

GÜVENLİK EĞİTİMİ VE GÜVENLİK FARKINDALIĞININ HİZMET SABOTAJI ÜZERİNE ETKİSİNDE GÜVENLİK ÖNCELİĞİNİN ARACI ROLÜ

Ethem MERDAN* 

Özet

Güvenlik konusu, iş kazalarının ve yaralanmalarının sıklıkla yaşandığı örgütlerde giderek önemini artırmaktadır. Örgütlerin iş kazası ve yaralanmalarını azaltmak, gerçekleşebilecek durumları önlemek için güvenlik eğitimine daha fazla yer vermeleri gerekmektedir. Aksi halde örgütlerde yaşanacak bir kaza nedeniyle verilecek hizmetlerde aksamalar olabilir. Ancak güvenlik eğitimi almış ve güvenlik konusunda yeterli bilince sahip çalışanlar iş yaparken güvenliği ön planda tutmaktadırlar. Böylece hizmetlerin kasıtlı olarak geciktirilmesi veya gerçekleştirilmemesi anlamına gelen hizmet sabotajı önlenir. Çünkü hizmet sabotajı yaşayan örgütlerde iş süreçleri ve sunulacak hizmetlerde aksamalar yaşanabilir. Bu durum örgütün müşteri kaybına, ciddi maddi kayıplara neden olabilir ve dolayısıyla örgütün varlığına zarar verebilir. Çalışmada temel amaç, güvenlik eğitimi ve güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracılık rolünü tespit etmektir. Bunun yanı sıra kavramlar arasındaki etkileşimlerde çalışma kapsamında incelenecektir. Çalışmanın örneklemini Kayseri'deki sac ve metal işleme makinelerinin üretimini yapan bir işletmenin çalışanları oluşturmaktadır (n=328). Yapılan analiz sonuçlarına göre güvenlik eğitiminin hizmet sabotajını negatif yönde; güvenlik eğitiminin güvenlik önceliğini pozitif yönde; güvenlik farkındalığının hizmet sabotajını negatif yönde; güvenlik farkındalığının güvenlik önceliğini pozitif yönde ve güvenlik önceliğinin hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ancak güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Güvenlik Eğitimi, Güvenlik Farkındalığı, Hizmet Sabotajı, Güvenlik Önceliği.

THE MEDIATING ROLE OF SECURITY PRIORITY IN THE IMPACT OF SECURITY TRAINING AND SECURITY AWARENESS ON SERVICE SABOTAGE

Abstract

The issue of safety is becoming increasingly important in organizations where occupational accidents and injuries are common. Organizations need to give more space to safety training in order to reduce work accidents and injuries and prevent possible situations. Otherwise, there may be disruptions in the services to be provided due to an accident in the organizations. However, employees who have received security training and have sufficient awareness of security prioritize safety while doing business. Thus, service sabotage, which means the deliberate delay or non-performance of services, can be avoided. Because in organizations experiencing service sabotage, disruptions may occur in business processes and services to be provided. This situation may cause loss of customers, serious financial losses and thus damage the existence of the organization. The main purpose of the study is to determine the mediating role of security priority in the effect of security education and security awareness on service sabotage. In addition, the interactions between the concepts will be examined within the scope of the study. The sample of the study consists of the employees of an enterprise that produces sheet metal and metal processing machines in Kayseri (n=328). According to the results of the analysis, the service sabotage of the security training negatively; the safety priority of safety education positively; negative service sabotage of security awareness; It has been determined that security awareness affects security priority positively and security priority affects service sabotage negatively. In addition, it has been determined that security priority has a mediating effect on the effect of security training on service sabotage. However, it has been determined that security priority does not have a mediating effect on the effect of security awareness on service sabotage.

Keywords: Security Training, Security Awareness, Service Sabotage, Security Priority.

* Öğr. Gör. Dr.,Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kaman Meslek Yüksekokulu, ethem.merdan@ahievran.edu.tr

Giriş

Örgütler etkinlik ve verimliliği artırmak, rakipleri ile mücadele etmek ve varlıklarını sürdürmek için sürekli çaba içerisindeyler. Bu süreçte zaman zaman örgütün performansının düşmesine neden olan durumlar söz konusu olabilmektedir. Bu durumlardan birisi de örgütte yaşanan iş kazaları ve yaralanmalar sonucu müşterinin beklediği hizmeti alamamasıdır. Bu yüzden örgüt yöneticilerinin, hizmetin aksamaması için güvenliğe ilişkin eğitimlerin verilmesi, farkındalıkların oluşması ve önceliklerin neler olduğunun bilinmesi için gerekenleri yapması önemlidir. Böylece örgüt, müşteriye sunduğu hizmetlerin aksamasının önüne geçmiş olur ve sunulan hizmet müşteriye memnun eder. Aksi halde müşteri aynı hizmeti tekrar tercih etmeyebilir.

Örgütlerin temel problemi verimlilik ve kalite konusunda başarının sağlanması ve bunun devam ettirilmesidir. Örgütte meydana gelen sağlık ve güvenlik konusundaki olumsuzluklar verimliliği azaltmakta ve hizmetin aksamasına neden olmaktadır. Bu yüzden örgütte güvenlik konusunda oluşturulan prosedürler ve modern iş güvenliği uygulamaları iş kazaları ve yaralanmaların önlenmesinde önem taşımaktadır. Diğer taraftan örgüt yöneticilerinin güvenlik konusundaki yaklaşımı da önemlidir (Şerifoğlu ve Sungur, 2007: 44). Bu bakımdan sağlık ve güvenlik konusunun örgütte yerleşmesinde yöneticiler büyük rol oynamaktadır. Çünkü yöneticiler güvenli olmayan koşulları ve uygulamaları sürekli izlerler, hızla harekete geçip olayın kontrol altına alınmasını sağlarlar. Hatta sağlık ve güvenlik politikaları ve prosedürleri hakkında önerilerde bulunan bir komitenin oluşması, yaşanan olumsuz koşulların krize dönüşmeden çözülmesini kolaylaştırabilir (Jonathan ve Mbogo, 2016: 3).

Sağlık ve güvenlik konusunda devlet, işçi ve işverene sorumluluklar düşmekte ve bu konuda eğitim faaliyetleri ciddi önem taşımaktadır. İş kazaları ve meslek hastalıkları hizmetin aksamasına neden olduğu için iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin eğitim faaliyetlerinin süreklilik kazanması, işgörenlere zaman zaman uyarılarda bulunulması ve işgörenler için güvenli çalışma ortamlarının oluşturulması faydalı olacaktır (Akalp ve Yamankaradeniz, 2013: 97).

Güvenli çalışma koşullarının işgörenlerin alışkanlıklarını etkilediği ve buna bağlı olarak verimlilik ve performansında bundan etkilendiği söylenebilir (Jonathan ve Mbogo, 2016: 1). İşgörenin, işyerinin ve üretimin güvenliğini sağlayan, her türlü risk ve tehlikeyi ortadan kaldıran örgütler, hizmetlerin aksamadan sunulmasını gerçekleştirebilirler (Taşdemir ve Yıldırım, 2020: 85). Ayrıca sağlık ve güvenlik önlemlerinin alındığı örgütlerde işgörenlerin iş tatmini ve verimliliklerinin yüksek olduğu, ülke açısından iş kazası ve meslek hastalıklarının neden olduğu maliyet kalemlerinin azaldığı, toplum açısından da maddi ve manevi kayıpların azaldığı söylenebilir (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011: 184).

Güvenlik eğitimi, güvenlik farkındalığı, hizmet sabotajı ve güvenlik önceliğine ilişkin literatür incelendiğinde, bu dört kavramı bütüncül olarak ele alan bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Çalışmada bu kavramlar arasındaki etkileşimler incelenmekle birlikte, yazındaki bu boşluğa katkı sağlayacağı, örgüt yöneticileri ve bu konularda çalışma yapacak olanlara yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Çalışmada hizmet sabotajı üzerinde etkili olabilecek güvenlik eğitimi ile güvenlik farkındalığının ve bu etkileri artırmada etkili olabilecek güvenlik önceliğinin üzerinde durulmaktadır. Çalışmanın temel sorunu, hizmet sabotajının azalması için güvenlik önceliğinin bir çözüm yolu olmasıdır. Bu çalışmanın temel amacı, güvenlik eğitimi, güvenlik farkındalığı, hizmet sabotajı ve güvenlik önceliği arasındaki etkileşimleri belirlemektir. Bu amaca bağlı olarak araştırma sorusu “güvenlik eğitimi ve güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliği aracı etkiye sahip midir” şeklinde belirlenmiştir. Araştırma Kayseri

örnekleminde yapılmış olup, güvenlik eğitimi, güvenlik farkındalığı ve güvenlik önceliği kavramlarının öneminin anlaşılması ve hizmetin sabote edilmesine yol açan güvenlik sorunlarının ciddiyetinin ortaya konulması açısından sac ve metal işleme makinelerinin üretimini yapan bir işletmenin işgörenlerine yönelik gerçekleştirilmiştir.

1. Güvenlik Eğitimi

Güvenlik eğitimi, işyerinde güvenlik konusundaki prosedür, uygulama ve güvenlik bilgisinde yetkinliğin oluşmasını, bilinçlenmeyi veya yenilenmeyi sağlayan eğitimlerdir (Dhalmahapatra vd., 2022: 30). Başka bir ifadeyle güvenlik eğitimi, işgörenleri işlerini sağlıklı ve güvenli bir şekilde yapabilmeleri konusunda geliştiren, işyerindeki tehlike, risk, yasal hak ve oluşabilecek durumlar konusunda bilgilendiren, bilinçlendiren ve önleyici faaliyetlerdir (Bayram vd., 2021: 2).

Güvenlik tatbikatçıları, güvenlik ortamını düzenleyenler ve eğitmenler açısından içerdiği zorluklar sebebiyle güvenlik eğitiminin diğer eğitim türlerinden farklı olduğu söylenebilir (Cooper ve Cotton, 2000: 482). Güvenlik eğitiminin etkili ve verimli olması, iyi organize edilmesine, geri bildirim sağlanmasına, içerik, süreç ve işgörenlerle ilgili konulara bağlıdır (Demirkesen ve Arditi, 2015: 1161). Dolayısıyla yetersiz eğitim almış işgörenlerin kaza geçirme ve hastalık riski artmaktadır. Buna bağlı olarak zamanla ağır sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Wallen ve Mulloy, 2006: 461). Çünkü güvenlik eğitimi, mevcut duruma kıyasla operasyonel durumda daha fazla risk içerdiği için kursiyer ve eğitmenlerin ek risk önlemleriyle birlikte tehlikeli durumlara ölçülü ve kontrollü miktarda maruz kalmalarını içermektedir. Bu yüzden hem eğitim tatbikatı yapılırken hem de oluşan olumsuz bir duruma yönelik operasyon gerçekleştirilirken güvenlik eğitiminin uygunluğuna karar vermek risklerin değerlendirilmesi açısından faydalı olacaktır (Cooper ve Cotton, 2000: 484). Bu yüzden bu eğitimler zaman zaman tekrarlanmalı ve eğitim konularının unutulmasının önüne geçilmelidir.

Güvenlik eğitimi, tehlikenin işin ayrılmaz bir parçası olduğu acil durum müdahale servislerinin çalışmalarının yer aldığı mesleklerden, olası tehlikelere karşı düşük riskleri barındıran ortamlara kadar geniş bir yelpazeye sahiptir (Cooper ve Cotton, 2000: 484). Bu yüzden yaralanma, hastalık ve ölümlerle sonuçlanabilen tehlikeli koşullar için güvenlik eğitimi ciddi öneme sahiptir (Burke vd., 2011: 47). Özellikle inşaat, taşımacılık ve imalat gibi sektörlerde yaralanmaların azaltılmasında ve önlenmesinde güvenlik eğitimi, faydalı sonuçlar ortaya koymaktadır (Brunette, 2005: 255).

Özellikle kaza oranlarının yüksek olduğu inşaat sektöründe yaralanmaların azaltılması için güvenlik eğitimi zorunluluk haline gelmiştir. Özellikle bu sektörde işgörenlerin İngilizcesinin yeterli düzeyde olmaması, güvenlik eğitiminin başarılı olmasında önemli bir engeldir (Demirkesen ve Arditi, 2015: 1160-1161). Bu yüzden inşaat firmaları tarafından işgörenlerin tehlike tanımlama yeteneklerini geliştirmek için farklı teknikler ortaya konulmuştur. Bu sebeple işgörelere metin, resim ve video içeren dersler verilerek, onların tehlikeyi tanıma becerileri geliştirilmeye çalışılmaktadır (Eiris vd., 2020: 1). Diğer taraftan gündelik işçilerin kaza ve yaralanma risklerinin azaltılması güvenlik eğitimi ile mümkündür (Williams vd., 2010: 255). Yemek servisi işgörenlerine de güvenlik eğitimi verilerek hijyen konusundaki tutum ve davranışları olumlu hale getirilebilir. Bu yüzden yemek sektöründeki işgörenler uygulamalı eğitim materyalleri ile donatılarak eğitilmelidirler (Park vd., 2010: 59).

2. Güvenlik Farkındalığı

Güvenlik farkındalığı, işgörenlerin çalıştıkları örgütün bilgi ve fiziksel varlıklarının korunmasına ilişkin tutumunu ifade etmektedir (Rantos vd., 2012: 329). Başka bir ifadeyle güvenlik farkındalığı, güvenlik sorunlarıyla başa çıkabilme yetkinliğine erişmektir (Lin vd., 2008: 1043; Dursun ve

Keser, 2014: 3). Güvenlik farkındalığı, güvenlik konusundaki sorumlulukların ve uyulacak olan güvenlik kurallarının ne anlam ifade ettiğinin bilinmesidir (Gökçe, 2020: 91).

İş kazalarının insan, makine, malzeme ve çevre koşullarından meydana geldiği görülmektedir. Güvenli olmayan davranışlar ve güvenli olmayan koşullar sebebiyle, iş kazaları ve meslek hastalıkları kaçınılmaz hale gelmektedir (Canbaş vd., 2018: 238). Bu sebeple işgörenlerin güvenlik farkındalıklarının artırılması çok önemlidir. Dolayısıyla güvenlik farkındalığının artmasına ilişkin eğitimlere, güvenlik kurallarının neler olduğuna ilişkin bilgilerin öğrenilmesine daha fazla önem verilmelidir.

İş kazalarının önlenmesinde güvensiz şartları ortadan kaldırmak ve tehlikeli davranışları önlemek şeklinde iki boyut bulunmaktadır. Güvensiz şartları ortadan kaldırmak, yöneticilerin ve işgörenlerin çalışma ortamında tehlikeye yol açan fiziksel unsurları ortadan kaldırmasıdır. Tehlikeli davranışları önlemek, işgörenlerde güvenlik farkındalığının oluşturulması ile fark edilen tehlikeli davranışların düzeltilmeye çalışılmasıdır. Böylece farkındalık düzeyinin yüksek olmasıyla işgörenlerin güvenlik algısı artmakta ve güvenlik önlemleri konusunda daha bilinçli hareket ettikleri görülmektedir (Tutar vd., 2019: 102).

Güvenlik kültürüne sahip olan işgörenlerin güvenlik farkındalıklarının da hızla geliştiği söylenebilir (Taşdemir ve Yıldırım, 2020: 86). Güvenlik farkındalıkları yüksek olan işgörenlerin, güvenlik prosedürlerini uyguladıkları ve güvenlikle ilgili çalışma şartlarının iyileştirilmesine katkı sağladıkları, iş güvenliği ile ilgili sorunları yönetime bildirdikleri ve işgörenlerin işlerini yaparken güvenli davranışlar sergiledikleri görülmektedir (Dursun, 2013: 72). Güvenlik farkındalığına bağlı olarak oluşan bu durumlar iş kazalarının ve yaralanmalarının da önüne geçmektedir.

3. Hizmet Sabotajı

Hizmet sabotajı, işgörenlerin sunulacak hizmetlerin olumsuz sonuçlanması için planlı olarak ve bilinçli şekilde gerçekleştirdikleri eylemlerdir (Sun ve Lee, 2019: 1). Başka bir ifadeyle hizmet sabotajı, işgörenlerin hizmet sunarken örgüte zarar vermek ve müşterinin tatmin olmasını önlemek amacıyla gerçekleştirdiği, kötü niyetli ve saldırgan nitelikteki eylemleri bilerek gerçekleştirmesidir (Merdan, 2021: 72). Hizmet sabotajı, müşterileri doğrudan etkileyen ve onların fark edebildikleri işlevsiz, amacından sapmış, yanlış nitelikteki davranışlardır (Hu vd., 2020: 3).

Hizmet sabotajının nedenleri, istenilen güç ve yetkiye sahip olamama, beklenen durumların gerçekleşmemesi nedeniyle hayal kırıklığı yaşama, işleri ciddiyyetden uzaklaştırıp eğlence haline getirme, işten bunalma ve adaletsizlik yaşanması şeklinde sıralanabilir (Ambrose vd., 2002: 948). İş arkadaşları ile işbirliği içerisinde çalışmama, elde edilen gücün ve yetkinin kötü amaçla kullanılması, örgütteki kültürün işgörende oluşmaması, aşırı stres yaşanması, sahip olunan olumsuz kişilik özellikleri, hizmetlerin sunumu sırasında sahtekârlık ve hile yapma hizmet sabotajının diğer nedenleri olarak ifade edilebilir (Hussain vd., 2019: 101-102).

Hizmet sabotajının amacı, örgüte ve örgütün malına zarar vermektir (Chai vd., 2017: 174). Bu sebeple işgören, müşteriyi tatmin edecek bir hizmeti bilerek ve isteyerek yani kasıtlı olarak kesintiye uğratmaktadır (Harris ve Ogbonna, 2009: 326). Bu sebeple örgüte zarar veren bu işgörenler önce uyarılmalı, davranışın devam etmesi durumunda ise işten uzaklaştırılmalıdır.

Örgütlerde olumsuz eylemler olarak ifade edilen hizmet sabotajı, kârın azalması, sahip olunan pazarın küçülmesi, müşteri sadakatinin düşmesi gibi sonuçlara neden olabilir (Chen vd., 2015: 136). Diğer taraftan hizmet sabotajı, müşterilerin olumsuz hizmet kalitesindeki algısına sahip olmasına, müşterinin tekrar talepte bulunmamasına ve müşteriler arasında ağızdan ağıza iletişim

gerçekleşirken olumsuz ifadelerin kullanılmasına ve dolayısıyla yeni müşterilerin kazanılmasının önüne geçilmesine, örgütün büyümemesine yol açar (Lee ve Ok, 2014: 176). Ayrıca hizmet sabotajı nedeniyle örgütün etkinliği ve verimliliği azalmakta (Yeşiltaş ve Tuna, 2018: 1136), üretkenliği ve uzun vadede örgüt performansı düşmektedir (Chen vd., 2015: 136).

Satış elemanının müşteriye bilerek kaba davranması, müşterinin satın aldıklarını kasıtlı şekilde fazla veya eksik ücretlendirmesi, beklenenden daha yavaş hizmet sunulması, belirli müşterilere ayrıcalık tanınması hizmet sabotajının örnekleri olarak sıralanabilir (Edmondson vd., 2019: 64). Müşterilerin telefonlarına isteyerek cevap vermemek, müşteriye yeterli ilgiyi göstermemek, siparişleri bilerek geciktirmek, satış sonrası hizmet için söz verilen durumları gerçekleştirilmemek, müşterileri aldatan reklamlar yapmak veya yanıltıcı beyanlarda bulunmak da hizmet sabotajının örnekleri olarak gösterilebilir (Merdan, 2021: 73-74).

4. Güvenlik Önceliği

Güvenlik önceliği, çalışma hızı, etkinlik ve verimlilik gibi örgüte rekabet avantajı sağlayan unsurlara bakılmaksızın örgüt tarafından güvenliğin en önemli konu olarak kabul edilmesidir (Naveh vd., 2006: 119). Başka bir ifadeyle güvenlik önceliği, örgüt açısından iş güvenliğine verilen önemin işgörenler tarafından nasıl algılandığına ilişkin değerlendirmelerdir (Dursun, 2013: 66; Can ve Hüseyinli, 2017: 1408).

Güvenli bir ortamda çalışmak, daha yavaş hızda çalışmayı, fazladan çaba harcamayı ve konforlu bir ortamda çalışmayı gerektirir. Bu sebeple iş baskısının olmadığı, personelin hızlı çalıştırılmadığı ve güvenlik önceliklerinin ön planda olduğu örgütlerde iş kazaları ve yaralanmaları düşüktür (Naveh vd., 2006: 118). Bu yüzden iş kazaları ve yaralanmalarını önlemek veya azaltmak için yapılması gereken iş kazaları gerçekleşmeden önleyici tedbirler almaktır ki, bu da güvenliğe verilen öncelikten yani önemden geçmektedir (Olca, 2021: 679). Dolayısıyla örgüt içerisinde güvenli bir ortam oluşturmak, güvenlik performansını en üst seviyeye ulaştırmak için, üst yönetim güvenlik önceliğine önem vermelidir. Üst yönetim güvenlik önceliği konusunda gerekli önlemleri almalı, örgüt üyelerine güvenlik yönetimi konusundaki düşünce ve politikaları bildirmeli, örgüt içerisinde araç-gereç ve eşyaların düzenli olmasını sağlamalı, güvenlik toplantılarını organize etmeli ve örgüt üyelerinin tamamının buna katılımını sağlamalıdır (Wu vd., 2015: 10). Böylece örgüt içerisinde güvenli bir çalışma ortamı oluşturulabilir ve oluşturulan güvenlik sistemi ile bu ortam sürdürülebilir.

Bir örgütün güvenlik konusunda verdiği öncelik güvenlik değerleri, güvenlik esasları ve fazla uyumluluk şeklindeki üç unsura dayanmaktadır: Güvenlik değerleri, üst yönetim tarafından güvenliğe ilişkin verilen değerler ve tutumlardır. Güvenlik esasları, güvenliğin sağlanabilmesi için gerekli eğitimlerin verilmesi, el kitapçıkları ve prosedürlerin hazırlanması, ekipmanların bakım ve onarımı olarak ifade edilebilir. Fazla uyumluluk, yönetmelikler tarafından zorunlu tutulmasa da örgüt kaynaklarının tahsisinde güvenliğe öncelik verilmesidir (Wiegmann vd., 2007: 116).

5. Araştırma Yöntemi

5.1. Veri Toplama Aracı ve Analiz Yöntemleri

Araştırmada verilerin toplanmasını sağlamak için anket uygulanmıştır. Anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikleri içeren 8 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde güvenlik eğitimini ölçmek amacıyla Neal vd. (2000) ile Grote ve Künzler (2000) tarafından geliştirilen, Bayram vd. (2021)'nin Türkçeye uyarladığı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte 4 ifade yer almaktadır. Üçüncü bölümde Cox ve Cheyne (2000) tarafından geliştirilen güvenlik önceliği ölçeği

yer almaktadır. Bu ölçek 4 ifadeden oluşmaktadır. Anketin dördüncü bölümünde Flin vd. (2008) tarafından geliştirilen güvenlik farkındalığı ölçeği bulunmaktadır ve 5 ifadeden oluşmaktadır. Beşinci bölümde hizmet sabotajını ölçmek için ise Harris ve Ogbonna (2006)'nın geliştirdiği ölçeğe yer verilmiştir ve bu ölçekte 9 ifade bulunmaktadır.

Katılımcıların bu ölçeklerdeki her bir maddeye vereceği cevap için 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Puanlamalar 1= “Kesinlikle Katılmıyorum”, 2= “Katılmıyorum”, 3= “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, 4= “Katılıyorum”, 5= “Kesinlikle Katılıyorum” şeklindedir.

Çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Öncelikle demografik özellikleri belirlemek için tanımlayıcı istatistik analizler yapılmıştır. Sonra güvenlik eğitimi, güvenlik önceliği, güvenlik farkındalığı ve hizmet sabotajı ölçeklerinin geçerliliklerini tespit etmek için doğrulayıcı faktör analizi; güvenilirliklerini tespit etmek için ise cronbach alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için ise korelasyon analizi uygulanmıştır. Güvenlik eğitimi ve güvenlik önceliğinin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik farkındalığının aracılık rolünü incelemek için ise Yapısal Eşitlik Modellemesi kullanılmıştır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

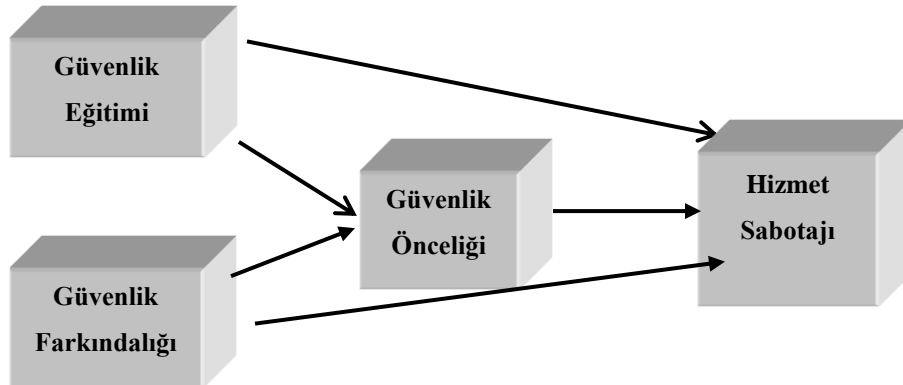
Araştırmanın evrenini, Kayseri’de sac ve metal işleme makinelerinin üretimini yapan işletmelerin çalışanları olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örneklemi ise Kayseri’de sac ve metal işleme makinelerinin üretimini yapan bir işletmedeki çalışanlar olarak belirlenmiştir ve 1000 kişinin üzerinde çalışan olduğu bilinmektedir. Çalışmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Örneklem sayısının 1000’in üzerinde olduğu durumlarda 322 örneklemin yeterli olduğu söylenebilir (Erkuş, 2017: 147). Çalışanlara 500 anket dağıtılmış ve 328 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Eldeki verinin yeterli olduğu söylenebilir. Bu durumda anketlerin geri dönüş oranı % 66’dır.

Araştırma kapsamında Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan 21.04.2022 tarih ve 2022/03/09 Karar Numarasıyla Etik Kurul İzni alınmıştır.

5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Hem araştırmaya yol gösterici olması ve hem de hipotezlerin oluşturulması açısından aşağıdaki araştırma modeli kurulmuştur.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Literatürde güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerindeki etkisini inceleyen yeterli düzeyde bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bayram ve Arpat (2021) çalışmasında güvenlik eğitiminin sağlıklı

ve güvenli bir işyeri oluşumunu olumlu yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Aca ve Akdamar (2022) çalışmasında güvenlik eğitiminin güvenlik davranışlarını etkilediğini tespit etmişlerdir. Dolayısıyla güvenlik eğitimi neticesinde hizmetin sabote edilemeyeceği aksine daha iyi hizmet sunulması beklenilmektedir. Yani alınan güvenlik eğitimi sonucunda hizmet sabotajının azalacağı söylenebilir. Buradan yola çıkarak güvenlik eğitimi ile hizmet sabotajı arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez tasarlanmıştır:

H1: Güvenlik eğitimi hizmet sabotajını negatif yönde etkilemektedir.

Literatür çalışmalarından Albayrak ve Tuna (2021) çalışmalarında güvenlik eğitiminin güvenlik önceliğini olumlu şekilde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bayram vd. (2021) çalışmalarında güvenlik önceliğinin güvenlik eğitimi pozitif yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Özkan ve Arpat (2015) çalışmasında güvenlik önceliği ile güvenlik eğitiminin pozitif yönde ilişkili olduğunu saptamışlardır. Bu açıklamalardan yola çıkarak güvenlik eğitimi ile güvenlik önceliği arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez tasarlanmıştır:

H2: Güvenlik eğitimi güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilemektedir.

Literatür incelendiğinde güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerindeki etkisini inceleyen yeterli düzeyde bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bayram ve Arpat (2021) çalışmasında güvenlik farkındalığının sağlıklı ve güvenli bir işyeri oluşumunu olumlu şekilde etkilediğini belirlemişlerdir. Bu bağlamda sağlıklı ve güvenli bir işyeri ortamının oluşmasının, hizmet sabotajının önlenmesi açısından faydalı olacağı söylenebilir. Bu açıklamalardan hareketle güvenlik farkındalığı ile hizmet sabotajı arasındaki ilişkiye yönelik şu hipotez tasarlanmıştır:

H3: Güvenlik farkındalığı hizmet sabotajını negatif yönde etkilemektedir.

Literatür çalışmalarından Albayrak ve Tuna (2021) çalışmalarında güvenlik farkındalığının güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Özkan ve Arpat (2015) da çalışmalarında güvenlik farkındalığı ile güvenlik eğitiminin pozitif yönde ilişkili olduğunu belirlemişlerdir. Bu çalışmalardan yola çıkarak güvenlik farkındalığının güvenlik önceliğini artıracığı söylenebilir. Buradan hareketle güvenlik farkındalığı ile güvenlik önceliği arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez tasarlanmıştır:

H4: Güvenlik farkındalığı güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilemektedir.

Literatürde güvenlik önceliği ile hizmet sabotajı arasındaki ilişkiyi inceleyen yeterli düzeyde bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bayram ve Arpat (2021) çalışmasında güvenlik önceliğinin sağlıklı ve güvenli bir işyeri oluşumunu olumlu şekilde etkilediğini belirlemişlerdir. Güvenli işyeri ortamının oluşması ile hizmetin kesintiye uğramadan devam ettirilmesi sağlanabilir. Bu bağlamda güvenlik önceliğinin hizmet sabotajını azaltacağı söylenebilir. Bu açıklamalardan hareketle güvenlik önceliği ile hizmet sabotajı arasındaki şu hipotez tasarlanmıştır:

H5: Güvenlik önceliği hizmet sabotajını negatif yönde etkilemektedir.

Literatürde güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisini inceleyen yeterli düzeyde bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Oluşturulan H1 hipotezinden yola çıkarak güvenlik eğitiminin hizmet sabotajını azaltacağı ve güvenlik önceliğinin de bu etkiyi artıracığı yani hizmet sabotajının azaltılmasına daha fazla etki yaratacağı söylenebilir. Bu bağlamda şu hipotez tasarlanmıştır:

H6: Güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisi vardır.

Literatürde güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisini inceleyen yeterli düzeyde bir çalışmaya da rastlanılmamıştır. H3 hipotezinden yola çıkarak güvenlik farkındalığının hizmet sabotajını azaltacağı ve güvenlik önceliğinin de bu etkiyi artıracığı yani hizmet sabotajının azaltılmasına daha fazla etki yaratacağı söylenebilir. Bu bağlamda şu hipotez tasarlanmıştır:

H7: Güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisi vardır.

6. Bulgular

Araştırmadaki katılımcılara ait cinsiyet, sağlık ve güvenlik eğitimi verilme düzeyi, medeni durum, yaş, çalışma süresi, aylık gelir, eğitim düzeyi ve işyerinde kaza olma durumuna ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir:

Tablo 1: Demografik Özellikler

Cinsiyet	Sayı	%	Sağlık ve Güvenlik Eğitimi	Sayı	%
Kadın	17	5,2	Hiçbir zaman	188	57,3
Erkek	311	94,8	Nadiren	45	13,7
Medeni Durum	Sayı	%	Bazen	79	24,1
Bekâr	39	11,9	Sıkça	10	3,0
Evli	289	88,1	Çok sık	6	1,8
Yaşınız	Sayı	%	Çalışma Süresi	Sayı	%
18-25	3	0,9	1 yıldan az	9	2,7
26-30	8	2,4	1-3 yıl	96	29,3
31-35	59	18,0	4-7 yıl	153	46,6
36-40	125	38,1	8-10 yıl	60	18,3
41-45	110	33,5	10 yıldan fazla	10	3,0
46-üstü	23	7,0	Eğitim Düzeyi	Sayı	%
Aylık Gelir	Sayı	%	İlköğretim	84	25,6
2000-5000 TL	7	2,1	Ortaöğretim	211	64,3
5001-10000 TL	94	28,7	Önlisans	19	5,8
10000 TL den fazla	227	69,2	Lisans	14	4,3
İşyerinde Kaza Olma Durumu				Sayı	%
Hiçbir zaman				59	18,0
Nadiren				178	54,3
Bazen				84	25,6
Sıkça				7	2,1

Tablo 1’de görüleceği üzere katılımcıların % 94,8’i (311 kişi) erkeklerden, % 5,2’si (17 kişi) kadınlardan oluşmaktadır ve % 88,1’i (289 kişi) evli, % 11,9’u (39 kişi) ise bekârdır. Katılımcıların % 38,1’i (125 kişi) 36-40 yaş, % 33,5’i (110 kişi) ise 41-45 yaş aralığında yer almaktadır. Aylık gelir durumlarına bakıldığında % 69,2’sinin 10.000 TL’den fazla aylık gelire sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde % 64,3’ünün (211 kişi) ortaöğretim mezunu olduğu belirlenmiştir. Çalışma süresi incelendiğinde işgörenlerin % 46,6’sının (153 kişi)

4-7 yıl arasında bulunduğu işte çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların sağlık ve güvenlik eğitimi verilme düzeyi incelendiğinde % 57.3'ünün (188 kişi) hiçbir zaman cevabını; % 24.1'inin (79 kişi) bazen yanıtını verdiği gözlemlenmektedir. İşyerinde kaza olma durumu incelendiğinde ise % 54.3'ünün (178 kişi) nadiren cevabını verdiği görülmektedir. Ölçeklerin tanımlayıcı istatistikler ve güvenilirlik değerleri (cronbach alpha) değerleri aşağıdaki Tablo 2'dedir:

Tablo 2: Araştırma Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Cronbach Alpha Değerleri

Ölçekler	ORT.	S.S	Ölçme Aralığı	İfade	Cronbach α
Güvenlik Eğitimi	4.56	.47	5'li Likert	4	.917
Güvenlik Farkındalığı	4.13	.67	5'li Likert	4	.852
Güvenlik Önceliği	4.32	.46	5'li Likert	5	.889
Hizmet Sabotajı	2.57	.55	5'li Likert	9	.857

Araştırma kapsamında öncelikle ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır ve Tablo 2'de gösterilmektedir. Güvenlik eğitimi ölçeği için cronbach $\alpha=0.917$, güvenlik farkındalığı ölçeği için cronbach $\alpha=0.852$, güvenlik önceliği ölçeği için cronbach $\alpha=0.889$ ve hizmet sabotajı ölçeği için cronbach $\alpha=0.857$ değerleri elde edilmiştir. Bu değerler ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek seviyede olduğunu göstermektedir (Yıldız ve Uzunsakal, 2018: 19; Tutar ve Erdem, 2020: 328). Araştırma modelinde ele alınan güvenlik eğitimi, güvenlik farkındalığı, güvenlik önceliği ve hizmet sabotajı ölçeklerinin geçerliliklerini belirleyebilmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 3'de gösterilmektedir:

Tablo 3: Ölçüm Modelinin DFA Sonuçları

Ölçek	İfade Sayısı	Std. Faktör Yükleri	t Değerleri ***	CR	AVE
Güvenlik Eğitimi	GE1	,903	***	.797	.668
	GE2	,945	26,620		
	GE3	,857	22,304		
	GE4	,680	14,664		
Güvenlik Farkındalığı	GF1	,934	***	.913	.726
	GF2	,681	11,749		
Güvenlik Önceliği	GÖ3	,641	***	.750	.607
	GÖ4	,896	10,383		
Hizmet Sabotajı	HS5	,556	***	.741	.597
	HS7	,864	8,180		
	HS9	,659	8,384		
χ^2/df: 2.484; p .000; GFI .922; CFI .933; NFI .916; TLI .900; RMSEA 0.01					

*1'e sabitlenmiş olduğunu ifade eder. *** p<.001

Tablo 3'de görüleceği üzere, ölçek maddelerinin standartlaştırılmış faktör yükleri 0.556 ile 0.945 arasında değişmektedir. Bu yüklerin 0.50 değerinin üzerinde olması ölçütün sağlanmış olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu faktör değerlerinin parametrik sınamada t-değerlerinin 8.180 ile 26.620 arasında değişmekte olması, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir (Hair vd., 2006). Doğrulayıcı faktör analizleri sonucunda güvenlik farkındalığının 3, 4 ve 5. ifadeleri, güvenlik önceliğinin 1. ve 2. ifadeleri, hizmet sabotajı ölçeğinin 1, 2, 3, 4, 6 ve 8. ifadeleri faktör yükleri düşük olduğu için analiz kapsamından çıkarılmıştır.

Tablo 3'deki doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre $\chi^2/sd=2.484$, $p=.000$, $GFI=0.922$, $CFI=0.933$, $NFI=0.916$, $TLI=0.900$, $RMSEA=0,01$ değerini aldığı gözlemlenmektedir. Bu

bulgular ölçeklerin uyum iyiliği değerlerinin iyi uyum düzeyinde olduğunu göstermektedir (Browne ve Cudeck, 1993; Marsh ve Hocevar, 1985; Tanaka ve Huba, 1985; Bentler ve Bonett, 1980; McDonald ve Marsh, 1990; Merdan vd., 2022).

Değişkenlere ilişkin ifadelerin faktör yükleri ve AVE değerlerinin 0.50'nin üzerinde olduğu gözlemlenmektedir. CR değerlerinin ise 0.70'in üzerinde olduğu görülmektedir. Buradan hareketle ölçekler için yakınsak geçerliliğin sağlandığı söylenebilir (Fornel ve Larcker, 1981; Hair vd, 2006; Erdem, 2020).

Ölçeklerin ayırt edici geçerliliğinin sağlanıp sağlanmadığına gelince, ölçüm modelindeki tüm değişkenlere ilişkin AVE (OAV) değerlerinin 0.50'nin üzerinde olduğu gözlemlenmektedir. Değişkenler arasındaki korelasyonların karelerinin, her bir değişkenin AVE değerinin (Güvenlik Eğitimi AVE= 0.668; Güvenlik Farkındalığı AVE= 0.726; Güvenlik Önceliği AVE= 0.607; Hizmet Sabotajı AVE= 0.597) karekökünden büyük olmasından dolayı, ölçekler için ayırt edici geçerliğinde sağlandığı söylenebilir (Fornel ve Larcker, 1981).

Aşağıdaki Tablo 4'te güvenlik eğitimi, güvenlik farkındalığı, güvenlik önceliği ve hizmet sabotajı arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu tabloya göre ölçüm modelindeki tüm değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının 0.80'den düşük olduğu görülmektedir. Bu sebeple de ayırt edici geçerlilik koşullarının yeniden sağlandığını söylemek mümkündür (Kline, 2015).

Tablo 4: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları ve Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	\bar{x}	St. Sapma	1	2	3	4
1. Güvenlik Eğitimi	4.56	0,474	1,00			
2. Güvenlik Farkındalığı	4.41	0,533	-0.64	1,00		
3. Güvenlik Önceliği	4.33	0,550	0,138*	0,582**	1,00	
4. Hizmet Sabotajı	2.24	1.202	-0.190**	-,275**	-0.190**	1,00

* p<0.05, **p<0.01

Tablo 4'e göre güvenlik eğitimi ile hizmet sabotajı arasında ($r = -0.190$; $p < 0.01$) negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Güvenlik eğitimi ile güvenlik önceliği arasında ($r = 0.138$; $p < 0.05$) ise pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Güvenlik farkındalığı ile hizmet sabotajı arasında ($r = -0.275$; $p < 0.01$) negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Güvenlik farkındalığı ile güvenlik önceliği arasında ($r = 0.582$; $p < 0.01$) pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Güvenlik önceliği ile hizmet sabotajı arasında ($r = -0.190$; $p < 0.01$) negatif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir.

Araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi için araştırma verilerine yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır ve elde edilen bulgular aşağıdaki Tablo 5'te gösterilmektedir:

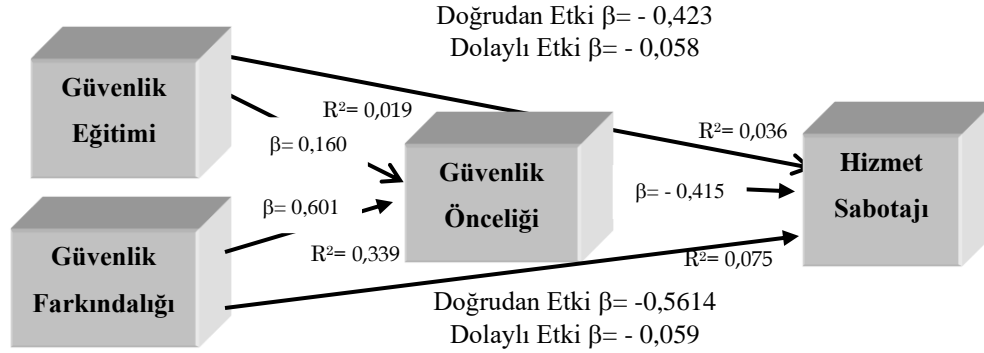
Tablo 5: Doğrudan Etki Sonuçları

İlişkiler	β	SH	t	P
Güvenlik Eğitimi-Hizmet Sabotajı	-0.423	0,137	-3.078	,000
Güvenlik Eğitimi-Güvenlik Önceliği	0.160	0,063	2,523	,000
Güvenlik Farkındalığı-Hizmet Sabotajı	-0.561	-0,147	-3,795	,000
Güvenlik Farkındalığı-Güvenlik Önceliği	0.601	0,046	12,939	,000
Güvenlik Önceliği-Hizmet Sabotajı	-0,415	0,119	-3,493	,001

Tablo 5'e göre güvenlik eğitiminin hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği görülmektedir ($\beta = -0.495$, $p < 0.001$). Buradan hareketle H1 hipotezi kabul edilmektedir. Güvenlik eğitiminin güvenlik

önceliğini pozitif yönde etkilediği gözlemlenmektedir ($\beta=0.160$, $p<0.01$). Dolayısıyla H2 hipotezi de kabul edilmektedir. Güvenlik farkındalığının hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta= -0.561$, $p<0.01$). Bu bulgudan hareketle H3 hipotezi de kabul edilmektedir. Güvenlik farkındalığının güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır ($\beta= 0.601$, $p<0.01$). Bu bağlamda H4 hipotezi de kabul edilmektedir. Güvenlik önceliğinin hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir ($\beta= -0.415$, $p<0.01$). Bu bulgudan hareketle H5 hipotezi de kabul edilmektedir. Aşağıdaki Şekil 2’de yapısal eşitlik modeli sonuçları gösterilmektedir:

Şekil 2: Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları



Şekil 2’de görüldüğü gibi güvenlik eğitiminin güvenlik önceliği, güvenlik önceliğinin de hizmet sabotajı üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Bu analizde aracılık etkisinin belirlenebilmesi için dikkat edilmesi gereken değerler, dolaylı ($\beta = -0,058$) ve toplam ($\beta = -0,481$) etki değerleridir. Aracı değişken olan güvenlik önceliği analize dâhil edildiğinde bağımsız değişkenin (güvenlik eğitimi) bağımlı değişken (hizmet sabotajı) üzerindeki etkisinde azalma ($\hat{c} < c$) olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgulara göre toplam etkide anlamlı bir düşüş meydana gelmektedir. Dolayısıyla güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracılık rolü olduğu söylenebilir. Bu bulguya göre “Güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisi vardır” şeklindeki H₆ hipotezinin kabul edildiği anlaşılmaktadır. Yapısal eşitlik modeline ait anlamlılık değerleri ise Tablo 6’da gösterilmektedir.

Yine Şekil 2’ye bakıldığında güvenlik farkındalığının güvenlik önceliği, güvenlik önceliğinin de hizmet sabotajı üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu analizde aracılık etkisini belirlemek için bakılması gereken değerler dolaylı ($\beta = -0,059$) ve toplam ($\beta = -0,620$) etki değerleridir. Yani aracı değişken olan güvenlik önceliği analize dâhil edildiğinde bağımsız değişkenin (güvenlik farkındalığı) bağımlı değişken (hizmet sabotajı) üzerindeki etkisinde azalma ($\hat{c} < c$) olmaktadır. Elde edilen bulgulara göre toplam etkide meydana gelen düşüş güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracılık rolü olduğunu göstermektedir. Ancak Tablo 6’daki Bootstrap değerlerinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu bulguya göre “Güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisi vardır” şeklindeki H₇ hipotezi reddedilmektedir. Yapısal eşitlik modeline ait anlamlılık değerleri ise Tablo 6’da gösterilmektedir:

Tablo 6: Yapısal Eşitlik Modeli Anlamlılık (Bootstrap) Değerleri

Doğrudan Etki	(β)	BootLLCI	BootULCI
Güvenlik Eğitimi-Hizmet Sabotajı	- 0.423	-	-
Güvenlik Eğitimi-Güvenlik Önceliği	0.160	-	-
Güvenlik Farkındalığı-Hizmet Sabotajı	-0.561	-	-
Güvenlik Farkındalığı-Güvenlik Önceliği	0.601	-	-
Güvenlik Önceliği-Hizmet Sabotajı	-0,415	-	-
Dolaylı Etki			
Güvenlik Eğitimi-Güvenlik Önceliği-Hizmet Sabotajı	- 0,058	- 0.124	- 0.010
Güvenlik Farkındalığı-Güvenlik Önceliği-Hizmet Sabotajı	-0.059	-0.211	0.094
Toplam Etki			
Güvenlik Eğitimi-Hizmet Sabotajı	- 0,481		
Güvenlik Farkındalığı-Hizmet Sabotajı	-0.620		

Anlamlılık analizi %95 güven düzeyinde Bootstrap yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bootstrap yönteminde incelenen örneklem 10 kat artırılarak dolaylı etki hesaplanmaktadır ve bu etki daha sonra % 95 güven aralığının (CI) alt ve üst sınırlarını belirlemek üzere kullanılmaktadır. Varsayılan ilişkilerin anlamlı olduğu söyleyebilmek için alt (LLCI) ve üst (ULCI) değerler arasında sıfır (0) değerinin olmaması gerekmektedir (Hayes, 2013). Tablo 6 incelendiğinde güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin en düşük % - 12 (LLCI: - 0.124) en yüksek % -1 (ULCI: - 0.010) oranında aracı etki göstereceği belirlenmiştir. Değerlerin her ikisinin de negatif olması varsayılan modelin aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda güvenlik önceliğinin aracı etkisine dair %95 güven aralığında Bootstrap tahminleri incelendiğinde güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde % 5 oranında negatif yönde bir azalışın olduğu görülmüştür ($\beta = - 0,058$; %95 CI [- 0.124 ile - 0.010]; $R^2 = - 0,019$). Şekil 2. deki yapısal eşitlik modeli sonuçlarına göre %5 dolaylı etki olduğu görülmektedir.

Sonuç

Bu çalışma Kayseri’de sac ve metal işleme makinelerinin üretimini yapan bir işletmenin çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Katılımcıların demografik bulguları değerlendirildiğinde katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu, evli ve orta yaşlarda olduğu görülmektedir. Aylık gelirlerinin yüksek ancak eğitim düzeylerinin ve buldukları işteki çalışma sürelerinin düşük olduğu gözlemlenmektedir. Ayrıca sağlık ve güvenlik eğitimi az verilmesine rağmen, işyerinde kaza olma durumunun düşük olduğuda görülmektedir. Bu bağlamda genç yaşta çalışanların ağırlıkta olduğu, dinamik bir işgücünün işyerinde bulunduğu söylenebilir. Diğer taraftan çalışma sürelerinin düşük olması işgücü devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Sağlık ve güvenlik eğitimi az olmasına rağmen iş kazalarının düşük olmasının bir anlamda güvenlik farkındalığının oluştuğuna işaret olarak ifade edilebilir. Bu çıkarımlardan hareketle insan kaynakları yönetiminin işletmede yine zaman zaman güvenlik eğitimlerine devam etmesi ilerde yaşanabilecek iş kazalarının önüne geçebilir. Ayrıca işgücü devir hızını düşürebilmek için çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve koruyucu önlemlerin artırılması faydalı olabilir.

Araştırma modeli ve hipotezlerine dair yapılan analizler sonucunda güvenlik eğitiminin hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulguya göre güvenlik eğitimi arttıkça hizmet sabotajı azalmaktadır. Bu bağlamda güvenlik eğitiminin, işgörenlerin bilinçli olarak hizmet sabotajı eylemi gerçekleştirmelerinin hem örgüte, hem müşteriye hem de kendilerine zararlı bir eylem olduğunu anlamaları açısından faydalı olacağı söylenebilir. Nitekim bu ikili ilişkiye ait literatürde yeterince çalışmanın olmaması sebebiyle, çalışmadaki bu sonuç literatüre katkı niteliğindedir.

Çalışmada güvenlik eğitiminin güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulguya göre güvenlik eğitimi arttıkça güvenlik önceliği de artmaktadır. Elde edilen bu sonuç, Albayrak ve Tuna (2021), Bayram vd. (2021), Özkan ve Arpat (2015)'in çalışmaları ile de desteklenmektedir. Dolayısıyla güvenlik önceliğinin iş kazalarının önüne geçilmesinde en önemli unsur olduğunun anlaşılması için verilecek olan güvenlik eğitiminin etkili olacağı söylenebilir.

Güvenlik farkındalığının hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulguya göre güvenlik farkındalığı arttıkça hizmet sabotajı azalacaktır. Dolayısıyla işgörenin güvenlik konusundaki bilgisi anlamına gelen güvenlik farkındalığının artması ile oluşabilecek hizmet sabotajı davranışlarının önüne geçecektir. Nitekim bu ikili ilişkiye ait literatürde yeterince çalışmaya rastlanılamamış olması nedeniyle, çalışmadaki bu sonuç literatüre katkı olarak değerlendirilebilir.

Güvenlik farkındalığının güvenlik önceliğini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulguya göre güvenlik farkındalığı arttıkça güvenlik önceliği de artmaktadır. Elde edilen bu bulgu Albayrak ve Tuna (2021), Özkan ve Arpat (2015)'in çalışmaları ile de desteklenmektedir. Dolayısıyla güvenliğe ilişkin sorumlulukların bilinmesi olarak ifade edilen güvenlik farkındalığı, güvenlikte öncelik verilmesi gereken konuların öneminin anlaşılması açısından faydalı olabilir.

Çalışmada güvenlik önceliğinin hizmet sabotajını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Elde edilen bu bulguya göre güvenlik önceliği arttıkça hizmet sabotajı azalacaktır. Dolayısıyla güvenlik konusunda dikkat edilmesi gereken unsurların ön planda tutulması hizmet sabotajı davranışının azaltılmasında bir çözüm yolu olabilir. Bu ikili ilişkiye literatürde çok fazla rastlanılamamış olunması sebebiyle elde edilen bu bulgu literatüre katkı niteliğindedir.

Aracı etki sonuçlarına göre, güvenlik eğitiminin hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Güvenlik eğitimi hizmet sabotajını azaltmaktadır, güvenlik önceliği ise bu etkiyi daha da artırmaktadır. Dolayısıyla güvenlik önceliği hizmet sabotajının olumsuz sonuçlarının önüne geçilmesini sağlamaktadır. Bu sebeple güvenlik önceliğinin oluşması için güvenlik eğitiminin artırılması ve güvenlik konusundaki bu iki unsurun hizmet sabotajını azaltmada bir çözüm yolu olacağı söylenebilir. Elde edilen bu bulguya ilişkin literatürde bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu yüzden literatüre katkı niteliğinde olduğu söylenebilir.

Güvenlik farkındalığının hizmet sabotajı üzerine etkisinde güvenlik önceliğinin aracı etkiye sahip olması beklenmektedir. Ancak analiz sonuçlarına göre anlamlı bir bulguya ulaşılamamıştır. Halbuki güvenlik farkındalığı güvenlik önceliğini artırmakta ve güvenlik önceliği ise hizmet sabotajını azaltmaktadır. Elde edilen bu bulguya ilişkin literatürde yeterince çalışma olmaması nedeniyle araştırma modelindeki aracı etkinin bulunamamasına rağmen bu bulgunun literatüre katkısının olabileceği söylenebilir.

Çalışmanın, işgörenlerin ilgisizliği, soru formuna yeterince zaman ayırılmaması ve çalışmanın önemsenmemesi, çalışmanın tek bir sektör ve işletme ile sınırlı kalması, zaman ve maliyet gibi

kısıtları bulunmaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda güvenlik eğitimi, güvenlik önceliği ve güvenlik farkındalığının güvenlik davranışları üzerindeki etkisi araştırılabilir. Ya da hizmet sabotajının azaltılmasında hizmet ikliminin, duygusal emek ve örgütsel bağlılığın etkisi incelenebilir. Gelecek araştırmalarda hizmet sabotajının nedenlerine yönelik nitel çalışmaların yapılması da literatüre katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Aca, Z. ve Akdamar, E. (2022). Güvenlik önceliğinin, güvenlik iletişiminin ve güvenlik eğitiminin güvenli davranış üzerindeki etkisinin incelenmesi: İnşaat sektöründe uygulamalı bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 2(73), 1075-1104.
- Akalp, G. ve Yamankaradeniz, N. (2013). İşletmelerde güvenlik kültürünün oluşumunda yönetimin rolü ve önemi. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 96-109.
- Albayrak, S. ve Tuna, H. (2021). İş güvenliği kültürünün un sanayi sektöründe çalışanların güvenlik performansına etkisi (Konya ili örneği). *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 32, 160-166.
- Ambrose M. L., Seabright, M. A. ve Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 947-965.
- Bayram, M. ve Arpat, B. (2021). Güvenlik kültürü bileşenlerinin sağlıklı ve güvenli işyeri oluşumuna etkisi: Bir büyükşehir belediyesinde ampirik bir uygulama. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 11(1), 95-116.
- Bayram, M., Arpat, B. ve Ozkan, Y. (2021). Safety priority, safety rules, safety participation, and safety behaviour: The mediating role of safety training. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1-37.
- Bentler, P. M. ve Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Browne, M. W. ve Cudeck, R. (1993). *Alternative ways of assessing model fit*. In K. A. Bollen ve J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (ss. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Brunette, M. J. (2005). Development of educational and training materials on safety and health targeting hispanic workers in the construction industry. *Family and Community Health*, 28(3), 253-266.
- Burke, M. J., Salvador, R. O., Smith-Crowe, K., Chan-Serafin, S., Smith, A. ve Sonesh, S. (2011). The dread factor: How hazards and safety training influence learning and performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 46-70.
- Can, M. ve Hüseyinli, N. (2017). Çalışma hayatında iş sağlığı ve güvenliği kültürü ve otel çalışanlarının güvenli davranışlarının incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(4), 1397-1420.
- Canbaş, H., Kasap, S. ve Cam, E. (2018). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iş sağlığı ve güvenliği farkındalıkları üzerine bir alan araştırması. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 8(1). 235-266.
- Chai, L. T., Rahim, F. A. ve Yat, D. N. C. (2017). Service sabotage by front line employees: a study of antecedents and consequences. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.*, 25 (S), 173-180.
- Chen, C., Lei, J. ve Hao, J. (2015). Hotel staff service sabotage behavior: classification and impact on consumer willingness to pay. *International Journal of Marketing Studies*, 7(4), 136-144.
- Cooper, D. ve Cotton, D. (2000). Safety training a special case?. *Journal of European Industrial Training*, 24(9), 481-490.
- Cox, S. J. ve Cheyne, A. J. T. (2000). Assessing safety culture in offshore environments. *Safety Science*, 34, 111-129.
- Demirkesen, S. ve Arditi, D. (2015). Construction safety personnel's perceptions of safety training practices. *International Journal of Project Management*, 33(5), 1160-1169.
- Dhalmahapatra, K., Das, S. ve Maiti, J. (2022) On accident causation models, safety training and virtual reality, *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(1), 28-44.
- Dursun, S. (2013). İş güvenliği kültürünün çalışanların güvenli davranışları üzerine etkisi. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 61-75.

- Dursun, S. ve Keser, A. (2014). İş güvenliği farkındalığı ve iş güvenliği davranışları arasındaki ilişkilerin araştırılması: Uygulamalı bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(2), 1-9.
- Edmondson, D. R., Matthews, L. M. ve Ward, C. B. (2019). An exploratory study of retail sales employees' service sabotage: Examining the impact of emotional exhaustion and organizational support, *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 29(1), 63-77.
- Eiris, R., Gheisari, M. ve Esmaili, B. (2020). Desktop-based safety training using 360-degree panorama and static virtual reality techniques: A comparative experimental study. *Automation in Construction*, 109(2020), 1-14.
- Erdem, A. T. (2020). Sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisinde işe bağlılığın aracı rolüne yönelik bilişim sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3843-3858.
- Erkuş, A. (2017). Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci. 5. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Flin, R., Mearns, K., O'Conner, P. ve Bryden, R. (2008). Measuring safety climate: Identifying the common features. *Safety Science*, 34, 177-92.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gökçe, A. (2020). İş sağlığı ve güvenliği açısından iş güvenliği kültürünün önemi üzerine bir odak grup çalışması. *Ergonomi*, 3(2), 82-95.
- Grote, G. ve Künzler, C. (2000). Diagnosis of safety culture in safety management audits. *Safety Science*, 34(2000), 131-150.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. ve Sarstedt, M. (2006). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM), Sage Publication.
- Harris, L. C. ve Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(4), 543-558.
- Harris, L. C. ve Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: The dark side of service Dynamics. *Business Horizons*, (2009)52, 325-335.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis*. New York, NY: Guilford Publications, Inc.
- Hu, H. H. H. S., Lai, H. S. H. ve King, B. (2020). Restaurant employee service sabotage and customer deviant behaviors: the moderating role of corporate reputation. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. XX, No. X, Month 201X, 1-27.
- Hussain, T., Rafiq, N. ve Malik, M. (2019). Effect of teachers' favouritism on academic sabotage: An empirical evidence of elementary education students in Pakistan. *Journal of Elementary Education*, 29(2), 100-108.
- Jonathan, G. K. ve Mbogo, R. W. (2016). Maintaining health and safety at workplace: Employee and employer's role in ensuring a safe working environment. *Journal of Education and Practice*, 7(29), 1-7.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford Publications.
- Lee, J. H. J. ve Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *(International Journal of Hospitality Management*, 36(2014), 176-187.
- Lin, S. H., Tang, W. J., Miao, J. Y., Wang, Z. M. ve Wang, P. X. (2008). Safety climate measurement at workplace in China: A validity and reliability assessment. *Safety Science*, 46(7), 1037-1046.
- Marsh, H. W. ve Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97(3), 562-582.
- Merdan, E. (2021). *Hizmet sabotajı*. İçinde Ş. Karabulut (Editör), Yönetim-strateji-organizasyon: Teoride ve uygulamada (ss. 71-86), Ankara: Gazi Kitabevi.
- Merdan, E., Erdem, A. T. ve Gümüşsoy, Y. (2022). Boreout sendromunun üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerine etkisinde sanal kaytarmanın aracılık rolü. *Business & Management Studies: An International Journal*, 10(1), 176-191.

- McDonald, R. P. ve Marsh, H. W. (1990). Choosing a multivariate model: Noncentrality and goodness of fit. *Psychological Bulletin*, 107(2), 247-255.
- Naveh, E., Katz-Navon, T. ve Stern, Z. (2006). Readiness to report medical treatment errors: The effects of safety procedures. safety information and priority of safety. *Medical Care*, 44(2), 117-123.
- Neal, A., Griffin, M. A. ve Hart, P.M. (2000). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 34, 99-109.
- Olçay, Z. F. (2021). İş sağlığı ve güvenliği kültürü ölçeği; geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 23, 678-685.
- Özkan, Y. ve Arpat, B.(2015). Mavi yakalılarda güvenlik kültürü algısı: Denizli ili kablo imalat endüstrisi örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 16. *Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Kongresi Özel Sayısı*, 205-240.
- Park, S. H., Kwak, T. K. ve Chang, H. J. (2010). Evaluation of the food safety training for food handlers in restaurant operations. *Nutrition Research and Practice*, 4(1), 58-68.
- Rantos, K., Fysarakis, K. ve Manifavas, C. (2012). How effective is your security awareness program? An evaluation methodology. *Information Security Journal A Global Perspective*, 21(6), 328-345.
- Sun, L. H. ve Lee, S. M. (2019). Intolerant behaviours-front desk service sabotage in budget chain hotels. *Journal of Hotel and Business Management*, 8(2), 1-9.
- Şerifoğlu, U. K. ve Sungur, E. (2007). İşletmelerde sağlık ve güvenlik kültürünün oluşturulması; Tepe yönetimin rolü ve kurum içi iletişim olanaklarının kullanımı. *Yönetim Dergisi*, 18(58), 41-50.
- Tanaka, J. S., ve Huba, G. J. (1985). A fit index for covariance structure models under arbitrary GLS estimation. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), 197-201.
- Taşdemir, D. Ç. ve Yıldırım, İ. (2020). İş sağlığı ve güvenliği: iş sağlığı, iş güvenliği, güvenlik iklimi ve güvenlik kültürü üzerine kavramsal bir çalışma. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(49), 82-89.
- Tozkoparan, G. ve Taşoğlu, J. (2011). İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları ile ilgili işgörenlerin tutumlarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XXX(1), 181-209.
- Tutar, H. ve Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve SPSS uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H., Nam, S. ve Nam, D. (2019). İş kazalarının önlenmesinde güvenlik kültürünün belirleyicileri: Gemi inşa sanayi üzerine bir araştırma. *International European Journal of Managerial Research Dergisi*, 3(4), 99-118.
- Wallen, E. S. ve Mulloy, K. B. (2006). Computer-based training for safety: Comparing methods with older and younger workers. *Journal of Safety Research*, 37(2006), 461-467.
- Wiegmann, D. A., Von Thaden, T. L. ve Gibbons, A. M. (2007). *A review of safety culture theory and its potential application to traffic safety*. In: Improving Traffic Safety Culture in the United States: The Journey Forward. AAA Found Traffic Safety. 113-129.
- Williams, Q., Ochsner, M., Marshall, E., Kimmel, L. ve Martino, C. (2010). The impact of a peer-led participatory health and safety training program for Latino day laborers in construction. *Journal of Safety Research*, 41(2010), 253-261.
- Wu, C., Song, X., Wang, T. ve Fang, D. (2015). Core dimensions of the construction safety climate for a standardised safety-climate measurement. *Journal of Construction Engineering and Management*, 141(8), 1-12.
- Yeşiltaş, M. ve Tuna, M. (2018). The effect of ethical leadership on service sabotage. *The Service Industries Journal*, 38(15-16), 1133-1159.
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). Alan araştırmalarında güvenilirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.