



HİZMET-KÂR ZİNCİRİ KONFERANSI

Çalışan Memnuniyetinden
Ticari Başarılarla



ve



İşbirliği ile



Özlem BULUT

**HTP Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.
Özel Araştırmalar Direktörü**

“Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması” Temel Bulguları



HTP Araştırma ve Danışmanlık
"The consumer insight company"

Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması



Hizmet Kar Zinciri Konferansı

Mart 2004

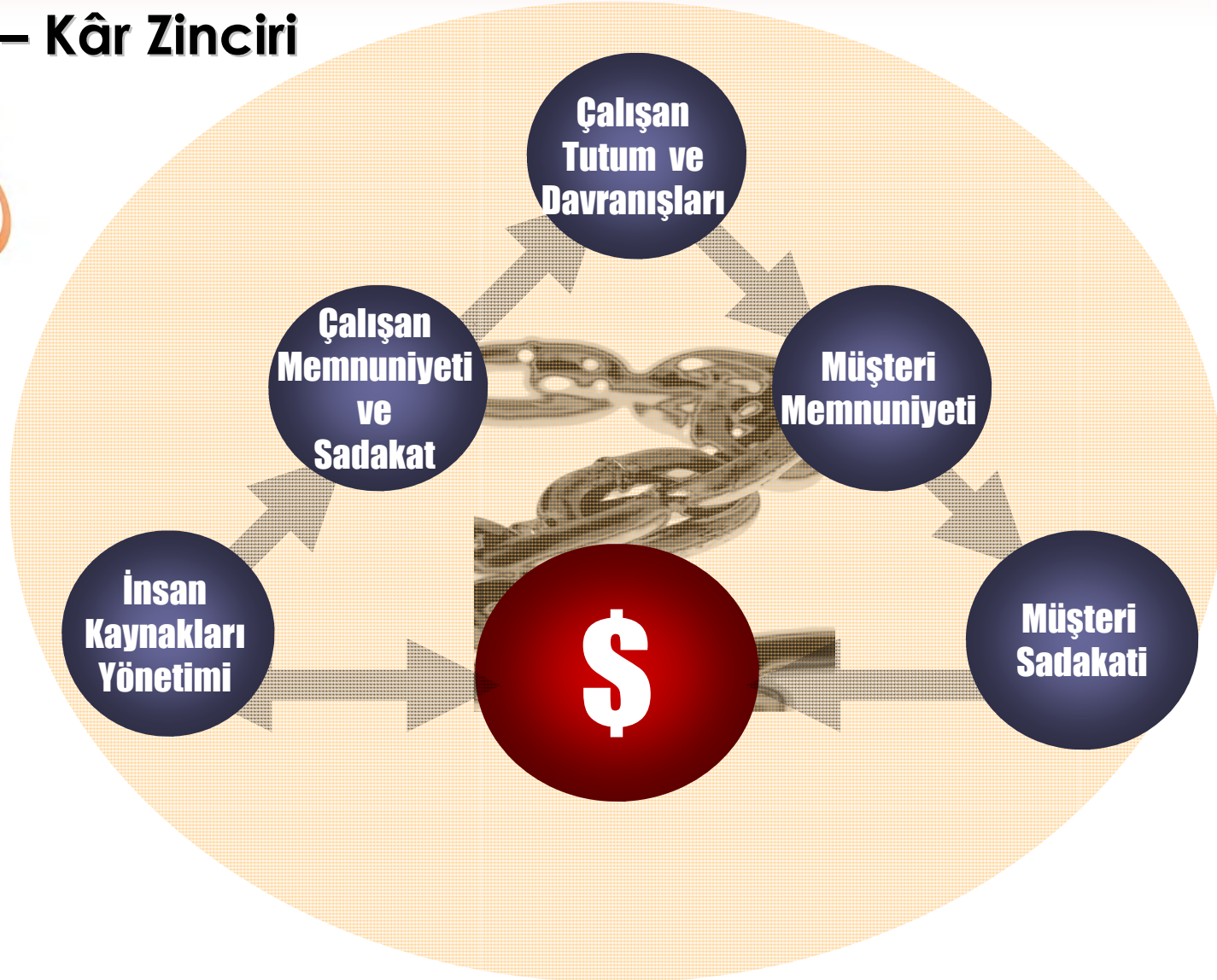


- 1. Neden Çalışan Memnuniyeti ?**
- 2. Neden Benchmark ?**
- 3. Dünya'da Çalışan Memnuniyeti**
- 4. Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması Yöntem /
Örnek Planı / Güvenilirlik**
- 5. Türkiye Çalışan Memnuniyeti Türkiye Sonuçları**
- 6. Bazı Özel Analizler**



Neden Çalışan Memnuniyeti ?

Hizmet – Kâr Zinciri





Neden Çalışan Memnuniyeti ?

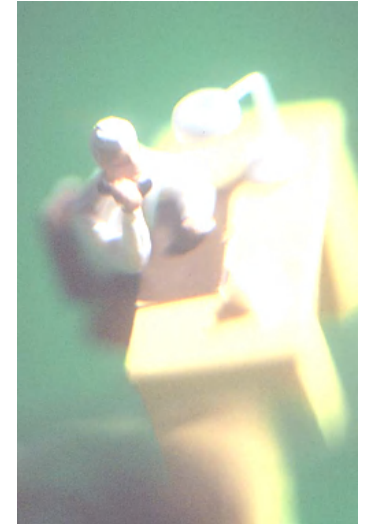
- **Türkiye’de bir çok şirket belirli periyodlarla Çalışan Memnuniyeti Araştırması yaptırıyor.**
- **Çalışan memnuniyeti araştırmasının sonuçları sadece insan kaynakları yöneticilerini değil tüm şirketi ilgilendiriyor.**
- **Çalışan memnuniyeti ölçümünün başarılı iş sonuçları alınmasına baz teşkil ettiği artık biliniyor.**



Neden alışan Memnuniyeti ?

Yönetici Gözüyle

“Eğer alışanlarımın işlerinde ne kadar enerjik olduğunu ölçebilirsem, onları neyin motive ya da demotive ettiğini anlayabilirsem, o zaman günlük olarak kaynaklarımı nasıl kullanabileceğim, önceliklerimin ne olacağı , yöneticilerimi nasıl yönlendireceğim ile ilgili daha doğru kararlar alırım.”

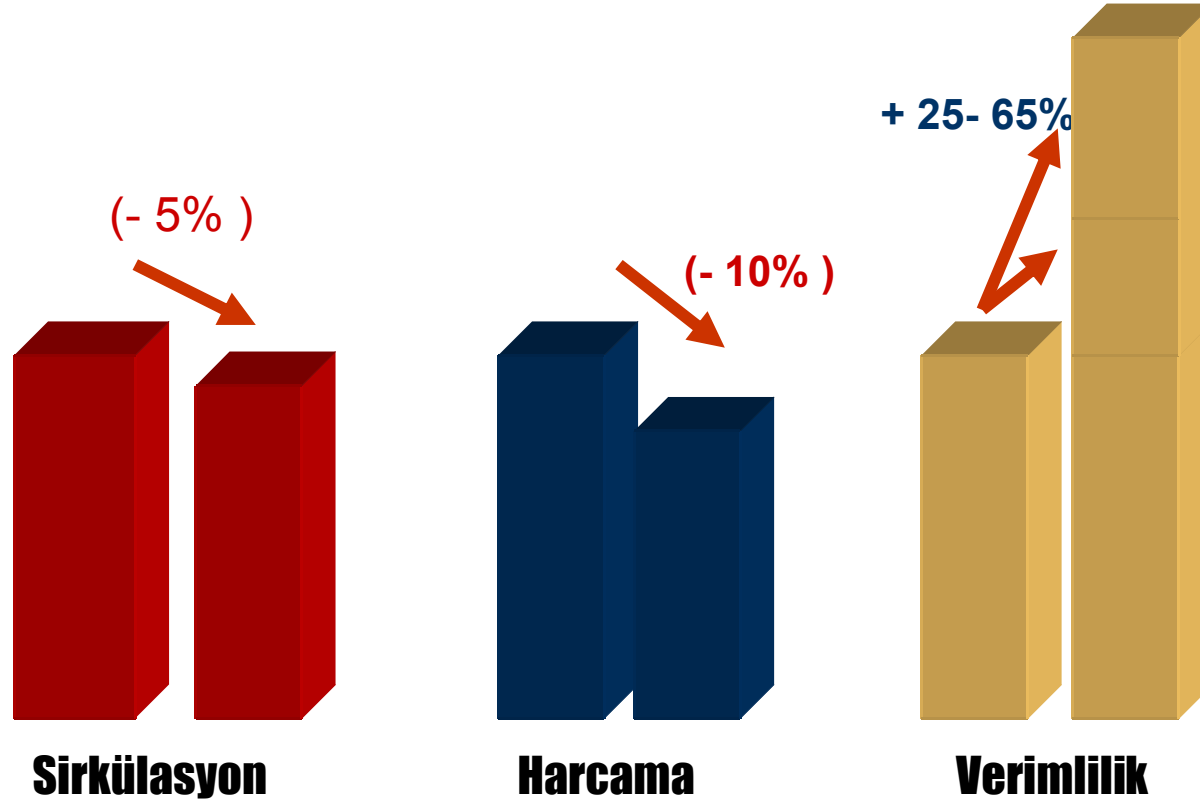




Neden Çalışan Memnuniyeti ?



Harvard Business Review, sirkülasyon oranındaki %5'lik azalmanın harcamaların %10 azalmasına sebep olduğunu ve üretkenliğin %25-65 arası arttığını belirtiyor.





Neden Çalışan Memnuniyeti?

Çalışan Memnuniyeti Ölçüm Sürecinin , sadece ölçüm yapılmasının yarattığı dolaylı yararları da vardır.

- Çalışanlar kendi fikirlerinin sorulmasını takdir eder ve özellikle çalışma sonuçlarına göre aksiyon alındığında takdirleri artar.
- Çalışanların işyerine daha iyi hissederek gelmesini sağlayacak değişiklikler yapılması, eleman sirkülasyonunu azaltır.
- Daha enerjik ve motive olmuş çalışanlar yaratılır.
- Mutlu çalışanlar işyerinde daha uzun süre çalışma arzusu içinde olduklarından verimlilikleri artar.
- Çalışanların birbirlerini daha iyi tanımasından dolayı takım çalışması güçlenir .
- Uzman ve motive /enerjik çalışanların olması daha kaliteli ürün ve hizmet sunulmasını sağlar.
- Dolayısı ile müşteri memnuniyeti artar.



Neden Çalışan Memnuniyeti Araştırması?

➤ **Araştırmanın gerekliliği aşağıdaki etkenlerden biri veya daha fazlası var olduğunda daha önem kazanıyor.**

■ **Hızlı büyüyen şirketler:**

◀ **Eğer şirket /kurum çok hızlı bir şekilde büyüyorsa , çalışanların yaptıkları iş hakkındaki düşüncelerini, kurum hakkındaki düşüncelerini bilmek, ve kendilerini şu anda ve gelecekte bu şirketin neresinde gördükleri öğrenmek oldukça kritik .**

■ **Yüksek veya gittikçe yükselen /büyüyen eleman değişim oranı:**

◀ **Eğer kurumun eleman değişim oranı endüstri ortalamasının üzerindeyse, bu problemi çözenin ilk yolu çalışan memnuniyeti araştırmasıdır.**



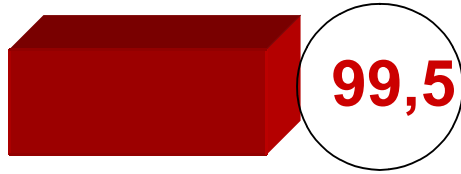
Neden Çalışan Memnuniyeti Araştırması?

- **Dedikodu:**
 - ◀ Organizasyon içinde olan dedikodular işyerindeki problemlerin göstergesidir. Araştırma ile bu konular açıklığa kavuşturulabilir.
- **Planlanmış ya da yakın zaman içinde yaşanan organizasyonel değişiklikler**
 - ◀ Değişimler bir çok kişi için zordur. Düzgün bir şekilde ele alınmadığı takdirde üretkenlik ve karlılık düşebilir.
- **Rekabetin yoğun olduğu sektörler:**
 - ◀ Rekabetin yoğun olduğu sektörlerde, eleman sirkülasyonunun minimize edilmesi ve üretkenliğin maksimize edilmesi başarının temel unsurlarıdır.
- **Ücret ve yan faydalardaki değişiklikler:**
 - ◀ İş gücünün ve yatırımın maksimize edilmesi için , nelerin sabitlenmesi ve ne kadar yapılmasına ihtiyaç olduğunun anlaşılması gerekiyor.



Neden Benchmark ?

Çalışan Memnuniyeti Skorunuz ;



Başarılısınız ?



Ya rakibinizin skoru 99,9 ise...

Ve örneğin aradaki bu fark,

- En kritik departmanınızdan ...
- En kritik elamanlarınızdan...
- En önem verdiğiniz kriterlerden

kaynaklanıyorsa ?

***Başarılı olmanıza karşın rakip
şirkete en önemli elamanlarınızı kaptırma riskiniz
hala var!***



Neden Benchmark ?

0 halde kendi çalışan memnuniyeti skorunuzla, bulunduğunuz sektördeki diğer firmaların memnuniyet skoruna da ihtiyacınız var...

	SİZ	Sektörünüz
Genel Memnuniyet	99,5	99,9
Departmanlar		
➤ Pazarlama departmanı	99,3	99,8
➤ IT Departmanı		
➤ Üretim		
➤ İdari İşler		
➤ İK		
➤		
Pozisyonlar		
➤ Üst Düzey Yöneticiler		
➤ Orta Kademe Yöneticiler		
➤ Uzmanlar		
➤		
➤ Sadakat		

Günümüz ölçüleme sistemlerinde karşılaştırma yapabilmek en önemli unsur.

Çalışan memnuniyeti araştırmaları jenerik sorular ile ölçümlenebilir bir yapıya oturtulduğunda, firmalar kendilerini buldukları sektörle ya da diğer sektörlerle karşılaştırabilirler.



Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması

- **Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması, kendi sonuçlarınız ile karşılaştırabileceğiniz bir baz yaratma ihtiyacından hareketle tasarlandı.**
- **Bu çalışma ile, kendi skorlarınız ile kendi sektörünüzdeki diğer firmaların ortalama memnuniyet düzeyleri arasında ilişki kurmanız ve daha isabetli kararlar almanızın mümkün kılınması hedeflendi.**
- **Türkiye'deki şirketlerin bugüne kadar genellikle kullandıkları benchmark Dünya'nın çeşitli ülkelerinde yapılan ölçümler, şirketlerinin global skorları ve / veya geçmiş dönemler iken,**
- **Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması ile Türkiye için yeni bir benchmark yaratıldı.**



Türkiye Çalışan Memnuniyeti Araştırması ;

- **Standardize edilmiş bir soru formu kullanılarak,**
- **Tesadüfi Örneklem Yöntemi ile,**
- **50 + Çalışanlı Firmaların**
- **Ücretli Çalışanlarıyla,**

Yapılan görüşmelere dayanıyor.

Ve Çalışmada ;

- **Sektörler,**
- **Bu sektörlerde farklı pozisyonlar,**
- **Bu sektörlerde farklı departmanların,**

temsiliyeti sağlanmıştır.



Türkiye Çalışan

Memnuniyeti

Araştırmasında toplam

7,543 çalışan ile

görüşülmüştür.

Raporlama isteğe bağlı

olarak yandaki tablodaki

sektörler bazında

yapılmaktadır.

Örnek Yapısı ve Dağılımı

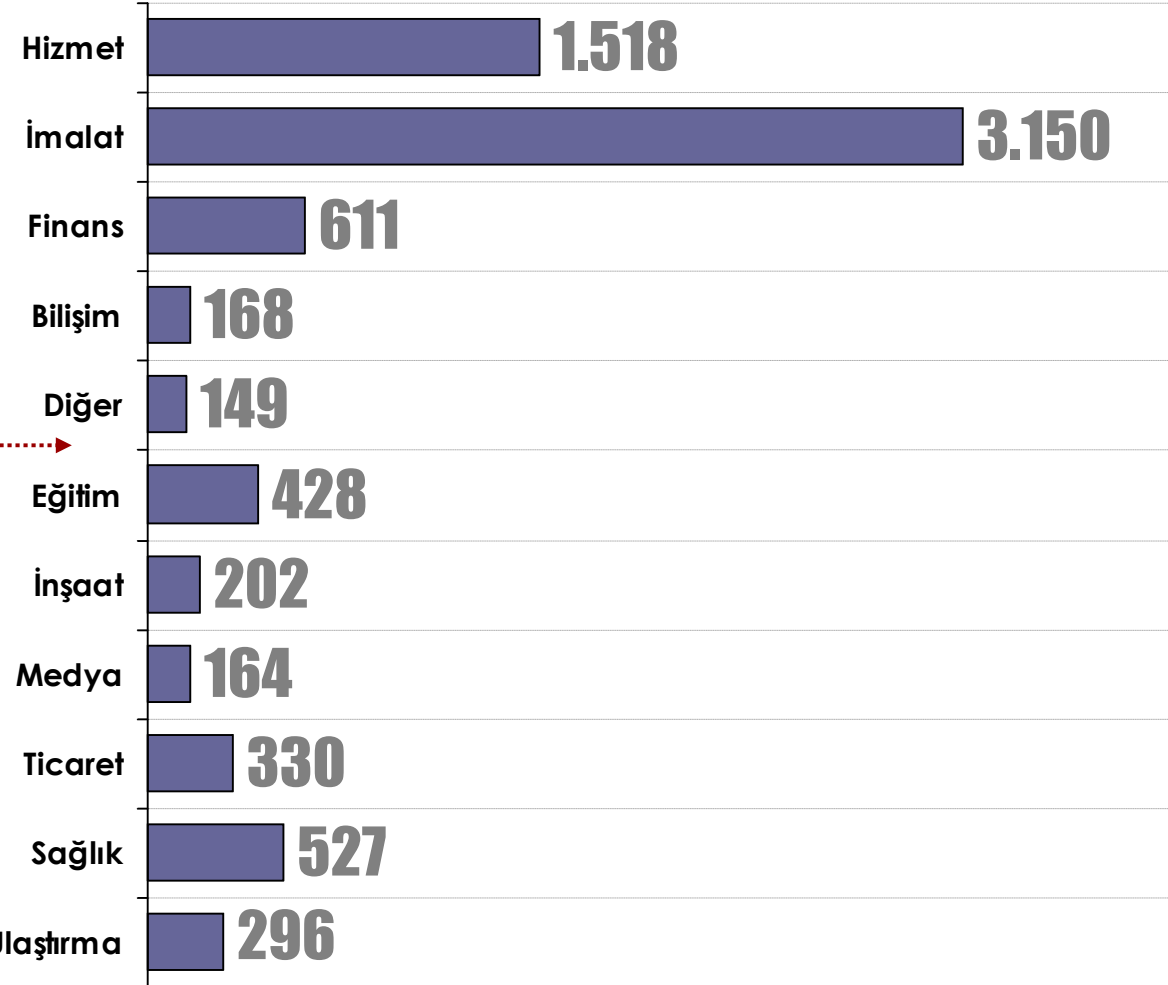
<i>Kod</i>	<i>SEKTÖRLER</i>	<i>Sayı</i>	<i>% Pay</i>
01	Araştırma-Danışmanlık-Reklam	203	2,7
02	Bilişim	168	2,2
03	Boya - Kimya	159	2,1
04	Dayanıklı Tüketim	491	6,5
05	Eğlence - Turizm	239	3,2
06	Eğitim	428	5,7
07	Finans	393	5,2
08	Hızlı Tüketim	531	7,0
09	Hizmet	847	11,2
10	İlaç	216	2,9
11	İnşaat	202	2,7
12	Medya	164	2,2
13	Mobilya - Dekorasyon	103	1,4
14	Otomotiv	168	2,2
15	Perekendecilik - Mağazacılık	251	3,3
16	Petrol - Kimya - Plastik	288	3,8
17	Sağlık - Tıp	527	7,0
18	Sigorta	218	2,9
19	Taşımacılık - Lojistik	296	3,9
20	Tekstil - Hazır Giyim	750	9,9
21	Telekomünikasyon	229	3,0
22	Diğer İmalat	444	5,9
23	Diğer	228	3,0
	TOPLAM SAYI	7,543	100.0%



Örnek Yapısı ve Dağılımı

Ana Sektör :

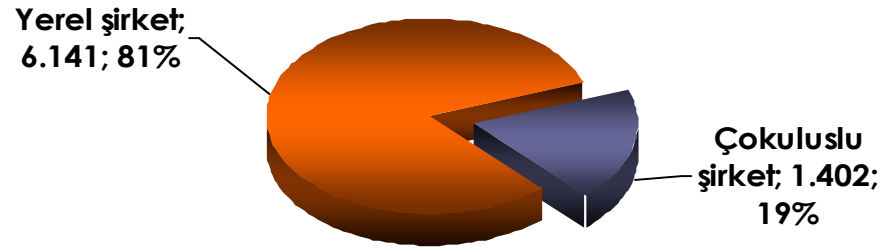
#



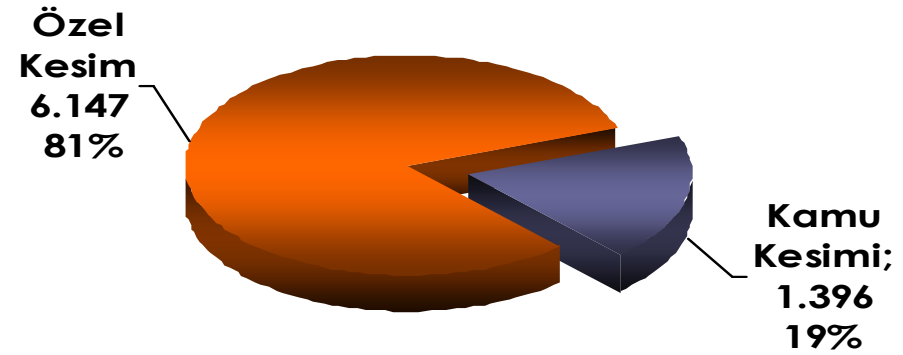


Örnek Yapısı ve Dağılımı

Lokal / Çok Uluslu Şirket



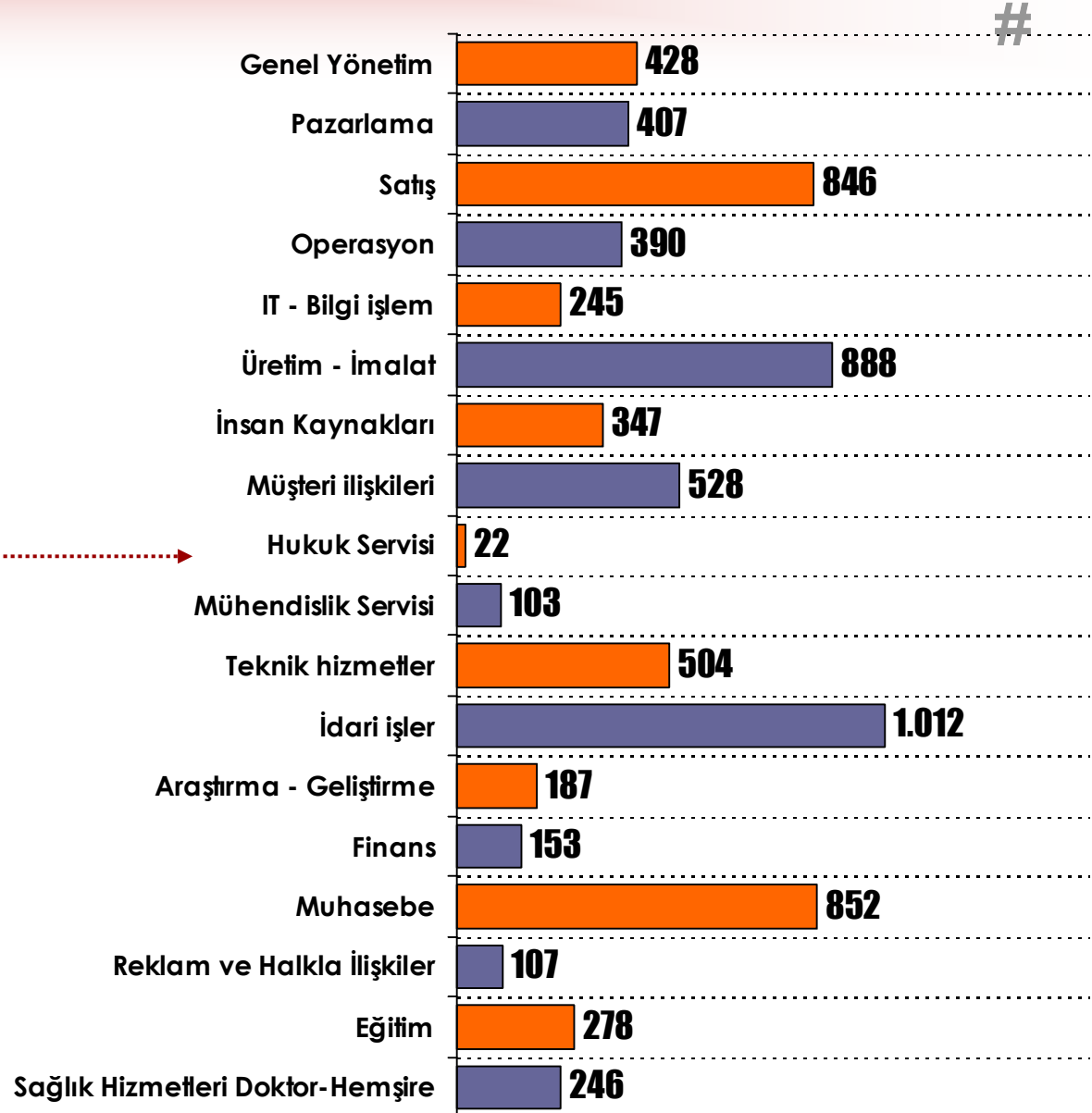
Kamu / Özel Şirket





Departman :

Örnek Yapısı ve Dağılımı

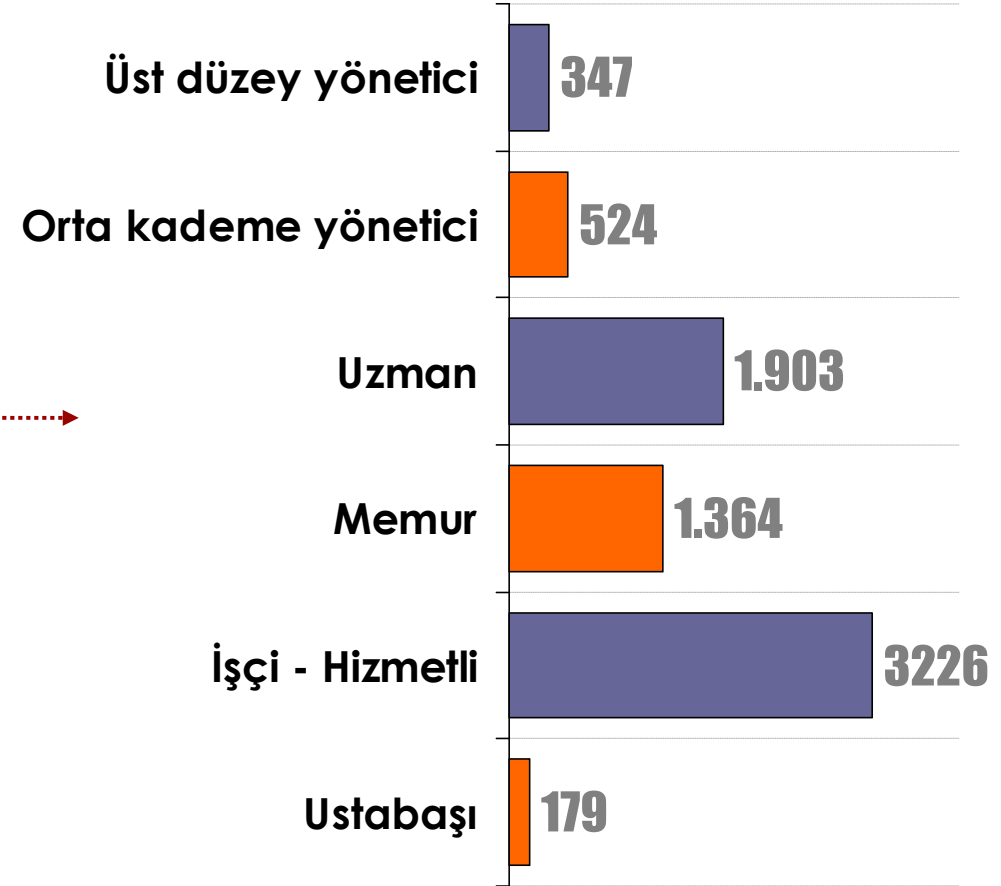




Örnek Yapısı ve Dağılımı

#

Pozisyon :





Soru Formu ve Kriterler

- Soru Formunda 31 Kriter Sorusu yer almaktadır.
- Çalışanlardan bu kriterler için,
 - Şirketlerini
 - Şirketin Üst Yönetimini
 - Bağlı Oldukları Yöneticilerinideğerlendirmeleri istenmiştir.
- Değerlendirme için Likert Ölçeği (beşli ölçek) kullanılmıştır.
- Bu 31 Kriterin yanı sıra, soru formunda çalışanın demografisini belirlemeye dönük sorular yer almıştır.



Kriterler ve Boyutlar

➤ Bu 31 soru ve bu soruların kümelendiği kriterler şöyledir :

İletişim	4. Şirketimin üst yönetimi bulunduğum bölüme sıklıkla uğruyor.
	15. Yöneticim, benim fikir ve önerilerimi dinlemeye açık.
	26. Çalıştığım yerde gerçekleşen değişikliklerden zamanında haber alırım.
Liderlik	1. Şirketimin üst yönetimi, şirketi başarıya taşıyacaktır
	2. Üst düzey yöneticilerimin çalışanlarıyla iletişimi güçlüdür.
	3. Şirketimin üst yönetimi değişime açıktır.
	19. Bağlı olduğum ilk yöneticim güvenilir kişiliğe sahip.
Takdir-Ödül	17. Bağlı olduğum ilk yöneticim kaliteli işi ödüllendirir.
	25. İş yerimde başarılarım her zaman takdir ediliyor.



Kriterler ve Boyutlar

Performans Yönetimi	11. Bağlı olduğum yönetici performansım ile ilgili benimle açık ve düzenli olarak bilgi paylaşıyor.
	13. Bağlı olduğum yöneticimin iş planlaması ve organizasyon yeteneği güçlü.
	14. Bağlı olduğum yöneticim beni risk alma konusunda cesaretlendiriyor.
Saygınlık	8. Şirketim, çalışanlarına karşı saygılıdır.
	32. Şirketim, çalışanlarını önemseyen bir şirkettir.
İş Ortamı	21. Kullandığım elektronik araçlar (PC, iş istasyonu, yazılım vb) yeterli.
	27. İş yerimde genellikle aşırı stres ve baskı altındayım.
Takım Çalışması	9. Birlikte çalıştığım insanlar ile çalışmaktan memnunum.
	18. Bağlı olduğum ilk yöneticim takım çalışmasına önem verir.



Kriterler ve Boyutlar

Yenilikçilik	10. Şirketim, farklı fikirlere açık bir Şirkettir.
	12. Bağlı olduğum yöneticimin esnek ve değişime açık bir kişiliği var.
	22. Yeni ve daha iyi iş yapış biçimleri önermekte her zaman cesaretlendiriliyorum
Ücret'ten Memnuniyet	24. Daha yüksek performans gösterdiğimde daha yüksek ücret alabileceğime inanıyorum.
	28. Aldığım ücretin yüklendiğim sorumlulukları karşıladığına inanıyorum.
	34. Benimle aynı eforu sarfettiğini düşündüğüm iş arkadaşlarım veya çevremdeki insanlara göre gelir seviyem tatminkar.
Kariyer Gelişimine Destek	16. Bağlı olduğum ilk yöneticimin, kişisel gelişimim ve kariyerime olumlu etkisi var.
	20. Daha etkin iş yapmak üzere aldığım eğitimler yeterli.
	23. Daha etkin iş yapmak için gerekli kararları almakta her zaman yetkilendiriliyorum.



Boyutlar

1	Liderlik	Leadership
2	İletişim	Communication
3	Performans Yönetimi	Performance Management
4	Takdir - Ödül	Reward&Recognition
5	Takım Çalışması	Teamwork
6	Yenilikçilik	Innovation
7	Saygınlık	Respect
8	Ücretten Memnuniyet	Compensation
9	İş Ortamı	Work Condition
10	Kariyer Gelişimine Destek	Career Development
MEMNUNİYET		SADAKAT



HTP Araştırma ve Danışmanlık
“The consumer insight company”

Türkiye alışan Memnuniyeti Araştırması

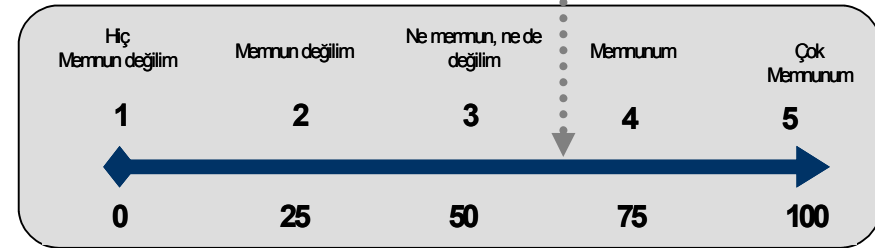
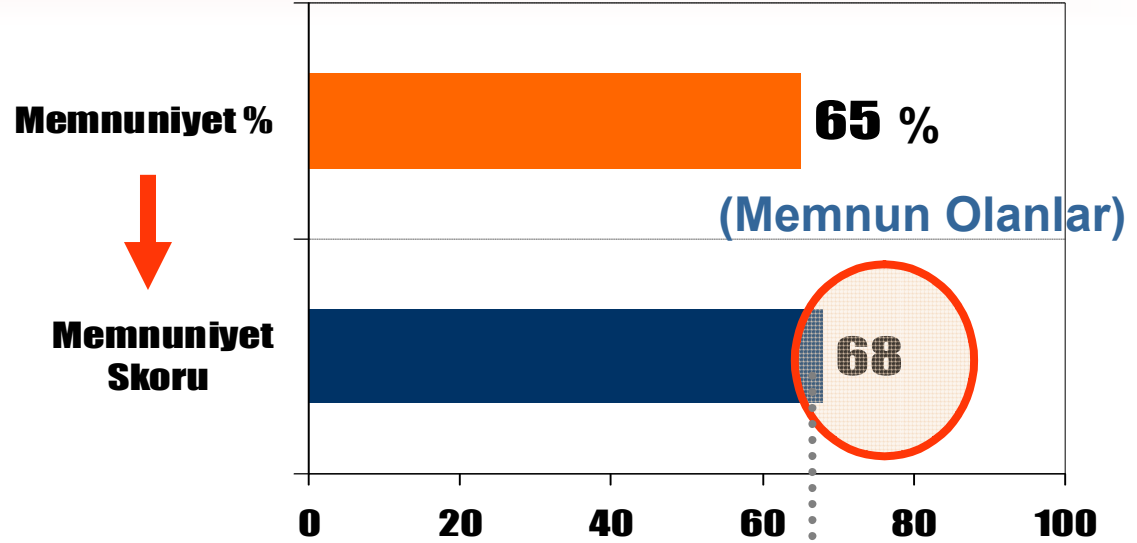
BULGULAR



GENEL MEMNUNİYET

**Türkiye’de
Çalışanların %65’i
çalıştıkları şirketten,
işlerinden
memnunlar.**

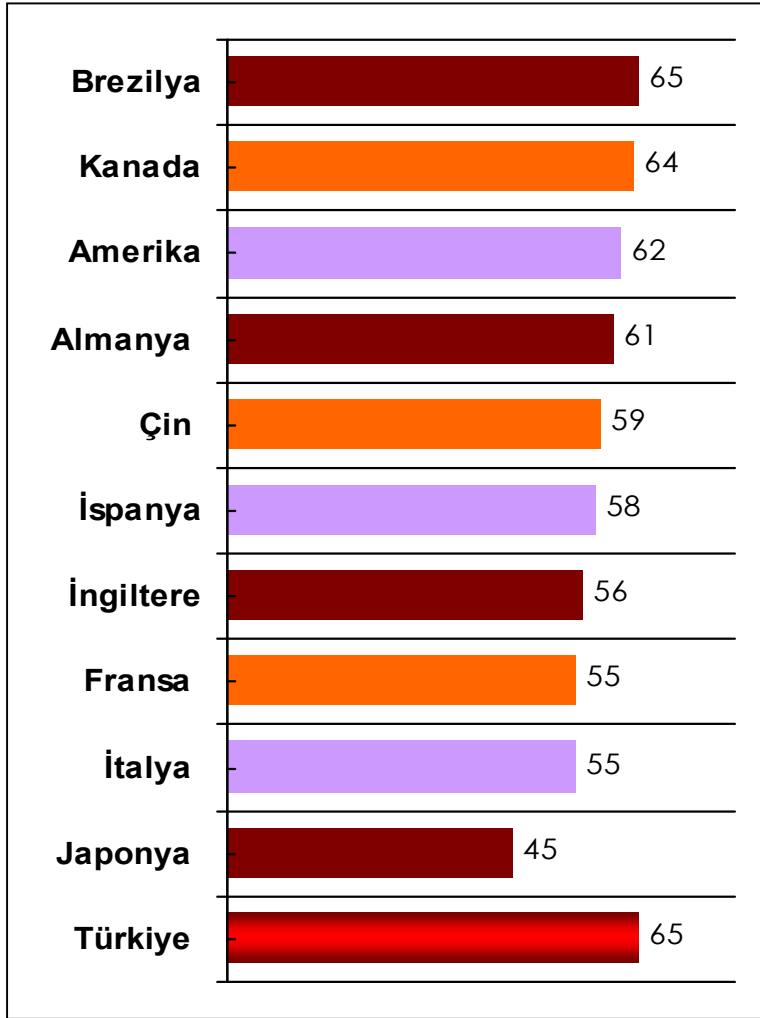
**100 puan üzerinden
yapılan
değerlendirmeye
göre ise memnuniyet
skoru 68.**



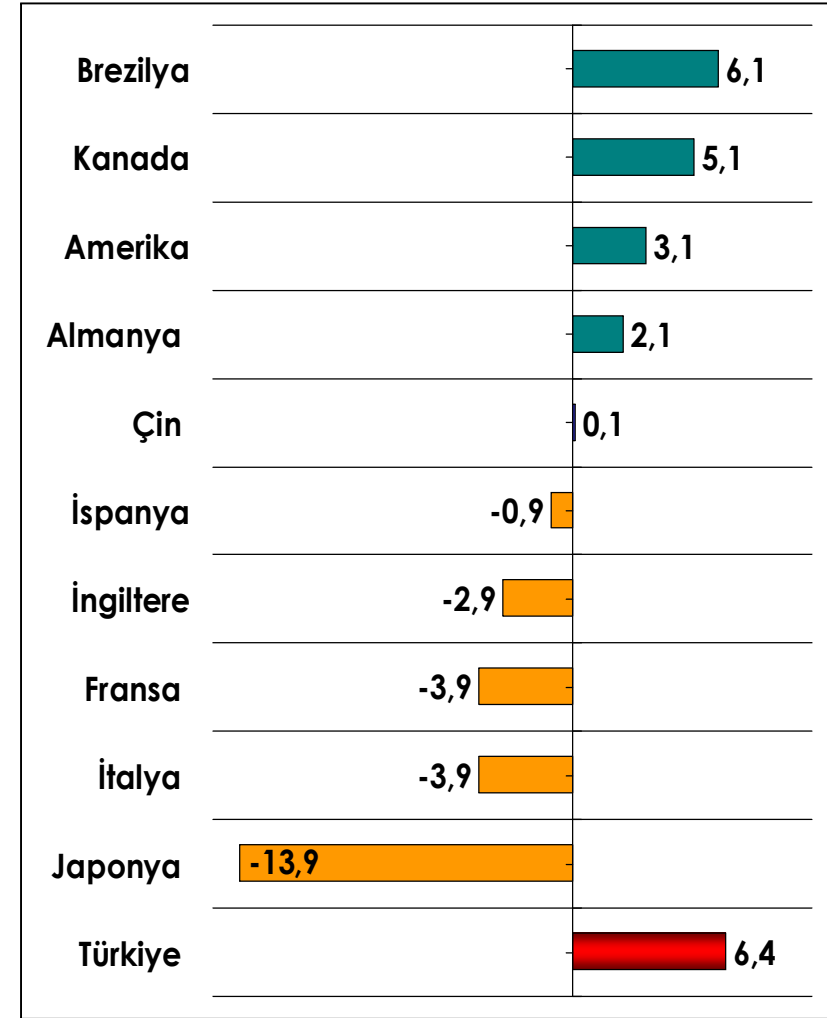


Dünya'da Çalışan Memnuniyeti

Memnuniyet %



Ortalamadan Farklılaşma

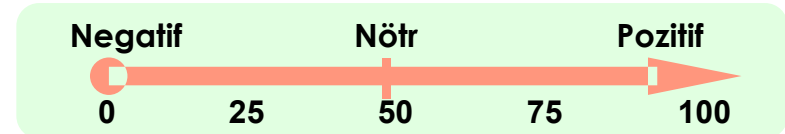
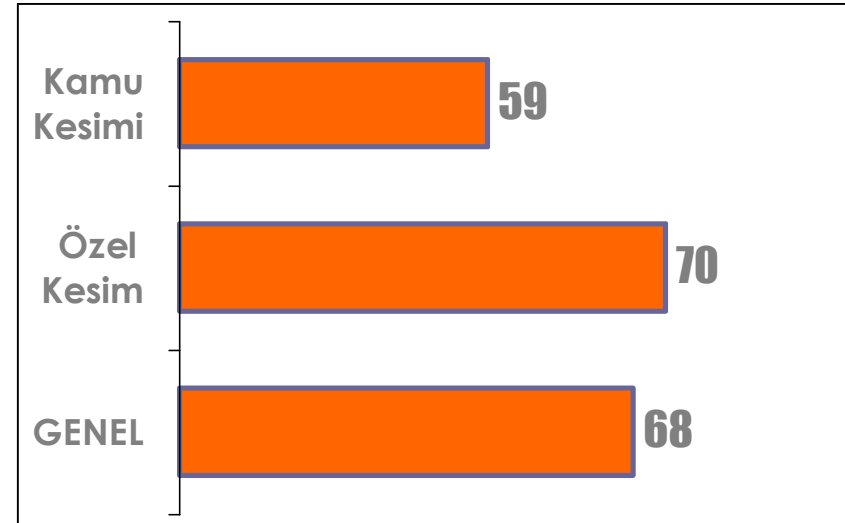




Kamu Özel Kesim Memnuniyeti

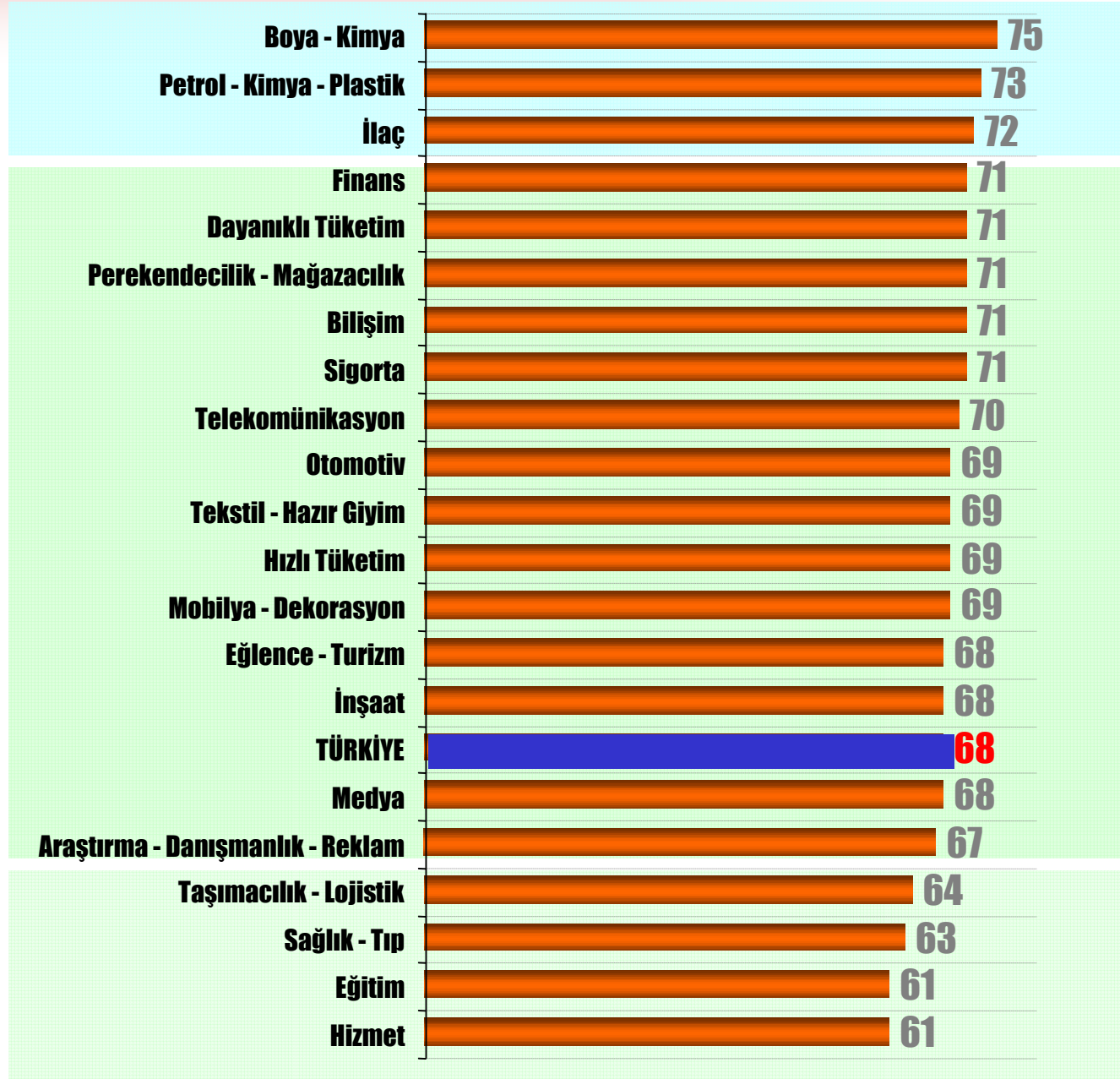
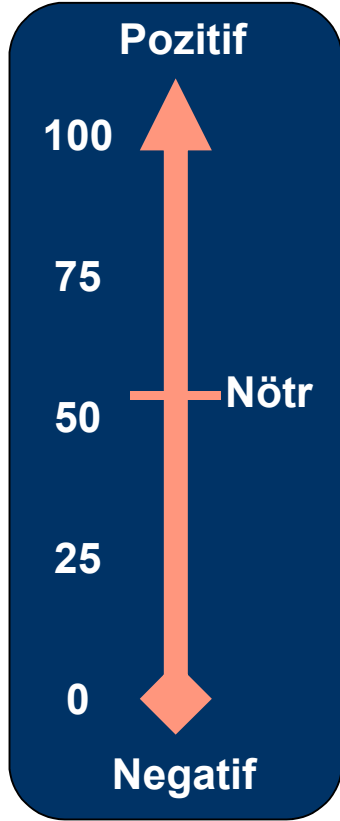
**Türkiye Genelinde Memnuniyet Skoru 68 puan iken,
Kamu Kesiminde Çalışanların Memnuniyet Skoru 59
seviyesindedir.**

Özel Kesim Skoru ise ; 70 puan seviyesindedir.



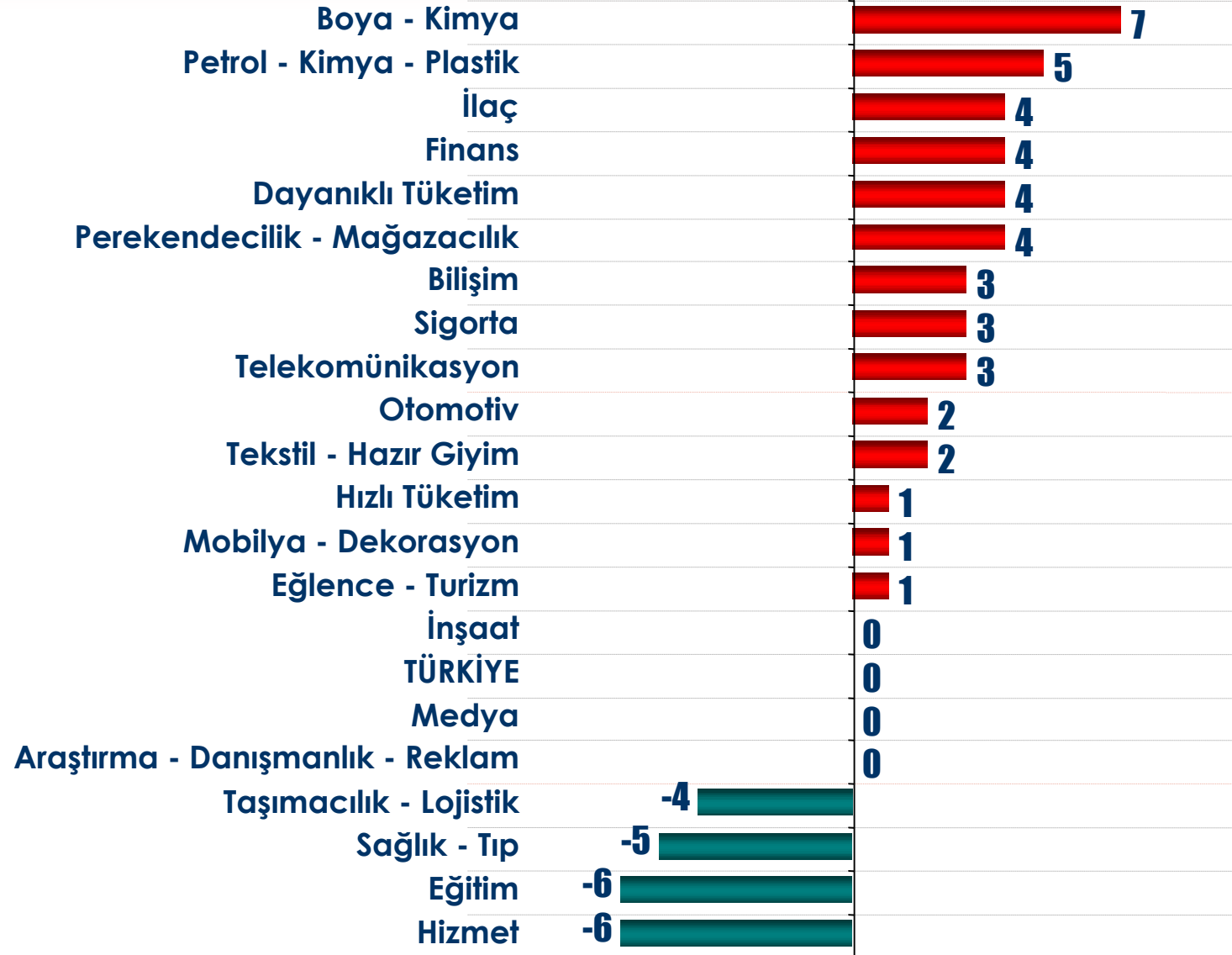


Sektörlerde Memnuniyet





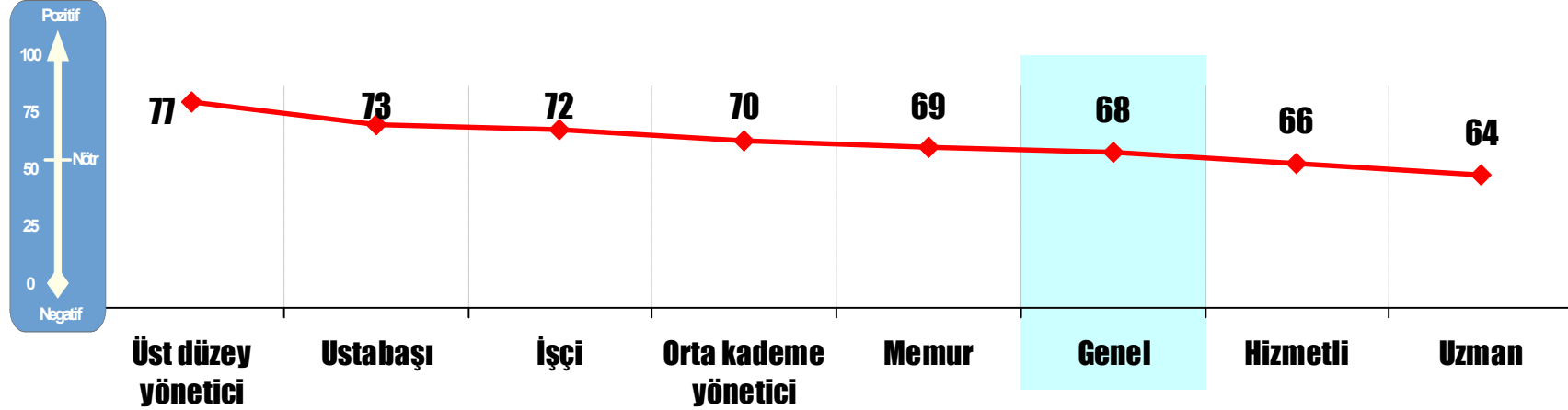
Sektörlerde Memnuniyet (Ortalamadan Farklar)





Pozisyonlarda Memnuniyet

Memnuniyet Skoru (0 – 100)



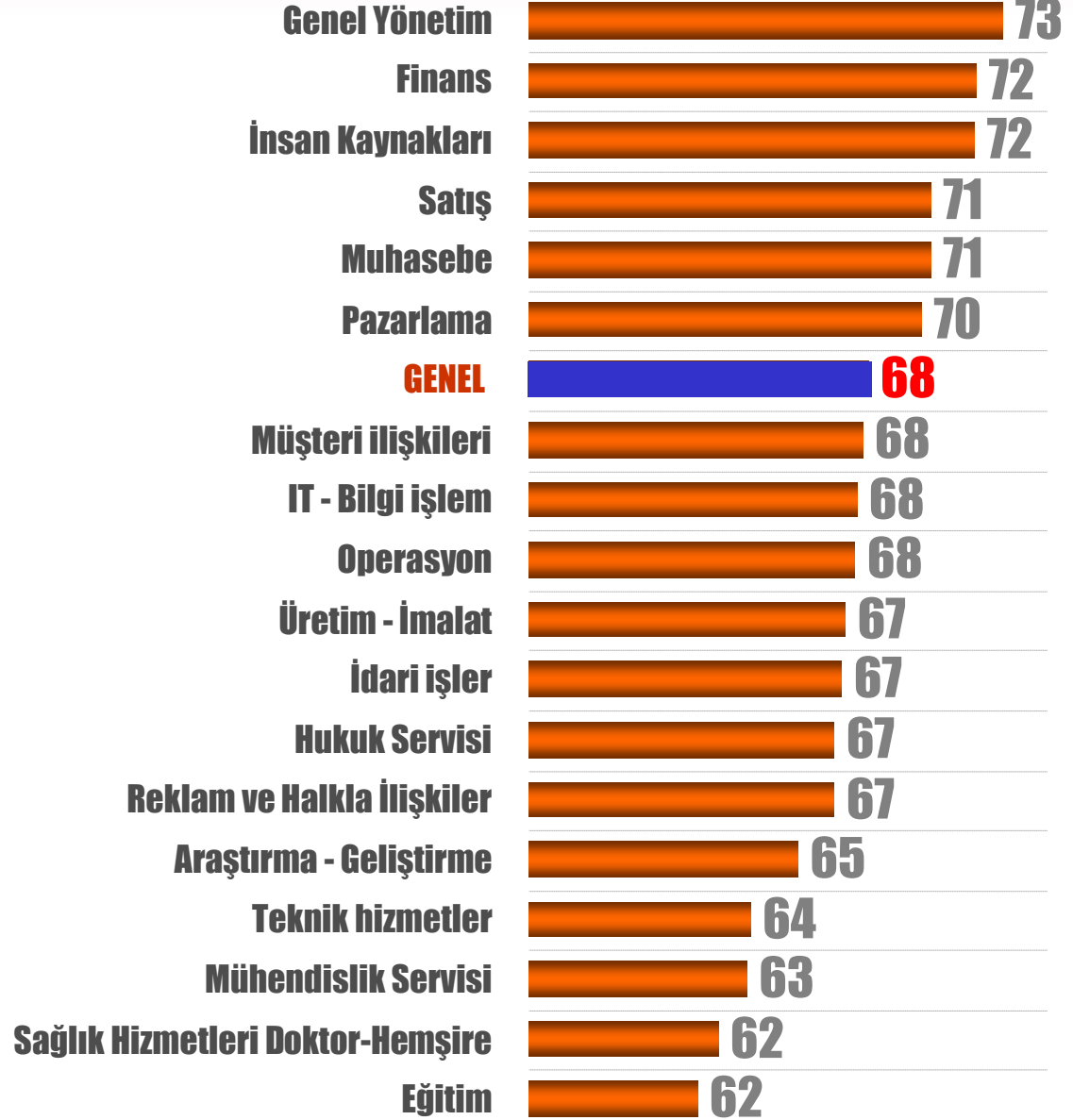
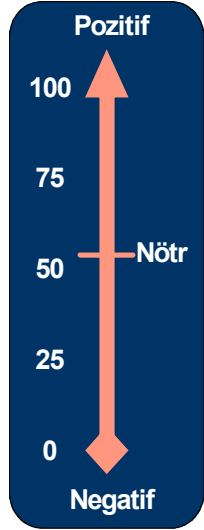
Üst Düzey Yöneticiler şirketlerinden memnunlar.
Ancak şirketlerin geleceği olarak nitelenebilecek ve
ağırlıklı olarak yüksek eğitilmiş **uzmanlar** ise memnuniyeti
en düşük çalışanlar.



Departmanlarda Memnuniyet

Memnuniyet Skoru (0 – 100)

Türkiye Çalınan Memnuniyeti Araştırması

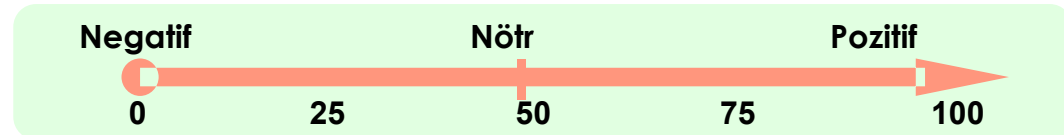
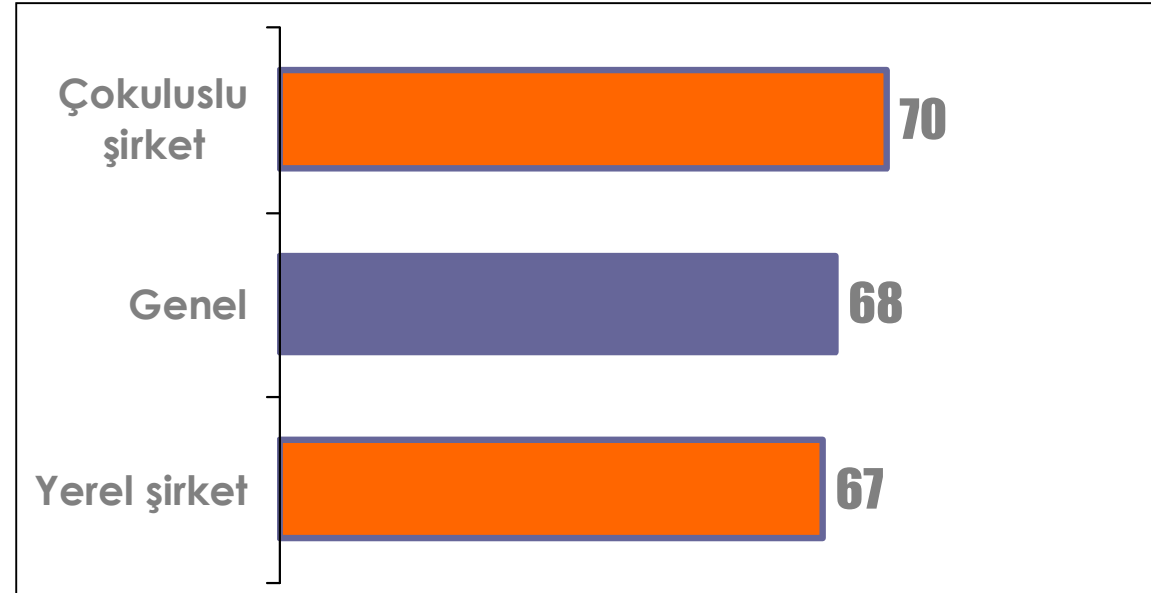




Şirket Menşe-i' ne Göre Memnuniyet

Çok uluslu şirketlerde çalışanlar, lokal şirketlerde çalışanlara göre daha memnundur.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)

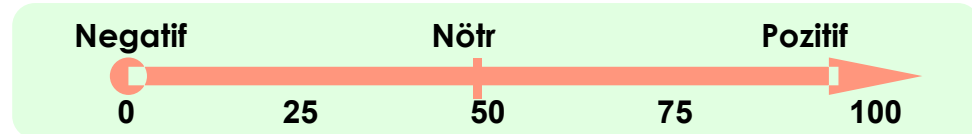




Çalışılan Birime Göre Memnuniyet

Şirketlerin bölge müdürlüğü, şubeleri gibi merkezden uzakta olan çalışanların memnuniyeti şirket merkezi ve üretim tesisinde çalışanlara göre düşük.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)



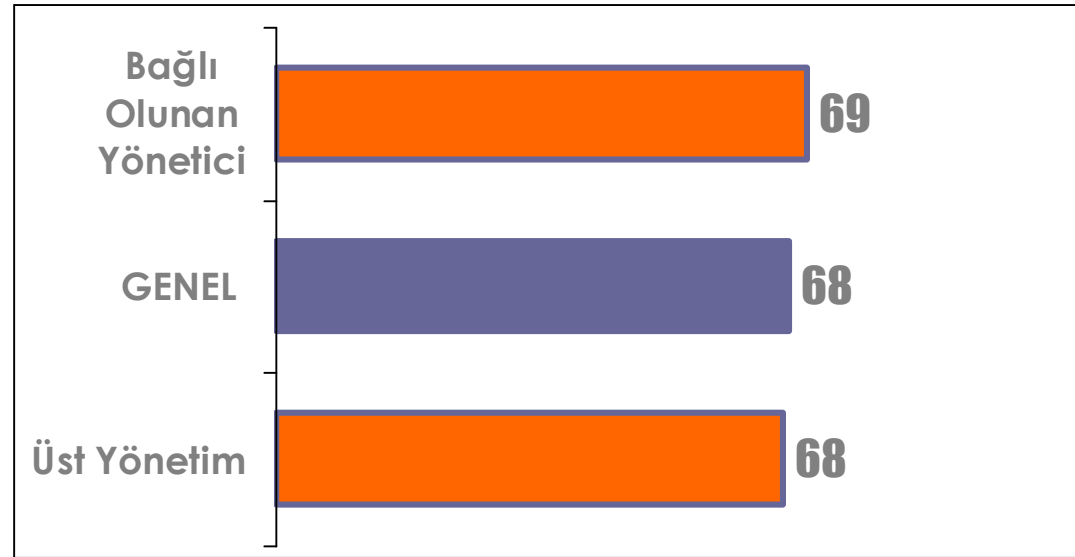


Yöneticilerden Memnuniyet

Bağlı Olunan Yöneticiden memnuniyet görece yüksek.

Çalışanlar birlikte çalıştıkları yöneticilerinden, şirket üst yönetimlerine göre daha memnunar.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)

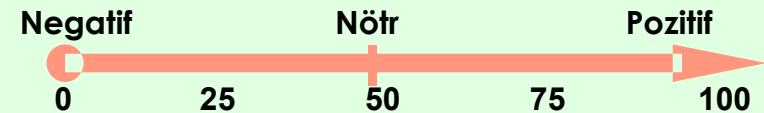
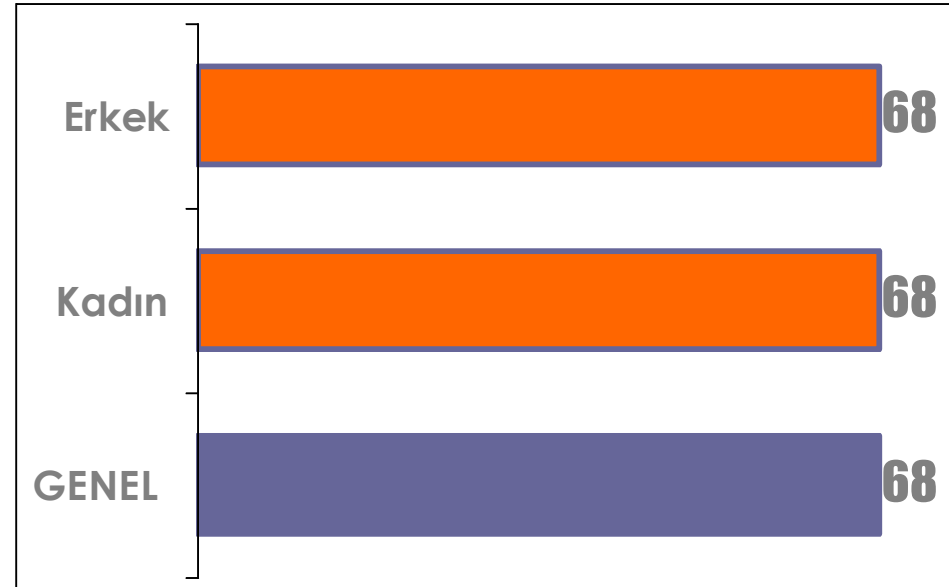




Cinsiyete Göre Memnuniyet

Türkiye'de **kadın** çalışanlar ile **erkek** çalışanların şirketlerinden memnuniyet seviyeleri arasında farklılaşma yok.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)

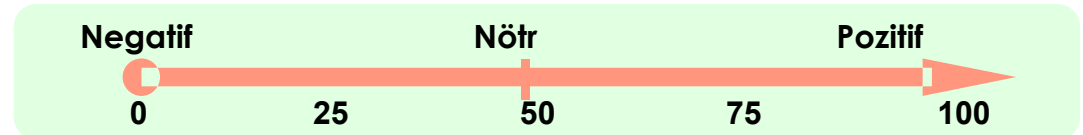
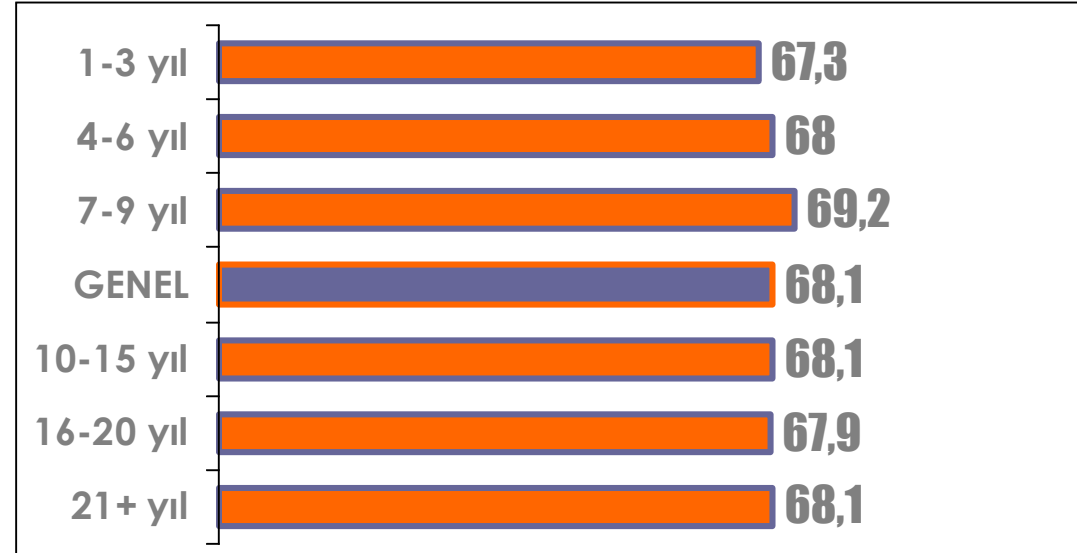




Deneyime Göre Memnuniyet

Çalışılan süreye göre memnuniyet çok önemli bir farklılık arzetmiyor. İş yaşamının 7 – 9'uncu yılında olanların memnuniyetleri görece yüksek.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)

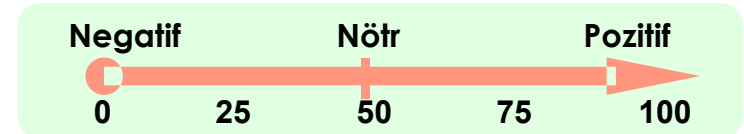
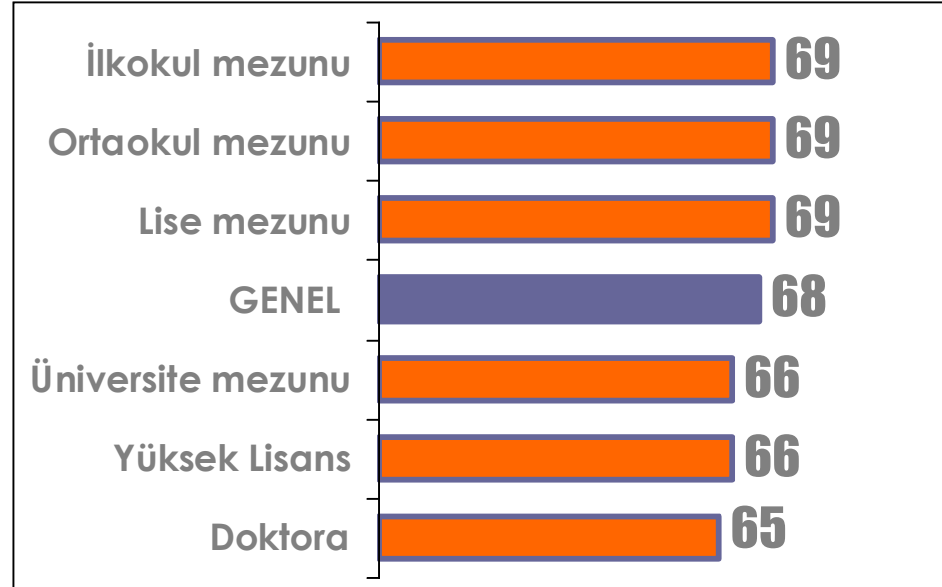




Eğitim Seviyesine Göre Memnuniyet

Daha yüksek eğitim seviyesindeki çalışanların memnuniyeti görece düşük.

Memnuniyet Skoru (0 – 100)





HTP Araştırma ve Danışmanlık
"The consumer insight company"



Boyutlar ve Kriterler Bazında Memnuniyet

Türkiye alışan Memnuniyeti Araştırması



Kriterler

1	Liderlik	Leadership
2	İletişim	Communication
3	Performans Yönetimi	Performance Management
4	Takdir - Ödül	Reward&Recognition
5	Takım Çalışması	Teamwork
6	Yenilikçilik	Innovation
7	Saygılık	Respect
8	Ücret'ten Memnuniyet	Compensation
9	İş Ortamı	Work Condition
10	Kariyer Gelişimine Destek	Career Development



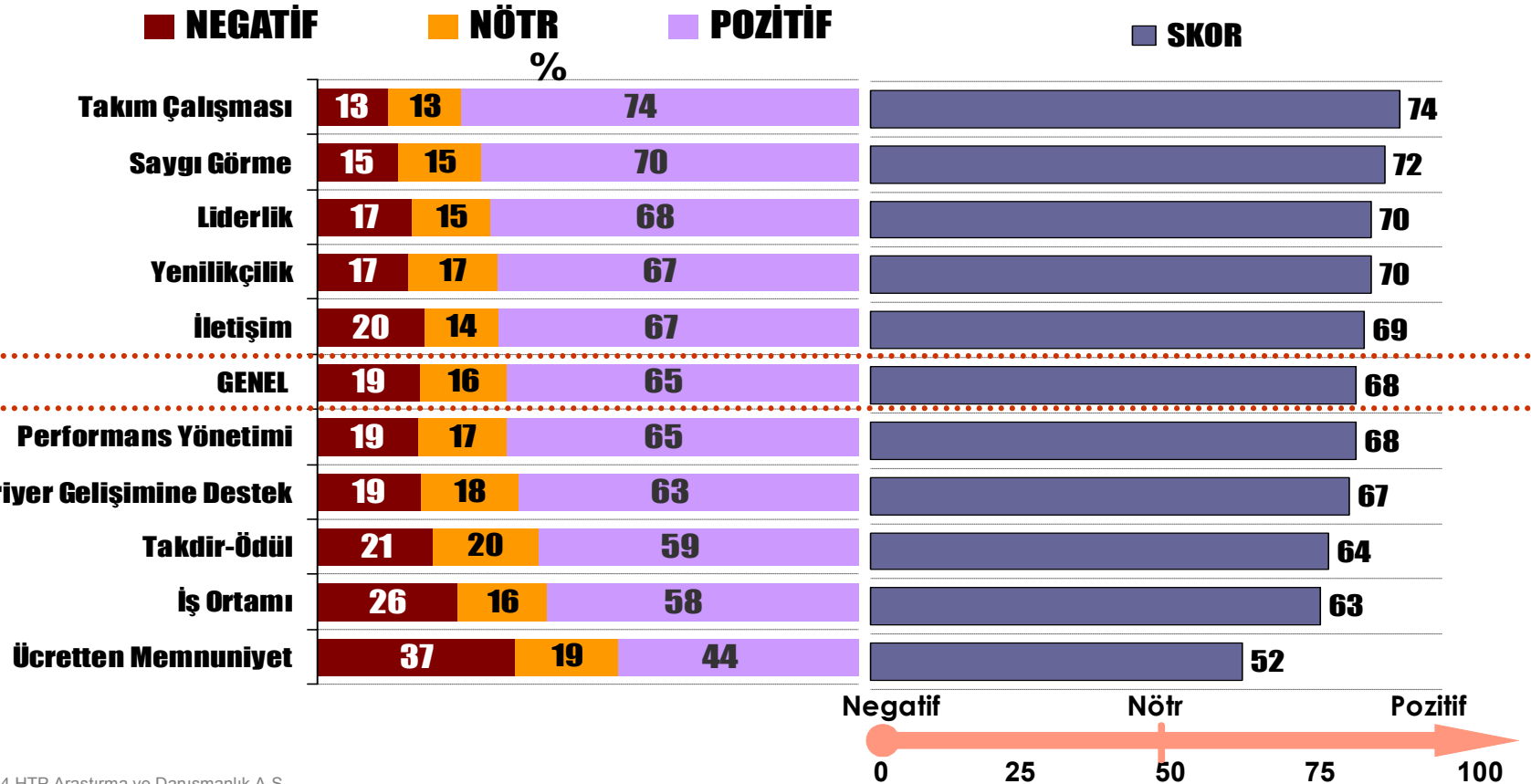


Kriterlerde Memnuniyet

Türkiye'de
çalışanlar

Takım Çalışması
Saygı Görme
Liderlik
Yenilikçilik
İletişim

kriterlerinde
şirketlerinden
memnunlar.



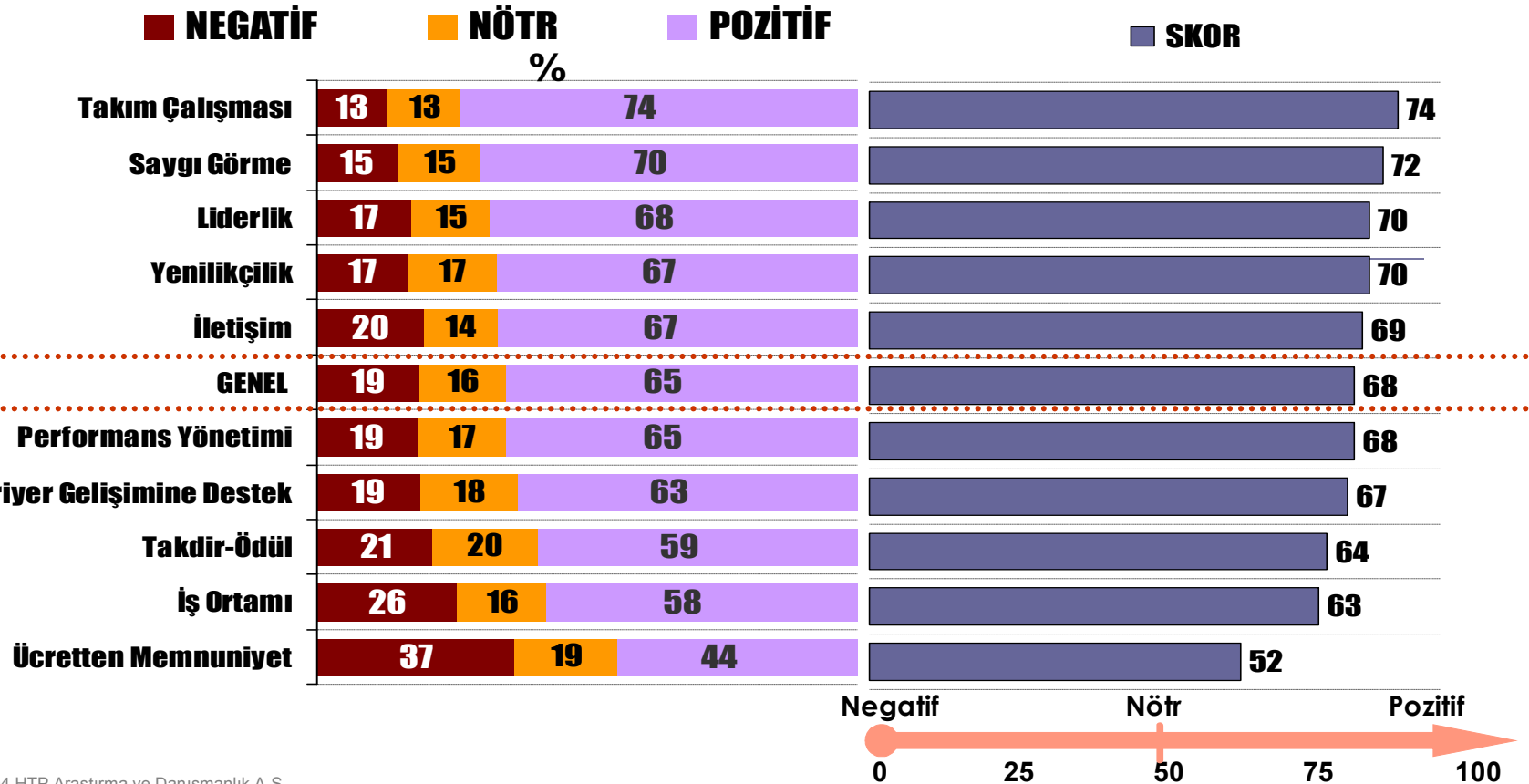


Kriterlerde Memnuniyet

Türkiye'de
çalışanların

Performans Yönetimi
Kariyer Gelişimlerine Destek
Takdir – Ödül
İş Ortamı
Ücret Düzeyi

kriterlerinde
şirketlerinden
memnuniyetleri
düşük





Kriter 1 – Takım Çalışması



Sorular	Skor	TAKIM	ÇALIŞMASI	74
<i>“ Birlikte çalıştığım insanlar ile çalışmaktan memnunum.”</i>	81			
<i>“Bağlı olduğum ilk yöneticim diğer departman ve gruplar ile yaptığımız takım çalışmasını ödüllendirir.”</i>	68			



Kriter 2 – Saygı Görme



<i>Sorular</i>	<i>Skor</i>	S A Y G I	72
<i>“Şirketim, çalışanlarına karşı saygılıdır.”</i>	76		
<i>“Şirketimi, bildiğim diğer şirketler ile karşılaştırdığımda çalışanlarını önemseyen bir şirket olarak daha başarılıdır.”</i>	68		



Kriter 3 - Liderlik



Sorular	Skor	L I D E R L İ K	70
<i>“ Şirketimin üst yönetimi, şirketi başarıya taşıyacaktır.”</i>	72		
<i>“ Üst düzey yöneticilerimin çalışanlarıyla iletişimi güçlüdür.”</i>	66		
<i>“ Şirketimin üst yönetimi değişime açıktır.”</i>	66		
<i>“ Bağlı olduğum ilk yöneticim güvenilir kişiliğe sahip.”</i>	77		



Kriter 4 –Yenilikçilik

Sorular	Skor	Y E N İ L L İ K Ç İ L İ K	70
<i>“Şirketim, farklı fikirlere, bilgilere, teknolojiye ve yeteneklere açık bir şirkettir. “</i>	72		
<i>“Bağlı olduğum yöneticimin esnek ve değişime açık bir kişiliği var.”</i>	69		
<i>“Yeni ve daha iyi iş yapış biçimleri önermekte her zaman cesaretlendiriliyorum.”</i>	63		



Kriter 5 - İletişim



Sorular	Skor	İ L E T İ Ş İ M	69
<i>“Şirketimin üst yönetimi bulunduğum bölüme sıklıkla uğruyor.”</i>	63		
<i>“Yöneticim, benim fikir ve önerilerimi dinlemeye açık.”</i>	73		
<i>“Çalıştığım yerde gerçekleşen değişikliklerden zamanında haber alırım.”</i>	59		



Sorular	Skor	P E R F O R M A N S Y Ö N E T İ M İ	68
<i>“Bağlı olduğum yönetici performansım ile ilgili benimle açık ve düzenli olarak bilgi paylaşıyor.”</i>	68		
<i>“Bağlı olduğum yöneticimin iş planlaması ve organizasyon yeteneği güçlü.”</i>	71		
<i>“Bağlı olduğum yöneticim beni risk alma ve statükoya karşı çıkma konusunda cesaretlendiriyor.”</i>	66		



Kriter 7 – Kariyer Gelişimi



Sorular	Skor	K A R I Y E R G E L İ Ő İ M İ	67
<i>“Bağlı olduğum ilk yöneticimin, kişisel gelişimim ve kariyerime olumlu etkisi var.”</i>	68		
<i>“Daha etkin iş yapmak üzere aldığım eğitimler yeterli.”</i>	69		
<i>“Daha etkin iş yapmak için gerekli kararları almakta her zaman yetkilendiriliyorum.”</i>	63		



<i>Sorular</i>	<i>Skor</i>	Ö D Ü L T A K D İ R	64
<i>“Bağlı olduğum ilk yöneticim kaliteli işi ödüllendirir.”</i>	62		
<i>“İş yerimde başarılarım her zaman takdir ediliyor.”</i>	67		



<i>Sorular</i>	<i>Skor</i>	Ç A L I Ş M A	O R T A M I
<i>“Kullandığım elektronik araçlar (PC, iş istasyonu, yazılım vb) yeterli.”</i>	71		
<i>“İş yerimde genellikle aşırı stres ve baskı altında değilim.”</i>	55		



Kriter 10 – Ücret



Sorular	Skor	Ü C R E T	52
<i>“Daha yüksek performans gösterdiğimde daha yüksek ücret alabileceğime inanıyorum.”</i>	44		
<i>“Aldığım ücretin yüklendiğim sorumlulukları karşıladığına inanıyorum.”</i>	49		
<i>“Benimle aynı eforu sarfettiğini düşündüğüm iş arkadaşlarım veya çevremdeki insanlara göre gelir seviyem tatminkar.”</i>	57		



Korelasyon

Memnuniyete Etki

1	Bağlı Olunan Yönetici	0,683
2	Kariyer Gelişimine Destek	0,574
3	Takdir – Ödül	0,541
4	Performans Yönetimi	0,532
5	Liderlik	0,515
6	Saygı Görme	0,505
7	Yenilikçilik	0,475
8	Ücretten Memnuniyet	0,473
9	Üst Yönetim	0,439
10	Takım Çalışması	0,438
11	İletişim	0,402
12	Çalışma Koşulları	0,355

MEMNUNİYET

68

“Bu şirkette çalışıyor olmaktan ne ölçüde memnunsunuz ?”



Korelasyon

Sadakate Etki

1	Ücret'ten Memnuniyet
2	Çalışma Koşulları
3	Saygı Görme
4	Üst Yönetim
5	Kariyer Gelişimine Destek
6	Liderlik
7	Takdir - Ödül
8	Bağlı Olunan Yönetici
9	Performans Yönetimi
10	İletişim
11	Yenilikçilik
12	Takım Çalışması

0,299

0,119

0,187

0,101

0,097

0,095

0,067

0,051

0,051

0,046

0,046

0,028

SADAKAT

61

“Şirketimde uzun bir süre daha çalışmayı düşünüyorum”

71

“Şu anda herhangi başka bir iş arayışı içinde değilim.”

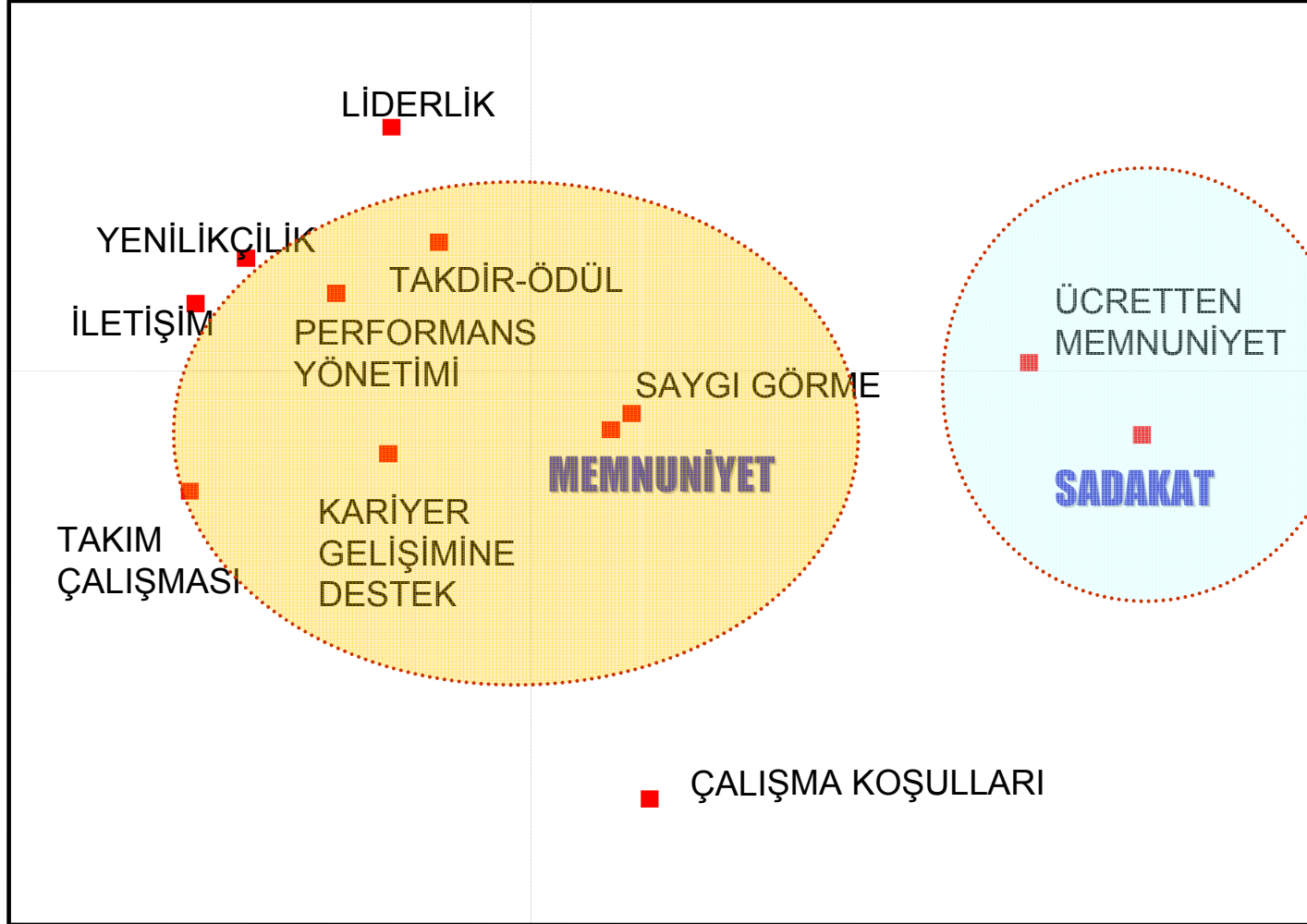
69

“Daha yüksek ücret önerisi gelmesi durumunda başka bir şirkette çalışmayı düşünmem.”

46

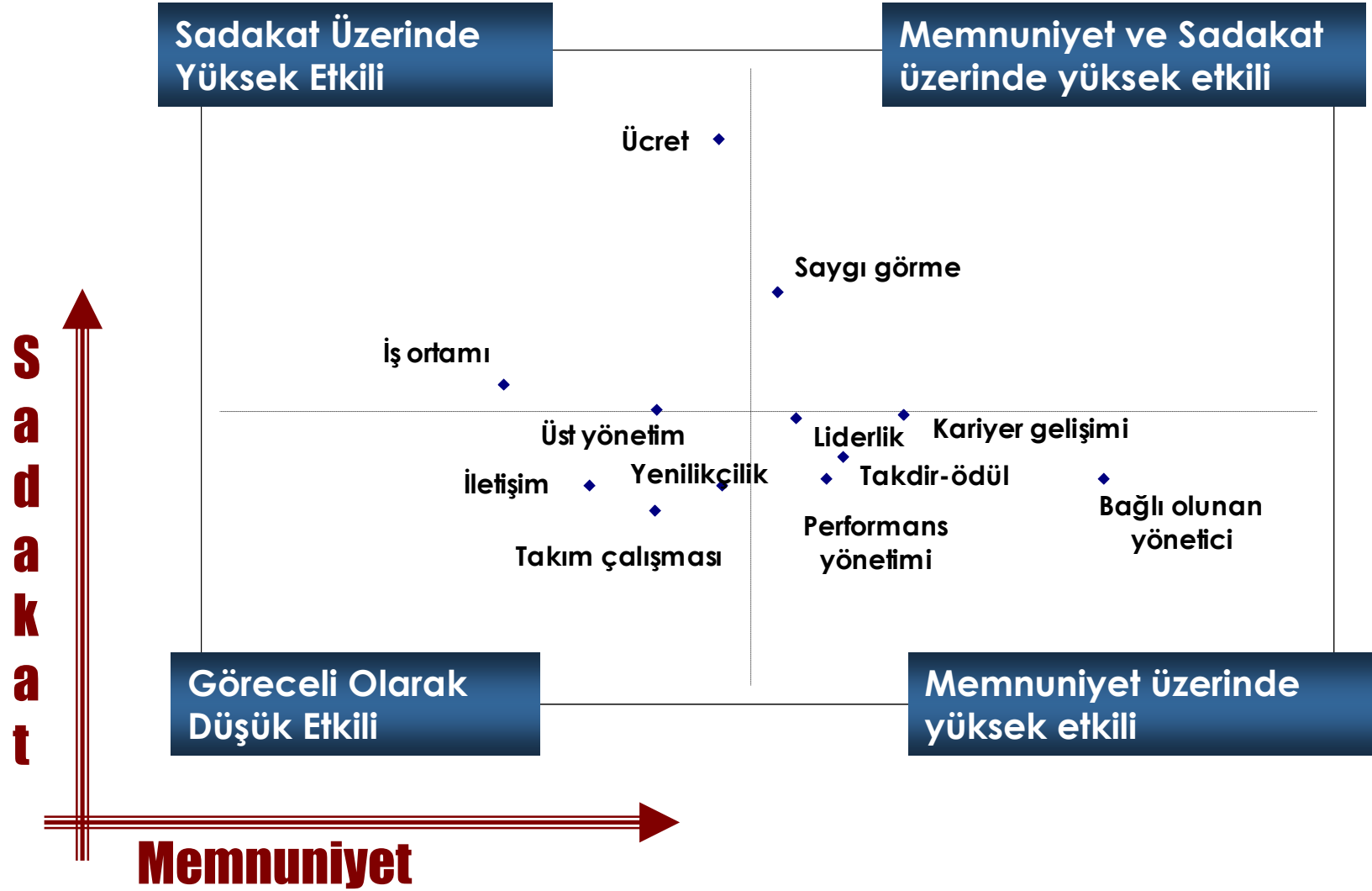


Kriterlerin Memnuniyet ve Sadakat Üzerine Etkisi





Memnuniyet ve Sadakat Kriterleri





Aynı analizlerin uygulanabileceği sektörler :



Boya - Kimya

Petrol - Kimya - Plastik

İlaç

Finans

Banka

Dayanıklı Tüketim

Perekendecilik - Mağazacılık

Bilişim

Sigorta

Telekomünikasyon

Otomotiv

Tekstil - Hazır Giyim

Hızlı Tüketim

Gıda

Mobilya - Dekorasyon

Eğlence - Turizm

İnşaat

Medya

Araştırma - Danışmanlık - Reklam

Taşımacılık - Lojistik

Sağlık - Tıp

Eğitim

Hizmet



Hürriyet **TK** ve **yenibir** (: 'a

gösterdikleri

işbirliği ve katkıları için

Teşekkür Ederiz.



HTP Araştırma ve Danışmanlık
“The consumer insight company”

Türkiye alışan Memnuniyeti Araştırması



Hizmet Kar Zinciri Konferansı

Mart 2004



Ek : Soru Formu Güvenilirliği / Geçerliliği

Güvenilirlik Analizi,

Ölçme sonuçlarının tesadüfi hatalardan arınırlık derecesini İfadelerin iç tutarlılığa sahip olup olmadığını Veri toplama(ölçme) aracının güvenilirliğinin göstergesini yansıtmak amacıyla yapılır.

Analizin sonucundaki cronbach α katsayısını(ağırlıklı standart değişim ortalaması/iç tutarlılık katsayısı) sağlıklı yorumlayabilmek için öncelikle her bir ifadenin toplam skorun doğrusal bir bileşeni olması ölçekte toplanabilirlik özelliğinin (ifadelerin birbirleri ile benzerliği-yakınlığı,birlikte bir bütün oluşturup oluşturmadığı) Bulunması varsayımlarının doğruluğunun testine bakmak gerekir.

Çıktıdaki,

Corrected Item-Total Correlation sütunu her bir ifadenin toplam korelasyona etkisini göstermektedir. Korelasyonun büyüklüğü o ifade için toplama katkısının büyük olduğu anlamını taşır. Ayrıca toplam üzerindeki doğrusal bileşen olma varsayımı incelenir.

Alpha if item Deleted sütunu her bir değişken için, kendisinin analize alınmadığında α 'nın ne olacağını göstermektedir. Ve görüldüğü gibi bu sütundaki tutarlılık 0.93'ün altına düşmemektedir.

Nonadditivity değerinin >0.05 olması ifadelerin toplanabilir özellikte olduğunu göstermektedir.

Between Measures değerinin <0.05 olması ölçümlerarası değişkenliklerde farklılıklar olduğunu göstermektedir.

Hotelling's T² değerinin <0.05 olması ifadelerin ortalamalarının farklı olduğunu deneklerin soruları farklı yaklaşımlarda algıladıklarını, soruların ölçme yeteneklerinin birbirlerinden farklı olduğunu göstermektedir.

Tüm bu bilgiler doğrultusunda bizim analizimizde α katsayısının 0.93 olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir..



Ek : Soru Formu Güvenilirliği / Geçerliliği

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	68.3710	45.6309	80.9676	35.3367	1.7744	66.4265

Inter-item Correlations	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	.3427	.0322	.6608	.6287	20.5478	.0132

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
S1@1X	2047.0979	308731.3627	.6053	.4627	.9375
S1@2X	2052.8453	305787.4305	.6526	.5147	.9370
S1@3X	2053.4882	310030.9954	.5242	.3655	.9384
S1@5X	2038.5337	313956.8946	.5440	.3785	.9382
S1@6X	2040.5158	308905.3471	.6839	.5518	.9369
S1@8X	2043.0840	307558.8301	.6976	.5686	.9367
S1@9X	2038.5443	316502.8793	.4723	.2798	.9389
S1@10X	2046.9167	308316.6610	.6435	.4850	.9372
S1@11X	2051.6233	305079.1642	.6672	.5509	.9368
S1@12X	2049.9112	306830.2287	.6633	.5639	.9369
S1@13X	2047.9646	307897.5726	.6496	.5173	.9371
S1@14X	2053.2893	306376.6666	.6500	.5166	.9371
S1@15X	2046.4052	307733.9850	.6546	.5351	.9371
S1@16X	2051.8080	308145.3556	.5868	.4930	.9377
S1@17X	2057.5519	307090.3607	.5933	.5660	.9377
S1@18X	2051.4066	309013.5817	.5680	.5076	.9379
S1@19X	2042.3522	311012.8938	.5775	.4574	.9379
S1@20X	2049.8863	317159.9984	.3744	.2313	.9398
S1@21X	2048.1280	315086.1108	.4112	.2590	.9395
S1@23X	2055.8220	308704.1097	.5980	.4317	.9376
S1@25X	2052.2769	307434.3310	.6587	.4834	.9370
S1@27X	2064.5816	320002.7274	.2247	.0865	.9420
S1@28X	2069.7997	309271.4818	.5050	.4165	.9387
S1@29X	2048.0818	308779.0045	.6008	.4570	.9376
S1@31X	2051.5629	306734.6252	.6758	.5226	.9368
S1@32X	2051.2468	304076.9766	.7400	.6137	.9361
S1@33X	2049.8366	312125.8792	.4317	.2706	.9396
S1@34X	2062.5781	309096.3329	.5310	.4435	.9384
S1@36X	2042.4517	311254.9199	.6001	.4857	.9377
S1@37X	2051.5772	312735.7174	.4593	.3515	.9391
S1@39X	2073.8704	314336.5099	.3515	.1987	.9407



Ek : Soru Formu Güvenilirliği / Geçerliliği

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Analysis of Variance					
Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	F	Prob.
Between People	74956240.3061	7037	10651.7323		
Within People	149205000.0000	211140	706.6638		
Between Measures	14025283.7133	30	467509.4571	730.1090	.0000
Residual	135179716.2867	211110	640.3283		
Nonadditivity	519.1583	1	519.1583	.8108	.3679
Balance	135179197.1284	211109	640.3289		
Total	224161240.3061	218177	1027.4284		
Grand Mean	68.3710				

Intraclass Correlation Coefficients

Two-way Random Effects Model (Absolute Agreement Definition)

Measure	ICC	95% Confidence Interval		F-Value	Sig.
	Value	Lower Bound	Upper Bound		
Single Rater	.3137	.3009	.3265	16.6348	.0000
Average of Raters	.9341	.9301	.9377	16.6348	.0000

Degrees of freedom for F-tests are 7037 and 211110. Test Value = 0.

Tukey estimate of power to which observations must be raised to achieve additivity = .9776

Hotelling's T-Squared = 13070.4707 F = 433.8869 Prob. = **.0000**
Degrees of Freedom: Numerator = 30 Denominator = 7008

Reliability Coefficients 31 items

Alpha = .9399 Standardized item alpha = .9417