

Yayın Geliş Tarihi (Submitted): 03/08/2020

Yayın Kabul Tarihi (Accepted): 05/10/2020

Makele Türü (Paper Type): Araştırma Makalesi – Research Paper

Please Cite As/Atf için:

Berk İ., Tunca B., Özgören E., İpek Buket ve Saraçlı S. (2020), İdari personelin bilişsel ve duygusal talepleri üzerinde etkili olan etmenlerin C&Rt analizi ile incelenmesi: Afyon Kocatepe üniversitesi örneği, *Nicel Bilimler Dergisi*, 2(2), 14-28.

İDARİ PERSONELİN BİLİŞSEL VE DUYGUSAL TALEPLERİ ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN ETMENLERİN C&RT ANALİZİ İLE İNCELENMESİ: AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

İhsan Berk, Berkalp Tunca, Ece Özgören, Buket İpek ve Sinan Saraçlı

ÖZET

Bu çalışmanın amacı Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği (KOPSOQ) yardımı ile üniversitede çalışan idari personelin Bilişsel ve Duygusal talepleri üzerinde etkili olan etmenlerin belirlenmesidir. KOPSOQ ölçeğinin, Yönetici Kalitesi (YK), İş Anlamı ve İşe Bağlılık (IAB), Sosyal Çevre ve Destek (SCD), Rol Çatışması (RC), İş Güvencesizliği (IG), Duygusal Talep (DT), Bilişsel Talep (BT) olarak daha önceki çalışmalarda adlandırılan alt boyutları dikkate alınmış ve Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Kampüsünde görev yapmakta olan idari personele demografik özellikleri ile KOPSOQ ölçeğinin yer aldığı bir anket formu uygulanarak ilgili veri seti elde edilmiştir. Derlenen veriler yardımı ile ilk olarak bireylerin duygusal ve bilişsel taleplerinin çeşitli demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi ile belirlenmiş, daha sonra

Bu çalışmanın bir kısmı uluslararası DMS 2019 kongresinde özet bildiri olarak sunulmuş olup alanında en iyi çalışma ödülüne layık görülmüştür.

¹ İstatistik Bölümü, Fen-Edebiyat Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar, Türkiye. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4008-2480>

² İstatistik Bölümü, Fen-Edebiyat Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar, Türkiye. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6501-9963>

³ İstatistik Bölümü, Fen-Edebiyat Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar, Türkiye. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2092-0034>

⁴ İstatistik Bölümü, Fen-Edebiyat Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar, Türkiye. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4250-7427>

⁵Sorumlu Yazar, Doç. Dr., İstatistik Bölümü, Fen-Edebiyat Fakültesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar Türkiye. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4662-8031>

Sınıflama Regresyon Ağaçları (C&RT) ile analiz edilerek çalışan bireylerin bilişsel ve duygusal talepleri üzerinde etkili olan etmenler belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre idari personelin duygusal talepleri üzerinde en etkili etmeni iş anlamı ve işe bağlılık faktörü olarak belirlenirken, bilişsel talepleri üzerinde ise rol çatışması faktörü en etkili etmen olarak kendisini göstermiştir. Çalışmadan elde edilen ayrıntılı sonuçlar ilgili tablo ve şekillerde verilmektedir.

Anahtar Kelimeler: KOPSOQ ölçeği, idari personel, C&RT analizi.

INVESTIGATION OF THE FACTORS AFFECTING THE COGNITIVE AND EMOTIONAL DEMANDS OF THE ADMINISTRATIVE STAFF USING C&RT ANALYSIS: THE CASE OF AFYON KOCATEPE UNIVERSITY

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effective factors on the Cognitive and Emotional demands of administrative staff at university via Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Sub dimensions of COPSOQ scale named in early studies as Quality of Leadership, Mean of Work Satisfaction and Commitment, Social Support and Sense of Community, Role Conflict, Insecurity at Work, Cognitive Demand and Emotional Demand considered in this study and the data set is obtained by a questionnaire which includes the demographic factors and the COPSOQ scale and applied to administrative staff working at Ahmet Necdet Sezer campus of Afyon Kocatepe University. By collected data set first off all, via independent samples t test and ANOVA; differences on cognitive and emotional demands according to some demographical features of the individuals is tested, then effective factors on individuals' cognitive and emotional demands are determined via Classification and Regression Trees (C&RT). Results of the analysis indicate that, while Mean of Work Satisfaction and Commitment is the most effective factor on the cognitive demands of administrative staff, Role Conflict is the most effective factor on their emotional demands. Detailed results about the study are also given in related tables and figures.

Key Words: KOPSOQ scale, administrative staff, C&RT analysis.

1. GİRİŞ

Kopenhag Psikososyal Risk Değerlendirme Ölçeği (KOPSOR), psikososyal risklere teorik bir bakış sağlanması, çalışanlar ve işverenlerin bu konuya yönelmeleri, yeni bir dil geliştirmeleri, uzun dönemde araştırmacılar ve işyerleri arasında bir köprü oluşturulması ve işyerinde psikososyal risklerin yasal bir zemine oturtulmasını sağlamaktadır. Bunun yanında temel olarak birçok çalışanın çalışma koşullarını geliştiren ve işyerlerinin verimliliğini artırmak için kullanılan bir araçtır. KOPSOR'un gelişimi yaklaşık 20 yıl önce TageS.Kristensen ve Vilhelm Borg'un Danimarka Ulusal İş Sağlığı Enstitüsü'nde psikososyal araştırma grubuyla çalışmaya başlaması ile olmuştur. Enstitü bunun öncesinde işyerlerinde fiziksel, kimyasal ve ergonomik riskleri öncelikli olarak ele almıştır. Bir süre sonra iş sağlığı profesyonellerinin işyerlerinde psikososyal etmenleri değerlendirmekte ciddi sorunlar yaşadıkları fark edilmiş, bununla ilgili düşük kalitede birçok değerlendirme aracı ve anket bulunduğu ve bunların ulusal bir veri oluşturmak için yeterli olmadığı görülmüştür (Kristensen, 2010).

COPSOQ teori temelli üretken bir anket olup, belirgin teorik bir yapının dışında psikososyal çalışma ortamında daha geniş bir bakış açısına sahip bir ankettir (Kristensen et al, 2005; Pejtersen et al, 2010). Ölçme aracı bu alanda yetkin bir kişi olan Kompier (2003) tarafından tanımlanan ve İş Karakteristikleri Modeli, Michigan Örgüt Stres Modeli, İş Talep-Kontrol Modeli, Sosyoteknik Yaklaşım, Eylem-Teori yaklaşımı, Emek-Ödül dengesizliği modeli ve Vitamin modeli olarak adlandırılan iş yerinde psikososyal faktörler (Kristensen et al., 2005) olan yedi teori merkezli boyutları içermektedir (Berthelsen et al., 2018).

Bu ölçeğin geliştirilmesinin amaçları aşağıdaki gibidir (Şahan, 2016):

- İşyerinde psikososyal risklerin değerlendirilmesi için uygun araçlar geliştirilmesini sağlamak
- Ulusal ve uluslararası karşılaştırma yapılmasını olanaklı kılmak
- Girişimlerin değerlendirilmesini geliştirmek
- Gözetim ve değerlendirmeyi kolaylaştırmak
- İşyerleri, iş sağlığı profesyonelleri ve araştırmacılar arasındaki iletişimi geliştirmek
- Kullanıcıların anlaşılması güç olan kavram ve teorileri anlamasını kolaylaştırmaktır.

KOPSOR ölçeği geliştirilirken diğer ölçeklerden farklı olarak birçok teori üzerine kurulmuş bir ölçektir. İlk olarak 2000-2005 yıllarında Kompier'in derlediği psikososyal risk teorilerine göre oluşturulmuştur (Kompier, 2003). Bu dönemde iş-stress modelinin iki-üç boyutunu ve çaba-ödül dengesi modelinin iki boyutunu içeren genel bir ölçek olarak kalmıştır.

Sonrasında bu kadar az modelin tüm psikososyal riskleri açıklayamadığı ve birçok etmenin dışarıda kaldığı görülmüştür. Bu çalışmada kullanılan değişkenler ve açıklamaları Şahan (2016)'nın çalışmasında da tanımladığı üzere aşağıdaki gibidir.

- **Yönetici kalitesi (YK):** Kendisinin üzerindeki yöneticinin farklı bağlamlarda ve etki alanlarında yeteneğini ele almaktadır.
- **İş anlamı ve işe bağlılık (IAB):** İşin anlamı, işteki görevlerin amacı ve içeriği ile ilgili kaygıların tümünü belirtmektedir. İşe bağlılık, çalışanın deneyimlerine göre işyerine ne ölçüde bağlı olduğunu ele almaktadır. Burada kendi başına yaptığı iş ya da çalıştığı gruba değil, çalıştığı kuruluşa olan bağlılığa odaklanılmaktadır.
- **Sosyal çevre ve destek (SCD):** Çalışanların gereksinim duyduklarında iş çevresindeki kişilerden destek alabilme olanakları konusunda görüşlerini ele almaktadır. İşyerindeki sosyal ilişkilerin durumunu tanımlar.
- **Rol çatışması (RC):** Rol çatışmalarının iki kaynağı vardır. Birincisi, görevin içinde görevin doğasıyla çelişen taleplerin bulunmasıyla ilgilidir. İkincisi ise, farklı görevlerin öncelik sıralarının çakışması ile ilgilidir.
- **İş güvencesizliği (IG):** Çalışanın işten kovulma ya da kovulursa yeniden iş bulabilme olasılığı gibi durumlarda iş güvencesi konusundaki görüşünü tanımlamaktadır.
- **Duygusal talep (DT):** İşyerinde kişiden beklenen duygusal etkinlik düzeyini tanımlar.
- **Bilişsel talep (BT):** Çalışanın bilişsel yetenekleriyle başa çıkması gereken talepleri belirtmektedir.

2. MATERYAL VE METOT

Çalışmada kullanılan veri seti, 1-30 Nisan 2019 tarihleri arasında Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 338 idari personele uygulanan, demografik soruların yanında 5'li Likert tipinde(1 kesinlikle katılmıyorum ve 5 kesinlikle katılıyorum)olanKopenhag Psikososyal Anketi (COPSOQ)aracılığı ile elde edilmiştir. İdari personelin Bilişsel ve Duygusal Taleplerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin yanı sıra bu talepler üzerinde etkili olan psikososyal faktörlerin etkileri Sınıflama-Regresyon Karar Ağaçları yöntemi ile analiz edilmiştir.Çalışmada yer verilen boyutlar (faktörler) Berk ve arkadaşlarının (2019) benzer amaçla faktör analizi sonucunda elde ettikleri faktörler olup, çalışmanın amacına bağlı olarak bu çalışmada faktör analizi sonuçlarına yer verilmemiştir. (ayrıntılar için bkz: Berk ve arkadaşları, 2019).Çalışmada kullanılan anket formu Afyon

Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 03.01.2019 tarih ve 2019/1 kararı ile onaylanmıştır.

Sınıflama ve regresyon, önemli veri sınıflarını ortaya koyan veya gelecek veri eğilimlerini tahmin eden modelleri kurabilen analiz yöntemleridir (Özekes ve Çamurcu, 2002; Şata ve Çakan, 2018). Sınıflama ve regresyon uygulamalarında kullanılan pek çok model ve bu modellere ait farklı algoritmalar mevcuttur. Bu algoritmalarından hangisinin daha etkili sonuçlar ürettiği, hangi algoritmanın hangi alanda daha başarılı olduğu sorusuna verilen cevaplar uygulamaların başarılarını ve yapılan sınıflandırmanın/regresyonun etkililiğini artırmaktadır (Kuyucu, 2012; Şata ve Çakan, 2018).

Sınıflandırma ve regresyon ağacı tekniği (SRAT) parametrik olmayan kural tabanlı bir tekniktir. SRAT'ın temel amacı bağımlı değişkene göre ana veri matrisini (bağımsız değişkenler matrisi) homojen alt gruplara ayırmaktır. Bu yaklaşım kullanılarak hem kategorik hem de sürekli bağımlı değişkenler modellenebilmektedir. Eğer bağımlı değişken kategorik ise yöntemin adı Sınıflandırma Ağacı (SA), sürekli ise Regresyon Ağacı (RT) ismini alır (Chu vd., 2009; McKenny ve Pedlar, 2003; Navarrate ve Espinosa, 2011; Breiman vd., 1984; Özkan ve Mert 2010; De'ath ve Fabricius 2000; Özkan 2012).

C&RT, parametrik olmayan bir regresyon yaklaşımıdır. Verilerin ardışık olarak ikiye bölünmüş gruplara ayrıldığı denetimli bir hiyerarşik kümeleme biçimini temsil eder, böylece ortaya çıkan her grup sonuç için giderek benzer yanıtlar içerir (Stobl vd., 2009; Breiman vd., 1984; Gass vd., 2014). Tipik bir C&RT analizinin son ürünü, ikili bölünmelerin yollarını gösteren bir dendogramdır. Her ağaç, ağacın yetiştirileceği gözlemleri içeren bir "kök düğüm" ile başlar. Gözlemler daha sonra bağımsız bir tahmin değişkeninin değerine dayalı olarak iki "alt düğüm" olarak bölünür. Ortaya çıkan alt düğümlerin her biri, orijinal gözlemlerin bir alt kümesini içerir. Her alt düğüm, yine bağımsız bir tahmin değişkeninin değerine dayalı olarak daha fazla bölünebilir. Bu işlem, bir dizi bölümlenme kriteri artık karşılanmayana kadar devam eder ve bu da uç düğümleriyle sonuçlanır. Uç düğümleri tanım gereği alt düğümlere sahip olamaz. Uç düğümlerin toplanması, kök düğümdeki gözlemlerin tam bir bölümünü oluşturur (Gass vd., 2014).

C&RT yönteminde en iyi tahmin edici, farklılığı azaltıcı çeşitli ölçümleri kullanarak seçilir. Amaç hedef değişkene göre mümkün olduğu kadar homojen olan alt veri setlerini oluşturmaktır. Her tahmin edici ilerleme puanı (improvementscore) temeline dayanan en iyi kesim noktasını bulmak için değerlendirilerek ayırma noktaları belirlenir. Daha sonra tahmin

ediciler karşılaştırılır ve ayırma için en iyi duruma sahip olan tahmin edici belirlenir. Elde edilen ağaç diyagramı bağımlı (hedef) değişken üzerinde etkili olan bağımsız değişkenlerin belirlenmesinde kullanılır (AnswerTree 1.0 Users Guide, 1998; Saraçlı ve Doğan, 2005).

3. BULGULAR

Çalışmanın uygulama kısmında ilk olarak katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımına yer verilmiş, daha sonra bireylerin cinsiyet ve medeni durumlarına göre bilişsel ve duygusal talepleri arasında fark olup olmadığı, yine bu taleplerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği temel istatistiksel testlerle sınanmış daha sonra ise KOPSOQ ölçeğinin diğer alt boyutlarının bireylerin bilişsel ve duygusal talepleri üzerindeki etkileri Sınıflama regresyon Ağacı yöntemi ile incelenmiştir. İlk olarak katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Değişken	Düzye	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	223	66.0
	Erkek	115	34.0
Eğitim Düzeyi	İlkokul	4	1.2
	Ortaokul	10	3.0
	Lise	51	15.1
	Üniversite (Önlisans, Lisans)	232	68.6
	Yl-Doktora	41	12.1
Medeni Durum	Evli	249	73.7
	Bekar	89	26.3
Yaş	25 ve altı	28	8.3
	26-35	109	32.2
	36-45	125	37.0
	45 ve üzeri	76	22.5

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların cinsiyetleri açısından %66’sının kadın, %34’ünün erkek, eğitim düzeyleri açısından %19,3’ünün ilkökul, ortaokul ve lise, %68,6’sının üniversite, %12,1’inin Yl-Doktora, medeni durumları açısından %73,7’sinin evli, %26,3’ünün bekar, yaşları açısından ise %8,3’ünün 25 ve altı, %32,2’sinin 26-35 arasında, %37’sinin 36-45 arasında ve %22,5’inin ise 45 yaş ve üzerinde oldukları görülmektedir.

Katılımcıların bilişsel talep ve duygusal talep düzeylerinin cinsiyet ve medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin sınanması için kullanılan bağımsız örneklem *t*-testi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların bilişsel taleplerine ve duygusal taleplerine ilişkin düzeylerinin cinsiyet ve medeni durumlarına göre farklılığın sınanması

Cinsiyet	Bilişsel Talep		Duygusal Talep	
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Erkek	3.48	0.83	3,75	0,91
Kadın	3.27	0.89	3,92	0,86
<i>t</i> istatistiği		2.088		-1.570
<i>p</i>		0.038		0.117
Medeni Durum				
Evli	3.44	0.87	3,80	0,92
Bekar	3.33	0.81	3,83	0,85
<i>t</i> istatistiği		0.986		-0.288
<i>p</i>		0.325		0.773

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların bilişsel talep düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p=0.038<0.05$) ancak medeni durumları açısından ise anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($p=0.325>0.05$). Cinsiyetlerine göre bireylerin bilişsel ve duygusal talep düzeyleri incelendiğinde, erkek bireylerin bilişsel talep düzey ortalamasının (3.48), kadınların bilişsel talep düzey ortalamasından (3.27) daha büyük olduğu görülmektedir. Duygusal talep düzeylerine bakıldığında ise, cinsiyet ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılığın olmadığı istatistiksel olarak %95 güvenirlikle söylenebilir ($p=0.117>0.05$, $p=0.773>0.05$). Bununla birlikte kadınların ve bekar bireylerin duygusal taleplerinin diğer bireylere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların bilişsel talep ve duygusal talep düzeylerinin eğitim düzeylerine ve yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin sınanması amacıyla gerçekleştirilen ANOVA sonuçları Tablo 3’de verilmiştir.

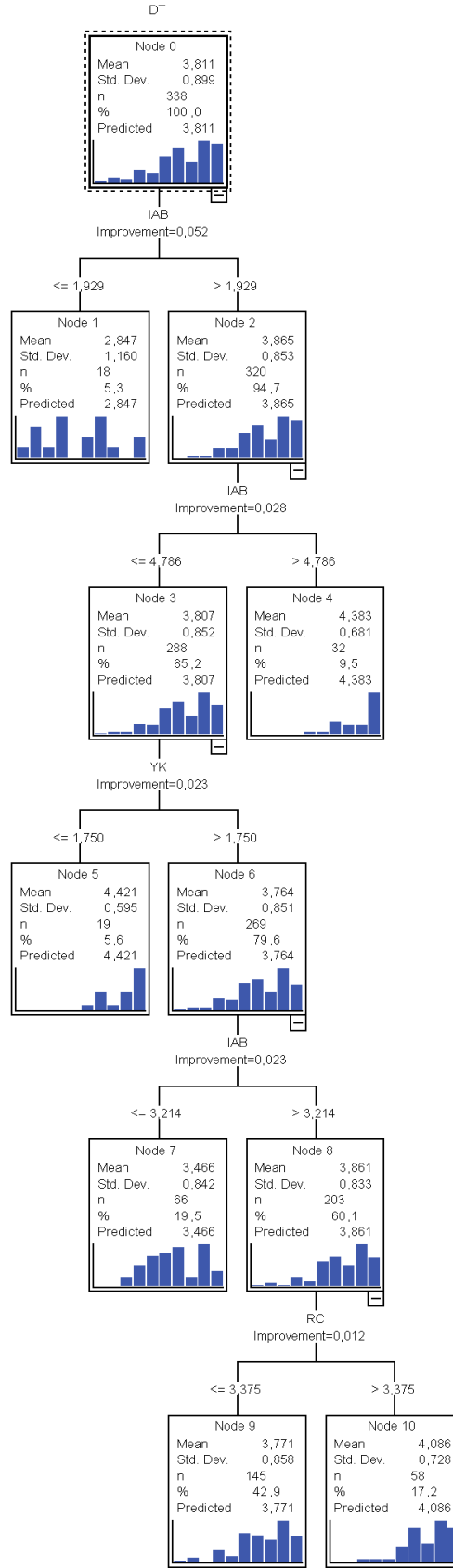
Tablo 3 incelendiğinde, bireylerin bilişsel talep düzeyleri eğitim düzeylerine ve yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p=0.036<0.05$ ve $p=0.000<0.05$). Bireylerine eğitim düzeyleri açısından bakıldığında Y1-Doktora (3.62), mezunu olanların, yaşları açısından bakıldığında ise 45 ve üzeri (3.74) yaş grubunda olan bireylerin bilişsel talep düzeylerinin diğer bireylere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bireylerin duygusal talep düzeylerine bakıldığında ise; eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülürken ($p=0.240>0.05$), yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir ($p=0.002<0.05$). Bireylerin yaşları açısından bakıldığında benzer olarak 45 ve üzeri (4.04) yaş grubunda olan bireylerin duygusal talep düzeyleri diğer yaş gruplarındaki bireylerden yüksek olarak belirlenirken, İlkokul-ortaokul mezunu bireylerin duygusal taleplerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bireylerin genel bilişsel talep (3.41) ve duygusal talep (3.81) düzeyi

ortalamalarına bakıldığında, mevcut taleplere katılma yönünde bir eğilim sergilekleri söylenebilir.

Tablo 3. Katılımcıların bilişsel taleplerine ve duygusal taleplerine ilişkin düzeylerinin eğitim düzeylerine ve yaşlarına göre farklılığın sınanması

Eğitim Düzeyi	Bilişsel Talep		Duygusal Talep	
	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
İlkokul-Ortaokul	3.24	1.10	4,23	0,86
Lise	3.14	0.84	3,91	1,01
Üniversite (önlisans, lisans)	3.44	0.86	3,77	0,88
Y1-Doktora	3.62	0.70	3,79	0,88
Genel	3.41	0.86	3,81	0,90
<i>F</i> istatistiği		2.882		1.410
<i>p</i>		0.036		0.240
Yaş				
25 ve altı	3.17	0.88	3,47	0,86
26-35	3.20	0.88	3,62	0,95
36-45	3.44	0.78	3,91	0,88
45 ve üzeri	3.74	0.85	4,04	0,79
Genel	3.41	0.86	3,81	0,90
<i>F</i> istatistiği		6.936		5.189
<i>p</i>		0.000		0.002

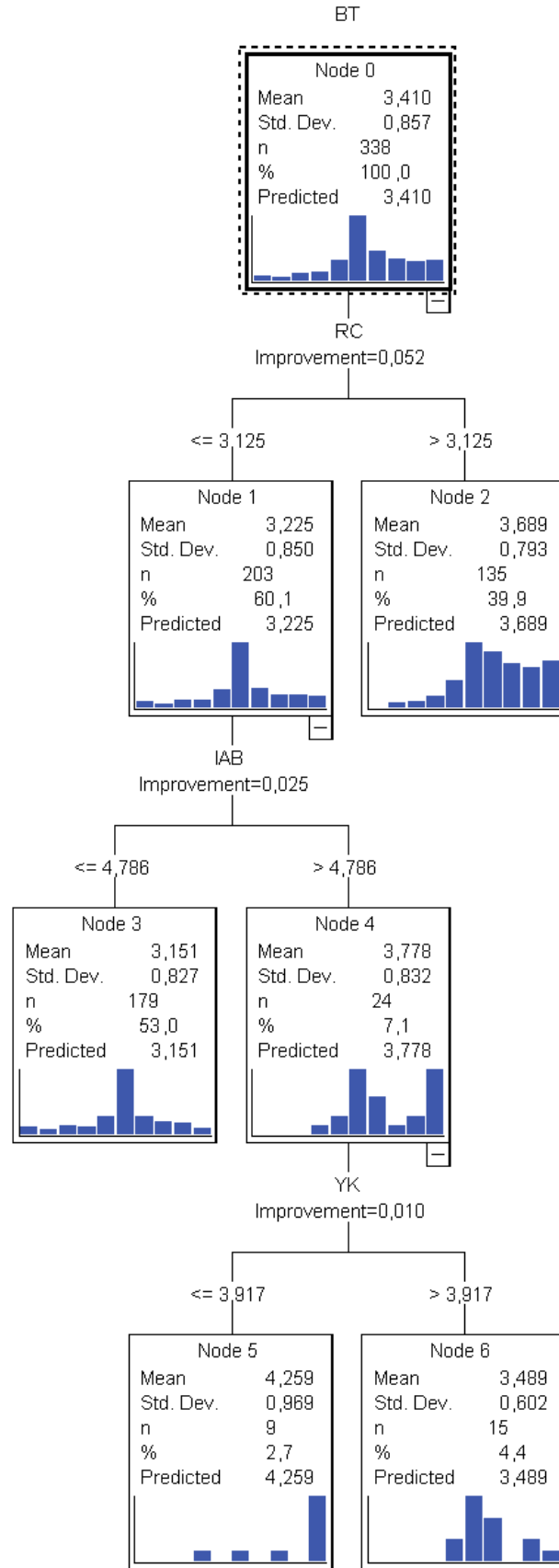
İdari personelin bilişsel ve duygusal talep düzeyleri üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi amacıyla uygulanan C&RT analizi sonuçları Şekil 1-2’de verilmiştir.



Şekil 1. İdari personelin duygusal talep düzeyleri üzerinde etkili olan faktörlere ilişkin C&RT analizi bulguları

Kullanılan ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert şeklinde olup 3'ün üzerindeki değerler bireylerin katıldığı yönünde değerlendirilip, çıktılara ait yorumlar yapılırken şekil üzerindeki rakamlar dikkate alınarak yapılmıştır. Analiz sonuçlarına ait genel yorumlar sonuç bölümünde verilmektedir.

Şekil 1 incelendiğinde, duygusal talep değişkeni üzerinde en etkili faktör iş anlamı ve işe bağlılık (IAB) olarak bulunmuştur. İş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin değeri 1,929'dan küçük ve eşitken duygusal talep değişkeninin ortalama değeri 2,847'dir. Aynı zamanda iş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin değeri 1,929'dan büyükken, bu değişken üzerinde en etkili faktör yine iş anlamı ve işe bağlılık olarak bulunmuştur. Burada iş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin değeri 4,786'dan büyükken bireylerin duygusal talep düzeylerinin ortalama değerinin 4,383 olduğu görülmekle beraber, 4,789'dan küçük ve eşit olduğu durumda ise iş anlamı ve işe bağlılık değişkeni üzerinde en etkili faktörün yönetici kalitesi (YK) değişkeni olduğu görülmektedir. Yöneticilik kalitesi değişkeninin değeri 1,750'den küçük ve eşitken bireylerin duygusal talep düzeylerinin ortalamasının değeri 4,421, yönetici kalitesi değişkeninin değeri 1,750'den büyük olduğu durumda ise yönetici kalitesi değişkeni üzerinde iş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin en etkili faktör olduğu görülmektedir. Burada İş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin değeri 3,214'den küçük ve eşitken bireylerin duygusal talep ortalamasının 3.466 olduğu görülmekte iken, 3,214'ten büyük olduğu durumda ise rol çatışması (RC) değişkeninin en etkili faktör olduğu görülmektedir. Rol çatışması değişkeninin değeri 3,375'den küçük ve eşitken bireylerin duygusal talep düzeylerinin ortalama değeri 3,771, rol çatışması değişkeninin değeri 3,375'den büyük olduğu durumda ise katılımcıların duygusal talep düzeylerinin ortalama değeri 4,086 olduğu görülmektedir.



Şekil 2. İdari personelin bilişsel talep düzeyleri üzerinde etkili olan faktörlere ilişkin C&RT analizi bulguları

Şekil 2 incelendiğinde, bireylerin bilişsel talep düzeyleri üzerinde en etkili değişken rol çatışması değişkeni olarak bulunmuştur. Burada rol çatışması değişkeninin değeri 3,125'den büyükken bireylerin bilişsel talep düzeylerinin ortalama değeri 3,689 görülmektedir. Rol çatışması değişkeninin değeri 3,125'den küçük ve eşit olduğu durumda bu değişken üzerinde iş anlamı ve işe bağlılık değişkeni önemli bir etkiye sahiptir. Burada iş anlamı ve işe bağlılık değişkeninin değeri 4,786'dan küçük ve eşitken bireylerin bilişsel talep düzeylerinin ortalaması 3,151, 4,786'dan büyükken ise bilişsel talep düzeylerinin ortalama değerinin 3,778 olduğu ve bu durumda da yönetici kalitesi değişkenin anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Son olarak bu durumda yönetici kalitesi 3,917 ve küçük değerler için bireylerin bilişsel talep düzeylerinin ortalaması 4,259, 3,917'den büyükken ise bilişsel talep düzeylerinin ortalama değerinin 3,489 olduğu görülmektedir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bir kurumda görev yapan çalışanlar arasında her ne kadar idarecilerin sorumlulukları yüksek olsa da işlerin düzenli bir şekilde yürütmesinde idari personel çalışanlarının önemi ve emeği kaçınılmaz büyüklüktedir. Tüm çalışanlar gibi idari personelin de işyeri ortamı ve çalışma koşullarından memnun olması yapılan işin kalitesini arttıracaktır. Memnuniyet kişiden kişiye değişebilen göreceli bir kavram olup doğrudan ölçülmesi mümkün olmayan gizil bir değişkendir. Çalışanların taleplerinin karşılanması da memnuniyetlerini ve buna bağlı olarak yapılan iş kalitesini arttırmada etkili bir faktördür. Bu bağlamda bu çalışma ile idari personelin bilişsel ve duygusal talep düzeyleri ile bu talepler üzerinde etkili olan etmenler, Afyon Kocatepe Üniversitesinde çalışan idari personele uygulanan KOPSOQ ölçeği yardımı ile belirlenmeye çalışılmıştır.

Literatür incelendiğinde, Aminian vd., (2017) İran nüfusunda psikolojik risklerin değerlendirilmesi ve araştırılması amacıyla idari sağlık personeli üzerine yaptıkları çalışmalarında, KOPSOQ ölçeğini Farsça kısa bir versiyonunu tanımlamak ve psikometrik özelliklerini sunmak için kullanmışlardır. Sonuç olarak faktör analizi sonucunda 4 faktör elde ederek, Farsça KOPSOQ'un yapı geçerliliğini doğrulamışlardır.

Yapılan bu çalışma sonucunda demografik özellikler bakımından incelendiğinde, bilişsel talep düzeyleri daha yüksek olan bireylerin genellikle, erkek, evli, YL-Doktora mezunu ve yaş olarak da 45 yaş ve üzerindeki bireyler olduğu, duygusal talep düzeyleri daha yüksek olan bireylerin ise kadın, bekar, ilkokul-ortaokul mezunu, 45 yaş ve üzerindeki bireyler olduğu

belirlenmiştir. Bireylerin duygusal talepleri üzerinde en etkili değişken işin anlamı ve işe bağlılık olduğu belirlenmiş olup, yaptığı işi anlamlı bulup işine özveri ile bağlı olan bireylerin duygusal olarak da işlerine bağlı olmaları ve bu yönde taleplerinin olmasının mantıklı bir sonuç olduğu söylenebilir. Biliş talep açısından incelendiğinde ise rol çatışması faktörü en etkili etmen olarak belirlenmiştir. Her bir bireyin yaptığı işin ne olduğu, sorumluluk ve sınırlılıklarının belirlenmesi, idari personelin isteyebileceği doğal bir talep olup bu bağlamda çalışanlar arasında rol çatışmasının bilişsel talepleri üzerinde etkili bir faktör olarak belirlenmesinin de mantıklı bir sonuç olduğu söylenebilir. Bu bağlamda yöneticilerin de idari personelin yükleneceği sorumluluk ve rolleri iyi kontrol etmesi bakımından bir yük düştüğü söylenebilir.

ETİK BEYAN

“İdari Personelin Bilişsel ve Duygusal Talepleri Üzerinde Etkili Olan Etmenlerin C&Rt Analizi ile İncelenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Çalışma Afyon Kocatepe Üniversitesi etik kurulunun 03.01.2019 tarihli 01 sayılı toplantısında görüşülmüş ve 2019/01 no’lu karara göre çalışmanın gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına karar verilmiştir.

KAYNAKÇA

Answer Tree 1.0 (1998), Users Guide, SPSS Inc., 169-170.

Aminian M., Dianat I., Miri A. and Asghari-Jafarabadi, M. (2017), The Iranian version of the Copenhagen psychosocial questionnaire (COPSOQ) for assessment of psychological Risk Factors at Work, *Health Promot Perspect*, 7(1), 7-13.

Berk İ., Saracli S., Boca G. and Tunca B. (2019), Examining effective factors on emotional and cognitive demands by Copenhagen psychosocial questionnaire (copsoq) via statistical modeling, *International Conference on Data Science, Machine Learning and Statistics*, 26-29 June 2019, Van/Turkey.

Berthelsen H., Hakanen J.J. and Westerlund H. (2018), Copenhagen psychosocial questionnaire - a validation study using the job demand- resources model, *PLoS ONE* 13(4): e0196450. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196450>.

- Breiman L., Friedman J.H., Olshen R. and Stone A.C.G. (1984), *Classification and regression trees*, Wadsworth International Group, Belmont, California, USA.
- Chu C.M., Tsai B.W. and Chang K.T. (2009), Integrating decision tree and spatial cluster analysis for landslide susceptibility zonation, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 59, 470-483.
- De'ath G. and Fabricius K.E. (2000), Classification and regression trees: A powerful yet simple technique for ecological data analysis, *Ecology*, 81(11), 3178-3192.
- Gass K., Klein M., Chang H.H., Flanders W.D. and Strickland M.J. (2014), Classification and regression trees for epidemiologic research: An air pollution example, *Environmental Health*, 13(17), 1-10.
- Kompier M. (2003), Job design and well-being. In: Schabracq M, Winnbust J, Cooper C, editors. *The handbook of work and health psychology*. Chichester (UK): John Wiley & Sons; 429-54.
- Kuyucu Y.E. (2012), Lojistik regresyon analizi (LRA), yapay sinir ağları (YSA) ve sınıflandırma ve regresyon ağaçları (C&RT) yöntemlerinin karşılaştırılması ve tıp alanında bir uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Kristensen T.S., Hannerz H., Høgh A. and Borg V. (2005), The Copenhagen psychosocial questionnaire - a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment, *Scand J Work Environ Health*, 31, 438-449.
- Kristensen, T.S. (2010), A questionnaire is more than a questionnaire, *Scand J Public Health*, 38, 149-55.
- Mckenney D.W. and Pedlar J.H. (2003), Spatial models of site index based on climate and soil properties for two boreal tree species in Ontario, Canada, *Forest Ecology and Management*, 175, 497- 507.
- Navarrate E. and Espinosa M. (2011), Using the non-parametric classifies CART to model wood density, *Journal of Data Science*, 9, 261-270.
- Özkan K. ve Mert A. (2010), Isparta Yukarı Gökdere yöresinde kasknak meşesinin Senaryolarına göre 2050 ve 2080 yıllarında muhtemel potansiyel yayılış alanlarının coğrafi modellenmesi, *Çölleşme ile Mücadele Sempozyumu*, 17-18 Haziran, Çorum.

- Özekes, S. ve Çamurcu, Y. (2002), Veri madenciliğinde sınıflama ve kestirim uygulaması, *Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 18, 1-17.
- Özkan K. (2012), Sınıflandırma ve regresyon ağacı tekniği (SRAT) ile ekolojik verinin modellenmesi, *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi*, 13, 1-4.
- Pejtersen J.H., Kristensen T.S., Borg V. and Bjorner J.B. (2010), The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire, *Scand J Public Health*, 38, 8-24.
- Saraçlı S. ve Doğan İ. (2005), Konjoint model uygunluğunun C&RT analizi ile İncelenmesi, *Devlet İstatistik Enstitüsü, İstatistik Araştırmaları Dergisi*, Cilt 4(1), 27-34.
- Strobl, C., Malley, J. ve Tutz, G. (2009), An introduction to recursive partitioning: Rationale, application, and characteristics of classification and regression trees, bagging, and random forests, *Psychol Methods*, 14, 323-348.
- Şahan C. (2016), Kopenhag psikososyal risk değerlendirme ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması, halk Sağlığı, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şata M. ve Çakan M. (2018), CHAID analizi ve lojistik regresyon analizi sonuçlarının karşılaştırılması, *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 48-56.