



Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi
International Journal of Tourism, Economic and Business Sciences
E-ISSN: 2602-4411 2(2): 516-522, 2018

KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ İŞLETME ÇALIŞANLARININ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

Öznur GÖKKAYA¹, Barış DEMİR², Ömer GÜNGÖR², İsmail KILIÇASLAN³

¹Kocaeli Üniversitesi.Hereke MYO

²Kocaeli Üniversitesi. Hereke Ö.İ.U. MYO

³Kocaeli Üniversitesi Kocaeli MYO

Sorumlu yazar:

E-posta:barisprof@yahoo.com

Özet

Gerek hizmet gerekse de üretim sektöründe önemli bir kaynak olan çalışanların iş memnuniyeti çalışma yaşamının en önemli konularından biridir. Çalışan memnuniyeti, çalışanların daha çok somut olarak işletme içerisinde onlara sağlanan imkanlar ve hizmetlerden memnuniyeti olarak ifade edilebilir.Bu araştırma iktisadi işletme çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeylerin değişkenlere göre istatistiki olarak anlamlı olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır.Betimsel tarama modeli bağlamında yürütülen çalışmada araştırma grubu, Kocaeli Üniversitesi iktisadi işletmesinin 145 çalışanından oluşmaktadır.Çalışmada veri toplama aracı olarak “çalışan memnuniyet ölçeği” (ÇMÖ) kullanılmıştır.Çalışanların memnuniyet ölçeklerine verdikleri cevapların cinsiyetlerine, çalışma yılına ve ünvana göre değişim gösterip göstermediğini araştırmak üzere demografik özelliklerle karşılaştırmalar, t-testi ve ANOVA testi ile yapılmıştır.Araştırma sonucunda çalışanların memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu ve bazı değişkenlere göre farklılık gösterdiği görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Memnuniyet, Üniversite, İktisadi işletme

DETERMINATION OF SATISFACTION LEVELS OF KOCAELI UNIVERSITY ECONOMIC BUSINESS EMPLOYEES

Abstract

Employee satisfaction is one of the most important subjects of the working life. Employee satisfaction can be expressed as the satisfaction of the employees in terms of facilities and services provided to them within the enterprise. This research was carried out to determine the satisfaction levels of the employees of the economic enterprise and to determine whether these levels were statistically significant according to the variables. In the study conducted in the context of descriptive screening model, the research group consisted of 145 employees of Kocaeli University's economic operation. "Employee Satisfaction Scale" was used as data collection tool. Comparison of demographic characteristics with t-test and ANOVA test was performed to determine whether employees' responses to satisfaction scales vary according to gender, year of work and title. As a result of the study, it was observed that the satisfaction levels of the employees were low and differed according to some variables

Keywords: Satisfaction, University, Economic business

1. GİRİŞ

İş memnuniyetini Hackman ve Oldham (1975) çalışanların işinden duyduğu mutluluk şeklinde tanımlarken, Vroom (1964) kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durumdur şeklinde tanımlamaktadır.

İnsanların çalıştıkları ortam, yaşamlarının bir çoğunu geçirdikleri mekan ve birlikte çalıştıkları insanlardan oluşan bir olgudur. Personelin memnuniyet derecesinin bilinmesi hem personel açısından bireysel anlamda hem de örgüt verimi açısından kurumsal anlamda önemlidir. Eğitimde verimin sağlanabilmesi için personelin moralli olması önemlidir. Morali yükseltmek için alınması gereken

önlemlerin başında, yöneticilerin çalışanlar için iyi bir örnek olmaları, bilinçli bir şekilde çalışanlarda hizmet duygusunu uyandırmaları gelmektedir (Tutum,1979:184).

1950 ve 1960'lı yıllarda güncellik kazanan "İnsan İlişkileri Hareketi" sonucunda çalışan memnuniyeti konusu akademisyenlerin ve iş dünyasından yöneticilerin ilgisini çekmeye başlamış ve yıllar geçtikçe artan oranlarda incelenen bir araştırma konusu olmuştur. İlk kez 1959 yılında Herzberg, Mausner ve Snyderman tarafından yapılan çalışma sonucunda çalışan memnuniyeti değişkeninin çalışanlara verilen sorumluluk hissi ile doğrudan orantılı olduğu bulunmuştur. Luthans'a göre çalışan memnuniyetini belirleyen beş değişken bulunmaktadır; işin kendisi, ücretlendirme, terfi olanakları, yönetim şekli ve diğer çalışanlar. Yapılan araştırmalar sonucunda işten yeterince tatmin sağlayamamanın sonuçlarının işe gelmeme ve personel devir oranı ile yakından ilişkili olduğu saptanmıştır. (Uçar,1999)

Her düzeydeki çalışanın çalışma hayatının sonunda işine ve iş çevresine ilişkin bir dizi deneyimi oluşur.

Çalışma hayatı boyunca gördükleri, yaşadıkları, elde ettikleri, sevinç ve üzüntüleri olacaktır. İşte tüm bu tür bilgi ve duygu birikimlerinin sonucu işlerine veya işletmelerine karşı tutumları oluşacaktır. Çalışan memnuniyeti bu tutumun genel yapısıdır. En basit şekliyle çalışan memnuniyetini, çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutumudur şeklinde tanımlamak mümkündür. Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, çalışan memnuniyetini "kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir." şeklinde tanımlamak, çalışanın işine karşı olumsuz tutumuna ise iş tatminsizliği demek doğru olacaktır.

Bir işi yapan kişi, belirli ihtiyaçları karşılamak ,iş ve iş ortamının kişisel değerlerine uygun olmasını beklemek durumundadır. Eğer kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya çalışan memnuniyeti çıkacaktır. Kısacası çalışan memnuniyeti, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamıdır. Çalışan memnuniyeti veya memnuniyetsizliğine yol açan iş boyutlarından başlıcaları; ücret, yükselme olanağı, yönetim tarzı, işin kişiye genel uyumu ve iş arkadaşları ile olan ilişkidir. Belirli bir işi yapan kişi, işinin sayılan özelliklerinin bir kısmından memnun olurken, bir kısmından hoşlanmayabilir. Sonuçta kişinin genel tutumu olumlu ise çalışan memnuniyeti ortaya çıkacak, aksi halde tatminsizlikten bahsedilecektir.

Çalışan bir işi yapmaya aday olduğunda o işte başarılı olduğunda, ücret dahil bir dizi beklentilerini karşılamak ister. Şüphesiz her kişinin işten beklentileri de kendine göre önemli olanlar daha az önemli olanlar şeklinde iki grup altında toplanabilir. Bu açıdan bakıldığında çalışan memnuniyeti, kişinin önemli bulduğu ihtiyaçlarını işinin ne ölçüde karşıladığı ile ilgilidir ve üç boyutu vardır.Çalışan memnuniyeti işe karşı duygusal bir tepkidir.Bu nedenle çalışan memnuniyeti açıkça gözlenemez. Diğer yandan iş temini elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir. Sözü edilen ihtiyaçları sadece maddi ihtiyaçlar olarak görmek veya iş yüküne uygun ücret olarak görmek kesinlikle doğru olmayacaktır. Burada görüldüğü gibi, bireysel tatmin sadece kişisel beklentilerle belirlenmeyip, çevresel ilişkilerle de desteklenmelidir.(Demiralp, 2006). Çalışan memnuniyeti konusunda zamanla yapılan araştırmalar bu konunun önemini göstermiştir.Bu araştırmada düşük ücret profili ile çalışan iktisadi işletme çalışanlarının memnuniyet düzeylerinin ne olduğunu ölçmek istenmiştir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ, VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

2.1.Yöntem

Bu araştırmanın amacı iktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeylerinin belirlemek ve bu düzeylerin değişkenlere göre istatistiki olarak anlamlı olup olmadığının tespit edilmesidir.

Verilerin toplanması için Demiralp(2006) tarafından geliştirilen likert tipi 55 maddeden oluşan çalışan memnuniyet (ÇMÖ) kullanılmıştır.

Araştırmanın çalışma grubunu gönüllük esasına dayalı olarak Kocaeli Üniversitesine bağlı

İktisadi işletmelerinde çalışan 145 kişi oluşturmuştur. Bu araştırmada, anket yöntemi uygulanmıştır. Bu yaklaşımla elde edilen bilgiler kullanılarak sonuca ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları örneklem içine giren çalışanlara ulaşılarak basılı soru kâğıdı üzerinden uygulanmıştır ve veriler 15 gün içinde toplanmıştır.

2.2 Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışmada iktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H₁: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri yüksektir

H₂: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir

H_{2.1}: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir

H_{2.2}: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri hizmet yılı değişkenine göre farklılık gösterir

H_{2.3}: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri ünvana değişkenine göre farklılık gösterir.

2.3. Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde; frekans (f), yüzde (%), ortalama (\bar{X}) ve standart sapma (SS) gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemler uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel analizi SPSS 16.0 yazılımı kullanılarak yapılmıştır. Anketten alınan puanların, cinsiyetlerine, öğrenim türüne göre incelenmesinde bağımsız gruplar için t testi; unvan ve hizmet yılı değişkenlerine göre incelenmesinde ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Parametrik testler uygulanmadan önce, bu testlerin temel varsayımları sorgulanmıştır.

Ölçeğe ilişkin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ise 0.95 olarak belirlenmiştir. Aritmetik ortalamaların yorumlanmasında ise; 1.00-1.79 arasındaki ortalama değerler “çok düşük: 1.80-2.59”, “düşük”: 2.60-3.39”, “Orta” : 3.40-4.19”, “yüksek” 4.20-5.00” ve “çok yüksek” şeklinde belirlenmiştir.

2.4 Bulgular

Bu bölümde anketin uygulanması sonucu elde edilen verilerin istatistiksel analizine ilişkin bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir. İlk olarak araştırmaya katılan çalışanlara ilişkin kişisel bulgulara, ikinci olarak ise araştırmanın hipotezlere ilişkin bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir.

2.4.1 Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyete göre dağılımına ilişkin bilgilere Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1: Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	N	%
Kadın	86	59,3
Erkek	59	40,7
Toplam	145	100,0

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan çalışanların % 59,3’sinin kadın ve % 40,7’sinin ise erkek olduğu görülmektedir.

2.4.2. Çalışanların Hizmet Yılına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların hizmet yılına göre dağılımına ilişkin bilgilere Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: Çalışanların Hizmet Yılına Göre Dağılımı

Hizmet yılı	N	%
	1.Sınıf 72 44,2	
	2.Sınıf 91 55,8	
1-5 yıl	94	64,8
6-10 yıl	22	15,2
11-20 yıl	25	17,2
21 yıl ve üstü	4	2,8
Toplam	145	100,0

Tablo 2 incelendiğinde; araştırmaya katılan çalışanların % 64,8'inin 1-5 yıl, % 15,2'sinin 6-10 yıl, % 17,2'sinin 11-20 yıl ve % 2,8'inin 21 yıl ve üstü hizmet yılına sahip olduğu görülmektedir.

2.4.3. Çalışanların Ünvana(görevi) Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların ünvana göre dağılımına ilişkin bilgilere Tablo 3'de yer verilmiştir.

Tablo 3: Çalışanların Ünvana Göre Dağılımı

Ünvan	N	%
Yönetici	15	10,3
Teknik Eleman	6	4,1
Servis Çalışanı	47	32,4
Diğer	77	53,1
Toplam	145	100,0

Tablo 3 incelendiğinde; araştırmaya katılan çalışanların % 10,3'ünün yönetici, % 4,1'inin teknik eleman, % 32,4'ünün servis elemanı ve % 53,1'ünün diğer olduğu görülmektedir.

Hipotez () ile ilgili bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın birinci hipotezi "İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri yüksektir" şeklinde düzenlenmiştir.

Çalışanların iktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla katılımcılara yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapmalar Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Çalışanların İş Memnuniyet Düzeylerinin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Puanları

İFADELER	AritmetikOrtalama	StandartSapma
1. Kurumunda yöneticiler liderlik davranışları sergiliyorlar.	2,94	1,259
2. Yöneticiler öğrenme faaliyetlerini özendiriyor, destekliyor ve sonuçlara göre gereken önlemleri alıyorlar.	2,48	1,481
3. Yöneticiler Kurum içinde birlikte çalışmayı teşvik ediyorlar.	2,79	1,451
4. Yöneticiler çalışanlara yeterince rehberlik ediyorlar.	2,55	1,416
5. Toplantılar yapılarak çalışanlar bilgilendiriliyor ve çalışanların fikirlerinden yararlanılıyor.	2,38	1,527
6. Yöneticilerim kurumun iyileştirme çalışmalarında yer almam için teşvik edici davranıyorlar.	2,50	1,349
7. Yaptığım işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibiyim.	3,20	1,527
8. Kurumunda takım çalışmasına yer veriliyor.	2,87	1,635
9. Kurumunda çalıştığım işle ilgili alınacak kararlarda görüşüm alınıyor.	2,72	1,539
10. Yöneticilere öneri ve şikayetlerimi rahatlıkla ve açıkça dile getirebiliyorum.	3,03	1,509
11. Kurumumda dile getirdiğim öneri ve şikayetler dikkate alınıyor.	2,83	1,336
12.Kurum yönetimi görevimi yerine getirmede bana destek oluyor.	2,88	1,442

13. Kurumumun yönetiminden genel olarak memnunum	2,83	1,321
14. Kurumumda çalışma konusunda iş disiplini sağlanıyor.	3,20	1,539
15. Görev yükü çalışanlar arasında eşit ve dengeli dağıtılıyor.	2,40	1,414
16. Kurum içerisinde çalışanlar ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum	3,38	1,198
17. Kurumum içerisinde üstlerimle sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	3,18	1,283
18. Kurumumda diğer personel ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.	3,40	1,230
19. Çalışma arkadaşlarımla iş dışında da görüşüyorum.	3,16	1,249
20. Çalışanların bireysel sorunları dikkate alınıyor.	2,81	1,408
21. Çalıştığım kurum bana kendimi geliştirme imkanı sunuyor.	2,51	1,417
22. Kurumda yapılan olumlu işler takdir ediliyor.	2,48	1,404
23. Görev dağılımı yapılırken görüşlerim ve ilgi alanlarım dikkate alınmıyor.	2,68	1,351
24. Bireysel performans değerlendirmesi adil, tarafsız ve objektif olarak yapılıyor.	2,40	1,374
25. Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans değerlendirme sonuçları esas alınmıyor.	2,38	1,303
26. Kurumumun değerlerini biliyor ve paylaşıyorum.	2,94	1,386
27. Kurumumun temel politikasını ve önemli stratejileri paylaşıyor ve biliyorum	2,92	1,365
28. Çalışanları ilgilendiren her türlü bilgi(emir,yönetmelik,genelge vb.) kurumun tüm birimlerine ulaştırılıyor.	2,81	1,408
29. Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılıyor ve tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanıyor.	2,38	1,399
30. Kurumum çalışanlarından fırsat tanınıyor.	2,22	1,468
31. Çalıştığım kurumun terfi olanakları yeterlidir	2,25	1,369
32. Kurumum, çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeleri takip edebiliyor ve bu gelişmeleri kuruma taşıyabiliyor.	2,44	1,232
33. Stresli bir işim var.	3,25	1,687
34. Aldığım ücreti yeterli buluyorum.	2,38	1,465
35. Çalışan bizlere sağlanan maddi ve maddi olmayan olanaklar yeterlidir	2,51	1,997
36. Özlük haklarımı tam olarak biliyorum.	3,09	1,343
37. Özlük haklarımı tam olarak kullanabiliyorum.	2,90	1,242
38. Kurum çalışanlarının iş güvencesi yeterli buluyorum.	2,74	1,240
39. Kurumumda diğer çalışanlarla katılabileceğim sosyal ve kültürel faaliyetler düzenleniyor.	1,94	1,150
40. Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir.	1,94	1,182
41. Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanıyor.	2,12	1,340
42. Kurumum tarafından sağlanan sosyal tesis ve hizmetlerden yararlanıyorum.	2,07	1,309
43. Kurumumda sağlık hizmetlerine yönelik işlemlere özen gösterilerek yapılıyor. (Sevk, Rapor, Fatura vb)	2,92	1,392
44. Mesleğimden dolayı toplumda kendimi saygın hissediyorum.	3,11	1,416
45. Bu mesleğe sahip olmaktan gurur duyuyorum.	3,24	1,393
46. Bu kurumda çalışmaktan gurur duyuyorum.	3,31	1,220
47. Kurumda görevimi yerine getirebilmem için yeterli araç ve gereci bulabiliyorum.	3,33	1,267
48. Çalıştığım ortamın fiziksel şartlarını yeterli buluyorum.	2,92	1,189
49. Kurumda çalışanlara sağlanan çalışma ortamı yeterlidir.	3,07	1,189
50. Kurumdaki iletişim araçları (telefon,fax,internet vb.)çalışanların işlerini kolaylaştırmada yeterince kullanılıyor.	3,31	1,294
51. Araç-gereç ve malzeme personele adil ve dengeli olarak dağıtılıyor.	3,31	1,351
52. Kurumda güvenlik hizmetleri yeterlidir.	3,29	1,389
53. Kurumum doğal kaynakları koruyor ve doğal çevrenin korunması için gayret gösteriyor.	3,35	1,270
54. Kurumumun toplumu etkileme gücü yüksektir.	3,05	1,259
55. Kurumum yerel ve genel toplum üzerinde olumlu etki bırakacak çalışmalar yapıyor	2,66	1,253
TOPLAM	2,87	

Genel ortalamalar incelendiğinde en yüksek değer “Kurumumda diğer personel ile sağlıklı iletişim kurabiliyorum.” (X= 3,40) olduğu, en düşük “Kurumumda diğer çalışanlarla katılabileceğim

sosyal ve kültürel faaliyetler düzenleniyor” ve “Çalışanlara sağlanan sosyal tesis ve hizmetler yeterlidir.” “(X=1.94) olduğu görülmektedir. Toplam ortalamasının ise ” (X= 2,87) ile düşük düzeyde olduğu görülmüştür.

Hipotez () ile ilgili bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın ikinci hipotezi “İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir.” şeklinde düzenlenmiştir.

: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir.

Tablo 5: İktisadi İşletme Çalışanlarının İş Memnuniyet Düzeyleri Cinsiyet Değişkeni T Testi Sonuçları

	CİNSİYET	\bar{X}	S.S.	T DEĞERİ	P DEĞERİ
İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri	Kadın	2,9307	1,0552	,758	,494
	Erkek	2,7927	1,1086		

*p<0,05

Tablo 5'e baktığımızda çalışanların iş memnuniyet düzeylerinin cinsiyet değişkenine(T=,758 p= ,494>0,05'e) göre anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde kadın çalışanların iş memnuniyet düzeylerinin erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmüştür.

: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri hizmet yılı değişkenine göre farklılık gösterir

Tablo 6: İktisadi İşletme Çalışanlarının İş Memnuniyet Düzeyleri Hizmet Yılı Değişkeni ANOVA Sonuçları

	HİZMET YILI	\bar{X}	S.S.	F DEĞERİ	P DEĞERİ
İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri	1-5 yıl	2,9448	1,0374	3,130	,028*
	6-10 yıl	2,6836	1,1639		
	11-20 yıl	3,0138	1,0729		
	21 yıl ve üstü	1,4038	,06662		
	TOPLAM	2,8745	1,0755		

*p<0,05

Tablo 6'ya baktığımızda çalışanların iş memnuniyet düzeylerinin hizmet yılı değişkenine (F = 3,130, p= ,028<0,05'e) göre anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Tukey testi sonucu bu farkın hizmet yılı 21 yıl ve üstü olan gruptan kaynaklandığı görülmüştür.

: İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri ünvan değişkenine göre farklılık gösterir.

Tablo 7: İktisadi İşletme Çalışanlarının İş Memnuniyet Düzeyleri Ünvan Değişkeni ANOVA Sonuçları

	ÜNVAN	\bar{X}	S.S.	F DEĞERİ	P DEĞERİ
İktisadi işletme çalışanlarının iş memnuniyet düzeyleri	Yönetici	3,4538	,82455	5,983	,001*
	Teknik Eleman	3,4615	,84265		
	Servis Çalışanı	2,4034	1,0315		
	Diğer	3,0035	1,0623		
	Toplam	2,8745	1,0755		

*p<0,05

Tablo 7'e baktığımızda çalışanların iş memnuniyet düzeylerinin ünvan değişkenine ($F = 5,983, p = ,001 < 0,05$ 'e) göre anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Tukey testi sonucu bu farkın ünvanı "servis çalışanı" grubundan kaynaklandığı görülmüştür.

3.SONUÇ

Bu araştırmada çalışma memnuniyetini oluşturduğu ve etkilediği kabul edilen faktörler; çalışma şartları, işin niteliği, kişisel gelişim, liderlik, iletişim, kişisel ve sosyal haklar, imaj, performans değerlendirme ve toplumu etkileme gücü boyutlarını içeren sorularla ile çalışanların iş memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir.

Çalışan memnuniyeti bireyin işine karşı genel tutumudur. Belirli bir işletmede kendisine verilen işi yapan birey, iş arkadaşları ile paylaşımda bulunacak onlarla etkileşime girecektir. Benzer şekilde yöneticileri ile de ilişki içinde olan çalışan, örgütsel politik ve kurallara uymak zorundadır.

Çalışma yaşamında yer almak isteyen her insan eğitimi, alışkanlıkları doğrultusunda çalışacağı ortamın fiziksel şartları için beklentiler oluşturur, yaptığı işin bu özellikleri karşılmasını ister. Tüm bireysel istekler ve yapılan işin şartlarının karmaşık etkileşimi kişinin çalışan memnuniyetini oluşturacaktır.

Çalışan memnuniyetini oluşturan iş ve iş ortamına bağlı nedenler çalışanın işinden tatmin bulmasında etkili olan faktörler arasında işin genel görünümü, çalışan sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartlarının özel bir yeri vardır. Her şeyden önce bu faktörler çalışanların çalışan memnuniyetini yükseltmek için, yöneticinin üzerinden işlem yapabileceği değişkenlerdir.

Çalışandan ise beklenen bir başarı düzeyi vardır, yetenek ve özellikleri çerçevesinde başarıya ulaşması beklenir. Bireyin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya iş memnuniyeti çıkacaktır. Davranış bilimleri ve yönetim gibi birçok disiplin iş memnuniyeti ile yakından ilgilenmektedir. Bunun nedeni, iş memnuniyetinin iş performansını, verimliliği ve üretimi etkilemesidir.

Araştırma kapsamına dâhil edilen iş memnuniyeti daha fazla çalışanın yer alacağı ve farklı demografik özelliklere göre farklılık analizleri önerilebilir.

KAYNAKÇA

Demiralp, Ozan.(2006). *Kırklareli İli Milli Eğitim Müdürlüğü'nde Çalışanların Memnuniyet Düzeyi*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Hackman, J.R., Oldman, G.R. (1975), "Development of the job diagnostic survey", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60 ,2, 159-170.

Luthans, Fred. (1989). *Organizational Behavior*, New York: Mcgraw-Hill Bookcompany.

Tutum, C. (1979). *Personel Yönetimi*. Ankara: Todai Yayınları.

Uçar, Ali. (1999). *İstanbul İli İlköğretim Okul Öğretmenlerinin Performans Değerlendirmesi*.

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Vroom, V. (1964), "Work and motivation", New York, Willey