

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER:
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ**

EBUBEKİR YILDIZ

**TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ NİHAT GÜMÜŞ**

İSTANBUL, 2021

**İBN HALDUN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER:
İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ**

EBUBEKİR YILDIZ

**TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ NİHAT GÜMÜŞ**

İSTANBUL, 2021

TEZ ONAY SAYFASI

Bu tez tarafımızca okunmuş olup kapsam ve nitelik açısından, İşletme alanında Yüksek Lisans Derecesini alabilmek için yeterli olduğuna karar verilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

Unvanı – Adı Soyadı

Kanaati

İmza

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Bu tezin İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından konulan tüm standartlara uygun şekilde yazıldığı teyit edilmiştir.

Teslim Tarihi

Mühür/İmza

AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Bu çalışmada yer alan tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu, söz konusu kurallar ve ilkelerin zorunlu kıldığı çerçevede, çalışmada özgün olmayan tüm bilgi ve belgelere, alıntılama standartlarına uygun olarak referans verilmiş olduğunu beyan ederim.

Adı Soyadı: Ebubekir Yıldız

İmza:

XXXXXX

ÖZ

İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER: İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞI ÖRNEĞİ

Yıldız, Ebubekir

İşletme Yüksek Lisans Programı

Öğrenci Numarası: 194036609

Open Researcher and Contributor ID (ORC-ID): 0000-0002-1412-152X

Ulusal Tez Merkezi Referans Numarası: 10408102

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nihat Gümüş

Ekim 2021, 72 sayfa

Yerel yönetimler kentin ihtiyaçlarını karşılamak, sosyal hayatı kolaylaştırmak için en önemli kamu kuruluşlarından biri olma özelliğini taşımaktadır. Mezarlıklar ve cenaze hizmetleri yerel yönetimlerin üzerinde hassasiyetle durdukları iş kollarından biri haline gelmiştir. İstanbul'daki mezarlık ve cenaze hizmetlerinde nüfus yoğunluğunun fazla olması ve merkezi alanın yoğunlaşması nedeniyle artış meydana gelmiş ve bu durum ihtiyaç haline dönmüştür. İş tatmini kavramı alanında yapılmış çalışmalar neticesinde çeşitli veriler elde edilmesinin yanı sıra, grup çalışmalarında başarı çıtasının daha üst seviyeye çıkması ve sosyal hayatta verimliliğin artmasında önemli rol oynadığı gözlemlenmiştir. Aynı zamanda çalışanların iş durumlarının gözlemlenmesi, ruhsal ve fiziksel olarak durumlarının kontrol edilmesi, beklenti ve isteklerinin ortaya çıkmasında önemli rol oynamaktadır. Yapmış olduğumuz çalışmada İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mezarlıklar Daire Başkanlığı personelinin iş tatminine etki eden faktörlerin ölçülmesi ile günümüz şartlarında iş tatmini, yönetici ile ilişkisi, sorunlarının belirlenmesi ve çözüm üretilebilmesi üzerinde durulmuş ve kurumdaki 125 görevliye Minnesota iş tatmini anketi uygulanmıştır. Anket verilerinden yola çıkarak açıklayıcı faktör analizi yöntemi ile iş tatminini oluşturan boyutlar elde edilmiş, hesaplanan faktör skorları ile demografik değişkenler arasındaki ilişki bağımsız örneklem t-testi ve ANOVA yöntemleri ile araştırılmıştır.

Anahtar kelimeler: İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İş tatmini, Mezarlık, Personel

ABSTRACT

THE FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION: THE CASE OF THE ISTANBUL METROPOLITAN MUNICIPALITY CEMETERY DEPARTMENT

Yıldız, Ebubekir

MA in Management

Student ID: 194036609

Open Researcher and Contributor ID (ORC-ID): 0000-0002-1412-152X

National Thesis Center Reference Number: 10408102

Thesis Supervisor: Asist. Prof. Nihat Gümüş

October 2021, 72 Pages

Local governments are one of the most important public institutions for meeting the needs of the city and facilitating social life. Cemeteries and funeral services have become one of the business lines that local governments focus on sensitively. There has been an increase in the cemetery and funeral services in Istanbul due to the high population density and the concentration of the central area, and this situation has turned into a necessity. In addition to obtaining various data as a result of the studies carried out in the field of job satisfaction, it has been observed that it plays an important role in raising the bar for success in group work and increasing productivity in social life. At the same time, it plays an important role in observing the work conditions of the employees, controlling their mental and physical conditions, and revealing their expectations and wishes. In our study, the factors affecting the job satisfaction of the Istanbul Metropolitan Municipality Cemeteries Department personnel were measured and the job satisfaction in today's conditions, the relationship with the manager, the determination of the problems and the production of solutions were emphasized. For this purpose, the Minnesota job satisfaction questionnaire was applied to 125 officers in the institution. Using collected data set, exploratory factor analysis is conducted to extract the dimensions of job satisfaction. The relationships between selected demographic variables and the calculated factor scores are analyzed via independent sample t-test and ANOVA.

Keywords: Cemetery, Job Satisfaction, Staff, The Istanbul Metropolitan Municipality



TEŞEKKÜR

Bu araştırma şahsıma; birikim ve akademik olarak, yazım deneyimi noktasında önemli katkılar sağlamıştır. Bu sürecin mimarı şüphesiz sabrıyla, ilgisiyle, akademik birikimiyle ve hoşgörüsüyle, yol gösteren danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Nihat Gümüş hocama şükranlarımı arz ederim. Yine bu araştırmada anket sorularına özverili olarak cevap veren, desteklerini esirgemeyen mesai arkadaşlarıma ve kurum yöneticilerime teşekkür ederim. Bu çalışmada yine çokça katkı sunan Doç. Dr. Abdurrahman Kepoğlu, Öğr. Gör. Ahmet İsmailoğlu hocalarıma, Yasemin Şeker, Azmi Arıcan, Mustafa Karacan arkadaşlarıma, çok kıymetli aileme ve bu çalışma esnasında hayata gözlerini açan, motivasyon kaynağım oğlum Yusuf Taha'ya selam eder, herkese saygı ve muhabbetlerimi sunarım.

Ebubekir YILDIZ

İSTANBUL, 2021

İÇİNDEKİLER

ÖZ	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
SEMBOLLER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xiii
BÖLÜM I GİRİŞ.....	1
BÖLÜM II İŞ TATMİNİ.....	4
2.1. İş Tatmini Kavramı	4
2.2. İş Tatmini Nedir	5
2.3. İş Tatmini Önemi	7
2.4. İş Tatmini Ölçülmesi.....	10
2.4.1. Puanlama Yöntemiyle İş Tatmini Ölçümü	10
2.4.2. Minnesota İş Tatmin Ölçeği	10
2.4.3. İş Betimleyici Endeks	11
2.4.4. Kritik Olaylar Yöntemi ile İş Tatmini Ölçümü	12
2.4.5. Mülakat Yöntemi ile Görüşmeler ve Yüzleşme Toplantıları	12
2.4.6. Anket Yöntemi	13
2.5. İş Tatmini Teorileri	13
2.5.1. Locke'un Etkilenme Aralığı Teorisi.....	14
2.5.2. Yaradılıştan Gelen Eğilimler Teorisi.....	14
2.5.3. Zıt Süreçler Teorisi.....	14
2.5.4. Eşitlik Teorisi	15

2.5.5. Uyumsuzluk Teorisi	15
2.6. İş Tatminine Etki Eden Faktörler	15
2.6.1. İş Tatminine Etki Eden Bireysel Faktörler	16
2.6.1.1. Yaş.....	17
2.6.1.2. Cinsiyet	18
2.6.1.3. Kişilik.....	19
2.6.1.4. Eğitim Düzeyi	20
2.6.1.5. Unvan	21
2.6.1.6. Medeni Durum	22
2.6.1.7. Statü.....	23
2.6.2. İş Tatminine Etki Eden Örgütsel Faktörler.....	23
2.6.2.1. İşin Niteliği.....	23
2.6.2.2. Ücret.....	25
2.6.2.3. Çalışma Koşulları.....	26
2.6.2.4. Terfi Fırsatları	27
2.6.2.5. İş Yerindeki Beşeri İlişkiler	28
2.6.2.6. Takdir Edilme.....	29
2.6.2.7. Yönetim ve Güven	30
2.6.2.8. İş Arkadaşları	30
2.7. İş Tatminsizliği Sonuçları	31
2.7.1. İş Tükenmişliği.....	31
2.7.2. Devamsızlık	32
2.7.3. Stres	33
2.8. İş Tatmini İle İlgili Literatür Araştırması	36
BÖLÜM III İ.B.B. MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞININ YAPISI VE GÖREVLERİ	40
3.1. Mezarlıklar Daire Başkanlığı Personelinin Görev Tanımları	42

3.1.1. İmam	42
3.1.2. Gassal	43
3.1.3. Kazı Gömü Personeli.....	43
3.1.4. Şoför.	43
3.1.5. Güvenlik	43
BÖLÜM IV İ.B.B. MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞI PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ÖLÇÜLMESİNE İLİŞKİN UYGULAMA.....	44
4.1 Araştırmanın Yöntemi.....	44
4.1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı	44
4.1.2. Veri Toplama Tekniği	44
4.1.2.1. Minnesota İş Tatmin Ölçeği.....	45
4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	45
4.1.4. Araştırma Verilerinin Çözümlemesi... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.	
4.2. Araştırmanın Bulguları	46
4.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	46
4.2.2. İş Tatmini Seviyelerinin Betimsel Analizi	50
4.2.3. İş Tatmini Anketinin Faktör Analizi Yöntemi İle İncelenmesi.....	51
4.2.4. İş Tatmini ile Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler ...	56
BÖLÜM V SONUÇ.....	60
REFERANSLAR.....	62
EKLER	70
ÖZGEÇMİŞ.....	72

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. İş Tatmini Tanımları, Yılları ve Yazarları (Yıldız, Kırgız ve Karagöz, 2010: 343)	6
Tablo 2.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler (Adler, Richard ve Nat, 1985: 266-278)	16
Tablo 4. 1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Değerleri.....	47
Tablo 4. 2. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri .	47
Tablo 4. 3. Katılımcıların Yaşlarına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri.....	48
Tablo 4. 4. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Frekans ve Yüzde Değerleri	48
Tablo 4. 5. Katılımcıların Hizmet Yılına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri	49
Tablo 4. 6. Katılımcıların Görev Dağılımına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri	49
Tablo 4. 7. Anket Sorularına Verilen Cevapların Betimsel İstatistikleri	50
Tablo 4. 8. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi	51
Tablo 4. 9. KMO ve Bartlett Testi	52
Tablo 4. 10. Toplam Açıklanan Değişkenlik Tablosu	53
Tablo 4. 11. Rotasyonlu Bileşen Matrisi.....	54
Tablo 4. 12. Faktörlerin Güvenirlilik Analiz Sonuçları	56
Tablo 4. 13. İş Tatmini Bileşenleri ile Cinsiyet Arasındaki İlişki	57
Tablo 4. 14. İş Tatmini Bileşenleri ile Medeni Durum Arasındaki İlişki	57
Tablo 4. 15. İş Tatmini Bileşenleri ile Yaş Arasındaki İlişki.....	58
Tablo 4. 16. İş Tatmini Bileşenleri ile Eğitim Arasındaki İlişki	58
Tablo 4. 17. İş Tatmini Bileşenleri ile Kıdem Arasındaki İlişki	59
Tablo 4. 18. İş Tatmini Bileşenleri ile Görev Arasındaki İlişki	59
Tablo A.1. Demografik ve Kişisel Bilgiler.....	70
Tablo A.2. İş Tatmini Ölçeği Soruları.....	71

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1 Scree-Plot.....	53
Şekil 4.2 İş Tatmini Faktör Analiz Modeli	55



SEMBOLLER VE KISALTMALAR LİSTESİ

İBB : İstanbul Büyükşehir Belediyesi

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

MSQ : Minnesota Satisfaction Questionnaire

İSG : İş Sağlığı ve Güvenliği



BÖLÜM I

GİRİŞ

İş tatmini kavramı uzun süren araştırmalar ve yapılan çalışmalar neticesinde tarihsel sürecin de etkisiyle günümüzdeki bilimsel ifadesini kazanmıştır. İnsanlar geçmişten günümüze hayatlarını idame ettirmek için çeşitli çalışmalarda bulunmuşlardır. Günümüzde hızlı bir şekilde devam eden ve genişleyen rekabet ortamı; kurum ve işletmelerin kaliteli iş gücü ihtiyacını arttırmış ve bunun karşılanması için insan kaynaklarına daha fazla önem vermelerini gerektirmiştir. Başarılı olmayı hedefleyen işletmeler de çalışan bireylerden daha fazla verim alabilmek için iş tatmin seviyelerinin yüksek tutulması konusunda hassas davranmaları gerektiğinin bilincine varmışlardır. Çalışan bireyin iş tatminine etki eden pek çok faktör olabilmektedir. Bu faktörler çalışan bireylerin fizyolojik ve sosyolojik durumuna göre farklılık arz etmektedir (Cengiz, 2001: 13).

Çalışan bireyler günlük zamanlarının büyük bir kısmını iş ortamında geçirmektedir. Günümüzde kamu ve özel sektörde hizmet veren işletmeler; personelden elde edilen verimlilik konusunda birçok sorun ile karşılaşmakta olup bu sorunların çözümü için farklı çözüm yolları denemeye devam etmektedirler. Yapılan araştırmalarda; personelin ruhsal ve fiziksel doyumunun iş ortamındaki verimliliğini arttırdığı gözlemlenmiş olup personelin iş yaşamındaki belli başlı bazı problemlerin giderilmesinin, işverenin de çalışma performansının yükselmesine olumlu yansıdığı gözlemlenmiştir (Erdoğan, 1999: 231).

Kişiler kendilerinin ve ailelerinin sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadırlar. Günümüzde bireyler için çalışma kavramı; yalnızca hayatlarını idame ettirmek demek değildir. Çalışan bireyler yaptıkları işlerde ruhsal ve fiziksel mutluluğa da önem vermektedirler. Bu nedenle iş hayatında onları motive edecek bir takım sosyal ve psikolojik etmenlerin olması, çalışma hayatındaki verimliliğinin yüksek olması için önem arz etmektedir.

Yerel yönetimlerde çalışan bireylerin, hizmet götürülen kimselere yapıcı ve ihtiyaca yönelik uygun davranışlar sergileyebilmesi için kendilerinin sosyal yaşamları ve iş ortamlarında, ruhsal ve fiziksel problem yaşamadan hayatlarını idame ettirmeleri gerekmektedir.

Bilindiği üzere; İstanbul gibi nüfus yoğunluğu fazla olan bir metropolde yaşamak ve bu şehirde yaşayanlara hizmet vermek de diğer şehirlere göre daha zordur. Hizmet sınırları geniş bir alanı kapsayan İstanbul Büyükşehir Belediyesi kentte yaşayan vatandaşının her an yanında olmak ve kurumsal bir anlayışla hizmet verme amacı gütmektedir. Büyükşehir belediyesinin en zor görevlerinden birisi de hiç kuşkusuz cenaze hizmetleri ve mezarlık alanında verdiği hizmetlerdir. İstanbul'da yaşayan insanlara verilen hizmetlerin yanı sıra ölen vatandaşlara da ölüm sonrası defin işlemleri ve cenaze nakil işlemleri gibi mezarlık hizmetleri vermektedir. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mezarlıklar Daire Başkanlığı marifetiyle yürütülen bu hizmetlerde tüm personeli zor bir süreç beklemektedir.

Bu çalışmada İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığında görev yapan personelin iş tatminine etki eden faktörlerin araştırılmasına ilişkin anket çalışması yapılmıştır. Bu amaçla Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılarak oluşturulan anket 5 farklı görev grubundan toplam 125 çalışana uygulanmış, sonuçlar SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar analiz edilirken öncelikle ankette sorulan sorulara ilişkin betimsel istatistikler incelenerek çalışanların iş tatmin seviyeleri değerlendirilmiştir. Sonrasında faktör analizi yöntemi ile iş tatmini kavramı 4 alt bileşene indirgenmiştir. Bu bileşenler iş tatmininin işin ne kadar otonomiye izin verdiği, yöneticiler ve çalışanlar ile ilgili ilişkiler, manevi ve maddi tatmin boyutları olarak bulunmuştur. Son olarak ise faktör skorları kullanılarak çalışanlara ilişkin demografik değişkenlerin iş tatminine etki edip etmedikleri t-testi ve ANOVA yöntemleri kullanılarak incelenmiştir.

Çalışmanın bulguları genel olarak iş tatminine ilişkin literatürle uyumludur. Özellikle iş tatmininin ölçülmesinde kullanılabilecek 4 boyut bu çalışmanın en önemli katkısı olarak ön plana çıkmaktadır. İş tatmini değerlendirilirken işin çalışana ne kadar karar ve uygulama serbestisi sağladığı, iş ortamında özellikle yöneticilerin ve diğer çalışanların çalışana gösterdikleri tutum, işten alınan manevi ve maddi tatmin gibi

unsurlar göz önünde bulundurulmalıdır. Öte yandan çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdemi ve görev tanımı gibi demografik özelliklerinin yine literatürdeki kimi çalışmalar ile uyumlu bir şekilde iş tatmininin farklı boyutları açısından önemli farklılıklar yaratmadığı gözlenmiştir. Bu durum iş tatmininin kişilerden ziyade, işin kendisi, çalışma ortamı ve yöneticilerin tutumu gibi kurumsal unsurlardan etkilendiği sonucunu doğurmaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde iş tatmini kavramı incelenmiş, kavramla ilgili olarak daha önce yapılmış olan çalışmalara ilişkin bulgular özetlenmiştir. Üçüncü bölüm bu çalışmanın konusu olan İBB Mezarlıklar Daire Başkanlığının görevleri ve yapısını açıklamaktadır. Dördüncü bölümde çalışmanın yöntemine ve analiz sonuçlarına ilişkin açıklamalar yer almaktadır. Beşinci bölümde ise çalışmanın sonuçları yer almaktadır.

BÖLÜM II

İŞ TATMİNİ

2.1. İş Tatmini Kavramı

İş; insanların hayatını idame ettirebilmesi için ihtiyaç duydukları maddi kazancın sağlanması amacıyla fiziki ve akli öğelerini kullanarak yaptıkları eylemlerdir. İş, hayatımızın devamı için önemli bir yere sahiptir. İş hayatının devam etmesi için kişinin bağlı olduğu kurum veya kuruluşta verimli bir şekilde çalışması, fayda sağlayacak eylemlerde bulunması gerekir. İş ortamında düzene uygun şekilde davranışlar sergileme ve iş ortamına uyumlu bir şekilde çalışmak kişinin iş hayatına devam edebilmesi için önemli bir etkidir (Silah, 2005: 115).

İnsanlar günlük hayatlarının büyük bir bölümünü iş yerinde çalışarak geçirmektedirler. Bu zaman dilimi kişiden kişiye değişiklik gösteriyor olsa da günümüz hayat koşullarında bir insanın hayatı boyunca gerçekleştirdiği ortalama çalışma zamanı minimum 20-25 yıl sürmektedir. Dolayısıyla iş yaşamı, çoğu insan için hayatın merkezi halini almaktadır (Aşan ve Erenler, 2008: 203).

Tatmin; Latin dilinde “yeterli” anlamında kullanılan “satış” kelimesinden türetilmiştir. Tatmin, bireyin arzuladığı bir durumun meydana gelmesini sağlayarak manevi doyuma ulaşması manasına gelmektedir. Gerçekleşmesine ihtiyaç duyulan bir durumun meydana gelmesinden duyulan mutluluk hissi olarak da belirtilmektedir. Bireyin duygusal olarak huzur duymasında önemli katkısı olan tatmin olma hissi, yalnızca olayı yaşayan birey tarafından hissedilmektedir (Karamil Köy, 2011: 34).

Tatmin kelimesi; “birey tarafından istenilen bir şeyin gerçekleşmesi ile ortaya çıkan, duygusal doyuma ulaşma hissi” anlamını taşımaktadır. Bununla beraber iş tatmini; birçok farklı kaynakta farklı şekillerde yorumlanan bir kavramdır. Bunun nedeni soyut bir kavram olması ve tüm bireylerin tatmin düzeyinin farklı değişkenlere bağlı olmasıdır. İş tatmini kavramı, son yıllarda değer kazanan bir kavram olmuştur. İş

hayatında insan bir “değer” olarak görülmeye başladığından beri insan kaynaklarının öne çıkan önemli konularından biri olmuştur (İncir, 1990: 50).

Tatmin kavramı, elde edilmek istenen şeye sahip olma veya beklenen bir durumun sonuca ulaşmasından sonra duyulan haz, kişide ortaya çıkan olumlu hisler bütünüdür. Bireyin beklentilerinin veya ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ortaya çıkan hislerin tamamı “tatmin” olarak ifade edilmektedir (Özer, 2015: 49-50), (Halsey, 1988: 884).

Porter ve Lawler’a göre ise tatmin; bireyin çalışma zamanı boyunca ortaya koyduğu azim ve bu durum neticesinde kazandığı maddi ve manevi kazançların toplamıdır. Tatminin boyutu konusunda, kişinin sergilediği performans neticesinde kazanacağı ödülün denkliği kıymet kazanır. Bilim insanlarından biri olan Edwin Locke iş tatmini olgusunu farklı bir açıdan ele almıştır. Bu alanda yaptığı bir araştırmada “tutarsızlık teorisi” adını verdiği saha çalışmasında iş tatminini, çalışan bireyin salt gerçek performansı ile, ondan beklenen reel performans arasındaki tutarsızlığın arasındaki fark olarak görmüş ve iş tatminini buna göre değerlendirmiştir (Yılmaz, 2014: 11).

2.2.İş Tatmini Nedir

İş tatmini, konusunda birçok bilim insanı araştırmalar yapmıştır. Yapılan araştırmalarda iş tatmininin bireylerin sahip oldukları işi ve yaptıkları işin farklı tarafları hakkında ne hissettiklerinin çözülmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmalar, bir bakıma iş yerinde hangi çalışanların mutlu olduğu veya mutlu olmadığının bir ölçüsü niteliğindedir. Kısacası çalışan bireylerin işine olan duygusal tepkilerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Yani bireylerin işlerinden ne kadar haz aldıklarının yaptıkları ile orantısı ölçülmeye çalışılmıştır (Aksu, 2012: 61).

İş tatmini, personel açısından belli bir öneme sahip isteklerin ve karşılanmasını beklediği ihtiyaçların, ne derece yerine getirildiğini gösterir (Sevimli ve İşcan, 2005: 56).

Aşağıdaki tabloda bazı yazarların iş tatmini kavramı için farklı tanımlamaları yapıldığı görülmektedir. (Yıldız, Kırgız ve Karagöz, 2010: 343).

Tablo 2.1. İş Tatmini Tanımları, Yılları ve Yazarları (Yıldız, Kırgız ve Karagöz, 2010: 343)

YAZARLAR	YIL	TANIMLAR
Locke	1976	Birinin işinin ya da iş tecrübesinin takdir edilmesi sonucu oluşan hoş ya da olumlu duygusal durumdur
Cranny ve arkadaşları	1992	Çalışanların işlerine karşı duydukları kapsamlı, olumlu duygular ve bu duyguların kişiler üzerinde oluşturduğu sonuçlardır
Erdoğan	1999	Kişinin işine karşı gösterdiği olumlu veya olumsuz tutumudur.
Greenberg ve Baron	2000	Çalışanların işlerine karşı genel tutumlarıdır.
Bingöl	2001	İşten elde edilen maddi çıkarları ile işçinin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluktur.
Weiss	2002	Çalışanların işlerine karşı duydukları duygusal tepkilerdir.
Baş ve Ardıç	2002	Bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkilerdir.
Mrayyan	2005	Çalışanın yaptığı işten elde ettiği mutluluk düzeyidir.

İş tatminini yakalamak ve hayatlarını huzurlu bir şekilde yaşamak adına bireyler belli bir yaş itibariyle günlük yaşantılarının önemli bir kısmını iş ortamlarında harcamaktadırlar (Akıncı, 2002: 4). Buna bağlı olarak kişinin işinden, bulunduğu iş

ortamından veya eylemde bulunduğu kişilerden ve yöneticilerden duyduğu memnuniyet de iş tatminini etkileyen faktörler arasındadır (Başaran, 2008: 266).

İş tatmini, işin yapısıyla çalışanların arzularının örtüştüğü oranda oluşan duygusal bir olgudur. Öyle ki iş tatmini olgusu; personellerin işyerinde çalışma ve görevlerini yerine getirirken gayret göstererek devam etmeleri, grup halinde çalışırken birbirlerine yardımcı olarak daha verimli sonuçlar elde etmeleri veya beklenenden daha kaliteli işler ortaya çıkarmalarını sağlamaktadır (Acker, 2004: 65-66).

Çalışma hayatındaki bireyler açısından iş tatmini kişisel ve duygusal davranışlarının bir sonucudur. Bu davranışlar her bir çalışanın şahsi isteklerinden dolayı değişiklik göstermektedir (Can, Azizoglu ve Aydın, 2015: 94).

İş tatmine etki eden faktörleri içsel ve dışsal faktörler olarak sınıflandırmak mümkündür. Ücret dışsal faktör olarak örnek verilebilir. Yaptığı eylemin karşılığı olarak alacağı ücret ve bu isteklendirme ile birey tatmin olmuş bir şekilde çalışır. İşi düzgün bir şekilde kuralına uygun olarak yapmak ise içsel faktöre örnektir. Kişi çalıştığı esnada kendini gösterir ve işini yaparken karakterini yansıtır (Ertürk, 2013: 78).

İş tatmini kavramı genellikle çalışanların işlerine karşı hissettiği olumlu duygular olarak ifade edilmektedir. İş tatmini, yapılan işin niteliğinin çalışanın işine olan beklentilerine uyum sağladığı zaman ortaya çıkan ve çalışanın işine karşı duyduğu memnuniyeti gösteren bir kavramdır (Aksoy, 2014: 31).

2.3. İş Tatmini Önemi

Günümüz şartlarında kurum ve kuruluşların var olma mücadelesi içerisinde devamlılıklarını sürdürebilmesi önemlidir. Bunun için kuruluşların insani iş gücüne değer vermeleri son derece önem arz etmektedir (Tor ve Esengül, 2011: 46).

Personelin çalışma alanlarının ve koşullarının verimli hale getirilmesi, yaptığı iş ve çalışma ortamından aldığı doyum ile doğru orantılıdır (Türk, 2003: 71).

İşletmeler veya kurumlar, çalışmaları ve başarıları ile ilgili bilgiler verirler. Bunlar; kar oranları, verimlilik düzeyleri, ar-ge ve insan kaynaklarından almış olduğu pozitif geri bildirimler gibi, kurumsal olarak personelinin iş ortamındaki verimliliğine ve memnuniyetine önem vermeleri iş tatmini kavramının kurumlar için ne kadar önemli olduğunun göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Pektaş, 2002: 4).

Personelin çalışma ortamı ve iş tatmininin pozitif olması, iş hayatında kurumsal verimliliği ve aidiyetin artmasına vesile olur. Bu durum kurumsal yapıya artı değer katmakla beraber maddi ve manevi kazanımlarda da etkili olur. Ekip ruhu ile çalışmak, iş yerindeki beraberliği arttırırken, kurumlardaki devamsızlık ve aksaklıkların düşmesine yardımcı olur. Bu tarz çalışma koşullarının doğuracağı sonuçlar ise, kurumlar tarafından arzulanan hedefin gerçekleşmesine yardımcı olmaktadır (Aydemir, 2013: 29).

Personelin iş ortamı ve çalıştıkları işlerle alakalı düşünceleri ve iş zamanındaki isteklendirme düzeyi önem arz etmektedir. Çalışanların yeteneklerine uygun işlerde görev yapmaları, yaptıkları işlerin onları mutlu etmesi, maddi ve manevi karşılığını alabildiklerine olan inançları, çalışanları motive etme noktasında önem taşımaktadır. Kurumlarda çalışanların iş yerine, birimine ve çalışma arkadaşlarına karşı davranış ve tutumları, iş performansı ve başarılı olmaları üzerindeki etkilidir (Sat, 2011: 5).

Özetle iş tatmininin önemi şu şekilde sıralanabilir (Kutanis, 2009: 105).

- Tatmin olmayan personel çalışmaktan kaçınır ve hatta iş yerinden ayrılıp kurumu zarar uğratır.
- Fiziksel ve ruhsal olarak sağlığı zarar görüp, sağlık masrafları artar, çalışan tatmin olmamasını ve mutsuz olmasını etrafına ve ailesine de yansıtır.
- İş tatmin seviyesi üst düzey olan personel sağlıklıdır, mesaisine dikkat eder, iş ortamından keyif alır, iş ortamından kopmak istemez, iş yerinde devamsızlık yapmaz.
- İş tatmini yüksek çalışan sağlıklı, mutlu ve olumludur. Bu özelliklerini çevresine yansıtır ve çalışma ortamına dinamiklik katar.

Günümüzde kurumlar, çalışanların memnuniyeti üzerine pek çok çalışmalar yapmaktadır. Çalışma ortamında mutlu olan, görev yaptığı işten ve çalışma arkadaşlarından memnun olan tüm bireyler, aynı zamanda kuruma daha faydalı sonuçlar kazandırmaktadırlar (Karakuş, 2011: 47).

Personellerin iş tatminleri, günümüzde hem kurumlar hem de personeller için önemli bir durum olarak öne çıkmaktadır. Çalışanın iş tatminini üst seviyede hissetmesi kurumsal başarıları da beraberinde getireceği düşüncesi hakim olmaktadır (Luthans, 1992:114).

İş tatmini kavramını önem açısından başka bir ifadeyle şöyle sıralayabiliriz.

- Çalışan bireyler, işlerinde kişisel yeteneklerini ortaya koymak isterler.
- Yaptığı işten doyumu olan çalışanlar ruhsal olgunluğa ulaşmaktadır.
- Yaptığı işten doyumu olmayan çalışanlar düş kırıklığına uğramaktadır.
- Çalışan bireyler çalıştıkları saatlerin büyük bir bölümünde işlerini önemli görmektedirler.
- Çalışan bireyler yalnızca maddi kazanç için değil, manevi kazanımlar için de çalışmak istemektedirler.
- Çalışanlar için iş tatminsizliği makro düzeyde toplumu da etkiler ve belli başlı değer yargılarının düşmesine sebep olmaktadır (Kantar, 2010: 19).

İşletmeler veya kurumların hedefledikleri seviyeye ulaşabilmesi ve kar elde edebilmeleri evvela çalışan bireylerin çalışması ile olmaktadır. Burada yaptığı işi sevmek, verilen görevi en iyi biçimde yapmak, çalıştığı iş ve yaptığı görevden gurur duymak, işletme veya kurumun hedeflerini benimsemiş ve kendi amaçlarını işletmenin veya kurumun amaçlarıyla birleştirmiş, bu tip çalışan bireylere sahip olan işletme veya kurum başarılar elde edecektir. Bu da çalışan bireylerin işlerinden ve verilen görevlerden duydukları tatmin derecesiyle bağlantılıdır (Tor ve Esengül, 2011: 46).

İş tatmini yöneticiler veya işverenler için çalışan bireylerin görevlerine veya yaptıkları işe karşı davranışlarının performanslarına ve verimliliklerine etkisi bakımından önemlidir. Çünkü iş tatminsizliğinin direkt olarak sebep olduğu davranışlar; bireyin işinden ayrılması, devamsızlık yapması, performans düşüklüğünün yaşanması, ruhsal

ve fiziksel olarak sağlığının olumsuz şekilde etkilenmesi olarak görülmektedir (Aşık, 2010: 36).

2.4.  ş Tatmini  l  lmesi

Kurumlar,  alışanların işlerindeki tatmin olma ile ilgili sıkıntılarını gidermek adına öncelikli olarak personelin iş doyum seviyelerini belirlemeleri gereklidir. Araştırmalar neticesinden çalışan bireylerin iş doyumunu belirlemek adına bir takım iş doyum ölçekleri geliştirilmiştir. Bu  l ekler, yalnızca iş doyumuna adına yapılan bilimsel çalışmaların yanı sıra, iş yerinde çalışan bireylerini daha iyi anlamak adına kurumlar bakımından da önem arz etmekte ve yapılmaktadır.  ş tatmini ölçülmesi temel olarak iki tip olarak yapılmaktadır. Birincisi mülakat yapılarak elde edilen sonuçlardır.  kincisi ve en çok kullanılan yöntemi ise yapılan ölçeklerin vasıtası ile iş tatmini ölçülmesidir.

2.4.1. Puanlama Yöntemiyle  ş Tatmini  l  m 

Puanlama  l ekleri ile iş doyumunun ölçümü en sık kullanılan yöntem olduğu bilinmektedir. Puanlama yönteminin en önemli avantajına bakıldığında, bilgiler homojen bir yapıdadır. Puanlama yönteminin sonuçları sayısal olarak ifade edilmektedir. Uluslararası çevrede geçerlilik ve güvenilirlik durumu açısında denenmiş ve genel olarak kullanılabilen iş doyum ölçekleri bulunmaktadır. Bu ölçeklerden bazılarını yazacak olursak, Smith, Kendall ve Hulin (1969) tarafından geliştirilmiş olan  ş Tanımlama Endeksi (Job Description Index), bir diğeri Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilmiş olan Minnesota  ş Tatmin  l eği (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire)'dir. Bu yöntemin en yaygın kullanılanı Minnesota  ş Tatmin  l eği' dir. Bu ölçeğin daha fazla çalışan kişilerin özel tatmin faktörlerini veya tatminsizlikle ilgili seviyelerini belirlemek için kullanılan puanlama yöntemlerindendir.

2.4.2. Minnesota  ş Tatmin  l eği

 alışan bireylerin yaptıkları işlerden alacakları doyumunu ya da doyumсуuzluđu  l emeye yarar. Öncelikle  alışan bireylerin sorumluluğundaki işlerin genel yapısını ve

yaptıkları işin algı yapan özellikleriyle doyum sağlamasına neden olan yönlerin analizleri yapılır. Doyum ya da doyumsuzluğa sebep olan nedenler ölçme faktörü içerisinde düşünülür. Bu etkenlere bağlı olarak bir ölçüm geliştirilmektedir. Çalışan bireyler yapılan ankette kendine uygun olan bölümleri işaretler ve sonucunda işin tatmin edici olan yönleri ve işten aldıkları doyum belirlenir. Akademik araştırmalarda çalışan bireylerin iş tatminlerini ölçmek amacıyla en çok tercih edilen model ise Minnesota İş Tatmini Ölçeği'dir. "Minnesota İş tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss Davis England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir". Ölçekte, temelde bakıldığında işin koşulları ile birlikte iş tatmini ilişkilendirilmek istenmektedir. MSQ, 100 maddeli uzun boyutu ve 20 boyutlu kısa formuyla iki farklı modelden oluşmaktadır. MSQ, dışsal ve içsel olarak, bu ikisinin toplamı üzerinden oluşan genel tatmini ölçmektedir. Bu ölçekte, çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerin, terfiinin, ücretin, yönetimle olan ilişkilerin, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım konularını içerir. Minnesota İş Tatmin Ölçeği 5'li likert tipinde hazırlanmış bir ölçektir. 7 adet ters soru bulunan bu ölçekte; Hiç katılmıyorum 1, Katılmıyorum 2, Kararsızım 3, Katılıyorum 4, Kesinlikle katılıyorum 5 puan olarak değerlendirmeye alınmaktadır.

2.4.3. İş Betimleyici Endeks

İş betimleyici endeks, Smith, Kendal ve Hulin (1969) senesinde çalışmalarıyla oluşturulmuş olan ölçeği, aynı ekip tarafından 1987 senesinde tekrar düzenlenerek elden geçirilip ve geliştirilmiş halidir. Johnson, Smith ve Tucker (1982) ve Schneider ve Dachler (1978) tarafından bu ölçeğin geçerlilikleri ve güvenilirlikleri bakımından incelenmiştir. Bu çalışmalarda özgüne yakın neticeler sağlamışlardır. 1982 senesine kadar ölçeği üçlü format olarak kullanmışlardır. Daha sonra ise Johnson, Smith ve Tucker'in çalışmalarıyla beşli likert ölçek tipine dönüştürülmüştür. Bu Ölçek tipinin Türkçe'ye çevrilmesinde geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapan Ergin (1997) gerçekleştirmiştir. 120 İş betimleme ölçeğinde 5 boyut bulunmaktadır. Bu boyutların birincisi, "işin kendisi"dir. Bu boyut ile katılımcı bireylere hem şuan ki işlerinde, hem de genel olarak iş anlayışlarına yönelik 18'er maddeden oluşan 2 farklı sıfat grubu

sunulmuştur. İş betimleme ölçeğindeki diğer boyutları “ücreti”, “terfi olanaklarını”, “yönetimi” ve “iş arkadaşları” boyutları oluşturmaktadır.

2.4.4. Kritik Olaylar Yöntemi ile İş Tatmini Ölçümü

Kritik olaylar yöntemi kurumlardaki kritik durumları kullanmak suretiyle iş doyumunu ölçme yöntem şeklidir. Bu çalışma yöntemi şekli Herzberg (1959) tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışma ile çalışan bireyler işleri ile alakalı, genellikle tatmin eden durumları veya tatmin etmeyen durumları anlatırlar. Bu anlatılanlar durumlarla önem arz eden başlıklar belirlenmiş olmaktadır.

2.4.5. Mülakat Yöntemi ile Görüşmeler ve Yüzleşme Toplantıları

Mülakat Yöntemi, iş doyumunu ölçme yöntemlerinden bir diğer tür olanıdır. Bu yönteme bakıldığında iş doyum derecesi ölçülecek olan bireyle ikili görüşmeler yapılarak sonuca ulaşılır. Karşılıklı iletişim imkanı sağlanması sebebiyle bilgileri daha açık ve kesin olarak alınabilmektedir. İş doyumunu ölçümünde mülakatı gerçekleştiren kimse standart sorular neticesinde çalışan bireyin geçmiş hayatını öğrenme, kişiliğini öğrenme, iş tatminsizliğinin derecesini ve bireye olan etkileri hakkında bilgi alması daha net olmaktadır. Bu manada, yapılan çalışma mülakat biçiminden daha farklı olmadığı söylenebilmektedir. Bu yöntemler yığın ve bireysel görüşme diye ikiye ayrılmaktadır. Yığın görüşmeler, yapılan kamuoyundaki yoklamalar ve tarama çalışmaları ile açıklanabilir. Bireysel görüşmeleri ise kılavuzsuz ve kılavuzlu olarak oluşturulmuştur. Bu yöntemin avantajlarına bakarsak, verilere kaynaktan ulaşmak ve doğruluk derecesi yüksek olması ve elde edilen bilgilerin toplayan kimse tarafından kontrolü olma imkanı diyebiliriz. İş doyumunu ölçme yöntemlerinin üçüncüsü çalışan bireylerle bire bir yapılan görüşmelerdir. Bireye tutum ve davranışları ile ilgili sorular sorulmakta ve bunun neticesinde diğer ölçeklerden daha iyi sonuç alınabilmesi ve sağlam bilgilere ulaşılması mümkün olabilmektedir. Bireylere sorulan sorularda dikkat edilmesi ve alınan yanıtların sistemli bir biçimde kayda alınmasıyla, iş ile alakalı tutum ve davranışları bakımından sonuca ulaşmak mümkün olabilmektedir.

Görüşmeler bazı durumlarda işveren veya yöneticinin asıl şikayet ve endişelerinin tartışıldığı ortamlarda gerçekleştirilir. Bu tarz buluşmalar, karşılıklı toplantı olarak

bilinmektedir. Bu toplantılar ya planlı önceden hazırlanan sorulardan ya da planlanmamış açık uçlu sorulardan oluşmaktadır.

2.4.6. Anket Yöntemi

Anket Yöntemi, belirlenmiş soruların iş tatminlerini ölçeceği bireylere verilip onlardan elde edeceği bilgileri almayı sağlar. Hazırlanan anket çalışmasında oluşturulan soru tiplerinde açık ve kapalı uçlu olarak iki şekilde yapılmaktadır. Sorular kişiler tarafından anlaşılmalı, kısa ve konu ile alakalı olmalıdır. Anket soruları, mail veya posta gönderilerek yapılabileceği gibi, kişilerle bire bir veya kalabalık bir biçimde de uygulanabilir. Fakat mail yolu ile yapılan anket toplama yöntemi yapılan araştırmanın sağlıklı ve güvenilir bir şekilde yürütülmesi bakımından sakıncaları olabilmektedir. Bire bir anket yönteminde, uygulamayı yapacak kimse muhatabına anket sorularını sorarak cevaplara kendisi işaretleme yapar. Toplu şekilde uygulanacak yöntemde ise katılımcı kişiler bir araya gelerek soruları yanıtladıklarını beklenir. Anket sorularına yanıt verecek kimse, işinden, koşullarından ve işinde yaşadığı memnuniyeti belirtip iş doyumunun ölçülmesine katkı sağlar.

2.5. İş Tatmini Teorileri

İş tatmini teorilerinden bir kısmı motivasyon teorileri içerisinde bulunmaktadır. Literatür çalışmalarında ilk olarak iş tatmininin sistemli şekilde araştırılması motivasyon kuramları ile ele alınmıştır. En fazla değinilen iş tatmini teorileri şunlardır;

- Locke'un etkilenme aralığı teorisi,
- Yaradılıştan gelen eğilimler teorisi,
- Zıt süreçler teorisi,
- Eşitlik teorisi,
- Uyumsuzluk teorisi,

2.5.1. Locke'un Etkilenme Aralığı Teorisi

En çok bilinen iş tatmini teorilerindendir. Bu teorilerin temel önermesi, çalışanın işinden ve iş ortamından beklentisi ile yaşadıklarının tutarlılık göstermemesi ya da uyumsuzluğu iş tatmininde belirleyici rol oynamasıdır. Eğer ki iş çalışan kimsenin maddi ve manevi beklentilerini karşıladığına inanmışsa kişi olumlu yönde etkilenecek, aksi yönde olursa olumsuz durum ortaya çıkacaktır (Koçel, 1998: 451).

Farklı bir yaklaşımla, iş gören bireyin işinin bazı yönlerinden tatmin olması ya da tatminsizliği yaşaması, iş gören bireyin arzuladıkları ile ulaştıklarının arasındaki algılanan farklılığa göredir. Yani iş görenin maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılandığı düşüncesi iş tatminin meydana gelmesinde önemli rol oynayacaktır (Yılmaz, 2015: 14).

2.5.2. Yaradılıştan Gelen Eğilimler Teorisi

Yaradılıştan gelen eğilimler teorisine göre; bireyler belli bir iş tatmini seviyesi doğrultusunda yaradılıştan gelen eğilimler taşırlar. Yani bireyin doğuştan meydana gelen yetenekleri, özellikleri, algılama kapasitesi iş tatmini seviyesinde önemli rol oynamaktadır. Misal olarak eşit ruhsal yapıya sahip kimseler, tek yumurta ikiz kardeşlerin iş tatmin seviyeleri eşit olabilmektedir (Yılmaz, 2015: 14).

2.5.3. Zıt Süreçler Teorisi

Zıt süreçler teorisi gözlem yapılarak belirlenmektedir. Bu anlayışa bakıldığında; eleştiri almak ya da ödül elde etmek gibi tam tersi yaşanan durumların iş tatmininde önemli etkisinin olduğu görülmektedir. Yaşanan negatif durumlar kişide strese, kaygılı olmaya ve mutsuzluk yaşamasına sevk edip iş tatminsizliğe neden olurken, yaşanan pozitif durumlar ise bireyde güven, iş sahiplenme ve başarı elde etme gibi neticeler doğrultusunda iş tatmininin yaşanmasını sağlar. Fakat bununla beraber aksi bir durumda yaşanabilmektedir. Pozitif durumlar kaygıları, negatif durumlar kişinin rahatlığını sağlayabilmektedir. Yani iş durumu olumlu koşullarda devam ettiğinde de çalışanlarda iş tatminsizliği olabilmektedir (Yılmaz, 2015: 15).

2.5.4. Eşitlik Teorisi

Eşitlik teorisi kavramına göre çalışan bireylerin işleri ile alakalı münasebetlerde eşit şartlarda muameleyi arzuladıkları ve bu davranışların iş tatminlerini etkilediklerine kanaat göstermektedir. J. Stacy Adams tarafından geliştirilen bu teoriye göre, çalışan bireyin işindeki başarısı ve işinden tatmin olması, iş yerindeki ortamdan dolayı önem arz ettiği ve bu ortamdaki davranışların aynı olması durumuna bağlıdır (Tortop, 2010: 173).

Bu durumda çalışan bireyler kendi durumlarını diğer çalışan kişilerle karşılaştırarak aldıkları ücret, prim, terfi, ödül, takdir edilme gibi önemli durumlarda işleri ile alakalı özverilerine dayanarak eşit haklara sahip olmak istemektedirler. Bu duruma bağlı olarak da kişilerin iş tatmin seviyelerinin etkilendiği görülmektedir (Yılmaz, 2015: 15).

2.5.5. Uyumsuzluk Teorisi

Uyumsuzluk teorisi çalışan bireylerin işle alakalı verilen görevli yaparken, sorumluluk alanlarında ne kadar başarılı olduklarını ve doğru iş yaptıklarını hafızalarında düşünmektedirler. Çalışan bireyler yaptıkları görevde başarılı olamadıklarına gibi bir algıya kapılmaları durumunda işlerinden keyif alamaz ve kaygı duymalarına sebep olurlar. Bu sebeple çalışan bireylerin yapılan işlerin tamamı veya bazı kısımlarından tatminsizlik duyabileceği beklenebilir (Yılmaz, 2015: 15).

2.6. İş Tatminine Etki Eden Faktörler

İşveren veya kurumlar, personelin iş tatmin seviyelerinin üst düzeyde olmalarını, maksimum verim almak için talep etmektedirler. Bu nedenle iş tatminlerinin yükselmesi ve devamının sürdürülebilirliği için çeşitli programlar yapmaktadırlar. Bu sebeple çalışanın iş tatminini etkileyen etmenler, işveren tarafından en iyi bir şekilde benimsenmelidir. İş tatmininde rol oynayan etmenler genel olarak etkileşim içerisinde dirler. Bu sebeple tek taraflı olarak sonuca etki edecek bir belirleyiciliğe sahip değildirler. İş tatminine etki eden faktörleri örgütsel ve bireysel faktörler adı altında iki başlık olarak inceleyebiliriz (Akıncı, 2002: 4).

Bazı araştırmalarda bireysel faktörler başlığında; yaş, cinsiyet, kişilik, tecrübe, eğitim ve medeni durum yer almaktadır. Örgütsel faktörlerde ise; ücret, işin niteliği, çalışma koşulları, terfi fırsatları ve iş yerinde beşeri ilişkiler, takdir edilme, yönetim ve güven yer almaktadır (Adler, Richard ve Nat, 1985: 266-278), (akt. Ardıç ve Türker, 2001).

Tablo 2.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler (Ardıç ve Türker, 2001)

FAKTÖR GRUBU	FAKTÖR ADI
Bireysel Faktörler	Yaş
	Cinsiyet
	Kişilik
	Eğitim Düzeyi
	Unvan
	Medeni Durum
	Statü
Örgütsel Faktörler	Ücret
	İşin Niteliği
	Çalışma Koşulları
	Terfi Fırsatları
	İş Yerindeki Beşeri İlişkiler
	Yönetim ve Güven
	Takdir Edilme
	İş Arkadaşları

2.6.1. İş Tatminine Etki Eden Bireysel Faktörler

İş tatminini etkileyen birçok bireysel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler genel olarak ele alacağımız bu başlıklarda incelenmektedir.

Bunlar; yaş, cinsiyet, kişilik, eğitim düzeyi, unvan, medeni durum ve statü olarak sıralanmaktadır.

2.6.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar neticesinde, personelin yaş kriterine bağlı olarak stresi daha fazla yaşamaması, mesleki bilgi ve birikimlerinin yanı sıra, problemlili durumlarda tecrübesi ile başa çıkabilme yetisi ile verimli olması önem arz etmektedir. Yaşça genç ve tecrübesiz personelin günümüz hayat şartlarında kurumsal yapıya uymaları konusunda zorluk çekmeleri sorunları beraberinde getirmektedir. Aynı zamanda genç ve tecrübesiz personelin hiyerarşik düzene uymada sorun yaşamaları durumu ile açıklanmıştır (Keser, 2006: 103).

İş tatmini ile yaş arasındaki bağlantı; çalışanların yaşları ilerledikçe, iş tatmini de yüksek oranda artacağı yönündedir. Ancak çalışma şartları zor olan işlerde çalışan bireyler için bu durumun değiştiği ve yaşla birlikte verimliliğin azaldığı görüşü öne sürülmektedir (Özkalp ve Kirel, 2013: 131).

İş tatmini ve yaş arasındaki bağlantı; yapılan araştırma neticesinde mutlak bir kanıya ulaşmamaktadır. Bunun yanı sıra daha genel olan düşünce, çalışanların yaşları arttıkça, iş tatmin oranlarının yükseldiği yönündedir (Tikici ve Akdemir, 2002: 65).

Çalışan personelin çalışma süreleri arttıkça ve tecrübelendikçe yaşları daha az olan personele göre iş doyumları daha fazla artar. Bunun açıklamasını yapmak gerekirse; yaşları ilerlemiş personelin iş tecrübeleri daha fazla olur ve bununla birlikte çalıştıkları alandaki ve görevdeki iş ile uyumu daha fazla olur. Bu doğrultuda iş tatmin oranları daha üst seviyede olur. Yaşları genç olan personellerin ise geçmiş şartların ve olanakları da göz önünde bulundurmakta zorlanabilmekte, iş şartlarının daha geliştirilmesi ve iş yerindeki görevlerinde yükseltilme gibi beklentileri oluşmaktadır. Bu nedenle iş tatmini oranlarının yaş durumuna göre farklılık arz etmesi doğal görülmektedir (Davis, 1988: 100).

İş tatmininde yaş arasındaki bağlantı; mesleki tecrübe bakımından kendisini kanıtlamış ve bilgi birikimi olarak yeterli düzeyde olan yaşları büyük alanından uzman personellerin kurumlar bakımından tercih oranları iş tatmin seviyelerinin daha pozitif düzeyde olmasını, hal ve tutumlarının daha uygun görülmesi sebebiyledir (Eren, 2015: 267).

Beş farklı devlette yapılan araştırmalar ile yaşları büyük olan personellerin, yaşları küçük olan personellerle karşılaştırılmasında, iş tatmin seviyeleri gençlere oranla yaşları büyük olanların daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Davis,1988: 99).

Locke ve Porter ve Lawler, personelin iş tatmininin yaşları arttıkça çalışma performanslarının da arttığı ortaya konulmuştur. Personel çalışma ortamında başarı sağladıkça, tecrübeleri ve iş gücü oranı artmaktadır. Verimli olduklarına inanmalarının iş tatmin seviyelerinin de artmasına neden olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuca göre iş tatmini yaş büyüdükçe oranı artmaktadır (Baysal, 1981: 191).

2.6.1.2. Cinsiyet

İş tatmini ve cinsiyet arasındaki bağlantı; yapılan araştırmalar ile değişik sonuçların ortaya koyulduğu neticesine varılmaktadır. Yapılan araştırmalar neticesinde cinsiyet ayrılığının iş tatmini düzeyine etki etmediği sonucuna varılmıştır. Yapılan bir diğer çalışmada da erkek personelin kadın personelden, bazısında da kadın personelin erkek personelden daha fazla iş doyumunu ulaştıkları görülmektedir (Bilgiç, 1998: 549).

Çalışan bireylerin cinsiyetlerinde yapılan işlere göre tavırlarının, hal ve hareketlerinin değişmesinde ve çalışma sahasının araştırılmasında farklılık gösterilebilir. İş tatmini ve cinsiyet bağlantısı araştırmaları sonuçlarına göre; araştırma sonuçları değişiklik gösterilebilmektedir. Bu araştırmalarda örtüşen verilerin yanında çalışan personellerin cinsiyet farklılığı olsa da eşit şartlar sunulduğunda iş tatmini oranlarında farklılıklar oluşmadığı gözlenmektedir (Aşık, 2010: 36).

İş doyumunu ile cinsiyet arasındaki bağlantıyı kurmak için yapılan çalışmalarda çalışan personelin kadın ya da erkek olmalarının işlerine olan davranışlarını etkilediği sonucuna varılmıştır. Helin ve Smith'in yaptıkları araştırmalarda, kadın çalışanların erkeklere oranla iş tatminlerinin daha az olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara benzer yapılan çalışmalarda ise; kadın personellerin erkek personele göre daha düşük vasıflardaki görevlerde çalışması ve daha az maddi kazanç elde etmelerine göre olduğu belirtilmiştir (Kantar, 2010: 19).

İş doyumu oranlarında cinsiyet araştırmalarının etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Fakat cinsiyet olarak hangisinin daha çok iş doyumunun yüksek olduğu konusu sonuca ulaşmamıştır. Kadınların iş doyum seviyelerini etkilemekte olan annelik ve ev kadınlığı gibi çalışma dışındaki faktörlerin bu karmaşık duruma neden olmaktadır. King, Murray ve Atkinson'un (1982) yaptıkları çalışmada iş tatmin oranları evli bireylerin, dul ve bekar bireylere göre çok daha fazla olduğu gözlemlenmiştir (Ulusoy, 1993: 20).

Telman ve arkadaşları (1998) "Endüstri Psikolojisi" yaptıkları çalışmada, erkek çalışanların iş doyum düzeylerinin kazanılan ücretten ve iş tecrübelerinden etkilendiğini, kadın çalışanlarında yaptıkları görevin sosyal yönü bakımından etkilendiğini aktarmıştır. Izgar'ın (2003) "Endüstri ve Örgüt Psikolojisi" eserinde bahsedilen Elizur'un (1993) yaptığı çalışmada ise; erkek personellerin maddi kazanca, çalışma alanında serbest davranmaya, yetki verilmesine, daha üst bir görevi talep etmeye önemsedikleri, kadın personellerin ise beşeri ilişkilere, uygun iş koşullarına, güvenli bir çalışma ortamını önemsedikleri bilgisi verilmiştir (Zorlutuna, 2012: 21).

2.6.1.3. Kişilik

Kişilik, insanları birbirinden farklı kılan yapısal özellikleridir. Bu yapı her ayrı birey için geçerlidir. Bununla birlikte her bir kişi için tatmin düzeyi değişiklik arz etmektedir. Kişilik ile çalışanların iş tatminleri arasında da bir bağlantı olduğu varsayılmaktadır. Çalışan personellerin kişiliğindeki özellikleri geliştikçe iş tatminlerinin de yükseleceği, aksi durumda da iş tatmininin azalacağı birçok farklı araştırmada ortaya koyulan sonuçlardandır (Başaran, 2008: 268).

Çalışan kişi yaptığı iş ile kendi kişilik özellikleri birbirine uyum sağladığına inandığı ve mutlu olduğu zaman, iş tatminine ulaşmaktadır. Ancak tersi bir durum yaşandığı zaman gerek kişilik, gerekse iş performansı arasında uyum sorunu yaşıyor ve mutlu olamıyorsa iş tatminine ulaşamamaktadır. Bu durum aynı zamanda beceri ve yeteneğine uygun iş yapması ile ilgilidir (Tutar ve Yılmaz 2003: 168).

İş tatmininde kişilik faktörünün etkisi araştırıldığında, çalışan personelin özgüveni yüksek olan, sorumluluk alabilme özelliği, yanlış yapma korkusundan uzak, üst düzey düşünebilme özelliği ve düşük seviye sorunlarını çözüme kavuşturan bireylerin daha

çok tatmin oldukları belirtilmiştir. Genel olarak çalışma hayatında iş tatmin seviyeleri düşük olan bireylerde, sosyal yaşantıları zayıf ve sosyal yaşamlarından mutlu olamayan, sabır katsayıları düşük, sinirlenme seviyeleri yüksek kişiler olarak belirtilmiştir. Fakat iş tatmin seviyelerinde düşüklük olan çalışanların devamlı bu tarz gibi davranış sergilediklerini söylemek yanlış bir yaklaşım olabilir (Balcı, 1958: 20).

Özgüveni ve farkındalık düzeyi üst seviyedeki bireylerin, tam tersi özellikteki bireylere göre daha çok iş tatmini yaşadıkları gözlemlenmiştir (Başaran, 1991: 31). Kişilik etkisi, iş tatmininde çalışanların kişisel tercihler yapmalarında önemli katkıda bulunmaktadır. Bununla ilgili yapılmış çalışmalarda kişilik ile iş hayatı arasında bir bağ olduğu savunulmaktadır. Yapılan bazı araştırmalar neticesinde, çalışma ortamında uyum içinde, duygusal davranışlarında dengeli olan personelin iş tatmin seviyeleri daha üst düzeyde çıkmaktadır (Sat, 2011: 8).

Bireylerin kişilikleri ile ilgili kendine özgü kültür ve inanç farklılıkları olabilmektedir. Personellerin bazıları görevini icra ederken hür davranmak ve sorumluların çalışma yöntemlerine karışmamasını talep etmektedir. Bazı personeller ise çalışma ortamında düzenlerini kendileri kurmak istemektedir. Başka personeller ise zor işlerin sorumluluğunu alarak ve onları yaparak tatmin olabilmektedir (Davran, 2014: 24).

2.6.1.4. Eğitim Düzeyi

Çalışan bireylerin iş tatmini ile eğitim düzeylerine etkisi; ailelerin, kültürel ve sosyal çevrelerinin yönlendirmesiyle iş hayatlarına başlamadan önce yapacakları mesleğe uygun eğitim alarak yönlendirilirler. Bu vesile ile eğitim yaşamlarını tamamlayan ve üst seviye eğitim almış kimselerin iş hayatına bakışları da, eğitim düzeyleri az seviyede olan ve iş hayatına bakış açıları düşük olanlara göre farklılık arz etmektedir. Küçük yaşlarda iş yaşamına başlamsa, uzun zamanlar eğitim hayatına devam ederek ve mali olarak bunu karşılayan nitelikli meslek sahibi bir birey olarak çalışma hayatına adım atmak isterler. Aldıkları eğitim gereği ve bu eğitimle alakalı yaptıkları maddi masraf karşılığında, iş hayatından beklentileri de buna oranla yükselmektedir (Izgar, 2003: 49).

İş tatmini ve eğitim seviyesi ile alakalı kavramlarla yapılan araştırmalarda bu ilişkinin bağlantısı ile kesin bir sonuca varılamamaktadır. Yapılan bazı araştırmalara göre ters orantılıdır. Yapılan bazı araştırmalara göre de doğru orantılı sonuçlar görülmüştür (Metle, 2001: 316).

Çalışan bireylerin eğitim seviyelerinin iş tatminine etkisi mutlak görülmektedir. Çalışanların eğitim durumları ile iş tatminleri arasındaki bağlantı ile ilgili çalışmalarda değişik neticeler görüldüğü belirtilmektedir. Eğitim seviyesi ile verilecek görevlerin beklentisi iş tatmininde oldukça yüksek rol oynamaktadır (Baysal, 1981: 193).

Genelde yükseköğrenim gören kişilerin, daha güzel ve üst seviyede iş fırsatları ile birlikte, daha yüksek ücret kazanabilecekleri inancı ve bununla beraber iş tatmin seviyelerinin de yüksek düzeyde olacağı düşünülmektedir. Fakat şartlar ve fırsatlar kişilere daima böyle bir iş imkân sunmayabilir. Yüksek düzeyde öğrenim görmüş kişilerin beklentilerinin üst seviyede olması, iş fırsatları, konum ve hak ettiklerini düşündükleri iş imkânları bulamamaları gibi sebepler tatminsizliğe sebep olabilmektedir (Keser, 2006: 112).

2.6.1.5. Unvan

İş tatmini ve unvan bağlantısı arasında yapılan araştırmalarda, anlamlı bir bağlantı olduğu ortaya konulmaktadır. Yapılan bazı araştırmalarda, iş hayatına yeni başlayan personellerin iş doyum oranlarının üst seviyede olduğu, fakat zaman geçtikçe doyum oranlarında seviyelerin düşüşe geçtiği görülebilmektedir. Yapılan çalışmalarda, personellerin mesleki unvanlarının yükselmesi, iş tatmini performanslarının da aynı oranda yükseldiği gözlemlenmektedir (Ulusoy ve Gürsel 1999: 20).

İş tatmini ve unvan ilişkisinin bağlantısı ile ilgili yapılan araştırmada unvanı yükselen çalışanın daha çok serbest hareket etmesi, kişisel özelliklerini daha özgüvenle kullanabilmesi, daha çok otoriter davranabilmesi, sosyal çevre adına statü elde etmesi, kişinin ruhsal olarak iş tatmininin artmasına neden olduğu görülmektedir. Diğer yandan çalışan bireyde; unvan yükseltilmesinin, maddi kazanımlarında ve çalışma koşullarında düşündüğü kazanımların elde edilememesi düşüncesi, çalışan bireylerde dışsal olarak iş tatmini ve unvan ilişkisi bakımından olumsuz yönde anlamlı bir

farklılık bulunmasına sebep olduğu kanısına varılmıştır (Özaydın ve Özdemir, 2014: 275-276).

Unvan, bir çalışanın işini, mesleğini, mesleki olarak özelliklerini içindeki, sosyal çevredeki konumunu ya da program çalışmalarındaki sorumluluğu ile alakalı kullanılmakta olan ad diye tanımlanmaktadır (Bakır, 2009: 15).

Yapılan Programlarda bir görev verildiği zaman bu göreve bir ad konulmaktadır. Verilen pozisyon belirlenip yapılacak görevlerin birleştirildiği çalışma merkezi halini almaktadır. Oluşan her görevin bir özelliği ve görevli çalışmaları vardır. Bu sebeple meydana getirilen göreve konulan bir isim vardır. Bu çalışmada görev yapacak çalışanların ilgilenecekleri alanları ve işleri de belirtmelidir (Bakır, 2009: 14-15).

2.6.1.6. Medeni Durum

İş tatmini ve medeni durum bağlantısı çalışan bireyler için çok anlamlı bir bağlantı bulunmamıştır. Fakat yapılan araştırmaların genelinde; evli personellerin evli olmayanlara göre iş tatmin seviyelerini daha üst seviyede olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni olarak evli olan personelin çalışma ortamlarından beklenti olarak düşünceleri ve amaçları farklı olabilmekte, aile yaşantılarındaki düzenli hayatın iş hayatına da yansması etki edebilmektedir. Bu nedenle iş tatmin seviyeleri evli olmayanlara göre daha fazla olduğu ifade edilmiştir (Davran, 2014: 21-22).

Lambert ve Kellough, evli olan çalışan bireylerin, evli olmayan bireylere göre iş doyum oranlarının daha çok olduklarını belirtmişlerdir. Mack' a göre de kişinin medeni halinin iş doyumunda hiç bir etkisinin olmadığını belirtmiştir. Bunların yanı sıra, Thomas ve Talpade de, evli olan çalışan öğretmenlerin evli olmayan çalışan öğretmenlere göre iş tatmin oranlarının daha aşağı seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bağlamda, medeni durum ve iş tatminine etkisi arasında yapılan çalışmaların sonuçlarının net olmadığı görülmüştür (Çolak Alsat, 2016: 50).

2.6.1.7. Statü

Statü, Fransızca dilindeki “status” kelimesinden ifade edilmektedir. Bireylerin sosyal hayatta bulundukları konumu, başkaları tarafından gördükleri itibarı, kurum ve topluluklar tarafından sahip oldukları sorumlulukları olarak tanımlanabilmektedir (Elçi, 2014: 37).

Statü ile iş tatmini arasındaki bağlantının önemli olduğunu söylemek mümkündür. İş ortamında yukarı kademedeki olan personellerin, aşağı kademedeki personele göre iş tatminleri daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Ayrıca olarak belli konumları elde etmek isteyen astların, bu amaçla güdülenerek iş tatmin seviyelerini yükseltmektedir (Samadov, 2006: 21).

2.6.2. İş Tatminine Etki Eden Örgütsel Faktörler

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörleri genel anlamda sekiz başlık altında inceleyebiliriz.

Bunlar; işin niteliği, ücret, çalışma koşulları, terfi fırsatları, iş yerindeki beşeri ilişkiler, takdir edilme, yönetim ve güven ve iş arkadaşları olarak tanımlayabiliriz.

2.6.2.1. İşin Niteliği

İşin niteliği, personelin iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler arasında ilk sırada ele alarak karşımıza çıkmaktadır. Hackman ve Oldham (1975)'in İş Özellikleri Teorisi, işin özellikleri ile ilgili bu alanda yapılan çalışmalar önemli teorilerdendir. İşin vasıfları şu şekilde sıralanabilir;

- İşin kavramı,
- İşin benimsenmesi,
- İşin gerektirdiği yetenek özellikleri,
- İşin personele verdiği bağımsızlık hissiyatı,
- Personelin çalışmalarının takdir edilmesidir (Keser, 2009: 104).

Personelin kurumdaki amaçlarına şirketten kaynaklı nedenlerden dolayı ulaşamaması durumu, hem işi, hem de kurum ile ilgili olumsuzluk olgusuna düşmesine neden olabilmektedir. Bu bağlamda, kurumun personel için izlediği çizgi ile personelin doğru orantıda olmaması personelin iş tatmini seviyesini olumsuz etkileyebilmektedir. İşin özelliği ile personelin özellikleri örtüşmesi gerekmektedir (Başaran, 2003: 17).

İşin özelliği ile alakalı yapılmış çalışmalarda ise, çalışanların bireysel özelliklerini ortaya çıkarabilecekleri ve sorumluluk verilerek motive etme amacıyla kurum yöneticilerinin desteklemesi, kişilerin mutlu olmalarına ve işlerinde daha verimli olduklarını, araştırmalarda ortaya konulmuştur. Diğer bir açıdan ise, personellerin vasıfsız olması, çalışma performansına ve sorumluluk almaksızın yapılan işlerde işi yavaşlatma, iş devamsızlığı ve isteksiz tavırların gösterildiği belirtilmektedir (Erdoğan, 1997: 377).

Çalışan bireyler mesleki özelliklerine uymayan bir iş alanında bulundukları zamanda yapmış olacakları işlerden veya alacakları görevden tatmin olmayacakları bir gerçektir. Bu durum çalışan personelin işin hakkını vermekte zorlanacakları, yapacakları görevde özveride bulunmakta zorlanacakları, iş kalitesinin düşmesine sebep olacaklardır. Bu durumda mutlu olmayacaklar ve dolayısıyla işlerinde tatmin olmayacaklardır. Bu sebeple iş tatminini etkileyen özelliklerden biri de yapılacak işin nitelikleridir. Bu nitelikler eğer çalışan personelin şartlarına uygun ve sahip olmak istediği fırsatlara imkan veriyorsa birey o işten tatmin olacaktır (Eryiğit, 2019: 6).

Çalışan bireyler kendilerine ait yetenekleri meydana çıkaracakları çalışma ortamlarını arzu ederler ve tercih etmektedirler. Aynı zamanda çalışmalarını gerçekleştirmek isterken faydalı olabilecekleri üretim yapabilecekleri, gelişime müsait olan ve bağımlı olmayacakları işi tercih etmek (Luthans, 1992: 121).

Çalışan bireyin yapacağı görevden ve işyerinden memnun olmasının, iş tatmininin ilk baştaki nedenlerinden olduğunu söylemekte ve personelin görevini sevmesini alttaki nedenlerle anlatmaktadır (Başaran, 2008: 266).

- İşin, çalışan personelin özelliklerini sergilemesine elverişli olması,
- İşin, kişisel gelişime imkan sağlaması,

- İşin, çalışan personelin yenilikleri ortaya koymasına ve personele sorumluluk alanı tanınmasına imkan sunması,
- İşin, problemleri ortadan kaldırmaya imkan vermesi.

2.6.2.2. Ücret

Yapılan araştırmalar neticesinde kurumlarda çalışan personelin iş tatminini sağlayan en önemli unsurlardan birisi de ücret olduğu ortaya konmaktadır. Bunun nedeni ise, personellerin kendileri ve ailelerinin yaşamlarını idame için gerekli olan maddiyata ihtiyaç duymalarıdır (İmamoğlu, Erdil, Keskin ve Erat, 2004: 169).

Ücretin genel olarak anlamı, bir iş yerinde çalışmasına karşın, belirlenmiş olan değerin maddi olarak belirlenip kişilere ödenmesidir. Genel bir ifade olarak, iş gücünün en temel unsuru insanın, bedensel ve zihinsel çalışmalarının karşılığı olan maddi gelirlerinin belirlenip, bireylere ödenmesidir (Yalçın, 1994: 171-172).

Ücret hareketi, çalışanların hak ettikleri maddi karşılığın olmadığına veya yetersiz olduğuna kanaat getirirlerse, çalışanların iş tatminleri düşer, işlerine ve kuruma bağlılıkları azalır, işlerinde yetersizlik meydana gelir ve dahası işlerinden ayrılıp, yeni iş aramalarına neden olabilmektedir (Saal ve Knight, 1988: 304).

Ücret, görevli personelin kuruma veya örgüte karşı yapmış olduğu vazifeler ve sorumluluklar neticesinde kazandığı maddi gelirlere denir. Maddi kazanç görevli personelin yalnızca maddi ihtiyaçlarını elde etmekle kalmayıp, personele sosyal yaşamda saygınlık, statü ve manevi doyum olarak karşılığını almasına vesile olur (Taştan ve Tiryaki, 2008: 59).

Çalışan bireylerin elde edecekleri kazanç için yaptıkları gayretin iki sebebi vardır diyebiliriz. Maddi kazanımlarını elde etmek ve yapılan hizmetin karşılığı neticesinde iş doyumuna ulaşmaktır. Maddiyat elde etmek için girişimciliğe, yenilikçi tutumları hissetmeye, devamlılık ve sabırlı davranışlar sergilemeye yönlendiren bir nedendir. Başka bir bakış olarak ücret çalışan bireylerin verimli katkılar sunarak kurumun ya da

işverenin maddi kazanımlar elde etmesinin karşılığını olarak alın terinin karşılanmasıdır (Pehlivan, 2000: 55).

Bu bilgiler sonucu maddi kazancın doyuma ulaşması; çalışanın yaşı, çalışma yılı ve tecrübesi, toplumsal yaşamdaki yeri gibi kişilik faktörlerinin, yapmış olduğu mücadele, elde edilen üretim özelliği, yenilikçi fikirler gibi faktörler ile elde ettiği maddi kazançlar arasında denge olması önemlidir. Bu durumun personel açısından pozitif karşılanması iş tatmini için değerli bir faktördür (Başaran, 2000: 219).

Çalışan bireyi bedensel ve zihinsel olarak yaptığı iş karşılığında almış olduğu maddi kazançtır (Yalçın, 1994: 102).

İş tatminine etki eden nedenlerden olan ücret, çalışan bireylerin iş tatmininde değerli bir yer elde etmektedir. Ücret, çalışan bireylerin yerine getirdikleri vazifelere göre farklılık arz etmektedir. Çalışan bireyin yapmış olduğu iş karşılığında beklentisinin olduğu maddi kazancı elde etmesi, bireyin iş tatminini artırdığı gözlemlenmektedir. Ancak tam tersi bir durumla karşılaştığı zaman, yani beklediği maddi kazancı almadığı veya altında bir ücret aldığı takdirde iş tatminsizliği söz konusu olacağı görülmektedir (Karakurt, 2010: 91).

Yapılan araştırmalar neticesinde kişilerin iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerin başında ücretin olduğu ve bu durumun diğer unsurlardan daha fazla yaşamsal anlam ifade ettiği yapılan araştırmalardan anlaşılmaktadır.

2.6.2.3.Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları olarak, kurum çalışanlarının üretim yapmaları için sunulan ortam ve sağlanan gerekli teçhizat imkanları olarak ifade edilebilir. Kurum içerisinde sağlıklı bir ortam ve çalışma koşulları sunmak, manevi ihtiyaçların karşılanması, personellerin rahat ve mutlu üretim yapmasını sağlayabilir ya da aksi bir durumda tersi bir etki yapabilir (Erdoğan, 1997: 245).

Günümüz iş dünyasında hızlı değişim ve gelişimin yaşanması, kurum ve kuruluşların personellerine daha iyi şartlar sunmasını gerekli kılmaktadır. Fiziksel ve ruhsal

verimlilikleri artırmak için çalışanların güvenliğini koruyan ve çalışma şartlarında gerekli bütün imkanları sağlayan koşullar sunmaları gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu nedenle, çalışanların sağlık ve güvenliğinin korunması yönünde çalışmalar yapılmaya başlanmıştır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 126).

Çalışma şartları personelin çalışması için, kurumun veya işverenin sağladığı fiziki, maddi ve sosyal fırsatlardır. Bu durumu kazanılan ücret, sosyal güvenceler, iş sağlığı ve güvenliği, sağlık şartları, ulaşım imkanı, fiziksel ortam, mesai süreleri, izin hakları, personel ve yönetici ilişkileri, kurum kültürü gibi düşünülebilir (Eroğlu, 2000: 326). Çalışan personelin iş ortamında fiziki şartlarının uygun olmaması iş tatmininde olumsuz yönde etkilenmelerine neden olur. Fiziki olarak çalışma hayatına devam eden mavi yakalıların, zihinsel olarak çalışan beyaz yakalılara göre iş tatminlerinin düşük olması iş ortamı fiziki şartlarının olumsuz olmasından kaynaklanabilmektedir. Bu durum çalışanı ruhsal olarak olumsuzluğa, geri bildirimlere ve neticesinde iş tatmininde düşük olmasına neden olduğu belirlenmiş bir gerçektir (Telman ve Ünsal, 2004: 24).

Çalışma ortamındaki materyallerin, çalışan bireye sunulan fiziki şartların araç gereçlerin ve buna benzer çevre faktörleri, kişilerin iş tatmin seviyesinde etkili olduğu görülmektedir (Fındıkçı, 2009: 297). Ayrıca birçok çalışan bireyde, çalıştıkları yerlerin kendi hanelerine yakın, iş ortamlarının bakımlı ve yeni, araç gereçlerinin eksiksiz olması ve uygun çalışma alanları talep etmektedirler. Bu durumlar hem çalışan bireyin verimli olması hem de iş tatmini için gerekli görülmektedir (Kantar, 2010: 19). Kısaca özetleyecek olursak, çalışma şartlarında fiziki koşulların iyi olması iş tatminini ve verimliliği pozitif yönde etkileyecektir.

2.6.2.4. Terfi Fırsatları

Kurum içinde yükselme fırsatlarının sunulması, birimlerde eğitime ve gelişime olanak sağlayarak çalışanı işine motive etme, işi sevdirmeye ve kuruma bağlılık konusunda etki etmektedir. Kurum, çalışanın performansına bağlı olarak terfi etme fırsatı sunması iş tatmini üzerinde etkin bir rol oynadığı belirtilmektedir (Avcı ve Karatepe, 2000: 547).

Yapılan araştırmalar neticesinde, kurumlar içerisindeki çalışmalarda personelin hak ettiğine inandığı terfi imkanı alamaması durumunda, bireyin çalışma hayatı ve iş tatmini olumsuz olarak etkilendiği gözlemlenmiştir. Bu durumla birlikte, personelin görevlerini yerine getirme konusunda eksiklik, aksaklık ve sorumsuzluk yaşanmasına neden olduğu belirtilmiştir. alışan bireylerin terfi almaları neticesinde maaş ve terfileri ile birlikte sorumluluklarının da artacağı için iş tatmini olarak pozitif bir değişiklik görülmektedir (Türk, 2007: 77-78).

Personelin iş tatmin seviyesi, kurumdaki terfi fırsatlarına, terfi sürecinin doğru ve adil bir şekilde yapılmasını ve personellerin terfi isteklerine göre farklılık belirtilmektedir. Buna göre personellere, adil bir sistem içinde terfi fırsatı verilmesi iş tatmin düzeyini olumlu yönde etkileyecek önemli bir etkindir (zgen, ztrk ve Yalçın, 2005: 358).

Terfi fırsatları, çalışanın iş tatmin seviyesini maddi kazana göre daha çok arzuladığını gözlemlemektedir. alışan personeller yaptıkları işlerde başarı gösterip daha iyi pozisyonlara yükselmeyi arzu etmektedirler. Bu fırsat ile hem sosyal konumlarını yukarı çıkarmak hem de maaş veya maddi kazanımlarında daha fazla kazanç elde etme düşüncesi çalışanlar tarafından daha değerli olduğu gözlemlenmektedir (Karadal, 1999: 83).

Terfi fırsatları, personeli işinde daha alışkan olmasına neden olan en önemli faktörlerdendir. Bu durumun ödül olarak görülmesi iş tatmin seviyesinin artmasına etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Verilecek terfi fırsatlarının kişilere adil bir biçimde gerçekleştirilmiş olması ve bir temele dayandırılması da çalışan bireyler bakımından önem arz etmektedir. Çalışmaya başlayan personelin çalışma ortamında terfi imkanlarının olmadığına, maaş ve prim gibi maddi kazanımlar elde edemeyeceği kanısına varması, çalışanın olumsuz bir duyguya sürüklemesine ve işinde olumsuz tutumlar içerisinde davranmasına neden olabilmektedir (Erdoğan, 2002: 490).

2.6.2.5. İş Yerindeki Beşeri İlişkiler

Hem alışanların hem de yöneticilerin iş tatminlerini st seviyede arttırmak için, beşeri mnasebetlerdeki memnuniyeti teşvik etmek gerekmektedir. Yöneticilerin, personele karşı davranışları, kişiyi olumlu ya da olumsuz etkilemektedir.

İş yerinde çalışan bireylerin irtibat halinde olmaları ve belirli şartlar içerisinde hareket etmeleri gerekmektedir. Bu durumun yanı sıra, çalışma ortamı dışında beraber zaman geçirmeleri iş tatmini için önemsenmiştir. Bu vesile ile kurum tarafından bireylerin iş dışında birbirlerini yakından tanıma imkanı sunulurken, çalışanların güven duygusunu geliştirip sosyal faaliyetlerde bulunmaları önemli görülmektedir. İş dışında (gezi, sinema, piknik, spor yapmak gibi) sosyal aktiviteler yapmakla birlikte takım olma özelliği gelişmekte, başarılı olmaları ve çalışanların iş tatmininde daha etkili olmalarında bu faaliyetlerin etkili olduğu belirtilmiştir (Conrad, 2014).

2.6.2.6. Takdir Edilme

Personel tarafından yapılacak işte, verimli bir çalışma ve alınacak olumlu neticeler sonucunda, işveren veya kurum yöneticileri tarafından ödüllendirme veya tebrik edilmektir. Kurum yöneticileri veya işveren tarafından maddi ve manevi olarak ödüllendirilmek çalışan her bireyin arzuladığı, yapmış olduğu görevde ve aldığı sorumlulukta kendisini yeterli olarak hissetmesine vesile olmaktadır. Çalışanlar yapmış oldukları işlerde kurum yöneticileri veya işveren tarafından güven duyulmasına ve personelin çalışmalarından memnun olmalarına gereksinim duymaktadırlar. Bu vesileyle çalışan bireyler çevredeki faktörler ve işveren tarafından değerli görünüp kendilerini başarılı hissettikçe, çalıştıkları işyerleri ve kurumlarda manevi olarak da mutlu olacak ve çalışanların iş tatmin düzeyleri daha da artacaktır (Gül, 2004: 9).

İş tatmininde önemli faktörlerden birisi de takdir edilme olgusudur. Çalışan bireylerin işlerinde yaptıkları çalışmaların takdir edilmesi, değer verilmesi ve ödüllendirilmeleri, çalışan bireylerin yaptığı çalışmalardan daima gurur verici işler çıkarması, kişinin kariyerinde yükselme imkanından tatmin olması, iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 1-18). Başka bir deyişle çalışan birey, iş yerindeki performansından ötürü övgü almak ve takdir edilmek ister. Bu şekilde takdir edilme duygusu, yapılan iş esnasında değerlendirildiğinde aynı anda yapılan çalışmanın daha güzel olacağına inanılmaktadır. Bu sebeple yönetici veya işveren iyi olmayan işe iyi olan işten daha fazla önem vermemeli, yapılan güzel işe göre çalışan bireyi takdir etmelidir (Aliyeva, 2013: 64).

2.6.2.7. Yönetim ve Güven

Çalışanların görevlendirildiği iş ortamının ve yönetim kademesinde olan bireylerin niteliği, iş tatmini bakımından önemli bir etkidir. Vatandaş açısından tanınan, değer verilen, ulaşım alanı gelişmiş olan kurumlar, personelin çalışmalarıyla birlikte yeniliklerle değer katılan oluşumlardandır. Personelin gruplar halinde yapılan çalışmalarda işveren veya kurum yöneticilerinin personeline güvenmesi ve gerekli çalışma ortamının sağlanması, çalışan bireylerin iş tatmin düzeylerinin üst seviyede olmasında önde gelen nedenlerindendir. Çalışan bireylerin iş tatmin düzeyleri, takım arkadaşları, işveren veya kurum yöneticileri tarafından etkilenebilmektedir (Başaran, 2000: 220).

İşveren veya kurum yöneticilerinin, çalışanların iş tatminlerine etkisi, personelin algısı üzerinden yapılmaktadır. Yapılan araştırmalarda insani değerlere göre yapılan yöneticilik iletişimi, disiplin kurallarına göre yapılan yöneticilik iletişiminden daha çok iş tatmini sağlamaktadır. Bu davranış bilinciyle çalışanların düşüncelerini, isteklerini ve kişisel sorunlarını çok rahat bir şekilde yöneticileri ile paylaşabildikleri gözlenmiştir. Bu tarz davranışlar personelin iş tatmin seviyelerine olumlu katkılar sunmaktadır (İnce, 2003: 26).

2.6.2.8. İş Arkadaşları

Bir çalışma ortamında çalışan bireylerin iş arkadaşlıkları iş tatmini açısından önem arz etmektedir. Bu kavram, iş tatmininde önemli bir etkidir. Hemen hemen bütün çalışma topluluklarda bazı grup arkadaşlıkları oluşmaktadır. Bazı farklı gruplaşmalarda bireyler arasındaki etkileşimler, başka çalışma ortamları için referans olabilmektedirler. Hedefleri ve düşünceleri aynı doğrultudaki çalışma ortamlarında iş tatmin düzeyleri de olumlu sonuçlarla birbirlerinden etkilenmektedir. Çalışan bireylerin çalışma hayatlarındaki güven ve samimiyetleri iş tatmin oranlarını da olumlu yönde arttırmaktadır (Erdoğan, 2002: 492).

İş arkadaşları çalışma şartları sebebiyle zamanlarının olağan bir kısmını çalışma ortamında beraber geçirmektedirler. Bu çalışma ortamlarına uyum sağlamakta zorlanan bireyler, grup üyeleri tarafından benimsenmemekte ve grup tarafından

dışlanmaktadır. Bu duruma maruz kalan bireylerin, iş tatmin düzeyleri diğer çalışma arkadaşlarına oranla daha düşük olmaktadır. Farklı uluslardan birçok personeli olan kurumlarda kültürel özellikleri, toplumsal değerleri ve inançları birbirleriyle örtüşmeyen çalışanların beraber aynı grupta olmaları iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Sığrı ve Gürbüz, 2014: 482).

2.7. İş Tatminsizliği Sonuçları

İş tatminsizliğinin sonuçlarının hem personel, hem de kurum bakımından ciddi neticeleri bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda iş tatminsizliğinin kaygılı olma, stres hali, işe gitmeme, iş yerine gecikme, kuruma ve işe bağlılığın azalması gibi hal ve hareketlerle alakalı olduğu belirtilmektedir (Tuten ve Neidermeyer, 2004).

İş tatmini seviyesinin aşağı düşmesi halinde ise personel iş hızı, devamsızlık hali ve kurumu terk etme düşüncesi fazlalaşmaktadır. Kişinin kuruma olan inanç, bağlı kalma düşüncesi azalmakta, kişinin işine, iş yerine ve kurumdaki çalışma ekibine karşı yabancılaşması, stresli olması, kuruma zarar vermesi, iş yavaşlatma eylemi, çalışan bireylerin ruhsal ve fiziksel olarak sağlık açısından zarar görmeleri ile birlikte kurumda kişilerde verimlilik azalmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2001).

2.7.1. İş Tükenmişliği

İş tatmini, çalışan bireylerin fiziksel ve ruhsal iyi halleri ile birlikte bireysel düşüncelerin bir belirti göstergesidir (Keser, 2006: 104). Akıncı (2002)'ya göre stres yükü fazla olan çalışma alanlarında personelde ruhsal tatmin negatif ve bu durumun neticesinde içsel ve dışsal davranış bozuklukları meydana gelmektedir (Gül ve Oktay, 2008: 21).

Kurum yönetimlerinin önemle üzerinde durması gereken bir kavram olarak karsımıza çıkmakta olan çalışanların stresli olmaları, personelin verimlilikleri, çalışanların performansları, iş doyumu ve çalışan bireylerin hal ve hareketlerini direkt etkilemektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 48).

İş stresi, çalışanların iş doyumunu aşağı indiren ve çalıştıkları kurumlardan ayrılmayı, işlerini bırakma düşüncesini ön plana çıkaran bir kavram olarak önümüze gelmektedir. Buradan edinilen farklı bilgilere göre çalışan bireylerin iş stresiyle, iş tatmini arasında negatif ilişki vardır (Pai, Yeh ve Huang, 2012: 22).

Kurumdan, işverenden ve yapılan çalışmadan kaynaklı stres yapıcı faktörler, kurum politikaları, kurumun yapısı, çalışma süreçleri, çalışma koşulları, çalışanlar arası münasebetler ve yapılan çalışmanın niteliğidir (Turunç ve Çelik, 2010: 186).

Kurumda İş yapısı olarak, iş koşullarını, işin niteliğini ve çalışan personelin yeteneklerine bağlı olarak, şekillenmiş iş yükü faktörü, iş tükenmişliğini, iş stresini ve dolayısıyla işi bırakma düşüncesini etkilemektedir.

İş yükü faktörü iki şekilde tanımlanabilir;

Niteliksel iş yükü: Çalışan personelin, görevini yerine getirmek için buna uygun vasıflara uygun olmadıklarını anladıklarında veya hissettiklerinde, ya da yapılacak çalışma için lazım olan çalışma gücü standartlarının üst seviyede olduğu anlarda yaşanmaktadır.

Niceliksel iş yükü: Bir görevi yerine getirmek için yeteri kadar müddet olmaması ya da kısa zaman içerisinde yerine getirilmesi gereken çok sayıda görevin olduğu zamanlarda yaşanmaktadır (Solmuş, 2004: 81-82).

2.7.2. Devamsızlık

Devamsızlık; çalışan personelin olması gereken zamanlarda işe gitmemesine ve geç gitmesine devamsızlık denir. Çalışanların bazıları tüm gün işine gitmemekte bazen de işe geç gidebilmektedir. Personellerin bazılarının devamlı bahaneler sunarak işlerine gitmemek için yollar aradıklarına rastlamaktayız. Bu durum çalışanların bazen özel ve sosyal yaşamlarında karşılaştıkları sıkıntılardan dolayı kaynaklanabileceği, bazen de çalışma ortamında yaşadıkları problemlerden, mutsuzluktan, huzursuzluktan, isteklerine ulaşamamaları, bir nevi iş tatminsizliğinden dolayı da olabilir. Çalışanın iş

tatminsizliği halinde çokça devamsızlık ihtimali beklenecek bir durumdur. Yapılan araştırmalarda genel olarak bu durumlar gözlenmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 70). Dragio ve Wooden işe devamsızlık ile işe tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiş ve şu sonuca varmışlardır. Beraber uyumlu bir biçimde işte görevlerinin yapan çalışanların işe tatmin seviyeleri yüksek ise, devamsızlığı az yapmalarından, tatmin seviyeleri düşük ise fala devamsızlık yaptıkları kanısına varılmıştır (Keser, 2006: 169).

Yapılan bir araştırmaya göre işinde yükselmek için başvuru yapan fakat görevi yükseltilmeyen çalışan bireyin, yükseltilen bireye göre daha çok devamsızlık göstermiştir. Başka bir araştırma ise işini yerine getirirken psikolojik durumu iyi olan çalışan bireylerin devamındaki üç ayda devamsızlığı asgariye indirdiği saptanmıştır (Telman ve Ünsal, 2004: 74).

İşinde devamlılığı olmayan personelin çalışma saatlerine riayet etmemesi ve herhangi bir sebeple olmasına bakılmaksızın görevinde olmaması ve bu durumu suiistimal edip alışkanlık haline getirmesi ya da her çeşit işinden kalma demektir (Eren, 2000: 243).

Çalışan bireyin işinde devamsızlık nedenleri olarak hastalığı, isteksizliği, sorumsuzluğu, iş kazalarını, mesleki hastalıklarını, iş saatlerinin uzunluğunu, hava şartlarının kötü olmasını, ulaşım ağıısından sıkıntı yaşanması gibi birçok sebepten kaynaklanabilmektedir. Hastalık sebebiyle devamsızlık yapan personelin durumu araştırılması neticesinde bu kimselerin %40'ının streten kaynaklı hastalıklar olduğu ortaya çıkmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 154).

2.7.3. Stres

Stres, bedensel ve ruhsal etkilerle kişide bulunan dengeyi olumsuz şekilde etkileyerek çalışan personelde fiziksel ve zihinsel olarak gerilemeye neden olması halidir (Eroğlu, 2000: 491).

Yani kaygı duyularak bireyin bulunduğu yerde ortaya çıkan başkalaşmanın kişiye olumsuz etki bırakmasıdır. Çalıştığı kurumdan olumsuz tepkiler gören personellerde korkma, öfkelenme, endişelenme gibi duygu bunalımı yaşar. Bu durum çalışanın strese girmesine neden olur. Stres, kişiler üzerinde olumsuz düşünceye neden olur ve

bireylerin kişisel davranışları, iş verimliliğini ve diğer kişilerle münasebetlerini etkiler (Eren, 2015: 291).

Bireylerin iş ortamında ve hayatlarındaki tatminsizlikleri strese neden olur. Stresin bireyler için pek çok zararları olasıdır. Çalışan bireyin hayatındaki verimliliğine etki eder. Bunun devamında çalışan bireyde hastalıklara ve depresyona neden olabilmektedir (Barutçugil, 2004: 163).

Çalışan bireyin performans düşüklüğü göstermesi, stresten kaynaklı olduğu görülmektedir. Çalışan bireylerin iş ortamları, görev yaptığı kişiler, malzeme ve araç gereçleri ile işten beklentileri gibi nedenlerin toplamında uyum sorunu yaşamalarına neden olmaktadır. Bu durum çalışan bireyi etkilemekte yapmış oldukları görevden haz alamamaların yanı sıra performanslarının düşmesine, işlerinde tatmin olamamalarına ya da iş tatminlerinin olumsuzluğa doğru gitmesine neden olmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 282-283).

Çalışan bireyin iş yerinde ve yaptığı işte kendisini yabancılaştırması onun işinde tatminsizliğine neden olmaktadır. Bu durumun iş tatminine olumsuz etki ettiği ile saptanmıştır. Kurumda tatmin olamama gibi durumların şikayet edilmesi, kişiler arasında huzurun bozulmasına neden olmakta ve çalışan bireyler uygun olmayan davranışların sergilenmesi kurumun iç huzurun kaybedilmesine sebebiyet vermektedir. Bu durum huzursuzluğun artmasına ve çalışanlar arasında yabancılaşmanın hızlanmasına neden olacaktır (Gökçeğöz ve Birinci, 2006: 5).

İş gücü devir hızı çalışan bireylerin genelde mutsuzluklarından kaynaklı olduğu gözlemlenmiştir. Bulundukları iş ortamlarında mutlu olamamaları ve daha iyi şartlar altında çalışmak istemeleri yeni çalışma ortamları aramalarına neden olmaktadır. Bu duruma eğilim göstermelerinin genelinde, tatminsizliğin ve stresin olduğu görülmüştür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 245).

Başka bir görüşte ise iş devir gücünün yüksek olması çalışan bireylerin stres altında olduklarında meydana gelmektedir. Kişinin devamlı stresli ortamlarda olması ve stres altındaki işlerde çalışması çalışan bireylerin kurumla bütünlemesini ve iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 245).

Çalışan bireylerde stres olması ve bu durumun uzun zamanlı devam etmesi kurum ve işverenlerin olumsuz etkilenmesine sebep olacaktır. İşverenin veya kurum bu durumu ayrıca önemsemeleri gerekmektedir. Hedefi kar etmek veya hizmet etmek olan kurumlar için bu durum, olumsuz yönde etkilenmelerine neden olacaktır. Maliyetlerini düşürüp verimi artırmanın yollarını arayan kurum ve işverenler çalışan personeline baskı yaparak onun strese girmesine neden olmaktadır. Bu durum, bireyin işine karşı bıkkınlık ve devamsızlık yapmasına, sağlık sorunları yaşamasına hatta işi bırakma gibi olumsuz eylemlerine neden olacaktır. Bunun neticesinde örgütsel olarak performansın bir bütün olarak düşmesine sebebiyet verecektir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8).

Robbins ve Judge (2013), iş tatmininde olumsuzluk yaşayan personelin, görev yaptıkları kurumda ki etkisi aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır.

Çıkış (Ayrılma): Çıkış tepkisi, başka bir işte çalışmak için arayışa geçmeyi ve işi bırakmayı da bağlayan, kurumdaki ilişkileri kesme düşüncesidir. Personel bu gibi tutumlar sergileyebilir.

Söz Hakkı (Sesini Yükseltme): Bulunduğu imkanları değiştirmeye yönelik bir iletişim biçimidir. Pozitif ve üretken sonuçlar olacak biçimde önerilerde bulunur, oluşacak problemleri yönetimle konuşarak veya yazılı biçimde dile getirebilmektedir. Aynı zamanda sendikal faaliyetlerde bulunarak kurumda çalışanlarla ilgili düzenleme yapmak, çalışanların hakları için girişimde bulunmak ve çalışanlara rahatsızlık veren nedenlerin düzenlenmesini sağlamaktır.

Sadakat (Bağlılık): Bağlılık tepkisi, aktif olmamak ancak iyi niyetli olmaktır. İyimser bir biçimde kurum dışından yapılan tepkilere karşı, çalıştığı kurumun savunmasını yapmaktır. Çalışanın bağlılıkla kuruma ve yöneticilerine yönelik olumlu düşüncesini dile getirmektedir. Buna karşın kurumun iyi işler ve gerekli çalışmalar yapılacağı inancını taşımaktır. Çalışma şartlarının iyileştirileceği beklenmektedir.

İhmal (Kayıtsızlık): Kayıtsızlık tepkisi, hareketsiz bir biçimde davranışlarda bulunarak, iş üretkenliğinin daha negatif biçimde gerilemesine neden olur. Devamlı olarak iş yerine gecikme veya işe gelmemek, iş yerinde çalışırken işi eksik veya yanlış yapma, çalışma isteğinin azaldığı manasına gelmektedir.

2.8. İş Tatmini İle İlgili Literatür Araştırması

İş tatmini konusunda literatürde gerek ülkemizde gerekse dünya çapında birçok araştırma ve tez çalışması bulunmaktadır. İşletme ve insan kaynakları yönetiminde önemli bir çalışma alanı olan iş tatmini kavramı, aynı amaçtaki birçok grupta, kurum ve şirket çalışanlarında, mesleki alanlarda farklı yöntemlerle araştırılmış, karşılaştırılmış, analiz yapılmış ve hedefler neticesinde çeşitli sonuçlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmamız İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığında çalışan 5 farklı meslek grubunda olan personelin iş tatmini üzerinde araştırma yapılmıştır. Aşağıda iş tatmini üzerine yapılmış bazı çalışmalar hakkında bilgi vermeye çalışacağız.

Yılmaz (2015) araştırmasında Atatürk Havalimanı gümrüksüz satış işletmesi çalışanlarının iş tatminlerinin performanslarına etkisi adlı bir anket çalışması yapmıştır. Bu tez çalışmasına 206 kişi katılım sağlamıştır. Çalışan bireyler iş doyumunu yükseldikçe işe karşı motivasyon seviyelerinin de yükseldiği değerlendirilmiştir. Bu araştırmanın hedefi, iş gören kimselerin iş doyumlarının bireylerin iş performansına ne seviyede katkı yaptığı belirlenmiştir.

Barutçu (2011) araştırmasında Kumluca'daki genel ve özel bütçeli kamu kurumlarındaki muhasebe çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörler üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Çalışmaya 142 kişi katılım sağlamıştır. Çalışmanın neticesinde çalışan bireylerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki tecrübeye göre toplam iş doyumunun değişmediği görülmüştür. Çalışan bireylerin unvan durumuna göre iş doyumunu mali hizmetler uzman yardımcısında daha yüksek çıkmış, muhasebe eğitimi görmemiş çalışanların iş doyumlarının düşük seviyede olduğu görülmüştür.

Eryiğit (2019) araştırmasında perakende sektöründe görev yapan çalışanların iş tatmini ile motivasyon ilişkilerine dair bir tez çalışması yapmıştır. Bu çalışmaya 221 kişi katılım sağlamıştır. Anketin sonucu değerlendirildiğinde içsel ve dışsal motivasyonun araçlarının iş görenlerin iş doyumunu üstünde olumlu etkisi olduğu görülmüştür. İçsel motivasyon etkenler, dışsal motivasyon etkenlere göre daha etkin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışan bireylerin işlerinde motive olmaları medeni durum ve iş pozisyonları durumuna göre verilere bakıldığında anlamlı farklılık olduğu

görülmektedir. Ayrı olarak çalışan bireylerin iş doyumu seviyeleri cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık gösterdiği görülmektedir.

Kavak (2015) araştırmasında farklı şehirlerde görev yapan bilgi işlem çalışan bireylerin iş tatminine etki eden faktörleri üzerinde çalışma yapmıştır. Ankete 455 bilgi işlem personeli katılım sağlamıştır. Tez çalışmasındaki analizler neticesinde iş tatminini ait olma duygusu, kabul duygusu, görevleri yerine getirme, iş özerkliği, rol netliği, rol çatışması, otonomi, ödül adaleti, iş tükenmişliğinin etkilediği görülmüştür. Ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, maaş, çalışılan sektör ve tecrübenin çalışan bireylerin iş tatminini etkilemediği analizi yapılmıştır.

Kara (2017) araştırmasında İstanbul'da kamu çalışanlarının iç müşteri memnuniyeti iş tatmini üzerine bir çalışma yapmıştır. Bu tez çalışmasına 205 kişi katılımcı olmuştur. Bu anketin neticesi olarak kurumsal bağlılık kavramının yüksek seviyede memnuniyetin neticesi olarak ortaya çıktığını belirlemişlerdir.

Karadavut (2018) araştırmasında Trabzon Yalıncağ Belediyesi'nde görev yapan personelin iş tatmini ve motivasyon araçlarının çalışanlar üzerindeki etkileri adlı tez çalışması yapılmıştır. Ankete 100 kişi katılım sağlamış ve Minnesota iş tatmini anketi uygulanmıştır. Bu çalışma neticesinde ekonomik etkenler Psiko-Sosyal etkenler, örgütsel ve yönetsel etkenlerin araştırılması ve neticelendirilmesinden oluşmuştur. İş tatmini kişiden kişiye değiştiği motivasyon araçlarının kullanılarak çalışan bireylere iş doyumu anlamında daha verimli olmaları sağlanmaktadır. İş tatmini araştırmasında cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, kıdem yılı ve yöneticilik durumu üzerine içsel, dışsal ve genel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığı araştırılmıştır. Bu çalışmalarda anlamlı ve tutarlı sonuçlara ulaşılamamıştır.

Saydam (2016) araştırmasında Bağcılar Belediyesi'nde çalışan kamu personellerinin motivasyon ve iş tatmini üzerine bir tez çalışması yapmıştır. Ankete 209 kişi katılım sağlamıştır. Çalışmanın sonucuna bakıldığında kadrolu ve şirket personellerinin motivasyon algıları alt boyutları bakımından ayrı birbirlerinden ayrı oldukları saptanmıştır. Şirket personellerinin, memur ve işçiye personele (kadrolulara) göre manevi anlamda motivasyonlarının yüksek seviyede oldukları belirlenmiştir.

Çobanoğlu (2019) araştırmasında hava yolu taşımacılığında görev yapan kabin memurlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki üzerine bir çalışma yapmıştır. Anket çalışmasına 311 kabin memuru katılım sağlamıştır. Araştırmanın neticesinde katılımcıların cinsiyet, yaş, kurumdaki çalışma yılı ve toplam çalışma yılı değişkenlerinde anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı zamanda iş doyumu ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki olduğu değerlendirilmiştir.

Erzincanlı (2018) araştırmasında İstanbul'da farklı şirketlerde bilişim sektöründe çalışan örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi tez çalışması yapmıştır. Bu anket çalışmasına 211 kişi katılım sağlamıştır. Çalışma sonucunda adokrasi kültürü iş doyumunu olumlu etkilediği ve istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkisinin olduğu görülmüştür. Ayrıca olarak; klan kültürü, hiyerarşi kültürü ve pazar kültürünün iş doyumunu üstünde istatistiksel olarak anlamlı bir katkısı görülmemiştir. İş tatmini bağımlı değişken seçilmişken, klan, adokrasi, hiyerarşi ve pazar kültürü bağımsız değişken olarak belirlenmiştir.

Akman (2018) araştırmasında Erzincan belediyesi personelinin iş tatmini üzerine bir tez çalışması yapmıştır. Değerlendirme anketine 301 personel katılım sağlamıştır. Çalışmanın analizine bakıldığında cinsiyetle meslek ve işin özellikleri, kurumsal imaj, yönetim ortamı faktörleri arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Çalışan kadın bireylerin erkek bireylere göre daha çok iş doyumuna ulaştığı neticesine varılmıştır. Statülere ve kurumun imajı arasında bakıldığında iş doyum seviyesi en yüksek işçilerde iken, şirket yani taşeron çalışanları en düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Çalışanlarda iş garantisi ve ücret seviyelerindeki faktörlere bakıldığında iş doyumunu en yüksek memur çalışanlarda, en düşük düzey ise şirket personeline ortaya çıktığı neticesi görülmüştür.

Arslan (2020) araştırmasında İBB zabıtaalarının örgütsel bağlılığının iş tatmini üzerine etkisi konulu tez çalışması yapılmıştır. Ankete 306 kişi katılım sağlamıştır. Örgütsel bağlılığın iş tatminini etkilediği neticesine varılmıştır. Ayrıca örgütsel bağlılığın alt boyutlar ile iş doyumunu alt boyutlarının aralarındaki münasebet path (yol) analiz çalışmasıyla tamamlanmıştır. Çalışma neticesinde model anlamında da katsayı verileri istatistiksel olarak anlamlı neticelenmiştir. Demografik değişkenlere bakıldığında;

Eğitim durumu, kıdem ve çalışma yeri örgütsel bağlılıkta, cinsiyet, çalışma süresi ve çalışma şekli iş tatmininde anlamlı olarak tespiti ifade edilmiştir.



BÖLÜM III

İ.B.B. MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞININ YAPISI VE GÖREVLERİ

İstanbul genelindeki mezarlıkların idari, bakım, defin hizmetleri gibi iş ve işlemleri, İstanbul Büyükşehir Belediyesi bünyesinde 30 Mart 2014’te yürürlüğe alınan 6360 sayılı kanunla yürütülmektedir. Bu kanunla “on üç şehrin, Büyükşehir Belediyesi olması ve yirmi altı ilçe yapılması ile bazı kanun ve kanun hükmündeki kararnamelerde değişiklik yapılmasına dair kanunun” 1’inci maddesinin 4’üncü fıkrası ile köylerin, mahalle statüsüne geçirilmesi ile beraber İstanbul hudutları içindeki köy mezarlıkları da İ.B.B. kontrolüne geçmiştir (Akan N, 2018).

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mezarlıklar Daire Başkanlığı; sadece cenaze defin işlemlerini gerçekleştiren bir kurum olmaktan çıkarak, mezarlıkların yeşil alan bakımı ve temizliği ile beraber yeni mezarlık alanlarının oluşturulması, parselasyon ve peyzajı yapılmış düzenli mezarlık alanlarının oluşturulması amacını taşımaktadır.

Cenaze ve defin hizmetleri, ilk bakışta sosyal yaşam kalitesini artırmaya yönelik bir hizmet gibi görülme de toplumun en temel ve hassas olduğu ihtiyaçlarının başında gelmektedir. Mezarlıklar Daire Başkanlığının bu bağlamda amacı; cenaze hizmetlerini, vatandaşlar arasında hiçbir ayırım yapmadan, manevi bir görev bilincinde en iyi şekilde yerine getirmek ve İstanbul halkını en iyi düzeyde memnun etmek olarak belirlemiştir.

Cenaze işlemleri sırasında uygulanan temel hizmetler; dini hassasiyet temelini esas alarak, İstanbul Büyükşehir Belediyesi sorumluluk sınırları içerisinde vefat edenler için;

- Cenazenin bulunduğu yerden alınması,
- Yıkıp kefenlenmesi,

- Dini hizmetlerinin verilmesi,
- Cenazenin mensup olduğu dine göre il sınırları içerisindeki mezarlığa defin işleminin gerçekleştirilmesi,
- Memleketinde defnetmek isteyenlere şehirlerarası cenaze nakil hizmetlerinin verilmesi,
- Belediye mülkü ve vakıf, dernek, vb. mezarlıklarda mezar yerlerinin tahsis edilmesi,
- Mezar ve üst yapı inşaatlarına ruhsat verilmesi ve bunlara ait ücretlerin tahsil edilmesi, defter kayıtlarının tutulması gibi görevleri vardır.

Buna ilaveten gerekli olması halinde İ.B.B. tarafından bu hizmetlerde görevli olan personele düzenli olarak psikolojik destek hizmeti verilmektedir. Yukarıda sayılan tüm hizmetler belediye tarafından ücretsiz olarak gerçekleştirilmektedir.

İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığında bölgesel anlamda görev ve sorumluluklarını, Anadolu Yakası Mezarlıklar Müdürlüğü, Avrupa Yakası Mezarlıklar Müdürlüğü ve Mezarlıklar Destek Hizmetleri Müdürlüğü olmak üzere üç müdürlük kapsamında, 1769 erkek, 132 bayan olmak üzere toplamda 1899 personel ile hizmeti yürütmektedir.

İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı Yönetmeliğinin amacı, cenaze ve defin hizmetlerinin yerine getirilmesi, mezar yeri tahsisleri, tahsis edilen mezar yerlerinin yapım ve onarımı ile yeni mezarlık alanları oluşturulmasına ilişkin iş ve işlemlerin esaslarını belirlemektir. Bu Yönetmelik, İstanbul sınırları içinde yapılacak olan cenaze ve defin hizmetleri, mezar yerleri ve mezarlıklar ile ilgili tüm iş ve işlemler ile İstanbul'da vefat eden cenazelerin, şehirlerarası nakil hizmetlerine ilişkin usul ve esasları kapsar. Yönetmelik; 5393 Sayılı Belediye Kanunu'nun 15/b maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Cenaze ve defin hizmetlerinde; cenaze işleri şefliklerine, ölüm belgesi ile müracaat edilmesinden sonra, her cenaze için cenaze sevk kâğıdı düzenlenir. Evrak düzenlenmesi sonrasında ise; cenaze yakınının talebi doğrultusunda, cenazenin nakil, teçhiz, tekfin, namaz ve defin hizmetleri dini vecibelere uygun şekilde görevli personeller tarafından yürütülür. Ölüm belgesi, cenaze sevk kâğıdı ve mezar yeri tespit formundan oluşan evrakın kaydı yapılır, cenaze yeni tahsis edilecek bir mezar yerine

veya aile kabrine defin edilecek ise form doldurularak hazırlatılacak ve mezar yerine defnedilir. Defnedilen her cenaze için lahit inşaat veya toprak mezar kazısı raporu düzenlenir (Artar, 2017).

3.1. Mezarlıklar Daire Başkanlığı Personelinin Görev Tanımları

Ülkemiz genelinde vefat edenlere son görevlerini yapma konusunda yapılan cenaze defnetme işlemleri, içerik yönünden mesleki bir durum olarak algılanmayıp, sosyal sorumluluk ve toplumsal birliktelik ile yerine getirilmeye çalışılan bir eylemdir. Bir nevi manevi sorumluluk ve hayra vesile olarak görülmüştür (Artar, 2017: 49).

Cenaze ve defin hizmetlerindeki çalışan personelin iş tatminine etki eden faktörlerin ölçülmesi, değerlendirilmesi için İstanbul Büyükşehir Belediyesi Mezarlıklar Daire Başkanlığı ile birlikte çalışma yürütülmüş olup, cenaze ve mezarlıkla ilgili meslek grupları ele alınmıştır. Bunlar gassal, imam, kazı gömü personeli, şoför ve güvenlik görevlilerinden hareketle bahsedilen personellerin iş tatmini etkileyen faktörlerin ölçülmesi üzerinde durulmuş ve maddeler halinde sıralanmıştır. İş tatminini etkileyen faktörlerin değerlendirilebilmesi için yukarıda sayılı hizmet gruplarının (cenaze ve defin hizmetlerinde görev alanların) tanımlarını yapmak uygun olacaktır.

3.1.1. İmam

Cenaze işleri Şefliği talimatlarına göre hazırlanan, gassallar tarafından temizlenen, yıkanıp kefenlenerek hazırlanmış olan cenazenin camiye götürülmesinden sorumludur. Burada cenaze namazını kıldırıp, defin gerçekleştirileceği mezarlığa götürüldükten sonra, İslami usullere göre defnedilmesinde öncülük eder ve dua okur. Görevlendirilmesi yapıldığı cenaze görevinin başlangıcından sonuna kadar yapılacak tüm işlemlerde yetki ve sorumluluk cenaze imamına aittir. Görevi sonlandığında görevlendirme evrağını cenaze hizmetlerine teslim eder. Yöneticilerin onay vermesi halinde, vefat edenin ailesi tarafından cenaze namazı kıldırması istenen ve bu görevi yapabilme şartına uygun olan kişilere bu dini görevin yapılmasında eşlik eder (Artar, 2017: 49).

3.1.2. Gassal

Cenaze işleri Şefliğinin verdiği görevlendirme kağıdı ile görevli ambar personelinin hazırlamış olduğu defin malzemelerini temin ederek cenazenin yıkanacağı yere gider ve cenazeyi dini kurallara uygun bir şekilde temizleyip, yıkayıp, kefenlemekle görevlidir. Yöneticilerin bilgisi dahilinde cenazenin ailesi veya yakınlarından cenazelerini yıkamak isteyen kimselere nezaret ederek yardımcı olur (Artar, 2017: 49).

3.1.3. Kazı Gümü Personeli

Mezar yeri tespit görevlisi tarafından definin gerçekleştirileceği yerin bildirimi yapılarak, uygun ölçülerde mezarın kazılıp hazırlanmasını sağlar, mevtayı dini usullere uygun bir biçimde kabrine yerleştirip mezarın kapatılması görevini yapar. Defin işlemini gerçekleştirmek isteyen cenaze yakınlarının yanında bulunup kendilerine eşlik eder ve yardımcı olur (Artar, 2017: 49).

3.1.4. Şoför

Sorumluluğuna verilmiş olan cenaze hizmet aracının hazır ve eksiksiz şekilde bulundurup, cenazeyi bulunduğu yerden alarak yıkanacağı yere getirir. Cenaze hazırlandıktan sonra imam ile birlikte dini törenden sonra mezarlığa uygun ve güvenilir bir şekilde götürülmesinden sorumludur. Bu görevi yaparken sorun çıkması veya aksi bir durum yaşanması halinde yöneticilerine bilgi vermekle sorumludur. Görevi bittiğinde kurum yetkililerine bilgi verir ve görev mahalline döner (Artar, 2017: 49).

3.1.5. Güvenlik

Görevlendirilmiş olduğu mezar alanı veya yönetim hizmet binası gibi yerlerin güvenliğini sağlamakla sorumludur. Gelen cenazelerin karşılanması, cenazenin defnedileceği yerin güvenliğinden sorumludur. Ayrıca cenaze yakınlarının gidecekleri yönetim biriminde veya mezar alanlarındaki yönlendirmeyi yapar. Usulsüz ve kurallara aykırı davranışta bulunan personel veya cenaze yakınlarını tespit ederek

haklarında rapor tutmak ve cenazeye katılanların araç park alanlarında yer göstermekle görevlidir (Artar, 2017: 49).

Kurumdaki diğer personeller ise, idareciler (Daire Başkanı, müdür, idari müdür yardımcısı, bölge müdür yardımcısı, şef, güvenlik amiri, kontrol personeli, danışman, büro personeli, teknik hizmet personeli ve temizlik personelleri görev yapmaktadır (Artar, 2017: 49).



BÖLÜM IV

İ.B.B. MEZARLIKLAR DAİRE BAŞKANLIĞI PERSONELİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ÖLÇÜLMESİNE İLİŞKİN UYGULAMA

4.1. Araştırma Yöntemi

Araştırma yöntemi bölümünde İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı personelinin iş tatminine etki faktörleri isimli tez çalışmasının yöntemi ile ilgili bilgiler verilmiştir. Yapılan araştırmanın konusu ve amacı, evren ve örnekleme, veri toplama tekniği ve verilerin analizinde kullanılan metotlara değinilmiştir.

4.1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Bu çalışmanın konusu İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı personeline anket soruları uygulayarak mezarlıklarda çalışan personelin iş tatminine etki eden faktörlerin incelenmesi ve değerlendirilmesidir. Bu araştırmanın amacı, İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı personelinin demografik özellikleri ile iş tatmini arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemektir.

4.1.2. Veri Toplama Tekniği

Bu çalışmada veri toplama tekniği bakımından, anket yöntemine başvurulmuştur. Bu çalışma için katılımcılara araştırmanın amacı konusunda bilgi verilmiştir. Yapılan ankette iki kısım oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışan bireylerin demografik özellikleri ve bu doğrultuda bilgileri anlamaya dönük sorular sorulmuştur. İkinci bölümde ise çalışan bireylerin iş doyumunu etkileyen faktörlere dayalı iş tatmini ölçme anketi soruları sorulmuştur.

4.1.2.1. Minnesota İş Tatmin Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek, Weiss, David, England ve Lofquist (1967) tarafından iş tatminini ölçme hedefiyle geliştirilmiş ve 20 sualden oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeğidir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilmiş, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha= 0,77). Minnesota İş Tatmin Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç Katılmıyorum; 1 puan, Katılmıyorum; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Katılıyorum; 4 puan, Kesinlikle Katılıyorum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte 7 adet ters soru bulunmaktadır.

Minnesota İş Doyum Ölçeğinde alt boyut olarak içsel ve dışsal iş tatmini ayırımı söz konusudur. İçsel tatmin, işin kendisi, işin sorumluluğu, başarı ve takdir edilme, işte terfi alma ve yükselme gibi kurumun iç dinamiklerinden oluşan öğelerden meydana gelmektedir. Dışsal tatmin ise yönetici, denetim şekli, işletme politikası, ücret, ast-üst ilişkisi ve çalışma koşulları gibi öğelerden oluşmaktadır (Weiss vd. 1967: 4).

1. İçsel doyum 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
2. Dışsal doyum 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19.
3. Genel doyum: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 maddelerini içermektedir.

Genel doyum puanı 20 maddeden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesiyle elde edilir. İçsel doyum puanı 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesiyle elde edilir. Dışsal doyum puanı ise 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçeğin nötr doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan puan 3'ten küçük ise iş doyumu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumu yüksek olarak değerlendirilmektedir (Sat, 2011: 42).

4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni; İstanbul ili İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı personeli olarak görev yapan 125 kişi tarafından oluşturulmaktadır. Bu evrende İ.B.B. cenaze

işlerinde farklı müdürlüklerde görev yapan imam, gassal, şoför, kazıcı ve güvenlik olarak çalışan bireylerden oluşmaktadır.

4.1.4. Araştırma Verilerinin Çözümlemesi

İstatistik metodu olarak yapılan araştırmada SPSS 25 paket istatistik programı kullanılmıştır. Veriler programa aktarıldıktan sonra; Ölçeğe göre iş tatmini puanları hesaplanmıştır.

Faktörlerin bileşenleri belirlendikten sonra güvenirliklerini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır.

Değişkenler arasındaki korelasyon matrisi incelendiğinde en az %5 seviyesinde anlamlı olan korelasyon katsayılarının toplam katsayı adedine oranının %50'den yukarda olduğu görülmektedir. Bu durum veri setimizin faktör analizini uygunluğuna işaret etmektedir.

Öncelikle örneklemin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek için Kaiser-Meyer-Oklin testi ile Bartlett's Testi sonuçları kontrol edilmiştir. KMO Testi %80 ile beklenen seviyenin oldukça üzerindedir. Gruplar arası iş tatmini seviyesi ortalama farklılıkları belirlemek için ($p>0,05$) önem düzeyinde bağımsız örneklem t-testi ve Anova (varyans) analizi yapılmıştır.

Çalışmanın değişken faktörleri ile bir ilişkisinin varlığı veya yokluğunu anlamlandırmak, varlığı halinde bu durumunun değerlerini ortaya çıkarmak için pearson korelasyon analizi yapılmıştır. İş tatmini değişkenleri arasındaki korelasyon katsayıları, ortalamaları ve standart sapma değerleri gösterilmektedir.

4.2. Araştırmanın Bulguları

4.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında araştırmaya katılanların 11'i kadın, 114'ü erkek bireylerden oluşmaktadır. Çalışan bireylerin medeni hali ile ilgili

yapılan araştırma incelendiğinde ise katılımcıların 21'i bekâr, 104'ü evli katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmaya katılım gösteren bireyler 125 kişiden; 4 kişi 18-25 yaş arasında, 30 kişi 26-35 yaş arasında, 65 kişi 36-45 yaş arasında, 26 kişi ise 46 ve üstü grupta yer almaktadır. Eğitim durumları bakımından çalışan bireylerin büyük çoğunluğunun 69 kişi ile lise mezunu olduğu ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte 23 kişi ilköğretim, 18 kişi ön lisans, 15 kişi ise lisans ve üstü mezunu çalışanların olduğu görülmektedir. Kurumdaki görev yılı sorusuna verilen yanıtların dağılımı ise 0-5 yıl arası 32 kişi, 6-11 yıl arası 47 kişi, 12-17 yıl arası 43 kişi, 18 ve üstü yıl arası 3 kişidir. Araştırmaya katılım gösteren bireylerin % 20'si imam, % 20'si gassal, % 20'si şoför, % 20'si kazıcı, % 20'si ise güvenlik personelinde bulunmaktadır.

Tablo 4. 1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Değerleri

Cinsiyet	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
Erkek	114	91,2	91,2	91,2
Kadın	11	8,8	8,8	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.1'de katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı verilmiştir. Ankete katılan bireylerde erkek 114 kişi, oranı %91,2 oranında olduğu görülmektedir. Ankete katılan bireylerde kadın 11 kişi, oranı %8,8 oranında olduğu görülmektedir.

Ankete katılan bireylerin cinsiyetlerine bakıldığında erkeklerin oranı %91,2 ile daha fazla olduğu görülmektedir. Ankete katılan kadınların meslek gruplarından sadece gassal olarak görev yaptıkları görülmektedir.

Tablo 4. 2. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri

Medeni durum	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
Bekar	21	16,8	16,8	16,8
Evli	104	83,2	83,2	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.2'de katılımcıların medeni durumuna göre dağılımı verilmiştir. Ankete katılan bireylerde Evli olanlar 104 kişi ile %83,2 oranında olduğu görülmektedir. Ankette

Bekar olanlar 21 kişi ile %16,8 oranında olduğu gör÷lmektedir. Medeni durumuna bakıldığında evli olanların oranı %83,2 ile daha fazla olduğu gör÷lmektedir.

Tablo 4. 3. Katılımcıların Yaşlarına G÷re Frekans ve Y÷zde Değerleri

Yaş	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
18-25	4	3,2	3,2	3,2
26-35	30	24,0	24,0	27,2
36-45	65	52,0	52,0	79,2
46 ve üstü	26	20,8	20,8	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.3'te katılımcıların yaş durumlarına göre dağılımı verilmiştir. 18-25 yaş arası çalışan bireylerin 4 kişi ile %3,2 oranında olduğu gör÷lmektedir. 26-35 yaş arası çalışan bireylerin 30 kişi ile %24 oranında olduğu gör÷lmektedir. 36-45 yaş arası çalışan bireylerin 65 kişi ile %52 oranında olduğu gör÷lmektedir. 46 ve üstü yaş çalışan bireylerin 26 kişi ile %20,8 oranında olduğu gör÷lmektedir.

Ankete katılan bireylerin yaş durumuna bakıldığında büyük çoğunluğu 36-45 yaş arasında olduğu gör÷lmektedir.

Tablo 4. 4. Katılımcıların Eğitim Durumuna G÷re Frekans ve Y÷zde Değerleri

Eğitim durumu	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
İlköğretim	23	18,4	18,4	18,4
Lise	69	55,2	55,2	73,6
Ön lisans	18	14,4	14,4	88,0
Lisans ve üstü	15	12,0	12,0	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.4'te Katılımcıların öğrenim durumlarına göre dağılımı verilmiştir. İlköğretim mezunu sayısı 23 kişi ile %18,4 oranında olduğu gör÷lmektedir. Lise mezunu sayısı 69 kişi ile %55,2 oranında olduğu gör÷lmektedir. Ön lisans mezunu sayısı 18 kişi ile %14,4 oranında olduğu gör÷lmektedir. Lisans ve üstü mezunu sayısı 15 kişi ile %12 oranında olduğu gör÷lmektedir.

Ankete katılan bireylerin eğitim durumuna bakıldığında büyük çoğunluğu %55,2 ile lise mezunu olduğu gör÷lmektedir.

Tablo 4. 5. Katılımcıların Hizmet Yılına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri

Hizmet yılı	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
0-5 yıl	32	25,6	25,6	25,6
6-11 yıl	47	37,6	37,6	63,2
12-17 yıl	43	34,4	34,4	97,6
18-üstü yıl	3	2,4	2,4	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.5'te katılımcıların bulundukları görevdeki hizmet yılına göre dağılımları verilmiştir. 0-5 yıl arası süre ile çalışan sayısı 32 kişi ile %25,6 oranında görülmektedir. 6-11 yıl arası süre ile çalışan sayısı 47 kişi ile %37,6 oranında görülmektedir. 12-17 yıl arası süre ile çalışan sayısı 43 kişi ile %34,4 oranında görülmektedir. 18-25 yıl arası süre ile çalışan sayısı 3 kişi ile %2,4 oranında görülmektedir.

Ankete katılan bireylerin hizmet yılına bakıldığında büyük çoğunluğunun %37,6 oran ile 6-11 yıl arası görülmektedir.

Tablo 4. 6. Katılımcıların Görev Dağılımına Göre Frekans ve Yüzde Değerleri

Görevi	Frekans	%	Geçerli %	Birikimli %
Gassal	25	20,0	20,0	20,0
Güvenlik	25	20,0	20,0	40,0
İmam	25	20,0	20,0	60,0
Kazıcı	25	20,0	20,0	80,0
Şoför	25	20,0	20,0	100,0
Toplam	125	100,0	100,0	

Tablo 4.6'da bakıldığında katılımcıların görevlerine göre dağılımları verilmiştir. Ankete katılanların görev dağılımında Gassal 25 kişi ile %20 oranında görülmektedir. Ankete katılanların görev dağılımında Güvenlik 25 kişi ile %20 oranında görülmektedir. Ankete katılanların görev dağılımında İmam 25 kişi ile %20 oranında görülmektedir. Ankete katılanların görev dağılımında Kazıcı 25 kişi ile %20 oranında görülmektedir. Ankete katılanların görev dağılımında Şoför 25 kişi ile %20 oranında görülmektedir. Ankete katılan bireylerin görevi faktörünün herhangi birinin ağırlığının olmadığı hepsinin %20 olduğu çalışanların görevi bakımından eşit durumda olduğu görülmektedir.

4.2.2. İş Tatmini Seviyelerinin Betimsel Analizi

Tablo 4.7’de ankete katılan 125 katılımcının iş tatmini ile ilgili sorulara verdikleri cevapların özet istatistikleri yer almaktadır.

Tablo 4. 7. Anket Sorularına Verilen Cevapların Betimsel İstatistikleri

Soru No	Soru Açıklaması: İşimden	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
1	Beni her zaman memnun etmesi bakımından memnunuz.	3,60	0,89	-0,66	-0,11
2	Tek başıma çalışma olanağı olması bakımından memnun değilim.	3,31	0,99	-0,46	-0,43
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şans bakımından memnun değilim.	3,20	1,04	-0,32	-0,83
4	Toplunda saygın bir kişi olma şansını vermesi bakımından memnunuz.	3,74	1,03	-0,95	0,48
5	Yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı bakımından memnunuz.	3,32	1,11	-0,48	-0,58
6	Yöneticimin karar vermedeki yeteneği bakımından memnun değilim.	3,33	1,02	-0,42	-0,39
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması bakımından memnunuz.	3,38	1,08	-0,72	-0,43
8	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından memnun değilim.	3,75	0,86	-0,98	1,08
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi bakımından memnunuz.	3,91	0,93	-0,91	0,41
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma bakımından memnun değilim.	3,49	0,94	-0,41	-0,10
11	Kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması bakımından memnunuz.	3,61	1,03	-0,68	-0,34
12	İş ile ilgili kararların uygulanmaya konması bakımından memnunuz.	3,39	1,05	-0,42	-0,55
13	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından memnunuz.	3,67	1,01	-0,70	-0,08
14	İş içinde terfi olanağının olması bakımından memnun değilim.	3,04	1,19	-0,20	-1,08
15	Kendi kararlarını uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından memnunuz.	3,09	1,12	0,03	-1,00
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi bakımından memnunuz.	3,25	1,08	-0,24	-0,98
17	Çalışma şartları bakımından memnun değilim.	3,35	1,11	-0,66	-0,57
18	Çalışma arkadaşlarımla birbiri ile anlaşmaları bakımından memnunuz.	3,73	0,97	-1,10	1,06
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme bakımından memnunuz.	3,12	1,22	-0,13	-1,01
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından memnunuz.	3,88	0,98	-1,11	1,12
Genel İstatistikler		3,46	1,06	-0,56	-0,47

Buna göre ankete verilen cevapların genel ortalaması 3,46 olarak hesaplanmış olup, bu ortalama 3’ün üzerindedir. Başka bir ifade ile katılımcılar genel olarak işlerinden memnun gözükmemektedir. En yüksek memnuniyet düzeyi 3,91 ortalama ile çalışanların işlerinde başkaları için bir şeyler yapabilme sebebiyle duydukları memnuniyete aittir. Cenaze işlerinin doğası gereği diğer insanlar için bir şeyler yapmaktan memnuniyet duyan insanların yapabileceği işler olması sebebiyle, bu sonuç şaşırtıcı değildir. Bu sonuç ayrıca incelenen iş kolunda manevi iş tatmininin önemine de işaret etmektedir. En düşük memnuniyet ortalaması ise 3,04 ile iş içinde terfi olanaklarından kaynaklı memnuniyete ilişkin soruya aittir. Yine yapılan işi doğası gereği bu sonuçta beklenen bir neticedir.

Anket sorularına verilen cevapların genel standart sapmaları 1,06 olarak hesaplanmıştır. Standart hata 0,9 seviyesinde olup, genel ortalama için %95 güven aralığı yaklaşık olarak 3,28 ile 3,64 arasındadır. Çarpıklık değerleri, genel olarak negatif ve sıfıra yakındır.

4.2.3. İş Tatmini Anketinin Faktör Analizi Yöntemi İle İncelenmesi

Katılımcılara uyguladığım anket içerisinde yer alan 20 adet iş tatmini sorusu son olarak faktör analizi yöntemi ile incelenip iş tatmininin boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla ilk olarak değişkenler arasındaki korelasyon incelenerek veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığı kontrol edilmiş, sonrasında “principle component analysis” ve “verimax” rotasyon yöntemi kullanılarak ve sürecin farklı adımları izlenerek iş tatmini yapısının boyutları oluşturulmuştur.

- **Korelasyon Analizi**

Tablo 4. 8. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
T1																			
T2	.355**																		
T3	.375**	.520**																	
T4	.363**	.198*																	
T5	.441**		.209*	.297**															
T6	.270**		.264**		.560**														
T7																			
T8			.210*		.253**	.342**													
T9				.211*															
T10	.284**		.279**		.182*	.328**		.372**											
T11	.285**		.187*	.261**	.413**	.376**		.245**		.216*									
T12	.447**	.209*	.320**	.393**	.550**	.293**		.308**		.368**									
T13	.312**	.266**	.194*	.284**	.232**			.227*			.429**								
T14		.244**	.307**		.192*			.176*			.188*	.301**							
T15	.359**	.201*	.324**	.222*	.404**	.376**				.476**	.486**								
T16	.322**		.307**	.303**	.429**	.436**	.196*			.197*	.514**	.540**	.238**		.679**				
T17	.234**	.223*	.288**		.281**	.196*		.237**		.322**	.178*		.336**	.289**					
T18	.228*			.260**	.545**	.383**	.269**	.199*			.312**	.336**			.200*	.303**	.195*		
T19	.379**		.254**	.377**	.547**	.407**	.217*		.186*		.300**	.448**	.196*	.269**	.269**	.252**	.230**	.477**	
T20	.370**	.239**		.616**	.376**				.376**		.176*	.541**	.328**	.212*		.195*		.330**	.524**

** p<0.01, *p< 0.05,

Tablo 4.8’de değişkenler arasındaki korelasyon matrisi incelendiğinde en az %5 seviyesinde anlamlı olan korelasyon katsayılarının toplam katsayı adedine oranının %50’den yukarda olduğu görülmektedir. Bu durum veri setimizin faktör analizini uygunluğuna işaret etmektedir.

- **Faktör Analizi**

Faktör analizi üç farklı safhada gerçekleşmiştir. Birinci safhada 20 değişkenin tamamı göz önünde bulundurulmuş, sonuçta toplam değişkenliğin %65’ini açıklayan 6

faktörlü bir çözüme ulaşılmıştır. Bu analiz sonucunda bir faktörün 2 adet, bir diğerrinin ise sadece 1 adet değişken içerdiği gözlenmiş bu sebeple 7, 8 ve 10. Sorular analiz dışında bırakılarak faktör analizi süreci tekrarlanmıştır.

17 değişkenle yapılan ikinci faktör analizinde, 4 farklı faktör elde edilmiş toplam açıklanan değişkenlik %60 olmuştur. Bu kere, “iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” şeklindeki 12. soru ile “yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” şeklindeki 13. sorular işin manevi özelliklerine ilişkin iş tatmininin bir boyutu olarak ortaya çıkmıştır ve bu halleriyle geçerlilik kriterlerinden en önemlisi sayılabilecek içerik geçerliliğine uymamışlardır. Bu sebeple bu değişkenler de analizden çıkartılarak yola devam edilmiş.

Analizin üçüncü safhası 15 değişkenle gerçekleştirilmiş olup sonuçlar aşağıdaki tablolarda ve grafiklerde özetlenmiştir.

Tablo 4. 9. KMO ve Bartlett Testi

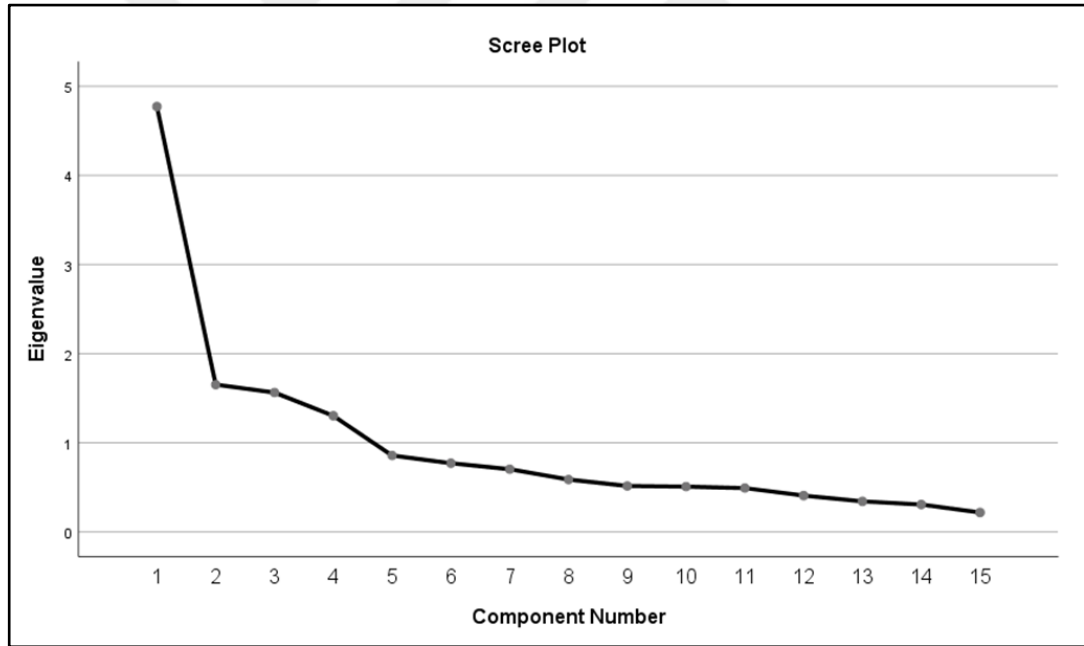
KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	619.960
	df	105
	Sig.	.000

Öncelikle örneklemin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek için Kaiser-Meyer-Oklin testi ile Barlett’s Testi sonuçları kontrol edilmiştir. KMO Testi %80 ile beklenen seviye olan %50’nin oldukça üzerindedir. Ayrıca Bartlett’s testi de anlamlı olup ana kütle korelasyon matrisinin birim matris olmadığına işaret etmektedir. Bu sebeple örneklem ve değişkenlerimiz faktör analizi açısından uygundur.

Tablo 4. 10. Toplam Açıklanan Değişkenlik Tablosu

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.773	31.818	31.818	4.773	31.818	31.818	2.667	17.782	17.782
2	1.652	11.014	42.832	1.652	11.014	42.832	2.384	15.896	33.678
3	1.564	10.425	53.257	1.564	10.425	53.257	2.177	14.514	48.192
4	1.303	8.687	61.944	1.303	8.687	61.944	2.063	13.752	61.944
5	.857	5.715	67.659						
6	.771	5.139	72.798						
7	.703	4.690	77.487						
8	.587	3.912	81.400						
9	.516	3.438	84.838						
10	.508	3.385	88.222						
11	.492	3.279	91.501						
12	.407	2.717	94.218						
13	.343	2.284	96.501						
14	.307	2.048	98.549						
15	.218	1.451	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Şekil 4.1 Scree-Plot**

Yapılan faktör analizi sonuçlarına göre kullandığımız 15 değişken 4 faktörle ifade edilebilmektedir. Tablo 4.10’da yer alan toplam açıklanan değişkenlik %62 civarında olup kabul edilebilir seviyededir. Ayrıca bu sonuç şekil 4.1’de Scree-plot üzerinde de doğrulanmıştır. Toplam faktör sayısı ve açıklanan değişkenliğin tespitinin ardından hangi değişkenin hangi faktör altında yer aldığının tespiti amacıyla rotasyona tabi tutulmuş bileşenler matrisi incelenmiştir.

Tablo 4. 11. Rotasyonlu Bileşen Matrisi

Rotated Component Matrix^a				
	Component			
	1	2	3	4
T15	.863			
T16	.816			
T11	.661			
T18		.743		
T5	.419	.699		
T19		.622	.431	
T6	.488	.552		
T20			.855	
T4			.719	
T9			.613	
T3	.315			.780
T2				.750
T14		.385		.563
T17		.492		.539
T1	.359		.382	.418

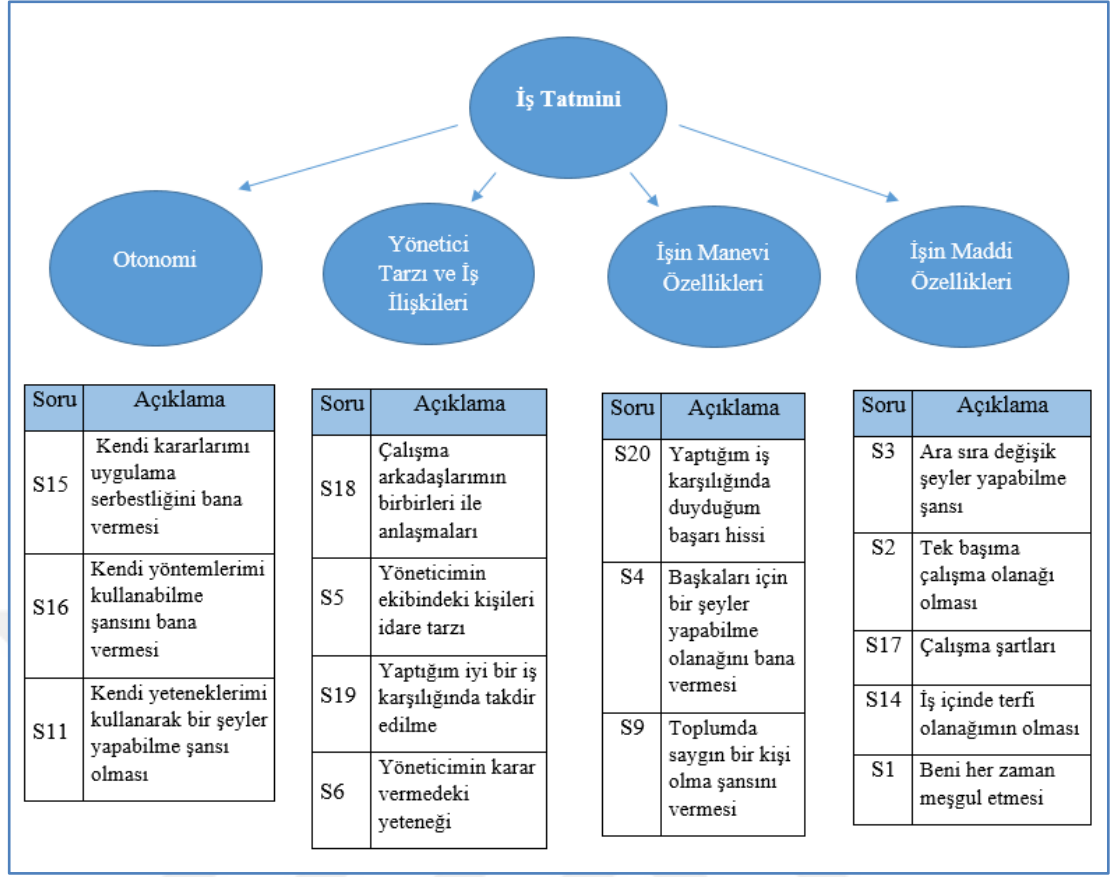
Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a
a. Rotation converged in 17 iterations.

Rotasyonlu bileşen matrisi kullanılarak elde edilen faktörler ve bileşenleri Şekil 4.2’de yer alan grafikte özetlenmiştir. Buna göre elde edilen 4 faktör bileşenlerin ifade ettikleri anlamlar göz önüne alınarak şu şekilde adlandırılmıştır.

- Çalışanın otonomi sahibi olması sebebiyle duyduğu iş memnuniyeti,
- Yöneticilerin yaklaşımı ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler sebebiyle duyulan iş memnuniyeti,
- İşin manevi unsurlarından kaynaklanan iş memnuniyeti,
- İşin maddi unsurlarından kaynaklanan iş memnuniyeti,

Otonomi faktörü altında aşağıdaki bileşenler yer almaktadır.

- S15: Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi,
- S16: Kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi,
- S11: Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması,



Şekil 4.2 İş Tatmini Faktör Analiz Modeli

Yönetici Tarzı ve İş İlişkileri olarak ifade edilebilecek faktör ise aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır;

- S18: Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları,
- S5: Yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı,
- S19: Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme,
- S6: Yöneticimin karar vermedeki yeteneği,

Üçüncü faktör ise işin manevi özellikleri sebebiyle duyulan tatmini ifade etmektedir ve aşağıdaki bileşenlerden oluşmaktadır;

- S20: Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi,
- S4: Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesi,
- S9: Toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi,

Dördüncü faktör ise işin maddi yönüne ilişkindir;

- S3: Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı,

- S2: Tek başıma çalışma olanağı olması,
- S17: Çalışma şartları,
- S14: İş içinde terfi olanağının olması,
- S1: Beni her zaman meşgul etmesi,

Tablo 4. 12. Faktörlerin Güvenirlik Analiz Sonuçları

Faktör	Cronbach'a Alpha	Değişken Sayısı
Otonomi	.791	3
Yönetici Tarzı ve İş İlişkileri	.789	4
İşin Manevi Özellikleri	.670	3
İşin Maddi Özellikleri	.675	5

Faktörlerin bileşenleri belirlendikten sonra güvenilirliklerini belirlemek amacıyla Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Tablo 4.45'de gösterilen değerlere göre otonomi ve yönetici tarzı ve iş ilişkileri faktörlerinin alfa seviyeleri %70 in üzerinde, işin maddi ve manevi sebebiyle duyulan tatmini ifade eden faktörlerin alfa seviyeleri ise %70'e yakındır. Bu sebeple belirlenen faktörlerin içerisinde yer alan bileşenlerin kabul edilebilir seviyede değişkenliği açıklandığı söylenebilir.

4.2.4. İş Tatmini ile Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

İş tatmini yapısının açıklanmasında kullanılabilecek 4 faktörün tespitinin ardından hesaplanan faktör skorları kullanılarak, bu faktörlerin farklı demografik özelliklerle olan ilişkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu ilişki tespit edilirken iki kategorili demografik değişkenler için t-test, ikiden fazla kategori içeren demografik değişkenler için ANOVA yöntemi kullanılmıştır. Buna göre tespit edilen 4 faktörün farklı demografik özellik grupları açısından anlamlı bir değişkenlik gösterip göstermediği incelenmiştir.

İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişki incelendiğinde kadın ve erkek çalışanlar arasındaki tek anlamlı farkın yönetici tarzı ve iş ilişkiler sebebiyle duyulan memnuniyet bileşeninde olduğu görülmektedir. Buna göre kadın çalışanların yöneticilerinin tutumu ve iş arkadaşları ile olan ilişkileri sebebiyle duydukları

memnuniyetin erkeklere oranla daha fazla olduğu gözlenmektedir. İş tatminin diğer bileşenleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Tablo 4. 13. İş Tatmini Bileşenleri ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

		Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Otonomi	Equal variances assumed	1.567	.213	-.479	123	.633	-.15159273	.31670902	
	Equal variances not assumed			-.632	14.113	.538	-.15159273	.24003029	
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Equal variances assumed	5.759	.018	-2.978	123	.003	-.91182063	.30615674	
	Equal variances not assumed			-7.080	41.730	.000	-.91182063	.12879438	
Manevi	Equal variances assumed	1.237	.268	-.806	123	.422	-.25498736	.31616899	
	Equal variances not assumed			-1.180	15.468	.256	-.25498736	.21614748	
Maddi	Equal variances assumed	3.304	.072	-.270	123	.788	-.08553067	.31691002	
	Equal variances not assumed			-.370	14.559	.717	-.08553067	.23125497	

İş tatmini bileşenleri ile çalışanların medeni durumu arasındaki ilişki incelendiğinde bekâr çalışanların ortalamada evli çalışanlara nispetle daha memnuniyetsiz olduğu gözlenmiştir. Tek anlamlı fark ise iş tatmininin işin maddi yönüne bakan bileşenleri ile ilgili olan boyutundadır.

Tablo 4. 14. İş Tatmini Bileşenleri ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

		Independent Samples Test							
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
Otonomi	Equal variances assumed	.461	.498	-1.191	123	.236	-.28451794	.23883387	
	Equal variances not assumed			-1.159	27.937	.256	-.28451794	.24556202	
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Equal variances assumed	2.017	.158	.260	123	.795	.06238330	.24014186	
	Equal variances not assumed			.204	23.969	.840	.06238330	.30653663	
Manevi	Equal variances assumed	5.694	.019	1.032	123	.304	.24675310	.23917512	
	Equal variances not assumed			.807	23.951	.428	.24675310	.30570379	
Maddi	Equal variances assumed	1.005	.318	2.360	123	.020	.55458013	.23494525	
	Equal variances not assumed			2.223	27.172	.035	.55458013	.24944877	

İş tatmini bileşenleri ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde ise farklı yaş grupları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 4. 15. İş Tatmini Bileşenleri ile Yaş Arasındaki İlişki

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Otonomi	Between Groups	4.330	4	1.083	1.086	.367
	Within Groups	119.670	120	.997		
	Total	124.000	124			
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Between Groups	2.569	4	.642	.635	.639
	Within Groups	121.431	120	1.012		
	Total	124.000	124			
Manevi	Between Groups	4.046	4	1.011	1.012	.404
	Within Groups	119.954	120	1.000		
	Total	124.000	124			
Maddi	Between Groups	5.914	4	1.478	1.502	.206
	Within Groups	118.086	120	.984		
	Total	124.000	124			

İş tatmini ile çalışanları eğitim durumu arasındaki ilişki göz önünde bulundurulduğunda ise yine farklı eğitim grupları arasında iş tatmininin farklı bileşenleri açısından anlamlı bir fark olmadığı gözlenmektedir.

Tablo 4. 16. İş Tatmini Bileşenleri ile Eğitim Arasındaki İlişki

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Otonomi	Between Groups	1.067	3	.356	.350	.789
	Within Groups	122.933	121	1.016		
	Total	124.000	124			
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Between Groups	1.111	3	.370	.365	.779
	Within Groups	122.889	121	1.016		
	Total	124.000	124			
Manevi	Between Groups	2.307	3	.769	.765	.516
	Within Groups	121.693	121	1.006		
	Total	124.000	124			
Maddi	Between Groups	.930	3	.310	.305	.822
	Within Groups	123.070	121	1.017		
	Total	124.000	124			

Demografik değişken olarak seçilmiş bir başka değişken olan kıdem göz önünde bulundurulduğunda da yine farklı iş tatmini bileşenleri bağlamında anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir.

Tablo 4. 17. İş Tatmini Bileşenleri ile Kıdem Arasındaki İlişki

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Otonomi	Between Groups	3.829	4	.957	.956	.434
	Within Groups	120.171	120	1.001		
	Total	124.000	124			
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Between Groups	3.960	4	.990	.990	.416
	Within Groups	120.040	120	1.000		
	Total	124.000	124			
Manevi	Between Groups	6.726	4	1.682	1.721	.150
	Within Groups	117.274	120	.977		
	Total	124.000	124			
Maddi	Between Groups	1.464	4	.366	.358	.838
	Within Groups	122.536	120	1.021		
	Total	124.000	124			

Son olarak iş tatmini ile çalışanların görev tanımları arasındaki ilişki incelenmiş, yine farklı görevlerde çalışanların arasında iş tatmininin farklı boyutları açısından bir fark olup olmadığına bakılmış, bu değişken açısından da anlamlı bir farkın olmadığı gözlenmiştir.

Tablo 4. 18. İş Tatmini Bileşenleri ile Görev Arasındaki İlişki

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Otonomi	Between Groups	6.172	4	1.543	1.571	.186
	Within Groups	117.828	120	.982		
	Total	124.000	124			
Yonetim_Tarzi_Iliskiler	Between Groups	.798	4	.199	.194	.941
	Within Groups	123.202	120	1.027		
	Total	124.000	124			
Manevi	Between Groups	7.426	4	1.856	1.911	.113
	Within Groups	116.574	120	.971		
	Total	124.000	124			
Maddi	Between Groups	3.486	4	.871	.868	.486
	Within Groups	120.514	120	1.004		
	Total	124.000	124			

Sonuç itibarıyla, faktör analizi sonucunda elde edilen, iş tatmininin dört farklı boyutu ile çalışanların demografik özellikleri arasında genel olarak anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Sadece cinsiyet ve medeni durumun kimi durumlarda iş tatmininin yönetici davranışı ve maddi boyutları bağlamında farklılık yaratan unsurlar olduğu iddia edilebilmektedir.

BÖLÜM V

SONUÇLAR

İş tatmini kavramı, çalışan bireylerin iş yaşamlarında başarıyı elde etme anlamında en önemli kavramlardan olduğu görülmektedir. Bir kurum veya örgütün başarıya ulaşması çalışanlara ve onların ortaya koyduğu performansa bağlıdır. Günümüz yaşam şartlarının yanı sıra, çalışma koşullarına bakıldığında çalışanın iş tatmininin yüksek olması, daha kaliteli ürün üretmesine ve hizmet sunmasına katkı sağlayacağı görülmektedir. Ayrıca maddi ve manevi olarak başarılarını devam ettirmeleri, örgütlerin gelişmesinde ve büyümesinde önem arz etmektedir. Günümüze bakıldığında yaşanan rekabetler ve iş temposunda ortaya çıkan zorluklar ve sorumluluklarla beraber, çalışan bireylerde iş stresi, moral bozukluğu, uyum sorunu ve yalnızlaşma gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir. Bu durumların önünü kesme ve belirli zamanlar çerçevesinde durum değerlendirmesi yapmayı ön görmektedir. Kurumsal yapıdaki örgütler bu kavramın öneminin farkına vararak, bu alanda birçok araştırma yapılmasına öncülük etmişler ve bu alanda farklı politikalar geliştirmeye devam etmektedirler.

Yapmış olduğumuz bu çalışmada İBB Mezarlıklar Daire Başkanlığında çalışan personelin iş tatminini etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılarak oluşturulan anket 5 farklı görev grubundan toplam 125 çalışana uygulanmış, sonuçlar SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Sonuçlar analiz edilirken öncelikle ankette sorulan sorulara ilişkin betimsel istatistikler incelenerek çalışanların iş tatmin seviyeleri değerlendirilmiştir. Sonrasında faktör analizi yöntemi ile iş tatmini kavramı 4 alt bileşene indirgenmiştir. Bu bileşenler iş tatmininin işin ne kadar otonomiye izin verdiği, yöneticiler ve çalışanlar ile ilgili ilişkiler, manevi ve maddi tatmin boyutları olarak bulunmuştur. Son olarak ise faktör skorları kullanılarak çalışanlara ilişkin demografik değişkenlerin iş tatminine etki edip etmedikleri t-testi ve ANOVA yöntemleri kullanılarak incelenmiştir.

Anket sorularına verilen cevapların betimsel analizine göre iş tatmini ölçümünde kullanılan tüm değişkenlerin genel ortalaması 3,46 olarak hesaplanmış olup, bu

ortalama 3'ün üzerindedir. Başka bir ifade ile katılımcılar genel olarak işlerinden memnun gözükmemektedir. En yüksek memnuniyet düzeyi 3,91 ortalama ile çalışanların işlerinde başkaları için bir şeyler yapabilme sebebiyle duydukları memnuniyete aittir. Cenaze işlerinin doğası gereği diğer insanlar için bir şeyler yapmaktan memnuniyet duyan insanların yapabileceği işler olması sebebiyle, bu sonuç şaşırtıcı değildir. Bu sonuç ayrıca incelenen iş kolunda manevi iş tatmininin önemine de işaret etmektedir. En düşük memnuniyet ortalaması ise 3,04 ile iş içinde terfi olanaklarından kaynaklı memnuniyete ilişkin soruya aittir. Yine yapılan işi doğası gereği bu sonuçta beklenen bir neticedir.

Faktör analizi sonucunda elde edilen, iş tatmininin dört farklı boyutu ile çalışanların demografik özellikleri arasında genel olarak anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Sadece cinsiyet ve medeni durumun kimi durumlarda iş tatmininin yönetici davranışı ve maddi boyutları bağlamında farklılık yaratan unsurlar olduğu iddia edilebilmektedir.

Çalışmanın bulguları genel olarak iş tatminine ilişkin literatürle uyumludur. Özellikle iş tatmininin ölçülmesinde kullanılabilecek 4 boyut bu çalışmanın en önemli katkısı olarak ön plana çıkmaktadır. İş tatmini değerlendirilirken işin çalışana ne kadar karar ve uygulama serbestisi sağladığı, iş ortamında özellikle yöneticilerin ve diğer çalışanların çalışana gösterdikleri tutum, işten alınan manevi ve maddi tatmin gibi unsurlar göz önünde bulundurulmalıdır. Öte yandan çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdemi ve görev tanımı gibi demografik özelliklerinin yine literatürdeki kimi çalışmalar ile uyumlu bir şekilde iş tatmininin farklı boyutları açısından önemli farklılıklar yaratmadığı gözlenmiştir. Bu durum iş tatmininin kişilerden ziyade, işin kendisi, çalışma ortamı ve yöneticilerin tutumu gibi kurumsal unsurlardan etkilendiği sonucunu doğurmaktadır.

Sonuç olarak çalışmamız iş tatmininin artırılması için çalışana daha fazla otonomi sağlayan, yönetici ve çalışan ilişkilerinin daha sağlıklı olduğu, işin maddi getirileri kadar manevi katkılarının da ön planda tutulduğu kurumsal yapılara ihtiyaç olduğuna işaret etmektedir.

REFERANSLAR

- Acker, G.M. (2004). The effects of organizational conditions on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40 (1), 65-66.
- Adler, S., Richard, B.S. ve Nat, J.S. (1985). Job characteristics and job satisfaction :when cause becomes consequence. *Organizational Behaviour And Human Decision Processes*, 35, 266-278.
- Akan, N. (2018). *Mezarlıkların imar planlarındaki yeri, yeni mezar alanlarına yönelik ihtiyaç analizi ve mezarlık bilgi sistemi: İstanbul örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4.
- Akman, Z. (2018). *Belediye çalışanlarının iş tatmini üzerine bir araştırma: Erzincan Belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.
- Aksoy, Y. (2014). Türkiye’de yeşil alanlarla ilgili yasal düzenlemeler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 13 (26): 1-20.
- Aksu, N. (2012). İş tatmininin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(1), 59-79, 61.
- Aliyeva, A. (2013). *Çalışanların örgütsel adalet algılarının iş tatmini üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ardıç, K. ve Türker, B. (2001). Kamu ve vakıf üniversitelerindeki akademik personelin iş tatmin düzeyinin karşılaştırılması. *9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 24-26 Mayıs 2001*, Silivri, İstanbul.
- Arslan, M. Z. (2020). *Zabitanın örgütsel bağlılığının iş tatmini üzerine etkisi: İstanbul Büyükşehir Belediyesi üzerinde uygulama*. Yüksek lisans tezi, İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Artar, E. (2017). *Cenaze ve defin hizmetlerinde çalışan sağlık güvenlik algısının tespiti*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aşan, Ö. ve Erenler E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 203-216.

- Aşık, N.A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51, 36.
- Avcı, T. ve Karatepe, O. (2000). İşletmenin sınır birimlerinde çalışan iş görenlerin iş tatmini: Ampirik bir değerlendirme. 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, Nevşehir.
- Aydemir, P. (2013). *İş görenlerin ücret tatmini, iş tatmini ve performans algısı: Bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Balcı, A. (1958). *Eğitim yöneticisinin iş doyumunu*. (Yayımlanmamış doktora tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bakır, E. (2009). *Demografik değişkenlerin iş tatminine etki eden faktörler üzerine etkisi ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş. 'de bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Barutcu, M. (2011). *Kamu kuruluşlarında muhasebe çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörler: Kumluca örneği*. Yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Barutçugil, (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi. *Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti*, İstanbul.
- Başaran, İ. E. (1991). Yönetimde insan ilişkileri yönetsel davranış. *Örgütsel Davranış*, Ankara.
- Başaran, İ. E. (2000). Örgütsel davranış. *Feryal Matbaa*: Ankara.
- Başaran, H. (2003). *Çalışanların iş tatminine yol açan faktörler ve iş tatmini sonuçlarına ilişkin olarak K.K.K. Kara havacılık sınıfında yapılan bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başaran, İ.E. (2008). Örgütsel davranış insanın üretim gücü, *Ekinoks*, Ankara
- Baycan, F. A. (1985). *Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doyumunun bazı yönlerinin analizi*. (Yayınlanmamış bilim uzmanlığı tezi), Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baysal A.C. (1981). Sosyal ve örgütsel psikolojide tutumlar. *Yalçın Ofset Matbaası*, İstanbul.
- Bilgiç, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of turkish workers. *The Journal Of Psychology*, 132 (5), 549-557.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Can H., Azizoğlu A.Ö. ve Miski A. E. (2015). *Örgütsel Davranış*. Siyasal Kitabevi.

- Cengiz, A. A. (2001). *Kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri ve Eskişehir'de sağlık personeli üzerinde bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1):48-58
- Conrad, S. (2014). *Coworker satisfaction: The unsung hero of employee engagement*. (çevrimiçi) <http://www.halogensoftware.com/blog/coworker-satisfaction-the-unsung-hero-of-employee-engagement>. [Erişim tarihi 12 Haziran 2018].
- Çobanoğlu, N. (2019). *Çalışanların iş tatmini ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki: Havayolu taşımacılığında görev yapan kabin memurları üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çolak Alsat, O. (2016). *Çalışan motivasyonunu etkileyen faktörlerin iş tatminine etkisinin belirlenmesine yönelik bir uygulama*. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Davis, K. (1988). İşletmelerde insan davranışı: Örgütsel davranış. (Çev. Kemal Tosun), *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını*, İstanbul.
- Davran, D. (2014). *Örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi: Van ili ilk ve ortaokulları öğretmenleri üzerine bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Elçi, G. (2014). *İş tatmini, örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanları*. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,
- Erdoğan, İ. (1997). İşletmelerde davranış. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını*: İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1999). İşletme yönetiminde örgütsel davranış. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı*, Yayın 5. İstanbul.
- Erdoğan, H. (2002). *Personel devri ve iş tatmini ile işten ayrılma düşüncesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Eren, E. (2015). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta Yayınevi, İstanbul.
- Ergin, C. (1997). Bir iş doyumu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: Uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 25-36.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış bilimleri*. Beta Basım Yayım: İstanbul.
- Ertürk, M. (2013). *İşletmelerde yönetim ve organizasyon*, 7. Baskı, Beta Basım, İstanbul.

- Eryiğit, O. (2019). *İş tatmini ile motivasyon ilişkisi: Perakende sektöründe bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul.
- Erzincanlı, Y. (2018). *Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki ilişkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul.
- Fındıkçı, İ. (2009). *İnsan kaynakları yönetimi*. Alfa Yayınları, İstanbul.
- Gökçeğöz, F. ve Birinci, İ. (2006). *Örgütsel yabancılaşma*. http://www.egm.gov.tr/apk/dergi/37/web/makaleler/Fazli_GOKCEGOZ-Ihsan_BIRINCI.htm, (Erişim:17.04.2006).
- Gül, A. (2004). *Perakende sektöründe iş tatmini: Gül marketler zinciri örneği*. Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Gül, H. ve Oktay, E. (2008). Ücret, kariyer, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21: 223-238, Konya.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,14(1).
- Halsey, W. (1988). Macmillan contemporary dictionary. *ABC Tanıtım Basımevi*, İstanbul.
- Hackman, J. R. ve Oldham, H. G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2.
- Herzberg, F. (1976). *The managerial choice*. Illinois: Homewood.
- Izgar, H. (2003). *Endüstri ve örgüt psikolojisi*. Eğitim Kitabevi Yayınları, Konya.
- İmamoğlu, S. Z., Erdil, O., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1).169, İstanbul.
- İnce, Ö. (2003). *İş tatminine etki eden başlıca faktörler ve uygulamadan bir örnek*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İncir, G. (1990). Çalışanların iş doyumu üzerine bir inceleme. *Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları*, N0:401.
- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1): 126.
- Kantar, H. (2010). *İşletmede motivasyon*. Kum Saati Yayınları, İstanbul.

- Kara, F. (2017). *Kamu çalışanlarının iş tatmini üzerine bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karadal, H. (1999). *Yönetici yaşam biçimleri ile yöneticinin etkinliği ve iş tatmini arasındaki ilişki: Bazı sektörler de bir araştırma*. Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Karadavut, A. (2018). *İş tatmini ve motivasyon araçlarının çalışanlar üzerindeki etkilerinin araştırılması*. Yüksek lisans tezi, Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Karakurt, A. (2010). *Performans değerlendirme uygulamalarının çalışanların iş tatmini üzerine etkisi: Türk havacılık sektöründe bir alan araştırması*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(6):47, Diyarbakır.
- Karamil Köy, A. (2011). *Yöneticiye güvenin iş tatmini üzerindeki etkisinde lider-üye etkileşiminin aracı rolü: İstanbul ve Kocaeli illerinde beyaz yakalıları üzerinde bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,
- Kavak, D. (2015). *Bilgi işlem çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörler*. Yüksek lisans tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Keser, A. (2006). Çalışma yaşamında motivasyon. *Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti*, İstanbul.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11,1, Kocaeli.
- Keser, A. (2009). Çalışma psikolojisi. *Ekin Yayınevi*, Bursa.
- Koçel, T. (1998). İşletme yöneticiliği. *Beta Yayınları*, İstanbul.
- Kutanis, R. Ö. (2009). Örgütlerde davranış bilimleri. 4. Baskı: *Sakarya Kitabevi*, Sakarya.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior*. New York ,Mc Graw Hill.
- Metle, M. (2001). Education, job satisfaction and gender in Kuwait. *The International Journal Of Human Resource Management*. C:12.
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/1, 275-276.
- Özer, A. (2015). *Öğretim elemanlarının iş etiği algısı ve iş tatmini ilişkisi: Devlet ve vakıf üniversitelerinde bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2005). İnsan kaynakları yönetimi. *Nobel Kitabevi*, Adana.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2016). *Örgütsel Davranış*. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Pai, F., Yeh, T. ve Huang K. (2012). Professional commitment of information technology employees under depression environment. *International Journal Of Electronic Business Management*, 10(1): 22.
- Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. 1.Basım: Pegem A Yayıncılık, 55, Ankara.
- Pektaş, C. (2002). *Toplam kalite uygulamalarının ve demografik değişkenlerin iş tatmini boyutları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi farklılaştırması*. Yüksek lisans tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2013). *Örgütsel Davranış*. (Çev.İnci Erdem), 14.Baskı. Nobel Yayıncılık, Ankara..
- Saal, F. A. ve Knight, P. A. (1988). *Industrial/Organizational Psychology: Science and Practice* Belmont. CA, US: Thomson Brooks/Cole Publishing Co. <http://psycnet.apa.org/record/1987-98624-000>. [Erişim tarihi 1 Haziran 2018].
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1995). *Örgütsel Psikoloji*. Ezgi Kitabevi, 154-245, Bursa.
- Samadov, S. (2006). *İş doyumu ve örgütsel bağlılık: Özel sektörde bir uygulama*. (Basılmamış yüksek lisans tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sat, S. (2011). *Örgütsel ve bireysel özellikler açısından iş doyumu ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki: Alanya' da banka çalışanları üzerinde bir inceleme*. (Yayınlanmış yüksek lisans tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Saydam, M. (2016). *Kamu kurumlarında motivasyon ve iş tatmini: Bağcılar Belediyesi örneği*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Sevimli F. ve İşcan Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış*. 5.1-2, 56.
- Schneider, B. ve Dachler, H.P. (1978). A note on the stability of the job descriptive index. *Journal of Applied Psychology*, 63(5): 650-653.
- Sığırı, Ü. ve Gürbüz, S. (2014). *Liderlik örgütsel davranış*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. Aş. Ankara.
- Smith, P. C., Kendall, L. M ve Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and behavior*. Chicago: Raud McNally.

- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler*. 1. Baskı, Beta Yayınları, No: 1489, İstanbul.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2001). Davranış bilimlerine giriş ve örgütsel davranış. *Nobel Yayınları*, Ankara.
- Taştan, M. ve Tiryaki, E. (2008). Özel ve devlet ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33(147).
- T.C. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Cenaze ve Defin Hizmetleri Yönetmeliği. (764), 12.05.2017.
- T.C. İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı, Mezarlıklar Daire Başkanlığı, <https://www.ibb.istanbul/CorporateUnit/Detail/57>, 31 Aralık 2017.
- T.C. İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Mezarlıklar Daire Başkanlığı, <https://www.ibb.istanbul/CorporateUnit/Detail/57>, 29 Aralık 2017.
- Telman, N., Ünsal, P. ve Adanalı, A. (1998). *Endüstri psikolojisi*. İstanbul Üniversitesi Psikoloji Bölümü, İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayını, 70-74-77.
- Tikici, M. ve Akdemir, B. (2002). *Stratejik İnsan Kaynakları ve İş Tatmini Üzerine Bir Uygulama*. 10.Uluslararası Yönetim Organizasyon Bildiri Kitabı, 65.
- Tor, S.S. ve Esengül, K. (2011). Örgütlerde iş tatminini etkileyen demografik faktörler ve verimlilik: Karaman gıda sektöründe bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20):46.
- Tortop, N. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 4.Baskı. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2):186.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2003). *Genel İletişim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Tuten, T.L., ve Neidermeyer, P.E. (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers the effects of stres and optimism. *Journal Of Business Research*, Vol:57, Pp 26-34.
- Türk, M.S. (2003). *Bir iletişim sistemi olan örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve önemi*. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Türk, M.S. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Ulusoy, T. (1993). *İşletmelerde iş tatmini ve karşılaştırmalı bir uygulama araştırması*. Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ulusoy, V. ve Gürsel, S. (1999). *Türkiye’de İşsizlik ve İstihdam*, YKY, S.20 İstanbul.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota studies in vocational rehabilitation Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota*.
- Yalçın, S. (1994) *Personel Yönetimi*. 5. Baskı: Beta Yayınları, İstanbul.
- Yıldız, S., Kırgız, S. ve Karagöz, Y. (2010). İş tatminini etkileyen faktörlerin kriz ortamındaki etkisinin lojistik regresyon analizi ile belirlenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 343, Isparta.
- Yılmaz, F. (2015). *Çalışanların iş tatminlerinin performanslarına etkisi: Atatürk havalimanı gümrüksüz satış işletmesi örneği*. Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). *Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma*. Yönetim ve Ekonomi, 10(2): 1-19.
- Yılmaz, T. (2014). *Çalışanların iş tatmini ve motivasyon düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Kamu çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Zorlutuna, E. (2012). *Bir işletmede kadrolu çalışanlar ile taşeron çalışanların iş tatmini ve motivasyon değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu (2005). T.C. Resmi Gazete (25874).
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (2004). T.C. Resmi Gazete (25531).

EKLER

EK A: ANKET FORMU

Sayın İlgili;

Bu anket formu iş tatminini etkileyen faktörlerin ölçülmesini belirlemek için yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Anket neticesinde elde edilecek bilgiler gizli tutulacaktır. Bizleri kırmayıp vermiş olduğunuz cevaplara ve göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür ederim.

Ebubekir YILDIZ

Lütfen Size uygun seçeneğin başındaki kutunun içerisine “X” işaretini koyunuz.

Tablo A.1. Demografik ve Kişisel Bilgiler

1. Cinsiyetiniz? Kadın () / Erkek ()
2. Medeni Durumunuz? Bekâr () / Evli ()
3. Yaşınız? 18-25 () / 26-35 () / 36-45 () / 46 ve üstü ()
4. Eğitim Durumunuz? İlköğretim() / Lise() / Ön lisans() / Lisans ve Üstü()
5. Kaç yıldır burada çalışıyorsunuz? 0-5 yıl () / 6-11 yıl () / 12-17 yıl () / 18-25 yıl () / 26 v üstü ()
Göreviniz? İmam () / Gassal () / Şoför () / Kazıcı () / Güvenlik ()

MİNNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

Aşağıda şu anda yapmakta olduğunuz işinize karşı duygu ve durumlarınızı gösteren ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeler üzerinde düşünmeniz ve size en uygun seçeneği “1 ile 5” arası rakamları koyarak belirtmenizdir.

Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kısmen Memnunum	Memnunum	Çok Memnunum
1	2	3	4	5

(Lütfen sadece bir cevap işaretleyiniz (X).

Tablo A.2. İş Tatmini Ölçeği Soruları

	Size uygun seçeneğin/kutunun içerisine “ X” işaretini koyunuz.	1	2	3	4	5
1	Şimdiki işimden “ beni her zaman memnun etmesi “bakımından					
2	Şimdiki işimden “ tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından					
3	Şimdiki işimden “ ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından					
4	Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından					
5	Şimdiki işimden “ yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı ” bakımından					
6	Şimdiki işimden “ yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından					
7	İşimden “ vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından					
8	Şimdiki işimden “ bana sabit bir iş sağlaması “ bakımından					
9	İşimden “ başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi “ bakımından					
10	İşimden “ kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından					
11	İşimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından					
12	Şimdiki işimden “ iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından					
13	Şimdiki işimden “ yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından					
14	Şimdiki işimden “ iş içinde terfi olanağımın olması” bakımından					
15	İşimden “ kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından					
16	İşimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” bakımından					
17	Şimdiki işimden “ çalışma şartları” bakımından					
18	Şimdiki işimden “ çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından					
19	Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından					
20	Şimdiki işimden “ yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından					

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı: Ebubekir Yıldız

Eğitim:

(2004_2008) İlahiyat Fakültesi Ön Lisans, Anadolu Üniversitesi, ESKİŞEHİR

(2007_2012) Spor Bilimleri Fakültesi Lisans, Marmara Üniversitesi, İSTANBUL

İş Deneyimi:

(2007_2008) Diyanet İşleri Başkanlığı, Kars Müftülüğü

(2010_Halen) İ.B.B. Mezarlıklar Daire Başkanlığı