



Araştırma Makalesi- Research Article

İş Tatmini, Yaşam Kalitesi ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişki: Alışveriş Merkezi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

The Relationship Between Job Satisfaction, Quality of Life and Burnout Concepts: A Research on Shopping Mall Employees

Şevval Nur MERİÇ^{1*}

Geliş / Received: 29/10/2023

Revize / Revised: 18/01/2024

Kabul / Accepted: 30/01/2024

ÖZ

Yaşamlarının büyük bir bölümünü çalışarak geçiren, örgütlerin emek kaynağı olan “insan” faktörü başarının ilk ve en önemli unsurudur. İşini severek yapan bireylerin, fiziksel ve zihinsel yorgunluk yaşamadığı, stresten uzak kaliteli bir yaşam sürdüklerini söylemek yanlış olmayacaktır. İşinden ve yaşamından tatmin olan bireyler, mutlu, pozitif, refah düzeyi yüksek ve sosyal ilişkileri gelişmiş bireylerdir. Bu bağlamda tükenmişlik yaşama ihtimallerinin düşük olacağı da yadsınamaz bir gerçektir. Bu çalışmada iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişki ampirik bir çalışmayla açıklanmaya çalışılmıştır. Anket soruları bir büyükşehirdeki alışveriş merkezi binasında bulunan mağaza çalışanları tarafından cevaplanmış ve elde edilen bulgular SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; iş tatmini ile yaşam kalitesi arasında anlamlı, pozitif, zayıf seviyede; yaşam kalitesi ve tükenmişlik arasında anlamlı, negatif, zayıf seviyede bir ilişki olduğu tespit edilirken, iş tatmini ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Anahtar Kelimeler- *İş Tatmini, Yaşam Kalitesi, Tükenmişlik*

ABSTRACT

The “human” factor, which spends most of their lives working and is the labour source of organizations, is the first and most important element of success. It would not be wrong to say that individuals who love their job do not experience physical and mental fatigue and lead a quality life away from stress. Individuals who are satisfied with their work and life are happy, positive, have a high level of welfare and have developed social relations. In this context, it is an undeniable fact that the probability of experiencing burnout will be low. In this study, the relationship between the concepts of job satisfaction, quality of life and burnout was tried to be explained with an empirical study. Scales to measure job satisfaction, quality of life and burnout levels of shopping mall employees were applied and the results were analysed with the SPSS program. The survey questions were answered by the store employees in the shopping mall building. According to the research results; significant, positive, weak level between job satisfaction and quality of life; While it was determined that there was a significant, negative and weak relationship between quality of life and burnout, no significant relationship was found between job satisfaction and burnout.

^{1*}Sorumlu yazar iletişimi: sevvalnurmeric@ksu.edu.tr (<https://orcid.org/0000-0001-8672-0591>)

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Kahramanmaraş, Türkiye

Keywords- Job Satisfaction, Quality of Life, Burnout

I. GİRİŞ

Uzun yıllardır çalışılmasına rağmen güncelliğini kaybetmeyen ve yaşamımızda oldukça önemli yerler tutan iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik kavramları bu çalışmada incelenmiştir. İş hayatında hem işletmelerin hem de işgörenlerin fayda sağlamasında yani kazan- kazan dediğimiz durumun gerçekleşmesinde işgörenlerin işlerine karşı olan genel tavırları oldukça önemlidir. İşlerinden yüksek düzeyde haz duyan, işlerini yaparken mutlu olan, manevi olarak doyunluk yaşayan bireyler bu olumlu durumlarını işlerine de yansıtarak kaliteli hizmet ve çıktılarının oluşmasını sağlayacaklardır. Örgütler açısından bakıldığında ise sürdürülebilir rekabet gücünü kazanabilmek, elde tutabilmek ve varlıklarını devam ettirebilmek için başarıya giden yolun ilk adımı olan insan faktörünün tatmin olması oldukça önemlidir. Bu durumun gerçekleşmesi ise öncelikle bireysel performansın yükselmesine bağlıdır. Artan bireysel performans örgütün de performansının yükselmesini sağlayacaktır.

Bir birey işini isteyerek yapmıyorsa ve mutsuzsa, işe gitmeme, üretkenlik karşıtı iş davranışları, iş kazaları, işten ayrılma, psikolojik sorunlar gibi olumsuz durumlar yaşayacak ve bu olumsuzluklar yalnızca iş yaşamıyla sınırlı kalmayıp sosyal yaşantısına da sirayet edecektir. İster istemez maddi manevi sıkıntılar yaşayan bireyin yaşam kalitesi algısı da düşecektir. Çünkü sosyal açıdan, iş yaşamı açısından veya sağlık açısından rahatlık içinde olmayan bireyin yavaş yavaş enerjisi düşecek, gücü azalacak ve yalnızlaşarak tükenmişlik sürecini yaşamaya başlayacaktır. Tükenmişlik uzun soluklu bir süreçtir ve göz ardı edilebilecek bir durum değildir. Başlangıçta fark edilip üstüne düşülmezse bireyler için ciddi sıkıntılar doğurabilecek bir durumdur. Gerek işletmelerin gerekse bireylerin bu durumları göz ardı etmemesi ve yaşadıkları sorunlarla mücadele etmeleri gerekmektedir (Şimşir ve Seyran, 2020: 31-36).

Saha araştırması kısmında evren sayısına ulaşılmaya çalışılarak örneklem seçimi yapılmak istenmiştir. Bu bağlamda bir büyükşehirde bulunan alışveriş merkezinin (AVM) zincir mağaza çalışanları ve yönetim ile iletişime geçilmiş ancak yönetimden yeterli sayısal veriler elde edilememiştir. Sonuç olarak kartopu örnekleme yöntemi uygulanmış ve anket formları dağıtmaya başlanmıştır. Bu bağlamda 200 tane anket formu dağıtılabilmiş, bu anket formlarından 174 tanesi geri toplanabilmiştir. Geri dönüş oranı %87'dir. Nihai olarak anket formunu cevaplandıran 174 kişi çalışmamızın örneklemini oluşturmaktadır. Saha araştırmasının alışveriş merkezinde yapılmasının en önemli sebebi iş yükünün ve çalışma saatlerinin fazla olmasıdır. Ayrıca, geç saatlere kadar süren stok sayımları, ücret, ödül ve terfi sistemindeki izlenen politikaların yönetimin inisiyatifinde olması, personel devir hızının yüksek olması gibi etmenler de alışveriş mağazalarının örneklem olarak seçilmesinde etkili olmuştur. Literatürde de AVM çalışanları üzerine yapılan çalışmalar yer almaktadır: Yenihan vd., (2016); Mammadova ve Çakmak (2023); Onur (2020); Mavi ve Yeşil (2021).

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

A. İş Tatmini

İş tatmini, üzerine uzun yıllardır araştırmalar yapılan hem işgörenler hem de örgütler için oldukça önemli bir kavram olup (Ishfaq vd, 2011: 228) bu kavram ilk kez 1911'de Taylor ve Gilbert tarafından "minimum stres ve yorgunluk yaratacak bir yöntemle fabrikada çalışmak" şeklinde tanımlanmıştır (Sökmen ve Benk, 2020: 1350). Kavram, 1924 ile 1933 yılları arasında yapılan Hawthorne Araştırmalarında sistemli ve detaylı olarak ifade edilmiştir (Sökmen, 2020: 3471).

Tatmin; herhangi bir isteğimiz veya ihtiyacımız gerçekleştiği zaman bu durumdan duyduğumuz haz, mutluluk halidir (Froese ve Xiao,2012: 10). İş tatmini ise; kişinin işe karşı genel tavrı olup yaptığı işi kendi içinde anlamlandırarak istekli bir şekilde yapması sonucu yaşadığı manevi doyunluktur (Battal, 2020: 569). Yazında bu kavram ile ilgili pek çok tanım mevcuttur. Hackman ve Oldham iş tatminini, bireyin işine karşı duyduğu tatmin sonucu elde ettiği memnuniyet olarak tanımlamıştır (Hackman ve Oldham, 1974: 4). Locke (1976) iş tatminini; bireyin yaptığı işten zevk duyması ve pozitif düşüncelere sahip olması sonucu yaşadığı duygusal durum olarak ifade etmiştir (Singh ve Jain, 2013: 105). Davis (1982) iş tatminini çift yönlü olarak ele almış ve kavramı bireyin yaptığı iş sonucu elde ettiği tatmin ya da tatminsizlik durumu şeklinde tanımlamıştır (Özpehlivan, 2018: 45). Vroom (1964) iş tatminini farklı bir açıdan ele almış, bireyin iş yerinde üstlendiği rolüne odaklanmıştır. Bu bağlamda iş tatminini, bireylerin iş yerinde üstlendiği roller ile duydukları haz arasındaki ilişkiyi esas alarak bir tanımlama yapmıştır (Öztürk ve Eysel, 2021: 20). Bu tanımlardan yola çıkılarak iş tatmininin, bireylerin yaptıkları işler sonucu beklenti içine girmeleri ve sonunda bu beklentilerinin karşılanması çerçevesinde şekillendiğini söylemek mümkündür (Larson ve Luthans, 2006: 17).

Alanyazında iş tatmini ile ilgili geliştirilen teorilerin çoğu iş tatminini özellikle motivasyon kavramı ile ilişkilendirerek açıklamıştır. Örneğin, Maslow'un "İhtiyaçlar Hiyerarşisi", Adams'ın "Eşitlik Kuramı",

Vroom'un "Beklenti Kuramı" ve Herzberg'in "Çift Faktör Kuramı" kişilerin bireyin motive olmasına ve işinden haz almasına odaklanmıştır (Eğinli, 2009: 37).

Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramında; bireylerin gereksinimlerinin bir sıralamaya tabi olarak gerçekleştiğini, ihtiyaçların önem düzeyine göre sıralandığını ve en alt kademedeki ihtiyaçlar karşılandıktan sonra üst kademedeki ihtiyaçlara sıranın geleceği açıklanmaktadır. Yani ihtiyaçlar tatmin sağlandıkça giderilecek ve bir sonraki ihtiyacın da giderilmesi için harekete geçilecektir (Esen, 2020: 284). Vroom'un Beklenti Kuramına göre insan akıl sahibi ve düşünen bir varlıktır dolayısıyla sergilediği davranışlarının temelinde de yaptığı seçimler vardır. Yani bireyin güdülenmesi, amaca karşı duyduğu istek ile bekleyişinin karşılaştırılmasıyla açıklanabilir (Şimşek vd, 2015: 158). Adams Eşitlik Kuramında, kaynak veya ödüllerin dağılımında çalışanların kendilerini başkaları ile kıyaslayıp bunun sonucu olarak algıladıkları eşitlik veya eşitsizlik durumu ve bu duruma vereceği tepkilerin sonucu olarak yaptığı işten memnun olup haz duyma veya duymama gibi tepkilerin ortaya çıkacağını öne sürmektedir (Greenberg, 1987: 11). Herzberg'in Çift Faktör Kuramında, bireyin iş ortamında tatmin olmasını sağlayan teşvik edici güçler (başarı, sorumluluk, takdir edilme, kendini geliştirme ve ilerleme) ile tatminsizliğe sebep olan hijyen yani işin geneliyle ilgili güçlerin (ücret, yönetim tarzı, çalışma şartları, iş güvenliği) var olduğu açıklanmaktadır. Yani Herzberg, birey yaptığı işte tatmin olma ve tatmin olmama duygusunu aynı anda yaşayabilir düşüncesindedir (Ateş vd., 2012: 149-150).

Bireyde tatmin olma durumunun oluşturulabilmesi için öncelikle bunu gerçekleştirecek olan tatmin etkenlerinin bilinmesi gerekmektedir. Bireylerin tatmin olma seviyesini etkileyen bu etmenler genel olarak bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmıştır (Güler ve Bircan, 2020: 14). Bireyin direkt olarak kendisinden kaynaklanan ve kişiye özgü olan demografik etmenler olarak belirtilen yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, kişilik ve statü gibi bireysel etmenler bireylerin işlerine karşı duydukları doyum düzeyini etkilemektedir (Tutar, 2016: 62). İş görenlerin tatmin olma düzeyleri kişisel özellikler ile birlikte çalışma ortamının koşulları yani örgütsel faktörlerin birleşimi sonucu oluşmaktadır. Bu örgütsel faktörler; iş ve işin özellikleri, ücret, terfi olanakları, çalışma arkadaşları, ast-üst ilişkileri, iletişim, çalışma koşulları, yönetim tipi ve liderlik tarzı, iş güvenliği, örgütün benimsediği ilkeler sonucu sahip olduğu kültürü, örgüt büyüklüğü, verilen roller konusunda yaşanan belirsizlikler ve çoklu görev sonucu yaşanabilen rol çatışması vs. olarak sıralanmaktadır (Özkan vd., 2019: 150).

İşine karşı genel tavrı olumlu olan ve memnuniyet düzeyleri yüksek olan işgörenlerin hem bedenlen hem de ruhen daha sağlıklı oldukları ve iş hayatlarında da öğrenme isteklerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. İş tatmininin birey üzerindeki pozitif etkileri olan; performans, verimlilik ve başarı kavramlarıyla birlikte işgörenlerin işlerine dair tatmin dereceleri de olumlu yönde etkilenmektedir. İşinden tatmin olan işgörenlerin örgütün hedeflerine ulaşmasını kolaylaştırır ve işin kalitesini artırır. Hizmet sektörü için özellikle müşterilerin memnun olma derecesini doğrudan etkileyen bir kavramdır (Yücekaya ve Polat, 2020: 1270-1271). Bunun aksine, işten ayrılma niyeti, işe karşı isteksizlik, yabancılama, devamsızlık, tükenmişlik, üst yönetime-örgüte-iş arkadaşlarına karşı negatif tutum ve performans düşüklüğü gibi davranışlar iş tatminsizliğinin yaygın sonuçlarıdır (Eroğlu, 2011: 123-124).

B. Yaşam Kalitesi

Kalite kavramının kökeni Latince "nasıl olduğu" anlamına gelen "qualis" kavramına dayanmaktadır. Kalite kavramının kullanımı oldukça eski dönemlere dayanmakta olup Hamurabi Kanunlarının da içeriğinde yer alması ile dikkat çekmektedir. Hamurabi Kanunlarında geçen bir maddede "Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur" ifade yer almaktadır (www.wikipedia.org, 2022). Kalite, alınan ürün veya hizmet hakkında tüketicinin ileri sürdüğü hükümdür (Mergen, 1993: 25). Bir başka tanımda ise kalite kavramı ürün veya hizmetle ilgili hiçbir şekilde bir hata payının olmaması olarak ifade edilmiştir (Aktan, 2012: 238). Kalite genel anlamıyla bireylerin ihtiyaçlarının karşılanma derecesi olarak tanımlanabilir (Mergen, 1993: 25).

Yaşam kalitesi kavramı ise tanımlanması ve ölçülmesi güç olan çok yönlü bir kavram olup (Boylu, 2007: 11) birçok farklı tanımı mevcuttur. Yaşam kalitesi, bireyin pozitif değerlendirmelerle hayatını bir bütünüyle ele alıp yorumlaması ve objektif-sübjektif algısı olarak tanımlanabilir (Özyer vd., 2015: 263). Başka bir tanımda ise yaşam kalitesi, bireylerin genel iyi oluşları, yaşamlarında kendilerini ne kadar mutlu hissettikleri, yaşama ne ölçüde pozitif bakabildikleri (Özdemir vd., 2020: 1231) ve yaşamdan beklentileriyle (istekleri) elde ettikleri sonuçları (sahip olduğu) kıyaslamaları durumunda ulaştıkları sonuçlardır (Çevik ve Korkmaz, 2014: 130). DSÖ, yaşam kalitesi kavramını, "Bireyin, hem içinde yaşadığı kültürel yapı ve değerler sistemi bağlamında hem de kendi amaçları, beklentileri, standartları ve endişeleri açısından yaşamdaki durumu ile ilgili kişisel algısı" şeklinde tanımlamaktadır (Müezzinoğlu, 2005: 26).

Birey ekonomik ve sosyal refah düzeyine sahipse, kendini güvende hissediyorsa, hayatını anlamlı buluyor ve aktif bir yaşam sürüyorsa, kendini rahatlıkla ifade edebiliyor ve fonksiyonel olarak kendi kendine yetebiliyorsa, huzur içinde gerek din gerek siyasi gerekse başka konulardaki düşünceleri saygı görüyorsa, eğlendiği aktiviteleri

yapabiliyor ve sosyal ilişkileri güçlüyse yaşam kalitesinin yüksek olduğu söylenebilir. Tam tersi olarak sadece temel gereksinimlerini karşılayabiliyorsa, sürekli olarak şimdi ve gelecek ile ilgili olumsuz düşünceler içindeyse, kronik yorgunluk ve stres yaşıyorsa, akut sağlık sorunları varsa ve ekonomik ve sosyal açıdan kendi kendine yetemiyorsa yaşam kalitesinin düşük olduğunu söylemek kaçınılmazdır (Perim, 2007: 16-17).

C. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramını literatüre ilk kazandıran kişi "Personel Tükenmişliği" adlı makalesi ile Freudenberger olmuştur (Arı ve Bal, 2008: 132). Freudenberger tükenmişliği "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" şeklinde tanımlamaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 70). Tükenmişlik kavramının sözlükteki karşılığı; bireyin sahip olduğu güç, enerji veya diğer sahip olduklarına karşı aşırı talep olması sonucu gücünü yitirmesi şeklindedir. Bireyin ruhen bitmişliğini ifade etmektedir (Sürgevil, 2006: 4). Tükenmişlik, hizmet sektöründe çalışan bireyler arasında sıklıkla meydana gelen sinizm ve duygusal yorgunluk sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Kavram ile ilgili pek çok tanım mevcut olsa da kabul görmüş ve yaygın kullanılan tanımı kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğini de geliştirmiş olan Christina Maslach tanımlamaktadır. Maslach'a göre tükenmişlik "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom" dur (Maslach ve Jackson, 1981: 100).

Tükenmişlik durumu üç boyutlu bir sendromdur. Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissi olarak adlandırılmıştır (Maslach, 1982). Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması olan bireysel stres boyutudur. Bireyin duygusal olarak güçsüz hale gelmesi ve buna bağlı olarak enerji kaybı yaşamasını ifade eder. Duyarsızlaşma, bireyin çevresindekilere ve işine karşı gösterdiği negatif (kaba, sert, ilgisiz, soğukkanlı) tutumlardır. Düşük başarı hissi yani yetersizlik ise bireyin kendi başarılarını olumsuz değerlendirmesidir. Birey artık kendisini aciz, yetersiz ve hiçbir işi başaramayan biri olarak görmesidir (Maslach, vd., 1996: 192).

Tükenmişliğin oluşumuna zemin hazırlayan faktörler incelendiğinde birçok sebep ortaya çıkmaktadır. Bu sebepler bireyden kaynaklı olabileceği gibi bireyin dış çevresinden de (örgütsel) kaynaklı olabilmektedir. Yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, aile ve arkadaşlık ilişkileri, işe- hayata bakış açısı, öz-güven vs. bireysel faktörler olarak sıralanabilir (Kaya, 2021: 4517). Bireyler günlerinin çoğunu evlerinden çok iş yerlerinde geçirmektedir. Bu yüzden de iş ortamı ve iş ortamının şartları birey üzerinde oldukça etkilidir. İş yerinin fiziki şartları (aydınlıkta, ısı- havalandırma vs.), psikolojik iklim (takdir edilme, denetleyici ve baskıcı bir ortamın varlığı, dinlenme sürelerinin az olması vs.), ödüllendirmelerin adil olmaması veya hiç ödüllendirme yapılmaması, rol belirsizliği, mobbing gibi sebepler bireyin tükenmişlik yaşama riskini artıran örgütsel faktörlerdir (Algül, 2014: 42-44).

Tükenmişlik uzun soluklu bir süreçtir. Bu süreçte belirtileri fark etmek kadar fark ettikten sonra da neler yapılması gerektiği de oldukça önemlidir. Kabul etmek bu süreçte atılacak ilk ve en önemli adımdır. Bireyler durumun varlığını kabullendikten sonra hatayı kendilerinde aramaktan ziyade durumsal bir olay olduğunu içselleştirdikleri zaman stres, suçluluk, yetersizlik gibi duyguları da azalmaya başlayacaktır (Babaoğlu, 2014: 13). Bireysel ve örgütsel düzeyde gerçekleşebilen tükenmişlik durumu ile mücadele edebilmenin bazı yolları aşağıda şekilde sıralanmaktadır (Örücü ve Hasırcı, 2020: 252-253; Diken ve Bedük, 2021: 65-66):

- Tükenmişlik durumu ile ilgili yeterli ve sağlıklı bir bilgi düzeyine sahibi olmak,
- Güçlü ve zayıf yönlerini bilip tanımak,
- Stres ve zaman yönetimi hakkında bilgi sahibi olmak,
- Herhangi bir işin başlama sürecine girmeden fizibilite çalışmasını gerçekleştirmek,
- Gerçekçi hedefler belirleyerek çalışmaya başlamak,
- İş rotasyonu,
- Adaletli bir terfi politikası izlemek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Rahat ve verimli bir biçimde çalışabilmesi için ortam oluşturmak,
- İş ile ilgili konularda çalışanların sürece dâhil olarak fikir beyan etmelerine olanak verilmesi,
- Kariyer yolunda bireylere destek olunarak imkânlar sunmak.

III. YÖNTEM

A. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını incelemektir. Her ne kadar ayrı ayrı ve çok çalışılmış kavramlar olsa da hem iş hem sosyal yaşamı birlikte etkilemesi bakımından oldukça önemli anlamları barındıran kavramlardır. Önemi bireyi hem fiziksel hem mental olarak etkilemesidir. Maalesef iş hayatında yaşanan tatminsizlik ve tükenmişlik bireyin sosyal yaşantısına sirayet etmekte ve yaşam kalitesi algısında azalma meydana getirebilmektedir. Bu bağlamda bu sorunlarla en çok mücadele halinde olan alışveriş merkezi çalışanları ile bir çalışma yürütülmüştür.

B. Araştırmanın Etik İzinleri

Araştırmayı yürütmek için etik kurul onayı alınmıştır.

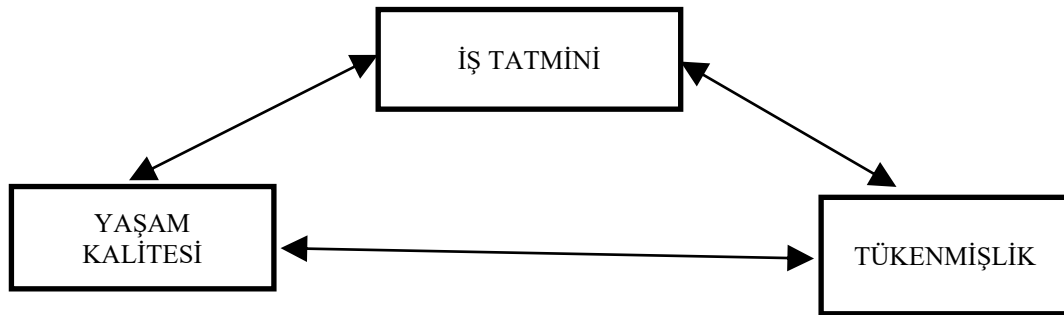
C. Araştırmanın Evreni ve Yöntem

Bu araştırmanın evrenini bir büyükşehirdeki AVM zincir mağazalarında çalışan mağaza çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem belirlenirken mağazalarda görevli tüm personellerin katılımı amaç edinilmiş ancak belirli kısıtlar olan zaman, maddi imkanların sınırlılığı, vardiya farklılıkları ve yıllık izin gibi kısıtlar geniş kapsamlı alan araştırmalarını sınırlamaktadır. Bu bağlamda 200 tane anket formu dağıtılabilmiş, bu anket formlarından 174 tanesi geri toplanabilmiştir. Geri dönüş oranı %87'dir. Nihai olarak anket formunu cevaplandıran 174 kişi çalışmamızın örneklemini oluşturmaktadır. Veriler toplanırken kartopu örnekleme ve yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır. Katılımcılara gizliliği esas olduğu ve herhangi bir bilginin dışarı aktarılmayacağı yalnızca akademik bir çalışma için işleneceği hem sözlü olarak hem de anket formunda belirtilerek ifade edilmiştir.

D. Araştırmada Kullanılan Ölçekler, Model ve Hipotezler

Veri toplama araçlarından biri olan anket yöntemi kullanılmış olup formda yer alan maddeler 5'li Likert yöntemiyle (1) kesinlikle katılmıyorum ile (5) kesinlikle katılıyorum arasında değişecek şekilde derecelenerek ifade edilmiştir. Anket formu toplamda 4 bölümden meydana gelmektedir. İlk bölüm, katılımcıların demografik özelliklerini belirleyebilmek için toplamda 5 sorudan oluşmaktadır. Demografik sorular; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mevcut işteki çalışma süresinden oluşmaktadır.

İkinci bölüm, katılımcıların işlerinden duyduğu hazzı ölçmeye yönelik olup 20 maddeden oluşmaktadır. İş tatminini ölçmek için en fazla tercih edilen ölçek olan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 1967 yılında Weiss vd. tarafından geliştirilmiş olup Türkçe'ye uyarlanması Baycan (1985) tarafından gerçekleştirilmiştir. Üçüncü bölümde, tükenmişlik düzeyini ölçmeye yönelik 22 madde bulunmaktadır. Tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Türkçeye uyarlanması ise Ergin (1992) tarafından gerçekleştirilmiştir. Son bölümde ise yaşam kalitesi düzeyini ölçebilmek için 27 madde yer almaktadır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından geliştirilmiş olan tükenmişlik ölçeği kullanılmış olup Türkçe geçerlik ve güvenilirliği ise Fidaner vd. tarafından (1999) gerçekleştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Hipotezler;

Araştırmanın temel hipotezi;

H1: İş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik kavramları arasında ilişki vardır.

H1a: İş tatmini ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkide anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki vardır.

H1b: İş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkide anlamlı ve olumsuz yönde bir ilişki vardır.

H1c: Yaşam kalitesi ile tükenmişlik arasında anlamlı ve olumsuz yönde bir ilişki vardır.

H2: Demografik bilgilere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çalışma yılı) göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.

H2a: Yaş değişkenine göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.

- H2b:** Cinsiyet değişkenine göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.
H2c: Eğitim durumu değişkenine göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.
H2d: Medeni durum değişkenine göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.
H2e: Çalışma yılına göre, iş tatmini algısı farklılık gösterir.
H3: Demografik bilgilere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çalışma yılı) göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H3a: Yaş değişkenine göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H3b: Cinsiyet değişkenine göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H3c: Eğitim durumu değişkenine göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H3d: Medeni durum değişkenine göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H3e: Çalışma yılına göre, yaşam kalitesi algısı farklılık gösterir.
H4: Demografik bilgilere (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çalışma yılı) göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.
H4a: Yaş değişkenine göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.
H4b: Cinsiyet değişkenine göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.
H4c: Eğitim durumu değişkenine göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.
H4d: Medeni durum değişkenine göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.
H2e: Çalışma yılına göre, tükenmişlik algısı farklılık gösterir.

E. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Kadın	69	%39,7	İlkokul	3	%1,7
Erkek	105	%60,3	Ortaokul	2	%1,1
			Lise	95	%54,6
			Üniversite	69	%39,7
			Lisansüstü	5	%2,9
Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Çalışma Yılı	Frekans	Yüzde
Evli	76	%43,7	0-1	32	%18,4
Bekâr	98	%56,3	2-4	89	%51,1
			5-10	45	%25,9
			11 ve üstü	8	%4,6
Yaş	Frekans	Yüzde			
16-25	54	%31,0			
26-35	99	%56,9			
36-50	21	%12,1			
51 ve üstü	0	%0			
Toplam	174				

Araştırmada katılımcılar ile ilgili genel bilgi vermek amacıyla demografik özelliklere yer verilmiştir. Demografik özellikler kapsamında işgörenlerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum ve bulunduğu iş yerinde çalışma süresi incelenmiştir. Tablo 1'deki elde edilen verilerde araştırma örneğine dâhil edilen çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %39,7'sini (69 kişi) kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Erkek katılımcıların ise genel örneklem içerisindeki ağırlığı %60,3'tür (105 kişi). Araştırma örneğine dâhil edilen katılımcıların %31,0'ünün 16-25 yaş (54 kişi), %56,9'unun 26-35 yaş (99 kişi), %12,1'inin 36-50 yaş (21 kişi) aralığında yer aldığı görülmektedir. Araştırma örneğine dâhil edilen çalışanların eğitim durumuna göre dağılımı incelendiğinde %1,7'si (3 kişi) ilköğretim, %1,1'i (2 kişi) ortaokul, %54,6'sı (95 kişi) lise, %39,7'si (69 kişi) üniversite, 2,9'u (5 kişi) lisansüstü mezundur. Araştırma örneğinin medeni durum itibarıyla dağılımı incelendiğinde, katılımcıların %43,7'si (76 kişi) evli katılımcılar, %56,3'ünü (98 kişi) bekâr katılımcıların oluşturduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların ilgili mağazalardaki çalışma süreleri incelendiğinde katılımcıların %18,4'ü (32 kişi) 1 yıldan az, %51,1'i (89 kişi) 2-4 yıl arası, %25,9'u (45 kişi) 5-10 yıl arası, %4,6'sı (8 kişi) 11 yıl ve üstü çalışma süresine sahiptir. Söz konusu bulgulara bakılarak, alışveriş sektöründe faaliyet gösteren ilgili mağazalarda çalışan personelin büyük çoğunluğu %51,1 2-4 yıla kadar mağaza bünyesinde çalıştığı görülmektedir.

Tablo 2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Analiz Sonuçları

Ölçekler	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri	Cronbach's Alpha Değeri	Madde Sayısı
İş Tatmini	,915	,955	20
Yaşam Kalitesi	,879	,887	22
Tükenmişlik	,855	,903	27

Tablo 2’ de verilen 20 soruluk iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik tespitine ilişkin yapılan analiz sonucunda, Cronbach Alpha değeri 0,955 olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçeğin “Yüksek Güvenilirlik” seviyesinde olduğunu göstermektedir. 22 soruluk yaşam kalitesi ölçeğinin güvenilirlik tespitine ilişkin yapılan analiz sonucunda, Cronbach Alpha değeri 0,887 olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçeğin “Yüksek Güvenilirlik” seviyesinde olduğunu göstermektedir. 27 soruluk tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik tespitine ilişkin yapılan analiz sonucunda, Cronbach Alpha değeri 0,903 olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, ölçeğin “Yüksek Güvenilirlik” seviyesinde olduğunu göstermektedir. Tablo 2’deki veriler dikkate alındığında KMO değeri, iş tatmini için 0,915 ‘mükemmel’ derecede çıkmıştır. Bu örnekteki 174 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu görülmektedir. Tablomuzda elde etmiş olduğumuz diğer sonuçlar incelendiğinde, yaşam kalitesi ve tükenmişlik ölçeklerimize ait olan 0,879 ve 0,855’lik KMO değerlerinin “iyi” olarak değerlendirilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Yine bu sonuçlar bu örnekteki 174 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Cinsiyet Değişkenine Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi T Testi Sonucu

Varyans Kaynağı	N	Ortalama	S	Sd	t	P	
İş Tatmini	Kadın	69	2,9043	,94093	174	,147	,883
	Erkek	105	2,8838	,87551		,145	,885
Tükenmişlik	Kadın	69	3,1285	,55468	174	,248	,805
	Erkek	105	3,1048	,65431		,256	,798
Yaşam Kalitesi	Kadın	69	3,4090	,67078	174	, -738	,461
	Erkek	105	3,4875	,69639		, -740	,458

Tablo 3’de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig.değeri; 0,883>0,05 değerinden büyük olduğundan; iş tatmini ile çalışanların cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 3’de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig.değeri; 0,805>0,05 değerinden büyük olduğundan; tükenmişlik ile çalışanların cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 3’de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig.değeri; 0,461>0,05 değerinden büyük olduğundan; yaşam kalitesi ile çalışanların cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 4. Medeni Durum Değişkenine Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi T Testi Sonucu

Varyans Kaynağı	N	Ortalama	S	Sd	t	P	
İş Tatmini	Evli	76	2,8414	,91987	174	-,651	,516
	Bekar	98	2,9311	,88593		-,648	,518
Tükenmişlik	Evli	76	3,1023	,58734	174	-,224	,823
	Bekar	98	3,1234	,63877		-,226	,821
Yaşam Kalitesi	Evli	76	3,4508	,63006	174	-,095	,924
	Bekar	98	3,4608	,72873		-,097	,923

Tablo 4’de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig. değeri; 0,516>0,05 değerinden büyük olduğundan; iş tatmini ile çalışanların medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 4’ de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig. değeri; 0,823>0,05 değerinden büyük olduğundan; tükenmişlik ile çalışanların medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 4’ de sunulan T testi sonuçlarında belirlenen Sig. değeri; 0,924>0,05 değerinden büyük olduğundan; yaşam kalitesi ile çalışanların medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 5. Yaş Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

Varyans Kaynağı		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
İş Tatmini	Grupiçi	2,611	2	1,305	1,625	,200
	Gruplar Arası	137,328	171	,803		
	Toplam	139,939	173			
Tükenmişlik	Grupiçi	,185	2	,092	,242	,785
	Gruplar Arası	65,285	171	,382		
	Toplam	65,470	173			
Yaşam Kalitesi	Grupiçi	,076	2	,038	,080	,923
	Gruplar Arası	81,213	171	,475		
	Toplam	81,289	173			

Tablo 5’de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,0,785>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların tükenmişlikleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 5’de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,0,200>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların iş tatminleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 5’de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,0,923>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların yaşam kaliteleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 6. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi

Varyans Kaynağı		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
İş Tatmini	Grupiçi	4,896	4	1,224	1,532	,195
	Gruplar Arası	135,043	169	,799		
	Toplam	139,939	173			
Tükenmişlik	Grupiçi	3,526	4	,882	2,405	,052
	Gruplar Arası	61,944	169	,367		
	Toplam	65,470	173			
Yaşam Kalitesi	Grupiçi	1,258	4	,314	,664	,618
	Gruplar Arası	80,031	169	,474		
	Toplam	81,289	173			

Tablo 6’da sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,0,195>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların iş tatminleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 6’da sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri 0,052>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların tükenmişlikleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tablo 6’da sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,0,618>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların yaşam kaliteleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 7. Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Varyans Kaynağı		Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P
İş Tatmini	Grupiçi	2,379	3	,793	,980	,404
	Gruplar Arası	137,560	170	,809		
	Toplam	139,939	173			
Tükenmişlik	Grupiçi	2,014	3	,671	1,798	,149
	Gruplar Arası	63,456	170	,373		
	Toplam	65,470	173			
Yaşam Kalitesi	Grupiçi	1,901	3	,634	1,357	,258
	Gruplar Arası	79,388	170	,467		
	Toplam	81,289	173	,671		

Tablo 7’de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,404>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların iş tatminleri ile kurumdaki toplam çalışma yılları arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Tablo 7’de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,419>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların tükenmişlikleri ile kurumdaki toplam çalışma yılları arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Tablo 7’ de sunulan Anova testi neticesinde belirlenen Sig. değeri,258>0,05 değerinden büyük olduğundan, çalışanların yaşam kaliteleri ile kurumdaki toplam çalışma yılları arasında anlamlı bir fark görülmemektedir.

Tablo 8. Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Yaş	1							
2. Çalışma yılı	,561**	1						
3. Cinsiyet	,167*	,084	1					
4. Medeni Durum	-,432**	-,439**	-,003	1				
5. Eğitim Durumu	-,232**	,025	-,015	,036	1			
6. İş Tatmini	-,109	-,100	-,011	,050	-,059	1		
7. Yaşam Kalitesi	,009	-,017	,056	,007	-,090	,226**	1	
8. Tükenmişlik	,040	,081	-,019	,017	,190*	-,114	-,251**	1

Tablo 8'e bakıldığında korelasyon katsayısı iş tatmini ve tükenmişlik için $r=-,114$ olarak bulunmuştur. İş tatmini ile tükenmişlik arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, iş tatmini ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Korelasyon katsayısı iş tatmini ve yaşam kalitesi için $r=0,226**$ olarak bulunmuştur. İş tatmini ile yaşam kalitesi arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, iş tatmini ile yaşam kalitesi arasında pozitif yönde zayıf ancak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre iş tatmini arttıkça yaşam kalitesinin arttığı söylenebilir. Korelasyon katsayısı yaşam kalitesi ve tükenmişlik için $r=-,251**$ olarak bulunmuştur. Yaşam kalitesi ile tükenmişlik arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, yaşam kalitesi ile tükenmişlik arasında negatif yönde zayıf ancak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre yaşam kalitesi arttıkça tükenmişliğin azalacağı söylenebilir.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde ekonomik koşulların git gide zorlaşması bireyleri hayatlarını idame ettirebilmeleri noktasında zorlamakta ve bu durum ise zamanlarının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmelerine sebep olabilmektedir. Her yapılan işin zorluk derecelerinin farklılığı, alınan ücretler, terfi olanakları, çalışma arkadaşları ile kurulan sosyal ilişkiler ve çalışma koşulları gibi etmenler göz önüne alındığında tatmin olma durumunun oluşması gibi tatminsizlik durumunun da oluşması oldukça normal karşılanmalıdır. Üstelik bu durum sadece iş ortamıyla sınırlı kalmamakta ve bireyler mesai saatleri dışında bile akıllarının iş ortamında kalmasından dolayı iş dışı vakitlerini dahi mutsuz geçirebilmektedirler (Korkmaz, 2018: 31). Dolayısıyla bireylerin yaptıkları işler, hayatlarının önemli bir bölümünü etkilemektedir.

Araştırmanın bulgular kısmında, iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı bulgular sunulduktan sonra alışveriş merkezi zincir mağazaları çalışanlarının iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Ayrıca çalışmada, alışveriş merkezi çalışanlarının iş tatmini, yaşam kalitesi ve tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve çalışma süresi değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği de incelenmiştir. Katılımcıların, iş tatminlerinin, yaşam kalitelerinin ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklerle ilişkisini incelemek için yapılan analizler sonucunda anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Araştırmada genel anlamda iş tatmini ile yaşam kalitesi arasında pozitif yönde zayıf ancak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Yenihan vd., 2016; Bağcı ve Kolbaşı, 2019). Yaşam kalitesi ile tükenmişlik arasında negatif yönde zayıf ancak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Kavlu ve Pınar, 2009; Çelik ve Kılıç, 2019; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011; Çelik, 2016; Güner vd., 2014). Yapılan analizler sonucunda iş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların yaşam kalitesi düzeylerinin de yüksek olduğu görülürken; yaşam kalitesi düzeyi düşük olan çalışanların ise tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu söylemek mümkündür. İş tatmini ile tükenmişlik arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Sebebi ise günümüzün büyük çoğunluğunu geçirdiğimiz iş yerleri, yapılan iş ve ortamda yaşananlar sosyal yaşantımıza da sirayet etmektedir. Hem fiziksel hem de zihinsel olarak rahat olduğumuz ve severek yaptığımız işimiz kendimizi daha iyi hissetmemizi sağlamakta ve bu iyi halimiz de iş dışındaki hayatımıza da yansımaktadır. Aksi takdirde çalışma ortamında mutsuz olmak, işimizi severek ve isteyerek yapamamak bizleri psikolojik olarak olumsuz şekilde etkilemekte ve durum her geçen gün ilerleyerek ruhsal sağlığımızı bozabilecek seviyeye gelmektedir.

Alışveriş merkezi zincir mağazalarda çalışan personeller üzerinde yapılan anket sonucu genel olarak yaptığı işten tatmin duyan bireylerin bu durumlarının yaşamlarına yansıdığı ve yaşamlarında da olumlu etkilere sebep olduğu ancak tükenmişlik düzeyleri yüksek olan kişilerin bu olumsuz süreçlerinin sosyal yaşantılarına da olumsuz şekilde sirayet ettiği ve refah düzeylerinin ve yaşam kalitelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bireylerin ve Örgütlerin bu tür sorunlarla karşılaşmaması için şu önerilerde bulunabilir:

Yalnızca alışveriş merkezi çalışanları değil artık hemen hemen bütün sektörlerde yer alan çalışanlar bu tip sorunlarla mücadele halindedir. Bu sorunlar işgörenler için ciddi olduğu kadar işverenler için de ciddi sorunlardır. Günümüzde sıkça yaşanan bu sorunlar göz ardı edilmemeli işveren ve işgörenler orta yolu bulmalıdırlar. Özel sektördeki işverenlerin insanı makine gibi görme düşüncesi bu tip sorunların artmasına sebep olmaktadır (Akpınar vd., 2018; Eğinli, 2009; Göncü, 2005). Öncelikle işini severek yapan, tatmin olan bireyler zaten buldukları kuruma başarıyı getirecektir. İşverenler, amaçlara ulaşma uğruna çalışanlarını makine gibi görmeyi bırakıp onların sosyal varlık olduklarını, beşerî yönlerinin olduğunu unutmadan olması gereken koşullarda çalıştırmalıdır (Hoş ve Oksay, 2015; Terekli, 2010; Urhan, 2014). Çalışma koşulları iyileştirilmeli gerek maddi gerekse de manevi anlamda çalışanlar doyurulmalıdır. Sektör içinde uzun yıllar çalışmış, tecrübe sahibi personeller iş tatmini konusunda istenilen düzeye getirilmediği takdirde yeni iş fırsatlarını tereddüt etmeden değerlendirmek isteyebileceklerdir. Bu yüzden kariyer planlaması konusunda işverenler yavaş hareket etmemeli, hak edilen personele hak ettiği değeri vermelidirler. İşinde her anlamda tatmin olan, mutlu olan çalışanlar daha sonra da işlerindeki bu olumlu durumları sosyal yaşantılarına da yansıtacaklar ve kendi yaşam kalitesi düzeylerini de yükselteceklerdir.

Bununla beraber tükenmişliğin, işverenler ve bireyler için sıkıntılı bir durum olduğu bu araştırmada da ve yapılan bazı araştırmalar tarafından da göz önüne serilmiştir (Özutku, 2019; Arı ve Bal, 2008; Sıvıkcı, 2019). Öncelikle tükenmişlik kavramı ile ilgili bütünsel bir bilgiye sahip olmak hem çalışanlar hem de işverenler açısından tükenmişliğin etkilerini ortadan kaldırmada önemli bir basamaktır. Tükenmişlik hemen ortaya çıkan ve hemen geçecek olan bir durum olmamakla beraber uzun ve yıpratıcı bir süreçtir. Burada önemli olan işverenlerin bu sürecin sinyallerini önceden alabilmesi ve zamanında doğru hamleler yapabilmesidir. Örgütler öncelikle bireylere yaptıkları iş ile ilgili bir serbestlik alanı bırakmalı, işin alanına göre yetkilendirme yapmalı, pozitif geri bildirimlerde bulunmalı, amaçlara göre yönetim ilkesini benimseyerek personelinin kararlara katılmasını sağlayıp daha çok motive etmeli, işgörenlerin rol belirsizliği/ rol çatışması yaşama durumlarına karşı görev ve sorumluluklarını açıkça belirterek olası karışıklıkları önlemelidir. Hem ödül hem de terfilerde adaletli davranmalı, uzun çalışma saatlerini kısaltmalı, tatil ve sosyal etkinliklerini artıracak fırsatlar sunulmalıdır. Bütün bu hamleler işverenler tarafından yapıldığı takdirde mutsuz, tatminsiz, yaşamdan zevk almayan, kendilerini her ortamdan soyutlayan işgörenler azalacak bununla beraber de kurumlara da başarı gelecektir.

Bütün araştırmalarda olduğu gibi bu çalışma da bazı kısıtlara sahiptir. Alan araştırması maliyet ve zaman gerektirdiğinden bir büyükşehirdeki alışveriş ile sınırlandırılmıştır. Bu nedenle bundan sonraki çalışmalar farklı hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren farklı kurum veya kuruluşlarda yapılabilir. Bunlarla birlikte; çalışanların iş streslerinin, psikolojik rahatlığın, sosyal desteğin iş tatmini, tükenmişlik ve yaşam kalitesi kavramları üzerine etkisi incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akpınar, T., Çakmakkaya, B. T. & Batur, N. (2018). Ofis Çalışanlarının Sağlığının Korunmasında Çözüm Önerisi Olarak Ergonomi Bilimi, *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 4(2), 76-98.
- Aktan, C. C. (2012). Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 249-256.
- Algül, R. (2014). *Bugün İşe Gitmesem: İş yaşamında Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul: Mitra Yayınları.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinden Bir Uygulama (Göü Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Ateş, H., Yıldız, B., & Yıldız, H. (2012). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algılarını Açıklayabilir Mi? Ampirik Bir Araştırma, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 7(2), 147-162.
- Babaoğlu, E. (2014). Tükenmişlik Olgusu: Nedenleri, Kişisel ve Örgütsel Sonuçları, *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 10-26.
- Bağcı, Z., & Kolbaşı, E. (2019). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Analitik Bir Araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(4), 119-123.
- Battal, F. (2020). İş Yerindeki Narsisizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü, *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23 (6), 565-592.
- Baycan, Aslı (1985). "An Analysis of The Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups", Boğaziçi Üniversitesi SBE, Doktora Tezi, İstanbul.
- Boylu, A., A. (2007). *Ailelerin yaşam kalitelerini etkileyen bazı objektif ve subjektif göstergelerin incelenmesi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1139-1152.

- Çelik, Y., & Kiliç, İ. (2019). Hemşirelerde İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiler, *Kocatepe Tıp Dergisi*, 20(4), 230-238.
- Çevik, N., & Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi, *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 126-145.
- Diken, Ö. F., & Bedük, A. (2021). Mobbing Davranışlarının Çalışanların Tükenmişliği ile İlişkisi: Üniversite Hastanesinde Bir Araştırma, *MAKU SOBED*, (33), 61-81.
- Eğnli, A., T. (2010). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 143-154
- Erogluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme, *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 121-136.
- Esen, Ü., B. (2020). The Role of Perceived Organizational Justice and Job Stress on The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Third Sector Social Economic Review*, 55(1), 282-299.
- Eser E, Fidaner H, Fidaner C ve ark. (1999). WHOQOL-100 ve WHOQOL-BREF’in Psikometrik Özellikleri, *3P Dergisi*, (Ek7) 23-41.
- Froese, F., J., & Xiao, S. (2012). Work Values, Job Satisfaction and Organizational Commitment in China, *The International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2144-2162.
- Göncü, G. (2005). *Örgütsel adaletin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: özel sektör çalışanlarına yönelik bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Greenberg, J. (1987). Taxonomy of Organizational Justice Theories, *The Academy of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Güler, A., & Bircan, H. (2020). İdari Personelin İş Tatminine ve Örgüte Bağlılığına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Örneği, *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 10-33.
- Güner, F., Çiçek, H., & Can, A. (2016). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3), 59- 76.
- Hablemitoğlu, Ş., & Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-213.
- Hackman, J., R., & Oldham, G., R. (1974). The Job Diagnostic Sulvey: An Instrument for The Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Re-Design Projects, Technical Report, Department of Administrative Sciences, Yale University, 1-87.
- Hoş, C., & Oksay, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.
- Ishfaq A., & Usman, A., & Rana, S., L. (2011). Jobs Satisfaction Mediates Relationship Between Facets of Job and Citizenship Behavior: A Study of Female Employees of Banking Sector of Pakistan, *Information Management And Business Review*, 3(4), 228-234.
- Kavlu, İ., & Pinar, R. (2009). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 29(6), 1543-1555.
- Kaya, K. (2021). Banka Çalışanlarında İşe Yabancılaşma, İş doyumunu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki, *OPUS—Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(37), 4510-4534.
- Korkmazer, F. (2018). *İş yükü fazlalığı algısının yaşam kalitesi üzerindeki etkisi: iş- aile çatışmasının aracı rolü*, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potantial Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(1), 45-62.
- Mammadova, L. & Çakmak, A. F. (2023). Evaluation of Job Satisfaction and Life Satisfaction in Terms of Demographic Characteristics: A Research on the Employees of Shopping Malls in Azerbaijan, *Eurasian Academy of Sciences Social Sciences Journal*, (50), 41-56.
- Maslach, C., & Jackson, S., E., & Leiter, M., P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*, (3rd ed), Palo Alto, CA; Consulting Psychologists Pres.
- Maslach, C., & Jackson, S., E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cast of Caring*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, NJ. http://malorbooks.com/pdf/Burnout_preview.pdf.
- Mavi, Y., & Yeşil, S. (2021). Covid-19 Korkusu’nun Duygusal Emek, Çalışan Performansı, İş Tatmini, Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 16(63), 1078-1104.
- Mergen, A., E. (1993). Toplam Kalite Yönetimi, *Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1-2), 25-33.

- Müezzinoğlu, T. (2005). *Yaşam Kalitesi Üroonkoloji Derneği 2004 Güz Dönemi Konuşması*, Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Üroloji Anabilim Dalı, 1, 25-29, Manisa.
- Onur, M. (2020). *Hizmet sektöründe tükenmişlik düzeyinin iş doyumuna etkisi; Avm çalışanları üzerine bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Bandırma Onyedil Eylül Üniversitesi, Balıkesir.
- Örücü, E., & Hasırcı, I. (2020). Duygusal Emek Algısının Tükenmişlik Seviyesine Etkisi: Bandırma Belediyesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 245-276.
- Özdemir, T., Y., & Orhan, M., & Demir, Y. (2020). Ergenlerde Akademik Öz-Yeterlik ve Lise Yaşam Kalitesi Algıları Arasındaki İlişki, *Tarih Okulu Dergisi*, 45, 1228-1244.
- Özkan, U., D., & Ertuğral, S., M., & Tekeli, H., N., & Akova, A. (2019). Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmini Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerinde Etkisi, *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*, 3(4), 146-164.
- Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 2602-4314.
- Öztürk, E., B., & Eysel, C., Ş. (2021). Esnek Çalışmanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Telekomünikasyon Sektöründe Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma, *International Journal Of Management And Administration*, 5(9), 17-32.
- Özutku, H. (2019). Tükenmişliğin İş Yaşam Dengesi ve Çalışan Sağlığı Üzerindeki Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (36), 165-182.
- Özyer, K., & Irk, E., & Anaç, S. (2015). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisinde İş Arkadaşlığının Aracılık Rolü, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (1), 261-278.
- Perim, A. (2007). *Trakya Üniversitesi Eğitim Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi*, Trakya Üniversitesi, Edirne. (Yayınlanmamış YL Tezi).
- Sıvackı, S. (2019). *Tükenmişlik sendromunun ve iş doyumunun yaşam doyumuna ile ilişkisi: özel sektör çalışanları üzerinde bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Singh, J., K., & Jain, M. (2013). A Study of Employees' Job Saticfaction and Its Impact on Their Perfomance, *Journal of Indian Research*, 1 (4), 105- 111.
- Sökmen, A. (2020). Etik Liderliğin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3467-3481.
- Sökmen, A., & Benk, O. (2020). Dönüşümsel Liderlik, Kişi-Örgüt Uyumu ve İş Tatmini İlişkisi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1347-1357.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şimşek, M., Ş., Çelik, A., & Akgemci, T. (2015). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Konya: Eğitim Yayınevi.
- Şimşir, İ., & Seyran, F. (2020). İş Tatmininin Önemi ve Etkileri, *Meyad Akademi*, 1(1), 25-42.
- Terekli, G. (2010). *Örgütsel güven boyutları ve iş tatmini ilişkisi: tekstil işletmesinde bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Tutar, H. (2016). *Örgütsel Davranış (Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından)*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urhan, S. (2014). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi bir alan araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Yenihan, Bora vd. (2016). İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun Demografik Özelliklerle İlişkisi: Sakarya'daki AVM'lerin Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 33-49.
- Yıldırım, A., & Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Değişkenler, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 1;2(2):61-68.
- Yücekaya, P., & Polat, D., D. (2020). Örgüt Kültürü, Örgütsel Adalet ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1267-1284.
- Wikipedia, (2022). *Kalite*. [Erişim: 13.06.2022, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Kalite/>]