



Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Fen Bilimleri Enstitüsü

Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi

Dergiye Geliş Tarihi: 07.11.2013

Yayına Kabul Tarihi: 22.01.2014

Baş Editör: Naim Çağman

Alan Editörü: Murat Sayılı

Çalışanların İş Memnuniyeti, İş Stresi ve Ergonomik Koşullarının Değerlendirilmesi

Ayşegül PARMAKSIZ^{a,1} (gulaysel1990@hotmail.com)
Taner ERSÖZ^b (taner.ersoz@tuik.gov.tr)
Turgut ÖZSEVEN^c (turgutozseven@gmail.com)
Filiz ERSÖZ^a (fersoz@yahoo.com)

^a Karabük Üniversitesi, Mühendislik Fak., Endüstri Mühendisliği Bölümü, 78050 Karabük

^b TÜİK, Ulusal Hesaplar Daire Bşk.lığı, Necatibey Cad. No.114, 06580 Ankara

^c Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Turhal Meslek Yüksekokulu, 60300 Tokat

Özet – Bu çalışmanın amacı çalışanların iş memnuniyeti, iş stresi ve ergonomik koşullarını incelemektir. Çalışmanın amacını gerçekleştirmek üzere tasarlanan araştırma, demir-çelik sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede 80 adet çalışan üzerinde anket yöntemi ile uygulanmıştır. Uygulanan anket üzerinde faktör analizi uygulanarak üç faktör elde edilmiş ve bu faktörler “Yönetim ve Organizasyon”, “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” ve “İş Stresi ve Motivasyon” olarak adlandırılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre çalışanların en çok memnun oldukları faktör “Yönetim ve Organizasyon” faktörü iken, en az memnun oldukları faktör ise “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar”dır.

Anahtar Kelimeler –
İş memnuniyeti, iş stresi,
motivasyon, iş güvenliği,
ergonomik koşullar

Gaziosmanpaşa Journal of Scientific Research 8 (2013) 82-99

Evaluation of Job Satisfaction, Job Stress and Ergonomic Conditions of Employees at Workplace

Abstract – The purpose of this research is to investigate job satisfaction, job stress and ergonomic conditions of employees at their work place. To accomplish this work, the research was designed to use a survey method on 80 employees working at an organization operating as an iron and steel plant. The questionnaire data by applying factor analysis factor of three is obtained and these factors are called to as "Management and Organization", "Job Safety and Ergonomic Conditions" and "Job Stress and Motivation". According to the results, the employees are most satisfied on “Management and Organization” factor, whereas they are least satisfied on “Job Safety and Ergonomic Conditions” factor.

Keywords –
Job Satisfaction, job
stress, job motivation,
ergonomic conditions

Received: 07.11.2013

Accepted: 22.01.2014

¹Sorumlu Yazar

1. Giriş

Gerek üretim gerekse de hizmet sektöründe insan önemli bir kaynak olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle, iş memnuniyeti çalışma yaşamının en önemli konularından biri olmuştur. İş memnuniyetinin önemini kavrayan işletmeler çalışanlarının iş memnuniyetlerini ölçmek üzere çalışmalar yürütmeye başlamışlardır. Teknolojik gelişmelerin hızlanması ve endüstrinin gelişimine paralel olarak işgörenlerin makineleşmesi ve makinenin bir parçası haline gelmesi memnuniyetsizlik hissini oluşturmaya başlamıştır. Bu durumun tespiti ve işgören ile işin uyumunun sağlanması amacıyla çeşitli çalışmalar yapılmış, örgütsel davranış bilimi doğmuş, psikoteknik ölçümler gerçekleştirilmiş, işgörenin işten aldığı doyumunu arttırmaya yönelik yöntemler üzerinde çalışılmaya başlanmıştır².

Bugünkü yönetim anlayışında, insan bir işletmenin en değerli kaynağı haline gelmiştir. Çalışanın işinde doyumlu ya da doyumsuz olmasına yol açan birçok faktör mevcuttur. Örneğin; ısı, ışık düzeyi, temizlik gibi çevresel faktörlerin ergonomik olmayışı ya da üstlerle yaşanan çatışmalar doyumsuzluğa neden olurken, bu faktörler açısından işin mükemmel nitelikte algılanması doyuma yol açacaktır³. Uygun çalışma ortamı ve fiziksel rahatlık memnuniyet üzerinde olumlu etki yaratabilmektedir.

Hackman ve Oldham (1975), çalışanların işlerinden doyum alabilmeleri için işin gerektirdiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin anlamı, işin yapılırken çalışana tanıdığı özerklik, performans hakkında alınan geri bildirim olmak üzere beş temel özelliğe sahip olması gerektiğini öne sürmüştür. Bu beş özellik çalışanın doyumunun yanı sıra performansının artmasına yardımcı olur.

Literatürde iş memnuniyetine ilişkin çok sayıda tanım mevcuttur. Bir tanıma göre iş memnuniyeti basit olarak insanların işleri ve işlerinin farklı boyutları hakkındaki duygularıdır. Diğer bir ifadeyle, insanların işlerinden memnun olma veya memnun olmama dereceleridir (Spector, 1997). Çalışan memnuniyetini Hackman ve Oldham (1975) çalışanların işinden duyduğu mutluluk şeklinde tanımlarken, Vroom (1964) kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durumdur şeklinde tanımlamaktadır. Locke iş memnuniyetini; iş memnuniyeti ve iş memnuniyetsizliği şeklinde iki farklı şekilde tanımlamaktadır. İş memnuniyeti bir işin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan hoş duygusal durumdur. İş memnuniyetsizliği ise, bir işin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan hoş olmayan duygusal durumdur (Locke, 1968). Bingöl'e göre iş memnuniyeti işten elde edilen maddi çıkarlar ile işgörenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşlarıyla çalışmanın ve eser meydana getirmenin sonucunda ortaya çıkan bir olgudur (Bingöl, 1996). Tütüncüye göre ise çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya işe karşı pozitif tutum iş memnuniyeti, işe karşı hoşnutsuzluk veya negatif tutum ise iş memnuniyetsizliği olarak tanımlanabilir (Tütüncü, 2000).

Bir çalışanın işinin niteliği iş tatmini literatüründe baskın olan konulardan biridir. Herzberg ve arkadaşlarına göre (1959 aktaran Matzaganian, 2004) iş; rutin ya da farklı, yaratıcı ya da

² Tuncer, G., Duru, M.N., "İş Doyumu Denetimli Serbestlik Şubelerinde Çalışan Personel Örneği", s. 117.

³ Telman, N., Ünsal, P. Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınları, s. 14-28 İstanbul, 2004.

eğlenceli, tamamıyla basit ya da tamamıyla zor olabilir. Tüm bu faktörler işin niteliğine katkıda bulunurlar ve iş tatmini üzerinde etkiye sahiptirler (Gülner, 2007).

İşletmeler için bir maliyet unsuru olarak görülen ücret çalışan için önemli bir tatmin aracıdır. Ücretin kişinin ihtiyaçlarını gidermekte yeterli olup olmaması iş tatminini etkiler. Çalışan, yaptığı iş ile aldığı ücreti orantılı buluyorsa, tatmin duygusu yüksek olmaktadır. Ücret konusunda önemli bir konu da ücret adaletinin sağlanmasıdır. Çalışanlar elde ettikleri ücretleri benzer işleri yapan diğer kişilerin ücretleriyle kıyaslarlar. Bu kıyaslama sonucunun olumlu olması iş tatminini de olumlu yönde etkileyecektir. Ücret, tatmini sağlama ve dolayısıyla iş başarısını artırması için bireyin beklentisine, performansına ve piyasa ücret sistemine dayalı olarak adil bir şekilde belirlenmesi gerekir (Bozkurt, 2008).

Ergonomi çalışanın verimliliğini artırmak, sağlığını korumak ve güvenliğini sağlamak ve aynı zamanda iş memnuniyet düzeyini artırmakla da ilgilenen bir bilim dalıdır. Bu da direkt ya da dolaylı olarak çalışan verimliliğini etkilemektedir (Shikdar, 2004). Ergonomi esas olarak insan kullanımına yönelik tasarım, çalışma ve yaşama koşullarının optimal hale getirilmesini amaçlayan uygulamalar bütünüdür. Ergonomi iş, ürün tasarımı, ev yaşamı ve dinlenme dönemi etkinlikleri ve bunlara yönelik üretimle ilgili olarak çevre ile kişinin etkileşimi olarak da tanımlanabilmektedir (Kaya, Güzel ve Çubukçu, 2011).

Terfinin adil bir biçimde yapılması da önemlidir. Terfiyi daha çok hak eden bir kimse varken, hak etmeyen bir kişinin terfi etmesi huzursuzluk yaratır ve tatmini olumsuz yönde etkiler. Kıdem sırasına göre terfinin geçerli olduğu bir sistemde çalışanlar olumlu yönde etkilenir ve iş memnuniyeti yüksektir, ancak terfisini gösterdiği performans sonucunda alan bir kimsenin memnuniyet düzeyi, kıdeme göre terfi alan bireyden daha yüksektir. Aynı şekilde maaşında %10 artış olan bireyin memnuniyet düzeyi, %20 artış olan bireyden daha düşük olacaktır. Bu nedenle üst düzey yöneticilerde terfi daha yüksek iş memnuniyetine yol açarken, alt düzey çalışanlarda terfi daha düşük iş memnuniyetine yol açar (Pabuccu, 2011).

Çalışma arkadaşları arasındaki ilişkiler örgüt içi politika ve uygulamalardan da etkilenir. Bu ilişkilerin niteliğinin belirlenmesinde özellikle amirlerin rolü büyüktür. Bir amirin çalışanlar arasında ayrımcılık yapması, iş yükü dağılımı, terfi, performans değerlemeleri gibi uygulamalarda adil davranmaması çalışanlar arasındaki ilişkinin bozulmasına ve birbirlerine güvensizlik duymalarına yol açabilir (Telman ve Ünsal, 2004). Çalışma şartları ve iş memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Melamed, Fried ve Froom (2001) yüksek gürültü düzeyinde çalışan işçilerde özellikle işin yapısı karmaşık ise kan basıncında yükselme ve iş doyumunda azalma görüldüğünü belirtmiştir.

Sevimli ve İşcan'a göre (2005) iş memnuniyeti; yaşam memnuniyeti ve üretkenlik açısından önem arz etmektedir. İş memnuniyeti kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkileyerek yaşam memnuniyetini beraberinde getirmektedir. Ayrıca, işinden memnun bireyler stres yaşamamakta, grup çalışmasına uyum göstermekte ve üretkenliklerini arttırmaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı; demir-çelik sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışanların memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesidir. Fabrikadaki çalışanların nasıl bir çalışma ortamında çalışmak istediklerini belirlemek, iş tatmin düzeylerini ve kurumlara

bağlılıklarını arttırmak isteyen yöneticileri hangi faktörler üzerinde durmaları gerektiği konusunda bilgilendirmek ve çalışanlar üzerindeki politikalarını biçimlendirmede onlara yardımcı olmak çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

2. Materyal ve Metot

2.1. Materyal

Çalışanların iş memnuniyeti, iş stresi ve ergonomik koşullarının incelenmesi amacıyla tasarlanan araştırma, 2012 Ekim ayından bu yana Karabük'te faaliyet gösteren Demir-Çelik Sektöründe hizmet vermekte olan bir geri kazanım tesisinde yapılmıştır. Bu çalışmada kantitatif araştırma tekniklerinden olan anket yöntemi kullanılmış ve fabrikadaki fırın sahası, laboratuvar, elektrik bakım, mekanik bakım, lojistik ve idari birimlerde anket uygulanmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, ankete katılan fabrika çalışanlarına ait cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, fabrikada çalıştığı bölüm, hizmet süresi ve ücreti içeren demografik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde literatür incelemesi sonucu ulaşılan bilgiler yardımıyla hazırlanan, toplam 30 ifadeden oluşan kapalı uçlu sorular yer almaktadır. Kapalı uçlu sorular “Yönetim ve Organizasyon” (11 ifade), “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” (9 ifade) ve “İş Stresi ve Motivasyon” (10 ifade) bölümlerinden oluşmaktadır. Değerlendirme ölçeği olarak beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte 1 “Kesinlikle katılmıyorum”, 2 “Katılmıyorum”, 3 “Kararsızım”, 4 “Katılıyorum”, 5 “Kesinlikle katılıyorum” ifadelerini temsil etmektedir. Üçüncü bölümde ise “İşyerinizin en beğendiğiniz özellikleri nelerdir?” ve “İşyerinizin beğenmediğiniz, değişmesini istediğiniz özellikleri nelerdir?” ifadelerinden oluşan açık uçlu sorular yer almaktadır.

Anket fabrikanın farklı kademelerinde görev yapan 106 adet çalışanı üzerinde yapılmıştır. Tamsayım yöntemi kullanılarak yapılan araştırmada 106 fabrika çalışanınin 84'ünden anket formlarının geri dönüşü sağlanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 79,3'tür. Yapılan inceleme sonucunda 4 anket geçersiz sayılarak 80 anket değerlendirmeye alınmıştır. Bu nedenle araştırma 80 katılımcıdan elde edilen verilerle sınırlıdır.

2.2. Metot

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler kodlanarak IBM SPSS Statistics 20 paket programı üzerinde araştırma amaçları doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Öncelikle pilot uygulama yapılarak soruların güvenilirliği ve geçerliliğine bakılmıştır. Çalışmada güvenilirlik analizi hesaplama yöntemlerinden Cronbach Alfa Yöntemi (Cronbach Alfa Katsayısı) kullanılmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı, yer alan k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır⁴. Cronbach Alpha katsayısı ile soruların katılımcılar tarafından aynı yaklaşım ile algılanıp

⁴ Ercan,İ., Kan, İ., Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30(5), 211-216, Bursa, 2004.

algılanmadığı tespit edilmiştir. Güvenirlilik analizinden sonra anketin faktör yapısının kantitatif olarak doğrulanması amacıyla da faktör analizi yapılmıştır.

Toplam 80 adet katılımcıya uygulanan anket sonucunda katılanların demografik bilgilerinin frekansları ve yüzde frekansları elde edilmiştir.

Çalışanların yaşı, medeni hali, eğitim düzeyi, statüsü, çalıştığı bölüm, hizmet süresi ve ücreti gibi demografik özellikleri açısından çalışan memnuniyeti anketinin faktörlerine ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla, iki grup içeren değişkenlerin ortalamalarına (bağımsız T-testinin parametrik olmayan karşılığı) Mann Whitney U-Testi, ikiden fazla grup içeren değişkenlerin ortalamalarına ise (tek yönlü ANOVA'nın parametrik olmayan karşılığı) Kruskal Wallis H-Testi uygulanmıştır. Ancak araştırmanın gerçekleştirildiği işletmede bu anket bilgilerini dolduran gönüllü katılımcılar içerisindeki kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha az sayıda olması nedeniyle çalışan memnuniyeti anketinin faktörlerine ilişkin algılarının cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesinin kapsam dışı bırakılması uygun görülmüştür. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, anlamlılık $p < 0.05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

Mann-Whitney U verilen iki örneklemin, Kruskal Wallis ikiden fazla örneklemin aynı dağılımdan gelip gelmediğini test etmek için kullanılan ve parametrik olmayan istatistik testleridir (Ersöz, 2013).

Araştırmanın hipotezi aşağıda verilmiştir.

H1: Çalışanların yaşı, medeni hali, eğitim düzeyi, statüsü, çalıştığı bölüm, hizmet süresi ve ücreti gibi demografik özellikleri açısından çalışan memnuniyeti anketinin faktörlerine ilişkin algıları farklılık göstermektedir.

3. Bulgular

3.1. Faktör ve Güvenirlilik Analizi

Çalışan memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmek için faktör analizi kullanılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) uygunluk ölçütü basit ve kısmi korelasyon katsayılarından hareketle hesaplanmakta ve 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. KMO ölçütü 1'e ne kadar yakınsa verilerin faktör analizi için o kadar uygun olduğunu göstermektedir. Barlett küresellik testi ve KMO uygunluk ölçütü sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Barlett Küresellik ve KMO Uygunluk Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		0,83
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki Kare	1654,87
	Serbestlik Derecesi	435
	Önem Düzeyi	0,000

Tablodan anlaşılacağı üzere KMO Testi 0,83 olarak elde edilmiş olup, örneklemin yeterli ve Barlett Küresellik testinin de anlamlı olduğu görülmüştür. Bu açıdan değişkenler

arasında yüksek korelasyonların olduğu ve veri setinin de faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir.

Faktör analizinde ikinci aşama türetilen uygun faktör sayısının belirlenmesidir. Faktör türetmede literatürde yaygın olarak kullanılan yöntem varyansa katılma yüzdesi birden büyük olan faktörlerin dikkate alınmasıdır. Bununla birlikte türetilen faktörlerin toplam değişkenliğin belirli bir yüzdesini açıklama yeteneğine sahip olması ve yorumlanabilirlik açısından uygun olması da gerekmektedir. Çalışmada tüm kriterler göz önünde bulundurularak elde edilen sonuçlar Tablo 2’ de verilmiştir.

Tablo 2. Açıklanan Toplam Varyans

Faktörler	Özdeğer	Varyans	Birikimli Varyans
1	13,323	44,409	44,41
2	2,616	8,722	53,13
3	1,915	6,383	59,52

Tabloya göre 3 faktörün de özdeğeri 1’den büyük olduğu için faktör sayısı 3 olarak belirlenmiştir. 1. faktörün çalışanların memnuniyet düzeyini % 44,41; 2. faktörün % 8,72; 3. faktörün % 6,38 oranında ölçtüğü görülmektedir. Faktörlerin kapsamaları incelendiğinde birinci faktör “Yönetim ve Organizasyon” , ikinci faktör “İş Güvenliği ve Ergonomik koşullar”, üçüncü faktör ise “İş Stresi ve Motivasyon” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 3. Dönüştürülmüş Faktör Matrisi

Değişkenler	F1	F2	F3	Değişkenler	F1	F2	F3	Değişkenler	F1	F2	F3
S1	0,43			S11	0,59			S21			0,19
S2	0,26			S12		0,29		S22			0,06
S3	0,48			S13		0,34		S23			0,45
S4	0,76			S14		0,27		S24			0,75
S5	0,78			S15		0,48		S25			0,15
S6	0,77			S16		0,62		S26			0,05
S7	0,79			S17		0,64		S27			0,04
S8	0,79			S18		0,83		S28			0,50
S9	0,77			S19		0,65		S29			0,78
S10	0,70			S20			0,24	S30			0,54

Elde edilen sonuçlara göre ilk faktör S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11 ve S12 değişkenlerinden oluşmakta ve Yönetim ve Organizasyon faktörü olarak adlandırılmıştır. İkinci faktör S12, S13, S14, S15, S16, S17, S18, S19 değişkenlerinden oluşmakta olup İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar faktörü olarak adlandırılmıştır. Üçüncü faktör S20, S21, S22, S23, S24, S25, S26, S27, S28, S29 ve S30 değişkenlerinden oluşmakta olup İş Stresi ve Motivasyon faktörü olarak adlandırılmıştır.

30 soru sırasıyla Yönetim ve Organizasyon (12 soru), İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar (10 soru), İş Stresi ve Motivasyon (8 soru) olmak üzere üç temel faktöre ayrılmıştır. Bu üç faktördeki sorular ve soruların tamamı kendi içinde güvenilirlik testine tabi tutulmuştur.

Cronbach Alfa modelini uygulayarak elde edilen güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4. Faktörlerin Güvenilirlik Analizi

Faktör Adı	Soru Sayısı	Cronbach’s Alpha
Yönetim ve Organizasyon	12	0,937
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	10	0,899
İş Stresi ve Motivasyon	8	0,843
Genel olarak Cronbach's Alpha Katsayısı= 0,95		

Ölçek güvenilirliğinin kabul edildiği kriter olarak ($\alpha > 0,60$) değeri temel alınmış olup, genel olarak Cronbach alpha katsayısı 0,954’tür. Yönetim faktörü için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayısı, 0,937; iş güvenliği ve ergonomik koşullar faktörü için yapılan güvenilirlik analizinde ise alfa katsayısı 0,899; iş stresi ve motivasyon faktörü için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayısı 0,843 olarak belirlenmiştir. Bu değerler sebebiyle güvenilirliğin yüksek olduğu söylenebilir.

3.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan fabrika çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik bulgular yer almaktadır.

3.1.1. Sosyodemografik Özellikler

Bu bölümde araştırmaya katılan fabrika çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni hali, eğitim düzeyi, ücreti, statüleri, hizmet süreleri gibi sosyodemografik özellikleri ayrıntılı olarak incelenmektedir. Cinsiyet, medeni durum, çalışılan bölüm ve statü istatistiksel analizlerde nominal (kategorik) değişkenler olarak belirtilirken yaş, eğitim düzeyi, hizmet süresi ve ücret ise ordinal (sıralayıcı) değişkenler olarak belirtilir.

Tablo 5. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri

Değişken	Alt Grup Değişkeni	Sayı (n)	Yüzde (%)	Mod	Medyan
Cinsiyet	Kadın (1)	4	5	2	
	Erkek (2)	76	95		
	Toplam	80	100		
Medeni Durum	Evli (1)	44	55	1	
	Bekar (2)	35	43,8		
	Toplam	79	98,8		
	Eksik veri	1	0,2		
	Toplam	80	100		
Yaş	18-31 (1)	45	56,3		1
	32-40 (2)	20	25		
	41-55 (3)	13	16,3		
	Toplam	78	97,5		
	Eksik veri	2	2,5		
	Toplam	80	100		

Değişken	Alt Grup Değişkeni	Sayı (n)	Yüzde (%)	Mod	Medyan	
Eğitim Düzeyi	İlköğretim (1)	16	20		2	
	Lise (2)	33	41,3			
	Önlisans (3)	22	27,5			
	Lisans ve Yük. Lisans (4)	9	11,3			
	Toplam	80	100,0			
Çalışılan Bölüm	Fırın Sahası (1)	39	48,8		1	
	Laboratuvar (2)	9	11,3			
	Lojistik (3)	8	10			
	Mekanik Bakım (4)	10	12,5			
	Elektrik Bakım (5)	10	12,5			
	İdare (6)	4	5			
	Toplam	80	100			
Statü	İşçi (1)	46	57,5	1		
	Ustabaşı (2)	2	2,5			
	Tekniker (2)	19	23,8			
	Mühendis (4)	2	2,5			
	Kimyager (5)	9	11,3			
	Memur (6)	2	2,5			
	Toplam	80	100			
Hizmet Süresi	0-< 3ay (1)	14	17,5		2	
	3-<= 6 ay (2)	27	33,8			
	6-<= 12 ay (3)	14	17,5			
	12 ay üzeri (4)	9	11,3			
	Toplam	64	80,0			
	Eksik veri	16	20,0			
	Toplam	80	100,0			
Ücret	750-1000 TL (1)	51	63,8	1		
	1001-1500 TL (2)	17	21,3			
	1501-2000 TL (3)	5	6,3			
	2001-3000 TL (4)	7	8,8			
	Toplam	80	100,0			

Yönetim ve Organizasyon faktörünün ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Yönetim ve Organizasyon Faktörünün İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör 1: Yönetim ve Organizasyon	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
1 İşyerimizde çalışanlara saygı duyulmaktadır.	80	1	5	3,32	1,20
2 Çalışanlara kurumun amaç ve hedefleri ile ilgili olarak bilgi verilmektedir.	80	1	5	3,04	1,27
3 Yönetimin getirdiği kurallar uygulanabilir kurallardır.	80	1	5	3,41	1,04
4 Amirimiz işleri dengeli ve adil bir şekilde dağıtır.	80	1	5	3,31	1,28
5 Amirimiz işleri zamanında duyurur ve bilgilendirir.	80	1	5	3,56	1,05
6 Amirimiz, teknik konularda bilgi sahibidir ve çalışanlara ihtiyaç duydukları anda gerekli yardımı sağlamaktadır.	80	1	5	3,70	1,05
7 Amirimiz, yapılan hatalara karşı yapıcı yaklaşım gösterir.	80	1	5	3,52	1,13
8 Amirimiz açık fikirli, dürüst ve adildir.	80	1	5	3,73	1,02
9 Amirimizle iletişim kurmak kolaydır.	80	1	5	3,88	1,09
10 Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır.	80	1	5	3,36	1,15
11 Görev tanımım yapılmıştır bu nedenle işimde benden tam olarak ne beklendiğini biliyorum.	80	1	5	3,55	1,22

İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar faktörünün ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar Faktörünün İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör 2: İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
12 İşyerimizdeki iş güvenliği kuralları ve uygulamalarının bilincindeyim.	80	1	5	3,92	1,00
13 İşimi yapabilmem için işyerimiz bana iş güvenliğine uygun kıyafetler sağlar.	80	1	5	3,63	1,17
14 İşyerimiz tarafından iş kazalarına karşı gerekli eğitimler verilmektedir.	80	1	5	3,64	1,19
15 İşyerimizde, iş güvenliği ve işçi sağlığı ile ilgili yeterli önlemler alınmaktadır.	80	1	5	3,04	1,31
16 Çalışma ortamında kullandığımız araç ve gereçler işim için yeterlidir.	80	1	5	3,17	1,22
17 Çalışma ortamım temiz ve aydınlıktır.	80	1	5	2,71	1,41
18 İşyerimizde soyunma odaları, tuvalet vb. alanlar yeterli ve temizdir.	80	1	5	2,49	1,55
19 Çalıştığım yerdeki koşullar (sıcak/soğuk/gürültü/kalabalık/dar alan vb.) işimi yapmamı engellememektedir.	80	1	5	2,90	1,34
20 Sıklıkla kullandığım ekipmanlar kolay erişilebilir yerdedirler.	80	1	5	3,39	1,26

İş Stresi ve Motivasyon faktörünün ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. İş Stresi ve Motivasyon Faktörüne İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör 3: İş Stresi ve Motivasyon	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
21 Çalışma arkadaşlarımla aramızda uyum ve işbirliği vardır.	80	1	5	3,70	1,21
22 İşyerimiz, benim bazen farklı işler yapmamı ve monotonluktan kurtulmamı sağlar.	80	1	5	3,38	1,13
23 Yaptığım işi; aldığım eğitime, yetenek ve becerilerime uygun buluyorum.	80	1	5	3,75	1,25
24 İşimi en iyi şekilde yaptığımı düşünüyorum.	80	1	5	4,27	0,90
25 İşimi iyi yaptığım zaman amirim tarafından zaman zaman takdir alırım.	80	1	5	3,31	1,31
26 İşimde terfi olanağı bulunmaktadır.	80	1	5	3,11	1,22
27 Maaşımı tatmin edici buluyorum.	80	1	5	2,18	1,33
28 Kendimi bu işyerine ait hissediyor ve bu işyerinde çalışmaktan gurur duyuyorum.	80	1	5	3,43	1,23
29 Kurumun amaçlarını biliyor, benimsiyor ve yerine getiriyorum.	80	1	5	3,86	1,05
30 Var olan işimden emekli oluncaya kadar ayrılmayı düşünmüyorum.	80	1	5	3,31	1,22

Katılımcıların yanıtlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 9’de verilmiştir.

Tabloya göre katılımcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu faktör “Yönetim ve Organizasyon” faktörü olarak belirlenmiştir. Bu faktördeki ifadelerden memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu maddeler 6, 8 ve 9. maddelerdir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu maddeler ise 2, 4, 1 ve 10. maddelerdir.

Katılımcıların memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu faktör ise “İş güvenliği ve Ergonomik Koşullar” faktörü olarak belirlenmiştir. Bu faktördeki ifadelerden memnuniyet

düzeyinin en yüksek olduğu maddeler 13, 14 ve 12. maddelerdir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu maddeler ise 18, 17, 19, 15 ve 20. maddelerdir.

Tablo 9. Katılımcıların Yanıtlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Yönetim ve Organizasyon												
	Kesinlikle katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
S1	8	10	23	28,8	19	23,8	20	25	10	12,5	80	100
S2	11	13,8	23	28,8	14	17,5	22	27,5	10	12,5	80	100
S3	8	10	37	46,3	20	25	10	12,5	5	6,3	80	100
S4	13	16,3	31	38,8	13	16,3	14	17,5	9	11,3	80	100
S5	10	12,5	43	53,8	14	17,5	8	10	5	6,3	80	100
S6	14	17,5	44	55	10	12,5	8	10	4	5	80	100
S7	12	15	38	47,5	17	21,3	6	7,5	7	8,8	80	100
S8	18	22,5	34	42,5	19	23,8	6	7,5	3	3,8	80	100
S9	24	30	36	45	10	12,5	6	7,5	4	5	80	100
S10	11	13,8	31	38,8	20	25	12	15	6	7,5	80	100
S11	16	20	34	42,5	16	20	6	7,5	8	10	80	100
Top.	145	16,5	374	42,5	172	19,5	118	13,4	71	8,1	880	100
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar												
S12	23	28,8	38	47,5	13	16,3	2	2,5	4	5	80	100
S13	15	18,8	40	50	13	16,3	4	5	8	10	80	100
S14	18	22,5	36	45	12	15	7	8,8	7	8,8	80	100
S15	11	13,8	21	26,3	21	26,3	14	17,5	13	16,3	80	100
S16	11	13,8	23	28,8	24	30	13	16,3	9	11,3	80	100
S17	8	10	21	26,3	14	17,5	14	17,5	23	28,8	80	100
S18	12	15	14	17,5	7	8,8	15	18,8	32	40	80	100
S19	11	13,8	18	22,5	17	21,3	20	25	14	17,5	80	100
S20	13	16,3	32	40	18	22,5	7	8,8	10	12,5	80	100
Top.	122	16,9	243	33,7	139	19,3	96	13,3	120	16,6	720	100
İş Stresi ve Motivasyon												
S21	20	25	38	47,5	7	8,8	8	10	7	8,8	80	100
S22	10	12,5	35	43,8	15	18,8	15	18,8	5	6,3	80	100
S23	22	27,5	39	48,8	5	6,3	5	6,3	9	11,3	80	100
S24	39	48,8	30	37,5	7	8,8	2	2,5	2	2,5	80	100
S25	16	20	25	31,3	16	20	14	17,5	9	11,3	80	100
S26	12	15	17	21,3	29	36,3	12	15	10	12,5	80	100
S27	7	8,8	8	10	12	15	18	22,5	35	43,8	80	100
S28	17	21,3	23	28,8	26	32,5	5	6,3	9	11,3	80	100
S29	22	27,5	38	47,5	11	13,8	5	6,3	4	5	80	100
S30	16	20	18	22,5	29	36,3	9	11,3	8	10	80	100
Top.	181	22,6	271	33,8	157	19,6	93	11,6	98	12,3	880	100

“İş Stresi ve Motivasyon” faktöründe memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu maddeler 21, 23, 29 ve 24. maddelerdir. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu maddeler ise 27, 26, 25, 30, 22 ve 28. maddelerdir.

3.1.2. Sosyodemografik Özelliklere Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Katılımcıların verdiği cevapların toplam puanlarına göre normallik analizi yapılmış ve 3 faktörün de normal dağılıma uymadığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşı, medeni hali, eğitim düzeyi, statüsü, çalıştığı bölüm, hizmet süresi ve ücreti gibi demografik özellikleri açısından çalışan memnuniyeti anketinin faktörlerine ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla iki grup içeren değişkenlerin ortalamalarına Mann Whitney U-Testi, ikiden fazla grup içeren değişkenlerin ortalamalarına ise Kruskal Wallis H-Testi uygulanmıştır. Kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran daha az sayıda olması nedeniyle çalışan memnuniyeti anketinin faktörlerine ilişkin algılarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesinin kapsam dışı bırakılması uygun görülmüştür.

Tablo 10. Yaşa Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Yaş Grubu	N	%	Ort. Puan	Kruskal-Wallis H	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	18-31	45	56,3	3,47	0,54	0,76
	32-40	20	25	3,19		
	41-55	13	16,3	3,37		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	18-31	45	56,3	3,62	0,14	0,92
	32-40	20	25	3,27		
	41-55	13	16,3	3,60		
İş Stresi ve Motivasyon	18-31	45	56,3	3,2	1,71	0,42
	32-40	20	25	3,26		
	41-55	13	16,3	3,43		

*p<0,05

(p>0,05) olduğu için, anketin alt faktörlerine ilişkin algı düzeyi yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 11. Medeni Duruma Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Medeni Durum	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	Evli	44	55	3,51	695,50	0,46
	Bekar	35	43,8	3,38		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	Evli	44	55	3,22	759	0,91
	Bekar	35	43,8	3,19		
İş Stresi ve Motivasyon	Evli	44	55	3,53	613	0,12
	Bekar	35	43,8	3,29		

*p<0,05

(p>0,05) olduğu için, anketin alt faktörlerine ilişkin algı düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 12. Eğitim Düzeyine Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Eğitim Düzeyi	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	İlköğretim	16	20	3,70	1,27	0,73
	Lise	33	41,3	3,33		
	Önlisans	22	27,5	3,45		
	Lisans ve Yük. Lisans	9	11,3	3,47		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	İlköğretim	16	20	3,37	1,05	0,78
	Lise	33	41,3	3,13		
	Önlisans	22	27,5	3,15		
	Lisans ve Yük. Lisans	9	11,3	3,32		
İş Stresi ve Motivasyon	İlköğretim	16	20	3,62	1,63	0,65
	Lise	33	41,3	3,41		
	Önlisans	22	27,5	3,37		
	Lisans ve Yük. Lisans	9	11,3	3,27		

*p<0,05

(p>0,05) olduğu için anketin alt faktörlerine ilişkin algı düzeyi eğitim düzeyine göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 13. Çalışılan Bölüme Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Çalışılan Bölüm	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	Fırın Sahası	37	48,8	3,14	6,70	0,24
	Laboratuvar	9	11,3	3,66		
	Lojistik	8	10	3,54		
	Mekanik Bakım	10	12,5	3,77		
	Elektrik Bakım	10	12,5	3,65		
	İdari Bina	4	5	3,66		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	Fırın Sahası	37	48,8	2,84	15,58	0,00*
	Laboratuvar	9	11,3	3,44		
	Lojistik	8	10	3,68		
	Mekanik Bakım	10	12,5	3,26		
	Elektrik Bakım	10	12,5	3,16		
	İdari Bina	4	5	4,29		
İş Stresi ve Motivasyon	Fırın Sahası	37	48,8	3,24	5,59	0,34
	Laboratuvar	9	11,3	3,35		
	Lojistik	8	10	3,72		
	Mekanik Bakım	10	12,5	3,56		
	Elektrik Bakım	10	12,5	3,57		
	İdari Bina	4	5	3,6		

*p<0,05

Çalışılan bölüm ele alındığında (p=0,00; p<0,05) olduğu için anketin alt faktörlerinden olan “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” başlığına ilişkin algı düzeyi çalışılan bölüme göre farklılık göstermektedir. “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” faktörü ile ilgili çalışanların çalıştıkları bölüme göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; en az memnun olanlar 2,84 ortalama ile Fırın Sahası bölümünde çalışanlar olurken, en çok memnun olanlar ise 4,29 ortalama ile idarede çalışanlar olmuştur. Diğer yandan (p>0,05) olduğu için anketin diğer faktörlerine ilişkin algı düzeyi çalışanların bölümlerine göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 14. Statüye Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Statü	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	İşçi	46	57,5	3,35	2,69	0,74
	Ustabaşı	2	2,5	3,2		
	Tekniker	26	23,8	3,65		
	Mühendis	2	2,5	4		
	Kimyager	2	11,3	3,22		
	Memur	2	2,5	3		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	İşçi	46	57,5	3,10	3,78	0,58
	Ustabaşı	2	2,5	3,72		
	Tekniker	26	23,8	3,26		
	Mühendis	2	2,5	3,67		
	Kimyager	2	11,3	3,05		
	Memur	2	2,5	4,11		
İş Stresi ve Motivasyon	İşçi	46	57,5	3,39	2,44	0,78
	Ustabaşı	2	2,5	3,6		
	Tekniker	26	23,8	3,51		
	Mühendis	2	2,5	3,15		
	Kimyager	2	11,3	2,95		
	Memur	2	2,5	3,7		

*p<0,05

(p>0,05) olduğu için anketin alt faktörlerine ilişkin algı düzeyi statüye göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 15. Hizmet Süresine Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Hizmet Süresi	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	0-<= 3ay	14	17,5	3,72	15,74	0,00*
	3-<= 6 ay	27	33,8	3,13		
	6-<= 12 ay	14	17,5	3,28		
	12 ay üzeri	9	11,3	4,23		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	0-<= 3ay	14	17,5	3,52	14,60	0,00*
	3-<= 6 ay	27	33,8	2,87		
	6-<= 12 ay	14	17,5	3,13		
	12 ay üzeri	9	11,3	4,16		
İş Stresi ve Motivasyon	0-<= 3ay	14	17,5	3,76	9,10	0,02*
	3-<= 6 ay	27	33,8	3,18		
	6-<= 12 ay	14	17,5	3,36		
	12 ay üzeri	9	11,3	3,86		

*p<0,05

Hizmet süreleri ele alındığında (p=0,00; p<0,05) olduğu için, “Yönetim ve Organizasyon” faktörüne ilişkin algı düzeyi hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir. “Yönetim ve Organizasyon” faktörü ile ilgili çalışanların çalıştıkları bölüme göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; en az memnun olanlar 3,13 ortalama ile 0-3 ay aralığındaki süre boyunca hizmet vermiş olanlar iken en çok memnun olanlar ise 4,23 ortalama ile 12 ay ve üzeri süredir hizmet vermiş olanlardır. Katılımcıların “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” faktörüne ilişkin algı düzeyi hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir (p=0,00; p<0,05). En az memnun olanlar 2,87 ortalama ile 3-6 ay aralığındaki süre boyunca hizmet

vermiş olanlar iken en çok memnun olanlar ise 4,16 ortalama ile 12 ay ve üzeri süredir hizmet vermiş olanlardır. Son olarak katılımcıların “İş Stresi ve Motivasyon” faktörüne ilişkin algı düzeyi de hizmet sürelerine göre farklılık göstermektedir ($p=0,02$; $p<0,05$). En az memnun olanlar 3,18 ortalama ile 3-6 ay aralığındaki süre boyunca hizmet vermiş olanlar iken en çok memnun olanlar ise 3,86 ortalama ile 12 ay ve üzeri süredir hizmet vermiş olanlardır.

Tablo 16. Ücrete Göre Katılımcıların Faktörlere Yönelik Algı Düzeyi

Faktörler	Ücret	N	%	Ort. Puan	Mann-Whitney U	p (Önem düzeyi)
Yönetim ve Organizasyon	750-1000 TL	51	63,8	3,33	11,04	0,01*
	1001-1500 TL	17	21,3	3,61		
	1501-2000 TL	5	6,3	4,52		
	2001-3000 TL	7	8,8	3,25		
İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar	750-1000 TL	51	63,8	3,13	6,90	0,07
	1001-1500 TL	17	21,3	3,17		
	1501-2000 TL	5	6,3	4,20		
	2001-3000 TL	7	8,8	3,12		
İş Stresi ve Motivasyon	750-1000 TL	51	63,8	3,34	4,87	0,18
	1001-1500 TL	17	21,3	3,52		
	1501-2000 TL	5	6,3	3,98		
	2001-3000 TL	7	8,8	3,41		

* $p<0,05$

Son olarak ücret ele alındığında ($p=0,01$; $p<0,05$) olduğu için, “Yönetim ve Organizasyon” faktörüne ilişkin algı düzeyi ücrete göre farklılık göstermektedir. “Yönetim ve Organizasyon” faktörü ile ilgili çalışanların aldıkları ücrete göre memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; en az memnun olanlar 3,258 ortalama ile 2001-3000 TL arasında ücret alanlar iken en çok memnun olanlar ise 4,528 ortalama ile 1500-2000 TL arasında ücret alanlardır. Diğer yandan ($p>0,05$) olduğu için anketin diğer faktörlerine ilişkin algı düzeyi ücrete göre farklılık göstermemektedir.

3.1.3. Açık Uçlu Sorulara Göre Çalışan Memnuniyetinin Arttırılabilmesi İçin Yapılabileceklere İlişkin Çalışanların Önerileri ve Çalışanların En Memnun Olduğu Konular

Ankette 2 adet açık uçlu soruya yer verilmiştir. Birinci soru “İşyerinizin beğenmediğiniz, değişmesini istediğiniz özellikleri nelerdir?” şeklinde bir sorudur. Soruyu 43 katılımcı cevaplandırmıştır. Genel olarak çalışan memnuniyetinin arttırılabilmesi için yapılabileceklere ilişkin çalışanların önerileri şunlardır:

- İş gereği düş alması gereken çalışanlar için düş alanlarının arttırılması,
- Soyunma odalarının arttırılması,
- Servis güzergahları üzerinde bulunan durakların ihtiyaca göre yeniden düzenlenmesi,
- Personelin dinlenme ihtiyacına yönelik sosyal alanların arttırılması,
- Personele çıkan yemek kalitesinin nicelik ve nitelik olarak arttırılması,
- Tozun çalışanlara etkisi konusunda daha çok bilgilendirilme yapılması, tozlu ortamlara çözüm bulunması,

- Firmanın henüz yeni kurulmasından dolayı yönetim sistemi ve birimler arası koordinasyon tam oturmadığından dolayı zaman zaman bir kısım hizmetlerin yapılmasında aksamalar olması kaçınılmazdır. Sistemin fonksiyonel bir şekilde çalışabilmesi için daha fazla çaba gösterilmesi.

Açık uçlu sorulardan ikincisi “İşyerinizin en beğendiğiniz özellikleri nelerdir?” şeklinde bir sorudur. Soruyu 47 katılımcı cevaplandırmıştır. Genel olarak çalışanların memnun olduğu konular şunlardır:

- Her düzeydeki yöneticilerin, çalışanların işle ilgili ve özel konulardaki sorunlara yaklaşımı ve çözüme yolundaki gayretleri, çalışanlara değer verdiklerini hissettirmeleri, özetle çalışan-yönetici ilişkisinin her boyutuyla iyi bir düzeyde olması,
- Vardiya sistemi,
- Ücretlerin zamanında ve aksatılmadan verilmesi,
- Çalışanlar arasında saygı, sevgi, güven ve samimiyete dayalı arkadaşlık ortamının bulunması ve takım arkadaşları ile uyum. Bu durum işgücüne olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

4. Sonuç ve Öneriler

İşinden memnun olan kişinin artan verimliliği işletmenin genel performansına da yansiyacak ve dolayısıyla işletme verimliliğini artırıcı bir etki yapabilecektir. Sonuç olarak çalışanların iş tatminlerini önemseyen firmalar amaçlarına yaklaşmakta diğer firmalara göre bir adım öndedirler. Çünkü işletmeler çalışanlarının memnuniyet düzeyini arttırdıkları oranda başarılı olmaktadır.

Çalışanların en memnun olduğu faktör “Yönetim ve Organizasyon” faktörüdür. Çalışanların en az memnun olduğu faktör ise “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” faktörüdür.

Üç faktöre yönelik çalışanların memnuniyet algıları yaş grupları, medeni durum, eğitim düzeyi ve statüye göre farklılık göstermemektedir.

İşletmede çalışılan bölümlerin sadece İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar faktörü üzerinde etkili diğer iki faktör üzerinde etkili olmadığı görülmektedir. İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar faktörü ile ilgili en çok memnun olanların idarede çalışanlar, en az memnun olanların da Fırın Sahasında çalışanlar olduğu görülmektedir. Çalışılan ortamın fiziksel özellikleri iş memnuniyetini doğrudan etkilediği için böyle bir sonuç elde edilmesi olağandır.

Çalışanların hizmet sürelerine göre memnuniyet algıları çalışmada kullanılan üç faktör üzerinde de etkilidir. Uzun süredir çalışan personelin memnuniyet düzeyi yüksek iken kısa süredir çalışan personelin memnuniyet düzeyi düşüktür.

Çalışılanların aldıkları ücretlere göre memnuniyet algıları sadece Yönetim ve Organizasyon faktörü üzerinde etkili olup diğer faktörler üzerinde etkisi bulunmamaktadır. Ayrıca en az memnun olan grubun en yüksek ücreti alan çalışanlar olduğu görülmektedir. Bu durum sadece ücretin memnuniyet düzeyini artırmak için yeterli olmadığını göstermektedir.

Çalışanların faktörlere yönelik memnuniyet algıları diğer demografik özelliklerine göre karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Elde edilen sonuçlara göre çalışmanın hipotezinin kısmi olarak doğrulandığı görülmektedir.

Açık uçlu soruların yanıtları incelendiğinde katılımcıların “İşyerinizin en beğendiğiniz özellikleri nelerdir” sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde en beğenilen faktörlerin amirlerle olan iletişim, vardiya sistemi, ücretlerin zamanında ve aksatılmadan verilmesi, iş arkadaşlarıyla olan uyum olduğu gözlenmiştir.

Açık uçlu sorulardan ikincisi olan “İşyerinizin beğenmediğiniz, değişmesini istediğiniz özellikleri nelerdir” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde ise ağırlıklı olarak düşük alanları ve soyunma odalarının yetersizliği, servis güzergâhlarının sabit olmaması, dinlenme alanlarının yetersizliği, tozun verdiği rahatsızlık yanıtları gözlenmiştir.

Bu konuda şu önerilerde bulunulabilir:

- Bu gün çalışanlar yönetimin dikkat etmediği pek çok faktörün farkında olabilmektedir. Çalışanlar yönetimin onları düşündüğünü, refahlarıyla ilgilendiğini bilmek isterler. Yönetimin kendilerini düşündüğünü hissedersen işlerine daha sıkı sarılacaklardır. Yöneticiler bunu temin edecek bir örgüt iklimi yaratma gayreti içinde olmalıdır.
- Çalışanlara belirli zaman aralıklarıyla uygulanacak anketler yoluyla çalışanların iş tatminlerinin ölçülmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Çünkü örgütler amaçlarına ulaşabilmek için iş tatmini yüksek çalışanlarla çalışmalıdırlar.
- Çalışanlara kurumun amaç ve hedefleri ile ilgili bilgiler verilebilir.
- Çalışanların örgüte ilişkin adalet algılarını oluşturmak için iş yükü adil olarak dağıtılmalı, tarafsız kararlar alınmalı, işgörenlerin kararlara katılımı sağlanmalı ve önerileri dikkatle dinlenmelidir.
- İş gereği düş alması gereken çalışanlar için düşük alanları arttırılabilir.
- Soyunma odaları arttırılabilir.
- Servis güzergahları üzerinde bulunan duraklar ihtiyaca göre yeniden düzenlenebilir.
- Personelin dinlenme ihtiyacına yönelik sosyal alanlar arttırılabilir.
- Personele çıkan yemek kalitesi nicelik ve nitelik olarak arttırılabilir.
- Tozun çalışanlara etkisi konusunda daha çok bilgilendirilme yapılarak, tozlu ortamlara çözüm bulma gayreti gösterilebilir.
- Çalışanların yeteneklerini ortaya çıkarmak ve işlerini monoton bulmalarını önlemek amacıyla iş zenginleştirme, iş rotasyonu, performans iyileştirme çalışmaları, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin arttırılması yollarına gidilebilir.
- Ücret konusunda yönetim tarafından tatminsizliğin giderilmesine yönelik olarak olanaklar yaratılmaya çalışılabilir. Başarılı personele ekstra ücret verilmesine çalışılabilir.
- Tüm çalışanların bir araya geldiği organizasyonlar düzenleyerek çalışanlar arasındaki arkadaşlık ortamı güçlendirilebilir.
- Birey, sosyal bir varlık olarak daima yaptığı işe karşılık takdir edilme beklentisi içindedir. Dolayısıyla kurumun bu beklentileri sözlü veya yazılı bir şekilde karşılaması önerilebilir.
- Firma tarafından çalışanlara kariyer planlaması ve şirket içi terfi olanakları yaratma çalışmaları önerilebilir.

Bu çalışmada, üç faktör üzerinden çalışanların iş memnuniyet düzeyleri algılanmaya ve ölçülmeye çalışılmıştır. Aynı sektörde faaliyet gösteren farklı firmalar üzerinde, farklı faktörler dikkate alınarak ve farklı analiz teknikleri ile çalışanların memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik çalışmalar da yapılabilir.

Kaynaklar

Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi*, Beta Basım Yayım, İstanbul.

Bozkurt, Ö., Bozkurt. İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18, İstanbul.

Ercan, İ., Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(5), 211-216, Bursa.

Ersöz, F. (2013), *Uygulamalı İstatistik*, Segla Yayıncılık, Ankara.

Gülнар, B. (2007). *Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu*, Literatürk Yayınları, İstanbul.

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

Kaya, M. D., Güzel, D., Çubukçu, B. (2011). Ilıca Şeker Fabrikası Çalışanlarının İş Memnuniyeti, Ergonomik Çalışma Koşulları ve İş Stresi Yönünden İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 51-60.

Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives, *Organizational Behavior & Human Performance*, 3, 157-189.

Matzaganian, M. L. (2004). *Customer Service Orientation and Job Satisfaction Among Credential Analysts in California Institutions of Higher Learning*, University of La Verne.

Melamed, S., Fried, Y., Froom, P. (2001). The interactive effect of chronic exposure to noise and job complexity on changes in blood pressure and job satisfaction: A longitudinal study of industrial employees. *J. Occup. Health Psychol*, 6(3), 182-195.

Pabuccu, B. (2011). *Doğu Anadolu Bölgesinde Vergi İdaresinde Çalışan Personelin İş Ortamındaki Memnuniyetinin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s. 43, Isparta.

Sevimli, F., İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, *Ege Akademik Bakış*, 5(1-2), 55-64.

Shikdara, A., Sawaqedb N. (2004). Ergonomics, and occupational health and safety in the oil industry: a managers' response, *Computers & Industrial Engineering*, 47, 223-232.

Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. United Kingdom: Sage Publications Ltd.

Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayınları, 14-28, İstanbul.

Tuncer, G., Duru, M.N, (2012). İş Doyumu Denetimli Serbestlik Şubelerinde Çalışan Personel Örneği, *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 3(9), 115-142, İstanbul.

Tütüncü, Ö. (2000). Kâr amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmelerinde iş doyumunun analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), İzmir.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.