan ilişkilerini güçlendirir ve sendikal temas kalitesini artırır.

Sendikal faaliyetlerin gerçekleştiği fiziki alanların durumu, üyelerin sendikayla olan temas kalitesini etkileyebilir. Sendikal faaliyetlerin gerçekleştiği yerlerin temizliği, düzeni ve konforu, üyelerin sendikaya katılımı ve memnuniyeti üzerinde önemli bir rol oynayabilir. Bir sendika toplantısı, etkinliği veya buluşması gibi faaliyetlerin yapıldığı mekânların uygun ve konforlu olması, üyelerin orada olmaktan memnun olmalarını ve daha olumlu bir deneyim yaşamalarını sağlayabilir. Aynı zamanda, sendikal faaliyetlerin yapıldığı mekânların temiz ve düzenli olması, katılımcıların dikkatini dağıtmaz ve faaliyetlere odaklanmalarını kolaylaştırabilir. Öte yandan, sendika faaliyetlerinin yürütüldüğü alanların yetersiz olması, konforunun düşük olması veya kötü bir fiziksel durumda olması, üyelerin sendikayla olan temasını olumsuz etkileyebilir. Bu durumda, üyelerin motivasyonu azalabilir ve sendikal faaliyetlere katılımı

düşebilir. Dolayısıyla, sendikal faaliyetlerin gerçekleştiği mekânların fiziksel durumu, üyelerin sendika ile temas kalitesini etkileyebilir. Uygun, düzenli ve konforlu mekânlar, üyelerin sendikal faaliyetlere katılımını artırabilirken, yetersiz veya düşük kaliteli mekânlar ise üyelerin memnuniyetsizliğine yol açabilir. Bu nedenle, sendikal faaliyetlerin gerçekleştiği alanların düzeni ve kalitesi, üyelerin motivasyonunu ve katılımını etkileyen önemli bir faktördür. Benzer şekilde Dereli (1998, s. 2) tarafında yapılan araştırmada, sendikanın fiziksel ortamını iyileştirmek ve üyelerle olan etkileşimlerde; adalet, samimiyet ve etkin iletişim sağlamak, üyelerin memnuniyetini ve sendikal algıyı olumlu yönde geliştirir ve sendika tercih edilebilir hale getirebildiği, ifade edilmiştir. Ayrıca sendika temsilcileri/yetkililerinin görünüşü de kalite algısında önem arz eden bir faktördür. Hizmet sektöründe hizmeti sunanın, müşteriyle ya da hizmet sunulan kişiyle yüz yüze ilişkisinin daha fazla belirleyici olduğu bilinmektedir. Hizmet sunanın görünüm, yani bedensel dili, fiziksel görünüşü ve davranışlar ne kadar önemli ise aynı şekilde Sendika yetkilisi/temsilcisinin kılık kıyafeti, temizliği, prezentabl bir duruşa sahip olması sendikal temsil kalitesini doğrudan etkileyebilmektedir.

Sendikada bulunan örgütsel iklim, üyelerin sendika tarafından temsil edildiği hissini doğrudan etkileyebilir. Örgütsel iklim, sendikada hâkim olan kültür, tutum, değerler, iletişim ve liderlik tarzları gibi unsurları ifade eder. Bu unsurlar, üyelerin sendikaya karşı algısını ve sendikanın temsil kalitesini belirlemede önemli rol oynar. Eğer sendikada pozitif bir örgütsel iklim hâkimse, yani çalışanlar arasında destekleyici bir ortam, açık iletişim, işbirliği ve adalet hissi bulunuyorsa, üyeler daha iyi temsil edildiklerini hissederler. Benzer şekilde Öztürk ve Demirtaş'ın (2019) çalışmasında, Türkiye'deki çalışanların sendika içinde adaletin varlığı, üyeler arasında eşitliğin sağlanması ve üye katılımının teşvik edilmesi gibi konulardaki algılamalarının, sendikal bağlılık üzerinde etkili olduğu, ifade edilmiştir. Bu durum, sendikada katılımcılığın ve demokratik süreçlerin bulunduğu bir ortamın varlığını işaret edebilir ve üyelerin sendikaya güven duymasına katkıda bulunabilir. Ancak olumsuz bir örgütsel iklim, yani sendikada iletişim sorunları, adaletsizlik hissi, karar alma süreçlerinde katılımın olmaması gibi durumlar, üyelerin sendikanın temsil kalitesini düşük görmesine neden olabilir. Bu durumda, üyelerin sendikadan bekledikleri temsil ve destek

hissi zayıflayabilir. Nitekim, Tosun (2023, s. 3) tarafından yapılan araştırmada çalışanların bireysel çıkarları ve menfaatleri üzerine odaklandıkları, güven sorunu yaşadıkları ve sendikaların özgür yapılar olmadığına dair bir inanç taşıdıkları tespitleri, sendikaların üyeler arasında daha etkin iletişim kurması, güveni sağlaması ve özerkliklerini vurgulaması gerektiğini göstermektedir. Özetle, sendikadaki örgütsel iklim, üyelerin sendikadan bekledikleri temsil kalitesini doğrudan etkileyebilir. Pozitif bir örgütsel iklim, üyelerin daha iyi temsil edildikleri hissini artırabilirken, olumsuz bir iklim ise sendika algısını olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle, sendikalarda olumlu bir örgütsel iklim oluşturmak, üyelerin sendikaya olan güvenini artırmak ve daha etkin bir temsil sağlamak açısından önemlidir.

Sendikaların işveren veya kamu otoriteleri karşısında temsili, sendikal temsil kalitesini etkileyebilir. Sendikalar, üyelerinin haklarını ve çıkarlarını işveren veya kamu idaresiyle olan ilişkilerde temsil etmekle yükümlüdür. Bu temsil, üyelerin sendikadan beklentileri ve sendikanın etkinliği açısından önemlidir. Eğer bir sendika, üyelerini işveren veya kamu idaresi karşısında etkili bir şekilde temsil edebiliyorsa, yani onların taleplerini etkili bir şekilde iletebiliyor ve savunabiliyorsa, bu durum üyeler tarafından algılanan sendikal temsil kalitesini artırabilir. Nitekim Frege (2002, s. 222-268) çalışmasında, sendikaların etkililiğini temsil eden temel hizmetler arasında; işverenle pazarlık yapma, üyeleri örgütlemek, üyeler arasında dayanışmayı sağlama, kaynak temini, krizleri yönetme, sendikal bilinci pekiştirme ve etkili liderlik sergileme gibi unsurlar bulunduğunu, ifade etmiştir. Üyeler, sendikanın kendilerini doğru ve etkili bir şekilde temsil ettiğini düşünürlerse, sendikaya olan güvenleri ve desteği de artabilir. Ancak, eğer sendika üyelerinin beklentilerini yeterince karşılayamıyor veya işveren veya kamu idaresi karşısında etkili bir temsil sağlayamıyorsa, üyelerin sendikal temsil kalitesi konusundaki algıları olumsuz yönde etkilenebilir. Bu durumda, üyeler sendikanın temsil yeteneği konusunda güvenlerini kaybedebilir veya sendikaya olan desteğini azaltabilir. Bu nedenle, sendikaların üyelerini işveren veya kamu idaresi karşısında etkili bir şekilde temsil etmeleri ve onların çıkarlarını korumaları, sendikanın temsil kalitesi ve üyeler nezdindeki algısı açısından kritik öneme sahiptir. Üyelerin beklentilerini karşılayabilen, onları

doğru ve etkili bir şekilde temsil eden sendikalar, üyelerin sendikaya olan güvenini ve desteğini artırabilir.

Üyelerin hedefledikleri faydaya ulaşmada sendikal araçsallık, üyelerin algıladığı sendikal çıktı kalitesini etkileyebilir. Sendikaların üyelerini etkili bir şekilde temsil etmeleri, haklarını savunmaları ve çıkarlarını korumaları, sendikal hedeflerini gerçekleştirmek adına önemlidir. Eğer bir sendika üye hedeflerine ulaşmak için etkili stratejiler geliştiriyor ve bu hedeflere ulaşmak için çeşitli araçlar kullanıyorsa, üyeler bu çabaları algılayabilir. Örneğin, üyelerin iş yerindeki koşullarının iyileştirilmesi, ücret artışları, iş güvenliği konularında başarılar elde edilmesi gibi çıktılar, üyelerin sendikal çabaları daha olumlu bir şekilde değerlendirmesine yol açabilir. Ancak, eğer sendika üye hedeflerine ulaşmak için yetersiz veya etkisiz araçlar kullanıyorsa, üyelerin sendikadan beklediği çıktıları elde etmede başarısız olduğu düşüncesi oluşabilir. Bu durumda, üyeler sendikal çıktıların kalitesiz olduğunu düşünebilir ve sendikaya olan güvenlerini kaybedebilirler. Benzer şekilde Mitchell ve Biglan (1971, s. 432-454), araçsallığın, üyelerin niyetlerini ve davranışlarla ilişkilendirilen bilişsel ve değerlendirme süreçlerini etkileyebildiğini, ifade etmiştir. Bu nedenle, sendikaların üye hedeflerine ulaşmada sendikal araçsallık unsuru, algılanan sendikal hizmet kalitesini belirleyebilir.

Sendikanın üyelerine sağladığı kazanımlar, üyelerin algıladığı sendikal çıktı kalitesini doğrudan etkileyebilir. Sendikalar, üyelerinin haklarını savunmak, iş koşullarını iyileştirmek, ücretleri artırmak gibi konularda çaba gösterirler. Bu sağlanan kazanımlar, üyelerin sendikal faaliyetleri ve sendikadan beklentileri açısından önemli bir rol oynar. Eğer bir sendika, üyeleri için somut kazanımlar elde ediyorsa, örneğin daha iyi çalışma koşulları, daha yüksek ücretler, iş güvenliği konularında iyileştirmeler gibi, bu kazanımlar üyelerin sendikayı daha olumlu bir şekilde algılamasına neden olabilir. Nitekim Berke (2022, s. 2) benzer şekilde, üyelerin sendikanın misyonuna gerçekten inanması ve sendikal faaliyetlere aktif katılım sağlaması açısından; üyelerin beklentilerini karşılamamanın yanı sıra sendikal hizmetler aracılığıyla kazanımlar elde edilmesi gibi çıktıların, önemli olduğunu ifade etmiştir. Üyeler, sendikanın çabalarının ve mücadelesinin karşılığını alıyorsa, sendikaya karşı daha olumlu bir tutum geliştirebilirler. Ancak, eğer sendika üyelerine beklenen kazanımları sağlayamıyorsa veya üyelerin

beklentilerini karşılayamıyorsa, bu durum üyelerin sendikayı daha eleştirel bir şekilde değerlendirmesine neden olabilir. Üyeler, sendikanın sunduğu çıktıların yetersiz olduğunu düşünebilir ve sendikaya karşı güvenlerini kaybedebilirler. Bu nedenle, sendikanın üyelerine sağladığı kazanımlar, üyelerin sendikal çıktı kalitesini algılamalarında kritik bir faktördür. Eğer sendika üyeler için somut, olumlu kazanımlar elde ediyorsa, bu durum sendikanın algılanan çıktı kalitesini artırabilir ve üyelerin sendikaya olan bağlılığını güçlendirebilir.

Sendikanın üyeler nezdinde güvenilir olması, sendikal faaliyetlerin etkinliği ve üyelerin memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Üyelerin sendikaya duydukları güven, sendikanın sunduğu hizmetlerin kalitesi, temsil ettiği değerler ve üyelerin beklentilerine verdiği yanıtlarla doğrudan ilişkilidir. Güvenirlilik, sendikanın üyelerini doğru şekilde temsil etmesi, onların haklarını savunması, iş yerinde adaleti sağlaması gibi unsurlarla bağlantılıdır. Üyeler, sendikanın sözlerine, vaatlerine ve eylemlerine güven duymalıdır ki bu, sendikanın sağladığı çıktıların kalitesini ve etkisini belirler. Eğer sendika, üyelerin çıkarlarını koruyup geliştirmede etkili olur, onların sorunlarını çözmede başarılı olur ve katılım için fırsatlar sunuyorsa, üyeler arasındaki güven artar. Güvenirlilik, üyelerin sendikanın kararlarına, stratejilerine ve liderliğine inanmalarını sağlar ve bu da sendikal çıktıların kalitesini doğrudan etkiler. Sendikanın üyeler nezdindeki güvenirliliği, toplam üye memnuniyeti, etkinlik ve etkileycilik açısından kritik bir faktördür. Güvenilir bir sendika, üyelerinin desteğini ve katılımını artırabilir, böylece sendikanın amaçlarını gerçekleştirmesi için daha güçlü bir zemin oluşturabilir. Bu nedenle, sendikalar üyelerinin güvenini kazanmak ve sürdürmek için çaba sarf etmelidirler.

Algılanan çıktı kalitesi, sendikal hizmet kalitesinin algılanmasını doğrudan etkileyebilir. Sendikaların sunduğu hizmetler ve elde edilen sonuçlar, üyelerin sendikadan beklentileri ve memnuniyeti açısından önemlidir. Eğer bir sendika, üyelerin beklentilerini karşılıyorsa ve istedikleri sonuçları elde ediyorsa, bu durum üyelerin sendikal hizmet kalitesini olumlu yönde algılamasına neden olabilir. Üyeler, sendikadan aldıkları hizmetlerin etkili olduğunu düşünüyorlarsa, sendikanın hizmet kalitesine olan güvenleri artabilir. Üyeler, sendikanın sağladığı hizmetlerin istedikleri düzeyde olmadığını düşünürlerse, bu durum sendika ile ilgili güvenlerini ve memnuniyetlerini azaltabilir. Dolayısıyla, algılanan çıktı

kalitesi, üyelerin sendikal hizmetlerle ilgili algılarını belirlemede önemli bir faktördür. Eğer sendika üyelerine istedikleri hizmet kalitesini sağlayabiliyorsa, bu durum sendikanın hizmet kalitesine olan güveni artırabilir. Bu da sendikanın üyeler nezdindeki itibarını ve bağlılığını artırabilir.

Araştırmada; SERVUNQAL Algılanan Sendikal Hizmet Kalitesi Ölçeği geliştirilmiştir. Ölçeğin faktör yapısı incelendiğinde ölçeğin Sendikal Temas (Yaklaşım, Fiziksel Varlıklar), Sendikal Temsil Kalitesi (temsil) ve sendikal çıktı kalitesi (edinim) şeklinde 3 ana ve toplamda 4 alt faktörden meydana geldiği belirlenmiştir. Bu faktörlere ilişkin yapılan çalışmalar incelendiğinde, sendikal hizmetlerin çeşitliliğine bağlı olarak, çok katmanlı bir yapıdan söz edilebilir. Nitekim yapıları araştırmada, hizmet çeşitliliğine bağlı olarak sendikal hizmet kalitesi algılarında edinim, temsil ve kazanım gibi önemli kavramlar hiyerarşik yapıyı oluşturmuştur. Bu bulgular hizmet kalitesinin hiyerarşisine ilişkin çalışmalar yapan Pandya ve Dholakia (2005, s. 8) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla da benzerlik göstermektedir. Benzer şekilde Akbıyık (2012) tarafından yapılan araştırmada, sendika üyeliği ve bağlılığını etkileyen faktörler olarak sendikanın potansiyel üyelere sunduğu hizmet kalitesi, ulaşılabilirlik, sorunlara çözüm üretebilme, iletişim ve kişiyi temsil edebilme özelliğinin önemli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Başaran ve Çelik (2008, s. 3-5) tarafından yapılan araştırmada hizmet kalitesinin hiyerarşik yapısına vurgu yapılmış, alt düzey öncü boyutların üst boyutları belirlemede etkili olduğu ifade edilmiştir. Yine bu kapsamda boyutlar tasarım, sistem, başarımlar ve müşterilerle ilişkiler şeklinde kategorize edilmiştir.

Bir sendikanın hiyerarşik yapısı, çalışanların sendikal faaliyetlere ilişkin hizmet kalitesi algısını etkilemektedir. Bu kapsamda modelde yer alan edinimler, çıktı kalitesi olarak dönüştürülmüş ve sonuçta temas kalitesi ve çıktı kalitesi ile birlikte temsil kalitesinin algılanan sendikal hizmet kalitesini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, sendikal hizmetlerde hizmet çeşitliliğine bağlı olarak, modelde yer alan özellikleri içeren hiyerarşik yapının işletilmesi ve karar alma süreçlerinin üyelerin beklenti ve ihtiyaçlarına uygun olması ve onların katılımını teşvik etmesi önemlidir.

Gelecekte benzer konularda yapılacak araştırmalar için aşağıda bir kısım öneriler sıralanmıştır.

Bunlardan ilki, araştırma sonuçlarının küme örnekleme yoluyla oluşturulacak ve üye sayısı oranına göre farklı sendikalardan katılımı sayılayacak geniş kapsamlı örneklem kullanılarak sınanmasıdır. Söz konusu yapıda kapsamlı ve büyük örneklem, SERVUNQUAL modelinin ve ölçeğinin geçerlilik, güvenirlik ve ölçüm değişmezliğinin; kamu kurumu, ünvanı, kişilik özellikleri ve demografik özellikler bağlamında test edilmesine imkân verecektir.

SERVUNQUAL model ve ölçeği kapsamında ortaya konulan kalite boyutları yanında, algılanan sendikal hizmet kalitesini açıklamada kullanılabilecek veya söz konusu boyutların sendikal tatmin gibi sonuç değişkenleri üzerindeki etkisini ılımlaştırabilecek örneğin; inanç uyumu, duygusal bağlanma, kişilik yapısı veya mukayeseli sendikal hizmet üstünlüğü gibi faktörlerin gelecekteki çalışmalarda ele alınması, çalışma konusunun teorik zeminine katkı sağlayacaktır.

Yapılacak süreli araştırma yoluyla, çalışmadaki ortaya konulan kalite boyutlarındaki değişimin izlenmesi tavsiye edilir. Toplumsal değişmelere ve güncel trendlere bağlı olarak söz konusu boyutların bazıları önemli hale gelirken, diğerleri kalite belirleyicileri olarak önemlerini kaybedebilir. Ayrıca bazı dezavantajlarına rağmen yüz yüze gözatım yoluyla veri toplanması, katılımcılara gerekli açıklamaların yapılabilmesi, araştırma hatalarının minimuma indirgenmesi ve daha sağlıklı araştırma verisinin toplanması hususlarında faydalı olacaktır.

Son olarak, ortaya konulan modelin ve ölçeğin başka kültürlerde yapısal bütünlüğe, ölçüm geçerliliğine ve algılanan kalite sonucunda oluşacak davranışları tahmin yeterliliğine sahip olup olmadığı test edilmelidir. Söz konusu kültürler arası çalışmalarda, kalite boyutları arasındaki farklılıkların izlenmesi yanında özellikle çalışmamızda ortaya konulan dünya görüşü veya ideolojik bakış açısının kalite algılamasına etkisi irdelenmelidir. İdeolojik bakış açısının sendikal aidiyet veya sendikal bağlılık gibi kavramlara olan etkisi bazı çalışmalarda ortaya konulmuş olmasına rağmen, algılanan sendikal hizmet alanında kavramın önemini irdeleyen çalışmalar nadirdir.

Bu önerilerin detaylı bir şekilde incelenmesi ve uygulanması, sendikal hizmet kalitesi alanındaki bilimsel araştırmalara daha kapsamlı ve derinlemesine bir bakış açısı kazandıracaktır.



KAYNAKÇA

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Akbıyık, N. (2012). Sendika Üyeliği ve Sendikal Bağlılığı Etkileyen Unsurlar/Membership of Trade Union And The Factors Of Union Commitment. *Hikmet Yurdu*, 5(9), 37-64.
- Aksoy, B., & Günbayı, İ., (2016). Eğitim Sen Üyesi Öğretmenlerin Sendikalarından Beklentilerine İlişkin Görüşleri. *Eğitim Bilim Toplum*, 14(54), 10-49.
- Akyiğit, E. (2013). Yeni Sistemde Sendika Üyeliği ve Güvencesi. *Çalışma ve Toplum*, 2(37), 41-90.
- Al-dweeri, R. M., Moreno, A. R., Montes, F. J. L., Obeidat, Z. M., ve Al-dwairi, K. M. (2019). The Effect of E-Service Quality on Jordanian Student's E-Loyalty: an Empirical Study in Online Retailing. *Industrial Management ve Data Systems. Industrial Management & Data Systems*, 119(4), 902-923.
- Altunışık, R.& Baş, Y. (2015). Tüketicilerin Ürün Satınalma Kararları Öncesi Aradıkları Bilgi Türlerinin Sınıflandırılması Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(1), 79-96.
- Anderson, E. W., Fornell, C.,&Lehmann, D., R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings From Sweden. *The Journal of Marketing*. 58(3), 53-66.
- Aracı, M. (2004). *Türkiye'de Sendikaların Örgütlenme ve Temsil Sorunları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arain, M., Campbell, M. J., Cooper, C. L. & Lancaster, G. A. (2010). "What Is a Pilot or Feasibility Study? A Review of Current Practice and Editorial Policy". *BMC Medical Research Methodology*, 10(1), 1-7.
- Arastaman, G., Fidan, İ. Ö., ve Fidan, T. (2018). Nitel Araştırmada Geçerlik ve Güvenirlik: Kuramsal Bir İnceleme. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 37- 75.
- Armbrecht, J. (2021). Event Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioural Intentions in an Event Context. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 21(2), 169-191.
- Arslan, C., & Ugurlu, C. T. (2021). *Öğretmenlerin Sendikal Örgütlenmeye İlişkin Tutumları ve Sendikal Örgütlenme Nedenleri*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi, Eğitim Fakültesi.

- Arslan, M., & Bayçu, S. (2006). *Mağaza Atmosferi*. Mine Oyman (Ed.), (s.85) Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın.
- Aydın, U. (2000). 2000’li Yıllarda İşveren Sendikacılığında Değişim. *Kamu-İş* 6(1), 59-80.
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkiler. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14) , 1-22
- Ayre, C. & Scally, A. J. (2014). Critical Values for Lawshe’s Content Validity Ratio: Revisiting the Original Methods of Calculation. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 47(1), 79 – 86.
- Babakus, E., Boller, G. W. (1992). An Empirical Assessment of the Servqual Scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268.
- Babin, L.A. ve Burns, A.C. (1998). A Modified Scale for the Measurement of Communication Evoked Mental Imagery. *Psychology & Marketing*, 15(3), 261-278.
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Baker, J. (1987). The Impact of the Physical Environment on Customers' and Employees' Behavior. *Journal of Retailing*. 63(1), 71-89.
- Balcı, Y. (1999). *Sendikacılık ve Toplu Pazarlık Ekonomisi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel bir Araştırma Nasıl Yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Banar, K., & Ekergil V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 39-60.
- Bandy, N. M. (2002). Setting Service Standards: A Structured Approach To Delivering Outstanding Customer Service For the Facility Manager. *Journal of Facilities Management*, 1(4), 322-336.
- Barsky, J. D. (1995). *World-Class Customer Satisfaction*. Irwin Professional Pub.
- Barutçugil, İ., (2002). *İş Hayatında Kadın Yönetici*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başar, B. & Baydeniz, E. (2022). The Effect of Perceived Service Quality on Customer Loyalty and Revisit Intention: the Case of İntangible Cultural Heritage Turkish Coffee. *Tourism and Recreation*. 4(1), 1-12.

- Başaran, B., & Çelik, H. (2008). E-hizmet Müşterileri Arasında E-Hizmet Kalite Boyutlarını Algılamada Oluşan Farklılıkların İncelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 17(3), 47-62.
- Başaran, F. (2010). Sendikal Yenilenme ve İletişim Teknolojileri. *Çalışma ve Toplum*. 1(24), 11- 32.
- Başkale, H. (2016). Nitel araştırmalarda geçerlik, güvenirlik ve örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 9(1), 23-28.
- Baysal, A. (2020). *Sendikaların İşçi ve İşveren İlişkileri Üzerindeki Rolünün Türkiye'de Sendika Yöneticilerinin İş Başarısına ve Sendikal Bağlılığa Etkisi: Metal İşkolunda Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Becker, J. M., Klein, K. ve Wetzels, M. (2012). Hierarchical latent variable models in PLS-SEM: Guidelines For Using Reflective-Formative Type Models. *Long range planning*, 45(5-6), 359-394.
- Berg, A. & Groot W (1992). Union Membership in the Netherlands: A Cross-Sectional Analysis. *Empirical Economics*. 17(1), 537-564.
- Berke, M. (2022). *Yargıtay Kararları Işığında Sendikal Tazminat Davaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berkowitz, Eric; Kerin, Roger; Hartley, W. & Rudelius, William; (2000). *Marketing*. 6.Edition. McGraw Hill.
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*. 66(3), 1-17.
- Bevir, M. (2007), *Encyclopedia of Governance*. SAGE Publications Inc. California, pp.112.
- Beyoğlu, A. (2015). Sanat Eğitiminde Algı, Görsel Algı ve Yanılsama: Victor Vasarely'nin Çalışmaları Üzerine Bir İnceleme. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 333-348.
- Biber, A. (2001). Örgütsel Etkinliğin Sağlanması Sürecinde İmaj Faktörü. *İletişim Dergisi*. 11(1), 103-123.
- Birelma, A. (2014). *Ekmek ve Haysiyet Mücadelesi: Günümüz Türkiye'sinde Üç İşçi Hareketinin Etnografisi*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*. 54(1), 71-84.

- Blanchard, O. J., & Summers, L. H. (1986). Hysteresis and the European Unemployment Problem. *NBER Macroeconomics Annual*, 1(1), 15-90.
- Boateng, G. O., Neilands, T. B., Frongillo, E. A., Melgar-Quinonez, H. R. and Young, S. L. (2018). Best Practices for Developing and Validating Scales for Health, Social and Behavioral Research: A Primer. *Frontiers in Public Health*. 6(1), 149.
- Bojanic, D. C., & Rosen, L. D. (1994). Measuring Service Quality in Restaurants: an Application of the Servqual Instrument. *Hospitality Research Journal*. 18(1), 3-14.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*. 17(4), 375-384.
- Boulding, W., & Kirmani, A. (1993). A Consumer-Side Experimental Examination of Signaling Theory: Do Consumers Perceive Warranties as Signals of Quality?. *Journal of Consumer Research*, 20(1), 111-123.
- Boydak, A. B. (2019). *6356 Sayılı Kanun Bağlamında Sendikal Özgürlüğün Güvencesi*. Ankara: Adalet Yayınları.
- Boydak, A. B. (2016). Sendikal Ayrımcılık İddiasına Dayalı Davalar Bakımından Sendikal Faaliyet Kavramı ve Sınırları. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*. 22(3), 493-502.
- Bozkurt, Ö. & E., Turgay, S., (1998), *Kamu Yönetimi Sözlüğü*. Ankara: TODAİE.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: a Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Brogowicz, A. A., Delene, L.M.&Lyth, D.M. (1990). "A Synthesised Service Quality Model with Managerial Implications". *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 27-45.
- Bryson, A. & Gomez, R. (2003). *Buying into Union Membership, Representing Workers, Trade Union Recognition and Membership in Britain*. Gospel, H. ve Wood, S., (Ed.) London:Roudledge Publishing.
- Burnaz, T.Ş. (2002). *Türkiye'de Memur Sendikacılığı Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Buttle, F. (1996). Servqual: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Ankara: Pegem Yayıncılık.

- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Atıf İndeksi.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Byars, L. (2000). *Leslieue Rue, Human Resource Management*. sixth Edition. The USA: McGraw-Hill Companies Inc.
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: an Assessment of the Servqual Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2008). Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel Agency Industry. *Tourism Management*, 29(4), 706-720.
- Carpenter, S. (2018). Ten Steps in Scale Development and Reporting: A Guide for Researchers. *Communication Methods and Measure*, 12(1), 25-44.
- Cattell, R. B. (1978). *The Scientific use of Factor Analysis*. New York: Plenum.
- Cerev, G., & Tosun, S. (2022). Kamu Sektöründe Sağlık Çalışanlarının Sendikal Örgütlenmesi ve Sorunları. In *International Marmara Social Sciences Congress*.
- Chacko, T. I. (1985). Member Participation İn Union Activities: Perceptions Of Union Priorities, Performance and Satisfaction. *Journal of Labor Research*, 6(4), 363-373.
- Charlwood, A. (2003), Willingness to Unionize Amongst non-union Workers, Representing Workers, Trade Union Recognition and Membership in Britain, Editörler Gospel, H. ve Wood, S., Roudledge Publishing, London. 2003, 51-71.
- Chawla, G., Singh, T., Singh, R., & Agarwal, S. (2018). Worker Participation İn Union Activities: a Conceptual Review. *Personnel Review*, 47(1), 206-226.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336.
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2007). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(5), 493-509.
- Churchill Jr, G. A. (1979). A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73.
- Clark, F.P. (1989). Union Image Building at the Local Level. *Labor Studies Journal*, 14(3), 48-68.

- Clark, F.P. (2021). The Impact of New Member Orientation Programs on Union Member Commitment: Evidence from a National Study in a Post-Janus Setting. *Labor Studies Journal*, 46(2), 158-181.
- Clemes, M., Mollenkopf, D., & Burn, D. (2000). An Investigation of Marketing Problems Across Service Typologies. *Journal of Services Marketing*, 14(7), 573-594.
- Cohen, J. (1960). A Coefficient of Agreement for Nominal Scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20(1), 37-46.
- Crane, F. G., & Clarke, T. K. (1988). The Identification of Evaluative Criteria and Cues Used in Selecting Services. *Journal of Services Marketing*, 2(2), 53-59.
- Cregan, C., T., & Stanton, P. (2009). Union Organizing as a Mobilizing Strategy: The Impact of Social Identity and Transformational Leadership on the Collectivism of Union Members. *British Journal of Industrial Relations*, 47(4), 701-722.
- Creswell, J. W. (2013). *Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları*. (Çev: S. B. Demir). Ankara: Eğiten Kitap.
- Creswell, J. W. (2017). *Karma Yöntem Araştırmalarına Giriş*. Mustafa Sözbilir, Suat Çelik, İbrahim H. Acar, Yüksel Göktaş (Çev). Ankara: Pegem Akademi.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2018). *Karma Yöntem Araştırmaları: Tasarımı ve Yürütülmesi*. (Çev. Ed. Yüksel Dede ve Selçuk B. Demir). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cronin, Jr. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*. 31(6), 874-900.
- Crosby, L. B., DeVito, R., & Pearson, J. M. (2003). Manage Your Customers' Perception of Quality. *Review of Business*, 24(1), 18-25.
- Crosby, P. (1989) *Let's Talk Quality: 96 Questions That You Always Wanted to Ask Phil Crosby*, McGraw-Hill, New York.
- Çakır, A. (2014). *Faktör Analizi*, Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2023). 4688 Sayılı Kamu Görevlileri Sendikaları Ve Toplu Sözleşme Kanunu Gereğince Kamu Görevlileri Sendikaları İle Konfederasyonların Üye Sayılarına İlişkin 2023 Temmuz İstatistikleri Hakkında Tebliğ. 2023, Temmuz. Resmi Gazete. Sayı: 32238.

- Çelik, H., Bengül, S. S., & Acarer, T. (2019). Çevreci Satın Alma Eğilimini Etkileyen Faktörler: İç ve Dış Cephe Boyalarını Satın Alma Bağlamında Bilecik İlinde Bir Uygulama. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 8(81), 349-383
- Çelik, N. (1979). *İş Hukuku II, Kolektif İş Hukuku, Sendikalar*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları.
- Çetin, S., & Kuzucu, H. (2019). Servqual Ölçeği İle Yaşlı Bakımevlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü. *Selçuk Üniversitesi Mühendislik, Bilim Ve Teknoloji Dergisi*, 7(2), 509-523.
- Çevikbaş, R. (2010). *Memurlarda Sendikal Haklar Sorunu*. Ankara: TİSK Akademi.
- Çilek, A. (2016). *Türkiye’de Eğitim Sendikalarının Etkililiği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Dabholkar, P. A. (1996). Consumer Evaluations of New Technology-Based Self-Service Options: an Investigation of Alternative Models of Service Quality. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 29-51.
- Dabholkar, P. A., & Abston, K. A. (2008). The Role of Customer Contact Employees as External Customers: A Conceptual Framework for Marketing Strategy and Future Research. *Journal of Business Research*, 61(9), 959-967.
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A Comprehensive Framework For Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study”. *Journal of Retailing*, 76(2), 139–173.
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I., & Rentz, J. O. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkile Faktörler*. Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Darby, M. R. & Karni, E. (1973). Free Competition and the Optimal Amount of Fraud. *The Journal of Law and Economics*, 16(1), 67-88.
- Daud, Z., & Tumin, S. (2013). The Relationship between Employees’ Need and the Formation of Trade Union, The Malaysian Manufacturing Company’s Experience. *International Journal of Business and Social Science*, 4(13), 124-134.
- Deery, S. J., & Iverson, R. D. (2005). Labor-Management Cooperation: Antecedents and Impact on Organizational Performance. *ILR Review*, 58(4), 588-609.

- Değermen, H. A. (2004). *Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatinin Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deming, W. E. (1986). *Out Of The Crisis*. Center for Advanced Engineering. Study 6. Massachusetts Institute of Technology Press. Cambridge, MA.
- Demir, F. (2013). Sendikaların Kuruluşu ve İşleyişi. *Çalışma ve Toplum*. 4(39), 17-42.
- Demirbilek, T., & Çakır, Ö. (2004). İkili Bağlılık: Hem İşletmeye Hem Sendikaya Bağlı Olunabilir Mi?. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 133-138
- Demircioğlu, A. M., & Centel, T. (1993). *İş Hukuku*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Demirdizen, D.&Lordoğlu K. (2013). Türkiye’de Sendika İçi Demokrasi ya da Bir İmkânsızın Arayışı mı? *V. Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. İstanbul:Petrol-İş Yayınları
- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (15), 115-132.
- Deniz, M., Çoban, R. (2016). Örgütsel İklimin Çalışan Bağlılığına Etkisi ve Bir Araştırma. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 49-72.
- Derbil, S. (1950). Kamu Hizmeti Nedir?. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(3-4), 28-36.
- Dereli, T. (1998). *Türkiye Sendikacılık Ansiklopedisi Cilt II*. İstanbul: Tarih Vakfı Yayınları.
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development Theory and Applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- DeVellis, R. F. (2012). *Ölçek Geliştirme: Kuramlar ve Uygulamalar*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DeVellis, R.F. (2016). *Scale Development: Theory and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Devinatz, V. G., & Rich, D. P. (1996). Information, Disinformation, and Union Success in Certification and Decertification Elections. *Journal of Labor Research*, 17(1), 199-210.
- Dinçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Doğanlı, B. (2015). STK (Vakıflar) ve Marka İmajı. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 43(1), 43-59.
- Dolgun, U. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Dowling, R., Lloyd, K. ve Suchet-Pearson, S. (2016). Qualitative Methods 1: Enriching the Interview. *Progress in Human Geography*, 40(5): 679-686.
- Ebbinghaus, B. (2011). *The Varieties of Pension Governance*. Europe: Pension Privatization.
- Ebbinghaus, B., Göbel, C., & Koos, S. (2011). Social Capital, ‘Ghent’ and Workplace Contexts Matter: Comparing Union Membership in Europe. *European Journal of Industrial Relations*, 17(2), 107-124.
- Edvardsson, B. (1998). Service Quality Improvement. *Managing Service Quality: An International Journal*, 8(2), 142-149.
- Edvardsson, B. (2005). Service Quality: Beyond Cognitive Assessment. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(2), 127-131.
- El Saghier, N.,& Nathan, D. (2013). *Service Quality Dimensions and Customers’ Satisfactions of Banks in Egypt*. Proceedings of 20th International Business Research Conference. 4-5
- Elek, N.I. (2016). Selective Incentives And Trade Union Density," *Annals of Faculty of Economics. University of Oradea, Faculty of Economics*, 1(1), 340-350.
- Erkuş, A. (2012). *Psikolojide Ölçme ve Ölçek Geliştirme*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Erkuş, A. (2014). *Psikolojide Ölçme ve Ölçek Geliştirme-1: Temel Kavramlar ve İşlemler*. Ankara: Pegem Akademi.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K., & Yüzükırmızı, M. (2010). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 25(4), 881-892.
- Eryılmaz, B. (2008) *Bürokrasi ve Siyaset, Bürokratik Devletten Etkin Yönetime*. İstanbul : Alfa Yayınları.
- Esin, A. (2002). *ISO 9001:2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*. Ankara: Odtü Yayıncılık ve İletişim A.Ş.
- Eskildsen, J., Kristensen, K., Juhl, H.J., & Ostergaard, P. (2004). The Drivers of Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Denmark 2000-2002. *Total Quality Management*, 15(5/6), 859-868.
- Evcı, N.,& Aylar, F. (2017). Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(10), 389-412.

- Farnham D., & Pimlott J., (1990). *Understanding Industrial Relations*. London: Fourth Edition.
- Fazio, R. H. (1993). Variability in the Likelihood of Automatic Attitude Activation: Data Reanalysis and Commentary on Bargh, Chaiken, Govender, and Pratto (1992). *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(1), 753-758.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. New York, USA: McGraw-Hill.
- Fettahlioğlu, Ö., O., Polat, M., & Demir, S. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama. *ODÜ-SOBIAD Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 849-860.
- Fick, G. R., & Ritchie, J. R. (1991). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry. *Journal of Travel Research*, 30(2), 2-9.
- Fields, P., Hague, D. R., Koby, G. S., Lommel, A., ve Melby, A. (2014). What is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted. *Tradumática*, 1(12), 404-412.
- Fiorito, J, Gallagher, D. G., & Fukami, C V. (1988). Satisfaction With Union Representation. *ILR Review*, 41(2), 294-307.
- Fiorito, J., Padavic, I., & Russell, Z. A. (2014). Union Beliefs and Activism: A Research Note. *Journal of Labor Research*, 35(1), 346-357.
- Fiorito, J., Tope, D., Steinberg, P. E., Padavic, I., & Murphy, C. E. (2011). Lay Activism and Activism Intentions in a Faculty Union: An Exploratory Study. *Labor Studies Journal*, 36(4), 483-507.
- Flanders, A. (1968). *Trade Unions*. London: Roudledge Publishing.
- Flavin, P., Pacek, A. C., & Radcliff, B. (2011). State Intervention and Subjective Well Being in Advanced industrial Democracies. *Politics & Policy*, 39(2), 251-269.
- Fleiss, J. (1971). Measuring Nominal Scale Agreement Among Many Raters. *Psychological Bulletin*, 76(1), 378-382.
- Folkes, V. S. (1984). Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research*, 10(4), 398-409.
- Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fosh, P. (1993). Membership Participation in workplace Unionism: The Possibility of Union Renewal. *British Journal of Industrial Relations*, 31(4), 577-592.

- Frege, C. M. (2002). A Critical Assessment of the Theoretical and Empirical Research on German Works Councils. *British Journal of Industrial Relations*, 40(2), 221-248.
- Fullagar, C. (1986). A Factor Analytic Study on the Validity of a Union Commitment Scale. *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 129-136.
- Garvin, D. (1987). *Competing on the Eight Dimensions of Quality*, Harvard Business Review.
- Garvin, D. A. (1984). What Does “Product Quality” Really Mean. *Sloan Management Review*, 25(Fall), 25-43.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: Simon and Schuster.
- Gerhard, M., Christo, B. & Deon, M. (1997). The Dimensions of Service Quality: The Original European Perspective Revisited. *Service Industries Journal*, 17(1), 173-189.
- Ghobadian, A., Speller, S. & Jones, M. (1994). Service Quality: Concepts and Models. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(9), 43-66.
- Gibbs, R. W., Jr. (2008). Metaphor and Thought: The State of the art. In R. W. Gibbs, Jr. (Ed.), *The Cambridge Handbook of Metaphor and Thought* (s. 3-13). Cambridge University Press.
- Giritli, İ.; Bilgen, P. & Akgüner, T. (2006). *İdare Hukuku Dersleri*. İstanbul: Der Yayınları.
- Goeddeke Jr, F. X., Kammeyer & Mueller, J. D. (2010). Perceived Support in a Dual Organizational Environment: Union Participation in a University Setting. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 65-83.
- Gordon, M. E., Philpot, J. W., Burt, R. E., Thompson, C. A., & Spiller, W. E. (1980). Commitment to the Union: Development of a Measure and an Examination of its Correlates. *Journal of Applied Psychology*, 65(4), 479-499.
- Gök, A. (2022). *Eğitim Çalışanlarının Sendikaların Mevcut Durumuna ve Sendikalardan Beklentilerine İlişkin Görüşleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Görmüş, A. (2012). Toplu Pazarlık Düzeyleri. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 1-11.
- Gözler, K. (2003). *İdare Hukuku*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Gözler, K. (2005). *İdare Hukukuna Giriş*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.

- Gözler, K. (2010). *Anayasa Hukukunun Genel Esasları*. Bursa: Ekin Kitabevi Yayınları.
- Gözübüyük, Ş. (2004). *Yönetim Hukuku*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Greenwald, A.G, McGhee, D.E., & Schwartz, J.L.K. (1998). Measuring Individual Differences in Implicit Cognition: The Implicit Association Test. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1464-1480
- Grove, S. J., Fisk, R. P., & John, J. (2003). The Future of Services Marketing: Forecasts From ten Services Experts. *Journal of Services Marketing*, 17(2), 107-121.
- Grönroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7): 30-41.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington, MA: Lexington books.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Grönroos, C., (1998). Marketing Services: the Case of Missing Product. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13(4/5), 322-338.
- Guilford, J. P. (1954). *Psychometric Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Guillaume, C., & Kirton, G. (2020). Challenges and Pitfalls for Workplace Unionism in a Restructured Public Service. *Economic and Industrial Democracy*, 41(1), 212-228.
- Gül, M. H. (2007). *Eğitim Çalışanlarının Eğitim Sendikalarına Bakışı, Beklentileri ve Sendikaların Eğitim Çalışanlarına Yönelik Faaliyetleri ve Beklentileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Güler, B. (2012). Psko- Sosyal Boyutuyla Grev. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(32), 113-146.
- Gülmez, M. (2002). *Kamu Görevlileri Sendika ve Toplu Görüşme Hukuku*. Ankara: TODAİE.
- Günday, M., (2004). *İdare Hukuku*. Ankara:Seçkin Yayınevi.
- Günday, M., (2011). *İdare Hukuku*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- Güneş, H. (2013). Sendikal Haklar ve Ülkemizde Kamu Görevlileri Sendikacılığının Gelişimi. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(1) 15.

- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Gürbüz, T. (2014). *6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanun'nun Avrupa Birliği ve Miletlerarası Çalışma Örgütü Normları Bakımından Değerlendirilmesi*. Ankara: Aile ve Çalışma Bakanlığı Uzmanlık Tezi.
- Güven, E. (2021). *Sendika İçi Demokrasi ve Sendikal Bağlılık Arasındaki İlişki: Bursa Metal Sektörü Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzeltik, E. (1999). *Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Haberfeld, Y. (1995). Why do Workers Join Unions? The case of Israel. *ILR Review*, 48(4), 656-670.
- Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M. & Ringle, C.M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Halis, M., (2000). *Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO-9000 Kalite Güvence Sistemleri ve ISO-9002 Kalite Belgesi Çalışmaları*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Hallowell, R. (1996). The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability: an Empirical Study. *International journal of service industry management*, 7(4), 27-42.
- Handayani, P., Kepramareni, P., & Kusuma, I. (2022). The Analysis of the Quality of the Physical Environment, Service and Product on Revisit Intention Through Customer Satisfaction at a Coffee Shop in Kintamani-Bali. *European Journal of Business Management and Research*, 7(6), 115-119.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A Conceptual Model of Service Quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Hekimler, B. U. (2017). Türkiye’de Olumsuz Sendikal Algının İçsel ve Dışsal Nedenleri. *Journal of Social Policy Conferences*, 68(1), 127-154.
- Henseler, J., Hubona, G. and Ray, P.A. (2016). Using PLS Path Modeling in new Technology Research: Updated Guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2-20.
- Hernandez, R. M. S., Tur, V. M., Peiro, J. M. ve Ramos, J. (2009). Testing a Hierarchical and Integrated Model of Quality in the Service Sector: Functional, Relational, and Tangible Dimensions. *Total Quality Management*, 20(1), 1173-1188.

- Hill, F.M. (1995) Managing Service Quality in Higher Education: The Identity of the Student as Primary Consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(1), 10-21.
- Hinkin, T. R. (1995). A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations. *Journal of Management*, 21(1), 967-988.
- Hira, İ. (2000), Max Weber'in Yöntem Anlayışı. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 45-58.
- Hoxie R. F. (1914). The American Economic Review, 4(2), 474-523.
- ILO Report. (1956). *Resolution Of 1956 Concerning The İnpendence Of Trade Union Movement*, Geneva: ILO Office.
- Işık, C. (2009). Endüstri İlişkilerinin Yeni Yüzü İnsan Kaynakları Yönetimi: Emeği Örgütsüzleştirme Stratejisi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(3), 147-176.
- Işıklı, A. (1967). *Toplu iş Sözleşmeleri ve Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri*. Ankara: Üniversitesi Yayını.
- İnayet, P. (1990). Sendikalar ve Eğitimi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(23), 180-183
- Jang, S. S., & Namkung, Y. (2009). Perceived Quality, Emotions, and Behavioral Intentions: Application of an Extended Mehrabian-Russell Model to Restaurants. *Journal of Business Research*, 62(1), 451-460.
- Jensen, C.S. (2020), Trade Unionism in Europe: Are the Working Class Stil Members? *European Journal of Industrial Relations*, 26(1), 107-120
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J. & Turner, L. A. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2): 112-133.
- Jones, O., & Sasser W.E. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73(1), 88-99.
- Juran, J. M., Gryna, F.M., & Seder, L.A. (1962). *Quality Control Handbook*. NewYork: McGraw-Hill.
- Kanlıgöz, C. (1993). 1982 Anayasasına Göre Kamu Görevlisi Kavramının Anlam ve Kapsamı. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 43(1-4), 169-197.
- Karahanogulları, O. (2002). *Kamu Hizmeti: Kavram ve Hukuksal Rejim*. Ankara: Turhan Yayın.
- Karcioğlu, F., & Aykanat, Z. (2012). Örgüt İklimi ve Örgütsel İletişim: Ardahan Üniversitesi ve Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Arasında

- Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *International Journal of Social Science*, 5(7), 421-436.
- Katia, S., & Zoran, A. G. (2018). Measuring Higher Education Services Using the Servqual MODEL. *Journal of Universal Excellence*, 4(1), 160-179.
- Kaya, İ. E. (2020). *Eğitim Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçümü ve Tedaş Eğitim Merkezi Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Kaya, M. Ö. (2015). *Konfederasyonlara Göre İşçilerin Sendikal Tutumları ve Sendikaya Bağlılıkları Üzerine Bir Alan Çalışması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kayar, N. (2020). *Kamu Personel Yönetimi*. Bursa: Etkin Yayınevi.
- Kayıkçı, K., & Şarlak, Ş. (2013). İlköğretim Okullarında Denetimin Etkili İşleyişini Zorlaştıran Örgütsel Engeller. *İlköğretim Online*, 12(2), 15-20.
- Kelloway, E. K., Catano, V. M., & Southwell, R. R. (1992). The Construct Validity of Union Commitment: Development and Dimensionality of a Shorter Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3), 197-211.
- Kelly, J. (1997). The Future of Trade Unionism: Injustice, Identity and Attribution. *Employee Relations*, 19(5), 400-414.
- Kenyon, G., & Sen, K. (2012). A Model for Assessing Consumer Perceptions of Quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(2), 175-188
- Kerr, A. (1992). Why Public Sector Workers Join Unions: An Attitude Survey of Workers in the Health Service and Local Government. *Employee Relations*, 14(2), 39-54.
- Keser, H., (2003). *Türk Kamu Sektöründe Bireysel İş İlişkileri*. İzmir: Legal Kitabevi
- Kgaphola, L. S. (2017). *Trade Union's Service Level and Member Satisfaction*. Doctoral Thesis. South Africa: Faculty of Economic and Management Sciences.
- Kim, D. J. (2022). Reciprocal Empowerment for Civil Society Peacebuilding: Sharing Lessons Between the Korean and Northern Ireland Peace Processes. *Globalizations*, 19(2), 238-252.
- King C. A., & J. G. Garey, (1997). Relational Quality in Service Encounters. *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 39-63.

- Kocabaş, F. (2002). Küreselleşme Sürecinde İşveren Sendikalarında Yeniden Yapılanma Gereksinimi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 39-60.
- Kochan, T. A. (1980). *Collective Bargaining and Industrial Relations: From Theory to Policy and Practice*. Illinois: Irwin Publishing,
- Kochan, T.A. (1979). How American Workers View Labor Unions. *Monthly Labor Review*, 102(4), 23-31.
- Kochan, T.A., H. C. Katz, & R. B. McKersie. (1986). *The Transformation of American Industrial Relations*. New York: Basic Books.
- Koçoğlu, C. M., & Aksoy, R. (2012). Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi İle Ölçülmesi ve Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(1), 1-20.
- Koray, M. (1992). *Endüstri İlişkileri*. İstanbul: Basisen Yayınları.
- Koray, M. (2008). *Sosyal Politika*. İstanbul: İmge Kitabevi.
- Korkusuz, R. (2006). Türk İşçi Sendikalarının Üyelerine Sundukları Hukuki Hizmetler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 55-63.
- Kotler, P. & Armstrong, G., (2012). *Pazarlama İlkeleri*. (Çev.: E. Gegez), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. NJ: Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Kozak, İ. E. (1992). İşçi Sendikalarının Tarihi Gelişimi (İngiltere Örneği). *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 1(37-38), 63-81.
- Kristensen, K., Martensen, A. ve Gronholdt, L. G. L. (1999). Measuring the Impact of Buying Behaviour on Customer Satisfaction. *Total Quality Management*. 10(4/5), 602-614.
- Kuckartz, U.&Rädiker, S. (2019). Analyzing qualitative data with MAXQDA-Basel, *Springer International Publishing*, 138-141.
- Kuo, C. M., Chen, L. C. ve Lu, C. Y. (2011). Factorial Validation of Hospitality Service Attitude. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 944-951.
- Kuruvilla, S. and M. Sverke. (1993). Two Dimensions of Union Commitment Based on The Theory of Reasoned Action: Cross-Cultural Comparison. *Research and Practice in Human Resource Management*, 1(1), 1-16.
- Kutal, G. (2000). Çokuluslu Şirketlerin Ulusal Devletler ve Uluslararası Kuruluşlar Tarafından Sosyal Politika Alanında Denetimi Sorunu Prof.Dr.Nusret Ekin'e Armağan. *Tühis*, 1(38), 71-90.

- Kutal, M. (1969). Devlet Personeli (Memur) Sendikalarının Hukuki Esasları ve Sınırları. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 1(20), 169-201.
- Kutal, M., (2005). Türk Sendikacılığını Çevreleyen Olumsuz Koşullar, Özellikler ve Yeni Bir Yapılanma İhtiyacı. *Kadir Has Üniversitesi, Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2(5), 11-26
- Kutlu, H. A., (2007). Kaliteyi Algılamadaki Farklılıklar Üzerine Kafkas Öğrencileri Arasında Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 247-262.
- Kümbetoğlu, B. (2020). *Niteliksel Araştırmalarda Analiz*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Ladhari, R. (2009). A Review of Twenty Years of Servqual RESEARCH. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198.
- Landis, J. R., & Koch, G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33(1), 159-174.
- Langford, T. (1994). Involvement with unions, union belief perspectives, and desires for union membership. *Journal of Labor Research*, 15(1), 257-270.
- Lawshe, C. H. (1975). A Quantitative Approach to Content Validity. *Personnel Psychology*, 28(1), 563-575.
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1996). Cues Used by Customers Evaluating Corporate Image in Service Firms: An Empirical Study in Financial Institutions. *International Journal of Service Industry Management*, 7(2), 44-56.
- Lee, C. K., & Hing, N. (1995). Measuring Quality in Restaurant Operations: an Application of the Servqual Instrument. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3-4), 293-310.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship With Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 217-231.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, 3(11), 287-303.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Leisen, P. B. (2009). Linking the Hierarchical Service Quality Model to Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Services Marketing*, 23(1), 42-50.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage, Beverly Hills, CA.

- Lockwood, A. (1994). Using Service Incidents to Identify Quality Improvement Points. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(1/2), 75-80.
- Lowe, N. K. (2019). What is a pilot study?. *Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 48(2), 117-118.
- Lu, Y., & Seock, Y. (2008). The Influence of Grey Consumers' Service Quality Perception on Satisfaction and Store Loyalty Behavior. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 36(11), 901-918.
- Lupo, T., & Buscarino, E. (2021). A Methodological Approach for Developing and Validating a Parsimonious and Robust Measurement Tool: The Academic E-Service Quality (ACEQUAL) Model. *Education Science*, 11(1), 1-15.
- Mahiroğulları, A. (1998). 1980 sonrası Türk ve Fransız Sendikacılığı. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Mahiroğulları, A. (2000). 1980 Sonrası Türk ve Fransız Sendikacılığı. Ankara: Kamu-iş Yayını.
- Mahiroğulları, A. (2001). Türkiye'de Sendikalaşma Evreleri ve Sendikalaşmayı Etkileyen Unsurlar, Doç.Dr. Feramuz Aydoğan'ın Anısına. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1), 161-189.
- Mahiroğulları, A. (2011). Dünyada ve Türkiyede Sendikacılık. Bursa: Ekin Basım Yayınevi.
- Mahiroğulları, A. (2016). Dünya'da ve Türkiye'de Sendikacılık. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M., Iqbal, H. K., Riaz, U., Hassan, N. U., Mustafa, M., & Shahbaz, S. (2013). Importance of Brand Awareness and Brand Loyalty in Assessing Purchase Intentions of Consumer. *International Journal of Business and Social Science*, 4(5), 167-171.
- Martínez, J., & Martínez, L. (2010). Some Insights on Conceptualizing and Measuring Service Quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42.
- Martínez-Iñigo, D., Zacharewicz, T., & Kelloway, E. K. (2020). The Mediating Role of Shops Stewards Union Citizenship Behaviour in the Relationship Between Shop Stewards and Union Members' Loyalty: a Multilevel Analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(6), 880-888.
- Mazis, M. B., Ahtola, O. T., & Klippel, R. E. (1975). A Comparison of Four Multiattribute Models in the Prediction of Consumer Attitudes. *Journal of Consumer Research*, 2(6), 38-52.

- McColl-Kennedy, (2013). Consumer-Citizens Mobilizing Social Capital Following a Natural Disaster: Effects on Well-Being McCollow, J. (2017). Teacher Unions. *Oxford Research Encyclopedia Education*.
- McKay, V. I., & Allais C. (1995). A sociology of educating. (1st ed.). Lexicon.
- Mehta, S. C., Lalwani, A. K., & Han, S. L. (2000). Measuring the Service Quality of Retailers Distributing Technical Products With High Service Component: An Evaluation and Extension. *Journal of Professional Services Marketing*, 20(2), 33-49.
- Mersha, T., & Adlakha, V. (1992). Attributes of service quality: The consumers' perspective. *International Journal of Service Industry Management*, 3(3), 34-45.
- Mitchell, T. R., & Biglan, A. (1971). Instrumentality Theories: Current Uses in Psychology. *Psychological Bulletin*, 76(1), 32-454.
- Morrow, P.C. & Mcelroy J.C. (2006). Union Loyalty Antecedents: A Justice Perspective", *Journal of Labor Research*, 28(1), 75-87.
- Mumcuoğlu, M. (1979). Sendikacılık-Siyasal İktidar İlişkileri. Ankara: Doruk Yayınları.
- Mundlak, G. (2020). Organizing Matters. Books, Edward Elgar Publishing, number 19613, March.
- Mutlu, L. (2001). Memurların Sendikalaşması ve Ekonomik-Sosyal Haklara Etkisi. *Sayıştay Dergisi*, 1(42), 20-36.
- Nakip, M. (2003). Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Narmanlıoğlu, Ü. (1990). Grev. Ankara: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Narmanlıoğlu, Ü. (2016). İş Hukuku II Toplu İş İlişkileri. İstanbul: Beta Yayınları.
- Nelson, P. (1970). Information and Consumer Behavior. *Journal of Political Economy*, 78(2), 311-329.
- Nelson, P. (1974). Advertising as Information. *Journal of Political Economy*, 82(4), 729-754.
- Newton, L. A., & Shore, L. M. (1992). A Model of Union Membership: Instrumentality, Commitment and Opposition. *Academy of Management Review*, 17(2), 275-298.
- Northen, J. R. (2000). Quality Attributes and Quality Cues Effective Communication in the UK Meat supply chain. *British Food Journal*, 102(3), 230-245.

- O'Conner, G. C., & Siomkos, G. J. (1994). The Need for Control in the Service Sector. *Journal of Applied Business Research*, 10(3), s.105-114
- Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Oechslein, J. J. (1982). *Employers Organizations, Comparative Labour Law and Industrial Relations*. Netherlands: Springer.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25–48.
- Oliver, R.L. (2000). Customer Satisfaction with Service. T.A./Iacobucci, D. (Ed.). In *Handbook of Services Marketing and Management*. (s. 247-54), London: Swartz.
- Oltean, F. D., Gabor, M. R., Conțiu, L. C. (2014). Relation between Information Technology and Performance: An Empirical Study Concerning the Hotel Industry in Mures County. *Procedia Economics and Finance*, 3(15), 1535-1542.
- O'Neill, M., Wright, C., & Palmer, A. (2003). Disconfirming user expectations of the online service experience: inferred versus direct disconfirmation modeling. *Internet Research*, 13(4), 281-296.
- Önsal, N. (2010). *Endüstri İlişkileri Notları*. Ankara: Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu.
- Özaydın, M.M. Parıltı.C., & Zengin T., (2002). *Türkiye’de Kamu Görevlilerinin Sosyal, Hukuki Ve Ekonomik Durumları*. Ankara: Türkiye Kamusen Ar-Ge Yayını.
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek Ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINITAB Uygulamalı*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Özdemir, A. (2019). Gayrimenkul pazarlamasında web sitesi hizmet kalitesi unsurlarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 1217-1235.
- Özel, N. G. (2019). *Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi ilişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, P. S. & Özdemir, P. Ö. (2007). *Hizmet kavramı, ekonomideki yeri, tanımı ve özellikleri. Hizmet Kalitesi, Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özgen, H., ÖZTÜRK A. ve YALÇIN, A. 2002. *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

- Özgüven, N. (2008). Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 651-682.
- Özkul, E., Bilgili, B., & Koc, E. (2020). The influence of the color of light on the customers' perception of service quality and satisfaction in the restaurant. *Color Research and Application*, 45(6), 1217-1240.
- Öztürk, M.,&Demirtaş, H. (2019). Örgütsel Demokrasi Bağlamında Sendikal Demokrasinin Sendikal Bağlılığı Etkisi: İzmir İlinde Bir İnceleme. *İş ve Hayat*, 5(9), 9-35.
- Öztürk, S. A. (2011). *Hizmet Pazarlaması*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Öztürk, S. A. (2016). *Hizmet Pazarlaması, Kuram, Uygulama ve Örnekler*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Öztürk, S. A. (2021). *Hizmet Pazarlaması, Kuram, Uygulama ve Örnekler*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Pandya, A., & Dholakia, N. (2005). Conceptualizing B2C Business as a New Category of Services. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 3(1), 1-12.
- Parasuraman, A. (1985). Conceptualization and operationalization of service quality. In J. Jacoby & J. Olson (Ed.), *Perceived quality: How consumers view stores and merchandise* (s. 33–46). Lexington Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L., (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the Servqual scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. California: Sage Publication.
- Peltekoğlu, F. B.(1998): *Halkla İlişkiler Nedir?*. İstanbul:Beta Yayınları.

- Pennington, C., & DeRienzo, N. (2010). An effective process for making decisions about major operating room purchases. *Aorn Journal*, 91(3), 341-349.
- Pope, C., & Mays, N. (1995). Qualitative research: reaching the parts other methods cannot reach: An introduction to qualitative methods in health and health services research. *BMJ*, 311(6996), 42-45.
- Rafik, A., & Anjar P. A. (2018). A new insight into alumni satisfaction model for Islamic higher education institutions (IHEI). *Management Research Review, Emerald Group Publishing Limited*, 41(12), 1411-1437.
- Ratna, R., & Kaur, T. (2012). Measuring impact of trade unions on workmen satisfaction in a manufacturing unit. *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 1(1), 49-54.
- Redman, T., & Snape, E. (2005). Exchange ideology and member-union relationships: An evaluation of moderation effects. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 765-773.
- Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Reichheld, F.F., & Sasser, E. (1990) Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
- Reynolds, K.E., & Arnold, M.J. (2000). Customer loyalty to the salesperson and the store: examining relationship customers in an upscale retail context. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 20 (2), 89-98.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: Current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21-32.
- Rodríguez-González, F. G., & Segarra, P. (2016). Measuring academic service performance for competitive advantage in tertiary education institutions: the development of the TEdPERF scale. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 13(2), 171- 183.
- Ruel, E., Wagner III, W. E., & Gillespie, B. J. (2015). *The Practice of Survey Research: Theory and Applications*. Sage Publications.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. Rust, R.T. and Oliver, R.L., (Ed.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications içinde, (s.1-19). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Saldana, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Los Angeles CA: Sage Publications.
- Sancak, F., & Yarimoğlu, E. (2018). Uluslararası endüstriyel pazarlarda müşteri memnuniyeti, güven ve sadakat ilişkileri: dükkan firması örneği - customer satisfaction, trust and loyalty relationships in international industrial

markets: a case of dikkan firm. *Journal of Business Research - Turk*, 10(2), 664-683.

- Sancakdar, O. (2018). *Memur Hukuku*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Santos, J. (2002). From intangibility to tangibility on service quality perceptions: a comparison study between consumers and service providers in four service industries. *Managing Service Quality*, 12(5), 292-302.
- Sarkar, S. (2012). Determinants of Employees Attitudes Toward Union Membership in India. *Journal of World Business*, 47(2), 240-250.
- Savaş, M. (2018). *Bir Aile Sağlığı Merkezinde Hizmet Kalitesinin Servqual ve Regresyon Analizi ile Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Seçer, İ. (2015). *Psikolojik Test Geliştirme ve Uyarlama Süreci*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Selamoğlu, A. (2003). İşçi Sendikacılığında Yeniden Yapılanma ve Örgütlenme Modeli, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 63-98.
- Selamoğlu, A. (2004). Örgütlenme Sorunu ve Sendikal Yapıda Değişim Arayışı. *Çalışma ve Toplum*, 2(2), 39-54.
- Sendikalar Ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu : 7/11/2012 Resmi Gazete (Sayı : 28460) Erişim: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6356.pdf>
- Seth, N., Deshmukh: G. & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 22(9), 913–949.
- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet Kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Shukur, R. (2022). *Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi: Azerbaycan Bankacılık Sektöründe Bir Çalışma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sığrı, Ü. (2018). *Nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Sinclair, R. R., Tetrick, L. E. (1995). Social Exchange and Union Commitment: A Comparison of Union Instrumentality and Union Support Perceptions. *Journal of Organizational Behavior*, 16 (1), 669-680.
- Sliwa, J. (2008). The development of a service quality model for the South African fast food industry. Doctoral dissertation, *North-West University*.
- Smith, A.M., & Reynolds, N.L. (2002). Measuring cross-cultural service quality: A framework for assessment. *International Marketing Review*, 19(5), 450-481.

- Snape, E., & Redman, T. (2007). The nature and consequences of organization-employee and union-member exchange: An empirical analysis. *Journal of Labor Research*, 28(2), 359–374.
- Söderlund, M., & Julander, C. R. (2003). The Variable Nature of Services: An Empirical Examination of Trust and its Effects on Customers' Satisfaction Responses to Poor and Good Service. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(3), 291-304.
- Sözer, A. (2013). *İşçi, Bağımlı Çalışan ve Kamu Görevlileri Bakımından Türk Sosyal Sigortalar Hukuku*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Srinivasan, S. S., & Till, B. D. (2002). Evaluation of search, experience and credence attributes: role of brand name and product trial. *Journal of product & brand management*, 11(7), 417-431.
- Srivastava, K., & Sharma, N. K. (2013). Service Quality, Corporate Brand Image and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly*, 34(4), 274-291.
- Stanford, J. D., & Econ, B. (1975). The Employed Professional and Trade Unionism. *The Australian Journal Of Physiotherapy*, 21(3), 88-92.
- Stater, K. J., & Stater, M. (2019). Is It “Just Work”? The Impact of Work Rewards on Job Satisfaction and Turnover Intent in the Nonprofit, For-Profit, and Public Sectors. *The American Review of Public Administration*, 49(4), 495-511.
- Stevenson, W. J., (2018). *Operations Management*. McGraw-Hill Education.
- Stylidis, K., Wickman, C., & Söderberg, R. (2020). Perceived quality of products: a framework and attributes ranking method. *Journal of Engineering Design*, 31(1), 37-67.
- Sundar, S. S. (2007). The role of trade unions in industrial relations. *Indian Journal of Industrial Relations*, 43(4), 715-726.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between management's perception of total quality service and customer perceptions of service quality. *Total Quality Management*, 13(1), 69-88.
- Sümer, H.H. (2011). *İş Sözleşmesinin Sendikal Nedenle Feshi, Prof. Dr. Sarper Süzek'e Armağan II*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sümer, H.H. (2014). *İş hukuku*. Konya: Mimoza Yayınları.
- Sverke, M., & Sjöberg, A. (1995). Union membership behavior: The influence of instrumental and value-based commitment. *Changing Employment Relations: Behavioral and Social Perspectives*, L. E. Tetrick & J. Barling (Ed.), American Psychological Association, 229–254.

- Szybillo, G. J., & Jacoby, J. (1974). Intrinsic versus extrinsic cues as determinants of perceived product quality. *Journal of Applied Psychology*, 59(1), 74-78.
- Şahin, R. (2018). *Fitnes Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer, Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Şahlanan, F. (1995). *Sendikalar Hukuku*. İstanbul: Banksis Yayınları.
- Şengel, S., Argan, M. T. & Argan, M. (2008). Yüksek Öğretimde Algılanan Kalite Boyutları: Bilecik Meteb Bölgesi Örneği. *Sosyal Bilimler Dergisi*, (1), 149-162.
- Şimşek, M. (1999), *Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basın Yayın Dağıtım.
- Tabachnick, B.G.,&Fidell. L.S. (2013). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson.
- Takeuchi, H., & Quelch, J. (1983). Quality Is More than Making a Good Product. *Harvard Business Review*, 61(4), 139–145.
- Tan, K. C., & Kek. W., (2004). Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24.
- Taş, Y. (2012). Toplumsal Sınıfların Değişim Sürecinde, Sendikalar Ve Sendikaların Geleceği. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1) , 60-80.
- Tavşancıl, E. (2014). *Tutumların Ölçülmesi ve Spss İle Veri Analizi (5. Baskı)*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Taylor, P., & Moore, S. (2015). Cabin crew collectivism: Labour process and the roots of mobilization. *Work, employment and society*, 29(1), 79-98.
- Teas, K. (1994). Expectations As a Comparison Standart in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), 132-139
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 57(4), 18-34.
- Teas, R. K., & Agarwal, S. (2000). The effects of extrinsic product cues on consumers' perceptions of quality, sacrifice, and value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(2), 278-290.
- Terzioğlu, A. (2000). *Sendikal Nedenle Fesih*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tezbaşaran, A. A. (2008). *Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu. Üçüncü sürüm e-kitap. Türk Psikologlar Derneği*. Temmuz 22, 2023 tarihinde

http://www.academia.edu/1288035/Likert_Tipi_Ölçek_Hazırlama
adresinden alındı.

- Thirunavukkarasu, A., & Nedunchezian, V. R. (2019). Relationship between service quality and customer satisfaction in airlines industry. *Academy of Marketing Studies Journal*, 23(4), 1–12.
- Tokol, A. (2012). *Türk Endüstri İlişkileri Sistemi. Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 3. Baskı*. Bursa: Dora Yayınevi.
- Tombs, A., & McColl-Kennedy, J.R. (2003). Social Servicescape Conceptual Model. *Marketing Theory*, 3(4), 447–75.
- Tosun, S. (2023). *Hemşirelerde ücret tatmininin sendikal algı ve sendikal beklentiye etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Troyer, S. (1987). *Labor Relations in the Public Service in USA*. Genova: ILO
- Tuncay, A.C. (1999). *Toplu iş hukuku*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Turan, G. (2000). Türkiye’de Kamu Sendikacılığı. *Kamu-İş Dergisi*, 6(1), 2000.
- Turan, K. (1999). Dünya’da ve Türkiye’de Kamu Görevlileri Sendikalarının Hukuki Gelişmeleri. *Kamu-İş Dergisi*, 4(4), 1-14.
- Uçkan, B. (2004). Türkiye’de sendikalar Arası Rekabete Çarpıcı Bir Örnek: Kristal-İş ile T. Çimse-İş Arasındaki Mücadele. *İŞGÜÇ Dergisi*, 6(1), 1
- Uçkan, B. (2013). *Türkiye’de Kamu Görevlileri Sendikacılığı*. İstanbul: Legal Yayıncılık.
- Upchurch, M., Croucher, R., & Flynn, M. (2012). Political congruence and trade union renewal. *Work, employment and society*, 26(5), 857-868.
- Uyguç, N., (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Uzunçakmak, M. (2021). *Şehir Hastanelerinde Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Ün, B. (2018). *Sendika İçi Demokrasi: Kamu Sendikaları ile İşçi Sendikalarının Karşılaştırılması - Tekirdağ İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi. Kırklareli: Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Van Riel, A. C., Henseler, J., Kemény, I. & Sasovova, Z. (2017). Estimating hierarchical constructs using consistent partial least squares: The case of second-order composites of common factors. *Industrial management & data systems*, 117(3), 459-477.

- Veale, R., & Quester, P. (2009). Tasting quality: the roles of intrinsic and extrinsic cues. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), 195-207.
- Von A., & Von E., M. (2005). Can one use Cohen's kappa to examine disagreement?. *Methodology*, 1(4), 129-142.
- Waddington, J., & Hoffmann, R. (2000). *Trade unions in Europe : facing challenges and searching for solutions*. Brussels: European trade union institute.
- Wan, Y. (2013). Mainland Chinese gamblers' casino design preferences. *Journal of Vacation Marketing*, 19(4), 359-374.
- Weiner, B. (2000). Attributional thoughts about consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 27(3), 382-387.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G. & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 3(1), 177-195.
- Wildemuth, B. (2016). *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science, 2nd Edition*. Mayıs 21, 2023 tarihinde <http://publisher.abc-clio.com/9781440839054> adresinden alındı.
- Wilson, F. R., Pan, W., & Schumsky, D. A. (2012). Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 45(3), 197-210.
- Wolgemuth, J. R., Hicks, T., & Agosto, V. (2017). Unpacking Assumptions in Research Synthesis: A Critical Construct Synthesis Approach. *Educational Researcher*, 46/3, 131-139.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2018). Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Soruları, Örneklem Seçimi, Geçerlik ve Güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Yamak, O. (1998). *Kalite Odaklı Yönetim*. İstanbul: Panel Matbaacılık.
- Yarimoğlu, E. K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *Journal of marketing management*, 2(2), 79-93.
- Yenihan, B., & Ün, Ç.B. (2019), Sendika İçi Demokrasi Üzerine Bir Karşılaştırma: İşçi Sendikaları Ve Kamu Görevlileri Sendikaları. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12(33), 302-333
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Soysal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, E. (2015). *Sendikalı öğretmenlerin sendikal faaliyetlere katılımları (Kocaeli örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, S. M., & Kara, A. (2009). Quality assurance in education. *Emerald Insight*, 17(4), 396.
- Young, R. (1987). *Trade Unions*. In *Work Out Economics GCSE*. Palgrave. London: Macmillan.
- Yu, K. H. (2014). Re-conceptualizing member participation: informal activist careers in unions. *Work, employment and society*, 28(1), 58-77.
- Yüksel, A., & Rimmington, M. (1998). Customer-Satisfaction Measurement: Performance Counts. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39(6), 60-70.
- Yüksel, M., & Önaçan, M. B. K. (2018). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: türkiye’de deniz yolcu taşımacılığında bir uygulama. *Beykoz Akademi Dergisi*, 6(2), 20-38.
- Zaim, S. (1975). *Çalışma Ekonomisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67–85.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

EKLER

Ek 1: SERVUNQUAL Ölçek geliştirme Çalışması Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

SERVUNQUAL-TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN KAMU SENDİKALARININ ÜYELERİNE VERDİKLERİ HİZMETLERİN ALGILANAN KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programında yürüttüğümüz tez çalışmamız kapsamında sizlerin değerli görüşlerine başvurmaktayız. Çalışmamızda, kamu sendikaları üyelerinin algıladıkları sendikal hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılacak ölçüm aracı geliştirmeyi amaçlamaktayız. Eğitim, enerji, sağlık ve büro iş kollarıyla sınırlı olmak üzere ilgili alanlarda faaliyet gösteren farklı kamu sendikalarının tüm üyelerinin görüşlerini çalışma kapsamında almak istemekteyiz. Toplanan verilerin gizliliğinin korunmasına özen gösterilecek, üçüncü taraflarla paylaşılmayacak ve çalışma amacının dışında başka amaçla kullanılmayacaktır. Size yöneltilen soruları yanıtlarken lütfen olabildiğince konu kapsamında kalmaya ve yanıtınızı tek kelime yerine detaylandırarak ifade etmeye özen gösteriniz. Mülakattan istediğiniz anda herhangi bir neden göstermeye ihtiyaç olmaksızın ayrılabilirsiniz. Sorularımıza verdiğiniz/vereceğiniz samimi yanıtlar, çalışmamız için hayati öneme sahiptir. Zaman ve özeniniz için şimdiden teşekkür ederiz.

Tez Çalışması ve Mülakat Soruları Hakkında Detaylı Bilgi İçin;

Nail ALTUNTAŞ

Prof.Dr. Hakan ÇELİK (Danışman)

Lütfen aşağıdaki soruları, durumunuzu en iyi ifade edecek kelimelerle yanıtlayınız.

- 1) Cinsiyetiniz? (Kadın—Erkek).....
- 2) Yaşınız? (Lütfen Rakamla Belirtiniz)
- 3) Eğitim Durumunuz? (Bitmiş veya Devam Ediyor)
.....
- 4) Üyesi Olduğunuz Sendika İş Kolu? (Lütfen Yazınız)
.....
- 5) İlgili Sendikaya Ne Kadar Süredir Üyesiniz? (Lütfen Rakamla Belirtiniz)
.....Yıl Ay
..... Gün

Bölüm II

Lütfen aşağıdaki sorulara, soru konusu kapsamında ve mümkün olduğunca detaylı cevaplar vermeye çalışınız. Dilerseniz yanıtlarınızı, örnekler yardımıyla zenginleştirebilirsiniz.

- 6) Sendikal hizmet kalitesini nasıl tanımlarsınız?
- 7) Size göre kaliteli bir sendikal hizmet hangi özellikleri barındırmalıdır?
- 8) Genel olarak sendikanızın sağladığı hizmetin kalitesini değerlendirirken, hangi temel boyutlarını göz önünde bulundurmaktasınız?) Sendikanızın sizinle ve sizin sendikanızla temasınızda, aldığınız hizmetin kalitesini değerlendirmenizde önemli olduğunu düşündüğünüz hususlar nelerdir?
- 10) Sendikanızın hizmet verdiği fiziksel ortamın (Sendika Binası, Ofisler, Toplantı Salonları, Kullanılan Ekipman, Mobilya ve Aksesuarlar vs.) hangi özellikleri, kalite değerlendirmenizde sizin için önem taşımaktadır?
- 11) Sendikal hizmetin verildiği fiziksel ortamda yer alan yetkililer/görevliler/personel/diğer üyelerin fiziksel (Giyim, Kişisel Bakım, vs.) görünümlerinin hangi özellikleri, kalite değerlendirmenizde sizin için önem taşımaktadır?
- 12) Sendikal hizmetin kalitesi açısından üyesi olduğunuz sendikanın yetkilileri/görevlileri/personeli hangi özellikleri taşımalıdır?
- 13) Üyesi olduğunuz sendikanın sizleri temsilinde hangi özellikler, sendikal hizmet kalitesini değerlendirmenizde ön plana çıkmaktadır?
- 14) Sendikal hizmet kalitesi açısından temsilde adalet (Sendika İçi Demokrasi) size göre hangi özelliklere sahip olmalıdır?

15) Üyesi bulunduğunuz sendikanın sizleri kamu otoritesi karşısında temsilinde hangi hususlar, hizmet kalitesi değerlendirmenizde etkili olmaktadır ?

16) Hizmet kalitesi açısından sendikanızın toplumsal olaylar karşısında sizleri temsili (duyarlılığı, reaksiyonu, tutumu ve/veya aksiyonları vs.) nasıl olmalıdır?

17) Hizmet kalitesi değerlendirmelerinizde, üyesi olduğunuz sendikanın dünya görüşünüzü temsili önemli midir? Eğer önemliyse, sendikal hizmet kalitesi bakımından dünya görüşünüz sendikanız tarafından nasıl temsil edilmelidir?

18) Kaliteli bir sendikal hizmet için üyesi olduğunuz sendika sizlere somut olarak neler sağlamalıdır?

19) Sendikal hizmet kalitesi algılamanızı etkileyen hangi kazanımları ve/veya faydaları üyesi olduğunuz sendika tarafından sağlanmasını beklemektesiniz?

20) Hizmet kalitesi açısından üyesi olduğunuz sendikanın güvenilirliğini, sağlanan sendikal hizmetin hangi özelliklerini göz önünde bulundurarak değerlendirirsiniz?

Sorularımızı cevaplandırmak için harcadığınız zaman ve gösterdiğiniz özen dolayısıyla size teşekkür ederiz.

Ek 2: Uzman Görüşüne Sunulan Soru Havuzu

SERVUNQUAL-TÜRKİYE’DE FAALİYET GÖSTEREN KAMU SENDİKALARININ ÜYELERİNE VERDİKLERİ HİZMETLERİN ALGILANAN KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programında yürüttüğümüz tez çalışmamız kapsamında sizlerin değerli görüşlerine başvurmaktayız. Çalışmamızda, kamu sendikaları üyelerinin algıladıkları sendikal hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılacak ölçüm aracı geliştirmeyi amaçlamaktayız.

Bu kapsamda, yapılan nitel araştırma sonucunda elde edilen veriler analiz edilmiş olup, aşağıdaki soru setindeki maddelerin hedeflenen değişkenleri ölçüp ölçmediğine ilişkin değerlendirilmeniz istenmektedir.

Maddelere ilişkin değerlendirmenizde;

-uygun,

-uygun ancak düzeltilmeli

-çıkartılmalı

seçenekleri bulunmaktadır.

Uygun ancak düzeltilmeli seçeneği tercih edildiğinde şekilde olması gerektiği ile ilgili önerinizi,

Çıkartılmalı seçeneğine tercih edildiğinde çıkartılma nedenini ifade etmeniz gerekmektedir.

Uzman görüşü değerlendirmenizi veya e-posta adreslerine gönderebilirsiniz.

Zaman ve özeniniz için şimdiden teşekkür ederiz.

- | |
|---|
| <p>* 1. Sendika yetkilileriyle/personeliyle her temasımda algıladığım kalite mükemmeldir. (GENEL SORU)</p> <p>* 2. Sendika yetkilileriyle/personeliyle kurduğum temaslarda kalitenin yüksek olduğunu düşünüyorum. (GENEL SORU)</p> <p>* 3. Sendika yetkilileri/personeline, gerektiğinde yanımda olacakları konusunda güvenirim. (TUTUM)</p> <p>* 4. Sendika yetkilileri/personeliyle ilişkilerimde kendimi güvende hissediyorum. (TUTUM)</p> <p>* 5. Sendika yetkilileri/personeli ilkeli duruş sergilememektedir. (TUTUM)</p> |
|---|

- * 6. Sendika yetkilileri/personeli sendikal ilkelerden taviz vermezler. (TUTUM)
- * 7. Sendika yetkilileri/personeli üyelerin sorunlarına kendi sorunlarıymış gibi yaklaşır. (TUTUM)
- * 8. Sendika yetkilileri/personeli üyelerin sorunlarını/taleplerini ele alırken kendisini onların yerine koyar. (TUTUM)
- * 9. Sendika yetkilileri/personeli üye sorunları/talepleri karşısında duyarlıdır. (TUTUM)
- * 10. Sendika yetkilileri/personelinin taleplerimi dikkate aldığını hissediyorum. (TUTUM)
- * 11. Sendika yetkilileri/personeli sorunlarımı/taleplerimi hoşgörülle ele alır. (TUTUM)
- * 12. Sendika yetkilileri/personeli sorunlarımı/talepleri sabırla dinler. (TUTUM)
- * 13. Sendika yetkilileri/personeli sendikal meselelere ilişkin gündemi takip etmektedir. (TUTUM)
- * 14. Sendika yetkilileri/personeli sendikal meselelerde gündem yaratma kararlılığına sahiptir. (TUTUM)
- * 15. Sendika yetkilileri/personeli üyelere karşı adil davranır. (DAVRANIŞ)
- * 16. Sendika yetkilileri/personeli çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadele eder.(DAVRANIŞ)
- * 17. Sendika yetkilileri/personelinin üyelerini düzenli olarak ziyaret ettiğini söyleyebilirim. (DAVRANIŞ)
- * 18. Sendika yetkilileri/personeli üyelerin sorunları/talepleriyle birebir ilgilenir. (DAVRANIŞ)
- * 19. Sendika yetkilileri/personeli düzenli olarak üyeleri ilgilendiren yönetim kararları konusunda bilgi verir. (DAVRANIŞ)
- * 20. Sendika yetkilileri/personeli düzenli olarak alınan sendikal kararlar konusunda üyeleri bilgilendirir.(DAVRANIŞ)
- * 21. Sendika yetkilileri/personelinden her ihtiyaç duyduğumda destek alabilirim. (DAVRANIŞ)
- * 22. Sendika yetkilileri/personeli çalışma hayatında karşılaştığım sorunlarda her zaman destek vermeye hazırdır. (DAVRANIŞ)
- * 23. Sendika yetkilileri/personelinin sendikal meselelerde bilgisi tamdır. (DAVRANIŞ)
- * 24. Sendika yetkilileri/personeli üyelere karşı her zaman naziktir. (DAVRANIŞ)
- * 25. Sendika yetkilileri/personeli üyelerin sorunları/taleplerini ele almak için her zaman isteklidir. (DAVRANIŞ)

- * 26. Sendika yetkilileri/personeline her ihtiyacım olduğunda ulaşabilirim. (DAVRANIŞ)
- * 27. Sendika yetkilileri/personeli üyelerin taleplerini/sorunlarını ele almak için her zaman müsaittir. (DAVRANIŞ)
- * 28. Sendika yetkilileri/personeli sendikal meselelerin çözümünde özveriyle çalışır. (DAVRANIŞ)
- * 29. Sendika yetkilileri/personeli sendikal meselelerin çözümünde son derece aktiftir. (DAVRANIŞ)
- * 30. Sendika yetkilileri/personeli daima giyim/kuşamına dikkat eder. (DAVRANIŞ)
- * 31. Sendika yetkilileri/personeli her zaman kişisel bakımına dikkat etmektedir. (DAVRANIŞ)
- * 32. Sendika yetkilileri/personelinin üye taleplerini/sorunlarını yönetime iletmede özgüveni tamdır. (DAVRANIŞ)
- * 33. Sendika yetkilileri/personeli üye taleplerine/sorunlarına profesyonelce çözüm sunar. (DAVRANIŞ)
- * 34. Sendika yetkilileri/personeli üye sorunlarını/taleplerini yönetime iletmede oldukça cesurdur. (DAVRANIŞ)
- * 35. Sendika binası ve bina içerisindeki ofisler göze hoş görünmektedir. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 36. Sendika binası ve bina içerisindeki ofisler oldukça modern görünmektedir. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 37. Sendika binası ve bina içerisindeki ofisler sendikal hizmetlerin verilebilmesine son derece uygundur. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 38. Sendika ofisleri ve ofislerde kullanılan mobilya/araç/gereçler her zaman temizdir. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 39. Sendika binası ve bina içerisindeki ofislere ulaşım son derece kolaydır. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 40. Sendika ofisleri olabilecek en uygun çalışma saatlerine sahiptir. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 41. Sendika ofislerde ortam her zaman samimidir. (FİZİKSEL VARLIKLAR)
- * 42. Bana göre sendikam, üyesini en iyi şekilde temsil eden sendikalardan birisidir. (GENEL SORU)
- * 43. Sendikam beni mükemmel şekilde temsil etmektedir. (GENEL SORU)
- * 44. Tüm gelişmeler sendikam tarafından üyelerle açıkça paylaşır. (SENDİKAL İKLİM)

- * 45. Çalışma hayatına ilişkin gelişmeler sendikam tarafından üyelerle açıkça paylaşır. (SENDİKAL İKLİM)
- * 46. Sendikanın mali durumu üyelerle açıkça paylaşılır. (SENDİKAL İKLİM)
- * 47. Sendikada yönetim/temsilcilik/delege seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir. (SENDİKAL İKLİM)
- * 48. Sendika yetkililerinin/personelinin üyelerle ilişkileri son derece şeffaftır. (SENDİKAL İKLİM)
- * 49. Sendikanın aldığı tüm kararlar hukuka uygundur. (SENDİKAL İKLİM)
- * 50. Sendika içerisindeki görevlendirmelerde liyakate önem verilmektedir. (SENDİKAL İKLİM)
- * 51. Sendikamın tam anlamıyla örgütlü dayanışma ruhu taşıdığını düşünüyorum. (SENDİKAL İKLİM)
- * 52. Sendika organlarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir. (SENDİKAL İKLİM)
- * 53. Sendika toplantılarına her üye katılarak talep ve şikayetlerini rahatça dile getirebilir. (SENDİKAL İKLİM)
- * 54. Toplantılarda her üye yanlış bulduğu sendika eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir. (SENDİKAL İKLİM)
- * 55. Sendika yönetimi üyelerin eleştirilerini dikkate alır. (SENDİKAL İKLİM)
- * 56. Kamu otoritesi karşısında sendikam haklarımı mükemmel şekilde korumaktadır. (KAMU OTORİTESİ)
- * 57. Kamu otoritesi karşısında taviz vermeden üyelerinin hakkını savunur. (KAMU OTORİTESİ)
- * 58. Kamu otoritesine sendikal taleplerini kabul ettirme hususunda başarılıdır. (KAMU OTORİTESİ)
- * 59. Kamu otoritesine çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır. (KAMU OTORİTESİ)
- * 60. Kamu otoritesi karşısında sendikal konularda gündem oluşturma konusunda oldukça başarılıdır. (KAMU OTORİTESİ)
- * 61. Toplumsal olaylar karşısında sendikam duyarlıdır. (TOPLUMSAL OLAYLAR KARŞISINDA)
- * 62. Toplumsal olaylar karşısında sendikam kanaatini açıklamaktan çekinmez. (TOPLUMSAL OLAYLAR KARŞISINDA)
- * 63. Toplumsal olaylar konusunda sendikam eylemleriyle farkındalık yaratır. (TOPLUMSAL OLAYLAR KARŞISINDA)

- * 64. Toplumsal olaylar karşısında sendikam kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder. (TOPLUMSAL OLAYLAR KARŞISINDA)
- * 65. Toplumsal olaylar karşısında sendikam davasına uygun reaksiyon göstermede başarılıdır. (TOPLUMSAL OLAYLAR KARŞISINDA)
- * 66. Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir. (DÜNYA GÖRÜŞÜ TEMSİLİ)
- * 67. Sendikam, benim hassas olduğum konularda aynı hassasiyete sahiptir. (DÜNYA GÖRÜŞÜ TEMSİLİ)
- * 68. Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır. (DÜNYA GÖRÜŞÜ TEMSİLİ)
- * 69. Sendikam daima ülkenin ve halkın menfaatlerini gözeterek hareket tarzını belirler. (DÜNYA GÖRÜŞÜ TEMSİLİ)
- * 70. Sendikam temel insani değerleri tüm gücüyle savunmaktadır. (DÜNYA GÖRÜŞÜ TEMSİLİ)
- * 71. Üye olduğum süre boyunca sendikam bana mükemmel sendikal hizmet vermiştir. (ÇIKTI KALİTESİ GENEL)
- * 72. Sendikamın üyelerine sağladığı hizmetler sonucunda elde edilenler memnuniyet vericidir. (ÇIKTI KALİTESİ GENEL)
- * 73. Sendikam, çalışma hayatında yanlış bulduğum hususları yönetime aktarmada önemli araçlardan birisidir. (ARAÇSALLIK)
- * 74. Sendika üyeliğim, yönetimin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir. (ARAÇSALLIK)
- * 75. Sendikaya üye olmam dolayısıyla işimin/pozisyonumun güven altında olduğunu hissediyorum. (ARAÇSALLIK)
- * 76. Sendikaya üye olmanın, olmayanlara nazaran mali açıdan birtakım avantajları bulunmaktadır. (ARAÇSALLIK)
- * 77. Sendika üyeliğim dolayısıyla işimde terfi etme imkanlarının arttığını düşünüyorum.(ARAÇSALLIK)
- * 78. Sendika üyeliğinin, sosyal ilişki ağıma eskisine nazaran geliştirdiğini düşünüyorum.(ARAÇSALLIK)
- * 79. Sendika üyeliğim dolayısıyla, üye olmayanlara nazaran daha fazla eğitim imkanına ulaşabiliyorum.(ARAÇSALLIK)
- * 80. Sendikam üyelerine ekonomik/sosyal/özlük alanlarında önemli kazanımlar sağlamıştır. (KAZANIMLAR)
- * 81. Farklı kadro sınıfları arasındaki maaş farklılıkları sendikamın çabalarıyla giderilmiştir. (KAZANIMLAR)

- * 82. Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzni, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur. (KAZANIMLAR)
- * 83. Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükseltmeyle ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır. (KAZANIMLAR)
- * 84. Sendikamın gayretleri sonucunda emeklilikte sahip olacağım yaşam kalitesi artmıştır. (KAZANIMLAR)
- * 85. Sendikam her zaman üyelerine verdiği vaatleri gerçekleştirir. (GÜVENİRLİK)
- * 86. Sendikal meselelerde her zaman sendikam üyelerine doğru bilgi verir. (GÜVENİRLİK)
- * 87. Sendikam her zaman benimsediği sendikal prensiplere sahip çıkar. (GÜVENİRLİK)
- * 88. Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır. (GÜVENİRLİK)
- * 89. Sendikam üyelerinin sorunlarını ilk defada sorunsuz çözer. (GÜVENİRLİK)
- * 90. Sendikama uzlaşmazlık durumunda her zaman bana destek olacağı konusunda güvenirim. (GÜVENİRLİK)

Ek 3: Uzman Görüşü Sonrası Oluşturulan 1. Pilot Anket Soruları

**SERVUNQUAL-TÜRKİYE'DE FAALİYET GÖSTEREN KAMU
SENDİKALARININ ÜYELERİNE VERDİKLERİ HİZMETLERİN
ALGILANAN KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK ÖLÇEK
GELİŞTİRME ÇALIŞMASI**

Bölüm I

Madde-1	Cinsiyet
Madde-2	Yaşınız
Madde-3	Eğitim Durumunuz
Madde-4	Üyesi Bulunduğunuz İşkolu hangisidir?

Bölüm II

Madde-5	1. Sendika yetkilileriyle kurduğum her temasta, aramızdaki etkileşimin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
Madde-6	2. Sendika yetkilileriyle kurduğum her temas, oldukça kaliteli bir ortamda gerçekleşmektedir
Madde-7	3. Sendika yetkililerinin tutumları, gerektiğinde yanımda olacakları hususunda güvenimi arttırmaktadır.
Madde-8	4. Sendika yetkilileri, sendikal ilkelerden taviz vermeyen tutum sergilemektedir.
Madde-9	5. Sendika yetkilileri sorunlarımı/taleplerimi, kendilerini benim yerime koyan tutumla ele almaktadır.
Madde-10	6. Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarıma veya taleplerime ilişkin gerekli özeni gösteren bir tutum takınmaktadır.
Madde-11	7. Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarıma/taleplerime her zaman hoşgörüyle yaklaşmaktadır
Madde-12	8. Sendika yetkilileri, sendika üyelerine karşı ayırım gözetmeksizin adil davranır.
Madde-13	9. Sendika yetkilileri, çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadeleci bir tavır takınır.
Madde-14	10. Sendika yetkilileri, sendika üyelerini düzenli olarak ziyaret eder.
Madde-15	11. Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir
Madde-16	12. Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerini yanıtlama hususunda her zaman isteklidir
Madde-17	13. Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaket içeren tavır içerisinde.
Madde-18	14. Sendika yetkililerine üyeler, her ihtiyaç duyduklarında ulaşabilirler
Madde-19	15. Sendika yetkilileri, fiziksel görünümüne (Kişisel Bakım/Giyim Tarzı vs.) özen gösterirler
Madde-20	16. Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin verilebilmesine uygun tasarlanmıştır

Madde-21	17. Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar (Başkanlık Makamı, Ofisler, Toplantı Salonu, Kütüphane vs.) göze hoş görünmektedir
Madde-22	18. Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, modern mobilya/araçlar/gereçlerle donatılmıştır
Madde-23	19. Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar ve buralarda kullanılan mobilya/araçlar/gereçler her zaman temizdir
Madde-24	20. Sendika şubesi, olabilecek en uygun günlerde ve saatlerde üyelerin erişimine açıktır
Bölüm III	
Madde-25	21. Bana göre sendikam, üyesini en iyi şekilde temsil eden sendikalardan biridir.
Madde-26	22. Sendikamın tüm eylemleri, tam da olmasını arzuladığım şekilde gerçekleşmektedir.
Madde-27	23. Üyeleri ilgilendiren tüm gelişmeleri sendikam, tüm şeffaflığıyla bizlerle paylaşılır.
Madde-28	24. Sendikamda idari teşkilat (yönetim/temsalcilik/delege vs.) seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir.
Madde-29	25. Sendikamın idari kurullarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir.
Madde-30	26. Toplantılarda her üye yanlış bulduğu sendikamın eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir.
Madde-31	27. Üyelerin eleştirileri, sendikam tarafından her zaman dikkate alınır.
Madde-32	28. Sorumlu kamu idaresi karşısında sendikam, taviz vermeden üyelerinin hakkını savunur.
Madde-33	29. Sorumlu kamu idaresine taleplerini kabul ettirme hususunda sendikam başarılıdır.
Madde-34	30. Sendikam sorumlu kamu idaresine, çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır.
Madde-35	31. Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikam, sorumlu kamu idaresi karşısında gündem belirlemede başarılıdır.
Madde-36	32. Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kanaatini açıklamaktan çekinmez.
Madde-37	33. Toplumsal olaylar konusunda sendikam, eylemleriyle farkındalık yaratır.
Madde-38	34. Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder.
Madde-39	35. Toplumsal olaylar karşısında sendikam, davasına uygun reaksiyon göstermede başarılıdır.
Madde-40	36. Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir.
Madde-41	37. Hassas olduğum konularda sendikam, benimle aynı hassasiyete sahiptir.
Madde-42	38. Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır.
Madde-43	39. Sendikam temel insani değerleri tüm gücüyle savunmaktadır.

Madde-44	40. Sendikamın verdiği hizmet, sendikal hizmet konusunda beklentilerimi ziyadesiyle karşılamaktadır
Madde-45	41. Üye olduğum süre boyunca sendikam, bana mükemmel sendikal hizmet vermiştir.
Madde-46	42. Sendikamın gayretleri sonucunda elde ettiğimiz kazanımlar memnuniyet vericidir.
Madde-47	43. Çalışma hayatına ilişkin yanlış bulduğum hususları sorumlu kamu idaresine aktarmada sendika üyeliğim, önemli araçlardan biridir.
Madde-48	44. Sendika üyeliğim, sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir.
Madde-49	45. Sendika üyeliğim dolayısıyla iş yerindeki pozisyonumun güvencede olduğunu hissediyorum.
Madde-50	46. Sendikaya üye olmanın, olmayanlara nazaran mali açıdan birtakım avantajları bulunmaktadır.
Madde-51	47. Sendika üyeliğim dolayısıyla işimde terfi etme imkânlarının arttığını düşünüyorum.
Madde-52	48. Sendika üyeliğim dolayısıyla sosyal ilişki ağımın eskisine nazaran daha fazla genişlediğini düşünüyorum.
Madde-53	49. Bulduğum hizmet kolundaki farklı kadro sınıfları arasındaki maaş farklılıkları, sendikamın çabaları sonucunda giderilmiştir.
Madde-54	Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzin, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur.
Madde-55	51. Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükselme, unvan değişikliği ile ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır.
Madde-56	52. Sendikamın gayretleri sonucunda, emeklilikle ilgili yeni kazanımlar elde edilmiştir.
Madde-57	53. Sendikam üyelerine verdiği vaatleri her zaman gerçekleştirir.
Madde-58	54. Sendikam her zaman benimsediği sendikal prensiplere sahip çıkar.
Madde-59	55. Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır.
Madde-60	56. Sorumlu kamu idaresiyle uzlaşmazlık durumunda, sendikamın arkamda duracağına güvenirim.
Madde-61	57. Üye olduğum süreyi değerlendirdiğimde, sendikamın bana mükemmel hizmet verdiğini söyleyebilirim.
Madde-62	58. Genel olarak değerlendirdiğimde, sendikamın verdiği hizmetin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
Madde-63	59. Sendikal anlamda en kaliteli hizmetin sendikam tarafından verildiğine inanıyorum.

Ek 4: 2. Pilot Çalışması Anket Soruları

1		Cinsiyetiniz
2		Yaşınız
3		Eğitim Durumunuz
4		Üyesi Bulunduğunuz İşkolu hangisidir?
5	TEMASGEN1	Sendika yetkilileriyle kurduğum her temasta, aramızdaki etkileşimin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
6	TEMASGEN2	Sendika yetkilileriyle kurduğum her temas, oldukça kaliteli bir ortamda gerçekleşmektedir
7	TUTUM1	Sendika yetkililerinin tutumları, gerektiğinde yanımda olacakları hususunda güvenimi arttırmaktadır.
8	TUTUM3	Sendika yetkilileri sorunlarımı/taleplerimi, kendilerini benim yerime koyan tutumla ele almaktadır.
9	TUTUM4	Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarımı/taleplerimi özenli bir tutumla ele almaktadır.
10	TUTUM5	Sendika yetkilileri ilettiğim sorunlarımı/taleplerime her zaman hoşgörüyle yaklaşmaktadır
11	DAVR2	Sendika yetkilileri, çalışma hayatındaki adaletsizlikleri gidermek amacıyla mücadelecı bir tavır takınır.
12	DAVR4	Sendika yetkilileri, sendika üyelerini ilgilendiren her konuda düzenli olarak bilgi verir
13	DAVR6	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerini yanıtlama hususunda her zaman isteklidir.
14	DAVR7	Sendika yetkilileri, üyelerin sorunlarını/taleplerine karşı her zaman nezaketle yaklaşır.
15	-----	Sendika yetkililerinin, üyelerin sorunları/talepleri karşısında duyarlı olduğunu düşünmüyorum (TUTUM4 Negatifi).
16	FİZVAR2	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar (Başkanlık Makamı, Ofisler, Toplantı Salonu, Kütüphane vs.) göze hoş görünmektedir.
17	FİZVAR3	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, sendikal hizmetin verilebilmesine uygun tasarlanmıştır.
18	FİZVAR4	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar, modern mobilya/araçlar/gereçlerle donatılmıştır.
19	FİZVAR5	Sendika şubesindeki fiziksel mekânlar ve buralarda kullanılan mobilya/araçlar/gereçler her zaman temizdir
20	TMSİLGEN1	Bana göre sendikam, üyesini en iyi şekilde temsil eden sendikalardan biridir.
21	TMSİLGEN2	Sendikamın tüm eylemleri, tam da olmasını arzuladığım şekilde gerçekleşmektedir.
22	İKLİM1	Üyeleri ilgilendiren tüm gelişmeleri sendikam, tüm şeffaflığıyla bizlerle paylaşılır.
23	İKLİM2	Sendikamda idari teşkilat (yönetim/temsılcılık/delege vs.) seçimleri şeffaf biçimde gerçekleştirilir.
24	İKLİM3	Sendikamın idari kurullarında alınacak tüm kararlara üyelerin katılımı teşvik edilir.
25	İKLİM4	Toplantılarda her üye, sendikamın yanlış bulduğu eylem ve politikalarını rahatça eleştirebilir.
26	-----	Sendika idari kurullarından çıkan birçok kararların, üyelerin ortak görüşünü yansıttığını düşünmüyorum. (İKLİM3 Negatif)
27	KAMUİDARE1	Sorumlu kamu idaresi karşısında sendikam, taviz vermeden üyelerinin hakkını savunur.

28	KAMUİDARE2	Sorumlu kamu idaresine taleplerini kabul ettirme hususunda sendikam başarılıdır.
29	KAMUİDARE3	Sendikam sorumlu kamu idaresine, çalışma hayatıyla ilgili alternatif çözüm önerileri sunmada başarılıdır.
30	KAMUİDARE4	Çalışma hayatına ilişkin konularda sendikam, sorumlu kamu idaresi karşısında gündem belirlemede başarılıdır.
31	TOPLUMSAL1	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kanaatini açıklamaktan çekinmez.
32	TOPLUMSAL2	Toplumsal olaylar konusunda sendikam, eylemleriyle farkındalık yaratır.
33	TOPLUMSAL3	Toplumsal olaylar karşısında sendikam, kamu vicdanını başarılı şekilde temsil eder.
34	DÜNYAGÖR1	Sendikamın duruşu, benim dünya görüşümü en iyi şekilde temsil etmektedir.
35	DÜNYAGÖR2	Hassas olduğum konularda sendikam, benimle aynı hassasiyete sahiptir.
36	DÜNYAGÖR3	Sendikam duruşuyla, temsil ettiği üyelerine liderlik yapmaktadır.
37	-----	Sahip olduğum dünya görüşü, sendikam tarafından iyi bir şekilde temsil edilmemektedir. (DÜNYAGÖR1 Negatif)
38	ÇIKTGEN1	Sendikamın verdiği hizmet, sendikal hizmet konusunda beklentilerimi ziyadesiyle karşılamaktadır.
39	ÇIKTGEN2	Üye olduğum süre boyunca sendikam, bana mükemmel sendikal hizmet vermiştir.
40	ÇIKTGEN3	Sendikamın gayretleri sonucunda elde ettiğimiz kazanımlar memnuniyet vericidir.
41	ARAÇ1	Çalışma hayatına ilişkin yanlış bulduğum hususları sorumlu kamu idaresine aktarmada sendika üyeliğim, önemli araçlardan biridir.
42	ARAÇ2	Sendika üyeliğim, sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamalarına karşı güvence görevi görmektedir.
43	ARAÇ3	Sendika üyeliğim dolayısıyla iş yerindeki pozisyonumun güvencede olduğunu hissediyorum.
44	----	Sorumlu kamu idaresinin haksız uygulamaları karşısında sendikamın arkamda duracağına inanmıyorum. (ARAÇ2 Negatif)
45	KAZANIM2	Sendikamın gayretleri sonucunda üyelerin özlük (Doğum İzni, Hastalık İzni, Aylıksız İzni, Emeklilik vs.) haklarında iyileştirmeler olmuştur.
46	KAZANIM3	Sendikamın gayretleri sonucunda atama/yükselme, unvan değişikliği ile ilgili olumlu yasal düzenlemeler yapılmıştır.
47	KAZANIM4	Sendikamın gayretleri sonucunda, emeklilikle ilgili yeni kazanımlar elde edilmiştir.
48	GÜVENİLİR2	Sendikam her zaman benimsediği sendikal prensiplere sahip çıkar.
49	GÜVENİLİR3	Sendikamın söylemleri ve eylemleri her zaman tutarlıdır.
50	GÜVENİLİR4	Sorumlu kamu idaresiyle uzlaşmazlık durumunda, sendikamın arkamda duracağına güvenirim.
51	GENKALİTE1	Üye olduğum süreyi değerlendirdiğimde, sendikamın bana mükemmel hizmet verdiğini söyleyebilirim.
52	GENKALİTE2	Genel olarak değerlendirdiğimde, sendikamın verdiği hizmetin oldukça kaliteli olduğunu düşünüyorum.
53	GENKALİTE3	Sendikal anlamda en kaliteli hizmetin sendikam tarafından verildiğine inanıyorum.

Ek 5: Etik Kurul Kararları

Evrak Tarih ve Sayısı: 08.12.2021-108523

Kurum kayıt Tarihi ve
Sayısı: 22.11.2021/103856

Protokol No: 368

30.11.2021



T.C

ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARARI

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Mülakat
BAŞLIK:	Servunqual-Türkiye'de Faaliyet Gösteren Kamu Sendikalarının Üyelerine Verdikleri Hizmetlerin Algılanan Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması
SORUMLU ARAŞTIRMACI:	Prof. Dr. Hakan ÇELİK
KARAR:	UYGUN

ETİK KURUL ÜYELERİ

Prof. Dr. Ertuğrul YILDIRIM
Başkan

Prof. Dr. Ahmet EFİLOĞLU
Üye

Prof. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK
Üye

Doç. Dr. Tülay KUZLU AYYILDIZ
Üye

Doç. Dr. Şaban ÇELİKOĞLU
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Çağatay BÜYÜKUYSAL
Üye

29.05.2014 tarih ve 2014/08-13 sayılı Senato Kararı ile kabul edilmiştir.

30.11.2021



T.C

ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARARI

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Mülakat
BAŞLIK:	Servunqual-Türkiye'de Faaliyet Gösteren Kamu Sendikalarının Üyelerine Verdikleri Hizmetlerin Algılanan Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması
SORUMLU ARAŞTIRMACI:	Prof. Dr. Hakan ÇELİK
KARAR:	UYGUN

ETİK KURUL ÜYELERİ

Prof. Dr. Ertuğrul YILDIRIM
Başkan

Prof. Dr. Ahmet EFİLOĞLU
Üye

Prof. Dr. Ahmet Ferda ÇAKMAK
Üye

Doç. Dr. Tülay KUZLU AYYILDIZ
Üye

Doç. Dr. Şaban ÇELİKOĞLU
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Çağatay BÜYÜKUYSAL
Üye

29.05.2014 tarih ve 2014/08-13 sayılı Senato Kararı ile kabul edilmiştir.

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı : Nail ALTUNTAŞ

Bildiği Yabancı Diller :İngilizce

Aldığı Sertifikalar : CCSA, ISO 27001 Baş Denetçi Sertifikası

Uzmanlık Alanı : İç Denetim, Süreç Denetimi, İç Kontrol Sistemleri

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	İşletme	Eskişehir Anadolu Üniversitesi	2004
Y. Lisans	İşletme	Zonguldak Karaelmas Üniv.	2007

Görevler :

Görev Unvanı	Görev Yeri	Yıl
İç Denetçi	Türkiye Taşkömürü Kurumu	2016-.

Eserler:

A. Uluslararası hakemli dergilerde yayımlanan makaleler:

A1.

B. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında (proceedings) basılan bildiriler:

B1.

C. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplar veya kitaplardaki bölümler:

C1. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplar:

C1.1.

C2. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplardaki bölümler:

C2.1.....

D. Ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makaleler:

D1.....

E. Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında basılan bildiriler:

E1.....

F. Sanat ve tasarım etkinlikleri:

F1.....

G. Diğer yayınlar: (Yukarıdaki maddelerde yer alan başlıklardaki kategorilere girmeyen ve belirtilmek istenen tüm eserler bu maddenin altında belirtilecektir.)

G1.....