

## DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN İŞ TATMİNİNE ETKİLERİ: İZMİR'DEKİ BEŞ VE DÖRT YILDIZLI OTELLERE YÖNELİK BİR UYGULAMA

*THE EFFECTS OF DEMOGRAPHIC FACTORS ON JOB SATISFACTION:  
AN APPLICATION ON FIVE AND FOUR STAR HOTELS IN IZMIR*

**Boran TOKER**

*Dokuz Eylül Üniversitesi,  
Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı*

**ÖZET:** Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinde hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan çalışanın iç içe, yüz yüze olmasından dolayı işgücü ve özellikle de iş tatmini büyük önem taşımaktadır. Çünkü, konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini, müşterinin memnuniyeti, hizmetin kalitesi ve dolayısıyla da işletmenin başarısına doğrudan etki etmektedir. Bu çerçevede araştırmanın amacı, konaklama işletmelerindeki çalışanların iş tatmininin İş Tanımlama Ölçeği ile ölçümü ve yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelenmesidir. Çalışma sonucunda, iş tatmininin yaş, eğitim, turizm eğitimi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

**Anahtar kelimeler:** İş tatmini, iş tanımlama ölçeği, otel işletmeleri.

**ABSTRACT:** Labor and job satisfaction in particular do have great importance in the hospitality organizations within tourism sector, as a labor intensive industry, as customers receiving the service and the staff providing the service are in a face-to-face relation. Personnel's job satisfaction in the hospitality organizations has a direct impact on customer's satisfaction, service quality, and achievement of the firm. In this framework, the purpose of this study is to measure personnel's job satisfaction through Job Descriptive Index in the hospitality firms and to determine the effects of age, sex, marital status, education. Survey results indicates that these variables are related to job satisfaction. In this study, it has been found that job satisfaction levels are different with respect to age, education, tourism education variables.

**Key words:** Job satisfaction, job descriptive index, hotel organizations.

### 1. Giriş

Yoğun rekabetin yaşandığı hizmet sektöründe, işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. Hizmet sektörü içinde yer alan konaklama işletmelerinin en önemli ve değişkenliği en fazla olan kaynaklarından birisi çalışanlardır ve çalışanların performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır.

Bunun yanında, çağdaş yöneticilerden, çalışanların iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gereken çabayı göstermeleri beklenmektedir. Her şeyden önce, çalışan tatminini sağlamak için yöneticilerin, çalışanların salt bir üretim faktörü olduğu yönündeki önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle, yöneticiler, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalarıdır. Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Akıncı, 2002: 2).

Sonuç olarak, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. Çalışanlar için iş ve özel yaşamlarında mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olması, işletmeler için de verimlilik ve kalite artış ya da azalışı sağlaması nedeniyle tatmin konusu, hem çalışanlar hem de işletmeler açısından özel bir öneme sahiptir. Aynı zamanda iş tatmini, örgütte sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergelerinden biridir (Gökçe, 2005: 41).

Bu çalışma ile, Türkiye'deki konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatminleri JDI ölçeği (Job Descriptive Index) kullanılarak ölçülmüş ve "iş tatmini ile ilgili benzer çalışmalardan farklı olarak" özellikle yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatminleri üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Çalışmada, ayrıca, JDI ölçeğinin orijinal formuna uygunluğu da Türkiye'deki konaklama işletmeleri bakımından değerlendirilmiştir.

## 2. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle, insan unsuru ve özellikle de iş tatmini konusu bu işletmelerde ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş tatmini düşük olan bir çalışanın müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatminini sağlaması mümkün değildir. Bu nedenle, müşterilerin yüksek düzeyde tatmin sağlayarak konaklaması ve ayrılması için çalışanların de işlerinden ve işyerlerinden tatmin sağlamış olmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle, konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini ile müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla da işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır (Karakoç, 2005).

Bunun yanında, iş tatmini ile ilgili olarak, bugüne kadar yapılan çalışma sayısı 6000'in üzerinde olmakla birlikte, pek çok araştırmacı daha fazla çalışma yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadır (Tütüncü, 2000). İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi ve iş verimliliği arasında bir bağın bulunduğu bilinmektedir (Tütüncü, 2002: 130). Bu nedenle, bir çok araştırmacı, iş tatminini ölçümleyerek, iş ortamında daha olumlu bir iklim yaratılmasına yardımcı olacak faktörleri belirlemeye çalışmaktadır (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 124).

Araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde iş tatmini düzeyinin belirlenmesi ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin çalışanların iş tatminine olan etkilerinin saptanıp, analiz edilmesidir. Bu temel amaç doğrultusunda, İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları üzerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler ise şunlardır:

H<sub>1</sub>= Yaşlıların iş tatmin düzeyleri gençlere göre farklılık göstermektedir.

H<sub>2</sub>= Kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.

H<sub>3</sub>= Evli çalışanlarla bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.

H<sub>4</sub>= Çalışanların iş tatmin düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H<sub>5</sub>= Çalışanların iş tatmini düzeyleri turizm eğitimi almış olmalarına göre farklılık göstermektedir.

### 3. Kuramsal Çerçeve

İş tatmini, çalışanların işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için önemli bir unsurdur. İş tatmini, en genel anlamda, bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkileri şeklinde ifade edilebilir (Baş ve Ardic, 2002: 73). İş tatmini özellikle, hizmet ağırlıklı olan konaklama işletmelerinde büyük öneme sahiptir. Çünkü, son derece yorucu bir iş temposunda, farklı müşterilere hizmet veren bu işletmelerde işinden tatmin elde edemeyen bir çalışanın verimli ve uyumlu çalışması mümkün değildir.

Bunun yanında, iş tatmininin örgüt performansı ve verimliliğine olan etkisinin anlaşılması ile birlikte, iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörler üzerine pek çok araştırma yapılmıştır (Locke ve Whiting, 1974: 145; Schneider ve Snyder, 1975: 318; Lee ve Wilbur, 1985: 781-791; Khaleque ve Rahman, 1987: 401; Graham ve Messner, 1998: 198; Oshagbemi, 2000: 88; Dole ve Schroeder, 2001: 235; Tuten ve Neidermeyer, 2004: 26-34). Özellikle iş tatmininin, çalışan duyguları ve tecrübeleri ile doğrudan ilgili olması; çalışanların işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve işleri hakkında neden farklı duygular besledikleri konuları araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş tatmininin sadece çalışanların tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, çalışanların kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004: 168). Bir çalışanın işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasında ise, ücret, iş güvenliği, yükselme olanakları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, verimlilik ve işin niteliği gibi unsurlar bulunmaktadır ve bu değişkenlerin her biri iş tatminini farklı biçimlerde etkilemektedir (Friday ve Friday, 2003: 430; Savery, 1996: 26; Luthans, 1992: 114; Crossman ve Abou-Zaki, 2003: 368; Lam, 1995: 73).

İş tatmini bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez iş tatmininin sistematik bir biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005: 294). Ancak, insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, motivasyon kuramlarının herhangi birisinin tek başına motivasyon ve iş tatmini konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söyleyebilmek zordur (Can vd., 2001: 308). Bu kapsamda, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ile Adams'ın Eşitlik Kuramı birer motivasyon kuramı olmakla birlikte iş tatminini de inceleyen başlıca çalışmalardır. İş tatminini açıklayan bu kuramlar yanında, Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli ile Smith, Kendall ve Hulin tarafından ortaya koyulan Cornell Modeli de iş tatminini açıklamaya çalışan önemli kuramlardandır.

**Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı:** Maslow'a göre bireyin motivasyonunun temelinde ihtiyaçlar yatar ve birey bu ihtiyaçlarını karşılamak için harekete geçer. Dolayısıyla ihtiyaçlar davranışı belirleyen önemli bir unsurdur.

Maslow'un kuramının özünde, ihtiyaçların beş grupta toplanan bir sıra izlediği ve doyurulan bir ihtiyacın motive edici etkisini yitireceği yaklaşımı bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlar önemlerine göre şöyle sıralanmıştır (Maslow, 1970: 27; Luthans, 1992: 157; Organ ve Hamner, 1982: 159; Johns ve Saks, 2001: 138); fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygı ve statü ihtiyacı ile kendini gerçekleştirme ihtiyacı. Maslow, bu beş ihtiyacı daha üstteki ve daha alttaki ihtiyaçlar olarak ayırmıştır. Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları aşağı sıradaki ihtiyaçlar olarak tanımlanırken; sosyal, saygı ve statü ile kendini gerçekleştirme ihtiyaçları da yüksek düzeydeki ihtiyaçlar olarak sınıflandırılmaktadır. İki sıra arasındaki fark ise yüksek düzeydeki ihtiyaçların içsel olarak, düşük düzeydeki ihtiyaçların da dışsal olarak tatmin edilmesidir (Özkalp ve Kırel, 1996: 166). Bununla birlikte, Maslow'un kuramı, diğer kuramlar gibi sadece iş ortamı göz önünde bulundurularak geliştirilmiş bir kuram olmayıp genel bir kuram niteliğindedir (Onaran, 1981: 13).

**Çift Faktör Kuramı (Two Factor Theory):** Herzberg tarafından ileri sürülen çift faktör kuramı, en çok bilinen motivasyon kuramlarındandır ve aynı zamanda, iş tatmini ile ilgili geliştirilen en önemli kuramlardan da biri olarak kabul edilmektedir. Kuramda, tatminsizliğe neden olan durum koruma etkenleri ve tatmin sağlayan motivasyon etkenleri adı altında, çalışanın, işletme ortamındaki ihtiyaçları sıralanmıştır. Durum koruma etkenleri, çoğunlukla işin dışındaki çevreyle ilgilidir, çevreye dönüktür. Bunlar; işletmenin politikası, denetimi, ücreti, kişiler arası ilişkileri ve çalışma koşulları gibi etkenlerdir. Durum koruma etkenleri, iş tatminini sağlamamakla birlikte tatminsizliği önlemektedirler (Başaran, 2000: 216; Greenberg ve Baron, 2003: 153). Motivasyon etkenleri, işin kendisiyle, çalışanın işteki başarısı, iş tatmini ve gelişme ile doğrudan ilişkili bulunmaktadır. Bunlar; başarı, tanınma, sorumluluk alma, yükselme olanağı verme, işin kendisi gibi etkenlerdir. Kurama göre; tatmin, tatminsizliğin karşıtı değildir ve çalışan, işinden tatmin sağlamadan ama aynı zamanda tatminsiz olmadan da çalışabilir. Eğer bir işletme durum koruma etkenlerinin gerektirdiklerini karşılıyor, ancak motivasyon etkenlerinin gerektirdiklerini sağlamıyor ise, çalışan işinden tatmin elde etmeden de işini sürdürebilir (Başaran, 2000: 217; Çetinkanat, 2000: 19; Miller vd., 1998: 103; Onaran, 1981: 46; Ernst ve Young, 2001).

**Eşitlik Kuramı (Equity Theory):** Adams tarafından geliştirilen eşitlik kuramı ise, öncelikle bir motivasyon kuramıdır, ancak iş tatmini ve tatminsizliği ile ilgili önemli noktalara dikkat çekmektedir. Bu kurama göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır. Adams'a göre, iş tatmini kişinin algıladığı girdi-çıktı dengesine göre belirlenmektedir ve birey kendisinin sarf ettiği gayret ve karşısında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırmaktadır (McCormick ve İlgen, 1980: 307).

**İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model):** Hackman ve Oldham, 1975 yılında, iş tatmininin nedenlerini açıklayan İşin Özellikleri yaklaşımını ortaya atmışlardır. Bu yaklaşım, araştırmacıların işin beş temel özelliği olarak nitelendirdikleri beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları üzerine kurulmuştur. Buna göre, söz konusu özellikler bireylerde üç psikolojik duruma yol açmakta, bu durumlar ise bireylerin iş tatmini ve motivasyonunda önemli sonuçlar yaratmaktadır. İşin beceri çeşitliliği gerektirdiği, görevlerin bir bütünlük içerdiği ve önemli olduğu oranda bireyde işinin anlamlı olduğu duygusu oluşmakta, işin bireye özerklik tanınması bireyde sorumluluk

duygusu yaratmakta, geri bildirim ise bireyin işin sonucu hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Hackman ve Oldham tüm bu değişkenleri ölçmek için İş Teşhis Anketini (Job Diagnostic Survey) de geliştirmişlerdir (Sun, 2002: 23; Beck, 2004: 408).

**Cornell Modeli:** 1969'da Smith, Kendall ve Hulin tarafından geliştirilen Cornell Modeline göre, iş tatmini, bireyin işi ile ilgili duyguları ya da iş durumunun farklı boyutlarına karşı geliştirdiği duyuşsal tepkileridir. Araştırmacılara göre, bu duygular, bireyin mevcut durumdaki alternatiflerle bağlantılı olarak makul ve adil bir karşılık bulma beklentisi ile deneyimleri arasında farklılık algılamasından kaynaklanmaktadır. Smith ve arkadaşları, Cornell çalışmalarının temelini oluşturan referans çerçevesi (frame of reference) kavramını ilk olarak ortaya atan araştırmacıdır. Referans çerçevesi, bireyin bir değerlendirme yaparken kullandığı iç standartlarıdır. Bu standart bireyin deneyimleri, beklentileri ve mevcut bir uyarıcı karşısındaki değişim eşiği ile ilgilidir. Smith ve arkadaşları, referans çerçevesi kavramından yola çıkarak iş tatmininin ölçülmesinde en önemli gördükleri işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, denetim ve çalışma arkadaşları boyutlarını dahil ettikleri İş Tanımlama Ölçeğini (Job Descriptive Index) de geliştirmişlerdir (Sun, 2002: 20-21).

Bu ve benzeri kuramlardan hareketle, yapılan iş tatmini araştırmaları sonucunda iş tatmini ölçümü amacıyla bir takım ölçekler geliştirilmiştir. Bu ölçekler, yalnızca iş tatmini konusunda yapılan bilimsel çalışmalar açısından değil, aynı zamanda çalışanlarını anlamak isteyen işletmeler açısından da önem taşımakta ve kullanılmaktadır (Greenberg ve Baron, 2003: 152). Birçok iş tatmini ölçeği bulunmakla birlikte en çok kullanılanlar şunlardır (Erdoğan, 2004: 151; Tütüncü 2000):

**Porter İhtiyaç ve Tatmin Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionnaire):** Porter'in geliştirmiş olduğu ölçek, çeşitli iş tatmini boyutlarını kullanarak çalışanın tatmin ya da tatminsizliğini ölçen bir soru formudur. Ölçek, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini temel almaktadır ve Porter buradan hareketle çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 126). Bununla birlikte ölçek, özellikle yönetici personel için kullanılmaktadır; sorular ise genellikle yöneticilerin karşılaştığı sorunlarla ilgili olmakta ve spesifik konulara yönelik sorulmaktadır (Luthans, 1992: 115).

**Minnesota Tatmin Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire):** Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen model Minnesota İş Tatmini Ölçeğidir. Minnesota İş Tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Kantarıcı, 1997: 21). MSQ, 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım (Ergeneli ve Eryiğit, 2001: 167; Riggio, 2003: 219).

**İş Tanımlama Ölçeği (Job Descriptive Index):** Ölçek, 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1987 yılında gözden geçirilerek geliştirilmiştir. Johnson, Smith ve Tucker (1982) ve Schneider ve Dachler (1978)

JDI'yi geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelemiş ve özgün çalışmaya uygun sonuçlar elde etmişlerdir (Ergin, 1997: 26). Ayrıca, 1982 yılına kadar ölçekte üçlü format kullanılmakta iken, bu tarihten sonra, yine Johnson, Smith ve Tucker'in çalışmaları ile beşli Likert ölçeğinin daha sağlıklı sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır (Nagy, 1996). Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Ergin (1997) tarafından gerçekleştirilmiş ve geçerlilik ile güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır.

Tüm modeller birbirinden farklı olduğu gibi, bu modellerden bağımsız farklı modeller de kullanılmaktadır. Ancak, iş tatminini ölçen kesin bir yöntem, teknik ya da ölçek bulunmamaktadır ve üzerinde araştırma yapılacak kitle göz önünde bulundurularak en uygun yöntem belirlenebilmektedir (Tütüncü, 2000).

#### **4. Araştırma Yöntemi**

Araştırmada ilk olarak iş tatmini ile ilgili literatür incelemesi yapılmış ve buradan elde edilen kuramsal bilgilerle ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket tekniği kullanılmıştır. Anket iki kısımdan oluşmuştur ve toplam 35 soru yer almaktadır. Anketin ilk kısmındaki iş tatmini ölçeğinin geliştirilmesinde, iş tatmini ölçümünde geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya koyulmuş olan İş Tanımlama Ölçeğinden (JDI) yararlanılmıştır. Bu ölçek ile iş tatminine ilişkin genel bir puan elde edilebilmektedir. Hulin vd. (1982: 818-825) ile Parsons ve Hulin'in (1982: 826-834) araştırmaları ölçekten alınan toplam puanların genel iş tatmini ölçüsü olarak kullanılabilirliğini göstermektedir. Çalışmada yapılan analizlerde de bu genel iş tatmini ölçüsü kullanılmıştır.

Ölçekte iş tatminine etki eden, işin yapısı, ücret, yükselme olanakları, yönetim ve iş arkadaşları boyutlarına ilişkin 25 soruya yer verilmiştir. Sektörün ve konaklama işletmelerinin yapısı ve özellikleri göz önünde bulundurularak, İş Tanımlama Ölçeğinin özgün formundaki bazı ifadeler üzerinde değişiklikler yapılmıştır. Anketin ikinci kısmında ise demografik verilerle ilgili 10 soru yer almaktadır. İş tatmini ile ilgili sorular beşli Likert tipi ölçekle, demografik sorular ise kapalı uçlu olarak sunulmuştur.

##### **4.1. Pilot Uygulama**

Anket, örneklem grubu üzerinde uygulanmadan önce olası ifade hatalarından kaçınmak için bir pilot uygulama yapılmıştır. Pilot çalışma, araştırma kapsamı dışında kalacak olan iki adet dört yıldızlı otelde 41 kişilik bir çalışan grubu üzerinde uygulanmıştır. Pilot çalışma sonucunda elde edilen verilere, SPSS 11.0 paket programı ile güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda anketin genel Cronbach Alpha'sı 0.89 olarak saptanmıştır ve elde edilen bu değer, oldukça yüksek bir güvenilirlik sonucunu işaret etmektedir (Özdamar, 1999: 522; Akgül ve Çevik 2005: 435; Tütüncü, 2001: 106).

##### **4.2. Evren-Örneklem ve Sınırlılıklar**

Uygulama, olasılığa dayalı örnekleme yöntemlerinden küme örnekleme kapsamında ele alınmıştır. Küme örneklemesinin seçiliş amacı, daha çok sayıda veriye hızlı bir biçimde ulaşmaktır (Ural ve Kılıç, 2005: 36; Altunışık vd., 2005: 131). Bu çerçevede uygulamada hedef kitle, İzmir ilindeki beş ve dört yıldızlı, yüksek sayıda çalışan istihdam eden konaklama işletmelerinin çalışanları olarak tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki oteller, Kültür ve Turizm Bakanlığı

verileri temel alınarak tespit edilmiştir\*. Araştırma kapsamında yer alan toplam 27 adet 5 ve 4 yıldızlı otelden, çalışmanın gerçekleştirildiği 2006 yılı turizm sezonu başlangıcı olan Nisan-Mayıs aylarında, faaliyet gösteren 15 otelin tümüne ulaşılarak yöneticileri ile görüşülmüş ve 3'ü 5 yıldızlı, 5'i de 4 yıldızlı toplam 8 otel çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. 5 yıldızlı 4 otel ile 4 yıldızlı 3 otelin yetkilileri ise, iş yoğunluğu ya da otel yönetiminin aldığı kararları ileri sürerek çalışmaya katılmayacaklarını belirtmişlerdir.

Bu otellerdeki toplam çalışan sayısını saptamak amacıyla, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İzmir Bölge Müdürlüğü'ne, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın İzmir İli Kültür ve Turizm Müdürlüğü'ne ve ETİK'e (Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamalar Derneği) başvurulmuş, ancak bilgi alınamamıştır. Bunun üzerine çalışmanın yapıldığı dönemde faal olan 15 adet 5 ve 4 yıldızlı otelin İK müdürleri ve otel yöneticilerinden çalıştırdıkları personel sayılarına yönelik bilgi istenmiştir. Alınan bilgiye göre ise, bu otellerde yaklaşık olarak 2.500 kişi istihdam edilmektedir. Ancak, görüşülen otel yetkilileri çalışan sayılarının değişkenlik gösterdiğini, özellikle turizm sezonunda iş durumu ve yoğunluğa bağlı olarak çalışan sayısında artış olduğunu, ancak bu artışla ilgili net bir rakam veremeyeceklerini de belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan 8 otelde yaklaşık olarak 700 kişinin istihdam edildiği saptanmıştır ve bu otellere dağıtılan 700 adet anket formununun 385 adedi geri dönmüştür. Bu durum %55 oranında bir anket geri dönüş oranını ifade etmektedir. Anketlerden 15 adedi ise yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığı için değerlendirmeye alınmamıştır. Çalışmaya katılan otellerden elde edilen bu örneklem büyüklüğü 10.000 kişilik bir evreni temsil edebilecek düzeydedir (Tütüncü, 2001: 99).

#### **4.3. Verilerin Analizi**

Çalışmada, katılımcı otellerdeki çalışanların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 11.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır. Bu çerçevede, öncelikle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmıştır. Sonrasında verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla, veriler faktör analizi (principal component analysis) uygulanmış ve madde sayısı azaltılmıştır. Daha sonra ise araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Bu amaçla t testi ve varyans analizlerinden yararlanılmıştır.

### **5. Bulgular**

#### **5.1. Demografik Değerlendirmeler**

Tanımlayıcı istatistik kapsamında elde edilen demografik bulgular Tablo 1'de yer almaktadır. Demografik dağılımların bazılarında grupların homojenliğini sağlamak için grup birleştirmeleri yapılmıştır.

\* bkz. *İzmir*. (2006). <http://www.izmirturizm.gov.tr>

**Tablo 1. Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı**

Yaş Düzeyi	Frekans	Yüzde	Turizm Eğitimi Durumu	Frekans	Yüzde
18 – 25	84	22,7	Turizm Lisesi	24	15,8
26 – 32	172	46,5	Ön Lisans	42	27,6
33 – 42	90	24,3	Lisans	52	34,2
43 ve üzeri	24	6,5	Yüksek Lisans	2	1,3
<i>Toplam</i>	370	100,0	Diğer	32	21,1
<b>Cinsiyet</b>			<i>Toplam</i>	152	100,0
Kadın	108	29,2	<b>İşyerinde Çalışma Süresi</b>		
Erkek	262	70,8	1' den az	66	17,8
<i>Toplam</i>	370	100,0	1-3 Yıl	106	28,6
<b>Medeni Durum</b>			4-6 Yıl	124	33,5
Evli	202	54,6	7-9 Yıl	40	10,8
Bekar	168	45,4	10 ve üzeri	34	9,2
<i>Toplam</i>	370	100,0	<i>Toplam</i>	370	100,0
<b>Eğitim</b>			<b>Sektörde Çalışma Süresi</b>		
İlkokul	52	14,1	0 – 5	130	35,1
Orta Okul	44	11,9	6 – 10	148	40,0
Lise	146	39,5	11 – 15	58	15,7
Üniversite	128	34,6	16 ve üzeri	34	9,2
<i>Toplam</i>	370	100,0	<i>Toplam</i>	370	100,0
<b>Eğitimin Turizmle İlgisi</b>			<b>Yabancı Dil Sayısı</b>		
Evet	152	41,1	Hiç	138	37,3
Hayır	218	58,9	1 Yabancı Dil	152	41,1
<i>Toplam</i>	370	100,0	2 Yabancı Dil	74	20,0
			3 Yabancı Dil	6	1,6
			<i>Toplam</i>	370	100,0

## 5.2. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışmada, çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Güvenilirlik analizi, bir ölçekte yer alan maddeler arasındaki iç tutarlılığı ölçer ve bu maddeler arasındaki ilişkiler hakkında bilgi sunar (Bayram, 2004: 127). Araştırmada iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,82 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili olarak güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha Katsayıları) de kabul edilebilir sınırlar içindedir; ölçeğin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik değerleri de Tablo 2'de görülmektedir.

Elde edilen bu Cronbach Alpha sonucuna göre, değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla verilere faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, bir veri matrisinin temelini teşkil eden ilişki yapısını anlamak için kullanılan çok değişkenli bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2005: 212). Barlett testi sonucu 1931,82 değeri ve  $p < 0,0001$  düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,723 olarak gerçekleşmiştir ki; bu değerler kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır (Bayram, 2004: 138; Akgül ve Çevik, 2005: 428; Altunışık vd. 2005: 220). Verilere uygulanan temel bileşenler (principal component) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen saçılma diyagramına (scree plot) göre özdeğerleri (Eigenvalue) birin ( $>1$ ) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Yükleme oranları 0,40'dan az olan maddeler, konunun daha belirgin ortaya koyulabilmesi amacıyla değerlendirme dışında tutulmuşlardır. Bu veriler temelinde 19 maddenin beş faktör altında, toplam



farkı (varyansı) %60,94 oranında tanımlayarak oluşturduğu saptanmıştır. Faktör analizinin sonuçları Tablo 2’de yer almaktadır.

İlk faktörün tanımladığı fark yüzdesi 24,601 düzeyindedir ve dört madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; iş arkadaşlarının sorumluluk sahibi olması, çalışkan olması, akılcı olması ve sıkıcı olması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün iş arkadaşları ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 13,013’dür ve dört madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; üstlerin zor memnun olması, üstlerin kaba olması, yeterli denetim yapılmaması, ve iyi çalışmanın övülmesi üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün yönetim/denetim ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 9,582’dir ve beş madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; ücretin normal giderler için yeterli olması, diğer çalışanlarla kıyaslandığında uygun olması, yeterli gelirin olmaması, ücretin yüksek olması ve ücretin hak edilenden az olması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün ücret ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 7,937’dir ve üç madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; düzenli yükselme uygulamasının olması, yükselmenin becerilere dayanması ve yükselme olanaklarının bulunması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün yükselme olanakları ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Beşinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 5,814’tür ve üç madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; işin iyi olması, işin tatmin edici olması ve işten gurur duyulması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün yapılan işin yapısı ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Birinci faktörün ortalaması 3,90, ikinci faktörün ortalaması 3,49, üçüncü faktörün ortalaması 2,28, dördüncü faktörün ortalaması 3,20 ve beşinci faktörün ortalaması 4,01 olarak gerçekleşmiştir. Çalışanlar beşinci faktör olan işin yapısına en yüksek ortalamayı vermişlerdir. Bununla birlikte, Çalışanlar ücret faktörüne en düşük ortalamayı vermişlerdir (5 en yüksek, 1 en düşük değer).

**Tablo 2. İş Tatmini Maddelerinin Faktör Analizi Sonuçları**

	Faktör Yüğü	Özdeğer-Eigenvalue	Tanımlanan Fark Yüzdesi	Ortalama	F Değeri	Alpha	P
<b>1. Faktör: İş Arkadaşları</b>		4,674	24,601	3,9009	4,4134	.79	.0043
Sorumluluk Sahibi Olması	.849						
Çalışkan Olması	.839						
Akılcı Olması	.798						
Sıkıcı Olması	.424						
<b>2. Faktör: Yönetim</b>		2,473	13,013	3,4915	57,2510	.75	.0001
Üstlerin Zor Memnun Olması	.798						
Üstlerin Kaba Olması	.759						
Yeterli Denetim Yapılmaması	.743						
İyi Çalışmanın Övülmesi	.528						
<b>3. Faktör: Ücret</b>		1,821	9,582	2,2805	53,9267	.66	.0001
Normal Giderler İçin Yeterliliği	.728						
Diğer Çalışanlarla Kıyaslandığında Uygunluğu	.663						
Yeterli Gelirin Olmaması	.656						
Yüksek Olması	.633						
Hak Edilenden Az	.585						

Tablo 2'nin devamı

<b>4. Faktör: Yükselme</b>		1,508	7,937	3,2045	38,7812	.66	.0001
Düzenli Olması	.748						
Becerilere Dayanması	.743						
Yükselme Olanakları	.598						
<b>5.Faktör: İşin Yapısı</b>		1,105	5,814	4,0101	6,4350	.65	.0017
İyi Olması	.706						
Tatmin Edici Olması	.665						
Gurur Duyulması	.632						

### 5.3. Hipotez Testleri

Sonraki aşamada, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş tatmini ile olan ilişkilerine yönelik oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Bu hipotezleri test etmek amacıyla t testi ve anova testi (tek yönlü varyans analizi) kullanılmıştır. Parametrik testler arasında yer alan bu testlerden, t testi; iki bağımsız örneklem ortalamaları arasındaki farkın; anova testi ise, bağımsız üç veya daha fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını sınamak amacıyla geliştirilmiştir (Bayram, 2004: 80-99). Çalışmada yapılan analizlerde ölçekteki beş faktörden elde edilen genel iş tatmini ölçüsü kullanılmıştır.

Anova testi sonucuna göre, yaşlı çalışanların, genç çalışanlara kıyasla iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir ( $F=2,856$ ;  $p=0,037$ ). Yaşa göre farkların, hangi yaş gruplarında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi sonuçlarına göre; özellikle 33-42 yaş grubunda ( $\bar{x}=3,4224$ ) yer alan çalışanlarla 18-25 yaş grubunda ( $\bar{x}=3,1940$ ) yer alan çalışanlar arasında iş tatmini bakımından anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır (Tablo 3). Sonuçta,  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

T testi sonucuna göre, kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır ( $t=1,224$ ;  $p=0,222$ ). Sonuç olarak,  $H_2$  hipotezi reddedilmiştir. T testi sonucuna göre, evli çalışanlarla bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır ( $t=1,073$ ;  $p=0,284$ ). Sonuçta,  $H_3$  hipotezi reddedilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, çalışanların iş tatmin düzeylerinin eğitim durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır ( $F=3,183$ ;  $p=0,024$ ). Eğitim durumuna göre farkların, hangi eğitim düzeyinde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi sonuçlarına göre; özellikle lise mezunu çalışanlarla ( $\bar{x}=3,3870$ ) üniversite mezunu çalışanlar ( $\bar{x}=3,2149$ ) arasında iş tatmini bakımından anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Tablo 4). Lise mezunu olan çalışanların iş tatmin düzeyleri üniversite mezunu çalışanlara göre daha yüksek düzeydedir. Sonuç olarak  $H_4$  hipotezi kabul edilmiştir.

T testi sonucuna göre, çalışanların iş tatmin düzeylerinin turizm eğitimi almış olmaları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır ( $t=2,334$ ;  $p=0,020$ ). Turizm eğitimi almamış çalışanların ( $\bar{x}=3,3493$ ), turizm eğitimi almış olanlara ( $\bar{x}=3,2180$ ) oranla iş tatmin düzeyleri daha fazladır (Tablo 5). Sonuç olarak,  $H_5$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 3. Yaş ile İş Tatmini Anova - Tukey HSD Testi Sonuçları**

Yaş Grupları	$\bar{x}$	F	Tukey HSD
(1)18-25	3,1940	2,856*	3-1**
(2)26-32	3,2870		
(3)33-42	3,4224		
(4)43 ve üzeri	3,2340		

\* p< .05; \*\* Grup ortalamaları arasında anlamlı farklılık vardır.

**Tablo 4. Eğitim ile İş Tatmini Anova - Tukey HSD Testi Sonuçları**

Eğitim Durumu	$\bar{x}$	F	Tukey HSD
(1)İlkokul	3,3321	3,183*	3-4**
(2)Orta Okul	3,1820		
(3)Lise	3,3870		
(4)Üniversite	3,2149		

\* p< .05; \*\* Grup ortalamaları arasında anlamlı farklılık vardır.

**Tablo 5. Turizm Eğitimi Almış Olma Durumu ile İş Tatmini T Testi Sonuçları**

Turizm Eğitimi	$\bar{x}$	t
Evet	3,2180	2,334*
Hayır	3,3493	

\*p< .05

## 6. Sonuç ve Tartışma

Araştırmada, çalışanların genel iş tatmini düzeyleri 3,29 gibi olumlu değerlendirilebilecek bir değer olarak saptanmıştır. Bununla birlikte, çalışmada, faktör analizi sonucunda saptanan ve iş tatminini etkileyen değişkenler içerisinde en düşük ortalama 2,28 ile ücrette ortaya çıkmıştır. Buradan çalışanların ücretlerini yeterli görmedikleri ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, en yüksek ortalama ise 4,01 ile işin yapısına aittir. Çalışanlar işlerinden ve özellikle işin yapısından memnun olmakla birlikte, aldıkları ücreti yeterli bulmamaktadırlar. Bu çerçevede, ücretin iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı sonucuna da varılabilir. Elde edilen bu sonuç, Herzberg'in iki etken kuramını desteklemektedir. Çünkü, Herzberg'e göre, ücrette yapılan artış doğrudan iş tatminine neden olmamakla birlikte, durum koruyucu bir faktör olarak yalnızca iş tatminsizliğini önlemektedir.

Ayrıca, elde edilen sonuç Maslow'un Kuramını da destekler niteliktedir. Çünkü, gelişmiş ülkelerdeki çalışanların, sırasıyla fizyolojik, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmış olması nedeniyle, artık bu ihtiyaçların üstünde olanlar doyurulmak istenmekte, toplumun değer ve önem verdiği ihtiyaçlar arasında gelmektedir. Ancak, iş alanlarının dar, iş bulma olanaklarının sınırlı olduğu Türkiye gibi gelişmekte olan ülkeler, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarını hatta çalışanlarının fizyolojik ihtiyaçlarını bile tatmin edememekle karşı karşıya bulunmaktadır. Bu nedenle, ihtiyaçlar hiyerarşisinin alt düzeyindeki ihtiyaçlar olan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları doyumaya yönelik olan ücretin en düşük ortalamaya sahip olması Türkiye'nin sosyo-ekonomik koşullarında beklenen bir sonuca işaret etmektedir.

Çalışmada incelenen demografik değişkenlerden çalışanların yaşının iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu çerçevede, konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü ifade edilebilir. Literatürdeki araştırmalar da yaş ile tatmin arasında genellikle olumlu bir ilişki

olduğunu göstermekte ve araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Çalışanların yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise, ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında tatminsiz olma olasılıkları oldukça yüksektir. Bunun yanında, iş tatmininin yaş ile ilişkisi uluslararası geçerliliğe sahip bulunmaktadır. Bu konuda, Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından (1974), beş ayrı ülkede gerçekleştirilen çalışmalar, daha ileri yaşlardaki çalışanların daha doyumlu olduğunu göstermiştir (Davis, 1984: 99).

Benzer biçimde, Lee ve Wilbur (1985: 781), 1707 kamu çalışanı üzerinde, iş tatmini ile yaş ilişkisini incelediği araştırmalarında da yaş ilerledikçe iş tatmininde artış görüldüğünü ortaya koymuşlardır. Glenn vd. (1977: 189-193) yaptıkları çalışmada, yaşın hem kadın hem de erkek çalışanların iş tatminini doğrudan etkilediğini saptamışlardır. Hunt ve Saul (1975: 690) ise, araştırmalarında beyaz yakalı çalışanların genel iş tatminleri ile yaş ve kıdemleri arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Carrel ve Elbert (1974: 368-373) da 397 posta memuru üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada iş tatmini ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Çalışmada, kadın ve erkek çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı görülmüştür. Literatürde yer alan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir; cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olmasına rağmen hangi cinsin daha çok tatmin sağladığı konusunda tutarsız sonuçlar bulunmaktadır (Baş ve Ardic, 2005). Hulin ve Smith (1964: 88-92), yaptıkları araştırmada, kadınların erkeklere oranla daha az tatmin elde ettiklerini saptamışlardır. Sauser ve York (1978: 537) da devlet memurları üzerinde yaptıkları çalışma ile bunu doğrulamışlardır. Voydanoff (1980: 177-185) yaptığı araştırmada, kadın ve erkek çalışanların aynı iş koşullarından tatmin sağladıklarını saptamıştır. Bilgiç (1998: 549-557), ise yaptığı araştırmada, cinsiyet değişkeninin iş tatmin düzeyinde farklılığa yol açmadığını belirtmektedir.

Bununla birlikte, kadın çalışanların annelik rolleri ile işteki rolleri çatışmakta ve rol çatışması işteki rollerinde belirleyici olmaktadır. Genel olarak, toplumda, aile ve evin bakım sorumluluğunu kadınların üstlenmesi beklenmekte ve kadın kendini çoğu zaman anne ve eş rolleri kapsamında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Kantarci, 1997: 35). Sonuçta, iş ve meslek faktörlerini sabit tutmak koşuluyla, henüz kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı işlerinden daha fazla tatmin sağladıklarını gösteren tutarlı bir kanıt bulunmamaktadır (Korman, 1978: 179).

Araştırmada, çalışanların iş tatmin düzeylerinin eğitim durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır ve özellikle, lise mezunu çalışanlarla üniversite mezunu çalışanlar arasında iş tatmini bakımından farklılık bulunmaktadır. Lise mezunu çalışanlar üniversite mezunlarına oranla işlerinden daha çok tatmin elde etmektedirler. Bu sonuç, özellikle üniversite mezunu çalışanların lise mezunu olanlara oranla işleri ile ilgili daha yüksek beklentiler içerisinde olmaları biçiminde yorumlanabilir. Ağaoğlu da (1991: 119) araştırmasında üniversite eğitimi almış çalışanların mesleki açıdan işten beklenti ve ihtiyaçlarının üst düzeyde olmasından dolayı turizm sektöründe bunun karşılanmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çalışanların turizm eğitimi almış olmaları ile iş tatmin düzeyleri arasında da farklılık bulunmaktadır. Turizm eğitimi almamış çalışanların, turizm eğitimi almış olanlara oranla iş tatmin düzeyleri daha fazladır. Bu sonucu ise turizm eğitimi almış olanların sektöre yönelik yüksek

beklentiler içerisinde olmaları ve bu beklentilerinin yeterince karşılanmamış olması ile açıklanabilirken; turizm eğitimi almamış olanların da böyle yüksek beklentiler içinde olmamaları nedeniyle tatminlerinin daha fazla olduğu biçiminde değerlendirilebilir. Bununla birlikte, Bilgiç'in (1998: 549-557) yaptığı araştırmaya göre, öğrenim düzeyi çalışanların iş tatminine önemli bir etkide bulunmamaktadır. Fakat, öğrenim düzeyi yüksek çalışanlar verimlilik ile daha çok ilgilenmekte ve işlerine yönelik daha az olumsuz duygular geliştirmektedirler. Burris'in (1983: 454-467) çalışmasında da çalışanların öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden çok yüksek düzeyde olması halinde iş tatminsizliğinin ortaya çıktığı; öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden orta düzeyde yüksek olması halinde ise bu iki değişken arasındaki etkileşimin çok az olduğu belirtilmektedir.

Araştırmada, evli çalışanlarla bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Bilgiç de (1998: 549-557) araştırmasında, benzer biçimde, medeni durumun iş tatmini üzerinde etkili olmadığını ortaya koymuştur.

Bunun yanında, çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda, iş tatmininin işin yapısı, ücret, yükselme, yönetim ve iş arkadaşları faktörlerinden oluştuğu saptanmış ve böylece JDI iş tatmin ölçeğinin batıdaki özgün formunda olduğu gibi Türkiye'de de aynı faktör yapısını oluşturduğu görülmüştür. Bu temelde, araştırmanın sonuçları JDI ölçeğinin, Türkiye'de bu alanda yapılacak araştırmalarda kullanılabileceğini de göstermektedir.

Her ne kadar yukarıdaki sonuçlara ulaşılmışsa da, çalışmanın bazı kısıtları da vardır. Öncelikle çalışma, İzmir'deki otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir ve seçilen örneklem sayısı kuramsal açıdan yeterli görülse de genelleme yapılacak büyüklükte değildir. Bu nedenle, başka çalışmalarla desteklenebilir. Bununla birlikte, kullanılan JDI ölçeğinin beş faktörlü yapısının yeterliliği konusu da önem taşımaktadır. Bazı araştırmacılar, yapılan işe göre bu faktörlerin sayısının artırılabilirliğini ifade etmekte, ancak ölçekte yer alan faktörlerin hemen her işe uygun olacağı görüşünü de benimsemektedirler (Ergin 1997: 35).

## Referanslar

- AĞAOĞLU, O.K. (1991). *Türkiye'de turizm eğitimi ve etkenliği*. Ankara, MPM Yayınları.
- AKGÜL, A., ÇEVİK, O. (2005). *İstatistiksel analiz teknikleri: SPSS'te işletme yönetimi uygulamaları*. Ankara, Emek Ofset.
- AKINCI, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, (4), ss.1-25.
- ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E. (2005). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya, Sakarya Kitabevi.
- BAŞ, T., ARDIÇ, K. (2002). Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans*, 17, Eylül, ss.72-81.
- . (2005). Kamu ve vakıf üniversitelerindeki akademik personelin iş tatmin düzeyinin karşılaştırılması. Erişim adresi: <[http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=498](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=498)>, [Erişim tarihi: 05.09.2005].
- BAŞARAN, İ.E. (2000). *Örgütsel davranış-insanın üretim gücü*. Ankara, Feryal Matbaası.
- BAYRAM, N. (2004). *Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi*. Bursa, Ezgi Kitabevi.
- BECK, R.C. (2004). *Motivation theories and principles*. New Jersey, Prentice Hall.

- BİLGİÇ, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of turkish workers. *The Journal of Psychology*, 132 (5), pp.549-557.
- BURRIS, V. (1983). The social and political consequences of overeducation. *American Sociological Review*, 48 (4), pp.454-467.
- CAN, H., AKGÜN, A., KAVUNCUBAŞI, Ş. (2001). *Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi*. Ankara, Siyasal Kitabevi.
- CARRELL, M.R., ELBERT, N.F. (1974). Some personal and organizational determinants of job satisfaction of postal clerks. *Academy of Management Journal*, 17 (2), pp.368-373.
- CROSSMAN, A., ABOU-ZAKI, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (4), pp.368-376.
- ÇETİNKANAT, C. (2000). *Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu*. Ankara, Anı Yayıncılık.
- DAVIS, K. (1984). *İşletmede insan davranışı*. (Çev. K. TOSUN vd.). İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- DOLE, C., SCHROEDER, R.G. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16 (4), pp.234-245.
- ERDOĞAN, G.T. (2004). *Toplam kalite yönetimi yaklaşımında insan kaynakları yönetiminin çalışanların iş doyumuna etkisi ve uygulama sonuçlarına yönelik bölgesel bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- ERGENELİ, A., ERYİĞİT, M. (2001). Öğretim elemanlarının iş tatmini: Ankara'da devlet ve özel üniversite karşılaştırması. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), ss.159-178.
- ERGİN, C. (1997). Bir iş doyumunu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12 (39), ss.25-36.
- ERNST&YOUNG (2001). İnançlar, tutumlar ve iş ahlakı: iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. Erişim adresi: <<http://www.insankaynaklari.com/CN/ContentBody.asp?BodyID=564>>, [Erişim tarihi: 22.04.2006].
- FRIDAY, S.S., FRIDAY, E. (2003). Racioethnic perceptions of job characteristics and job satisfaction. *Journal of Management Development*, 22 (5), pp.426-442.
- GLENN, N.D., TAYLOR, P.A., WEAVER, C.N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: a multivariate, multisurvey study. *Journal of Applied Psychology*, 62 (2), pp.189-193.
- GÖKÇE, R. (2005). *Birinci sınıf tatil köyünde performans değerlemenin çalışanların iş doyumuna etkisi üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- GRAHAM, M.W., MESSNER, P.E. (1998). Principals and job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 12 (5), pp.196-202.
- GREENBERG, J., BARON, R.A. (2003). *Behavior in organizations: understanding and managing the human side of work*. New Jersey, Prentice Hall.
- HULIN, C.L., DRASGOW, F., KOMOCAR, J. (1982). Applications of item response theory to analysis of attitude scale translations. *Journal of Applied Psychology*, 67 (6), pp.818-825.
- HULIN, C.L., SMITH, P.C. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48 (2), pp.88-92.
- HUNT, J.W., SAUL, P.N. (1975). The relationship of age, tenure, and job satisfaction in males and females. *The Academy of Management Journal*, 18 (4), pp.690-702.
- İMAMOĞLU, S.Z., KESKİN, H., ERAT, S. (2004). Ücret, kariyer ve yaratıcılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11 (1), ss.167-176.

- İzmir* (2006). Erişim adresi: <<http://www.izmirturizm.gov.tr>>, [Erişim tarihi: 02.04.2006].
- JOHNS, G., SAKS, A.M. (2001). *Understanding and managing at work, organizational behaviour*. Toronto, Addison Wesley Longman.
- JOHNSON, S.M., SMITH, P.C., TUCKER, S.M. (1982). Response format of the job descriptive index: assessment of reliability and validity by the multi-trait, multi-method matrix. *Journal of Applied Psychology*, 67 (4), pp.500-505.
- KANTARCI, K. (1997). *Otel işletmelerinde iş tatmininin ölçülmesi ve işgören performansına etkileri*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- KARAKOÇ, N. (2005). Konaklama işletmelerinin yönetsel uygulamaları ve sorunları. Erişim adresi: <<http://iktisat.uludag.edu.tr/dergi/3/karakoc/karakoc.html>>, [Erişim tarihi: 06.03.2006].
- KHALEQUE, A., RAHMAN, M.A. (1987). Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*. 40 (7), pp.401-416.
- KORMAN, A.K. (1978). *Endüstriyel ve organizasyonel psikoloji*. (Çev: İ. AKHUN, C. ALKAN,) Ankara, Milli Eğitim Basımevi.
- LAM, S.S.K. (1995). Quality management and job satisfaction: an empirical study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 12 (4), pp.72-78.
- LEE, R., WILBUR, E.R. (1985). Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: a multivariate analysis. *Human Relations*, 38 (8), pp.781-791.
- LOCKE, E.A., WHITING, R.J. (1974). Sources of satisfaction and dissatisfaction among solid waste management employees. *Journal of Applied Psychology*, 59 (2), pp.145-156.
- LUTHANS, F. (1992). *Organizational behavior*. New York, Mc Graw Hill.
- MASLOW, A. (1970). A theory of human motivation. In: V.H. VROOM, and E.L. DECI, ed. *Management and motivation*. London, Penguin Books.
- MCCORMICK, E.J., ILGEN, D.R. (1980). *Industrial psychology*. New Jersey, Prentice Hall.
- MILLER, J.E., PORTER, M., DRUMMOND, K.E. (1998). *Supervision in the hospitality industry*. (3. bs). New York. John Wiley-Sons. Inc.
- NAGY, M.S. (1996). What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: a better way to measure job satisfaction. Erişim adresi: <<http://www.ipmaac.org/acn/apr96/techaff.html>>, [Erişim tarihi: 06.08.2006].
- ONARAN, O. (1981). *Çalışma yaşamında güdülenme kuramları*. Ankara, Sevinç Matbaası.
- ORGAN, D.W., HAMNER, W.C. (1982). *Organizational behavior: an applied psychological approach*. Texas, Business Publication Inc.
- OSHAGBEMI, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behavior. *Employee Relations*. 22 (1), pp.88-106.
- ÖZDAMAR, K. (1999). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. (2. bs.). Eskişehir, Kaan Kitabevi.
- ÖZKALP, E., KIREL, Ç. (1996). *Örgütsel davranış*. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- PARSONS, C.K., HULIN, C.L. (1982). An empirical comparison of item response theory and hierarchical factor analysis in applications to the measurement of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 67 (6), pp.826-834.
- RIGGIO, R.E. (2003). *Introduction to industrial-organizational psychology*. New Jersey, Prentice Hall.
- SAUSER, W.I., YORK, C.M. (1978). Sex differences in job satisfaction: a re-examination. *Personnel Psychology*, 31 (3), pp.537-547.

- SAVERY, L.K. (1996). The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement. *Journal of Management Development*, 15 (6), pp.18-27.
- SCHNEIDER, B., DACHLER, H.P. (1978). A note on the stability of the job descriptive index. *Journal of Applied Psychology*, 63 (5), pp.650-653.
- SCHNEIDER, B., SNYDER, R.A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of Applied Psychology*, 60 (3), pp.318-328.
- SUN, Ö.H. (2002). *İş doyumunu üzerine bir araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. Yayınlanmamış uzmanlık yeterlilik tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- TUTEN, T.L., NEIDERMEYER, P.E. (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers the effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 57 (1), pp.26-34.
- TÜTÜNCÜ, Ö. (2000). Kâr amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmelerinde iş doyumunun analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3).
- . (2001). *Yiyecek içecek işletmelerinde müşteri tatmininin ölçülmesi*. Ankara, Turhan Kitabevi.
- . (2002). Seyahat acentalarında iş tanımlama ölçeği kapsamında iş doyumunun ölçülmesi: İzmir ili uygulaması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13 (2), ss.129-138.
- TÜTÜNCÜ, Ö., ÇİÇEK, O. (2000). İş doyumunun ölçülmesi: İzmir il sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acentaları üzerine bir inceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, ss.124-126.
- URAL, A., KILIÇ, İ. (2005). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. (1. bs.). Ankara, Detay Yayıncılık.
- VOYDANOFF, P. (1980). Percieved job characteristics and job satisfaction among men and women. *Psychology of Women Quarterly*, 5 (2), pp.177-185.
- YÜKSEL, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), ss.291-306.

#### EK: İş Tatmini Ölçeği

1. İşim tatmin edicidir.
2. İşim sıkıcıdır.
3. İşim iyidir.
4. İşim yorucudur.
5. İşimden gurur duyarım.
6. Ücretim normal giderlerim için yeterlidir.
7. Yeterli gelirim yok.
8. Ücretim, diğer çalışanları ile kıyaslandığında uygundur.
9. Ücretim hak ettiğimden azdır.
10. Ücretim oldukça yüksektir.
11. İşyerimde kendimi geliştirmek için olanaklar vardır.
12. İşyerimde yükselme olanakları sınırlıdır.
13. İşyerimde yükselmeler bireysel becerilere dayanmaktadır.
14. İşyerimde düzenli yükselme uygulaması vardır.
15. İşyerimde eşit olmayan yükselme politikası uygulanmaktadır.
16. Üstlerimin gerçekleştirdiği denetimler etkilidir.
17. İyi çalışma, üstlerim tarafından övülür.
18. Üstlerim kabadır.
19. Üstlerim tarafından yeterli denetim yapılmaz.
20. Üstlerimi memnun etmek zordur.
21. İş arkadaşlarım akılcıdır.
22. İş arkadaşlarım sorumluluk sahibidir.
23. İş arkadaşlarım çalışkandır.
24. İş arkadaşlarım sıkıcıdır.
25. İş arkadaşlarım çok konuşurlar.