

İş görenlerin bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisi

Sedef TEKNE^{1*}

Salih GÜNEY^{2**}

Geliş tarihi / Received: 04.09.2019

Düzeltilerek geliş tarihi / Received in revised form: 05.09.2019

Kabul tarihi / Accepted: 09.09.2019

Öz

Bu araştırmada, örgüt çalışanlarının taşıdığı kişisel ve karakteristik özelliklere göre değişen bireysel faktörlerin iş tatmini düzeyi üzerindeki etkileri incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul ili Avrupa yakasında hizmet veren perakende mağazacılık sektöründe çalışan, 350 kişi oluşturmaktadır. Perakende mağazacılık sektörünün, çeşitli birimlerinde çalışanlardan, anket yöntemi ile toplanan veriler, araştırma çerçevesi dahilinde analiz edilmiştir. Yapılan incelemede, kurulan modele göre, bireysel faktörlerden; cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi ile çalışanların iş doyum ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Bunun yanı sıra bireysel faktörlerden; medeni durum, yaş grubu, çalışma şekli ile çalışanların iş doyum ortalamaları arasında ise anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bireysel özellikler, iş tatmini, örgüt.

1 *Sedef TEKNE, İstanbul Aydın Üniversitesi. Adnan Kahveci Mah. Gülyalı Cad. Yeşilkent 2, Burçak Apt. K:7 D:43 Beylikdüzü/İstanbul. sedeftekne@hotmail.com, 0539 255 81 76, ORCID:0000-0002-8726-1136.

2 **Prof. Dr. Salih-GÜNEY, İstanbul Aydın Üniversitesi. salihguney@aydin.edu.tr, ORCID:0000-0002-7565-5541./DOI: 10.17932/IAU.ABMYOD.2006.005/abmyod_v15i58004

The effect of individual characteristics employees on job satisfaction

Abstract

In this study, the effects of individual factors varying according to the personal and characteristics of the organization employees on the level of job satisfaction were investigated. The sample of the study consists of 350 people who work in the retailing sector in the European side of İstanbul. The data collected from the employees in various departments of the retailing sector by survey method were analyzed within the framework of the research. According to the model established in the examination, individual factors; there was no significant difference, between gender, education level, working time, and average job satisfaction. Besides, individual factors; there was a significant relationship between marital status, age group, working style, and average job satisfaction.

Keywords: *Individual characteristics, job satisfaction, organization.*

Giriş

İşletmelerin, operasyonel süreçlerindeki başarısına doğrudan etki eden, insan faktörünün verimliliği, geçmişten günümüze kadar temel sorunlardan biri olmuş ve işletmelerin devamlılıklarını sürdürebilmeleri için örgütsel yapılarının lokomotifini olan insan faktörü, daha fazla önem arz etmeye başlamıştır. Bu bağlamda, insan faktörünün, verimliliğinde belirleyici etkenlerden biri olan iş tatmininin oluşmasındaki bireysel faktörler (cinsiyet, yaş eğitim, medeni durum, tecrübe, zekâ düzeyi, kişilik yapısı) makale içerisinde genel başlıklar halinde açıklanmaya çalışılmıştır.

Bireylerin, iş hayatı içerisinde önem verdikleri unsurlar, cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadınların işe yönelik, erkeklerin ise başarıya

yönelik olması nedeniyle iş tatminleri ve bağlılıkları da farklıdır. Kuşaklar arasındaki yaş farkına göre de iş tatmininde değişkenlikler olabilmektedir. Z kuşağı bireylerinin, terfi beklentileri ve başka iş kollarında yakalayabilecekleri alternatifleri değerlendirmesi nedeniyle bu yaş grubundaki bireylerde, iş tatmini düşük olarak gerçekleşirken, Z kuşağının aksine X ve Y kuşaklarında olan bireylerin, çalışan bağlılığının oluşması daha güçlü bir şekilde gerçekleştiğinden iş tatminleri de maddi ve manevi alanlar çerçevesinde daha yüksek olmaktadır. Eğitim düzeyi de iş tatmin düzeyinin oluşmasıyla ilişkilendirilen unsurlar arasında yer almaktadır. Eğitim düzeyi yüksekliğine bağlı olarak, çalışanların iş tatmin düzeyi de yükselmekte, eğitim düzeyi düşük olanların iş tatmin düzeyi de daha düşük olmaktadır. Yapılan iş ve beklentiler arasındaki dengenin kurulmaması durumunda bazı işlerden ilk, orta, lise eğitimi almış çalışanların, yüksek öğrenim görmüş olanlara göre daha fazla iş tatmini yaşamaları söz konusudur. Buna karşın eğitim düzeyi yüksek kişilerin, daha çok ücret alabilmesi ve örgüt içi ödüllere daha çok ulaşabilmeleri de yüksek düzeyde iş tatminini ortaya çıkarmaktadır. İş tatmini ve medeni durum ilişkisi hakkında yapılan çalışmalar, cinsiyette olduğu gibi kesin sonuçlar içermemekle birlikte pek çok araştırmada evli çalışanların bekârlara göre daha yüksek iş tatmini yaşadığı yönünde bulgular da elde edilmiştir. Bu araştırmaların yanı sıra çalışanların evli veya bekâr olmasının, iş tatmini düzeylerinde etkisi olmadığını gösteren verileri içeren, birçok araştırma da bulunmaktadır. Meslekte geçirilen yılların getirisi olan tecrübenin, iş tatminini pozitif yönde etkileyerek, arttırdığı, çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. Yapılan bazı araştırmalar, on yıldan fazla çalışan yöneticilerin, on yıldan az çalışanlara göre daha yüksek iş tatmini yaşadıklarını göstermektedir. Makam, bireyin bulunduğu sosyal yapı içerisinde sahip olduğu yerdir. Bireylerin mesleki düzeydeki gelişimi artarak, makamı yükseldikçe iş tatmin düzeylerinde de buna bağlı olarak artış meydana gelmektedir. Bireylerin zekâ düzeyleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkinin kendi başına ele alınması durumunda önemli bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Bununla birlikte yapılan işin, zekâ düzeyine uygun olup olmadığı konusu ele alındığında zekânın, iş tatmininde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bireylerin, kişisel özelliklerinin, iş tatminini sağlamadaki etkisi ise büyük bir önem taşımaktadır. Kişi ne kadar öz güvenli olursa o derece sorumluluk alabilmekte, zorluklar karşısında yılmadan, kaygı ve çatışmaya düşmeden, başarıya kilitlenmektedir. Kendine güven ve öz benlik duygusu gelişmiş çalışanlar

bu özellikleri daha vasat olanlara göre, iş tatminini daha çok sağlayabilmektedirler. Karamsar ve daima olumsuz tutumlar sergileyen insanların ise iş tatmini sağlaması oldukça güç bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bütün bu açıklamalar ışığında, bireyden bireye farklılıklar taşıyan, iş gören ya da örgüt tarafından değiştirilme imkânı bulunmayan, iş görenlerin kişilik ve karakteristik özelliklerinin etkisiyle oluşan, bireysel faktörlerin, iş görenlerin iş tatmini ve mesleki tutumları üzerindeki etkisinin önemi, makale çerçevesinde açıklanarak, iş tatmininin oluşmasında ve yükseltilmesindeki katkısı, irdelenmeye çalışılmıştır.

İş tatmini kavramının bireysel faktörlere etkisi

İş tatmini kavramı ve tanımı

Günümüzde, işletmelerde uygulanan yönetim biçimleri, her ne kadar farklılık gösteriyor olsa da yönetimin başarılı olarak yürütülebilmesi, maddi kaynakların yanı sıra örgütün iş gücü yani insan unsurunun memnuniyetinin ve buna bağlı olarak verimliliğinin sağlanmasıyla gerçekleşebilmektedir. İşletmelerin faaliyetlerinde, insan kaynağının son yüzyılda iyice önem kazanması ile birlikte iş tatmini kavramı öne çıkmış, hem iş görenler hem de işletmeler açısından büyük önem taşır hale gelmiştir. 1950'lerden itibaren, insanların, fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının yeterince karşılanabilmesi ve iş tatmininin oluşturulabilmesi için araştırmalar yapılmaya başlanmış, günümüze kadar da hız kesmeden devam etmiştir. İş tatmini hakkında yapılan birçok araştırmayı sentezleyerek, denilebilir ki iş tatmini, karmaşık çok yönlü ve oluşturulması zor olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra iş tatmini, iş görenin, başarı duygusunu nitel ve nicel yönden hissetmesini sağlayan, kişinin karakteristik özelliklerine ve beklentilerindeki farklılıklara göre değişen bir olgudur. İşte bu karmaşık, oluşturulması oldukça güç olan ve kişiden kişiye göre değişiklik gösterebilen olgu, araştırmacıların, yaptığı çalışmalardan elde ettikleri farklı veriler ışığında, değişik tanımlamalarla karşımıza çıkmaktadır.

Buna göre iş tatmini hakkında yapılan tanımlamalardan bazılarını aşağıda şöyle sıralamak mümkündür:

-İş tatmini, elde edilmesi istenen bir şeyin gerçekleşmesi sırasında gönül doygunluğuna ulaşma, iç huzura ve mutluluğa kavuşma ve bunun yalnızca ilgili birey tarafından hissedilmesidir (İşçan ve Sayın, 2010).

-İş tatmini, iş görenlerin yaptıkları işten beklentileri ile gerçekte ne elde edebildikleri arasındaki farkın derecelendirilmesi sonucu iş görenlerin mutlu ve huzurlu olmasıdır (Güney, 2017).

-İş tatmini, işten elde edilmiş maddi kazançlar ve iş görenin çalışma arkadaşlarıyla beraber bir eser ortaya koymasının meydana getirdiği manevi tatmin duygusudur, iş görenlerin, örgütsel ortam içerisinde yaşadığı iç ve dış kaynaklı olan olumlu duygulardan oluşmaktadır (Fidan, 1997).

Genel olarak bütün bu tanımlamaları ve açıklamaları da dikkate alarak iş tatmini hakkında şöyle bir tanımlama yapabiliriz: İş tatmini, çalışanların, yaptıkları işin karşılığında elde ettiklerinin ve meydana gelen durumların, onların maddi ve manevi ihtiyaçlarını, beklentilerini karşılayıp aynı zamanda kişisel değer yargılarıyla uyuşması neticesinde hissettikleri mutluluk ve huzurlu olma durumlarıdır.

İş tatminini etkileyen bireysel faktörler

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerin içeriğini, çalışanın karakteristik özellikleri ile kişilik özellikleri oluşturmaktadır. Bu özellikler, doğal olarak, kişiden kişiye farklılık taşımaktadır. Bunun nedeni ise, iş görenlerin, işleri hakkındaki algı farklılıklarının, tatmin olma derecelerinde de farklılıklar göstermesidir. İş görenlerin, iş tatmininin oluşmasında, önemli derecede etkili olan, bireysel faktörlerden bazıları aşağıda şu şekilde açıklanmıştır:

İş tatmini ve cinsiyet

İş görenlerin, iş tatminini etkileyen faktörlerden biri olan cinsiyet faktörü, işe karşı oluşturulan tutum ve iş ortamının değerlendirmesiyle ilgili algılar bakımından farklılıklar gösterebilmektedir.

Kadın ve erkek çalışanların, iş hayatı içerisinde önem verdikleri unsurlar ve beklentilerinin farklılıklar içermesi, kadınların işe yönelik, erkeklerin ise başarıya yönelik olması nedeniyle iş tatmini ve işe bağlılıkları da farklıdır. Yapılan araştırmalara göre, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatmi-

nine sahip olduğu söylenilebilir (Hoş ve Oksay, 2015, Sürek, 2007). Fiziksel aktivitenin fazla olduğu işlerde, erkeklerin, kadınlara oranla daha fazla uyum sağlayabilmeleri nedeniyle, bu işlerde çalışan kadınların, iş tatmini daha düşük olmaktadır (Arslan, 2011). İş tatmininde kadın ve erkeklerin motivasyon unsurları, farklılık taşıyabilmektedir. Kadın ve erkeklerin, aynı işin özelliklerini eşit derecede beğenmelerine karşın, kadınlar, erkeklere göre aynı işten daha az şeyler beklemekte ve aynı işten daha fazla iş tatmini sağlamaktadırlar (Kırel, 1999, Aşık, 2010). Kadınlar, iş yeri ile ilgili çalışma koşulları ve sosyal ilişkileri ön planda tutarken, erkekler ise ücret, statü ve ilerleme fırsatları üzerinde durmaktadır (Yavuz, 2010). Kadın ve erkek çalışanların sorumluluk, beklenti, motivasyon gibi unsurlar açısından farklı fikirler taşıması, iş tatmini farklılığını belirlemek üzere, yapılan araştırmalarda, birbiriyle uyum göstermeyen, sonuçlar ortaya koymuştur.

Araştırmalara göre, genel olarak bakıldığında, erkek ve kadın çalışanların, iş tatmini duygularının oluşumunda etkili olan unsurların farklılığı, ortaya çıkmaktadır. Cinsiyet değişkeni, iş tatmini açısından bir etken oluştururken, hangi cinsin daha çok tatmin duygusunu yaşadığı konusunda, farklı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Yine iş tatmini açısından, yapılan araştırmalarda, kişilerarası ilişkiler, erkekler için önemliken, kadınlar için aynı düzeyde önem taşımamaktadır. Bunun yanı sıra iş koşullarının, kadınlar açısından önemi daha fazlayken, erkek iş görenler için o kadar da önemli olmadığı görülmektedir.

İş tatmini ve yaş

Yaşın, iş tatmini üzerindeki etkisi oldukça önemlidir. Genç yaşlardaki çalışanların bakış açısı, farklılıklar gösterip, daha fazla beklenti içerisinde olabilir, hayallerine göre hareket etmek isteyebilirler. Yaş ilerledikçe, çalışanların daha olgun ve gerçekçi olarak, daha az idealist oldukları ve ellerindeki kaynakları yeterli bularak, var olan durumdan memnun olmaya istekli oldukları görülmektedir. Bu duruma göre, yaşlıların, gençlere nazaran daha fazla iş tatminine sahip olduğu söylenebilir.

İş tatmini ve yaş arasında olumlu bir ilişki vardır. Genç işçilerin, yükselme ya da başka iş kollarına geçme isteğinin olması, iş tatminsizliğini ortaya

çıkarmaktadır (Gürkan, 2006). Genç çalışanların, yaşlılara oranla daha düşük iş tatmini düzeyine sahip olmasının nedeni, gençlerin deneyimsizlik, uzmanlıktaki yetersizlik ve aşırı beklentilerinin olmasıdır (Karkın, 2004). Yapıldığı nesil için geçerli olduğu belirtilen bir araştırmaya göre, çalışma hayatı, erken başlamış kişilerin, iş tatmini yüksek olurken, otuzlu yaşlara doğru düşmekte, yaş ilerledikçe ve çalışma hayatının sonlarına yaklaştıkça, tekrar yükselmeye başlamaktadır (Uyargil, 1988, Aksayan, 1990). Yaşla birlikte, çalışanların beklentilerinde meydana gelen değişimler, iş tatmin duygularında da değişikliğe neden olmaktadır.

Özetle, insanlar yaşların ilerlemesiyle birlikte, daha olgun, gerçekçi tavırlar sergilerken, daha az idealist olmaktadır. Böylelikle içinde buldukları mevcut kaynakları kabullenerek ve eldeki imkânlarla göre hareket etme eğilimine girerek, iş tatmin duygusunu gençlik yıllarına oranla daha fazla yaşayabilmektedirler.

İş tatmini ve eğitim

Eğitim faktörünün, çalışanların mesleki yeterlilik, donanım ve dünyaya bakış açılarını şekillendiren süreç olması itibarıyla, iş tatmini açısından önemi büyüktür. Eğitim düzeyi, iş tatmin düzeyinin oluşmasıyla, ilişkilendirilen, unsurlar arasında yer almaktadır. Eğitim düzeyi artmasına bağlı olarak, çalışanların iş tatmin düzeyi de yükselmekte, eğitim düzeyi düşük olanların, iş tatmin düzeyi de daha düşük olmaktadır.

Ülkelerin kalkınmışlığı, bireylerin eğitim seviyesiyle ölçülmektedir (Sabuncuoğlu, 1988: 12). Eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin, genel olarak düşük seviyede eğitim düzeyi olan kişilere göre, iş tatmini, daha düşük seviyede gerçekleşmektedir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001, Yılmaz, 2014). Eğitim düzeyi yüksekliğinin, iş tatminine etkileri olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Olumlu etkisi, çalışanların eğitim seviyesinin yüksekliği artması, daha iyi iş imkânlarına sahip olabilmelerinden dolayı, tatmin düzeylerinin yüksek olması; olumsuz yönü ise çalışanların eğitim seviyelerine göre iş bulma beklentisi ve beklentilerinin gerçekleşmemesi durumunda, yüksek iş tatminsizliği yaşamaları şeklinde gerçekleşmektedir (Türkoğlu, 2011). Yapılan iş ve beklentiler arasındaki dengenin kurulmaması duru-

munda, bazı işlerden, ilk, orta, lise eğitimi almış çalışanların, yüksek öğrenim görmüş olanlara göre, daha fazla iş tatmini yaşamaları söz konusudur (İncir, 1990). Genel olarak, eğitim seviyesi yükseldiğinde, iş tatmini seviyesinin de yükselmesi beklenmektedir ancak bazı durumlarda, eğitim seviyelerine göre beklenti (terfi, ücret artışı vb.) içinde olan iş görenlerin, beklentilerini karşılayamaması, iş tatmininde düşüşe yol açmaktadır.

Sonuç olarak, iş görenler, eğitim düzeylerine uygun işlerde, görev yapmak istemektedirler. Eğitim düzeyi ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında ise iş tatmin seviyeleri düşmektedir. Eğitim ve iş tatmini arasındaki ilişkinin; bireyin, bilgi, donanım ve beklentileriyle, işin, bireye, sağlamış olduğu imkânlar arasındaki dengenin kurulması açısından, değerlendirilmesi gereklidir.

İş tatmini ve medeni durum

İş tatmini ve medeni durum ilişkisi hakkında yapılan çalışmalar, cinsiyette olduğu gibi kesin sonuçlar içermemekle birlikte, pek çok araştırmada evli çalışanların, bekârlara göre daha yüksek iş tatmini yaşadığı yönünde bulgular da elde edilmiştir.

İş görenlerin, evli olma hali, onlara, iş dışındaki hayatlarında çeşitli sorumluluklar yüklemektedir. Evli çalışanların, taşıdığı sorumluluklar, iş tatminini de etkileyebilmektedir (Çakır, 2001). Evli çalışanların, sorumluluk duygusuna daha fazla sahip olarak, daha düzenli bir yaşantı sürdürmeleri nedeniyle, iş tatmin düzeylerinde, olumlu yönde bir gelişme görülmektedir (Söyük, 2007). Evli çalışanlar, bekâr olanlara göre daha az devamsızlık yaparak, işten ayrılma eğiliminde daha az bulunmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bunun nedeni ise evlilik hayatının, birey açısından, yerine getirilmesi gereken birçok sorumluluğu da beraberinde getiriyor olması ve çalışma sonucunda elde edilecek maddi kazancın, daha da önem kazanmasıdır.

Sonuç itibarıyla, evliliğin, bireylere getirmiş olduğu sorumluluk duygusu ve bu duygunun onların davranışlarını etkilemesi ayrıca paraya olan ihtiyacın artarak, işsiz kalınması durumunda ortaya çıkacak sorunların, bekârlara göre daha fazla olması nedeniyle, evli çalışanların, iş tatmin duygularının bekârlara oranla daha yüksek olduğu söylenebilir.

İş tatmini ve tecrübe

Meslekte geçirilen yılların getirisi olan tecrübenin, iş tatminini pozitif yönde etkileyerek, arttırdığı, çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. Yapılan bazı araştırmalar, on yıldan fazla çalışan yöneticilerin, on yıldan az çalışanlara göre daha yüksek iş tatmini yaşadıklarını göstermektedir. Başka bir deyişle, aynı kurumdaki çalışma süresi fazla olan çalışanların, az olanlara göre, iş tatmini daha yüksek gerçekleşmektedir.

Genç ve tecrübesiz çalışanların, işe ilk başladıklarında iş tatminleri düşükken, zaman geçtikçe yükselmeye başlamaktadır (Şen, 2008). Meslekte geçirilen yılların, personelin, iş tatmininin artmasına, dolayısıyla işten ayrılma niyetinin azalmasına, yol açtığı belirtilmektedir (Güllü, 2009). Hizmet süresi arttıkça, iş tatmininin artacağı düşünülse de eğer geçen süre içerisinde iş gören beklentileri, karşılanmamışsa, olumlu düşünce ve beklentilerinin yerini olumsuz düşünceler alacak bu da iş tatmininin düşmesine neden olacaktır (Pelit, 2002). Çalışanların, iş hayatında tecrübe kazandıkça ve iş hayatının gerçekleri ile karşılaştıkça, beklentilerini daha makul seviyeye çekmelerinden ötürü, iş tatmin duyguları artmaktadır fakat beklentilerinin, makul seviyede olmasına ve işte geçirilen yıllara rağmen, karşılanmaması durumunda ise iş tatmin duyguları düşmektedir.

Yukarıda değinilen bilgiler ışığında, denilebilir ki iş hayatına yeni girmiş kişilerin, beklentilerinin gerçekten uzak ve yüksek olması nedeniyle iş tatmin düzeyleri düşük olurken, meslekte geçirilen yıllar sonucu oluşan tecrübe, iş tatminini arttırmaktadır. Bunun başlıca nedeni ise kişinin çalıştığı kuruma uyum sağlaması ve beklentilerini daha makul seviyeye çekmesidir. Ayrıca bireylerin çalışma sürelerinin artmasıyla birlikte kıdem ve tecrübeleri de arttığından, daha iyi mevkilere gelme ihtimalinin var olması da iş tatminini arttırmaktadır.

İş tatmini ve makam

Makam, bireyin bulunduğu sosyal yapı içerisinde sahip olduğu yerdir. Bireylerin, mesleki düzeydeki gelişimi artarak, makamı yükseldikçe iş tatmin düzeylerinde de buna bağlı olarak artış meydana gelmektedir. Toplumun

bakış açısına göre, değerli ve saygın bir mevkiye sahip olma, takdir edilme, bireyin, tatmin duygusunu arttıran bir unsurdur. Makam, işletmelerde iş tatmini ve güdülenmenin artmasına neden olan, önemli etkenlerden birisidir.

İnsanlara, iş yaptırmanın başlıca yollarından biriside, onlara, yüksek makam imkânları, tanımaktır (Sabuncuoğlu, 1984). Makam ve mevki yönünden, yüksek statüdeki işlerde görevli çalışanların, düşük statüdeki çalışanlara göre, iş tatmin düzeylerinin, doyurulması nedeniyle daha yüksek olduğu saptanmıştır (Özcan, 2006, Karahan, 2008, Urhan, 2014, Aksayan, 1990, Uyargil, 1988, Özaydın, 2014). Orta ve alt kademe çalışanlardaki, iş tatmini duygusunun, üst kademe veya yöneticilere oranla, daha düşük olduğu düşünülmektedir (Aksu vd., 2002). İş tatmini ve makam arasındaki ilişki incelendiğinde, yüksek makamda çalışıyor olmanın, iş tatmini düzeyini arttırdığı, bununla birlikte, daha alt seviyede çalışanların, iş tatmininin daha düşük olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur.

Sonuç olarak, toplumsal açıdan bakıldığında, daha yüksek düzeylerdeki mesleklerde çalışanların, buldukları makam itibariyle, iş tatmin düzeyleri daha yüksek olmaktadır. Bu durumun nedenleri arasında ise işin daha iddialı, ilginç, yüksek ücretli ve alt kademe çalışanlara hükmetme özelliği taşıması sayılabilir. Makam ile iş tatmini arasında, birbiri üzerinde etkili olan, pozitif yönlü bir ilişki, gerçekleşmektedir. Buna bağlı olarak, makam yükseldikçe, iş tatmin duygusu da artmaktadır.

İş tatmini ve zekâ düzeyi

Zekâ, öğrenme ve anlamaya bağlı olarak, yeni durumlara uyum gösterecek, yeni çözüm yolları bulabilme, fonksiyonudur.

Bireylerin zekâ düzeyleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkinin, kendi başına ele alınması durumunda, önemli bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Yapılan işin, zekâ düzeyine uygun olup olmadığı konusu ele alındığında ise zekânın, iş tatmininde, önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (Baysal, 1981, Kantar, 2014). Hemen hemen her işin ve mesleğin yapımı, belirli bir zekâ seviyesi gerektirdiği için, herkesin aynı işi aynı oranda kavrayıp

yapabilmesi, imkânsızdır, gerekli zekâ seviyesinin altında veya üstünde zekâyâ sahip olan kişiler, bu işlerden iş tatmini sağlayamamaktadır. Bu nedenle işe alımlar yapılırken, işe uygun personelin seçilmesi, çok önemlidir (Nergiz ve Yılmaz, 2016). Zekâ, iş yaşamında ya da özel hayatta bir bireyde bulunması gereken, temel özelliklerden biri olan karar verme yeteneği üzerinde etkili olmaktadır. Ayrıca duygusal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanlar, hem kendi hem de diğer çalışanların, duygularını anlayıp, karşılıklı ilişkilerin yönetilmesinde daha başarılı olabilirler. Duygusal zekâsı yüksek çalışanlar, organizasyonların başarısında etkili olan, vazgeçilmez unsurlardan birisini oluşturmaktadır. Duygusal zekânın insanları anlama ve sorunlarını çözmeye önemli bir yere sahip olduğu, bilinmektedir (Akın, 2004). Zekâ düzeyi özellikle de duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanların, iş performansındaki yükseklik, sorunların çözümünde sergilemiş oldukları yaklaşım, örgüt performansına da olumlu etkiler yapmaktadır.

Özetle, bireyin çalıştığı iş, zekâ düzeyiyle uygunluk göstermiyorsa, yapılan iş, o kişi için, sıkıcı bir hal alır ve iş tatmin düzeyinin düşmesine neden olur ayrıca iş gören, iş için gerekli olan, zekâ düzeyine sahip değilse, bu durum, onu, başarısızlığa götürür. İş ve zekâ düzeyinin uyumu arasında denge kurulması, personel seçme ve yerleştirme işinin, gerekli kriterlere bağlı olarak, etkin bir şekilde yürütülmesiyle sağlanabilir.

İş tatmini ve kişilik yapısı

Bireylerin, kişisel özelliklerinin, iş tatminini sağlamadaki etkisi, büyük bir önem taşımaktadır. Kişi ne kadar özgüvenli olursa o derece sorumluluk alabilmekte, zorluklar karşısında yılmadan, kaygı ve çatışmaya düşmeden, başarıya kilitlenmektedir. Kendine güven ve öz benlik duygusu gelişmiş çalışanlar, bu özellikleri daha vasat olanlara göre, iş tatminini daha çok sağlayabilmektedirler. Karamsar ve daima olumsuz tutumlar sergileyen, insanların ise iş tatminini sağlaması, oldukça güç bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır

Çalışanların kişilik özelliklerinin, işlerine karşı sergiledikleri tutum açısından, önemli bir etkisi vardır. Kişilik özellikleri, iş tatminine olumsuz ya da olumlu yönde etki edebilmektedir (Urhan, 2014). İş tatmini ve ki-

şilik arasındaki ilişkiler boyutunda, uyumsuz insanların iş tatmininin düşük olduğu, bireylerin seçtiği iş ile kişilik yapısının uyum göstermesi halinde ise başarının elde edilmesiyle, iş tatmininin yüksek olduğu görülmektedir (Türker, 2004). Kişilik açısından, farkındalıklı gelişimlerini gerçekleştirmiş bireylerin, örgüte katkıları, sorunlara bakış açıları, çözüme odaklı olmaları, kurumun işleyişine pozitif yönde katkılar sağlamaktadır. Öz güveni yüksek, kendini geliştirmiş çalışanların, iş tatmini, öz güveni düşük olanlara göre daha yüksektir. Her bireyin, kişilik özellikleri farklılık taşıdığından, kendi önceliği olan isteğin yerine getirilmesi ile daha fazla tatmin duygusu yaşayacaktır (Karaca, 2001). Bireyin bakış açısı ve kişilik özelliklerinin, yapılan işin özelliklerine uygun olmaması, iş tatmininin oluşturulamamasına neden olmaktadır.

Sonuç olarak baktığımızda, kişilik yapısının yapılan işe uygunluğu, iş tatmini açısından önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Dengeli ve olgun kişilik yapısına sahip bireylerin, işle ilgili beceri ve yetkinlikleri kazanması, diğerlerine göre daha kolay gerçekleşmektedir. Bu kişilerin, işlerinde azimli ve yılmadan çaba göstermelerinden dolayı, iş tatmini duyguları da daha üst seviyelerde oluşmaktadır.

Araştırmanın amacı ve önemi

Günümüzde, örgütlerin başarısı, çalışanların, kendilerini örgüt içinde, ne kadar mutlu hissettikleriyle alakalı olarak, ortaya çıkan algılar sonucunda, iş tatmini düzeyinin yüksek seviyede oluşturulmasına bağlıdır. Bu durum itibariyle, işletmelerin, çalışanlarını, geçmiş zamanlardaki gibi sadece maddi beklentilerini karşılayarak, motivasyonlarını sağlamaya çalışmaları yetersiz kalmakta, buna bağlı olarak da örgütler, çalışanlarıyla üst düzey iletişimi gerçekleştirerek, onları anlama, maddi ve manevi beklentilerini karşılayarak, mutlu etme arayışı içine girmektedirler çünkü işinde mutlu olan birey, bu durumu hem sosyal hem toplumsal hayatına yansıtmakta, yaptığı işte de mutlu olmasının etkileri, kendisini verimlilik, başarı, performans artışı ile göstermektedir. İşte bu noktada, örgütler, çalışanların iş tatminini oluşturmayı, öncelikli hedefler arasında görmektedir. Buna göre, yaptığımız bu araştırmanın temel amacı, iş görenlerin bireysel özelliklerinin iş tatmini

düzeylerini ne ölçüde etkilediğini belirleyebilmek, bireysel özellikler ile iş tatmini düzeyleri arasında gerçekleşen ilişkiler ve farklılıkları tespit ederek, karşılaşılan ya da karşılaşılmaması olası sorunlara, çözüm önerileri getirmeye çalışmaktır. Ayrıca bu çalışmayla, çalışanların iş tatminini artırma, dolayısıyla verimli ve huzurlu bir çalışma ortamı, oluşturabilme doğrultusunda yol gösterici olabilmek, amaçlanmıştır. Böylelikle, diğer şirketler içinde farkındalık oluşturarak, örgütlerin nitelikli iş gücünü ellerinde tutabilmeleri, başarıyı yakalayarak, devamlılıklarını sağlayabilmeleri yönündeki noktalara ışık tutmak, bir nebze de olsun katkı sağlanmak istenmiştir.

Araştırmanın evreni ve örneklem

Araştırmanın evreni, perakende mağazacılık sektörüdür. Çalışma evrenini ise İstanbul ili içerisinde faaliyet gösteren, perakende mağazacılık sektörünün, çeşitli birimlerinde çalışanlar arasında, anketi yapmayı kabul eden kişiler oluşturmaktadır.

Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde yer alan, perakende mağazacılık sektöründe çalışan bireyler arasından, rastgele (random) örnekleme yöntemi ile belirlenmiş, 350 kişi oluşturmaktadır. 450 kişiye ulaşılmaya çalışılmasına rağmen, belirtilen kitlenin hepsine ulaşmak zaman, maliyet ve kişilere ulaşabilme durumları açısından zor olduğundan, ancak 350 kişiden araştırma sonuçlarına katılma hakkında olumlu sonuç alınabilmektedir.

Araştırmaya katılan 350 kişinin, değişik birimlerde çalışıyor olması, nedeniyle, elde edilecek sonuçların, tüm kitleyi temsil gücüne sahip olduğu görülmektedir. Bu çeşitliliği sağlamak adına, çok sayıda yönetici ve çalışan görüşü değerlendirilmeye alınmıştır.

Hipotezler

Araştırmanın hipotezleri aşağıda açıklanmaktadır:

H0: Katılımcıların doyumları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumlarında cinsiyete göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

H0: Katılımcıların doyumları medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumlarında medeni duruma göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

H0: Katılımcıların doyumları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumları yaşa göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

H0: Katılımcıların doyumları eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumlarında eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

H0: Katılımcıların doyumları çalışma şekline göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumlarında çalışma şekline göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

H0: Katılımcıların doyumları çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

H1: Katılımcıların doyumlarında çalışma süresine göre anlamlı düzeyde bir fark yoktur.

Güvenilirlik analizi sonuçları

Verilerin analizi, SPSS 18.0 programı ile yapılmış ve %95 güven düzeyi ile çalışılmıştır. Uygulanacak analiz yöntemlerinin seçiminde, normallik analizi sonucuna göre hareket edilmiştir. Aşağıda, iş tatmini ölçeği, güvenilirlik analizi tablosuna yer verilmiştir. Minnesota iş doyum ölçeğinden yararlanılmıştır.

Tablo 1. İş Doyumuna İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeği	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
İçsel	0.757	12
Dışsal	0.834	8
Toplam	0.872	20

350 katılımcıdan elde edilen verilerin İş doyum ölçeğinin iki alt boyutuna ilişkin Cronbach's Alpha kat sayıları sırasıyla İçsel 0.757; Dışsal 0.834 ve toplamda 0.872 olarak bulunmuş olup ölçek yüksek güvenilirliktedir.

Katılımcılara iş doyumunu ölçeği kapsamında yöneltilen maddelere katılımcıların "1=Hiç Memnun Değilim, 2=Memnun Değilim, 3=Kararsızım, 4=Memnunum, 5=Çok Memnunum" şeklinde cevap vermeleri istenmiştir. Katılımcıların kendilerine yöneltilen görüşlere verilen cevaplar incelendiğinde en olumlu görüşün 5 üzerinden 3,55 ortalama ile "şimdiki işimden tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından" görüşüne ait iken en olumsuz görüşlerin 5 üzerinden 2,78 ortalama ile "şimdiki işimden beni her zaman meşgul etmesi bakımından" görüşlerine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Doyum ölçeğine ilişkin normallik testi sonuçları

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
içsel	.055	350	.012	.980	350	.000
dışsal	.104	350	.000	.987	350	.003
doyum	.059	350	.005	.987	350	.004
a. Lilliefors Significance Correction						

Tablo incelendiğinde, İçsel Doyum, Dışsal doyum alt boyut skoru ve toplam doyum skoru Shappiro-Wilk testi sonucuna göre normal dağılım göstermemektedir ($p < .05$).

İş tatmininin cinsiyete göre farklılaşması

H_{1A} : Katılımcıların içsel doyumlarında cinsiyete göre anlamlı bir fark yoktur.

H_{1B} : Katılımcıların dışsal doyumlarında cinsiyete göre anlamlı bir fark yoktur.

H_{1C} : Katılımcıların doyumlarında cinsiyete göre anlamlı bir fark yoktur

Tablo 3. İş tatmininin cinsiyete göre farklılaşması

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
İçsel	350	3.1140	.84825	1.00	6.67	2.5000	3.0833	3.6667
Dışsal	350	3.0818	.84983	1.00	5.00	2.5000	3.0000	3.7500
Doyum	350	3.1011	.80187	1.15	5.25	2.5500	3.0500	3.6000
Cinsiyetiniz	350	1.54	.499	1	2	1.00	2.00	2.00

Ranks

	Cinsiyetiniz	N	Mean Rank	Sum of Ranks
İçsel	Kadın	161	179.25	28859.00
	Erkek	189	172.31	32566.00
	Total	350		
Dışsal	Kadın	161	184.54	29710.50
	Erkek	189	167.80	31714.50
	Total	350		
Doyum	Kadın	161	180.47	29055.00
	Erkek	189	171.27	32370.00
	Total	350		

Test Statistics^a

	İçsel	Dışsal	Doyum
Mann-Whitney U	14611.000	13759.500	14415.000
Wilcoxon W	32566.000	31714.500	32370.000
Z	-.640	-1.545	-.848
Asymp. Sig. (2-tailed)	.522	.122	.397

Tablo incelendiğinde içsel, dışsal, doyum algısında cinsiyete göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0.05$).

Kadın çalışanların içsel doyum algısı sıra ortalama değeri (179.25) erkek çalışanlardan (172.31) istatistiksel olarak daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($W=32566$ $Z=-.640$ $p>0.05$).

Kadın çalışanların dışsal doyum algısı sıra ortalama değeri (184.54) erkek çalışanlardan (167.80) istatistiksel olarak daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($W=31714$ $Z=-1,54$ $p>05$).

Kadın çalışanların doyum algısı sıra ortalama değeri (180.47) erkek çalışanlardan (171.27) istatistiksel olarak daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($W=32370$ $Z=-848$ $p>05$).

İş tatmininin yaşa göre farklılaşması

$H3_A$: Katılımcıların içsel doyumları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

$H3_B$: Katılımcıların dışsal doyumları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

$H3_C$: Katılımcıların doyumları yaşa göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

Tablo 4. İş tatmininin yaşa göre farklılaşması

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
İçsel	350	3.1140	.84825	1.00	6.67	2.5000	3.0833	3.6667
Dışsal	350	3.0818	.84983	1.00	5.00	2.5000	3.0000	3.7500
Doyum	350	3.1011	.80187	1.15	5.25	2.5500	3.0500	3.6000
Yaşınız	350	2.11	.954	1	5	1.00	2.00	3.00

Ranks			
	Yaşınız	N	Mean Rank
İçsel	<26	105	196.78
	26-35	138	154.12
	36-45	72	177.97
	45+	34	186.19
	Total	349	
Dışsal	<26	105	199.04
	26-35	138	155.04
	36-45	72	167.46
	45+	34	197.74
	Total	349	

Doyum	<26	105	198.33
	26-35	138	154.84
	36-45	72	172.96
	45+	34	189.07
	Total	349	
Test Statistics^{a,b}			
	içsel	dışsal	doyum
Chi-Square	11.304	13.536	11.826
df	3	3	3
Asymp. Sig.	.010	.004	.008
a. Kruskal Wallis Test			
b. Grouping Variable: Yaşınız			

Tablo incelendiğinde içsel, dışsal, doyum algısı yaşa göre farklılaşmaktadır ($p<0.05$).

26 yaş altı çalışanların içsel doyum algısı sıra ortalama değeri (196.78), 26-35 yaş arası çalışanlardan (154.12) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($p<05$).

26 yaş altı çalışanların dışsal doyum algısı sıra ortalama değeri (199.04) 26-35 yaş arası çalışanlardan (155.04) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($p<05$).

26 yaş altı çalışanların doyum algısı sıra ortalama değeri (198.33) 26-35 yaş arası çalışanlardan (154.84) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($p<05$).

İş tatmininin eğitim durumuna göre farklılaşması

$H4_A$: Katılımcıların içsel doyumlarında eğitim durumuna göre anlamlı bir fark yoktur.

$H4_B$: Katılımcıların dışsal doyumlarında eğitim durumuna göre anlamlı bir fark yoktur.

$H4_C$: Katılımcıların doyumlarında eğitim durumuna göre anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 5. İş tatmininin eğitim durumuna göre farklılaşması**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
İçsel	350	3.1140	.84825	1.00	6.67	2.5000	3.0833	3.6667
Dışsal	350	3.0818	.84983	1.00	5.00	2.5000	3.0000	3.7500
Doyum	350	3.1011	.80187	1.15	5.25	2.5500	3.0500	3.6000
Eğitim durumunuz	350	2.40	.819	1	4	2.00	2.00	3.00

Ranks			
	Eğitim Durumunuz	N	Mean Rank
İçsel	İlköğretim	43	162.36
	Lise	156	175.52
	Lisans	119	170.05
	Yüksek Lisans	32	213.33
	Total	350	
Dışsal	İlköğretim	43	152.00
	Lise	156	177.46
	Lisans	119	174.32
	Yüksek Lisans	32	201.91
	Total	350	
Doyum	İlköğretim	43	158.73
	Lise	156	175.56
	Lisans	119	172.79
	Yüksek Lisans	32	207.78
	Total	350	

Test Statistics^{a,b}			
	İçsel	Dışsal	Doyum
Chi-Square	5.554	4.589	4.528
df	3	3	3
Asymp. Sig.	.135	.204	.210
a. Kruskal Wallis Test			
b. Grouping Variable: Eğitim Durumunuz			

Tablo incelendiğinde içsel, dışsal, doyum algısında eğitim durumuna göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0.05$).

Yüksek lisans mezunu olan çalışanların içsel doyum algısı sıra ortalaması değeri (213.33) ilköğretim mezunu olan çalışanlardan (162.36) daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

Yüksek lisans mezunu olan çalışanların dışsal doyum algısı sıra ortalaması değeri (201.91) ilköğretim mezunu olan çalışanlardan (152.00) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

Yüksek lisans mezunu olan çalışanların doyum algısı sıra ortalaması değeri (207.78) ilköğretim mezunu olan çalışanlardan (158.73) daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

İş tatmininin çalışma şekline göre farklılaşması

$H5_A$: Katılımcıların içsel doyumları çalışma şekline göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

$H5_B$: Katılımcıların dışsal doyumları çalışma şekline göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

$H5_C$: Katılımcıların doyumları çalışma şekline göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır

Tablo 6. İş tatmininin çalışma şekline göre farklılaşması

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
İçsel	350	3.1140	.84825	1.00	6.67	2.5000	3.0833	3.6667
Dışsal	350	3.0818	.84983	1.00	5.00	2.5000	3.0000	3.7500
Doyum	350	3.1011	.80187	1.15	5.25	2.5500	3.0500	3.6000
Çalışma Şekli	350	1.33	.688	1	5	1.00	1.00	2.00

Ranks

	Çalışma Şekli	N	Mean Rank	Sum of Ranks
İçsel	Kadrolu	258	157.78	40706.00
	Sözleşmeli	83	212.11	17605.00
	Total	341		
Dışsal	Kadrolu	258	161.25	41603.50
	Sözleşmeli	83	201.30	16707.50
	Total	341		
Doyum	Kadrolu	258	158.78	40964.50
	Sözleşmeli	83	208.99	17346.50
	Total	341		

Test Statistics^a

	içsel	dışsal	doyum
Mann-Whitney U	7295.000	8192.500	7553.500
Wilcoxon W	40706.000	41603.500	40964.500
Z	-4.372	-3.224	-4.038
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000
a. Grouping Variable: Çalışma Şekli			

Tablo incelendiğinde içsel, dışsal, doyum algısı çalışma şekline göre farklılaşmaktadır ($p < 0.05$).

Sözleşmeli çalışanların içsel doyum algısı sıra ortalama değeri (212.11), kadrolu çalışanlardan (157.78) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($W=40706$, $Z=-4,37$ $p < 0,05$).

Sözleşmeli çalışanların dışsal doyum algısı sıra ortalama değeri (201.30) kadrolu çalışanlardan (161.25) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($W=41603,50$ $Z=-3,22$ $p < 0,05$).

Sözleşmeli çalışanların doyum algısı sıra ortalama değeri (208.99) kadrolu çalışanlardan (158.78) istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksektir ($W=40964,50$, $Z=-4,03$ $p < 0,05$).

İş tatmininin çalışma süresine göre farklılaşması

$H6_A$: Katılımcıların içsel doyumlarında çalışma süresine göre anlamlı bir fark yoktur.

$H6_B$: Katılımcıların dışsal doyumlarında çalışma süresine anlamlı bir fark yoktur.

$H6_C$: Katılımcıların doyumlarında çalışma süresine anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 7. İş tatmininin çalışma süresine göre farklılaşması

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
İçsel	350	3.1140	.84825	1.00	6.67	2.5000	3.0833	3.6667
Dışsal	350	3.0818	.84983	1.00	5.00	2.5000	3.0000	3.7500
Doyum	350	3.1011	.80187	1.15	5.25	2.5500	3.0500	3.6000
Çalışma Süreniz	350	2.11	.674	1	3	2.00	2.00	3.00

Ranks

	Çalışma Süreniz	N	Mean Rank
İçsel	<1	62	192.22
	1-5	187	167.89
	5+	101	179.34
	Total	350	
Dışsal	<1	62	189.38
	1-5	187	165.41
	5+	101	185.65
	Total	350	
Doyum	<1	62	192.94
	1-5	187	166.44
	5+	101	181.56
	Total	350	

Test Statistics^{a,b}

	içsel	dışsal	doyum
Chi-Square	2.903	4.055	3.705
df	2	2	2
Asymp. Sig.	.234	.132	.157
a. Kruskal Wallis Test			
b. Grouping Variable: Çalışma Süreniz			

Tablo incelendiğinde içsel, dışsal, doyum algısında çalışma süresine göre anlamlı bir fark yoktur ($p>0.05$).

1 yıldan az çalışanların içsel doyum algısı sıra ortalama değeri (192.22) 1-5 yıl arası çalışanlardan (167.89) daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

1 yıldan az çalışanların dışsal doyum algısı sıra ortalama değeri (189.38) 1-5 yıl arası çalışanlardan (165.41) daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

1 yıldan az çalışanların doyum algısı sıra ortalama değeri (192.94) 1-5 yıl arası çalışanlardan (166.44) daha yüksektir. Fakat bu istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>05$).

Sonuç

İşletmelerin devamlılıklarını sürdürebilmeleri, rekabetçi piyasa şartlarında ayakta kalabilmeleri açısından, çalışanların, iş tatminini sağlamak, göz ardı edilemeyecek kadar önemli konuların başında gelmektedir. Araştırmanın yapıldığı, hizmet sektöründe, bu durum diğer sektörlerle oranla daha da fazla önem taşımaktadır. Bunun nedeni ise hizmet sektöründe çalışanların, müşterilerle doğrudan ve yoğun bir etkileşim içerisinde bulunmalarındır. Bu nedenle, bu sektörde çalışanların, iş tatmin düzeylerinin düşük ya da yüksek olması buna bağlı olarak, müşteriye karşı olan tutum ve davranışlarının da olumlu ya da olumsuz olması, hitap edilen, müşteri portföyünün, marka hakkındaki düşüncelerini de etkileyebilmektedir.

Ankete katılan katılımcıların, iş tatmininin ne düzeyde gerçekleştiğiyle alakalı, iş doyumunu ölçeceğindeki önermelere, katılımcıların verdiği cevapların ortalamalarında, hizmet sektöründe çalışan katılımcıların, genel olarak şu anda çalışmakta oldukları işlerinden ve çalıştıkları iş ortamından ayrıca bu işin onlara sağlamış olduğu, mesleki gelişim imkânlarından memnun oldukları görülürken, alınan ücretin yeterliliği ve terfi olanağı açısından kararsızlık yaşadıkları görülmektedir.

Bu çalışmada, iş tatmininin, bireysel faktörlere göre, farklılaşmasıyla alakalı, çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Buna göre; medeni durum ile çalışanların, iş doyum ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ankete göre, bekâr çalışanların evlilere oranla iş tatmin düzeyleri daha yüksektir. Genellikle daha önce yapılan araştırmalara göre, evli çalışanların, üstlendikleri sorumluluklar neticesinde, iş doyumunun bekârlardan daha fazla olması beklenirken, ankete katılan katılımcılar arasında bekârların iş doyumunun, evlilerden daha yüksek olarak gerçekleştiği görülmüştür. Bunun nedeni, ankete katılan bekâr çalışanların sayısının, evlilerden fazla olması ve katılım gösteren bekâr çalışanların, çalıştıkları örgüt içerisinde beklentilerinin karşılanıyor olması nedeniyle, mutlu ve huzurlu çalışanlar olarak, iş tatmin duygularının yüksek olarak gerçekleşmesi olabilir. Yaş grubu ile çalışanların, genel iş doyumunu ortalamaları arasında da anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre, ankete katılan 26 yaş altı çalışanların doyum algısı, 26 - 35 yaş arası çalışanlardan daha yüksek olarak gerçekleşmiştir. 26 - 35 yaş arası çalışanların, iş doyumunun düşük olmasının nedeni, bu yaş çalışanların, 26 yaş altı çalışanlara kıyasla, daha uzun süre çalışmış olmaları itibarıyla, iş yaşantılarından duyduğu yorgunluk ya da bıkkınlık hissi bunun yanı sıra çalıştıkları yıllara rağmen işleriyle alakalı beklentilerinin karşılanmaması da olabilir. 26 yaş altı çalışanların doyum algısının yüksek olmasının nedeni ise genç çalışanların, işe yeni başlamanın verdiği heyecanla çalışmalarını ve işleriyle ilgili beklentilerinin karşılanacağı düşüncesiyle hareket etmeleri olabilir. Yine çalışma şekli ile çalışanların iş doyum ortalamaları arasında da anlamlı bir ilişki vardır. Araştırmaya katılan sözleşmeli çalışanların, iş tatmin düzeylerinin, kadrolu çalışanlara kıyasla daha yüksek olarak gerçekleştiği görülmektedir. Genel olarak, kadrolu çalışanların, iş doyum

ortalamalarının, daha yüksek olarak gerçekleşmesi beklenirken, ankete katılan katılımcılar arasında, sözleşmeli çalışanların, iş tatmin düzeyleri, daha yüksek olarak gerçekleşmiştir. Bunun nedeni olarak ise, ankete katılan sözleşmeli çalışanların, çalıştıkları işlerin beklentilerini karşılıyor olması, işlerini sevmeleri, işlerinden memnun olmaları ve ileride kadroya geçebilecekleri ümidini taşıyor olmaları olabilir.

Örgüt çalışanlarının, performans ve verimlilik artışının sağlanarak, iş tatmin düzeylerinin yükseltilmesi, kurumun başarı, verimlilik ve geleceği açısından hayati derecede önem arz etmektedir. Bu nedenle, kurumların, kendi bünyelerinde belirli aralıklarla da olsa, çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin tespitini yapmaları, gerekli tatmin düzeyinin sağlanamadığı konularda, düzenlemeler ve iyileştirmeler yaparak, yeterli iş tatmin düzeyini oluşturmaya çalışmaları gerekmektedir. Çalışanların, iş tatmin düzeylerinin, işletmeler tarafından son derece önem taşınması ve iş tatmin düzeyinin zaman zaman değişebileceğinin de bilinmesi sebebiyle, farklı sektörlerde de bu ve benzeri çalışmaların ara ara yer alması işletmeler açısından oldukça yararlı olabilir.

Kaynakça

[1] Akın, B. (2004). İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler ile Astları Arasındaki Çalışanlar Üzerine Etkileri: Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Eskişehir Anadolu Üniversitesi SBE, Eskişehir, s.44.

[2] Aksayan, S. (1990). *Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerine Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, s. 15-16.

[3] Aksu, G., Acuner, A., Tabak, R. (2002). "Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma." *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 55(4), s.271-282.

[4] Arslan, S. (2011). *Otel İşletmelerde İş Tatminin Ölçülmesi ve Lara-Kundu Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi SBE, Kütahya, s.22.

- [5] Aşık, N. (2010). “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörlerle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme.” *Türk İdare Dergisi*, (467), s.31-51.
- [6] Baysal, A. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, s.193.
- [7] Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.112.
- [8] Çiçek, H., Macit, N., (2016). “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güveni ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.” *Mehmet Akif Ersoy Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14), s. 25-45.
- [9] Fidan, N. (1997). *Okulda Öğrenme ve Öğretme*. Beta Basımevi, İstanbul, s.55.
- [10] Güllü, E. (2009). *Sınıf Öğretmenlerinin Algılarına Göre İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, s.24.
- [11] Güney, S. (2017). *Örgütsel Davranış*. Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul, s.182.
- [12] Gürkan, Ç. (2006). *Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Trakya Üniversitesinde Örgüt İklimi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trakya Üniversitesi SBE, Edirne, s.24.
- [13] Hoş, C., Oksay, A. (2015). “Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi.” *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), s. 1-24.
- [14] **İncir, G.** (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*. Milli Produktive Merkezi Yayınları, Ankara, s.53.
- [15] **İşcan, Ö., Sayın, O.** (2010). “Örgütsel Adalet İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki.” *Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), s. 195-216.

- [16] Kantar, H. (2014). *İşletmede Motivasyon*. Kum Saati Yayınları, İstanbul, s.63-64.
- [17] Karaca, H. (2001). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi SBE, Denizli, s.37.
- [18] Karahan, A. (2008). “Çalışma Ortamındaki Statü Farklılıklarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi.” *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), s. 231-246.
- [19] Karkın, N. (2004). “Kamu ve Özel Sektör Yöneticilerinin Liderlik Davranışları.” *Türk İdare Dergisi*, Sayı: 445, s. 43-83.
- [20] Kırel, Ç. (1999). “Esnek Çalışma Saatleri Uygulamasında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi.” *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), s. 22-42.
- [21] Nergiz, E., Yılmaz, F. (2016). “Çalışanların İş Tatmininin Performanslarına Etkisi: Atatürk Havalimanı Gümrüksüz Satış İşletmesi Örneği.” *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (14), ss. 50-79, s.54.
- [22] Özaydın, M., Özdemir, Ö. (2014). “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri Bir Kamu Bankası Örneği.” *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), s. 251-281.
- [23] Özcan, Y. (2006). İlköğretim Öğretmenlerinin İş Tatmini ile Yöneticileri İçin Algıladıkları Liderlik Davranışları Arasındaki İlişki. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi SBE, İstanbul, s.11.
- [24] Özdemir, I. (1989). *Hemşirelikte Liderlik Motivasyon İş Tatmini ve Hastane Sektörüne Yönelik Bir Tatmin Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi SBE, İstanbul, s.61.
- [25] Öztürk, A., Güzelsoydan, Y. (2001). “Büyük Mağazalardaki Çalışanların İş Doyumu Üzerine Çukurova İlçesinde Bir Araştırma.” *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1-2).
- [26] Pelit, E. (2002). *İşgören Güçlendirme ve İş Doyumu*. Gece Kitaplığı, Yason Yayınevi, s.72.

[27] Sabuncuoğlu, Z. (1984). *Çalışma Psikolojisi*. Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa, s.91.

[28] Söyük, S. (2007). *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi SBE, İstanbul, s.78.

[29] Sürek, M. (2007). *İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında Görevli Üye Temsilcilerinin İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.45.

[30] Şen, T. (2008). *İş Tatminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Hızlı Yemek Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s.26.

[31] Türker, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İş Gücüne Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, s.25.

[32] Türkoğlu, H. (2011). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Özel Bir Hastane Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, s.22-24.

[33] Urhan, S. (2014). *Çalışanların İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi SBE, Denizli, s.17.

[34] Uyargil, C. (1988). *İş Tatmini ve Bireysel Özellikler Türkiye'de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.

[35] Yavuz, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısının İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul s.58-59.

[36] YILMAZ, T. (2014). *Çalışanların İş Tatmini ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, s.15.