

T.C
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENTİTÜSÜ
YİYECEK İÇECEK ANA BİLİM DALI
GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
2019-YL-110

İŞ TATMİNİ VE YAŞAM TATMİNİ İLİŞKİSİ
İŞ ÖZELLİKLERİ KURAMI YAKLAŞIMI

HAZIRLAYAN

Cemile DİNLER

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Zeynep ASLAN

Aydın-2019

T.C.
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE AYDIN

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

... /... / 2019

Cemile DİNLER

ÖZET

İŞ TATMİNİ VE YAŞAM TATMİNİ İLİŞKİSİ: İŞ ÖZELLİKLERİ KURAMI YAKLAŞIMI

Cemile DİNLER

Yüksek Lisans Tezi, Yiyecek – İçecek İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Zeynep ASLAN

Yiyecek – İçecek işletmelerinin verimliliğini artırarak, kaliteli bir hizmet sunabilmeleri için nitelikli işgörenlere sahip olması gerekmektedir. İşgörenlerin iyi hizmet verebilmeleri de iş tatminleriyle ilgili olmaktadır. İş tatmini yüksek olan işgörenin işletmeye katkı sağlayarak işletmenin verimliliğini arttırması öngörülmektedir. İş özellikleri ile ilgili olarak işinden tatmin olan işgörenin, yaşam tatmininin de yüksek olması beklenmektedir. Bu çalışmanın amacı, işgörenlerin iş tatmini ve yaşam tatminleri arasındaki ilişkiyi İş Özellikleri Kuramı yaklaşımıyla ölçmektir. Çalışma Hackman ve Oldham (1975), iş özellikleri teorisi üzerine kurulmuştur. Bu kapsamda, iş özellikleriyle işgörenin mevcut işlerinden tatmin olup olmadıklarına ve bunun sonucunda yaşam tatminlerini nasıl etkileyeceği ilişkisi incelenmektedir. Araştırma Aralık 2017 de başlayıp Mayıs 2018 de tamamlanmıştır. Araştırmanın ana küntlesini Kuşadası şehir merkezinde faaliyet gösteren restoranlardaki işgörenleri oluşturmaktadır. Tam sayım örnekleme yöntemi ve anket tekniği ile 50 işletmeden 400 işgörene ulaşılarak veri toplanmış ve SPSS v25 programı ile çeşitli analizler yapılmıştır. Genel bulguların yanında; işgörenlerin ifadelere verdikleri cevapların, kişisel özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için “One-way ANOVA” analizinden ve “İki Değişkenli Korelasyon” analizlerinden yararlanılmıştır. Analizler sonucunda iş özellikleri ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunduğu görülmüştür. İş tatmini ile yaşam tatmini arasında da anlamlı pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: İş Tatmini, Yaşam Tatmini, İş Özellikleri

ABSTRACT

İŞ TATMİNİ VE YAŞAM TATMİNİ İLİŞKİSİ: İŞ ÖZELLİKLERİ KURAMI

Cemile DİNLER

MSc Thesis at Food & Beverage Management

Supervisor: Professor Zeynep ASLAN

2019, xiii + 101 Pages

By increasing the efficiency of food and beverage companies, they must have qualified employees to provide a quality service. Employees to provide a quality service. Employees ability to provide good service is also related to job satisfaction. Employees who high job satisfaction are expected to increase the efficiency of the enterprise by contributing to the business. Employees who are satisfied with their job related to their job characteristics are expected to have a high level of life satisfaction. The purpose of this study is to measure the relationship between the job Satisfaction and life Satisfaction of the employees with the

“

Job Characteristics Theory” approach. Study Hackman and Oldham (1975), are based on the theory of work characteristics. In this scope, the relationship between job characteristics and how people are satisfied with their current job and as a result affect their life Satisfaction is examined. The research was started in December, 2017. The main mass of the research includes the employees in the restaurants operating in the city center of Kuşadası. The data was collected by reaching 400 (four hundred) employees with full counting method and Survey and technique and with SPSS V25 program were made a suggestion to contribute to the sector.

KEYWORD: Job Satisfaction, Life Satisfaction, Job Characteristic

ÖNSÖZ

Tanıştığımız ilk andan itibaren sevgisini ve desteğini her daim hissettiğim, bilgisiyle, tecrübesiyle, titiz çalışmasıyla, sabrıyla ve motivasyonu ile her türlü desteği verip, her zaman yanımda olarak bana yol gösteren, birlikte çalışma fırsatı bulduğum için çok mutluluk duyduğum ve çalışmanın sonuna kadar her aşamasında büyük emeği geçen benim için çok değerli olan saygıdeğer danışman hocam Prof. Dr. Zeynep Aslan hocama çok teşekkür ederim.

Desteği ve sevgisiyle her daim yanımda olan, bu yolda bana hep inanan, güç veren hem iş hem ev arkadaşım manevi kardeşim Nezaket Erdoğan'ya ve Fatma Gonca Gül'e;

Yüksek lisans eğitim sürecimde tanıştığım ve desteğini her zaman hissettiğim çok sevdiğim arkadaşım Yıldız Totoş' a, Tezimin analiz kısmında emeği geçen çok değerli arkadaşım Berna Şad' a;

Eğitim için geldiğim bu şehirde birlikte çalışma fırsatı bulduğum, birlikte çok güzel işler yaptığım, maddi manevi desteği ve toleranslarıyla her zaman yanımda olan çok sevdiğim değerli patronum Adem Aydın 'a;

Son olarak, bu zamana kadar benim için her türlü fedakarlığı yapan, beni hep çok seven, her zaman yanımda olan çok sevdiğim annem Meryem Dinler' e, canım babam Mehmet Dinler' e ve değerli abim Habip Dinler e destekleri için sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	v
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSAMI	4
1.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı	4
1.2. İş Tatmininin Önemi	5
1.3. İş Tatmini Teorileri	5
1.3.1. Kapsam Teorileri	5
1.3.1.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	5
1.3.1.2. Frederick Herzberg' in Çift Faktör Teorisi	8
1.3.1.3. McClelland' ın Başarı Güç Teorisi	8
1.3.2. Süreç Teorileri	9
1.3.2.1. Vroom' un Beklenti Teorisi	10
1.3.2.2. Lawler ve Porter' in Beklenti Teorisi	10
1.3.2.3. Edwin ve Locke' un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Teorisi	11
1.3.2.4. Adams' ın Eşitlik Teorisi	12
1.3.2.5. Hackman ve Oldham' ın İş Özellikleri Teorisi	13
1.3.2.6. İş Özellikleri Kuramının Boyutları	15
1.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	18
1.4.1. İş Tatminini Etkileyen Kişisel Faktörler	18
1.4.1.1. Yaş	19
1.4.1.2. Cinsiyet	19

1.4.1.3. Eğitim.....	20
1.4.1.4. Hizmet Süresi	20
1.4.1.5. Medeni Durum	21
1.4.1.6. Kişilik.....	21
1.4.1.7. Kıdem (İş Tecrübesi).....	22
1.4.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	23
1.4.2.1. Ücret ve Sosyal Haklar.....	23
1.4.2.2. İşin Niteliği.....	24
1.4.2.3. Yükselme Olanakları.....	24
1.4.2.4. Çalışma Koşulları ve Şartları	24
1.4.2.5. Çalışma Arkadaşları	25
1.4.2.6. Yöneticiler ve Yönetim Tarzı.....	25
1.4.2.7. İşgören Seçimi.....	26
1.4.2.8. Eğitim	26
1.4.2.9. Performans Değerlendirme	27
1.4.2.10. İş Güvencesi	27
1.4.2.11. Ortak Kullanım Alanları	27
1.4.2.12. Çalışma Ortamı, İş Kazaları ve Sağlık Riski	28
1.4.2.13. İş Özellikleri ve İş Tasarımı	29
1.4.2.14. Rol Belirsizliği	29
1.4.2.15. Rol Çatışması	30
1.4.2.16. İş Yükü	30
1.4.2.17. Kaynak Yetersizliği.....	31
1.5. İş Tatmininin / Tatminsizliğinin Sonuçları	31
1.5.1. Kişisel Sonuçlar	31
1.5.1.1. Psikolojik Tatminsizlik	31
1.5.1.2. Saldırganlık	32

1.5.1.3. Çekilme	32
1.5.1.4. Kişilik Bozuklukları, Nevroz ve Psikoz	32
1.5.2. Örgütsel Sonuçlar	33
1.5.2.1. Örgütsel Davranışlar	33
1.5.2.2. İş Performansı ve Verimlilik.....	33
1.5.2.3. Devamsızlık	33
1.5.2.4. İş Gücü Devri.....	34
1.5.2.5. İş Kazaları – İşe İlgisizlik	34
2. BÖLÜM: YAŞAM TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSAMI.....	36
2.1. Yaşam Tatmininin Tanımı	36
2.2. Yaşam Tatmini Yaklaşımları	38
2.2.1. Amaçsal Yaklaşımlar	38
2.2.2. Etkinlik Yaklaşımlar	39
2.2.3. İlişkilendirici Yaklaşımlar	39
2.2.4. Yargı Yaklaşımları.....	39
2.2.5. Aşağıdan Yukarı - Yukarıdan Aşağı Yaklaşımı	39
2.3. Yaşam Tatminine Etki Eden Faktörler	40
2.3.1. Yaş	41
2.3.2. Cinsiyet	41
2.3.3. Eğitim Durumu	42
2.3.4. Gelir Düzeyi.....	43
2.3.5. Medeni Durum	45
2.4. Yaşam Tatminsizliğinin Sonuçları.....	45
2.5. İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki.....	46
2.6. İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiyi Açıklayan Modeller	48
2.6.1. Yayılma Modeli	49
2.6.2. Dengeleme Modeli.....	51

2.6.3.Ayrıştırma Modeli	51
2.6.4. Dağılma Modeli	52
2.7.Yazın Taraması	53
3. BÖLÜM: KUŞADASI'NDA BULUNAN YİYECEK – İÇECEK İŞLETMELERİNDEKİ İŞGÖRENLERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	57
3.1. Yöntem.....	57
3.2. Anakütle ve Örneklem	57
3.3. Varsayımlar	58
3.4. Sınırlılıklar	58
3.5. Analiz	58
3.6. İşgörenlerin Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular	59
3.7. Güvenilirlik Sonuçları	60
3.8. T-test	73
3.9 Korelasyon Analizi ve Sonuçları	82
TARTIŞMA VE SONUÇ	84
KAYNAKLAR	88
EKLER.....	97
ÖZGEÇMİŞ	101

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. 1. İş Tatminin Sonuçları	35
Tablo 2. 1. Ülkelere Göre Ulusal Milli Gelir ve Genel Yaşam Doyumu	44
Tablo 3. 1. Araştırmaya Katılan İşörenlerle İlgili Demografik Özellikleri	59
Tablo 3. 2. İş Özellikleri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400).....	61
Tablo 3. 3. Katılımcıların İş Özellikleri Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	62
Tablo 3. 4. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400)	67
Tablo 3. 5. Katılımcıların İş Tatmini Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri.....	68
Tablo 3. 6. Yaşam Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400).....	70
Tablo 3. 7. Katılımcıların Yaşam Tatmini Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	71
Tablo 3. 8. Cinsiyet, Medeni Durum Açısından Yiyecek-İçecek İşletmesi Çalışanlarının İş Özellikleri, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T-testi	74
Tablo 3. 9. Katılımcıların Yaşları ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	75
Tablo 3. 10. Katılımcıların Yaşları ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	76
Tablo 3. 11. Katılımcıların Yaşları ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	77
Tablo 3. 12. Katılımcıların Eğitimleri ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	78
Tablo 3. 13. Katılımcıların Eğitimleri ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	78
Tablo 3. 14. Katılımcıların Eğitimleri ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	79
Tablo 3. 15. Katılımcıların Aylık Gelir ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	80
Tablo 3. 16. Katılımcıların Aylık Gelir ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	80

Tablo 3. 17. Katılımcıların Aylık Gelir ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi	81
Tablo 3. 18. Korelasyon Katsayılarının İlişki Dereceleri.....	82
Tablo 3. 19. Katılımcıların İş Özellikleri ile İş ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular	83

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	6
Şekil 1. 2. İş Özellikleri Kuramı Modeli.....	17
Şekil 2. 1. Yaşam Tatmini ve Öznel İyi Olma İlişkisi.....	38

GİRİŞ

Yiyecek – içecek işletmeleri de Turizm sektörünün içinde yer alan işletme türlerinden bir tanesidir ve bu işletmelerde verilen hizmetin kalitesi önemlidir. İşletmelerin kaliteli bir hizmet sunarak işleyişlerini verimli olarak devam ettirebilmeleri için özellikle iş tatmini yüksek işgörelere ihtiyacı vardır. Gününün çoğunluğunu işyerinde geçiren çalışanların ekonomik olarak güçlenmeleriyle birlikte iş ve yaşam tatmininin psikolojik açıdan önemli olduğu görülmektedir. İşletme içerisinde mutlu olan işgörenin kaliteli bir performansla iyi hizmet vermesi işletme açısından oldukça önemlidir.

İş özellikleri teorisi; iş özellikleri ve işe karşı bireysel sorumluluklar arasındaki ilişkiyi tanımlamaktadır (Hackman & Oldham 1976-1980). Teoride, çalışanların işlerini düzeltmek için tahmin edilen görev durumları belirtilmektedir. Ayrıca teori, özellikler ve sonuç değişiklikleri arasındaki ilişkinin ortalaması olarak bireysel fark değişikliklerini içermektedir (Faturochman, 1997). Bu kurama göre, genel olarak herhangi bir işin beş önemli temel iş özellikleri (boyutları) bulunmaktadır. Bu boyutlar ile işgören, her bir özelliğe göre birbirinden farklı psikolojik bir durum yaşamakta ve bu durum onun işine motive olmasını ve dolayısıyla hem kendisi hem de çalıştığı işletme açısından olumlu ve istenilen iş davranışlarında bulunmasını sağlamaktadır (Bilgiç, 2008). İş özellikleri ile çalışanın ihtiyaçları uyumlu olduğu zaman kişi işinde daha iyi performans gösterip tatmin olabilecektir. Yapılan iş, çalışanın ihtiyaçlarını karşıladığında tatmin etmekte aksi durumda ise tatminsizlik yaratmaktadır (Salancik & Pfeffer, 1977). İş tatmininin, yaşam tatminini; genel yaşamdaki tatminin de iş yaşamındaki tatmini etkileyeceğinden dolayı iş tatmini ile yaşam tatmininin karşılıklı olarak birbirlerini etkileyecekleri sıklıkla dile getirilmektedir. İş yaşamından alınan tatminin, yaşam tatminini etkilemesi doğaldır. Çünkü “iş”, kişinin yaşamının önemli öğelerinden bir tanesidir. Yapılan araştırmalarda, yaşam tatmini yapılan işin bir sonucu olarak görülmüş ve çalışmalar bu yönde kurgulanmıştır. Kişinin iş dışı başarılarının, işteki başarıları üzerine etkisinin de büyük olduğu düşünülmektedir (Uyguç ve diğerleri, 1998). Kişinin işinin, yaşamının bölünmez bir parçası olduğu düşünülürse, zamanlarının önemli bir kısmını kapsayan işlerinin, onların tüm yaşantıları üzerinde etkili olması doğal karşılanacaktır. İş yaşamındaki tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, işgörenin genel yaşamına etki

ederken; yaşamdan da tatmin olmamaya başlamasına neden olabilecektir. Bu durum işgörenin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilecektir (Çetinkanat, 2000). Literatürde iş tatmini, yaşam tatmini, iş özellikleri kuramlarının birbirleri ile arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara rastlanmamaktadır. Örneğin iş özellikleri ve iş tatmini (Salancik ve Pfeffer 1977); ve iş tatmini ile yaşam tatmini (Uyguç ve diğerleri, 1998) arasındaki ilişkiyi açıklayan çalışmalar bulunmaktadır. İş tatmini ve yaşam tatmininin işletmeler açısından öneminin artması sonucunda son yıllarda bu konuların araştırılması, hizmet işletmeleri yönetimi ile ilgili yazında da yer almaktadır. Mevcut çalışmadaki kavramlar arasındaki ilişkinin Hackman ve Oldham (1976) “İş Özellikleri Kuramı” kapsamında açıklanması amaçlanmaktadır. Buna göre öncelikle çalışanların iş özelliklerinin belirlenmesi önem taşımaktadır. İşgörenlerin ihtiyaçlarının iş özellikleriyle uyumlu olması durumunda işlerinden tatmin olmaları ve bunun sonucunda yaşam tatminlerinin de gerçekleşmesi beklenmektedir.

Bu çalışmanın amacı; işgörenlerin iş tatmini ve yaşam tatminleri arasındaki ilişkiyi İş Özellikleri Kuramı Yaklaşımıyla ölçmektir. Bu bağlamda bu çalışmanın ana problemi şu şekilde ifade edilebilir:

- “*Yiyecek – İçecek işletmelerindeki işgörenlerin iş tatminleri ne ölçüdedir?*”

Çalışmanın alt problemi ise şöyledir:

- *Yiyecek – İçecek işletmelerindeki işgörenlerin iş tatminleri ve yaşam tatminleri arasındaki ilişki nasıldır?*

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümün oluşturulmasında nitel yöntem kullanılmış; üçüncü bölümün oluşturulmasında ise nicel yöntem kullanılmıştır.

Birinci bölüm “İş Tatmini Kavramı ve Kapsamı” başlığında toplanmış olup 5 kısımdan oluşmaktadır. Bu bölümde sırasıyla; iş tatmini kavramı ayrıntılı bir şekilde tanımlanmakta, iş tatmininin önemi vurgulanmakta, iş tatmini teorileri açıklanmakta, iş tatminini etkileyen faktörler ile iş tatminin sonuçlarına yer verilmektedir.

İkinci bölüm “Yaşam Tatmini Kavramı ve Kapsamı” başlığı altında toplanmış olup bu bölüm 7 kısımdan oluşmaktadır. Yaşam tatmini kavramının ayrıntılı bir şekilde açıklanması ilk kısmı oluşturmaktadır. Sonra sırasıyla yaşam tatmini yaklaşımları ve nedenlerinin vurgulandığı, yaşam tatmini sonuçlarının açıklandığı, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin ifade edildiği, yaşam tatminsizliğinin sonuçlarından söz edildiği, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi açıklayan modellerin yer aldığı ve en son kısımda da yazın taraması yer almaktadır.

“Kuşadası’nda Bulunan Yiyecek / İçecek İşletmelerindeki İşgörenlere Yönelik Bir Araştırma” başlığı altında yer alan üçüncü bölümde araştırmaya yer verilmektedir. Bu bölümde yiyecek – içecek işletmelerindeki işgörenlerin iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik anket formu ile toplanan veriler SPSS v25 programında tanımlayıcı, güvenilirlik, One-way ANOVA, iki değişkenli korelasyon analizlerine tabi tutularak bulgular elde edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda çeşitli farklılık ve ilişkiler ortaya çıkmış olup elde edilen veriler bu bölümde detaylı olarak sunulmuştur.

Bu çalışmanın araştırma bölümü Kuşadası şehir merkezinde bulunan restoranlardaki işgörenlere uygulanan anket formundaki sorular ile sınırlıdır. Bu çalışmanın araştırma bölümünde; araştırmanın nicel 3 yöntem ve anket tekniği ile yürütülebileceği, seçilen örneklem grubunun veri sağlamada yeterli olacağı, anket formundaki soruların nitelik ve nicelik olarak yeterli olduğu, anket uygulamasına katılan bireylerin soruları objektif ve doğru olarak cevaplandığı varsayılmıştır.

Tartışma ve sonuç bölümünde ise araştırma sonucunda elde edilen bulgular yorumlanmakta, benzer çalışmalar ile karşılaştırılarak nedenler üzerinde durulmaktadır. Son olarak elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak sektördeki işverenlere, işgörenlere ve akademiye çeşitli öneriler sunulmaktadır.

1. BÖLÜM: İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSAMI

1.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı

Türk Dil Kurumu'na (TDK, 2017) göre tatmin, 'istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna varma, doyum' olarak tanımlanmaktadır. Tatmin, bireylerin yaratılışları gereği ihtiyaçlarının, arzu ve isteklerinin, beklentilerinin karşılanmasıdır. Diğer bir tanıma göre tatmin, beklentiler ile sahip olunan arasındaki farktır, bu farkın az olmasıyla birlikte tatmin yüksek olacaktır (Yalçın, 20018).

İş tatmini kavramı, ilk kez 1920' li yıllarda incelenmeye başlanmıştır ve konunun önemi 1940'lı yıllarda tam olarak anlaşılmıştır. İş hayatı, işgörelere işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanısıra, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır (Eğimli, 2009). İş görenlerin meslekleri için ve diğer beklentileri için yapmış oldukları davranışların, iş yerine ve yöneticilere karşı hoşnutluk düzeylerinin, tüm duygu ve düşüncelerinin genel çerçevesini iş tatmini belirlemektedir (Miner, 1992).

Diğer bir ifadeyle, bireyin işini ve işteki deneyimlerini değerlendirmesiyle hissetmiş olduğu pozitif (olumlu) duygusal durum olarak ifade edilmektedir (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005). İş tatmini denildiğinde, işten elde edilen maddi çıkarlar ve işgörenin birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile birlikte bir eser ortaya çıkarmanın getirmenin vermiş olduğu mutluluk akla gelmektedir (İşcan ve Sayın, 2010). İş tatmini; 'işin şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesi' şeklinde de tanımlanmaktadır (Çekmecelioğlu, 2005:28).

İş tatmini Vroom (1997) tarafından, işgörenlerin işletmelerinde üstlendikleri roller için verdikleri olumlu duygusal tepki olarak tanımlanırken, Schult (1998) işgörenin işin kendisinden, yöneticilerinden, çalışma arkadaşlarından ve iş organizasyonundan elde etmek istediği huzur verici bir duygu olarak ifade etmektedir. İşgörenlerin, işyerlerinde mutlu olarak işlerini hevesli bir şekilde yapmaları ve işlerine daha fazla odaklanarak işletmelerine fayda sağlamaları ile iş tatmini ortaya çıkmaktadır (Keskin, 2005). İş tatmini, İşgörenlerin işe karşı gösterdikleri bir tutum olup, iş ve iş hayatları için beklentilerine ulaştıkları zaman hissettikleri olumlu duygusal bir durum olmaktadır (Demir, 2010). İş tatmini, iş görenin

işini ve iş hayatını değerlendirmesiyle hissettiği duygudur. İşgörenin hissettiği bu duygu ne oranda yüksek ise işinden sağladığı tatmin de o oranda yüksek olmaktadır (Konuk, 2006).

1.2. İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin önemi günümüzde, insani düşüncenin iş hayatımıza dahil olmasıyla da artmıştır. Tatmin unsurlarının; ödemeler, prim imkanları, denetim şekli ve teknikleri, iş özellikleri ve iş arkadaşları gibi özel durumlarla hissettiklerinden yola çıkarak yöneticiler iş tatmini ile verimlilik arasında bir bağın varolması, iş tatmini ile devamsızlık ve iş gören devir oranı arasında olumsuz bir ilişkinin söz konusu olması, son olarak da yöneticilerin iş görenleri güdüleyici ve ödüllendirici işler verme konusunda insani sorumluluklarının varolduğu söylenebilmektedir (Keleş, 2006).

İş tatmini iş gören başarısı için bir motivasyon aracı, örgütsel bağlılığın mecburi bir koşulu, iş görenlerin mecburi bir koşulu, iş görenlerin iş gücü devir hızı ve devamsızlığını en aza indirgeyebilen bir unsur olarak bilinmektedir. Yapılan birçok araştırma da iş tatmininin örgütsel bağlılığı meydana getirdiği, iş gücü devri ve devamsızlığını azalttığı ve motivasyonu arttırdığı kabul edilmiştir (Demir, 2010).

1.3. İş Tatmini Teorileri

İş tatmini ile ilgili teoriler Kapsam ve Süreç teorileri şeklinde sınıflandırılmaktadır.

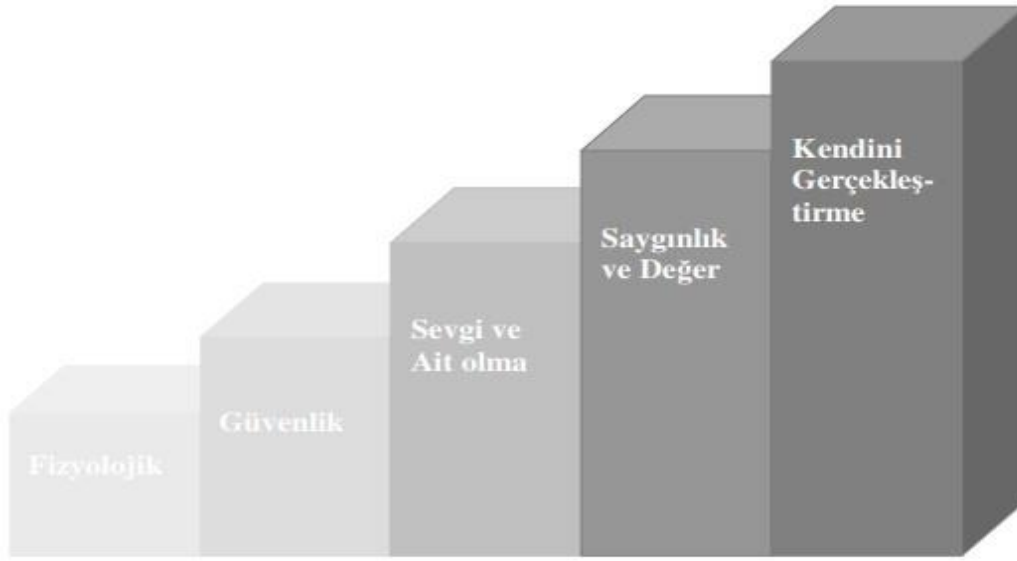
1.3.1. Kapsam Teorileri

Kapsam teorileri insanların göstermiş olduğu davranışlara " neden " ve " nasıl" sorularını yöneltmektedir. Başka bir ifade ile bu teoriler insanları davranışına yönelten güdüler ve kişilerin tatmin olmaya çabaladıkları ihtiyaçlar üzerinde durmaktadır. Kapsam teorileri insanları çalışmaya yönelten olguları gün yüzüne çıkarmaya çalışmaktadır (Gülнар, 2007).

1.3.1.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Maslow (1954), klinik çalışmalarından faydalanarak, insanlardaki temel

gereksinimlerin neler olduğunu saptayarak beş farklı kategoride ihtiyaçları sıralamaktadır (Onaran, 1981). Beş farklı kategoride açıklanan ihtiyaçlar hiyerarşisi bireylerin hedeflerini gerçekleştirmek adına arzu, beklenti ve ihtiyaçlarının var olduğunu ve bunların farklı bir şekilde sınıflandırılabilceğini göstermektedir. Bireylerin ihtiyaçları sınıflandırılmış ve bir üst seviyeye geçilmesinin ancak bir alt seviyedeki ihtiyaçların karşılanmasıyla, diğer bir ifadeyle kişinin kendini gerçekleştirmesinin hiyerarşi içindeki seviyelerin tamamlanmasıyla mümkün olacağı belirtilmektedir (Kula ve Çakar, 2015).



Şekil 1. 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Süral Özer, ve Topaloğlu: 2008, 2

□ **Fizyolojik İhtiyaçlar**, en temel ve ilk kategori olan fizyolojik ihtiyaçlar ; hava, su, yeme-içme ve barınma şeklinde ifade edilmiştir (Maslow, 1943). Bireyin hayatını devam ettirebilmesi için gereken temel ihtiyaçlar olarak da tanımlanmaktadır. Açlık ve susuzluğu giderme, uyku, dinlenme, cinsellik vb. ihtiyaçlardır. Karnı aç olan bir insanın karnını doyurması, susamış olan bir insanın su içmesi gibi ihtiyaçlarını karşılamasıyla bir üst kategoriye geçebilmesi mümkün olmaktadır. Bu kategorideki ihtiyaçlar giderilmeden diğer bir kategoriye geçmek mümkün olmamaktadır (Şatır, 2005).

□ **Güvenlik İhtiyacı**, ikinci kategori güvelik ihtiyacı fiziksel (kaza, hastalık) ve ekonomik güvenlik, rahatlama, tehdit ve tehlike altında olmama, ferahlama, huzur, temiz ve düzgün bir çevrede yaşama, uzun vadede ekonomik güce sahip olma ihtiyaçlarıdır (Şimşek,

Akgemci ve Çelik, 2011). İsteklerin karşılanmaması, üst seviyedeki ihtiyaçlara olan isteği aza indirmektedir. Bir dine veya felsefi bir kuruluşa üye olmak bir nevi güvenlik ihtiyacını gidermeye yönelik olmaktadır (Maslow, 1943).

□**Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı**, □üçüncü kategori sevgi ve ait olma gibi sosyal ihtiyaçlardır. Birey kabul görmek, ait olmak, sevgi ve anlayışla birlikte bir grup içerisinde yer almayı ve dayanışma halinde olmak istemektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011). Bireyin toplumla bütünleşmek istemesi, toplumsal ilişkiler kurma çabası, arkadaş edinme ihtiyacı önemli olmaktadır. Bu ihtiyaçlar bireyin hayatı ve çalışma ortamı içinde geçerli olmaktadır. Bu kategorideki ihtiyacın karşılanmaması yalnızlık ve sosyal kaygıları beraberinde getirmektedir (Aslan, 2006).

□**Saygınlık ve Değer İhtiyacı**, dördüncü kategoride saygınlık ve değer ihtiyacı yer almaktadır. Bu kategori iki ayrı bölümden oluşmaktadır. Birincisi, insanın kendisine duyduğu saygı ve değer; güçlü olmak, başarı elde etmek, olgunlaşmak, yetişmek, kendine güvenmek ve özgürlük ihtiyaçlarından oluşmaktadır. İkincisi, başkalarının saygısı; prestij sahibi olmak, tanınmak, değerli ve önemli olmak, üstün olmak gibi ihtiyaçlar olmaktadır. Ayrılmış olan iki saygınlık ve değer de hakedilmiş olmalıdır. Bu ihtiyaçların giderilmesiyle birey kendini değerli hissederek, kendini yeterli görme duygularına sahip olmaktadır (Onaran, 1981).

□**Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı**, Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin en üst kategorisinde yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacı, bireyin kendi yetenek ve kabiliyetlerini, yaratıcılığını, potansiyelini gerçekleştirmeyi hedeflemesiyle alakalı olmaktadır (Şatır, 2005). Varolan gücünden tatmin olma, yaptığı işi başarmış olma, benzerlerine göre en iyi olma isteğinden doğan ihtiyaçlardır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2011). Kendini gerçekleştirme ihtiyacı tam anlamıyla doyuma ulaşamaz. Bunun nedeni, birey sahip olduğu kapasiteyi geliştirmeye çalıştıkça, potansiyel ve kendini gerçekleştirme daha güçlü bir hal almaktadır (Şatır, 2005).

1.3.1.2. Frederick Herzberg' in Çift Faktör Teorisi

Herzberg (1974) tarafından geliştirilen bu kuramda, işgörenlerin iş tatminlerini ölçmek için yaptığı çalışmalar sonucunda bulduğu teoriyle işgörenlerin hangi etkenlerle tatminsizliğe uğradığı açıklanmaktadır. Bu kurama göre iş tatminine neden olan iki etken vardır. Bunlar ise; motivasyon etkenleri ve hijyen etkenleridir.

Motivasyon Etkenleri

- Başarı
- Tanınma
- İşin Kendisi
- Sorumluluk
- İlerleme
- Yükselme

Hijyen Etkenleri

- Yönetim
- Gözetim
- Çalışma Koşulları
- Ücret
- Arkadaş İlişkileri
- Denetim
- Statü
- İş Güvenliği
- Astlarla ve Üstlerle İlişki
- İş Güvenliği

Motivasyon etkenleri; iş görenlerin maksimum iş performansına güdüleyen özelliklerdir. Hijyen etkenleri de işin gerçek gereksinimlerinin dışında kalan iş ortamına ilişkin özelliklerdir (Aslan,2006:13).

1.3.1.3. McClelland' ın Başarı Güç Teorisi

McClelland' ın başarı güç teorisi veya başarı güdüsü kuramı, ihtiyaçların öğrenmeyle daha sonra kazanılabileceğini anlatmaktadır. Bu kuramına göre üç tür ihtiyaç ön plana çıkmaktadır. Bunlar ise; başarıma İhtiyacı (achievement needs), güç ihtiyacı (power needs) ve bağlılık/ilişki kurma ihtiyacı (affiliation needs) (Robbins, 1994).

Burada yer verilen güdülerin temelinde bazı davranışlar tanımlanmaktadır. Örneğin (Şimşek, 1995:206);

- Başarı güdüsü yüksek olan bireyler temelinde bakıldığında;
 - ✓ Kişisel sorumluluk alarak sorunları çözüme kavuşturmak istemek,
 - ✓ Yapmış oldukları işin sonuçlarını da görmek istemek,
 - ✓ Zorlu çalışmalarda istekli ve azimli davranmak,
 - ✓ Gerçekçi amaçlar çerçevesinde belli bir noktaya kadar riske girmek,
- Güç kazanma ihtiyacı olan bireyler söz konusu olduğunda;
 - ✓ İstekleri, diğer kişiler üzerinde güç ve etki sağlama yönünde olmak,
 - ✓ Diğerleri ile yarışmak suretiyle istedikleri gücü elde etmek,
 - ✓ Karşılaşmalardan zevk almak,
- Arkadaşlık veya ilişki kurma ihtiyacı olan bireyler söz konusu olduğunda;
 - ✓ Kimlik duygusuna kavuşmak adına topluluk içerisine girmek istemek,
 - ✓ Kokteyl ve benzeri organizasyonları sevmek ve katılmaktan zevk almak,
 - ✓ Duygusal ilişkilerle arkadaşlık kurmak istemek,
 - ✓ Etrafındaki kişiler tarafından seilmeyi istemek öne çıkmaktadır.

Bireyin başarıma hissi, başarının sonucunda elde edeceğinden çok daha önemli olmaktadır. Güçlü olmak ihtiyacı, başkalarından üstün olma, onları idare etme, onlar üzerinde otorite kurma arzusunu ifade etmektedir. Bağlılık ihtiyacı ise; bireyin yaşamını tek başına devam ettirmemesi, dostluk kurarak diğer kişilerle ilişki içerisinde bulunmasını vurgulamaktadır (Taşbaşı, 2013). Bu üç ihtiyaç içerisinde en çok başarıma ihtiyacının birey ve toplumu etki altına alabildiği vurgulanmaktadır (Eren, 2003:580).

1.3.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri, birey davranışının nasıl başladığı, nasıl devam ettirildiği ve nasıl durdurulduğu sürecini açıklamayı hedeflemektedir. Diğer bir ifade ile düşüncenin nasıl harekete dönüştüğünü açıklayarak, motivasyon sürecini oluşturan değişkenlerin birbirleri arasında olan ilişkileri açıklamayı hedeflemektedir (Şatır, 2005). İş tatmini kapsamında gerçekleştirilen araştırmalar, iş görenlerin iş tatmini derecesini işin niteliğine, var olan imkânlarla, emniyetine, yapılan çalışma sonucunda alınan finans durumuna, şirkette yükselme olanaklarına, iş gören örgütün yapısal ve yönetsel kriterlerine, iş görenlerin iş ortamındaki arkadaşları ile arasındaki ilişkiye göre belirlenmektedir (Efeoğlu, 2006).

1.3.2.1. Vroom' un Beklenti Teorisi

Vroom' un beklenti kuramı, değerlilik (Valance) yararlık (Instrumentality) ve beklenti (Expentancy) çerçevesinde oluşmaktadır. Vroom (1964) tarafından geliştirilen bu kurama göre, bireyin davranışını sadece gereksinimler değil aynı zamanda davranışın da bu gereksinimleri giderme amacına ulaşacağı yönünde bir beklenti de yönlendirir (Aslan, 2006). Vroom' un beklenti teorisinin dayandığı varsayımlar vardır. Bu varsayımlardan birincisi, 'bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörlerin, bireylerin kendi kişisel özellikleri ve çevresel koşulların birlikte etkisi ile' oluşturulduğu ve yönlendirildiğidir. İkinci varsayım, her bireyin diğer bireylerden farklı istek ve ihtiyaçlara sahip olduğu ve düşündüğü ödül bakımından da diğerlerinden farklı olacaktır. Üçüncü varsayım ise; 'insanların arzuladıkları ödüllere kendilerini ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasından algılarına göre seçim yapmak' durunda olmaktadır (Eren, 2001). Vroom' a göre; bireyin motivasyon gücü, belli bir sonuca ulaşma beklentisi ile onun bu sonuca verdiği değer çarpımına eşit olmaktadır.

$$G = \Sigma (B \times V)$$

G= Güç

B= Beklenti (Olasılık)

V=Valance (Değer)

Değer (Valance), bireylerin kazanılması olası çıktı ve ödüller için düşündükleri ve verdikleri değerdir. Bireyin motive olması için işleri yerine getirmesi ile bir ödülün var olduğunu bilmesi yeterli olmamaktadır. Bireyin bu ödüle kendi verdiği değer de önemlidir. Beklenti teorisinin ana katkısı, bireylerin hedefleri ile işteki hareketleri arasındaki ilişkiyi açıklamasıdır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2001).

1.3.2.2. Lawler ve Porter' in Beklenti Teorisi

Beklenti kuramı, performansla sonuç arasındaki ilişkiyi açıklamayı hedefleyen bir kuram olarak bilinmektedir. Bu beklenti kuramının temel amaçları, gayret ve performansı ile ödül ve bireyin amacı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktadır. Belirli olan ödül ve ceza uygulaması ile istenilen davranışları kuvvetlendirebilir aynı zamanda arzu edilmeyen davranışları da zayıflatabilmektedir. Bazen gösterilen fazla çabalar her zaman performans artışını sağlamayabilmektedir(Eğriboyun, 2015).

Lawler ve Porter Vroom' un beklentiler kuramına iki ana değişkeni ilave eklemektedirler. Ana değişkenlerden biri, doyumunu etkileyen ödüllendirme durumunun adaletli bir şekilde dağıtılmasıdır. Diğer bir ana değişken de, rol çatışması kavramıdır. Görev tanımının yapılması, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gerektiğini ifade etmektedir (Taşbaşı,2013).

1.3.2.3. Edwin ve Locke' un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Teorisi

1968 yılında Edwin A. Locke ve Gary P. Latham' ın geliştirmiş oldukları amaç kuramı ile kişilerin kendileri için belirlemiş oldukları amaçların, güdülenme seviyelerini belirlediklerini ifade etmektedir. Bu durum üzerinde bireylerin hedeflerine varma derecesi önemli bir etken olmaktadır. Bireyler kendilerine ulaşılması mümkün fakat erişilmesi zor, büyük hedefler belirlediklerinde, erişilmesi daha kolay hedefler belirleyen kişilere göre daha fazla güdülendikleri için performanslarında da artış sağlamış olacaktırlar (Koçel, 2010).

Locke, bireylerin kendilerine daha fazla amaç saptayan veya başkalarının onlar için belirlediği daha fazla amaçları kabul eden bireylerin daha çok çalışıp daha iyi ve verimli performans göstereceği ileri sürülmektedir (Günbayı, 2000:42).

Edwin ve Locke amaçların güdülenmesindeki rolleri şöyle açıklamaktadır (Günbayı, 2000:42) :

- Bireyin kendisi tarafından belirlenen amaçların anlaşılır ve net ifadeler olması iş başarılarını arttırmaktadır.
- Bireyin kendisi tarafından belirlenen amaçların zor olması, onun çalışma ortamında daha istekli ve hırslı bir şekilde çalışmasını sağlayacak ve başarılarını arttıracaktır.
- Bireysel amaçların, örgütsel amaçlar, çalışma koşulları ve ortamı ile çatışma derecesi. Bireyin çatışması arttıkça başarı azalacak fakat çatışma azaldıkça uyum sağlanacağından başarı artacaktır.

İnsanların belirli birçok amaçları olduğu, bu amaçları başarmanın ödül anlamı taşımasından dolayı bireylerin çalışmaya güdülendikleri görüşünü ileri sürmektedir. Locke yüksek amaçları belirleyen ya da diğer kişilerin kendileri için belirlemiş olduğu amaçları

benimseyen bireylerin daha çok uğraş gösterip, daha iyi bir performans sağlayacağını savunmaktadır (Çivilidağ, 2011).

1.3.2.4. Adams' ın Eşitlik Teorisi

Eşitlik kuramı, 1960'lı yıllarda J.Stacy Adams tarafından geliştirilmiştir. Bu teorinin temelinde; kişilerin iş ilişkilerinde kendilerine eşit şekilde davranılması konusunda istekli olmaları ve bu isteğinin kişide tatmin sağlayacağı düşünülmektedir (Kardaş, 2016).

Bu kuramın belirttiğine göre, kişinin iş performansı ve tatmin olma seviyesi iş yeri ortamıyla ilgili olarak düşündüğü eşitlik veya eşitsizliklerle ilgili olmaktadır. Adams'ın düşüncesine göre, iş tatmini, kişinin düşündüğü girdi-çıktı ile arasındaki tutarlılığına göre belirlenmektedir. Kişi burada kendisinin harcadığı çaba karşısında elde ettiği sonucu, aynı iş yerinde diğerlerinin yapmış olduğu çaba ve elde ettiği sonuç ile karşılaştırmaktadır. İşgörenin iş performansı ve tatmin olma seviyesi, iş yeri ortamıyla ilgili olarak düşündüğü eşitlik veya eşitsizliklerle ilgili olmaktadır (Kardaş, 2016).

Eşitlik kuramı, alan yazında diğerleri gibi isteklendirme kuramıdır. Örneğin, Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinde aşama sırasındaki şahısların kişisel anlamda idrak ettikleri toplumdaki bir başka insanlar arasında oluşan etkileşimine etki eden bir etmen olarak görmektedir(Seker, 2014). Bireyin işletme üzerinde önemli derecede etkilere sahip olan iletişimi yönetsel ve örgütsel boyutta başarı ve etkinliği arttırmasını sağlayan önemli bir süreç olduğu kabul edilmektedir (Eskiyörük, 2015).

Adams'ın anlatımında geçen, çalışanın hak ettiğinden daha yetersiz bir ödeme alması kızgınlığı ve hak ettiğinden daha üstünün tanzim edilmesi suçluluğun oluşumunu sağlayan etkenlerdir.

Bu durum daha farklı bir şekilde yorumlandığında, eğer bir iş gören çalışma karşılığında hak edilenden veya benzer işi bir başka iş arkadaşından daha az bir ücret aldığını düşünmüşse, bu iş gören işletmeye çalışma arkadaşlarına da bir düşmanlık besleyebilir hatta eylemde de bulunabilir. Eşitlik teorisi yalnızca maaş veya düzenlemeler olarak da bakılmaması gerekmektedir. Örneğin örgütte bir iş görenin görmüş olduğu

saygınlık, mevki, sosyal haklar, bilinirlik ya da yalnızca övgüler de dâhil eşitlik teorisinin içinde değerlendirilir (Seker, 2014).

Ortamdaki dengesizliği gidermek için bireyin gösterebileceği davranışları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Kalebaşı, 2014);

- Harcanan çabanın değiştirilmesi (ücretin yükseltilmesi veya azaltılması veya az etkin çalışma),
- Sonucun değiştirilmesi (daha yüksek veya ödül talebi),
- Çaba ve sonuç tanımlamaların mantık çerçevesi içinde tanımlarının değiştirilmesi sonucunda eşitsizliğin olabildiğince azaltılması,
- İş bırakma (istifa, işyeri içinde değişiklik talebi, devamsızlık),
- Başkalarının, vermiş oldukları çabaları azaltmaya zorlama,
- Karşılaştırmanın dayandığı ana unsurları değiştirme,
- Birey çalışma arkadaşları ile arasındaki eşitliğin sağlandığını gördüğü durumlarda işletme içindeki verimliliği artış gösterir. Fakat eşitsizlik olduğu durumlarda bireyler örgütten ayrılma kararı alabilir.

Birçok araştırma teorisinin ileri sürdüğü hususları doğrulamakta ve metodolojik açıdan daha sağlıklı araştırmalar yapılmasına ihtiyaç duyulduğunu ifade etmektedir (Koçel, 2007:449). Bireyin kişilik yapısı, algısı, düşüncesi çok fazla değişkenlik gösterdiğinden dolayı tarafsız bir eşitlik dengesinin zor olacaktır ve dolayısıyla örgüt içerisindeki çatışmanın önlenemeyeceği ifade edilmektedir (Taşbaşı, 2013).

1.3.2.5. Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Teorisi

İş tasarım modellerinden en iyi bilineni Hackman ve Oldham'ın (1980) iş özellikleri kuramıdır (Öztürk, 2010: 38). İşe dayalı algılanan iş özelliklerinin ifade edildiği yöntem Hackman ve Lawler (1971), Hackman ve Oldham (1975) ve Sims, Szilagy ve Keller (1976) da geliştirilmiştir (Aldag, 1981: 415). İş özelliklerinin insanları nasıl etkilediği ile ilgili en etkili kuram Hackman ve Oldham (1975)'in iş özellikleri kuramıdır (Aslan, 2006). Hackman ve Oldham 'a (1975/1980) göre "iş özellikleri teorisi, iş özellikleri ve işe karşı bireysel sorumluluklar arasındaki ilişkiyi tanımlamaktadır". Faturochman' a göre

(1997) “teori de, işgörenlerin işlerini düzeltmek için tahmin edilen görev durumları belirtilmektedir. Ayrıca teori, özellikler ve sonuç değişiklikleri arasındaki ilişkinin ortalaması olarak bireysel fark değişikliklerini içermektedir”. Bu kuramda genel olarak herhangi bir işin beş önemli temel iş özellikleri (boyutları) bulunmaktadır. Bu boyutlar veya temel iş özellikleri ile işinde karşı karşıya gelen bir işgören, her bir özelliğe göre psikolojik bir durum yaşamakta ve bu durum, işgörenin işine motive olmasını ve dolayısıyla hem kendisi hem de çalıştığı iş yeri açısından olumlu ve istendik iş davranışlarında bulunmasını sağlamaktadır (Bilgiç, 2008:). Sâ’ a göre (2014) “iş özelliklerinin, çalışanların çalışma performansında tatmin düzeylerinde ve bunun sonucu olarak müşterilere sağlanan hizmetlerin üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu ileri sürmektedir”.

Bu kuramda, iş özelliklerinden kasıt, iş olarak adlandırılan görevin kendi doğası ve içeriğidir. Kurama göre; kişiler işlerini keyifli ve anlamlı bulduklarında işlerinden hoşlanmakta ve daha iyisini gerçekleştirebilmek için motive olmaktadır (Aslan, 2006). İş özellikleri modeli, çalışanları örgüt içerisinde üst düzeyde motive etmeyi amaçlayan bir iş tasarım tekniğidir. Bu model, araştırmacıların işin beş temel özelliği olarak nitelendirdikleri; beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları üzerine kurulmuştur (Kaşlı, 2007). Modele göre, söz konusu özellikler bireyde üç psikolojik duruma yol açmakta, bu durumlar ise işgörenlerin iş tatmini ve güdülenmesinde önemli sonuçlar yaratmaktadır”. Hackman & Oldham’ a göre (1980) model iş sonuçlarına yol açan iç iş motivasyonunu, çevresel iş tatminini, tatmin arttırılmasını, çalışma verimliliğini ve devamsızlığı ifade eden psikolojik durumları etkileme çapında işler yüklenmektedir. Modele göre psikolojik durumlar iş özellikleri ve sonuçları arasındaki ilişkiyi düzenlemektedir. Buna ek olarak model; bilgi, beceri ve büyüme için ihtiyaç duyulan güç ve ‘ içerik ’ tatminini, iş özellikleri ve sonuçları arasındaki ortayı bulmaktadır”. Öztürk’ e göre (2010) modelde, işgörenin iç iş motivasyonunu değerlendirecek olan üç önemli psikolojik durum vardır. Bu üç önemli psikolojik durum; işin anlamlılığı, işin sonuçları için sorumluluk duygusu ve iş aktivitelerinin gerçek sonuçlarının bilgisine sahip olmaktır. İçsel şekilde motive edilmek için işgören, örgüt içinde değerli hissedildiğini bilmeli, işin sonuçları hakkında bilgi ve sorumluluğa sahip olmalıdır. İşin sonuçları için hesap vermelidir. Bu üç faktörün birinin olmaması durumunda işgören içsel olarak motive olmayacaktır. Model, işin beş özelliği ile işgören ve iş sonuçları

arasındaki psikolojik durumların ortasını bulmayı amaçladığını iddia etmektedir. Beş özellik; beceri çeşitliliği, iş tanımı ve önemi, özerklik, yapılan işin sonuçları için geri bildirim işin sorumluluğuna katkı sağlarken işin yaşanan anlamlılığına da katkı sağlamaktadır. Eğer psikolojik durumlar varsa işgörenin; iç motivasyonu, genel tatmini, tatmin artışı ve verimliliğinde de yükseliş olacaktır.

1.3.2.6. İş Özellikleri Kuramının Boyutları

Beceri çeşitliliği

Beceri çeşitliliği, işin başarılı bir şekilde tamamlanması için kişinin farklı beceri ve yeteneklerinin kullanımını içeren, iş de çalışmaları yürütmek için farklı aktiviteler gerektiren derece olarak bilinmektedir (Ünüvar, 2006:34). Beceri çeşitliliğinde, kaç farklı şekilde faaliyeti ve beceriyi gerektirdiğini gösteren özellik olmaktadır (Şatır, 2005). Örneğin, bir montaj hattı işçisi tekrar tekrar aynı görevini yerine getirirken ya da bir kaportacı bir günde sekiz saat boya püskürtme işi yaptığı zaman düşük performans sergilemektedir (Ünüvar, 2006).

Görev Kimliği

Görev kimliği bir işte bütünün tamamlanmasını ya da işin tanımlanmış parçasını ifade eden derece olarak bilinmektedir (Öztürk,2010). Diğer bir ifade ile, işin başından sonuna kadar bütün yönleriyle açık ve tanımlanabilir olma derecesini anlatmaktadır (Hackman ve Oldham,1974). Bir çalışanın işine başından sonuna kadar daha fazla önem vermesi bu işin anlamlılığını arttırmaktadır (Öztürk, 2010).

Görev Önemi

Görev önemi dünya'da ya da bir organizasyonun içerisindeki işin diğer insanların yaşamları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu ifade eden derece olmaktadır. Bir iş eğer diğer insanlar için de bazı nedenlerden dolayı önemli ise daha anlamlı olmaktadır (Ünüvar, 2006). Görev önemi, bir işin yapılmasının başkalarının yaşamında önemli değişiklikler yapıp yapmadığıyla ilgili olduğunu ifade eden bir kavramdır. Örneğin, bir hemşirenin yaptığı görevler hastaların yaşamlarında anlamlı bir etki yaratmaktadır (Bilgiç, 2008).

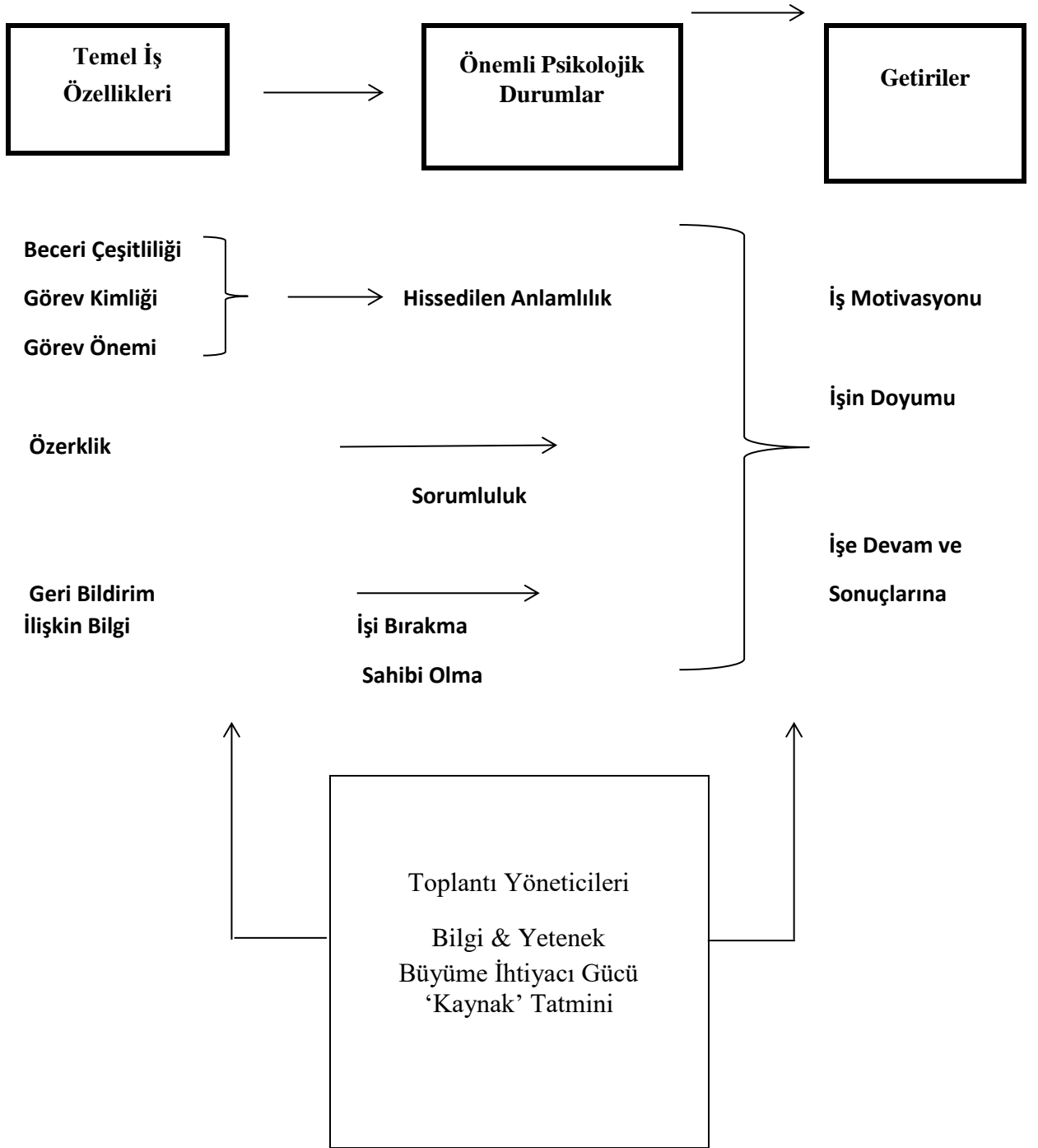
Özerklik

Oldham ve Hackman (1974), özerkliği işgörenin işinde özgür ve bağımsız olması olarak tanımlamaktadır. İşgörenin ne derecede hiç kimseden emir ve yönlendirme almadan işini gerçekleştirmesi durumunu ifade etmektedir (Yaşın, 2016). Özerklik iş programı içinde ve prosedürleri belirlenmesinde bireye özgürlük bağımsızlık ve takdir sağlayan derece olmaktadır. Daha fazla özerklik çalışma içerisinde kişisel sorumluluğun daha fazla hissedilmesini sağlamaktadır. Özerklik artırma çabaları, işi zenginleştirmeye yol açmaktadır. Daha fazla özgürlük ve yetki vermek, dış kontrolü azaltarak iş için işgörenin sorumluluğunu arttırmak, işgörenin iş deki özerkliliğini arttırmayla ilgili yapılanlardan bazıları olmaktadır. İş performansı sonuçlarında çalışanın kendi çabalarına ve kararlarına bağlı olacağı için, sorumluluk duygusu oluşmaktadır (Ünüvar, 2002). Örneğin, bir temizlik çalışanı yapacağı iş için adım adım emir alıyorsa veya bir sekreter yazacağı resmi yazı ile ilgili olarak amirinden devamlı emir alıyorsa, bu işlerde serbestlik veya özerklik az demektir (Bilgiç, 2008).

Geribildirim

Geribildirim çalışanın işinde ne kadar etkili bir performans gösterdiği hakkında doğrudan ve net bilgiler sağlayan derece olmaktadır (Hackman & Oldham, 1980). İşgörenin yaptığı işin doğruluğuyla, işle ilgili bilgi alınmasını ifade etmektedir (Bilgiç, 2008). Geribildirim, işgörenlerin performans verimliliklerini anlamalarını sağlamaktadır ve çalışmalarını hakkında onlara genel bir bilgi vermektedir çünkü geribildirim özünde motive edicidir (Ünüvar, 2006). Örneğin, bir bilgisayar programlama mühendisi yaptığı programın yanlış olup olmadığını hemen anlarken (çünkü yanlış program çalışmaz), tişört üreten bir çalışan ise yaptığı yanlış kalite elemanından amiri aracılığı ile öğrenir (Bilgiç, 2008).

İş Özellikleri Kuramı Modeli



Şekil 1. 2. İş Özellikleri Kuramı Modeli

Kaynak: Hackman ve Oldham, 1980

Roberts & Glick' e göre (1981: 598) "Hackman ve Oldham 'ın kullandığı iş özellikleri modeli iş tasarımı araştırmaları için egemen bir yaklaşım olmuş durumdadır. Bireysel ve grup işlerinin tanımlı özelliklerine yaklaşımlar, işgören tatmini, performansı ve devamsızlığı gibi önemli iş sonuçlarıyla ilişkilendirilmektedir. İlişkilendirildikten sonra iş özellikleri daha olumlu iş sonuçlarına yol açan çalışanın motivasyonunu geliştirmesi beklenen önergeleri yeniden gözden geçirmektedir. Ancak iş özellikleri modeli, işin tarafsız özellikleri ve bu özellikler hakkında çalışanın koşullarını ayırt etmek de başarısız olduğu için eleştirilmektedir".

İş özellikleri modeli Job Diagnostic Survey ile birlikte motivasyon geliştirmeyi, tatmin ve performansı iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Model özellikleri; motivasyon, tatmin ve üretim davranışı sergileyecek işgörelere göre belirlenmektedir. Aynı zamanda Job Diagnostic Survey de de kullanılmaktadır (Boonzaier & Ficker & Rust, 2000):

- tanımlanan işleri, motivasyon ve tatmini geliştirmek için işin şuan ki potansiyelini anlatmak için kullanılmaktadır;
- gelişimin en önemli gerekliliği olan özel iş özelliklerini tanımlamada kullanılmaktadır;
- işlere çalışanın olumlu şekilde tepkisinin hazırlığını değerlendirmede kullanılmaktadır.

İyileştirme hareketinin nerede gerektiğini anlatma da ve stratejik esasların gelişmiş yerler için planlamalarında da yöneticilere yardım etmektedir.

1.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminini etkileyen faktörler kişisel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana başlık altında değerlendirilmektedir.

1.4.1. İş Tatminini Etkileyen Kişisel Faktörler

İş tatminini etkileyen kişisel faktörler arasında; yaş, cinsiyet, eğitim, hizmet süresi ve medeni durum gündeme gelmektedir. İş tatmininin sağlanmasında büyük bir rol üstlenen kişisel faktörler, bireyin doğuşundan var olan birçok niteliklerle beraber hayatı süresince de devam ettiği kazanımları ve tecrübeler ile alakalı olmaktadır. Bu kapsam çerçevesi içinde

bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, hizmet süresi ve medeni durumu gibi etkenlerin birey için var olan durumların analizinin yapılmasında doğrudan etkili olmaktadır (Aşık, 2010:31).

1.4.1.1. Yaş

Bireyin davranışlarının şekillenmesinde, içinde olduğu yaşam dönemi ve yaşı verdiği kararların ne doğrultuda olacağına neden olmaktadır. Bundan dolayı bireylerin çalıştığı kuruma ve işe göre düşünce ve davranışları yaş ile farklılık gösterebilmektedir. İş tatmini ve yaş arasındaki ilişki, bireylerin gereksinimleri ve bilgi düzeyleri ile ilgili olmaktadır. Başka bir ifade ile bireylerin yaşı ilerledikçe tecrübelerinin de arttığı ve bununla beraber iş tatmin seviyesinde de yükselmeyi de beraberinde getirdiği bilinmektedir (Aşık, 2010). Bireyin yaşı ilerledikçe, aldığı maaşında daha fazla artış olmasını beklemekte ve bu beklenti, tatmin düzeyini azaltmaktadır (Williams, vd.,2007). Yapılan çalışmalar sonucunda iş tatmini ile yaş arasındaki ilişkiyi açıklayan üç farklı görüş ortaya atılmaktadır. Birincisi; yaş ilerledikçe, iş doyumunun da buna bağlı olarak artacağı görüşüdür. İkincisi; iş tatmini ile yaş arasında 'U' şeklinde bir ilişkinin varolduğu düşüncesi olmaktadır. Bu düşünceye göre işgörenlerin 25 yaş ve öncesi ile 45 yaş ve sonrasında iş tatmin düzeyleri yükselmektedir. Üçüncüsü ise; iş tatmini ile yaş arasında ters 'U' şeklinde bir ilişki olduğu düşüncesi varolmaktadır. Bu düşünceye göre de, iş tatmin düzeyi yaşa bağlı olarak belirli bir yere kadar sürekli artmakta, sonrasında azalmaya başlamaktadır (Tırak, 2015).

1.4.1.2. Cinsiyet

İş dünyasında erkek egemen toplum geçmiş yıllardan bu yana kadınlarında iş dünyasına girmesiyle değişmeye başlamaktadır. Kadın ve erkeklerin iş dünyasında farklı beklentileri varolmaktadır. Kadın ve erkeklerin cinsiyet-rol farklılıklarından dolayı kadınlar işe yönelik, erkekler başarıya yönelik algılanmaktadır. Bu sebeple kadın ve erkeklerin işe bağlılık oranları ve motivasyon düzeyleri farklılık göstermektedir (Kaya,2013). İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda tutarsızlık ve çelişki saptanmaktadır. Bazı çalışmalarda işgörenlerin cinsiyetleri açısından farklı iş tatmini düzeylerine sahip oldukları ortaya çıkmaktadır (Kuşluvan, 2006).

1.4.1.3. Eğitim

İşgörenin çalışma yaşamıyla ilgili tutumları, kendi beklentilerini etkileyen önemli bir değişkendir. Eğitim düzeyi arttıkça işe yüklenen anlam da farklılık göstermektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe, işgörenlerde ücret, statü, sosyal ilişkiler gibi etkenlere verilen önem ve istekler eşgüdümsel olarak yüksek derecelere çıkmaktadır (Selvi, 2016). Eğitim düzeyi işgörenin performansını ve iş durumunu etkilemektedir (Silah, 2001). Yapılan çalışmalar sonucunda eğitim seviyesi yüksek işgörenlerde, eğitim seviyesi düşük olan işörenlere göre iş tatmin düzeylerinin daha fazla olduğu belirlenmektedir. Bunun sebebi; eğitim düzeyi yükseldikçe iş olanaklarının artması ve ücretin artış göstermesinden kaynaklanmaktadır (Tırak, 2015).

1.4.1.4. Hizmet Süresi

Bir işte çalışma süresini gösteren kriter olmaktadır. Uzun yıllar aynı işte çalışan bireylerin iş tatmininin yüksek olduğu görülebilmektedir. İşini sevmeyen, işe alışamayan işgörenler işini bırakmaya yöneleceğinden kıdemle iş tatmini arasında bir ilişki varolmaktadır. Ekonomik zorluklar ve iş seçimi ile ilgili fazla seçeneğinin olmayışından kaynaklanan iş devamlılığı zorunluluğu iş tatmini ile kıdem arasındaki ilişkiyi zayıflatabilmektedir (Selvi, 2016). İş tatmini ile hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta ve aşağıda belirtilenlerden dolayı hizmet süresi arttıkça iş tatmin düzeyi de artmaktadır:

- İşgörenin çalıştığı işletmede kıdem artması, işini en iyi şekilde kavraması ve bunların işgörene verdiği başarıma duygusu,
- Hizmet süresi arttıkça işletme içerisinde işgörenin istek ve ihtiyaçlarının daha iyi karşılanacak olması,
- Hizmet süresi arttıkça, işgörenin işi ile bütünleşmesi,
- Hizmet süresi arttıkça, işletmenin işgörene geniş imkanlar sunması iş tatminini arttırmaktadır.

Sonuç olarak, işgörenin hizmet süresi arttıkça, iş tatmin düzeyi de artmaktadır (Kaya, 2013).

1.4.1.5. Medeni Durum

İş tatminini etkileyen kişisel faktörler arasında yer alan medeni durum, işin niteliği ve işin içeriğinin ne olduğuyla doğrudan bağlantılıdır. Medeni durum ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde genelde evlilerin bekarlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu konusunda bulgulara rastlanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004 alıntı Keller, 1983). Evli olanların tatmin düzeylerinin yüksek olmasının nedeni aile yaşamındaki tatmin duygusunu işe yansıtabileceği ya da evliliğin işgörenlerin iş ile ilgili beklentilerini değiştirmesi olarak gösterilmektedir (Kuşluyan, 2006).

1.4.1.6. Kişilik

İş görenlerin kişilik yapılarının işe uygunluğu, iş tatminini etkileyen bir diğer faktördür. İş görene iş ile ilgili bilgiler vererek ve yol göstererek beceriler kazandırılarak yetenekleri geliştirilebilir. Fakat becerilerini geliştiremeyen iş görenler, eğitilmiş ve zeki olmalarına karşın, iyi performans gösteremeyip işletmeye zarar verebilir (Akşit Aşık, 2010). İş ile kişiliği uyum göstermiş iş görenler de iyi performans göstererek işletmeye fayda sağlayabilir. İş görenlerin kişiliği, yetenekleri ve işin gerekleri arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Farklı bir ifade ile, kişi-iş uyumu fazla olduğunda iş tatmini de yüksek olmaktadır (Kuşluyan, 2006).

Negatif-Pozitif Duygusallık ve İş Tatmini, ‘ Negatif duygusallık, bireyin çeşitli durumlarda endişe ve korku gibi negatif duygular yaşama durumunu ifade eden bir kişilik özelliğidir’. Negatif duygular yaşama eğiliminde olan bireyler genellikle sınırlı, endişeli, mutsuz kişisel ilişkiler yaşamaktadır. Pozitif duygusallık ise genelde bireyin olumlu duygular hissetme durumunu ifade etmektedir. Pozitif duygular yaşama eğiliminde olan bireyler enerjik, coşkulu, mutlu kişisel ilişkiler kurmaktadır. Birden fazla araştırmada, pozitif duygusallık eğiliminde olan işgörenlerin, iş tatminlerinin yüksek, negatif duygusallık eğiliminde olan işgörenlerin ise iş tatminlerinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Kuşluyan, 2006).

İş ve Dış Kontrol Odaklılık ve İş Tatmini, ‘ Kontrol odağı bilişsel bir değişken olup, bireyin yaşantısındaki negatif ve pozitif olayları kontrol etme yeteneğine olan genel inancını ifade etmektedir (Spector, 1997). Yaşamında meydana gelen olayların, kendi davranışları, yeteneği, karakteri ya da çabası sonucunda ortaya çıktığına inanan bireylere iç

kontrol odaklı bireyler denmektedir. Yaşadığı sürece başına gelmiş olayların kader, kısmet, şans, vb. kaynaklandığına inanan bireyler ise dış kontrol odaklı bireylerdir. Yapılan çalışmalar dış kontrol odaklı bireylerin iş tatminlerinin iç kontrol odaklı kişilere kıyasla daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır (Kuşluyan, 2006).

A Tipi Kişilik ve İş Tatmini, A tipi kişilik özelliğine sahip olanlar sabırsız, aceleci, rekabetçi ve sınırlarına hakim olamayan saldırgan bireylerdir. Bu tip kişilik özelliği gösteren bireylerin iş stresi daha yüksek, iş tatmini ise daha düşüktür. A tipi kişiliğin iki boyutu olan sabırsızlık ve çabuk sinirlenme ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu da saptanmıştır (Kuşluyan, 2006).

Beş Büyük Kişilik Özelliği ve İş Tatmini, Araştırmacılar arasında genel olarak kabul edilen bu kişilik sınıflandırması beş önemli kişilik özelliğinden oluştuğu için adına ‘Beş Büyük Kişilik Özelliği’ denmektedir. Beş kişilik özelliği ya da boyutları; nörotiklik (duygusal dengesizlik), dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak huyluluk ve sorumluluk olarak tespit edilmiştir. Beş büyük kişilik özelliği ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi özetleyen bir çalışmada nörotiklik, dışadönüklük, ve özdenetim/sorumluluk özelliklerinin iş tatmini ile orta düzeyde, yumuşak huyluluk ile deneyime açıklık özelliğinin ise iş tatmini ile düşük düzeyde korelasyon gösterdiği belirtilmiştir. Nörotiklik ve iş tatmini arasında negatif yönlü korelasyon bulunmuştur. Dışadönüklük ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki görülmüştür. Özdenetim/sorumluluk ile iş tatmini arasında pozitif bir korelasyon belirlenmiştir (Kuşluyan, 2006).

Temel Öz Değerlendirmeler ve İş Tatmini, Temel öz değerlendirmeler, bireylerin nasıl bir kişi oldukları ve nasıl davrandıkları hakkındaki temel varsayımlarını ve inançlarını ifade etmektedir. Judge, Locke ve Durham (1997), temel öz değerlendirmelerin öz saygı, genel öz yeterlilik, nörotiklik (duygusal istikrarlılık) ve kontrol odağı boyutlarından oluştuğunu belirtmektedir (Kuşluyan,2006).

1.4.1.7. Kıdem (İş Tecrübesi)

Kıdem, iş görenin bir işte ne kadar zamandır çalıştığını göstermektedir. İş görenin iş tatmini, çalıştığı işletmedeki hizmet süresi ile de ilgilidir (Kuşluyan, 2006). İş görenin uzun süre aynı işletmede çalışması, kıdemini yükseltir dolayısıyla işletmeye olan bağlılığını da arttırmaktadır (Hoş, Oksay, 2015). Bağlılığı artan iş görenin iş tatmin düzeyinin artması da

beklenmektedir. Fakat bir araştırmaya göre de, iş görenin iş tatmini ve hizmet süresi arasında olumsuz bir ilişkinin var olduğunun, iş görenin hizmet süresi arttıka iş tatminin azaldığı görülmektedir (Kuşluvan, 2006).

1.4.2. İş Tatminini Etkileyen rgtsel Faktörler

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörler arasında ise; ücret ve sosyal haklar, işin kendisi, yükselme olanakları, çalışma koşulları ve şartları, çalışma arkadaşları, yöneticiler ve yönetim tarzı, iş gören seçimi, eğitim, performans değerlendirme, kararlara katılım, iş güvencesi, kariyer planlama, ortak kullanım alanları, kararlara katılım, rol atışması, iş yükü, kaynak yetersizliği, roller arası çatışma, rol belirsizliği, iş özellikleri ve iş tasarımı, çalışma ortamı, iş kazaları ve sağlık riski yer almaktadır.

1.4.2.1. cret ve Sosyal Haklar

Bir işletmede çalışanların ekonomik, sosyal ve psikolojik gereksinimlerin karşılanma işlevini gören, yapmış olduğu işin karşılığında alınan ücret ve çalışanların işletmeden beklentileri önemli olmaktadır. İşletmenin işgrenine verdiği ücret karşılığında işgörenin duymuş olduğu doyum iş doyumunu olarak değerlendirilmesinin yanında işgörenin performansı üzerinde etki yapabildiği görülmektedir. İşletmelerde iş görenlerin performansını etkileyen faktörler arasında görülen aldığı ücret ve işinden duyduğu doyumdur. Fakat bu iki kavram üzerinde işgören tarafından görülen doyumsuzluk işgörenin performansında bir gerileme ve beraberinde verimsizlik getirebilmektedir (Aydemir ve Erdoğan, 2013). cret dağıtımının adaletli yapılabilmesi önemli olmaktadır. Bunun sebebi, işgörenler hizmetleri karşılığında aldıkları creti, kendileriyle benzer işler yapanların aldıkları ücret ile kıyaslamaktadırlar. Bu kıyaslama sonuçları olumlu olursa iş tatmin düzeyleri de olumlu yönde olmaktadır (Tırak, 2015). İşgörenler arasında ücret algılama şekilleri farklı etkilenmektedir. Bu algılama türleri farklı şekillerde ifade edilmektedir (şahal,2005:65);

- Yaşamak için gerekli geçimin sağlanabilmesi aracı olarak,
- Yöneticilerinin kendileri için ne düşündükleri ve toplum içerisindeki farklı gruplar arasında bir sembol olarak,
- İşletme içerisindeki başarının onaylanması olarak

Ücretler yapılan işin niteliği ve performansı ile uyumlu olmaktadır (Tırak, 2015:57).

1.4.2.2. İşin Niteliği

İşyerinin iş gören için sağladığı tatmin, o iş yerindeki işin niteliğine ve bu yolla iş görenler tarafından nasıl algılanıp, kabul edildiğine bağlı olmaktadır. Özel bilgi, yetenek ve deneyim gerektiren işlerde çalışan işgörenlerin, gerçekleştirdikleri işlerden mutlu oldukları ve daha fazla tatmin sağladıkları bilinmektedir. İşin tek bir kişi tarafından gerçekleştirilebilirliği, alternatif çalışma programı ve esnek çalışma saatleri, işgörenin yaratıcılığının gerekliliği ve iş genişletmenin mümkün olup olmaması durumu iş tatminini doğrudan etkilemektedir (İşcan ve Sayın, 2010). Diğer yandan iş görene fazla yetki ve sorumluluk yükleyen işlerin işgören için stres ve zihinsel anlamda tükenmişlik yaratabileceği unutulmamalıdır. İşgörene göre orta seviyede çeşitliliği olan işler tam bir iş tatmini sağlamaktadır (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009).

1.4.2.3. Yükselme Olanakları

Yükselme; işgörenin bulunduğu örgütte iş veya makamdan dolayı daha fazla ücret, yetki, sorumluluk, saygınlık ve daha iyi çalışma koşulları içeren bir üst makama atanması ya da geçirilmesi olarak tanımlanabilir (Kuşluyan, 2006). İşgörenin işletme içerisinde daha yüksek bir konuma getirilmesi tatmininin ve de motivasyonunun artışı sağlamaktadır. İşgörenin tatmin ve motivasyonunu sağlayacak yükselme olanağında önemli olan adil bir terfi politikası oluşturmaktır (İşcan ve Timuroğlu, 2007).

1.4.2.4. Çalışma Koşulları ve Şartları

İşgörenlerin kaygı ve hayal kırıklıklarını, işe karşı olumsuz tutumlarını, psikolojik sorunlarını çalışma ortamına yansıtarak, bu olumsuzlukları yakınma yoluyla ortaya koydukları görülür (Bülbül, 2003). Yöneticiler, işgörenlerin bu tutumlarına karşı iş yerinde kendilerini iyi hissedecekleri bir ortam hazırlamalıdır. İşgörenlerin kendilerinden istenilen görevleri doğru bir şekilde yerine getirebilmeleri için sahip oldukları istek, heves ve yeteneklere sahip olmalarının yanında, gerekli araç gereçlerle donatılması gerekmektedir (Bülbül, 2003). İnsanların psikolojik açıdan gelişmesi, büyümesi ile alakalı oluşan ihtiyaçların beraberinde getirdiği saik durumundaki etmenlerin var oluşu, şahsın bir işi

yerine getirirken huzurlu bir hale gelmesini sağlamaktadır (Akman, Kelecioğlu ve Bilge, 2006).

1.4.2.5. Çalışma Arkadaşları

İş tatmini, ne sadece alınan ücret, ne sadece saygınlık ne de diğer unsurların tek başına olmasıyla sağlanabilecek bir olgudur. İş görenlerin örgüt içerisinde zamanının birçoğunu birlikte geçirdiği çalışma arkadaşlarının durumu, dostane ilişkiler kurması ve aralarındaki samimiyet iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. İşletme içerisinde iş görene sosyal ortam sunulmaktadır. Eğer işletme içerisinde iş görenlerin birbirleri arasında uyum var ise ve dünya görüşleri birbirlerine uyuyorsa, işten duyulan tatmin artmaktadır (Luthans, 1973). Günlük yaşantısının çoğunluğunu işletme de geçiren işgören için, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte olmak sosyalleşme için önemli olmaktadır. Bu nedenle işgörenin, çalıştığı işletmede kendisiyle uyum sağlayan iş arkadaşları bulması tatmin düzeyini arttırmaktadır (Kuşluvan, 2006).

1.4.2.6. Yöneticiler ve Yönetim Tarzı

Çalışılan ortamda yönetim tarzı ve yöneticiler belirleyici faktörlerden kabul edilmektedir. Bunun nedeni ise sert veya yumuşak şekilde uygulanan yönetimin çalışanlar üzerinde de belirli yansımalar yaratması, fazla sert uygulamaların stres ve işten soğuma gibi, fazla yumuşak uygulamaların ise işten kopma ve gevşeme gibi neticelerle iş tatminini olumsuz etkileyeceği bilinmektedir. İş tatmini, yöneticilerin iş görene karşı tutumlarıyla ilgilidir. Eğer yöneticiler işgörene karşı olumlu tutum sergileyip değer verdiğinde karşılıklı olarak olumlu yönde ilişkiler gelişebilmekte ve işgörenin de yaptığı işten tatmin olması beklenmektedir (Baştemur, 2006). Yönetim tarzı iş tatmini aşağıda gösterilen iki şekilde etkilemektedir (Tırak, 2015).

- İşgörenlerin karar verme sürecine katılımına olanak sağlamaktadır. İşgörenlerin karar verme sürecine katılmalarını sağlamak, işine, arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu davranışlar sergilemesini sağlamaktadır.
- İşgören merkezli olmaktır. İşgörene yönelik olmak ve onlarla birlikte birbirlerini destekleyici ilişkiler kurmaktır.

Araştırmalar, en yüksek derecedeki yöneticinin anlayışlı, arkadaşça davranan, iyi performansı tebrik eden, işgörenle olumlu ilişkiler kuran ve onları dinleyen, dikkate alan, onlara değer veren ve saygı duyan yöneticiler olduklarında iş doyumunun arttığını ortaya koymaktadır (Robbins, 1998).

1.4.2.7. İşgören Seçimi

İşgören seçiminde, örgütte boşalan ya da boşalacak görevlere i ve dış kaynaklardan adaylar içerisinden işin en iyi şekilde gerçekleştirilmesi için uygun olan işgören ya da işgörenler seçilmektedir (Kuşluvan,2006). Kabiliyetlerinin çok üstünde veya altında bir iş görenin işe alınması hem işletme sahibi için hem de iş gören için olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. İşgören seçimi, uygun işe uygun işgörenin eşleştirilmesinden ibaret olmaktadır (Sabuncuoğlu, 1997).

1.4.2.8. Eğitim

Eğitim, iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerinden birisidir. Eğitim düzeyinin işgörenin tatmin düzeyini de etkileyen bir yapısı bulunmaktadır. Burada önemli olan; bilgi birikimi, çalışma değerleri, örgütsel beklentilerle birlikte gerçekleştirilecek olan işin sağladığı ortam ve olanaklar arasında bir dengenin kurulmasıdır (ztrk, Gzelsoydan, 2001). Eğitimin, işgörenleri olumlu yönde güdüleyerek bilgi düzeylerini ve yeteneklerini arttırarak, yükselme fırsatları ile işgörenler arasında iş birliği ve koordinasyonu sağlayarak, daha fazla başarılı olmanın yollarının açılması ve bu şekilde işgörenlerin iş tatmininin artmasına da katkısı bulunmaktadır (Kuşluvan, 2006). İyi eğitim almış kişilerin iş yerlerinden ve işlerinden beklentileri oldukça yüksektir (Feinstein, 2002). İyi eğitim almış kişiler daha fazla sorumluluk ve başarı istemektedirler. Ancak birçok iş bu beklentileri karşılayamadığından dolayđ iyi eğitim almış kişilerin işlerinden tatmin olmaları da oldukça düşük olacaktır (Demir, 2010). Yiyecek içecek işletmelerinde de kaliteli hizmet, nitelikli eleman ile gerçekleşmektedir; nitelikli eleman ise mesleki eğitimle yetiştirilmektedir (Yıldız, 2019).

1.4.2.9. Performans Değerlendirme

Bir işletmede iş tatmini işgörenler arasında performanslarına doğrudan etki eden ve yarar sağlayan bir unsurdur. Bu durum işgören, yönetici ve işletme bakımından değerlendirilmek üzere üç şekilde ele alınmaktadır. İşletme tarafından gerçekleştirilmesi istenen örgütsel hedeflere ulaşmak için verilen ortak çabalara iş görenin çalışmasıyla yapacağı katkıyı daha fazla verim elde edecek şekilde yönetilmesi, değerlendirilmesi ve geliştirilmesi sürecidir (Benligiray, 2004). Performans değerlendirme, yöneticinin daha önceden belirlenmiş standartlarla karşılaştırma ve ölçme yoluyla işgörenin iş başarımını daha fazla verimli hale getirilmesidir (Kuşluyan, 2006). Çoğu işletmede performans değerlendirmesini gerektiren çeşitli sebeplerin başında, en değerli kaynak olan insanın mümkün olduğu kadar etkili bir şekilde yönlendirilip daha fazla verim elde etmeyi amaçlamak, işletme için yarar sağlamaktadır (Benligiray, 2004).

1.4.2.10. İş Güvencesi

İş tatmini konusunda iş güvencesi, işgörenin kendisini emniyette hissetmesine ve işini daha fazla benimsemesine neden olmaktadır. İşgören uzun yıllar işletmede kalabileceğini bildiği ve geleceğe yönelik endişe ve korkuları olmayacağı için, işi konusunda olumlu düşünceler içinde olmakta ve dolayısıyla iş tatmini de artmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004). İşletmelerin iş görenlere, emeklilik, kaza, hastalık, yaşam, işsizlik sigortaları gibi ekonomik korunma şekilleri sağlaması önemli bir teşvik etme aracıdır. Ayrıca iş güvencesi duygusu, belli bir iş çerçevesine veya iş koşullarına uymaktan doğan kendine güven duygusunu da içermektedir (Bülbül, 2003).

1.4.2.11. Ortak Kullanım Alanları

İşletmelerdeki iş görenlerin buldukları ortak kullanım alanlarının temiz, güvenli ve iyi düzenlenmiş olması iş tatminini olumlu yönde etkileyen faktörlerden biridir (Kuşluyan, 2006). İşletmede çalışma alanlarının iyileştirilmesi kapsamında, iş görenlerin bulunduğu ortamın dekarasyonunun, aydınlatılmasının, ısısının en iyi şekilde düzenlenmesi iş görenlerin başarısını etkileyecektir (Üçüncü, 2016). Çalışılan ortamda, işgörenlerin ortak kullanım alanlarına sahip olmaları hem aktifleşmeleri hem sosyalleşmeleri hem de iş tatminleri açısından önem arz etmektedir.

1.4.2.12. Çalışma Ortamı, İş Kazaları ve Sağlık Riski

İşgören, ısı aydınlatma ve havalandırma sistemlerine sahip düzenli, temiz ve rahat bir iş yerinde daha iyi üretim yapıp hizmet sunma olanağı bulmaktadır. Hijyen ve sağlık riski azaltılan iş yerlerinde işgörenler tedirgin olmadan huzurlu çalışarak iş tatminini arttıracaktır (Demir, 2010).

Gürültü: İşletme içerisindeki gürültü işgörenler arasındaki iletişimi engeller ve iş görenler üzerinde rahatsızlık ve huzursuzluk oluşturmaktadır. İşgörenlerin işletme sağlığını ve algılamasını olumsuz yönde etkileyerek, fizyolojik ve psikolojik dengesini bozmakta, iş verimini azaltmakta ve iş kazalarını arttırmaktadır. İş yerindeki gürültü düzeyi azaltıldığında, işin zorluk düzeyi de azalmakta, verim artmakta ve iş kazaları azalmaktadır (Camkurt, 2007).

Isınma: İşletmelerin düzenli havalandırılarak normal seviyede ısıtılması önemlidir. Normal seviyenin dışındaki ısı dereceleri (aşırı soğuk, aşırı sıcak), iş görende, sinirlilik, verim düşüklüğü, hızlı yorulma, baş ağrısı ve dönmesine neden olarak kaza ihtimalini arttırmaktadır (Kuşluvan, 2006).

Aydınlatma: İş yerindeki aydınlatmanın kalitesi, iş görenlerin verimliliğini, sağlığını ve morallerini önemli derecede etkilemektedir. İyi bir aydınlatma işgörenlerin erken yorulmasını engeller ve onları güdüleyerek iş verimini arttırmaktadır. Aydınlatma eksikliği, fazlalığı ya da suni aydınlatma; iş görenlerde yorgunluk, göz yorgunluğu ve uyum bozukluğu yaparak dikkati toplayamama, baş ağrısı gibi farklı olumsuzluklara neden olur. Bu olumsuzluklar, işgörenlerin performanslarını düşürerek gerekli hareketleri yaptırmayarak iş kazalarına neden olmaktadır (Camkurt, 2006).

İşgörenlerin sağlıklı iş ortamı içerisinde çalışmalarını, sağlık risklerinin azaltılması ve iş kazalarının en aza indirildiği çalışma ortamında işlerini yapmaları iş tatmininin sağlanmasına yardımcı olmaktadır.

1.4.2.13. İş Özellikleri ve İş Tasarımı

İş özelliği, iş tatmininin önemli bir kaynağını oluşturmaktadır. İşgörenin yetenek ve becerilerini kullanarak, çeşitli görevleri yerine getirebilmesini sağlayan, özgürlük ve özerklik vererek işi iyi yapıp yapmadıkları ile ilgili geri bildirim alabileceği işlerin iş tatminini arttırdığı ortaya konmuştur (Luthans, 2002).

Hackman ve Oldham tarafından 1975 de ortaya atılan ve işin temel yapısıyla ilgili nitelikleri içermekte olan kuram, bu bağlamda beş temel iş niteliğine bağlı olup, çalışanların yaptıkları işlerinden tatmin olabilmeleri için gerekli olduğu görüşüne hâkimdir. Bunlar (Terborg ve Davis, 1982; Hackman ve Oldham, 1974);

Beceri Çeşitliliği: Birinci temel boyut beceri çeşitliliğidir. İşgörenin farklı bilgi, beceri ve yeteneklerini kullanarak değişik görevleri yerine getirme derecesini göstermektedir.

Görev Kimliği: İkinci temel boyut görev kimliğidir ve işgörenin bir işi başlangıcından bitimine kadar tümünü tamamlama derecesini göstermektedir.

Görev Önemi: Üçüncü temel boyut görev anlamlılığıdır. İş görenlerin ya da işin dışındaki diğer kişilerin yaşamlarını etkileme derecesidir. İşgörenin yaptığı işin, işletmeye, işletme içindeki diğer iş görenlere ve topluma yararı oldukça, işgörenin işinin anlamlılık derecesi de artmaktadır.

Özerklik: Dördüncü temel boyut özerkliktir, iş görenin işinde, özgürlük ve bağımsızlık gibi faktörlerin yanında işi programlamak ve gerçekleştirmek için kullanılan araçları belirlemede ve takdirde bulunma derecesidir.

Geri Bildirim: Beşinci temel boyut ise geribildirimdir. İşgörenin gerçekleştirmiş olduğu işin sonuçları ile ilgili açık ve doğru bir şekilde bilgilendirilmesi derecesidir.

1.4.2.14. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, iş görenin yerine getirmek zorunda olduğu işlerin netlik kazanmaması ve belirsizliği ile ortaya çıkan bir durumdur. Başka bir ifade ile, işin kapsam ve sorumluluğunun açık ve belirgin olmaması durumunda iş belirsizliği ortaya çıkmaktadır.

Rol belirsiz ise, bu rolü yerine getirecek olan iş gören stresli bir ortamda çalışmak zorunda kalacak ve ne yapacağını bilemeyecektir (Arıcan, 2001). Rol belirsizliğinin, iş tatmini ile negatif bir ilişki içerisinde bulunduğu ve iş tatminini olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Rol belirsizliği arttığı zaman iş doyumu azalmaktadır (Kuşluvan, 2006). İşgören, çalıştığı alanda rolünün belirlenmesini talep etmektedir. Bunun nedeni, iş tanımını sağlıklı bir şekilde yapılan işin daha fazla benimsenmesi ve kararsızlığın giderilmesiyle birlikte iş tatmininin sağlanması şeklindedir.

1.4.2.15. Rol Çatışması

Rol, iş görenin bulunduğu işletme içerisinde neleri yapabileceği veya neleri yapamayacağı hakkında belirlenmiş davranışların birleşimidir. İşgörenin aynı anda çok fazla rolü gerçekleştirmek zorunda kalması ve bu rollerden birini diğerine göre daha fazla benimsemesi, işgörenin üstlendiği rol ile kişilik özelliklerinin uymaması gibi durumlarda rol çatışması meydana gelmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Rol çatışması, iş görenin çalıştığı işyerinde birçok farklı alanda işin kendisinden beklenmesi, bunları gerçekleştirebilmesi adına bazı kuralları çiğnemesi, bu işleri yapabilmesi adına gerekli iş görenlerin olmaması ve işine uygun olmayan birçok talebin söz konusu olması anlamına gelmektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006). Böylelikle iş tatminsizliği söz konusu olmaktadır.

1.4.2.16. İş Yükü

Çalışma hayatının başlıca konularından biri olan iş yükü; iş görenin belirli bir niteliğe sahip olması şartıyla ve belirli bir sürede gerçekleştirilmesi gereken iş miktarını ifade etmektedir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015). Belirli bir zaman dilimi içerisinde işi bitirme zorunluluğu, iş görenin işin niteliklerine göre yetersiz kalması ya da işin standardının yüksek olması anlamındadır (Arıcan, 2001). İş yükü kavramı niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki farklı şekilde tanımlanmaktadır. Niceliksel iş yükü, belirli bir zaman diliminde birden çok iş bitirme durumunda ortaya çıkmaktadır. Niteliksel iş yükü ise; zaman baskısı durumu olmamasına karşın, yapılması gereken işin bilgi ve becerisini gerektiren bir durum olmasından kaynaklanan iş görenin yaşayacağı stres faktörünü arttırabilmektedir (İnan, 2017).

1.4.2.17. Kaynak Yetersizliği

Kaynak yetersizliği, işgörenin işini yapması için gerekli malzeme ve araçların yeterli olmadığı ifade etmektedir (Kuşlvan, Kuşlvan, 2005). İşgörenlerin işlerini tam ve sağlıklı biçimde gerçekleştirebilmeleri adına gerekli olanlardan biri de kaynakların yeterli olmasıdır. İşletme içerisinde kaynak yetersizliği söz konusu olduğunda ise, işgörenlerin motivasyon ve performanslarında düşüş olacağı gibi, iş tatminsizliği de söz konusu olmaktadır. Kaynak yetersizliği, işlerin aksamasına, işlerin yarım kalmasına, zamanında yetiştirilememesine ve diğer olumsuzluklara yol açmaktadır.

1.5. İş Tatmininin / Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatmininin işgören ve işletme açısından belli başlı önemli sonuçlar doğurduğu bilinmektedir. İşgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığı, huzuru, mutluluğu, ekonomik olarak gelişmesi, işletmedeki çalışma ortamı ve verimliliği, tasarruf ve sosyal israf düşüncesini etkilemesi yönünden önem taşımaktadır (Kuşlvan, 2006). İşletme içerisindeki sorunların pek çoğunun insan ve insanla ilgili olduğu bilinmektedir. İşletmedeki insanların sorunlarını çözmek, işletme sorunlarının çözümünü de beraberinde getirmektedir. İnsan olarak odaklanıldığında işgören mutluluğu, yöneticilerin ve örgütün mutluluğunu da beraberinde getirmektedir (Taşbaşı, 2013). Modern yönetim tarzına göre de zaten, işletmenin başarısı, göstermiş oldukları performansları, hizmet kaliteleri, karlılık oranının artmasıyla ya da Pazar payını fazlalaştırmasıyla ilgili değişkenlere göre değil, insan boyutu faktörü ile de ölçülmesi gerekmektedir. İşletmeler için iş tatmininin, öncelikle sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olması gerekmektedir (Kuşlvan, 2006).

1.5.1. Kişisel Sonuçlar

1.5.1.1. Psikolojik Tatminsizlik

Hedeflenen bir amacın gerçekleştirilememesi durumunda meydana gelen ruhsal sorunlar, beşeri anlaşmazlıklara ve çalışma düzenini engelleyen çatışmalara yol açmaktadır. Nedeni ne olursa olsun, psikolojik tatminsizliğe uğrayan işgören davranışsal bozukluk içerisine girmekte ve bu durumu herkese karşı belli etmektedir (Demir, 2010). Ulaşılması

hedeflenen amaçların önüne konan engel ve müdahaleler, psikolojik tatminsizliğin kaynağı ve anormal davranışlarda bulunmanın nedeni olmaktadır (Kazanç, 1998).

1.5.1.2. Saldırganlık

Bireylerin ihtiyaçları ile kendileri arasında engeller olduğu zaman meydana gelen gerilim ve sıkıntı “ saldırganlık ” gibi olumsuz bir davranışa neden olabilmektedir. Böyle durumlarda bireylerin önüne çıkan engelleri normal şartlarla halledebilmesi mümkün olan bir problem gibi değil, zor kullanarak ortadan kaldırılabilecek bir engel olarak kabul etmektedir. İş görenlerde tatminsizliğin varolmasıyla görülen saldırganlık olayları; devamlı şikâyetçi olması, teknik araç ve gereçleri tahrip etmesi, iş arkadaşları ile geçimsiz olduğu için anlaşamaması, huzursuzluk meydana getirmesi gibi durumlardır (Keleş, 2006). Diğer bir ifade ile kendisine yönelik bir tehlikeden kaçmaya uğraşan kişiye yönelen, kasıtlı zarar verme hareketi olarak tanımlanmaktadır (Şatır, 2005).

1.5.1.3. Çekilme

İş görenin uzun zaman boyunca stresle uğraşması sonucunda ümitsizliğe kapılması, depresyona girmesi ve işi gerçekleştirme isteğinin tükenmesi olumsuz sonuçlardan biridir. Çekilme, iş görende sürekli devamsızlık ve işe geç gelme gibi davranışları da beraberinde getirmektedir (Demir, 2010). Çekilme, engelin şiddetine, süresine ve tehdit ediciliğine göre bireyde bir takım kişilik bozukluklarına neden olmaktadır (Şatır, 2005). Kişilik bozukluğuyla birlikte işgörenin işi yapma isteği azalır ve iş tatmin düzeyinde de düşüş görülür.

1.5.1.4. Kişilik Bozuklukları, Nevroz ve Psikoz

İş tatminsizliğinin varolmasıyla birlikte işgören kendisini güçsüz ve beceriksiz hissedeceği için bu durumdan normal savunma mekanizmalarıyla kurtulmaya çalışır. Bu mekanizma ile durumun içerisinden kurtulamayan işgören de bazı kişilik bozuklukları meydana gelir. İlk aşama nevroz, daha ileri olan ikinci aşama ise, psikozu yaşamaktadır. Nevrozlu işgören yaptığı hareketleri farkında olarak gerçekleştirirken psikozlu bir işgören kendisinin yapmış olduğu hatalı durumun farkında olmamaktadır (Demir, 2010).

1.5.2. Örgütsel Sonuçlar

1.5.2.1. Örgütsel Davranışlar

Örgütsel davranış işgörenin kendi isteğiyle işyerindeki çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine işletmeye karşı olan rolünün dışında yardım etme isteği anlamına gelmektedir. Organ ve Konovsky (1989), örgütsel vatandaşlık davranışının; iyilikseverlik ve kurallara uyma olmak üzere iki kategorisinin olduğunu belirtmektedir. İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında düşük seviye de pozitif bir ilişkinin varlığı doğrulanmıştır. İncelenen meta-analizlerde iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında ortalama korelasyon .22 ile .26 arasında değiştiği belirtilmektedir (Kuşluyan, 2006).

1.5.2.2. İş Performansı ve Verimlilik

İş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişkiyi araştıran ve farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar olduğu için tartışmalı bir konudur. İş doyumunu ve performansın arasında yapılan çalışmalarda üç farklı sonuca ulaşılmıştır. Bunlardan birincisi, işinden doyum alan işgörenin daha fazla çalışıp üreteceği ve performansını da yüksek tutup verimliliğini de arttıracak şekilde olacaktır. İkinci görüş ise, iki değişken arasında zayıf bir ilişkinin var olmadığı yönündedir. Üçüncü görüş de ise, iş doyumunu ve iş performansı ilişkisinin ödülleri gibi pek çok değişkenden etkilendiği yönündedir (Üçüncü, 2016).

1.5.2.3. Devamsızlık

Belirli bir zaman dilimi içerisinde işe devam ederek çalışması öngörülen işgörenin çalışmak için işe gelmemesi durumuna devamsızlık denilmektedir. İşgörenin işe devamsızlığını ortaya çıkaran birçok neden sayılabilir. En güçlü neden ise iş tatminsizliği olarak görülmektedir. Tett ve Meyer (1993) ile Mok ve Finley (1986), iş yerinde tatmine ulaşamayan iş görenin tatmine ulaşan işgörene göre işe devamsızlık ve işten ayrılma düşüncesinin daha fazla olduğunu vurgulamıştır (Kuşluyan, 2006).

1.5.2.4. İş Gücü Devri

İş gücü devri; işgören dönüşümü veya işgören devri olarak da ifade edilmektedir (Şimşek, Akgeci, Çelik, 2001). İş gücü devri, en kapsamlı şekliyle; “belirli bir dönem içerisinde çalışması için işe alınan iş görenlerin belirli bir süre sonra, işletme içinde ya da işletme dışındaki etkenler ve herhangi bir nedenle, iş görenin kendi isteği ile işten ayrılması ya da işletme yönetiminin iş görenin işine son verilmesi durumunda iş görenlerin yerine yeni iş görenlerin alınması” olarak tanımlanmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002).

1.5.2.5. İş Kazaları – İşe İlgisizlik

İş kazalarının devamlı olarak yaşandığı bir ortamda çalışmak, iş tatmini varolan iş görenlerde bile stres oluşturmakta ve işin çekiciliğini düşürmektedir. Bu nedenle iş kazalarının meydana geldiği iş yerlerinde işverenlerin bu duruma hemen müdahale etmeleri ve gerçekçi, makul bir şekilde uygun çözümler bulmaları gerekmektedir (Demir, 2010). İş kazaları teknik faktör gibi nedenlerden (iş araç gereçlerinin yetersiz veya aksaklıkları olması gibi) kaynaklanacağı gibi, iş görenlerin dikkatsiz davranması, bilgisinin yetersiz oluşu, işe karşı ilgisizliği gibi kişisel sebeplerden de kaynaklanmaktadır (Üçüncü, 2016).

İş doyumu sonuçlarını makro ve mikro ölçeklerde ele almak, konunun bütünlüğü açısından değer teşkil etmektedir.

Tablo 1. 1. İş Tatminin Sonuçları

Mikro Bakımdan Sağladığı Yararları	Makro Bakımdan Sağladığı Yararları
Örgüt kaynaklarının etkin kullanılması,	Üst seviyelerdeki kişilerden var olan bir toplumun oluşturulması,
Verimliliğin yükseltilmesi,	İstihdamın sağlanması için uygulanacak yöntemlerin değerinin yükselmesi,
Mutlu bir iş platformunun oluşturulması,	Cemiyette yaşam tatmini üst seviyelerde olan bireyler için itimattın temin edilmesi,
İşveren ile iş gören arasındaki ilişkini itimatta dair bir oluşumun olması	Örgütlere kârlılığın yükselmesiyle beraber devletin için vergi gelirlerinde yükselmesi,
Maliyetlerin düşürülmesi ve kârlılık seviyesinin yükseltilmesi,	
Örgütlere rekabet üstünlüğü var etmesi,	
Çalışmalarda niteliğin yükseltilmesi,	

Kaynak: Çevik ve Korkmaz, 2014:126

İş tatmininin işgören açısından önemli sonuçlar doğurduğu bilinmektedir. İş tatmini sağlayan işletmelerin, işgören bulmakta zorluk çekmediği, iş görenlerin iş devamsızlığı ve iş bırakma gibi eylemlere girmediği ve süreklilik gösterdikleri bilirken, işgörende iş tatminsizliğine neden olan işletmelerde iş devamsızlığı ve bırakma eylemleri görülmektedir (Keleş, 2006).

Nelson' a göre; iş tatminsizliği olan işgörenler, tatmin olan işgörenlerden daha fazla devamsızlık yaparlar ve zamanla işten ayrılmak isterler. Çünkü psikolojik ve sağlık sorunları yaşarlar (Öztekin, 2008).

Sonuç itibarıyla devamsızlık, işten ayrılma niyetleri ve iş gücü devri, işgören tatminsizliğinin önemli ana belirleyicileri olarak görülmekte, yeterli ücret anlayışı ve iş / iş gören uyumunun sağlanması gibi önlemlerle bu değişkenlerin seviyelerinin azaltılabileceği belirtilmektedir (Öztekin, 2008).

2. BÖLÜM: YAŞAM TATMİNİ KAVRAMI VE KAPSAMI

2.1. Yaşam Tatmininin Tanımı

Yaşam tatmini kavramını tanımlamadan önce, yaşam kavramını tanımlamak uygun olacaktır. Yaşam, bireyin işte ve iş dışında geçirdiği zamanın tamamı olarak tanımlanmakta olup, Yaşam = İş (Work) + İş dışı (Nonwork), şeklinde gösterilmektedir (Dikmen, 1995:117). Yaşam tatmini kavramının bir parçası olan tatmin; beklentilerin, ihtiyaçların, arzu ve isteklerin karşılanması durumudur. Genel olarak yaşam tatmini, bireyin bütün yaşamını ve bu yaşamın getirmiş olduğu boyutları içermektedir. Belirli bir zamanda ortaya çıkan tatmin yaşam tatmini değil, genel olarak yaşantının tümünde hissedilen tatmin olarak ifade edilmektedir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005).

İlk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya atılan yaşam tatmini kavramı veya diğer bir adıyla mutluluk, çağlar boyunca araştırılmış konulardan biridir. Yaşam tatmini bireyin beklentileriyle (ne istediği), elinde varolanların kıyaslanmasıyla (neye sahip olduğu) ulaşılan durum veya sonuçtur (Çevik ve Korkmaz, 2014). Evlilik, iş ve boş zamanları da değerlendirme gibi birden fazla alana özgü yaşam sahalarından elde edilen tatminin birleşmesiyle ortaya çıkan duygusal bir tepki olarak tanımlanmaktadır (Diener, 1984).

Bireyin bir bütün olarak, kendi yaşamının genel kalitesini pozitif bir şekilde değerlendirmesi yaşam tatmini olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle yaşam tatmini, bireyin kendisinin yön verdiği hayatından ne kadar çok hoşlandığı olarak da tanımlanabilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008). İşinde ve iş dışında geçirdiği zamanın tümünde gösterdiği duygusal tepki veya tutum olarak da bilinmektedir (Khakoo, 2004). Yaşam tatmini bireyin gerçek durumuyla ortaya çıkan sonucunu gösterme durumudur. Bireyin bütün yaşamını ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını ifade etmektedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

Yaşam tatmini; mutluluk, moral ve motivasyon gibi değişik açılardan iyi hissetme halini ifade etmektedir (Vara, 1999). Bireylerin hayatlarına dair ulaşmak istedikleri standartlar ile sonuca vardıklarında elde ettikleri çıktılarını karşılaştırarak ulaştıkları subjektif bir yargıdır (Pavot, Diener, 1993).

Yaşamı değiştirme arzusu, mevcut yaşamından tatmin, geçmişten tatmin, gelecekte tatmin ve bireyin yaşamı hakkında çevresinde bulunan kişilerin görüşlerini kapsamaktadır (şad, 2017). Yaşam tatmini, bireyin kendine ait hayat kalitesine göre kendisinin belirlediği kriterler üzerinden bilinçli bir yargıya varması anlamına gelmektedir (Wright ve Perrone, 2010) ve bireyin huzur ve mutluluğunun sübjektif ve açık bir değerlendirmesi olmaktadır. Yapılan çalışmalarda bireylere yaşamlarının bütününden memnun olup olmadıkları sorulduğu için sübjektiftir. Huzur ve mutluluğu oluşturan etmenlerin neler olduğu önceden bireylere belirtilmemekte ve her bir bireyin tatmin olup olmadığı kendi ifadelerine bırakıldığından dolayı açıktır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

Yaşam tatmini genel olarak üç ayrı şekilde sınıflandırılmıştır (zer ve Karabulut,2003:73);

1. İyi oluş, erdem ve kutsallık gibi dış bir ölçüte dayanarak tanımlanmıştır.
2. İnsanların yaşamlarını pozitif anlamda değerlendirmelerine neyin yol açtığı sorusu üzerine temellenerek, onların kendi yaşamlarına ilişkin yargılarını etkileyen faktörler incelenmiştir.
3. Günlük yaşamın akışı üzerinde temellenerek, bireyin günlük ilişkilerinde olumlu duyguların olumsuz duygulara egemen olması anlamına gelmektedir.

Yapılan tanımlarla birlikte yaşam tatmininin bireylerin yaşam kalitelerinin göstergelerinden biri olduğu söylenmektedir. Yaşam tatmini; fiziksel ve zihinsel sağlıkla birlikte, kişilerin ne gibi bir gelişim sürecinden geçtiğini göstermektedir (Saris ve diğerleri, 1996).

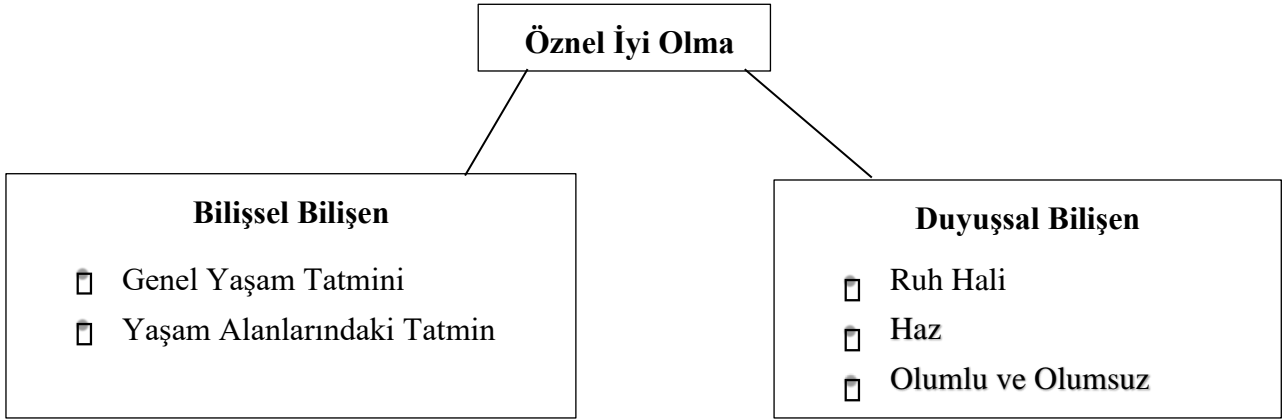
Yaşam tatmini kavramı, öznel iyi oluşun bir alt boyutu olarak ele alınmaktadır (Sahrana, 2007). Diğer bir ifadeyle, öznel iyi olma kavramı, daha zengin bir içeriğe sahip olmakta ve yaşam tatminini de içerisine almaktadır (şad, 2017). Yaşam tatmini kavramını daha anlaşılır hale getirebilmek için öznel iyi olma kavramının açıklanması gerekmektedir.

Lucas ve Diener (2004), znel iyi olmayı; ‘bireyin perspektifinden iyi olma hali’ olarak tanımlamaktadır. Öznel iyi oluş, bireylerin öz yaşamları hakkındaki günlük duyguları ve bu duyguları değerlendirmeleri şeklinde ifade edilmektedir. (Lyubomisky ve Dickerhoof,

2006: aktaran: Türkmen, 2015). Yaşam tatmini kavramı içerisinde iyi oluş hali, hem objektif (sağlıklı olmak, finansal güvenceye sahip olmak) hem de sübjektif (hayatın anlam

ve amacı) göstergeleri içermektedir. Kısacası 'iyi olma hali' durumudur (Kitayama ve Markus, 2000; aktaran: Demir, 2018). Öznel iyi oluş hali ise; bireyin kendi hayatını bir bütün çerçevesinde bilişsel ya da duygusal deneyimlerle değerlendirmesine dayanmaktadır (Veenhoven, 2009; Diener ve diğerleri, 1999).

Öznel iyi oluş; olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam tatmini olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Diener, 1984). Olumlu ve olumsuz duygulanım öznel iyi oluşun duygusal boyutunu oluştururken, yaşam tatmini ise daha çok öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu oluşturmaktadır (Diener ve diğerleri, 1985:71; aktaran: Şad, 2017:63).



Şekil 2. 1. Yaşam Tatmini ve Öznel İyi Olma İlişkisi

Kaynak: Şimşek, 2011:13.

Olumlu duygulanım; ilgi, heyecan, neşe, güven ve ümit gibi duyguları, olumsuz duygulanım; öfke, üzüntü, keder ve nefret gibi olumsuz duyguları (Myers ve Diener, 1995); yaşam tatmini ise; yaşamın tüm alanıyla (iş, ev, okul, dostluk, evlilik) ilgili tatmini ifade etmektedir (Diener, 1984).

2.2. Yaşam Tatmini Yaklaşımları

2.2.1. Amaçsal Yaklaşımlar

1960'larda Wilson tarafından ortaya atılan amaçsal yaklaşım; doyurulan ihtiyaçların mutluluğa, doyurulmayan ihtiyaçların ise, mutsuzluğa yol açacağını ileri sürmektedir (Çevik ve Korkmaz, 2014:). Bu yaklaşım; bireyin ihtiyaçlarını karşıladığında mutluluğa, karşılamadığında ise mutsuzluğa maruz kaldığını ifade etmektedir (Işıklı, 2018).

2.2.2. Etkinlik Yaklaşımlar

Etkinlik yaklaşımı; mutluluğun, bireyin kendi davranışlarından kaynaklandığını varsaymaktadır (Diener, 1984). Diğer bir ifadeyle kişinin mutluluğu ve mutsuzluğu da kendi davranışlarından kaynaklanmaktadır (Işıklı, 2018).

2.2.3. İlişkilendirici Yaklaşımlar

İlişkilendirici yaklaşım; birey için meydana gelen olumlu olayların içsel etmenlerle desteklenmesi durumunda onun bu durumu en büyük mutluluk kaynağı olarak kabul etmek istediğini varsaymaktadır (Çevik ve Korkmaz, 2014). Kişilik ve yaşanan olumlu olaylar gibi dışsal faktörler birbirini etkilemektedir ve tatmini oluşturmaktadır (Işıklı, 2018). Bower (1981) bireylerin içinde buldukları zamanı, geçmişte yaşadıkları ile ilişkilendirerek yorumladıklarını belirlemiştir.

2.2.4. Yargı Yaklaşımları

Yargı yaklaşımı, meydana gelen olayların olumlu veya olumsuz olarak karşılaştırılmasından daha çok, gerçekleşen olayın verdiği duygu miktarı tatmin edilmektedir (Diener, 1984:565). Diğer bir ifade ile, yargı yaklaşımında gerçekleşen olayın ortaya çıkaracağı duygu miktarı önemsenmektedir (Kırcı Çevik ve Korkmaz, 2014).

2.2.5. Aşağıdan Yukarı - Yukarıdan Aşağı Yaklaşımı

Aşağıdan yukarı-yukarıdan aşağı yaklaşım, çağdaş psikolojide oldukça popüler yaklaşımlardır. Aşağıdan yukarı yaklaşıma göre, birey yaşamındaki mutluluğa bakarken kendisinin mutlu olduğu veya olmadığı dönemlerin değerlendirmesini yapmaktadır. Bu görüşe göre; mutlu bir yaşam, mutlu zamanların bir araya gelmesinden oluşmaktadır (Kozma ve Stones, 1980). Diğer bir ifadeyle aşağıdan yukarı yaklaşımında bireyin mutlu geçen zamanları onu yaşamından tatmin olmuş kılmaktadır. Yukarıdan aşağıda ise; birey kişiliği itibarıyla zaten mutludur, iyimserdir, hayata olumlu bakar ondan dolayı da yaşam tatmini söz konusu olmaktadır (Işıklı, 2018). Birey mutlu olduğu için yaşamından tatmin olmaktadır ve bunun tersi geçerli değildir. Birey kişiliğinin bütün özelliklerine göre olaylara

yaklaşır. Örneğin, olaylara iyimser bir bakış açısı ile bakan bireyin dayanma gücü yüksektir (Eroğlu, 2011).

2.3. Yaşam Tatminine Etki Eden Faktörler

Yaşam tatmini kavramının kişiden kişiye farklı algılanma düzeyi ile ilgili, kavramın tanımlanmasında ve kapsamının belirlenmesinde belirsizlik söz konusudur. Bu nedenle, literatürde birçok farklı yaklaşıma rastlanmaktadır. Bireylerin yaşam tatminini etkileyen faktörler şu şekilde sıralanmaktadır (Keser, 2004):

- Günlük yaşamdan mutluluk duymak,
- Yaşamı anlamlı bulmak,
- Amaçlara ulaşma konusunda uyum,
- Pozitif bireysel kimlik,
- Fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi,
- Ekonomik, güvenlik ve sosyal ilişkiler.

Yukarıda sayılan faktörler yaşam tatminine doğrudan etki etmektedir. Aslında bu faktörlerin duygusal bir temele dayandığı söylenebilmektedir. İnsan duygularıyla hareket eden ve duyguları tarafından yönlendirilen bir varlıktır. Bireyin hayatının her alanındaki tatmini/tatminsizliği temelde duygusal faktörlere bağlıdır (Çınar ve Özyılmaz, 2019).

Yaşam tatmini ile ilgili 32 ülkede yapılan 245 çalışmanın sonuçlarına göre, yaşam tatminine etki eden faktörler şu şekilde sıralanmaktadır (Dockery, 2004, aktaran; Baştemur, 2006).

- Özgürlük ve demokrasinin kabul gördüğü ekonomik yönden zengin bir ülkede yaşamak.
- Politik istikrar.
- Azınlıktan ziyade çoğunluğun parçası olmak.
- Toplumdaki sosyal katmanın üst grubunda yer almak.

- Evli olmak, ailesi ve arkadaşları ile iyi ilişkiler içerisinde bulunmak.
 - Fiziksel ve ruhsal olarak sağlam olmak.
 - Açık fikirli ve aktif olmak.
 - Kendi hayatının kontrolünü elinde bulundurduğunu hissetmek.
-
- Para kazanma ve politik olarak muhafazakar olmak yerine sosyal ve moral değerlere sahip olmaya karşı istekli olmak.

Yukarıda ifade edilen 9 madde yaşam tatminine etki eden faktörler olarak bilinmektedir.

2.3.1. Yaş

Yaşam tatmininin, demografik özellikler ile birlikte birçok araştırmaya konu olduğu görülmektedir. Bu özelliklerden biri olan yaş ve yaş gruplarının yaşam tatmini açısından önemi en çok araştırılan değişkendir (Gümüş, 2006). Yaşam tatmini ile yaş kavramı arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğu ve bunun 30’lu yaşların ortaları-sonları gibi dönemlerde yoğun örüldüğü yönünde bulgulara ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır (Blanchflower ve Oswald, 2008, aktaran; Demir, 18). Yaşam tatmini ile yaş arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda en genel sonuç, yaş artıkça yaşam tatmininin azaldığı şeklinde olmaktadır (Robinson, 1973).

Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) 2016 yılında yapmış olduğu yaşam memnuniyeti araştırması sonucunda: yaş gruplarına göre mutluluk düzeyi incelendiğinde en yüksek mutluluk oranının % 65,1 ile 18-24 yaş grubunda, en düşük mutluluk oranı ise % 58,2 ile 35-44 yaş grubunda olduğu görülmektedir (Şad, 2017:67).

2.3.2. Cinsiyet

Cinsiyet ile yaşam tatmini arasında önemli farklılıkların olmadığı gözlenmektedir (Gümüş, 2006:48). Bu durumun nedeni, yaşam tatmini üzerinde cinsiyet değişkenlerinin göreceli olarak da az etkili olmasından kaynaklanmaktadır (Şekeroğlu, 2013:58). Dünya Değerler Araştırmasına 16 ülke katılım sağlamıştır ve araştırma sonucunda; Batı Avrupa ülkelerinde yaşam tatmini için cinsiyetin etkisi çok az olarak tespit edilmiştir (Inglehart,

1990: 222-223, aktaran; Şad, 2017). Benzer şekilde, Argyle (1987), yaşam tatmini ile cinsiyet farklılığı arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu bulgulamıştır. Cinsiyetin yaşam tatmini üzerindeki etkisi çok az bir farklılaşma ortaya koyduğu için, alan yazında kadınların yaşam tatmini düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu (Dikmen, 1995; Ünal ve diğerleri, 2001) veya tam tersi şekilde bir ilişkinin söz konusu olduğunu belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Batan, 2016: 35).

İşgörenlerin iş ve yaşam tatminleri arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda çalışan kadınların tatmin düzeylerinin erkeklerinkine göre daha fazla olduğunu belirtmektedir (Tait ve diğerleri, 1989). Birçok araştırma da kadınların yaşamlarından daha çok tatmin olduklarını göstermektedir (Baştemur, 2006).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2016 yılında yapmış olduğu yaşam tatmini araştırmalarına göre; kadınlarda mutluluk oranı, 2015 yılında % 60,2 iken 2016 yılında % 64,5'e, erkeklerde ise bu oran % 52,9'dan % 58,1'e yükselmiştir. Bu sonuçlar kadınların yaşamlarından erkeklere göre daha fazla tatmin olduklarını göstermektedir (Şad, 2017).

2.3.3. Eğitim Durumu

Yaşam tatmini ile eğitim durumu arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmada, eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin yaşam tatmin düzeylerinin düşük olduğu, herhangi bir niteliği olmayan kişilerin yaşam tatmin düzeylerinin ise yüksek olduğu tespit edilmiştir. Orta seviyede eğitim almış kişilerin yaşam tatminleri ile eğitim durumu arasında net bir ilişki saptanamamıştır. Eğitimin yaşam tatmini üzerindeki bu negatif etkisi, kadınlara göre erkeklerde daha yüksek olmaktadır (Gardner and Oswald, 2002, aktaran; Baştemur, 2006).

Eğitim seviyesi daha fazla olan kişilerin yüksek sosyal statüye ve gelire sahip olmaları ve bu durumdan dolayı daha mutlu olmaları beklenmektedir. Fakat yaşam tatmini ve eğitim durumu arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan elde edilen bilgiler farklılık göstermektedir (Şimşek, 2011: 74). Artan eğitim düzeyinin; bireylerin üretkenliğini artırma, daha fazla kazanç sağlama, sağlıklı evlilik ilişkileri, daha iyi sağlık koşulları ve iş imkanları gibi insanların yaşam tatminlerini arttırıcı fakat dolaylı etkilerinin de olduğu savunulmaktadır (Batan, 2016).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK), 2016 yılında yapmış olduğu yaşam tatmini araştırmalarına göre; bir okul bitirmeyenlerde mutluluk oranı % 63,5 iken bunu sırasıyla; % 62,9 ile ilkokul mezunu, % 61,4 ile ilköğretim veya ortaokul mezunu, % 60,2 ile yükseköğretim mezunu, % 57,8 ile lise ve dengi okul mezunu takip etmiştir (Şad, 2017: 67).

2.3.4. Gelir Düzeyi

Yaşam tatmini ile en fazla ilişkili olan faktör gelir düzeyidir (Keser, 2003: 141) ve çoğunlukla aralarında olumlu bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Şad, 2017). Kişinin gelir düzeyi yüksek ise yaşam tatmin düzeyinin de yüksek olduğu yönünde yerleşmiş bir kanı söz konusu olmaktadır (Şekeroğlu, 2013).

Ekonomik olarak gelişmiş ülkelerdeki bireyler gelişmemiş ülkelerdeki bireylere göre daha üst seviyede yaşam tatmini yaşamaktadırlar. Bu durumun bireyciliğin artması ve kolektivizmin azalması ile ortaya çıktığını iddia eden Ahuvia (2002), bireyciliğin artmasını ise artan gelir düzeyinin ve tüketim sonucu bireylerin başkalarından ziyade kendi bireysel ihtiyaçlarına odaklanmalarına bağlamaktadır (Demir, 2018).

Yapılan bir araştırma sonucunda; kamuda çalışıyor olma, kazancından, sağlığından ve hanehalkının gelirinden memnuniyet, yaşam tatminini artıran değişkenler olarak tespit edilmiştir (Çevik ve Korkmaz 2014). Gelir düzeyi ile yaşam tatmini arasındaki etkinin araştırıldığı bir diğer çalışmada, bir ülke içindeki zengin olan kişilerin fakir olanlara göre daha fazla mutlu oldukları belirtilmektedir (Köker, 1991).

Uluslararası alanda yapılan araştırmalar da yaşam tatmini ile gelir düzeyi arasında olumlu bir ilişkinin söz konusu olduğunu gösteren veriler içermektedir. Aşağıdaki tablo da genellikle az gelişmiş veya yoksul ülkelerin yaşam tatminlerinin gelişmiş ülkelere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Nitekim genel olarak değerlendirildiğinde gelir düzeyi ve yaşam tatmini arasında çok yüksek düzeyde bir ilişkinin olmadığı da söylenebilmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalar bu durumu destekler niteliktedir (Diener, Horwitz ve Emmons, 1985; Buss, 2000, aktaran; Şad, 2017:69).

Tablo 2. 1. Ülkelere Göre Ulusal Milli Gelir ve Genel Yaşam Doyumu

Ülke	Gelir	Yaşam Tatmini
Hindistan	1.290	-1.88
Nijerya	1.430	-0.42
Estonya	2.820	-1.13
Bulgaristan	4.380	-2.31
Türkiye	4.610	-0.63
Rusya	4.610	-0.95
Brezilya	5.630	-0.30
Slovenya	7.140	-0.78
İrlanda	13.500	0.94
İspanya	14.040	-0.23
İsveç	17.130	1.15
İngiltere	17.970	0.40
Hollanda	18.080	0.87
İtalya	18.610	-0.05
Avustralya	19.000	0.94
Danimarka	20.800	1.28
Japonya	21.350	-0.90
İsviçre	25.150	1.38
ABD	25.860	0.78

Kaynak: (Keser, 2003: 142).

Robinson (1973), Campbell ve arkadaşlarının (1976) yaptıkları çalışmada, gelir ve iş, yaşam tatmininde kontrol edici olduğunda, mutlu olmayan grubun çalışmayan insanlar olduğunu bulmuştur. Yaşam tatmininde işsizliğin olumsuz etkilerinin mali güçlüklerden kaynaklandığı belirtilmektedir (Gümü, 2006).

2.3.5. Medeni Durum

Aile ve evlilik kurumu, yaşam tatmini konusunda oldukça önemli yer tutmaktadır. Araştırmalar hem kadın hem erkelerin arasında evli kişilerin hiç evlenmemiş, ayrı yaşayan ya da dul kişilere göre daha mutlu olduklarını ifade etmektedir (Önder, 2015). Diener (1984) yaptığı tarama çalışmasında, öznel iyilik ile evlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçların olduğunu ve ayrıca evli kişilerin evli olmayan kişilere göre yaşam tatminlerinin daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde Köker (1991)'e göre de evli kişiler, evli olmayanlara göre daha yüksek yaşam doyumuna sahiptir.

Bowen (1988) da aile yaşamında paylaşılan ortak değerleri ve bu değerlere dayanan davranışları algılamanın tatmini artırdığını ifade etmektedir. Nitekim yapılan birçok araştırmada destekleyici bir eşle ilişkinin, bireyin heyecan, duygu ve sağlığına olumlu ölçüde katkıda bulunduğu ve dolayısıyla yaşam tatminini arttırdığı görülmüştür (Keser, 2003). Fakat Glenn ve Weaver (1981) tarafından yapılan araştırma sonucunda; evlilikte çocuk sayısının arttıkça yaşam tatmin düzeyinin düştüğü tespit edilmiştir (Gümüş, 2006).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2016 yılında yapmış olduğu yaşam tatmini araştırmalarına göre evli bireylerin, evli olmayanlara göre daha mutlu olduğu tespit edilmiştir. 2016 yılı itibariyle evli bireylerin % 64,7'i, evli olmayanların % 53,5'i mutlu olmaktadır. Cinsiyete göre mutluluk düzeyleri araştırıldığında; % 68,3 oranında evli kadınların, % 60,8' oranında ise evli erkeklerin mutlu olduğu görülmüştür. Ayrıca kendilerini en çok ailelerinin mutlu ettiğini belirtenlerin oranı % 70,2 olurken, bunu sırasıyla; % 15,1 ile çocuklar, % 4,7 ile eş, % 3,6 ile anne/baba, % 2,7 ile kendisi, % 1,9 ile torunlar ve % 1,7 ile diğer kişiler takip etmektedir (Şad, 2017:68).

2.4. Yaşam Tatminsizliğinin Sonuçları

İşgörenlerin yaşam tatmini ya da tatminsizliği işyerindeki tutum ve davranışlarına etki edeceğinden örgüt için oldukça önemli olmaktadır. Yaşam tatmini, işgörenin yaşamının önemli bir kısmının iş yerinde geçmesinden ve işgörenlerin iş dışında da işlerini düşünmelerinden dolayı iş yaşamından bağımsız olarak düşünülemez (Özyer ve diğerleri 2015: 263-264). Yaşam tatmin düzeyi düşük olan işgörenin iş yaşamında da mutsuz olabileceğinden, iş yerindeki performansını da olumsuz etkileyecektir. Yaşam tatmin

düzeyi yüksek olan işgörenlerin mutluluğu, performansına olumlu olarak yansımaktadır. Bu yansıma sonucunda da işgörenlerin ortaya koydukları yüksek performans, oluşturduğu sinerji ile daha fazla örgütsel performansa katkı sağlamaktadır (Bir, 2017).

Birçok araştırmada işgörenin yaşamında tatmin ya da tatminsizliği ile örgüt içi davranışları arasındaki ilişkiler saptanmaya çalışılmıştır. Örgüt yaşamı ile günlük yaşamın iç içe olması işgörenlerin performansını etkileyebilmektedir. Bu etkiyi en aza indirmek için işgörenlerin meslek yaşamları ile günlük yaşamlarını profesyonel olarak birbirinden ayırmaları gerekir. Hatta genel yaşamında tatminsizlik yaşayan bazı insanların bu tatminsizliklerini iş yaşamında yüksek seviyede tatmin sağlayarak telafi ettikleri görülebilmektedir. Bu durumda yaşam tatminlerini ya da tatminsizliklerini örgüt içi yaşamına aynen yansıtanlar, birbirinden ayrı tutanlar ve ters yansıtanlar olmak üzere üç farklı durum söz konusudur. Mesleki özellikler, kişisel özellikler ve işin özellikleri bireyin yaşam tatminlerini örgüt yaşamına yansıtmada farklılıklara neden olmaktadır (Özdevecioğlu, 2004).

2.5. İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki

İş tatmini ve yaşam tatmini ilk defa Braysfield, Wells ve Strate tarafından araştırılmıştır. Yaklaşık 30 yıllık bir süreçte birçok araştırma, iş tatmininin, bireyin genel yaşamına, yaşamındaki tutum ve davranışlara ve sonunda yaşam tatminine yönelik bir etkisinin olduğuna işaret etmektedir. Araştırmada, iş tatminin ya da işten kazanılan tecrübelerin işgörenin çalışma dışı yaşamını, diğer bir deyişle yaşamının bütününe olumlu etkilediği sonucu çıkmaktadır. İşgörenin iş dışı başarılarının da, işteki başarıları üzerine etkisinin büyük olduğu düşünülmektedir (Keser, 2005).

İş yaşamındaki tatminin, yaşam tatminini; diğer yandan da genel yaşamdaki tatminin, iş yaşamındaki tatmini etkileyeceği, yaşam tatmini ile iş tatmininin karşılıklı olarak birbirlerini etkileyecekleri sıkça dile getirilmektedir. İş tatmininin, yaşam tatminini etkilemesi normal bir durumdur; çünkü “iş”, bireyin yaşamının önemli unsurlarından birisidir. Yapılan araştırmalarda; yaşam tatmini, iş alanının bir sonucu olarak görülmüş ve çalışmalar bu yönde kurgulanmıştır. İşgörenin iş dışı başarılarının, işteki başarıları üzerine etkisinin de büyük olduğu düşünülmektedir (Uyguç ve diğerleri, 1998).

İş tatmini ile yaşam tatmininin birbirleriyle ilişkili olup olmadığı konusundaki tartışmalar sürmektedir. Aşan ve Erenler (2008), Judge ve Watanabe (1993), Tait vd., (1989) v.b'nin yaptığı çalışmalarda; iş tatmini ve yaşam tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptanmıştır (Çınar ve Özyılmaz, 2019).

İş tatmini ile yaşam tatmini arasında bir ilişki olduğu sezgisel olarak da söylenebilecek bir doğrudur. Mantıksal olarak bakıldığında yaşama ilişkin herhangi bir alandaki tatmin düzeyi başka yaşam alanlarına da belli etkilerde bulunacaktır (Dikmen, 1995).

Kırgızistan'da iki üniversitede yapılan bir çalışmada; iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişki değerlendirilmiş ve bu iki değişken arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmüştür (Keser ve Fırat, 2005). Benzer şekilde yapılan bir başka çalışmada kamu çalışanlarının iş tatmini ile yaşam tatmini ilişkisi incelenmiş, bu iki değişken arasında ılımlı bir ilişki tespit edilmiştir (Dikmen, 1995).

Aşan ve Erenler (2008), yürüttüğü bir çalışmada ise, bir devlet üniversitesinde akademisyenlere iş tatmini ve yaşam tatmini anketleri kullanılarak veri toplanmıştır. Korelasyon analizi ve t test kullanılarak yapılan bu çalışma sonucunda, iş ve yaşam tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Çevik ve Korkmaz (2014), birlikte yürüttüğü iş ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin iki değişkenli probit model analizi çalışmasında, veri toplama aracı olarak TUIK' in Yaşam Memnuniyet Anketi(2011) kullanılmış, 2011 yaşam memnuniyeti araştırması 3551 örnek hanede 7368 kişi ile görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları saçılma etkisini doğrulamakta ve iş tatmininin yaşam tatminini arttırdığını göstermekte ve desteklemektedir.

Akgündüz (2013), konaklama işletmelerinde iş tatmini, yaşam tatmini ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. 233 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; işgörenlerin iş tatmini ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir (Akgündüz, 2013).

Schmitt (1985), yaşam tatmini ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırması sonucunda yaşam tatmini ile iş tatmini arasındaki ilişkinin oldukça güçlü

olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yaşam tatmininin iş tatminin de önemli bir etkileyici faktör olduğu da belirtilmektedir (Şad, 2017)

İşin, yaşamın bölünmez bir parçası olduğu düşünülürse, bireylerin zamanlarının önemli bir kısmını kapsayan işlerinin, tüm yaşantıları üzerinde etkisinin olması normal karşılanacaktır. İş yaşamındaki tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin genel yaşamına etki ederken; yaşamdan da tatmin olmamaya başlamasına neden olabilmektedir. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Çetinkanat, 2000).

2.6. İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiyi Açıklayan Modeller

İş yaşamı ve iş dışı yaşamına dair problemler, yöneticiler, şirket danışmanları ve sosyal problemlerle ilgilenen yazarlarca popüler olmasına rağmen, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin yönü, gerçek nedenleri ve derecesini araştıran bilimsel olarak yapılmış çalışma çok azdır. Aslında iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki bağ karmaşık bir yapıdadır. Bunun yanında diğer birçok yönetim ve organizasyon konusunda olduğu gibi ikisi arasındaki bağın anlaşılır olması önemlidir. Araştırmacılar tarafından iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişki birçok yönden incelenmiş bir konudur. Yapılan birçok araştırmada iş tatmini ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü ilişkiler belirlendiği gibi, negatif yönlü sonuçların elde edildiği veya ilişkinin açıklanamadığı araştırmalar da bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2003:698). İş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki bağın nasıl olduğuna dair araştırmalarda iki değişik yol izlenmektedir. Birinci gruptaki araştırmalar, ulusal çapta yapılan araştırmalardan elde edilen verilerden yararlanılarak iki değişken arasındaki iç ilişkinin yüzeysel şekilde araştırılmasıdır. İkinci grup araştırmalar ise iş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisine yönelik belirli birkaç hipotezin test edilmesi şeklindedir (Dikmen, 1995).

Literatürde 1980' e kadar kuramsal boyutlar çok geniş açılardan ele alınmasına karşın kurumsal boyutların ölçülmesine fazla yer verilmemiş, araştırmalar daha çok iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki bağın bir çeşitlilikte tartışılmasına karşın, kuramsal boyutların ölçülmesine çok az yer verilmiş, araştırmalar daha çok iş tatmini ile yaşam tatmini

arasındaki bağıın derecesini ölçmeye yönelik yapılmıştır. 1980'e kadar ki olan dönemde kuramsal boyutlar dört ana varsayım aracılığıyla özetlenebilmektedir. Bunlar: Yayılma(spillover), dengeleme (compensation), ayrıştırma (segmentation) ve dağılma (disaggregation) varsayımlarıdır. 1980 sonrası literatürde ise bu dört hipoteze iki ilave daha yapılmıştır. Bunlar, çatışma (conflict) ve araçsallık (instrumentality) varsayımlarıdır (Dikmen, 1995). Yaşam tatmini ile iş tatmini arasındaki bağı izah etmek için dört model kullanılmaktadır (Cramer, 1994): Taşma (spillover) ya da yayılma modeli, iki değişken arasında pozitif ilişki olduğunu ileri sürmektedir. Kişinin hayatının bir alanındaki tatmini bir diğer alanlardaki tatminine de tesir etmektedir. Dengeleme (compensation) modeli, iki değişken arasındaki bağıın negatif olduğunu ileri sürmektedir. Çalışma ortamında tatmin olamayan bireyler iş dışı hayatında tatmin olmanın yöntemlerini aramaktadırlar. Ayrıştırma (segmentation) modeline göre bu iki değişken arasında hiçbir ilişki yoktur. Dağılma (disaggregation) modelinde, bir işin kişi için ne derecede önemli olduğuna göre, iş tatmini ve yaşam tatmini arasında bir ilişki kurabilme imkanı artmaktadır ve işi daha çok ön planda tutanlar açısından iki değişken arasındaki ilişki daha pozitif sonuçlanmaktadır (Baştemur, 2006).

2.6.1. Yayılma Modeli

Bu modelde, işgörenin herhangi bir tatmininin (iş veya yaşam) onun diğer yaşamına da etki ettiği ileri sürülmektedir. İş tatmininden yaşam tatminine veya yaşam tatmininden iş tatminine doğru ilerleyen bir yayılımın olduğu kabul edilmektedir. Bu modele göre çalışma yerinde tatmin olmuş işgörenler, çalışma hayatının dışında da tatmin olma eğilimine girmektedir. Aksine işinden tatmin olamayan işörenler yaşamlarından da tatmin olamamaktadırlar (Özdevecioğlu, 2003). Yayılma modelini taşma modeli olarak da adlandıran araştırmacılar da mevcuttur. Buna göre iş tatmini veya yaşam tatmininden birisi diğerinden ağır gelmektedir ve bu şekilde fazla olan tatmin durumu diğerini etkilemektedir. Böylece sosyalleşmeyi yasaklayan bir işletmede çalışan işgörenler, iş dışı yaşamlarında da çok az sosyal beceri gerektirecek faaliyetlerde yer almayı tercih ediceklerdir. Bu modele göre, iş tatmini ile arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varolduğu söylenebilir. Yaşamın bir evresinde geliştirilen davranış ve alışkanlıklar diğer evrelere taşacak ve işte boş zaman geçirmeye alışmak evde boş zaman geçirmeye, işyerine alakasız olma, politikaya alakasız

olmaya, birisine yabancılaşma bir diğerine de yabancılaşmaya neden olacağı kaçınılmazdır (Dikmen, 1995).

İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkinin ortaya konulmasına yönelik olarak literatürde yer alan olan 23 çalışmanın değerlendirilmesinde; çalışmaların %90'ından daha fazlasında iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin yönünün pozitif olduğu ortaya konulmuş ve ilişkinin negatif olduğunu varsayan sonuçların hepsinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı saptanmıştır (Rice ve diğerleri, 1980:37–57, aktaran; Baştemur, 2016). Yayılma modeli, iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki bir ilişkinin olabileceğine, her iki tatmin düzeyinin birbirlerine etki edeceğini ileri sürmektedir. Yayılma modelini savunan bir diğer çalışmada ise, Kayseri'de aktif olan çelik kapı üreticisi firmalarda çalışan personelin iş tatminleri ile yaşam tatminleri arasındaki ilişkiler araştırılmış ve bu firmada yayılma modelinin uygulanıyor olduğu saptanmıştır. Bu modele göre, işgörenlerin iş tatminleri ile yaşam tatminleri arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2003).

İşgörenin iş yaşamında yaşadığı olumlu veya olumsuz olayların, genel yaşam tatmininin ciddi derecede bir belirleyicisi olduğu düşünülmektedir. Hatta işgörenin çalışma hayatındaki iş görme şeklinin, iş dışı hayatındaki tutum ve yaşam tarzını etkilediği bilinmektedir. Bu konudaki genel kananaat, kol gücüyle çalışan mavi yakalı işgücünün ağır iş hayatından sonraki zamanlarını evde televizyon izleme vb. aktif olmayan serbest zaman faaliyetleri ile geçirdikleri çok sık örnek olarak gösterilmektedir (Baştemur, 2016). İş hayatında geniş çaplı sosyal ağın içinde bulunan bireylerin çalışma ortamının dışındaki genel yaşamlarında da bu çevreleri ile sosyal hayatlarını sürdürdükleri gözlenmekte veya sosyalliklerini iş dışı hayatlarına dahil ettikleri bilinmektedir. Dolayısıyla, işgörenlerin genel yaşam tatmininde çalışma hayatlarında oluşturmuş oldukları yapının olumlu etkisi olduğu gözlenmektedir (Keser, 2005).

İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi ifade etmek için yapılan diğer bazı araştırmalar da yayılma modelini destekler tarzdadır: (Iverson ve Maguire, 1999; Dikmen, 1995; Cramer, 1994). Yayılma modeli, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında bir ilişkinin var olduğunu ve iş tatmininden yaşam tatminine ya da yaşam tatmininden iş tatminine doğru bir yayılımın bulunduğunu ileri sürmektedir. İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki

ilişkinin yapısı ele alındığında bu yaklaşımın doğru olduğu açıkça görülmektedir (Baştemur, 2006).

2.6.2. Dengeleme Modeli

Dengeleme modeline göre, yaşam tatmini ya da iş tatmininden herhangi birisinin yüksek çıkması durumunda, düşük çıkanın diğeri tarafından dengeye getirileceği varsayılmaktadır. Örneğin kişi iş hayatında aktif ve etkin olmaktan yoksun olduğu takdirde, bu yoksun olma durumunu iş dışındaki hayatı ile tekrar dengelemeye çalışacaktır. Sosyal faaliyetlerde yer almayı yasaklayan bir işte bulunan kişi, iş dışındaki hayatında mümkün olduğu kadar fazla sosyal faaliyetlerde bulunmaya ve sosyal ortamlara girmeye çalışacaktır (Dikmen, 1995).

Telafi etme modeli olarak da adlandırılan bu modelde, yayılma modelinin zıttına, iş tatmini ile yaşam tatmini arasında negatif bir ilişki bulunduğu ileri sürülmektedir. Bu modele göre; iş ortamında tatmin olamayan işgörenler iş dışı hayatlarında tatmin olmanın yöntemlerini araştırmaktadır. Özellikle işlerini bunaltıcı bulan ya da rutin bir iş gibi gören çalışanlar, iş dışı hayatlarında kendileri için farklı aktiviteler yapmaktadır. Bu model bireyin savunma mekanizması neticesinde algıladığı ya da algılamayı umduğu neticelere göre varolmuş bir modeldir (Özdevecioğlu, 2003).

2.6.3. Ayrıştırma Modeli

Ayrıştırma modelinde göre iş tatmini ile yaşam tatmini faaliyetleri bir diğerinden bağımsız bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu yaklaşımda iki tatmin düzeyi arasında hiçbir ilişki bulunmamaktadır (Dikmen, 1995; Steiner ve Truxillo, 1989; Cramer, 1994; Rice ve diğerleri, 1980). Bu modelde işgörenin iş yaşamı ile iş dışı yaşamı birbirinden tamamen bağımsız değerlendirilmektedir. Gerçekte zor gibi algılanan bu durumun birkaç işgörenler açısından geçerli olduğu görülmüştür (Özdevecioğlu, 2003). Bu konuda literatür de yer alan çalışmalar bir bütün olarak ele alındığında, yayılma modelinin çok daha fazla savunulan bir model olduğu görülmektedir (Dikmen, 1995). Bunun yanı sıra bu üç modelin de geçerli olabileceği alanların varolduğu gözardı edilmemelidir (Özdevecioğlu, 2003).

2.6.4. Dağılma Modeli

İş tatmini ile yaşam tatmini ilişkisini ele alan birkaç çalışma iş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisinin aynı anda ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Buradan yola çıkarak dağılma modeli ileri sürülmüştür. Bu modele göre işin, kişiler açısından ne kadar önemli olduğuna bağlı olarak iş tatmini ve yaşam tatmini arasında bir ilişki bulabilme imkanı etkilenmektedir (Dikmen, 1995). Başka bir grup araştırmacı yayılma, dengeleme ve ayrıştırma modellerinin çok dar olduğunu varsayımlardır. İnsanlar iş ve iş dışı hayatına çok çeşitli açılardan çok çeşitli bağlantılara dahil olmakta ve her bir bağlantı değişik ilişki düzeylerini ortaya çıkarmaktadır (Baştemur, 2006). Bu bakış açısıyla yaşam tatmini olarak tanımlanan bir kavramı, çeşitli düzeydeki davranışların birbirleri ile toplanıp, çıkarılıp, ortalamasını alarak ortaya çıkarılacak bir tek düzeye (rakama) indirgemek çok da doğru değildir. Bu düşünce çerçevesinde ilerleyen bazı yazarlar iki değişik model daha ileri sürmüşlerdir. Bu modeller, çatışma (conflict) ve araçsallık (instrumentality) modelleridir (Dikmen, 1995). Bu iki varsayım 1980'den önce ortaya çıkarılan üç varsayımın kısıtlılığını telafi etmeyi amaçlamıştır. Çatışma varsayımına göre, iş tatminine sahip olma ihtiyacı ile yaşam tatminine sahip olma ihtiyacı birbiri ile yarış içerisindedir ve bu iki ihtiyaç basitçe birbirleriyle uzlaştırılmaz. Her iki ihtiyaç da kişiye kendisini en yoğun şekilde hissettirmektedir (Dikmen, 1995). Araçsallık ise, kişinin, örneğin özel hayatında tatmin elde edebilmesi için, bilinçli bir şekilde işindeki yeteneklerini, başarı düzeyini vb. geliştirmesi olarak adlandırılabilir. Bir alanda bir şeyin kazanılması için bir diğer alan araç olarak kullanılıyorsa, orada araçsallık ortaya çıkmaktadır (Dikmen, 1995).

İş tatmini ve yaşam tatmininin yapısı ve bu yapıya etki eden unsurlar ele alındığında iş tatmini ile yaşam tatmini arasında hiçbir ilişkinin olmadığını ileri sürmek imkansızdır. İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi açıklamak için yapılan ve değerlendirilen tüm modeller gözden geçirildiğinde 'yayılma' modelinin daha reel ve inandırıcı olduğu söylenebilmektedir (Baştemur, 2006).

2.7.Yazın Taraması

Aşağıda iş tatmini, yaşam tatmini ve iş özellikleri ile ilgili yerli ve yabancı yazın taraması bulunmaktadır:

- Dikmen (1995), “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi” adlı çalışmasında; kamu çalışanlarında iş tatmini ve yaşam tatmini araştırmıştır. 173 kişinin katıldığı araştırma sonucunda; yaşam tatmini ve iş tatmini arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İşin niteliklerindeki farklılıkların iş tatmini ve de yaşam tatmini üzerinde etkili olduğu araştırmanın diğer bir sonucunu belirtmektedir.
- Myers ve Diener (1996), “Who is happy?” adlı çalışmasında; 45 ulusu temsil eden ve 1.1 milyon örnekleme içeren bir çalışma ortaya koymuşlardır. 916 çalışmayı bir araya getirerek oluşturulan ve büyük katılımcı grubunun yer aldığı çalışmada kişilerin mutluluk düzeylerinin 0 ile 10 derece arasında ne kadar olduğu sorusuna cevap aramışlardır. Sonuç olarak da katılımcıların ortalama mutluluk düzeylerinin 6.75 olduğunu tespitine varmışlardır. Bu sonuca göre araştırmaya katılanların yarısından fazlasının mutlu olduğu tespit edilmiştir.
- Uyguç, ve diğerleri (1998), “İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi” isimli çalışmada; her modelin farklı kişilere göre geçerli olacağı ileri sürülmüştür. 335 kişilik örneklemden elde edilen sonuçlar, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin kişisel özelliklere göre farklı olacağı tespit edilmiştir.
- Akıncı (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmada amaç; iş tatmininin önemini vurgulamak, etkileyen faktörleri belirlemek, bireysel ve örgütsel sonuçlarını ele almak ve konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminlerini değerlendirmektir. Araştırma, Antalya Bölgesindeki 5 yıl ve üzerinde bir süredir faaliyette olan 9 adet beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışan işgörenleri kapsamaktadır. Çalışmada yönetim tarzı ve örgütsel uygulamalar, iş-işgören uyumu, sosyalizasyon ve kendini geliştirme, kişilerarası ilişkiler ve ekonomik karşılıklar, işgörenlerin iş tatminini etkileyen faktörler olarak bulunmuştur. Çalışmanın sonuçları, ekonomik faktörlere nazaran, psiko-sosyal

faktörlerin, işgören iş tatmini üzerindeki etkisinin daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Örgütlerin işgörelere sağladığı örgütsel olanaklar artıkça, işgörelerin iş tatmini düzeylerinin yükseldiğı saptanmıştır. Örgüt yapısının işleyiş boyutu ile işgörelerin iş tatmini düzeylerini etkileyen faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

- Baştemur (2006), “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde Bir Araştırma” adlı çalışmanın amacı, Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde çalışan personelin iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek, iş tatmininin belirleyicileri ile yaşam tatmininin belirleyicileri arasındaki ilişkilerin varlığını ve yönlerini araştırmaktır. Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan 361 personelin iş tatminleri ile yaşam tatminleri arasındaki ilişkiye bakıldığı zaman elde edilen verilerden iş tatmini ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak bireyin iş tatmini arttıkça yaşam tatmini de artmaktadır.
- Kaşlı (2007), “İş Özellikleri Modelinin Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmada; çalışanların güdülenmesinde önemli araçlardan biri olan “iş özellikleri modeli” nin otel işletmesi çalışanları üzerinde uygulanabilir olup olmadığını test etmek amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda elde edilen verilerde, “iş anlamlı hissetme” ye ilişkin üç iş özelliğı ile (“beceri çeşitliliğı”, “görev bütünlüğü”, “görevin önemi”) otel çalışanlarının işi anlamlı hissetmesi ve dolayısıyla iş motivasyonunun artması arasında anlamlı / önemli bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.
- Özdevecioğlu ve Aktaş (2007), “Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş - Aile Çatışmasının Rolü” adlı çalışmada bireylerin mesleklerine, kariyerlerine ve örgütlerine bağlı olmalarının onların yaşam tatminlerini nasıl etkilediğı ve bu etkileşimde iş-aile çatışmasının aracılık rolü ele alınmıştır. Antalya ve Nevşehir illerindeki turistik tesislerde 406 işgören ile yapılan araştırmada bu üç bağlılık türünün yaşam tatmini ile pozitif yönlü ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. İş-aile çatışmasının yaşam tatmini ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ve iş-aile çatışmasının yaşam tatminini negatif yönde etkilediğı sonucu da bulgular arasında yer almıştır.

- Dost (2007), üniversite öğrencilerinin yaşam tatminini bazı değişkenlere göre araştırmıştır. 403 öğrencinin katıldığı araştırma sonucunda; öğrencilerinin yaşam tatmin düzeylerinin cinsiyet, beklenti, dini inanç algılanan ekonomik durum, algılanan akademik başarı ve yalnızlık değişkenlerine göre farklılaştığı görülmüştür.
- Saldamlı (2008), “Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması” isimli çalışmada otel işletmelerinde departman yöneticisi olarak çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmeyi ve yaşam tatminlerine etkilerini saptamayı amaçlamıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştıkları departman ve ünvanları, sektördeki çalışma süreleri gibi kişisel faktörler ile departman yöneticilerinin iş tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, ancak örgüt içi ast-üst ilişkileri, iş ile ilgili kullanılan malzeme ve donanımın yeterliliği, alınan ücret vb. örgütsel faktörler açısından kişilerin iş tatmin düzeyleri arasında önemli farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. İş tatmin oranının yaşam tatminini olumlu yönde etkilediği, ancak bu etkinin sınırlı olduğu bulunan diğer bir sonuçtur.
- Aşan ve Erenler (2008), “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi” isimli çalışmada; “iş ve yaşam tatmini arasında bir ilişki vardır” ve “işgörenlerin iş ve yaşa tatminini algılamaları cinsiyete göre farklılık göstermektedir” varsayımlarını test etmeyi amaçlamıştır. Yapılan araştırma da iş ve yaşam tatmini arasında bir ilişki olduğu ortaya konmakla birlikte “cinsiyet” değişkeni açısından bir farklılığa rastlanmamış olduğu sonucuna varılmıştır.
- Yeşilyurt ve Koçak (2014), “İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi” adlı çalışmasında; otel işletmelerindeki işgörenlerin iş tatmini ile gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki durumu ve iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. 321 kişiye uygulanan anket tekniği sonuçlarında, otel işletmelerindeki işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.
- Çevik ve Korkmaz (2014), “Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi” adlı çalışmasında; Türkiye’de

yaşam tatmini ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. İş sahibi 2917 bireye uyguladığı araştırma sonucunda iş tatmininin yaşam tatminini artırdığı görülmüştür. Bununla beraber yaş artıkça yaşam tatmininin azaldığını ve iş tatmininin arttığı sonucunu ortaya koymuştur.

- Köksel (2014), “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Bireysel Farklılıklar” adlı çalışmada; amaç, iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi bireysel farklılıkları gözetererek Türkiye örneklemini üzerinde incelemektir. Bu araştırmaya katılan 7956 cevaplı birey arasında (eğer çalışıyorsa) işten memnuniyetini beyan eden 3392 kişi örneklemini oluşturmaktadır. İş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiler için önerilen taşma, telafi ve ayırık modelleri test etmek için Judge ve Watanabe'nin (1994) önerdiği ve bireylerarası farklılığı dikkate alan iki aşamalı yaklaşımdan yararlanmıştır. Bulgular doğrultusunda iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin, sadece bireysel farklılıklar gözeterilerek ele alınabileceğini ifade etmenin mümkün olabileceği sonucuna varmıştır.
- Karaçar (2019) , “Otel Çalışanlarının İş Tatmini ve Motivasyon Düzey Değişkenleri Üzerine Bir Araştırma: Sinop Örneği” adlı çalışmada amaç; Sinop ilindeki otel çalışanlarının iş tatmininin ve motivasyon düzeylerinin incelenmesidir. 113 adet otel çalışanı, örneklem gurubunu oluşturmaktadır. Sonuçlar incelendiğinde muhasebe ve animasyon departmanlarında çalışanların iş tatmin düzeylerinin önbüro ve yiyecek-içecek departman çalışanlarına göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda çalışanların gelir durumlarının yükseldikçe iş tatminlerinin de yükseldiği görülmektedir.

3. BÖLÜM: KUŞADASI'NDA BULUNAN YİYECEK – İÇECEK İŞLETMELERİNDEKİ İŞGÖRENLERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Yöntem

Bu araştırma da “nicel yöntem” kullanılmıştır. Nicel yöntem, araştırma planında anakütle, örneklem, varsayım ve hipotezlerin yer aldığı; bilgilerin gözlem, görüşme, anket ve testlerle toplandığı ve bu bilgilerin istatistiksel ölçme ve değerlendirme teknikleri ile analiz edildiği yöntem olarak tanımlanmaktadır (Arslanoğlu, 2016: 78).

Veri toplama tekniği olarak, sistematik gözlem tekniği olarak bilinen “anket tekniği” kullanılmıştır. Anket tekniği, kişi ve grupların bir konu veya kendileri hakkında önceden hazırlanmış bir formdaki sorulara yazılı olarak cevap vermeleridir. Anket; fikirler, inanışlar, bireysel yaşantılar ve önerilerle ilgili bilgilerin elde edilmesi için uygun bir yöntemdir. Anket anonim olduğu için alınan sonuçlar da daha objektif olmaktadır (Arslanoğlu, 2016).

Anket formunun oluşturulmasında 3 farklı ölçekten yararlanılmıştır. İlk bölümde; Oldham ve Hackman’ ın 1975 yılında Job Characteristics Theory isimli çalışma da geliştirmiş olduğu iş özellikleri ölçeğinden, ikinci bölümde; çalışanların genel iş tatminini belirlemeye yönelik Z. Kuşluyan ve S. Kuşluyan (2005)’nin geliştirmiş olduğu toplamda beş ifadeden oluşan iş tatmini ölçeği, üçüncü bölümde de ise; Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen yaşam tatmini ölçeği kullanılmıştır. Anket formu 5’i demografik, 25’i ölçeklere ait olmak üzere toplamda 30 ifadeden oluşmaktadır. Anketin değerlendirilmesinde “5’li Likert Ölçeği (1: Kesinlikle Katılıyorum, 2: Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum)” kullanılmıştır.

3.2. Anakütle ve Örneklem

Araştırmanın anakütlesini Kuşadası şehir merkezinde faaliyet gösteren restoranlardaki işgörenler oluşturmaktadır. Yapılan araştırma sonucunda Kuşadası Esnaf ve Sanaatkarlar Odası (KOSESOD)’na kayıtlı olan 618 adet yiyecek – içecek işletmesi olduğu belirlenmiştir. 618 adet yiyecek – içecek işletmesi sadece Kuşadası merkezini değil, Davutlar ve Güzelçamlı vb. gibi semtleri de kapsamaktadır. Kolayda örneklem kapsamında ulaşılan 50 adet yiyecek – içecek işletmesi örneklem olarak seçilmiştir.

3.3. Varsayımlar

Bu araştırmanın varsayımları aşağıdaki şeklide sıralanabilir:

- Bu araştırmada nicel yöntem ve anket tekniği kullanılabilir.
- Örneklem grubu araştırmaya veri sağlamada yeterlidir.
- Anket formunda hazırlanan sorular, araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için, nitelik ve nicelik olarak yeterlidir.
- Anket uygulanasının gerçekleştirildiği kişiler, soruları doğru ve objektif bir şekilde yanıtlamıştır.

Araştırma bu varsayımlar çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

3.4. Sınırlılıklar

Bu araştırma Türkiye'nin önde gelen turistik destinasyonlarından biri olan Kuşadası'nda bulunan yiyecek – içecek işletmelerinde çalışan işgörenler ile sınırlıdır. Kuşadası merkezinde bulunan yiyecek – içecek işletmeleri ile sınırlandırılmasının nedeni olarak; önemli bir turistik destinasyonunun olduğu yerdeki yiyecek – içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş özelliklerinin iş ve yaşam tatminini ne kadar etkilediğini ölçmektir. Bu bağlamda çalışmanın Kuşadası merkezinde bulunan yiyecek – içecek işletmeleri ile sınırlandırılması sonucu olarak ölçeğin daha önce geliştirildiği anakütlelere benzer bir anakütlede uygulanması ile daha güvenilir sonuçların ortaya çıkarılması hedeflenmiştir.

Bu araştırmanın veri toplamada kullanılan anket formundaki ifadeler ve ifadelere verilen cevaplar ile sınırlıdır.

3.5. Analiz

Anket formlarının elde edilmesini takiben verilerin SPSS v25 (Statistical Package for Social Sciences) programına girişi yapılarak tanımlayıcı ve frekans bilgileri elde edilmiş, güvenilirlik, One-way ANOVA, İki Değişkenli Korelasyon analizleri uygulanmıştır. One-way ANOVA testinde birbirinden bağımsız iki ya da daha fazla grup ya da örneklem arasındaki ortalamaların farklarının anlamlı olup olmadığı araştırılır. Bir anakitleden çıkarılan, anakitleyi temsil yeteneğine sahip bir örneklem grubuna ait, birbirinden bağımsız iki veya daha çok alt grubun, aynı örneklem grubunda bulunan bağımlı değişken veya

değişkenlerin, belli bir anlamlılık düzeyine göre, ortalamaları arasındaki farkın durumu test edilir. Testlerin sonucunda elde edilen anlam (P) değeri $\leq 0,05$ ise grupların bağımlı değişkene ait durumları veya görüşleri arasında anlamlı bir fark vardır, tersi durumunda aradaki fark anlamsızdır (Arslantürk ve Arslantürk, 2013: 206-221). Korelasyon analizi, iki ya da daha fazla değişken arasında ilişkinin varolup olmadığını, varsa ilişkinin yönünü ve gücünü inceler (Köse, 2008).

3.6. İşgörenlerin Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 3. 1. Araştırmaya Katılan İşgörenlerle İlgili Demografik Özellikleri

Tanımlayıcı Özellikler	N	%
Cinsiyet		
Kadın	189	47.3
Erkek	211	52.8
Yaş Grupları		
18-22	123	30.8
23-27	149	37.3
28-35	68	17.0
36-45	39	9.8
46 ve üstü	21	5.3
Medeni Durum		
Evli	98	24.5
Bekar	302	75.5
Eğitim Durumu		
İlköğretim	42	10.5
Lise	124	31.0
Lisans	224	56.0
Lisansüstü Eğitim	10	2.5
Gelir Durumu		
1000 TL ve Altı	62	11.7
1001 TL – 1700 TL	190	27.7
1701 TL – 2000 TL	82	21.2
2001 TL ve Üstü	48	12.4
Toplam	400	100

Tablo 3.1’de katılımcıların 189’unun (%47.3) kadınlardan, 211’inin (%5.8) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan yiyecek-içecek işletmelerinde işgörenlerin yaş dağılımlarına bakıldığında; 123’ünün (%30.8) 18-22 yaş arası, 149’unun (%37.3) 23-27 yaş arası, 68’inin (%17.0) 28-35 yaş arası, 39’unun (%9.8) 36-45 yaş arası, 21’inin (%5.3) 46 ve üstü olduğu görülmektedir

Araştırmaya katılanların medeni durumu incelendiğinde, 98’inin (%24.5) evli, 302’sinin (%75.5) bekar olduğu görülmektedir; eğitim durumuna bakıldığında 42’sinin (%10.5) ilköğretim, 124’ünün (%31.0) lise, 224’ünün (%56.0) lisans, 10’unun (%2.5) lisansüstü mezunu olduğu; 62’sinin (%11.7) 1000 TL ve altı, 190’nın (%27.7) 1001 TL - 1700 TL, 82’sinin (%21.2) 1701 TL – 2000 TL, 48’inin (%12.4) 2001 TL ve üstü gelir düzeyinde oldukları görülmektedir.

Bu verilerden anlaşıldığı gibi araştırmamıza katılanlar çoğunlukla 18-27 yaş arası bekar bireyler çalışmaktadır. Cinsiyet dağılımı ise hemen hemen eşittir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, yarısından fazlasının lisans mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Gelir durumu da 1001-1700 TL arasında değişmektedir.

3.7. Güvenilirlik Sonuçları

Güvenilirlik, ölçek ya da testin ölçülmek istenilen şeyi istikrarlı ve doğru bir biçimde ölçme derecesidir (Coşkun ve diğerleri, 2015: 124). Güvenirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır (Kurtuluş, 2010: 184) ve bu değer 1’e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013: 280).

Tablo 3. 2. İş Özellikleri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400)

İfadeler	\bar{X}	S.S	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade 1	3.46	1.26	,857
İfade 2	2.96	1.31	,873
İfade 3	2.92	1.24	,864
İfade 4	3.24	1.18	,855
İfade 5	3.64	1.11	,855
İfade 6	2.96	1.25	,868
İfade 7	3.41	1.25	,855
İfade 8	3.75	1.14	,857
İfade 9	3.71	1.68	,855
İfade 10	3.13	1.37	,862
İfade 11	3.37	1.30	,862
İfade 12	3.06	1.28	,858
İfade 13	3.76	1.08	,855
İfade 14	3.88	1.01	,853
İfade 15	3.85	1.14	,856

Genel Standart Sapma: 1.24

Genel Aritmetik Ortalama: 3.406

Cronbach's Alpha: 0.867

Tablo 3.2'de bütün ifadelerin aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenilirlik katsayısı yer almaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda, 15 ifadeden oluşan iş özellikleri kuramı ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0.867 olarak bulunmuştur. İş özellikleri kuramı ölçeği için elde edilen bu sonuç ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. 3. Katılımcıların İş Özellikleri Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

İfadeler	1		2		3		4		5		X _̄	S.S
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
İşim farklı bilgi ve becerileri kullanarak farklı şeyler yapmama imkân sağlıyor	49	12.3	48	12.0	45	11.3	183	45.8	75	18.8	3.46	1.26
İşim basit ve aynı şeylerin tekrar tekrar yapılmasından ibaret	66	16.5	104	26.0	56	14.0	125	31.3	49	12.3	2.96	1.31
İşim karmaşık ve yüksek seviyede beceri kullanmamı gerektiriyor	59	14.8	107	26.8	78	19.5	117	29.3	39	9.8	2.92	1.24
İşim başından sonuna kadar kendimin yaptığı bütün ve belirgin bir işten oluşmaktadır	36	9.0	79	19.8	94	23.5	135	33.8	56	14.0	3.24	1.18
Yaptığım iş başladığım işi bitirmeme olanak sağlar	23	5.8	46	11.5	67	16.8	179	44.8	85	21.3	3.64	1.11
Yaptığım iş başından sonuna kadar bir kişinin yapacağı bütün bir iş olarak ayarlanmış	65	16.3	78	19.5	109	27.3	102	25.5	46	11.5	2.96	1.25
Yaptığım iş başka insanların hayatını veya mutluluğunu önemli ölçüde etkileyecek bir iş	35	8.8	74	18.5	70	17.5	133	33.3	88	22.0	3.41	1.25
Yaptığım işin iyi yapılıp yapılamaması başka insanları önemli ölçüde etkileyebilir	21	5.3	44	11.0	67	16.8	150	37.5	118	29.5	3.75	1.14
Yaptığım iş genel olarak önemli	28	7.0	40	10.0	59	14.8	166	41.5	107	26.8	3.71	1.68
İşimi ne zaman ve nasıl yapacağıma benim karar verme imkânım var	65	16.3	87	21.8	53	13.3	121	30.3	74	18.5	3.13	1.37
İşimi yaparken şahsi karar ve inisiyatif kullanma fırsatım var	53	13.3	51	12.8	71	17.8	144	36.0	81	20.3	3.37	1.30
İşimi nasıl yapacağım konusunda bana önemli ölçüde bağımsızlık ve özgürlük verilmektedir	57	14.3	95	23.8	64	16.0	133	33.3	51	12.8	3.06	1.28
İşimi yaptığımda işi ne derece başarılı olarak yaptığımı işimin sonuçlarına bakarak anlayabiliyorum	18	4.5	49	12.3	38	9.5	200	50.0	95	23.8	3.76	1.08
İşimi yaparken işi ne derece iyi yaptığımı anlama ve görme şansım var	17	4.3	29	7.3	44	11.0	203	50.8	107	26.8	3.88	1.01
İşimi yaptığımda işi iyi yapıp yapmadığımı biliyorum	29	7.3	31	7.8	27	6.8	197	49.3	116	29.0	3.85	1.14

Genel Standart Sapma: 1.24
Genel Aritmetik Ortalama: 3.406

1: Kesinlikle Katılmıyorum. 2: Katılmıyorum. 3: Kararsızım. 4: Katılıyorum. 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 3.3 incelendiğinde; “İşim farklı bilgi ve becerileri kullanarak farklı şeyler yapmama imkân sağlıyor” ifadesine %12.3 ile 49 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %12.2 ile 48 işgörenin katılmıyorum, %11.3 ile 45 işgörenin kararsızım, %45.8 ile 183 çalışanın katılıyorum, %18.8 ile 75 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 3.46 ve standart sapmasının 1.26 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim basit ve aynı şeylerin tekrar tekrar yapılmasından ibaret” ifadesine %16.5 ile 66 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %26.0 ile 104 işgörenin katılmıyorum, %14.0 ile 56 işgörenin kararsızım, %31.3 ile 125 işgörenin katılıyorum , %12.3 ile 49 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2.96 ve standart sapmasının 1.31 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenlerin en yüksek %31.3 oranıyla katılıyorum ifadesini tercih ettiği dikkat çekmektedir.

“İşim karmaşık ve yüksek seviyede beceri kullanmamı gerektiriyor” ifadesine %14.8 ile 59 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %26.8 ile 107 işgörenin katılmıyorum %19.5 ile 78 işgörenin kararsızım, %29.3 ile 117 işgörenin katılıyorum, %9.8 ile 39 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalamasının 2.92 ve standart sapmasının 1.24 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşim başından sonuna kadar kendimin yaptığı bütün ve belirgin bir işten oluşmaktadır” ifadesine %0.9 ile 36 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19.8 ile 79 işgörenin katılmıyorum, %23.5 ile 94 işgörenin kararsızım, %33.8 ile 135 işgörenin katılıyorum, %14.0 ile 56 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.24 ve standart sapmasının 1.18 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım iş başladığım işi bitirmeme olanak sağlar” ifadesine %5.8 ile 23 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %11.5 ile 46 işgörenin katılmıyorum, %16.8 ile 67 işgörenin kararsızım, %44.8 ile 179 işgörenin katılıyorum, % 21.3 ile 85 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.64 ve standart sapmasının 1.11 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım iş başından sonuna kadar bir kişinin yapacağı bütün bir iş olarak ayarlanmış” ifadesine %16.3 ile 65 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19.5 ile 78 işgörenin katılmıyorum, %27.3 ile 109 işgörenin kararsızım, %25.5 ile 102 işgörenin katılıyorum, %11.5 ile 46 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 2.96 ve standart sapması 1.25 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenin daha çok kararsızım ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım iş başka insanların hayatını veya mutluluğunu önemli ölçüde etkileyecek bir iş” ifadesine %8.8 ile 35 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %18.5 ile 74 işgörenin katılmıyorum, %17.5 ile 70 işgörenin kararsızım, %33.3 ile 133 işgörenin katılıyorum, %22.0 ile 88 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.41 ve standart sapması 1.25 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenin çoğunlukla katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım işin iyi yapılıp yapılamaması başka insanları önemli ölçüde etkileyebilir” ifadesine %5.3 ile 21 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %11.0 ile 44 işgörenin katılmıyorum, %16.8 ile 67 işgörenin kararsızım, %37.5 ile 150 işgörenin katılıyorum, %29.5 ile 118 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.75 ve standart sapması 1.14 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmesinde işgörenin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaptığım iş genel olarak önemli” ifadesine %7.0 ile 28 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %10.0 ile 40 işgörenin katılmıyorum, %14.8 ile 59 işgörenin kararsızım, %41.5 ile 166 işgörenin katılıyorum, %26.8 ile 107 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.71 ve standart

sapması 1.68 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların en yüksek %41.5 oranıyla katılıyorum ifadesini tercih ettiği dikkat çekmektedir. “İşimi ne zaman ve nasıl yapacağıma benim karar verme imkânım var” ifadesine %16.3 ile 65 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %21.8 ile 87 işgörenin katılmıyorum, %13.3 ile 53 işgörenin kararsızım, %30.3 ile 121 işgörenin katılıyorum, %18.5 ile 74 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.13 ve standart sapmasının 1.37 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların en yüksek %30.3 katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimi yaparken şahsi karar ve inisiyatif kullanma fırsatım var” ifadesine %13.3 ile 53 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %12.8 ile 51 işgörenin katılmıyorum, %17.8 ile 71 işgörenin kararsızım, %36.0 ile 144 işgörenin katılıyorum, %20.3 ile 81 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.37 ve standart sapması 1.30 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en yüksek %36.0 oranıyla katılıyorum ifadesini tercih ettiği dikkat çekmektedir.

“İşimi nasıl yapacağım konusunda bana önemli ölçüde bağımsızlık ve özgürlük verilmektedir” ifadesine %14.3 ile 57 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %23.8 ile 95 işgörenin katılmıyorum, %16.0 ile 64 işgörenin kararsızım, %33.3 ile 133 işgörenin katılıyorum, %12.8 ile 51 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.06 ve standart sapması 1.28 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en yüksek %33.3 oranıyla katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimi yaptığımda işi ne derece başarılı olarak yaptığımı işimin sonuçlarına bakarak anlayabiliyorum” ifadesine %4.5 ile 18 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %12.3 ile 49 işgörenin katılmıyorum, %9.5 ile 38 işgörenin kararsızım, %50.0 ile 200 işgörenin katılıyorum, %23.8 ile 95 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.76 ve standart sapması 1.08 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların en yüksek %50.0 oranıyla katılıyorum ifadesini tercih ettiği dikkat çekmektedir.

“İşimi yaparken işi ne derece iyi yaptığımı anlama ve görme şansım var” ifadesine %4.3 ile 17 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %7.3 ile 29 işgörenin katılmıyorum, %11.0 ile 44 işgörenin kararsızım, %50.8 ile 203 işgörenin katılıyorum, %26.8 ile 107 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.88 ve standart sapması 1.01 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimi yaptığımda işi iyi yapıp yapmadığımı biliyorum” ifadesine %7.3 ile 29 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %7.8 ile 31 işgörenin katılmıyorum, %6.8 ile 27 işgörenin kararsızım, %49.3 ile 197 işgörenin katılıyorum, %29.0 ile 116 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.85 ve standart sapması 1.14 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin çoğunlukla katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

Tablo 3.3’e göre araştırmaya katılan yiyecek – içecek işletmesi çalışanlarının iş özellikleri ile ilgili cevaplarının aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en yüksek değer ($\bar{X} = 3.88$) ile “işimi yaparken işi ne derece iyi yaptığımı anlama ve görme şansım var” olduğu ve en düşük değer ($\bar{X} = 2.92$) ile “işim karmaşık ve yüksek seviyede beceri kullanmamı gerektiriyor ifadesi olduğu görülmektedir. İş özellikleri için genel aritmetik ortalama 4.75 olmaktadır. Bu sonuç yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin yaptıkları işler hakkında orta düzeyde bilgi sahibi olduklarını göstermektedir.

Sonuç olarak katılımcıların kendi performansını değerlendirebilme yeteneği üzerine olan ifadelerin (13-14-15) genel standart sapmasının yüksek çıkmasının nedeni, işgörenlerin yaptıkları işlerin farkında olarak yapmalarıdır. Yaptıkları işin sonuçlarını görüp değerlendirebilmelerinden dolayı da yüksek çıkmıştır.

Tablo 3. 4. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400)

	X	S.S	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade 1	3.46	1.13	,821
İfade 2	3.67	1.15	,811
İfade 3	3.56	1.17	,819
İfade 4	3.60	1.92	,816
İfade 5	3.44	1.26	,920
Genel Standart Sapma: 1.32			
Genel Aritmetik Ortalama: 3.546			
Cronbach's Alpha: 0.868			

Tablo 3.4'e her sorunun aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenilirlik katsayısı bulunmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda 5 ifadeden oluşan iş tatmini ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur. İş tatmini ölçeği için tespit edilen bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. 5. Katılımcıların İş Tatmini Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

İfadeler	1		2		3		4		5		X	S.S
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Genel olarak işimden memnunum	24	6.0	41	10.3	81	20.3	153	38.3	101	25.3	3.46	1.13
Genel olarak işimi seviyorum	26	6.5	39	9.8	81	20.3	149	37.3	105	26.3	3.67	1.15
Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum	32	8.0	43	10.8	81	20.3	157	39.3	87	21.8	3.56	1.17
İşimden zevk alıyorum	35	8.8	35	8.8	79	19.8	155	38.8	96	24.0	3.60	1.92
İşime karşı ilgimi kaybediyorum	106	26.5	102	25.5	85	21.3	78	19.5	29	7.3	3.44	1.26

Genel Standart Sapma: 1.32

Genel Aritmetik Ortalama: 3.546

1: Kesinlikle Katılmıyorum. 2: Katılmıyorum. 3: Kararsızım. 4: Katılıyorum. 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 3.5 incelendiğinde; “Genel olarak işimden memnunum” ifadesine %6.0 ile 24 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %10.3 ile 41 işgörenin katılmıyorum, %20.3 ile 81 işgörenin kararsızım, %38.3 ile 153 işgörenin katılıyorum, %25.3 ile 101 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 3.46 ve standart sapması 1.13 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Genel olarak işimi seviyorum” ifadesine %6.5 ile 26 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %9.8 ile 39 işgörenin katılmıyorum, %20.3 ile 81 işgörenin kararsızım, %37.3 ile 149 işgörenin katılıyorum, %26.3 ile 105 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.67 ve standart sapması 1.15 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum” ifadesine %8.0 ile 32 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %10.8 ile 43 işgörenin katılmıyorum, %20.3 ile 81 kişinin kararsızım, %39.3 ile 157 işgörenin katılıyorum, %21.8 ile 87 çalışanın kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.56 ve standart sapması 1.17 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşimden zevk alıyorum” ifadesine %8.8 ile 35 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %8.8 ile 35 işgörenin katılmıyorum, %19.8 ile 79 işgörenin kararsızım, %38.8 ile 155 işgörenin katılıyorum, %24.0 ile 96 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmüştür. Bu ifadenin aritmetik ortalaması 3.60 ve standart sapması 1.92 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenin çoğunlukla katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“İşime karşı ilgimi kaybediyorum” ifadesine %26.5 ile 106 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %25.5 ile 102 işgörenin katılmıyorum, %21.3 ile 85 işgörenin kararsızım, %19.5 ile 78 işgörenin katılıyorum, %7.3 ile 29 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin çoğunluğu kararsızım ifadesini terci ettiği görülmektedir.

Tablo 3.5’e göre, katılımcıların iş tatmini ile ilgili cevaplarının aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde, en yüksek değer ($\bar{X}=3.67$) ile “Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum” olduğu ve en düşük değer ($\bar{X}= 3.44$) ile “İşime karşı ilgimi kaybediyorum” ifadesi olduğu görülmektedir. İş tatmini için genel aritmetik ortalama 3.54 olmaktadır. Bu sonuç yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin iyi düzeyde iş tatminine sahip olduklarını göstermektedir.

Sonuç olarak, “genel olarak işimden memnunum” ifadesinin çoğunlukla “katılıyorum” ya da “kesinlikle katılıyorum” olarak cevaplama nedeninin işgörenlerin bekar olup sorumluluklarının az olması ve bir ek gelir olarak bahşış almaları söylenebilir. İşgörenlerin çoğunluğunun “çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum” ifadesine “katılıyorum” ifadesinin yüksek çıkması oldukça genç işgörenlerin fazla olması ile ilişkilendirilip, yaşları ilerledikçe bu fikirlerinin değişip değişmeyeceği merak konusu olmaktadır. “işime karşı ilgimi kaybediyorum” ifadesi işgörenlerin soruları ne kadar dikkatli okuyup cevapladıklarını test etmek amaçlıdır. Bu ifade de çoğunlukla “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı alınması işgörenlerin dikkatli bir şekilde okuyup cevapladıklarını göstermektedir.

Tablo 3. 6. Yaşam Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=400)

	\bar{X}	S.S	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
İfade 1	2.96	1.19	,848
İfade 2	2.79	1.16	,837
İfade 3	3.18	1.21	,833
İfade 4	3.09	1.22	,839
İfade 5	2.82	1.34	,869
Genel Standart Sapma: 1.224			
Genel Aritmetik Ortalama: 2.968			
Cronbach's Alpha: 0.872			

Tablo 3.6'da her sorunun aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenilirlik katsayısı bulunmaktadır. Güvenilirlik analizi sonucunda 5 ifadeden oluşan iş tatmini ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,87 olarak bulunmuştur.

Yaşam ölçeği için tespit edilen bu sonuç, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. 7. Katılımcıların Yaşam Tatmini Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

İfadeler	1		2		3		4		5		X	S.S
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Birçok yönden yaşamım idealimdekine yakındır	62	15.5	82	20.5	91	22.8	139	34.8	26	6.5	2.96	1.19
Yaşam koşullarım mükemmeldir	64	16.0	103	25.8	109	27.3	98	24.5	26	6.5	2.79	1.16
Yaşamımdan tatmin olurum	44	11.0	78	19.5	94	23.5	130	32.5	54	13.5	3.18	1.21
Şimdiye kadar yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim	49	12.3	90	22.5	78	19.5	140	35.0	43	10.8	3.09	1.22
Çok uzun yaşayabilecek olsaydım hayatımın çoğu şeyini değiştirmezdim	85	21.3	94	23.5	84	21.0	82	20.5	55	13.8	2.82	1.34

Genel Standart Sapma: 1.224

Genel Aritmetik Ortalama: 2.968

1: Kesinlikle Katılmıyorum. 2: Katılmıyorum. 3: Karasızım. 4: Katılıyorum. 5: Kesinlikle Katılıyorum.

Tablo 3.7 incelendiğinde; “Birçok yönden yaşamım idealime yakındır” ifadesine %15.5 ile 62 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %20.5 ile 82 işgörenin katılmıyorum,

%22.8 ile 91 işgörenin kararsızım, %34.8 ile 139 işgörenin katılıyorum, %6.5 ile 26 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 2.96 ve standart sapması 1.19 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Yaşam koşullarım mükemmeldir” ifadesine %16.0 ile 64 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %23.8 ile 103 işgörenin katılmıyorum, %27.3 ile 109 işgörenin kararsızım, %24.5 ile 98 işgörenin katılıyorum, %6.5 ile 26 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 2.79 ve standart sapması 1.16 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok kararsızım ifadesini tercih ettiği dikkat çekmektedir.

“Yaşamımdan tatmin olurum” ifadesine %11.0 ile 44 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19.5 ile 78 işgörenin katılmıyorum, %23.5 ile 94 işgörenin kararsızım, %32.5 ile 130 işgörenin katılıyorum, %13.5 ile 54 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 3.18 ve standart sapması 1.21 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Şimdiye kadar yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim” ifadesine %12.3 ile 49 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %22.5 ile 90 işgörenin katılmıyorum, %19.5 ile 78 işgörenin kararsızım, %35.0 ile 140 işgörenin katılıyorum, %10.8 ile 43 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 3.09 ve standart sapması 1.22 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenlerin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

“Çok uzun yaşayabilecek olsaydım hayatımın çoğu şeyini değiştirmezdim” ifadesine %21.3 ile 85 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %23.5 ile 94 işgörenin katılmıyorum, %21.0 ile 84 işgörenin kararsızım, %20.5 ile 82 işgörenin katılıyorum, %13.8 ile 55 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadenin genel aritmetik ortalaması 3.82 ve standart sapması 1.34 olduğu bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda yiyecek – içecek işletmelerinde işgörenin en çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

Tablo 3.7’de her sorunun aritmetik ortalaması, standart sapması ve ilgili soru silindiğinde ölçeğin güvenirlik katsayısı bulunmaktadır. Güvenirlik analizi sonucunda 5 ifadeden oluşan yaşam tatmini ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,87 olarak bulunmuştur. Yaşam tatmini ölçeği için tespit edilen bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, “birçok yönden yaşamım idealimdekine yakındır” ifadesinin çoğunlukla katılıyorum olarak cevaplanması bölgede iş tatmininin yüksek olmasına bağlanabilir. Diğer yandan “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevaplarının azımsanmayacak seviyede olması genç işgörenlerin ideal ve hedeflerini yüksek tutmasına bağlanabilir. “yaşam koşulları mükemmeldir” ve “yaşamımdan tatmin olurum” ifadelerine çoğunlukla “kararsızım” ve “katılmıyorum” cevaplarının fazla olması genç işgörenlerin gelecekte daha iyi koşullara sahip olma ideallerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. “Şimdiye kadar yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim” ve “çok uzun yaşayabilecek olsaydım hayatımın çoğu şeyini değiştirmezdim” ifadeleri için iş görenlerin hemen her cevap seçeneğini azımsanmayacak oranda seçmesinin, işgörenlerin her birinin gelecek ideallerinin farklılık göstermesinden dolayı olduğu düşünülmektedir.

3.8. T-test

T testi, temel olarak karşılaştırılan iki ortalamanın birbirlerinden istatistiki olarak farklı olup olmadığını ölçmektedir (Kurtuluş, 2010: 184). Diğer bir ifadeyle iki grup arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığının tespit edilmesinde kullanılır (Şad, 2017).

İş özellikleri, iş tatmini ve yaşam tatmini ölçeklerine göre; katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır.

Tablo 3. 8. Cinsiyet, Medeni Durum Açısından Yiyecek-İçecek İşletmesi Çalışanlarının İş Özellikleri, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Değişkenleri İçin Bağımsız Örneklem T-testi

Kriterler			\bar{n}	\bar{X}	S.S	T	P
İş Özellikleri	Cinsiyet	Erkek	211	3.46	.720	1.748	.428
		Kadın	189	3.34	.710		
İş Tatmini		Erkek	211	3.61	.949	4.92	.482
		Kadın	189	3.56	.973		
Yaşam Tatmini		Erkek	211	3.03	1.01	1.293	.852
		Kadın	189	2.90	.987		
İş Özellikleri	Medeni Durum	Evli	98	3.62	.597	3.426	.029
		Bekar	302	3.33	.742		
İş Tatmini		Evli	98	3.76	.868	2.074	.033
		Bekar	302	3.53	.989		
Yaşam Tatmini		Evli	98	2.93	.990	-.354	.949
		Bekar	302	2.97	1.00		

Cinsiyet ile iş özellikleri arasındaki ilişki incelendiğinde; erkeklerin ortalaması ($\bar{X}=3.46$) kadınların ortalamasından ($\bar{X}=3.34$) farklıdır ve durum istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($t= 1.748$, $p= .428$). Erkeklerin iş özellikleri düzeyinin kadınlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Cinsiyet ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; erkelerin ortalaması ($\bar{X}=3.61$) kadınların ortalamasından ($\bar{X}=3.56$) farklıdır ve bu durum istatistiksel açıdan aralarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t= 4.92$, $p= .482$). Erkeklerin iş tatmini düzeyinin kadınlara göre az da olsa daha yüksek olduğu söylenebilir.

Cinsiyet ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; erkeklerin ortalaması (\bar{X} =3.03) kadınların ortalamasından (\bar{X} =2.90) farklıdır ancak istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t= 1.293$, $p= .852$). Erkeklerin yaşam tatmin düzeyleri kadınlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Medeni durum ile iş özellikleri arasındaki ilişki incelendiği zaman; evlilerin ortalaması (\bar{X} =3.62) bekarların ortalamasından (\bar{X} =3.33) farklıdır ve medeni durum ile iş özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ($t= 3.426$, $p= .029$). Evlilerin iş özellikleri düzeyinin bekarlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Medeni durum ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiği zaman; evlilerin ortalaması (\bar{X} =3.76) bekarların ortalamasından (\bar{X} =3.53) farklıdır ve medeni durum ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık vardır ($t= 2.074$, $p= 0.33$). Evli olanların iş tatmini düzeyleri bekarlara göre yüksektir.

Medeni durum ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; evlilerin ortalaması (\bar{X} =2.93) bekarların ortalamasından (\bar{X} =2.97) farklıdır ancak medeni durum ile yaşam tatmini arasında anlamlı bir farklılık yoktur ($t= -.354$, $p= .949$). Bekar olanların yaşam tatmin düzeyleri evli olanlara göre yüksektir.

Tablo 3. 9. Katılımcıların Yaşları ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

İŞ ÖZELLİKLERİ	Grup No	Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	18-22	123	3.33	0.688	5.83	.000
	2	23-27	149	3.26	0.752		
	3	28-35	68	3.59	0.685		
	4	36-45	39	3.68	0.691		
	5	46 ve üstü	21	3.74	0.354		
		Toplam	400	3.40	0.717		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların yaşları ile iş özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık görülmektedir (F değeri= 5.83; p=.000). İşgörenler gruplandıkları yaş seviyelerine göre iş özellikleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 46 ve üstü yaş grubuna ait işgörenlerde (\bar{X} = 3.74) ait olduğu görülmektedir. Bunu 36-45 yaş grubu (\bar{X} = 3.68), 28-35 yaş grubu (\bar{X} = 3.59) ve 18-22 yaş grubu (\bar{X} = 3.33) izlemektedir. En düşük ortalama ise 23-27 yaş grubu işgörenlerde (\bar{X} = 3.26) görülmektedir. Anlamlı farklılık göstermektedir (F değeri= 5.83; p=.000). Yaş değişkeni ile iş özellikleri arasında anlamlı farklılık vardır. Sonuç olarak, iş özellikleri en yüksek olan yaş grubu 46 ve üstü olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak belirli bir yaşa gelmiş kişilerin iş tanımını ve iş özelliklerini daha iyi anlama ve gerçekleştirmeleri ile ilişkilendirilebilir.

Tablo 3. 10. Katılımcıların Yaşları ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

	Grup No	Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
İş Tatmini	1	18-22	123	3.47	0.945	3.19	.013
	2	23-27	149	3.49	1.101		
	3	28-35	68	3.73	0.755		
	4	36-45	39	4.00	0.679		
	5	46 ve üstü	21	3.70	0.783		
		Toplam	400	3.58	0.960		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Yiyecek – içecek işletmelerinde çalışanların yaşları ile iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 3.19; p=.013). İşgörenler gruplandıkları yaş seviyelerine göre iş tatmini karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 36-45 yaş grubuna ait çalışanlarda (\bar{X} = 4.00) ait olduğu görülmektedir. Bunu 28-35 yaş grubu (\bar{X} = 3.73), 46 ve üstü yaş grubu (\bar{X} = 3.70) ve 23-27 yaş grubu (\bar{X} = 3.49) izlemektedir. En düşük ortalama ise 18-22 yaş grubu işgörenlerde (\bar{X} = 3.47) görülmektedir. Yaş değişkeni ile iş tatmini arasında anlamlı farklılık vardır. Sonuç olarak, iş tatmini en fazla 36-45 yaş

grubunda görülmektedir. Bunun nedeninin belirli bir yaş üzerindeki kişilerin bir düzen kurması ve sorumlulukların olmasıdır. En düşük 18-22 yaş grubunda olması, gençlerin işlerini “kısa süreli ideal iş” olarak görüp değerlendirme ihtimalini akla getirmektedir. Bu da ayrı bir araştırma konusu olarak ele alınabilir.

Tablo 3. 11. Katılımcıların Yaşları ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

Yaşam Tatmini	Grup No	Yaş	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	18-22	123	2.95	1.01	.475	.754
	2	23-27	149	2.97	0.97		
	3	28-35	68	3.08	1.00		
	4	36-45	39	2.85	1.00		
	5	46 ve üstü	21	2.81	1.12		
		Toplam	400	2.97	1.00		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların yaşları ile yaşam tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= .475; p=.754). İşgörenlerin gruplandıkları yaş seviyelerine göre yaşam tatmini karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 28-35 yaş grubundaki işgörenlere (\bar{X} = 2.97) ait olduğu görülmektedir. Bunu 23-27 yaş grubu (\bar{X} = 2.97), 18-22 yaş grubu (\bar{X} =2.95) ve 36-45 yaş grubu (\bar{X} = 2.85) izlemektedir. En düşük ortalama ise 46 ve üstü yaş grubu çalışanlarda (\bar{X} = 2.81) görülmektedir. Yaş değişkeni ile yaşam tatmini arasında anlamlı farklılık vardır. Yaş faktörünün yaşam tatmini üzerinde önemli bir değişken olduğu görülmektedir.

Tablo 3. 12. Katılımcıların Eğitimleri ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

İş Özellikleri	Grup No	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	İlköğretim	42	3.65	0.51	4.27	.005
	2	Lise	124	3.48	0.69		
	3	Üniversite	224	3.30	0.74		
	4	Lisansüstü	10	3.72	0.82		
		Toplam	400	3.40	0.71		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile iş özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 4.27; p=.005). İşgörenlerin eğitim düzeyleriyle iş özellikleri ile karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın lisansüstü eğitimi almışların (\bar{X} = 3.72) olduğu görülmektedir. Bunu ilköğretim eğitimi alanlar (\bar{X} = 3.65) daha sonra sadece lise eğitim alanlar (\bar{X} = 3.48) ve üniversite eğitimi alanlar (\bar{X} = 3.30) izlemektedir. Eğitim düzeyi ve iş özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. İşgörenlerin eğitim seviyeleri ile iş tanımını kavrama ve işin sonuçlarını daha iyi görebilme gibi yeteneklerinin eğitim düzeyi ile iş özellikleri arasındaki ilişkide etkili olduğu bu açıdan görülmektedir.

Tablo 3. 13. Katılımcıların Eğitimleri ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

İş Tatmin	Grup No	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	İlköğretim	42	3.72	0.70	4.84	.003
	2	Lise	124	3.70	0.93		
	3	Üniversite	224	3.46	1.00		
	4	Lisansüstü	10	4.42	0.34		
		Toplam	400	3.58	0.96		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların eğitim düzeyleri ile iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 4.84; p=.003). İşgörenlerin eğitim düzeyleriyle iş tatminleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın lisansüstü eğitimi almışların (\bar{X} = 4.42) olduğu görülmektedir. Bunu ilköğretim eğitimi alanlar (\bar{X} = 3.72) daha sonra lise eğitimi alanlar (\bar{X} = 3.70) ve üniversite eğitimi alanlar (\bar{X} = 3.46) izlemektedir. Dolayısıyla, eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık vardır. Analiz sonucuna göre lisansüstü eğitimi almış işgörenlerin iş tatminlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, işverenlerin kaliteli işgörenini kaybetmek istememesinden dolayı onları tatmin edecek olanaklar sunmasına bağlanabilir.

Tablo 3. 14. Katılımcıların Eğitimleri ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

Yaşam Tatmini	Grup No	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	İlköğretim	42	2.93	1.01	1.56	.199
	2	Lise	124	2.97	1.01		
	3	Üniversite	224	2.94	1.00		
	4	Lisansüstü	10	2.97	0.48		
		Toplam	400	3.58	0.96		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların eğitim düzeyi ile yaşam tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 1.56; p=.199). İşgörenlerin eğitim düzeyleriyle yaşam tatminleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın lise ve lisansüstü eğitim almışların (\bar{X} = 2.97) olduğu görülmektedir. Bunu üniversite eğitimi alanlar (\bar{X} = 2.94) ve sadece ilköğretim eğitimi alanlar (\bar{X} = 2.93) izlemektedir. Eğitim düzeyi ile yaşam tatmini arasında anlamlı bir farklılık vardır. Eğitim düzeyinin yaşamı daha farklı anlamaya, daha farklı değerlendirmeye olanak tanımasından dolayı yaşam tatmini yükseltmesi beklenir. Kısaca eğitim düzeyinin yaşam tatminini olumlu yönde etkilediğini söyleyebiliriz.

Tablo 3. 15. Katılımcıların Aylık Gelir ile İş Özelliklerine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

İş Özellikleri	Grup No	Aylık Gelir	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	1000 ve altı	62	3.13	0.80	4.28	.002
	2	1001-1700	190	3.39	0.69		
	3	1701-2000	84	3.46	0.69		
	4	2001 ve üzeri	64	3.64	0.63		
		Toplam	400	3.40	0.71		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların aylık gelirleri ile iş özellikleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 4.28; p=.002). İşgörenlerin aylık gelir ile iş özellikleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 2001 TL ve üzeri geliri olanların (\bar{X} = 3.64) olduğu görülmektedir. 1701-2000 TL alanlar (\bar{X} = 3.46), daha sonra 1001-1700 TL alanlar (\bar{X} = 3.39) ve 1000 ve altı olanlar (\bar{X} = 3.13) izlemektedir. Bu sonuca göre, aylık gelir ve iş özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. 2000 TL ve üzeri aylık geliri olanların iş özelliklerini daha fazla benimsedikleri görülmektedir.

Tablo 3. 16. Katılımcıların Aylık Gelir ile İş Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

İş Tatmini	Grup No	Aylık Gelir	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	1000 ve altı	62	3.26	0.98	3.24	.012
	2	1001-1700	190	3.58	0.94		
	3	1701-2000	84	3.65	0.97		
	4	2001 ve üzeri	64	3.80	0.90		
		Toplam	400	4.33	0.96		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların aylık gelirleri ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 3.24; p=.012). İşgörenlerin aylık gelirleriyle iş tatminleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 2001 ve üzeri geliri olanların (\bar{X} = 3.80) olduğu görülmektedir.

görülmektedir. 1701-2000 TL alanlar (\bar{X} = 3.65), daha sonra 1001-1700 TL alanların (\bar{X} = 3.58) ve 1000 ve altı olanlar (\bar{X} = 3.26) izlemektedir. Dolayısıyla aylık gelir ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık vardır. İşgörenlerin gelir durumu incelendiğinde 2000 TL ve üzeri gelire sahip olanların iş tatminleri yüksek iken 1000 TL ve altı gelir durumuna sahip olanların iş tatminlerinin düşük olduğu görülmektedir. Kişilerin yaptıkları iş karşılığında aldıkları maaş önemli bir faktördür.

Tablo 3. 17. Katılımcıların Aylık Gelir ile Yaşam Tatminine Yönelik Görüşlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin One-way ANOVA Analizi

Yaşam Tatmini	Grup No	Aylık Gelir	N	\bar{X}	S.S	F	Sig.
	1	1000 ve altı	62	2.58	0.94	4.04	.003
	2	1001-1700	190	3.01	0.99		
	3	1701-2000	84	2.91	1.00		
	4	2001 ve üzeri	64	3.26	0.97		
		Toplam	400	2.97	1.00		

*0,05 düzeyinde anlamlı farklılık

Katılımcıların aylık gelirleri ile yaşam tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmaktadır (F değeri= 4.28; p=.002). İşgörenlerin eğitim düzeyleriyle iş tatminleri karşılaştırıldığında en yüksek ortalamanın 1001-1700 TL geliri olanların (\bar{X} = 3.01) olduğu görülmektedir. 1701-2000 TL alanlar (\bar{X} = 2.91), daha sonra 2001 ve üzeri (\bar{X} = 3.26) ve 1000 ve altı olanlar (\bar{X} = 2.58) izlemektedir. Sonuç olarak, aylık gelir ve yaşam tatmini arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Gelir düzeyi bireylerin yaşamını daha iyi sürdürmelerinde ve istedikleri gibi yaşamalarında önemli bir etken olduğundan dolayı motive edici bir unsurdur. Gelir düzeyinin yüksek olması, güç, takdir edilme, kendine güven artışı vb. getireceğinden dolayı yaşam tatminini de doğal olarak arttırması beklenir.

3.9 Korelasyon Analizi ve Sonuçları

Korelasyon analizi, rasyo ve aralık seviyesinde ölçülmüş olan iki değişkenin arasındaki ilişki şiddetini bulmak için yapılmaktadır (Coşkun ve diğerleri, 2015). ‘r’ harfiyle ifade edilen korelasyon en kolay tanımıyla bir ilgi analizidir (Kurtuluş, 2010: 181). Korelasyon analizi sonucunda ölçülen veya belirlenen söz konusu değişkenlerin arasındaki doğrusal ilişki belirlenmektedir. Korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer alır ve ilişkinin düzeyini rakamların mutlak büyüklüğü verirken; ilişkinin yönünü ise rakamların işareti belirler (Ural ve Kılıç, 2013). Değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetine ilişkin yorumlamalar yapılırken aşağıdaki çizelge’ de ki aralıklar dikkate alınmıştır (Kalaycı, 2009).

Tablo 3. 18. Korelasyon Katsayılarının İlişki Dereceleri

Korelasyon Katsayısı	İlişki Derecesi
0.00-0.25	Çok Zayıf
0.26-0.49	Zayıf
0.50-0.69	Orta
0.70-0.89	Yüksek
0.90-1.00	Çok Yüksek

Kaynak: Kalaycı (2009).

Katılımcıların iş özellikleri ile iş ve yaşam tatminleri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yiyecek – içecek işletmelerinde çalışan bireylerin iş özellikleri ile iş ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiye yönelik bulgular aşağıdaki tablo da yer almaktadır.

Tablo 3. 19. Katılımcıların İş Özellikleri ile İş ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

	İş Özellikleri	İş Tatmini	Yaşam Tatmini
İş Özellikleri	1		
İş Tatmini	.580**	1	
Yaşam Tatmini	.410**	.309**	1

* 0.05 düzeyinde anlamlı korelasyon (2-tailed).

Tablo 3.19 incelendiğinde, iş özellikleri ile iş tatmini arasında 0,05** düzeyinde ($r = .580^{**}$) anlamlı pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Ayrıca iş özellikleri ile yaşam tatmini arasında 0,05 düzeyinde ($r = .410^{**}$) anlamlı pozitif yönlü bir ilişki; iş tatmini ile yaşam tatmini arasında 0,05 düzeyinde ($r = .309^{**}$) anlamlı pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizinde, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, ‘İş tatmini ile yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki vardır’ ifadesine yer verilebilir. Bu iki değişken arasında orta düzeyde bir ilişki olması, yaşam tatmini içerisinde iş tatmininin önemli bir yeri olduğunu göstermektedir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Sürekli artan rekabet, ekonomik koşullar ve değişen teknolojiyle birlikte işletmelerin başarıyı yakalayabilmeleri için, daha hızlı ve yenilikçi olmaları gerekmektedir. İşletmeler bu gereklilikleri yerine getirmek için, nitelikli işgörenlere ihtiyaç duymaktadır. İşgörenlerin kaliteli performans göstermeleri iş tatmin düzeyiyle ilişkili olmaktadır. Zamanının büyük bir kısmını işyerinde geçiren işgörenlerin ekonomik kazancının yanında iş ve yaşam tatmininin psikolojik açıdan önemli olduğu görülmektedir. İşletme içerisinde mutlu olan işgörenin kaliteli bir performansla iyi hizmet vermesi işletme açısından oldukça önemlidir. İşinde tatmin olan işgörenin yaşam tatmininin de yüksek olması beklenmektedir. Bu araştırmanın amacı, işgörenlerin iş tatmini ve yaşam tatminleri arasındaki ilişkiyi İş Özellikleri Kuramı yaklaşımıyla ölçmektir.

Ana problem yiyecek – içecek işletmelerindeki işgörenlerin iş tatminleri ne ölçüde olduğunu sorgulamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların iş tatmin düzeylerinin genel olarak sağlandığı (Crombach's Alpha: 0.868) ortaya çıkmıştır. İş tatmin düzeylerinin oldukça yüksek olması işgörenlerin işlerinden memnun olduklarını göstermektedir. İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişki incelendiğinde erkeklerin ortalaması ($\bar{X}=3.61$) kadınların ortalamasından ($\bar{X}=3.56$) farklıdır. Erkeklerin iş tatmin düzeyleri kadınlara göre daha yüksektir. İlgili çalışmalarda tam tersi durumlarda söz konusu olmaktadır. Ülkemizde gerçekleştirilen bir araştırmada ise, kadınların iş tatmin seviyeleri erkeklere oranla daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir (Özdevcioğlu, 2004). İş tatmini ile medeni durum arasındaki ilişki incelendiği zaman evlilerin

ortalaması ($\bar{X}=3.76$) bekarların ortalamasından ($\bar{X}=3.53$) farklıdır. Evli olanların iş tatmin düzeyleri bekarlara göre yüksektir. Evliliğin getirmiş olduğu sorumluluklar iş bağlılığına sebep olabilir ve evli olanların iş tatmin seviyeleri bu sebeple bekarlara göre daha yüksek olabilir. İş tatmini ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde aralarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. 36-45 yaş grubunda olan işgörenlerde iş tatmin düzeyinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak; yaş ile birlikte iş tecrübelerinin artması ve düzenli hayata sahip olmalarıyla iş tatmin oranı artış gösterebilir. İş tatmini ile aylık gelir arasındaki ilişkide anlamlı farklılık bulunmuştur. İşgörene rahat bir yaşam sunacak miktara kadar aylık gelir arttıkça iş tatmininin arttığı ancak bu seviyeden sonra iş özelliklerinin daha

çok ön plana çıkması beklenir. Benzer bir çalışmada bu sonucu destekler niteliktedir. Glenn vd. ile Carell ve Elbert, ve Clerks tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda yaş arttıkça iş tatmininin de yükseldiği sonucu elde edilmiştir (Davis, 1982). İş tatmini ile eğitim arasındaki ilişki de anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Araştırmamızda yüksek lisans eğitimi almış işgörenlerin iş tatmin düzeyleri daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, vizyonları daha geniş olduğu için yaptıkları işe bakış açılarının da daha geniş olması olarak düşünülebilir. Benzer bir çalışmada farklı sonuç elde edilmiştir. Bu sonuca göre, eğitim düzeyi yüksek olan işgörenin, eğitim düzeyi düşük olan işgörene oranla daha düşük iş tatminine sahip oldukları görülmektedir. Eğitim düzeyi düşük olan işgörenin, “mevcut işini koruma” gayreti içinde olması (iş güvencesi) ve çok fazla ilerleme (kariyer) beklentisinin olmaması bu durumu açıklayabileceği düşünülebilir (Keser, 2005). İş özellikleri ile iş tatmini arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. İş özelliklerini daha iyi kavrayıp uyum sağlayabilen işgörenlerin iş tatminlerinin daha yüksek olması beklenir.

İş tatmini sonuçlarında, bağımsız değişken olarak nitelendirilebilecek, yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir ve eğitim düzeyi değişkenleri ile değerlendirildiğinde bütün değişkenlerde bir farklılık görülmektedir.

Alt problem yiyecek – içecek işletmelerindeki işgörenlerin iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi açıklamaya yöneliktir. Mevcut araştırmanın sonucunda iş tatmini ile yaşam tatmini arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Daha önce yapılmış çalışmalarda da benzer sonuçlar tespit edilmiştir. Alpay Dikmen’ in 1995 yılında yaptığı çalışmada da iş tatmini ve yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Judge ve Watanabe, 1993; Adams ve King, 1996 yılında yaptıkları bir çalışmada iş ve yaşam tatmini arasında karşılıklı pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Naz, Gul ve Haq’ in 2011 yılında yaptıkları bir çalışmada; iş ve yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çevik ve Korkmaz’ in 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada; iş ve yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu gösterilmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında işverene, işgörene ve akademiye aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Yapılan çalışma sonucunda işgörenlerin iş tatmin düzeyleri yüksek çıkmaktadır. Yiyecek – içecek işletmeleri sahiplerinin, işgörenlerine yaşattıkları bu tatminin devamlılığını sağlayabilecek koşullar sunulabilir.
- İşletme içerisinde işgörenlerin benimsedikleri ve hoşlandıkları bir işte çalışmaları, işlerinden dolayı sorumluluk alabilecekleri iş ortamının sağlanması tatmin olmalarını sağlar. Bu ortamların oluşturulması ve sürdürülmesinde işverenlerin elinde olmaktadır.
- İşverenlerin işgören seçiminde, işgörenlerin kişilik özelliklerini baz alarak tercih yapması gerekmektedir. İşgörenin kişilik yapısının işe özelliklerine elverişli olup olmadığı tespit edilip öyle birlikte çalışmaya karar vermelidir.
- İşverenin, işgörene iş tanımını tam olarak belirterek nelere dikkat etmesi gerektiğini vurgulaması ve işgörenin işi daha iyi algılamasını sağlar. Böylelikle işini tam olarak algılayan işgören de sorumluluk duygusu oluşur.
- İşveren, işgöreni işe alırken, ekip arkadaşlarına uyumlu bireyler seçmeli. Birbirleriyle uyum içerisinde çalışan işgörenler daha iyi bir performans gösterme eğiliminde olabilirler ve aynı zamanda verimli bir iş ortamı oluşturulmuş olur.
- İşverenler, işgören seçiminden önce istedikleri özellikleri net bir şekilde belirlemeli ve işgörenle görüşmesi sırasında bu özellikleri işgörene doğru bir şekilde aktararak daha sonra ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları engellenmelidir.
- İşgörenin işletmeden beklentileriyle işletmenin sunduğu olanaklar uyum sağlayamayabilir. İşgörenin kendinden taviz vermeyecek şekilde işine odaklanması ve karşılıklı uyumu yakalayabilmeleri gerekmektedir. Aksi durumda işten ayrılma ya da işten çıkarılma gibi sonuçlar ortaya çıkabilir.

- İşgörenin her koşulda işini düzgün yapmaya özen göstermesi, işverene işini düzgün ve özenli yaptığına dair güven vermesi işverenin işgörene karşı daha iyi bir tutum göstermesini sağlayacaktır.
- İşgörenin çalışma koşullarını iyi idrak edip daha sonra koşullara uymama gibi davranışlar sergilememesi gerekmektedir.
- İşgören zor müşteri profilleri ile karşı karşıya gelebilir böyle bir durumda sakinliğini koruyarak toleranslı olması gerekmektedir. İşletmenin profilini zedeleyecek davranışlardan kaçınarak işletmeye layık hal ve davranışlar sergilemesi gerekmektedir.
- İşgörenin işini severek ve benimseyerek çalışması beraberinde müşteri ile olumlu diyaloglar kurması ilgi ve alaka göstermesi müşteri tatmin ve sadakatinin de artmasını sağlayacaktır.
- Çalışmada işgörenlerin iş tatmini yüksek çıkmıştır. İş tatmini yüksek işgörenlerin Kuşadası'nda ki müşteri tatmin düzeyine de olumlu şekilde yansımaları beklenebilir. Kuşadası'nda iş tatmini ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiye de bakılabilir.
- Mevcut çalışmadaki aynı ölçek kullanılarak farklı şehirlerdeki yiyecek içecek işletmelerindeki işgörenlerin iş ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik çalışmalar yapılabilir.
- Araştırma nicel yöntem ile anket tekniği kullanılarak yapılmıştır. Anket tekniğinin dışında mülakat yöntemi ile de veri toplanabilir. Anket tekniğinde işaretleme yapılırken, mülakat tekniğiyle işgörenlerin verdikleri cevaplara göre mevcut sonuçtan başka sonuçlar bulunabilir.

Söz konusu bu çalışma Türkiye'nin önde gelen turistik destinasyonlarından biri olan Kuşadası'nda faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerindeki işgörenler ile sınırlıdır. Türkiye'deki başka bir turistik destinasyonla da yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Aldag, J. R., ve diğeri. (1981). Measurement Of Perceived Task Characteristics. *Psychological Bulletin*. 90(3), 415-431.
- Argyle, M. (1987). The Dimensions Of Positive Emotion. *British Journal Of Social Psychology*, 51.
- Arslanoğlu, İ. (2016: 78-98). Bilimsel Yöntem ve Araştırma Teknikleri. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arslantürk, Z. ve Arslantürk, H. E. (2013:206-221). Uygulamalı sosyal araştırma (Üçüncü baskı). İstanbul: Çamlıca Yayınları.
- Aslan H. (2006). Çalışanların İş Doymu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Algısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Aşan, Ö., Erenler E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 13(2),203-216.
- Aşık Akşit N. (2010) Çalışanların İş Doymunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 32.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., Kahraman A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doymu İş Doymu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doymu İş Doymu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14: 115-129.
- Aydemir, P., Erdoğan, E. (2013). İşgörenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı. *Kamu-iş*, 13(2).
- Baştemur, Y. (2006). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Batan, S. N. (2016). Yetişkinlerde Psikolojik Dayanıklılık ve Dini Başa Çıkmanın Yaşam Doymuna Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Benligiray, S. (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi, Geylan, R., Tonus, Z. (Editör). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını
- Bilge, F., Akman, Y., Kelecioğlu, H. (2006). Examining the job Satisfaction of academics. *Hacettepe University Journal of Education*, 32, 32-41.
- Bilgiç, R. (2008). İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 11(22), 66-77.
- Boonzaier, B., Ficker, B., Rust, B. (2000). A Review Of Research On The Job Characteristics Model And The Attendant Job Diagnostic Survey. *S.Afr.J.Bus Manage.* 32(1).
- Bower, H. G. (1981). Mood and Memory. *Copyright 1981 by the American Psychological Association, Inc*, 36(2), 129-148.
- Camkurt, M. Z. (2007) İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisad Dergisi* 20(6)-21(1), 96.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1).
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. (8. Baskı), Sakarya Yayıncılık.
- Çekmecelioglu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin GG Tatmini Ve GGten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-38.
- Çevik, N., Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 126-145.
- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitedeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Demir, A. (2018). Yoksulluk ve Sosyal Dışlanmanın Yaşlıların Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi. Doktora Tezi, İstanbul.

- Demir, M. (2010). Otel İşletmelerinde Personel Güçlendirme ve İş Tatmini İlişkisi: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Diener, E. F. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3): 542-575.
- Diener, E., Eunkook M.S., Lucas, R.E., Smith, H.L. (1999). *Subjective Well – Being: Three Decades Of Progress. Psychological Bulletin*, 125 (2), 276 – 302.
- Diener, E.F., Oishi, S., Lucas, R. E. (2003). Personality, Culture and Subjective WellBeing: Emotional and Cognitive Evaluations of Live. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50 (3), 115-140
- Efeoğlu, E. İ. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Adana.
- Eğinli, T. A. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:23, Sayı3 2009.
- Eğriboyun, D. (2015). Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Liderlik Uygulamaları ve İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki. *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 14(1), 241-275.
- Eren, E. (2001). Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Gen 5, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Eroğlu, A. H.; Adıgüzel, O. ve Öztürk, U.C. (2011). “Sessizlik Girdabı ve Bağlılık İkilemi: İş gören Sessizliği ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 97-124
- Faturochman. (1997). The Job Characteristics Theory: E Review. *Buletin Psikologi*. 5(2).
- Gülнар, B. (2007). Araştırma Görevlilerinin İş Tatminini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması. Doktora Tezi, Konya.

- Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gümüştekin, E. G., Öztemiz, A. B. (2004) Örgütsel Stress Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (23), 61-68.
- Günbayı, İ. (2000). Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme, Özen Yayıncılık, Ankara.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). The job diagnostic survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of Job redesign projects (No. TR-4). Yale University New Haven Ct Dept Of Administrative Sciences.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Herzberg, F. (1974). *Work and the Nature of Man* (Dördüncü baskı). Crosby Lockwood. London
- Herzberg, F. (1974). *Work and the Nature of Man* (Dördüncü baskı). Crosby Lockwood. London.
- Hoş, C., Oksay A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-24.
- Işıklı, İ. E. (2018). Sağlık Yönetimi Bölümü Öğrencilerinde Psikolojik Sermayenin Yaşam Tatmini İle İlişkisi: Düzce Üniversitesi Örneği. *ResearchGate*, 13/7, 163174.
- İnan, İ. (2017). İş Yükü Algısı ve Kariyer Bağlılığının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, 10(1), 184-198.
- İşcan, Ö. F., Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, 24(4),
- İşcan, Ö. F., ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün İş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119135.

- Kalaycı, Ş. (2009). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın.
- Karacaoğlu, K., Çetin, İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Üniversitesi SBE Dergisi*, 5, 46-69.
- Karaçar, E. (2019). Otel Çalışanlarının İş Tatmini ve Motivasyon Değişkenleri Üzerine Bir Araştırma: Sinop Örneği. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 55-78.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi – Bir Uygulama- Yönetim, 63.
- Kardaş, S. (2016). Mutluluk Korkusu Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirliği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(4).
- Kaşlı, M. (2007). İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 159-174.
- Keleş, Ç. H. N. (2006). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. Doktora Tezi, Konya.
- Keser, A. (2003). Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Uludağ Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Keser, A. (2004). Yeni Ekonomi Çerçevesinde Çalışma Hayatında Yaşanan Dönüşümler. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(1).
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum Dergisi* (4), 77-95.
- Khakoo, I. G. (2004). Quality Of Life: Satisfaction and Its Subjective Determinants, University Of Michigan.
- Koçel, T. (2007). İşletme Yöneticiliği. Arıkan Yayınevi, İstanbul.
- Koçel, T. (2010). İşletme Yöneticiliği. (12.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Konuk, M. (2006). İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Konya.

- Köse, N. (2016). Ergenlerde İnternet Bağımlılığının Yaşam Doyumuna Etkisi. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 1: 58-65.
- Kula, S., Çakar B. (2015). Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 6(12).
- Kurtuluş, K. (2010). Araştırma Yöntemleri. (1. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kuşluvan, Z. (2006). Örgütsel Davranış, Sabuncuoğlu, Z. (Editör), Turizm İşletmelerinde İş Tatmini. : MKM Yayıncılık.
- Kuşluvan, Z., & Kuşluvan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile ilgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: *Nevşehir Örneği*. *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, 16(2).
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-196
- McClelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. *American Psychologist*, 20(5), 321.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial-organizational psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Myers, D. G., Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*, 6, 10-19.
- Neugarten, B. (1961). The Measure-ment of life Satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16, 134-143.
- Onaran, O. (1981). Çalışma yaşamında güdülenme kuramları. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları*. No: 470. Ankara.
- Önder, F.. (2015). Öznel İyi Olma. S. Doğan (Editör). *Yaşam Doyumu (1. Baskı)*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık. 1-22.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stress Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri İle Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 22(1).

- Özdevecioğlu, M., Aktaş A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 28, 1-20.
- Özer, P., Topaloğlu, T. (2008). Motivasyonda Kapsam Kuramları, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Öztekin, Z. S. (2008) Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma, Doktora Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Öztürk F.(2010) Determinant Of Organizational Citizenship Behavior Among Knowledge Workers: The Role Of Job Characteristic, Job Saticfaction, And Organizational Commitment. A Thesis Submitted To The Graduate Scholl Social Sciences Of Middle East Tecnical Univercity.
- Öztürk, A., Güzelsoydan, Y. S. (2001). Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Çukurova Bölgesinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2).
- Pavot, W., Diener, E. (1993). Review of the Satisfaction With Life Scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172.
- Robbins, (1998). Organization Behavior.
- Sa`ve diğerleri. (2014). Job Cracteristics and Their Implications on the Satisfaction Levels of call Center Employess: a study on the large telecommunications company.
- Sabuncuoğlu, Z. (1997). Personel Yönetimi Politika ve Yönetmelikler. Ezgi Kitapevi, Bursa.
- Seker, E. S. (2014). Yazılım Geliştirme Hayat Döngüsü (Software Development Life Cycle). *YBS Ansiklopedi*, 1(2).
- Shimon, L. D., Gosselin, E. (2000). Job Satisfaction and Life Satisfaction: Analysis Of a Reciprocal Model With Social Demographic Moderators.
- Silah, M. (2001). Çalışma Psikolojisi. Selim Kitapevi, Ankara.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (Üçüncü Baskı). Sage publications. New Delhi.

- Şad, B. (2017). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Bireylerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşam Doyumuna Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Şahal E. (2005). Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: 'Akdeniz Üniversitesi'nde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatları, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şekeroğlu, M. Ö. (2013). Gençlik Ve Spor Bakanlığı, Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı Çalışanlarının İş-Aile Ve Aile-İş Çatışmalarının Yaşam Doyumuyla İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, L. (1995). İş Tatmini. *Verimlilik Vergisi*, 12.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2011). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış.
- Tait, M., ve diğerleri. (1989). Job and Life Satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 502-507.
- Taşbaşı, B. (2013). 360 Derece Performans Değerlendirme Sisteminin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Banka Sektöründe Bir Uygulama. Doktora Tezi, Malatya.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti. İstanbul: Epsilon.
- Tırak, L. (2015). İşgörenlerin Mevsimsel Duygudurum Düzeylerinin İş Tatminindeki Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Türkmen, M. (2015). Öznel İyi Oluşun Yapısı ve Anababa Tutumları, Özsaygı ve Sosyal Destekle İlişkisi: Bir Model Sınaması. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1).
- Tütüncü, Ö., Demir, M. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi. Ankara:Turhan Kitapevi.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Uyguç, N., ve diğeri. (1988). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *D. E. Ü. İ. İ. B. F. Dergisi*, 13(11),193-204.
- Üçüncü, K. (2016) İş Tatmini ve Motivasyon. Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Trabzon.
- Ünüvar, G. T. (2006). An Integrative Model Of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Vara, Ş. (1999). Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi. İzmir.
- Veenhoven, R. (2009). The Study Of Life Satisfaction. *Eötvös University Press*,11-48.
- Vroom, H. V. (1997). Loose-Tight Leadership:What is the Quation?.
- Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Ford, L. R. (2007). Understanding multiple dimensions of compensation satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 21(3), 429-459.
- Yıldız, M. (2019). Yiyecek İçecek Alanında Eğitim Alan Öğrencilerin Mesleklerine Bakış Açıkları. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*. 7(2), 1124-1141.

EKLER

EK 1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yiyecek İçecek Anabilim Dalı'nda yürütülen '**İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi: İş Özellikleri Kuramı Yaklaşımı**' isimli yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak için yapılmaktadır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Zeynep ASLAN

Cemile DİNLER

Aydın Adnan Menderes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü Gastronomi ve Mutfak Sanatları/Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

CİNSİYETİNİZ	ERKEK[] KADIN[]
YAŞINIZ	18-22[] 23-27[] 28-35[] 36-45[] 46 ve Üstü[]
MEDENİ DURUMUNUZ	EVLİ [] BEKÂR []
EGİTİM DURUMUNUZ	İLKÖĞRETİM[] LİSE [] LİSANS [] LİSANSÜSTÜ []
AYLIK GELİRİNİZ	1000 TL ve altı [] 1001-1700 arası [] 1701-2000 arası [] 2001 ve üzeri []

S. NO	ANKET SORULARI	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
-------	----------------	-------------------------	--------------	------------	------------	-----------------------

İŞ ÖZELLİKLERİ						
1.	İşim farklı bilgi ve becerileri kullanarak farklı şeyler yapmama imkân sağlıyor					
2.	İşim basit ve aynı şeylerin tekrar tekrar yapılmasından ibaret					
3.	İşim karmaşık ve yüksek seviyede beceri kullanmamı gerektiriyor					
4.	İşim başından sonuna kadar kendimin yaptığı bütün ve belirgin bir işten oluşmaktadır					
5.	Yaptığım iş başladığım işi bitirmeme olanak sağlar					
6.	Yaptığım iş başından sonuna kadar bir kişinin yapacağı bütün bir iş olarak ayarlanmış					
7.	Yaptığım iş başka insanların hayatını veya mutluluğunu önemli ölçüde etkileyecek bir iş					
8.	Yaptığım işin iyi yapılıp yapılamaması başka insanları önemli ölçüde etkileyebilir					
9.	Yaptığım iş genel olarak önemli					
10.	İşimi ne zaman ve nasıl yapacağıma benim karar verme imkânım var					
11.	İşimi yaparken şahsi karar ve inisiyatif kullanma fırsatım var					
12.	İşimi nasıl yapacağım konusunda bana önemli ölçüde bağımsızlık ve özgürlük verilmektedir					
13.	İşimi yaptığımda işi ne derece başarılı olarak yaptığımı işimin sonuçlarına bakarak anlayabiliyorum					
14.	İşimi yaparken işi ne derece iyi yaptığımı anlama ve görme şansım var					
15.	İşimi yaptığımda işi iyi yapıp yapmadığımı biliyorum					
		KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KESİNLİKLE KATILIYORUM	KATILIYORUM
GENEL İŞ TATMİNİ						
1.	Genel olarak işimden memnunum					
2.	Genel olarak işimi seviyorum					

3.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum					
4.	İşimden zevk alıyorum					
5.	İşime karşı ilgimi kaybediyorum					
	YAŞAM TATMİNİ					
1.	Birçok yönden yaşamım idealimdekine yakındır					
2.	Yaşam koşullarım mükemmeldir					
3.	Yaşamımdan tatmin olurum					
4.	Şimdiye kadar yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim					
5.	Çok uzun yaşayabilecek olsaydım hayatımın çoğu şeyini değiştirmezdim					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Cemile DİNLER

Doğum Yeri ve Tarihi: Kütahya/ 10.02.1993

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi: Balıkesir Üniversitesi / Turizm Fakültesi / Konaklama İşletmeciliği

Yabancı Diller: İngilizce (YDS:61,25)
Rusça

İletişim

e-posta Adresi: cemiledinler@gmail.com

Tarih: 02.06.2019