



**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİ
ÜZERİNE ETKİSİ**

EMİN ARSLAN

DOKTORA TEZİ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

OCAK, 2017

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren **12 (on iki)** ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Emin
Soyadı : ARSLAN
Bölümü : Turizm İşletmeciliği Eğitimi
İmza :
Teslim Tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin
Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Üzerine Etkisi

İngilizce Adı The Effects Of Personality Traits Of Hotel Employees On
Organizational Commitment And Job Satisfaction

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı : Emin ARSLAN

İmza :

JÜRİ ONAY SAYFASI

Emin ARSLAN tarafından hazırlanan “Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Üzerine Etkisi” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı’nda Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Arzu KILIÇLAR

(Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği A.B.D. Gazi Üniversitesi)



Başkan: Prof. Dr. Burhan ÇİL

(Ekonometri A.B.D. Gazi Üniversitesi)



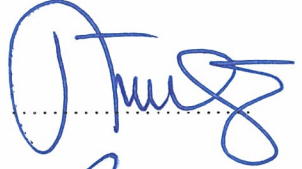
Üye: Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU

(Gastronomi ve Mutfak Sanatları A.B.D. Gazi Üniversitesi)



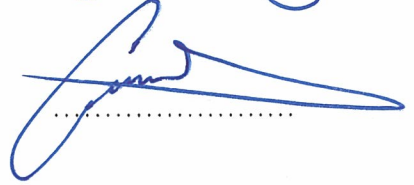
Üye: Doç. Dr. Gül GÜNEŞ

(Turizm ve Otel İşletmeciliği A.B.D. Atılım Üniversitesi)



Üye: Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ

(Turizm İşletmeciliği A.B.D. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi)



Tez Savunma Tarihi: 25/01/2017

Bu tezin Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı’nda Doktora tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Ülkü ESER ÜNALDI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü



**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİ
ÜZERİNE ETKİSİ
(Doktora Tezi)**

**Emin ARSLAN
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
OCAK, 2017**

ÖZ

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi, bu özelliklerin, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa etkisini incelenmesi ve işgörenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiye iş tatmininin aracılık edip etmediğini ortaya koymaktır. Araştırmada uygulanan yöntem betimsel araştırma yöntemidir. Betimsel araştırmada amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlayarak bir konudaki mevcut durumu araştırmak ve ortaya koymaktır. Araştırmanın örneklemini 2016 yılı Mayıs ayında Antalya bölgesindeki 9 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinde çalışan 916 adet işgören oluşturmuştur. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır, birinci bölüm demografik değişkenlerdir, ikinci bölüm “beş faktör kişilik” ölçeği, üçüncü bölüm “örgütsel bağlılık” ölçeği, dördüncü bölüm ise “Minnesota iş tatmini” ölçeğidir. Araştırma sonucu elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Bu analizler frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, t-testi, ANOVA testi, doğrulayıcı regresyon analizidir. Regresyon analizi sonucunda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu ve iş tatmininin, beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Otel işletmeleri, kişilik, örgütsel bağlılık, iş tatmini
Sayfa Adedi : 171
Danışman : Doç. Dr. Arzu KILIÇLAR

**THE EFFECTS OF PERSONALITY TRAITS OF HOTEL
EMPLOYEES ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB
SATISFACTION
(Ph.D. Thesis)**

**Emin ARSLAN
GAZI UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES
JANUARY, 2017**

ABSTRACT

The main goal of this study is to determine the personality traits of employees in hotel businesses, to examine effects of personality traits on job satisfaction and organizational commitment and to investigate whether job satisfaction is mediated by the relationship between personality traits and organizational commitment. Descriptive research method used in the study. The aims in descriptive research is researching and presenting current status of a subject by defining the problem, about the status of this problem, variables and relation between variables. 916 hotel employees in 9 five and four star hotels in Antalya were the sample of research, in May, 2016. Questionnaire technique was used as a data collection technique. The questionnaire consisted of 4 parts, the first part is demographic variables, The second part is “big five personality traits scale”, the third part is “organizational commitment scale”, the last part is “Minnesota job satisfaction scale”. Some statical analysis made to data in the result of research. These analyses were frequency distribution, reliability analysis, t-tests, ANOVA tests and regression analysis. As a result of regression analysis, the five factor personality traits of employees in hotel business have an impact on job satisfaction and organizational commitment. Another result of regression analysis, job satisfaction is mediated by the relationship between personality traits and organizational commitment.

Key Words : Hotel businesses, personality, organizational commitment, job satisfaction
Page Number : 171
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Arzu KILIÇLAR

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
ÖZ.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
BÖLÜM I.....	13
GİRİŞ	13
1.1. Problem Durumu	14
1.2. Araştırmanın Amacı	16
1.3. Araştırmanın Önemi.....	20
BÖLÜM II	21
KİŞİLİK KAVRAMI.....	21
2.1. Kişilik Kavramı ve Tanımı.....	21
2.2. Kişilik Oluşumunu Etkileyen Faktörler	23
2.2.1. Kalıtım Faktörü	23
2.2.2. Çevresel Faktörler	25
2.2.2.1. Aile Faktörü.....	25
2.2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler.....	27
2.3. Kişilik Kuramları	28
2.3.1. Psikoanalitik Kuram.....	29
2.3.2. Davranışçı Kuram	30
2.3.3. Hümanistik Kuram	30
2.3.4. Ayırıcı Özellik Kuramı ve Kişiliğin Beş Boyutu	31
2.3.5. Beş Faktör Kişilik Kuramı	32

2.3.5.1. Beş Faktör Kişilik Kuramı'nın Tarih İçerisindeki Gelişimi	33
2.3.5.2. Beş Faktör Kişilik Kuramının Boyutları	37
2.3.5.2.1. Dışa Dönüklük	37
2.3.5.2.2. Uyumluluk	39
2.3.5.2.3. Sorumluluk	40
2.3.5.2.4. Nevrotiklik (Duygusal Dengesizlik)	41
2.3.5.2.5. Deneyime/Gelişime Açıklık	42
2.3.5.3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı ile İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar	43
BÖLÜM III	47
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	47
3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı	47
3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	49
3.2.1. Kişisel Faktörler	49
3.2.2. Örgütsel Faktörler.....	52
3.2.3. Yönetimsel Faktörler	54
3.3. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları	55
3.3.1. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları	56
3.3.2. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları	57
3.4. Meyer ve Allen'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	58
3.4.1. Duygusal Bağlılık.....	60
3.4.2. Devam Bağlılığı.....	61
3.4.3. Normatif Bağlılık.....	61
3.5. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları	62
3.5.1. Düşük Düzeyli Örgütsel Bağlılık Sonuçları	62
3.5.2. Orta Düzeyli (İlmlı) Örgütsel Bağlılık Sonuçları	63
3.5.3. Yüksek Düzeyli Örgütsel Bağlılık Sonuçları	64
3.6. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılmış Çalışmalar	64
BÖLÜM IV	67
İŞ TATMİNİ	67
4.1. İş Tatmininin Önemi ve Tanımı	67
4.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	68
4.2.1. Kişisel Faktörler	69
4.2.2. İş ve İş Ortamı İle İlgili Faktörler	71

4.3. İş Tatmin Düzeylerinin Sonuçları	74
4.3.1. İş Tatmininin Sonuçları	75
4.3.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	76
4.4. İş Tatmininin Ölçülmesi	77
4.4.1. Anket ve Puanlama Yöntemi:	79
4.4.2 . Kritik Olay Yöntemi	80
4.4.3. Mülakat Yöntemi.....	81
4.5. İş Tatmini İle İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar	82
BÖLÜM V	86
YÖNTEM.....	86
5.1. Araştırmanın Modeli	86
5.1.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği	86
5.1.2. İş Tatmini Ölçeği	87
5.1.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği.....	87
5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	88
5.3. Veri Toplama Tekniği.....	89
5.4. Verilerin Analizi	90
BÖLÜM VI	91
BULGULAR	91
6.1. Frekans Dağılımı Sonuçları.....	91
6.2. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ölçeklerdeki İfadelere Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri	92
6.3. İfadelerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	96
6.4. Hipotez Testleri	97
6.4.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular	97
6.4.2. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular	105
6.4.3. İş Tatmin Düzeyleri ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular.....	111
6.4.4. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular	117
6.4.5. İş Tatmin Düzeylerinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi İle İlgili Bulgular.....	119
6.4.6. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular	120

6.4.7. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular	122
6.5. Hipotezlerin Değerlendirilmesi	126
BÖLÜM VII.....	130
SONUÇ VE ÖNERİLER	130
KAYNAKÇA	141
EKLER	161



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Kuramında Tarih İçerisindeki Önemli İsimler	37
Tablo 2. 5'li Likert Ölçek Seçenekleri ve Puan Aralıkları.....	90
Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgilerine Göre Frekans Dağılımları.....	92
Tablo 4. Katılımcıların Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)	92
Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)	94
Tablo 6. Katılımcıların Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)	95
Tablo 7. Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	96
Tablo 8. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	97
Tablo 9. Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	97
Tablo 10. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması	98
Tablo 11. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Yaşa Göre Farklılaşması	99
Tablo 12. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması.....	101
Tablo 13. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması.....	102
Tablo 14. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kademelerine Göre Farklılaşması	103
Tablo 15. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması	105
Tablo 16. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması	106
Tablo 17. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşması	107
Tablo 18. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması.....	108
Tablo 19. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması.....	109

Tablo 20. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Kademelerine Göre Farklılaşması	110
Tablo 21. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması	111
Tablo 22. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması	112
Tablo 23. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşması ...	113
Tablo 24. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması	114
Tablo 25. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması	115
Tablo 26. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Kademelerine Göre Farklılaşması	116
Tablo 27. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması	117
Tablo 28. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeyleri Üzerine Etkisi	119
Tablo 29. Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisi	120
Tablo 30. Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisi.....	122
Tablo 31. Bağımsız Değişkenin (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) Bağımlı Değişken (Örgütsel Bağlılık Düzeyleri) Üzerine Etkisi	123
Tablo 32. Bağımsız Değişkenin (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) Aracı Değişken (İş Tatmin Düzeyleri) Üzerine Etkisi.....	124
Tablo 33. Bağımsız Değişken (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) İle Aracı Değişkenin (İş Tatmin Düzeyleri) Bağımsız Değişken (Örgütsel Bağlılık Düzeyleri) Üzerine Etkisi	125
Tablo 34. Aşama 1'in ve Aşama 3'ün Karşılaştırılması	126
Tablo 35. H1-Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Alt Hipotezler	127
Tablo 36. H2 - Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Hipotezler	128
Tablo 37. H3 - İş Tatmin Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Hipotezler.....	129
Tablo 38. H4, H5, H6, H7 Hipotezleri Genel Değerlendirme	129

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma modeli.....	20
Şekil 2. Kişilik özelliklerini sınıflandırma araştırmalarının tarihçesi	34
Şekil 3. Meyer ve Allen'in örgütsel bağlılık modelinin bileşenleri	59



BÖLÜM I

GİRİŞ

Küreselleşme, uluslararası rekabet, tüketici bilincinin ve farkındalığının artması ile müşteri beklentilerindeki değişimler gibi birçok gelişme, işletmeler ve onların bünyesindeki örgütler açısından insan kaynaklarının önemini giderek arttırmaktadır. İş dünyasında rekabet koşullarının artmasıyla beraber bir işletmenin en önemli kaynaklarından biri olan insana yönelik uygulamalar o işletmedeki örgütün devamlılığını sağlayabilmesi açısından, dikkate alınması gereken hayati bir konudur (Şimşek, 2008, s. 8).

Bir işletmenin başarısı aynı zamanda bünyesinde varolan örgütlerin başarısı demektir. Diğer taraftan işgörenlerin örgüte bağlılığı, örgütsel başarıya ulaşmada en önemli faktörlerden biri olarak görülmektedir. Örgütüne bağlı olan bireylerin, örgütün amaç ve hedeflerini benimseyecekleri, örgüt lehine davranışlarda bulunacakları, önemli bilgileri saklı tutacakları ileri sürülebilir. Örgütsel bağlılığın düşük olduğu örgütler işgören devir hızı, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz tutum ve davranışlarla karşı karşıya kalırken; örgütsel bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde, yüksek performans, yüksek iş tatmini, işe devamlılık gibi olumlu tutum ve davranışlar gözlemlenebilmektedir (Randall, 1990, s. 362).

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin çalıştığı işletmenin hedeflerini benimsemesi ve o işletme içindeki varlığını sürdürmeyi istemesidir. Örgütsel bağlılık aynı zamanda işgörenlerin işletmesine karşı olan sadakat tutumudur ve çalıştığı işletmenin başarılı olabilmesi için gösterdiği çabadır. İşgörenlerin yüksek düzeyde örgüte bağlılığının sonuçları arasında, uzun süre örgütte kalma, daha az iş bırakma isteği, sınırlı işgören devir hızı ve yüksek iş tatmini yer almaktadır. İşgörenlerin işine karşı olumlu bir tutum geliştirmesi tatmin olarak nitelendirilmektedir. İşgörenler işine verdiği emeğin karşılığında beklentilerini gerçekleştirmek ve uygun bir ortamda çalışmak ister. İşgörenlerin önemli bulduğu

ihtiyaçları ne kadar yüksek oranda karşılanırsa iş tatmini de aynı oranda yüksek olacaktır (Şahin, 2007, s. 73).

Örgütsel bağlılığın etkilediğı en önemli unsurlardan birisi olan işgören devir hızı aynı zamanda bir örgütün devamlılığı açısından da en önemli göstergelerdendir. İşgören devir hızının yüksek olduğı işletmeler veya kurumlar güçlü bir örgüt yapısı ve temelleri sağlam bir örgüt kültürü oluşturmazlar. Bir işletmede veya kurumda sık aralıklarla gerçekleşen personel değışikliğı verimlilik, hizmet kalitesi, müşteri tatmini gibi birçok hususu doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Bu durum işletmeler açısından daha sonraki dönemlerde karlılığı da olumsuz yönde etkileyerek işletmenin zarar etmesine yol açabilir (Simon & Hinkin, 2001, s. 68).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletme türleri genel anlamda emek-yoğun bir yapıya sahiptir. Dolayısıyla bu sektördeki işletmeler açısından insan kaynakları, en önemli fonksiyonlardan birisidir. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde işgörenlerin tutumları ve davranışları, üretilen mal ve hizmetin oluşum ve sunum sürecinde tamamlayıcı ve nihai kaliteyi belirleyici öneme sahiptir. İşgörenlerin iş tatmin durumlarının ve örgüte yönelik tutumlarının ölçülmesi ve geliştirilmesi önemlidir (Alkış, 2008, s. 13).

Hizmet sektöründeki diğer tüm işletmeler gibi bu sektörün önemli bir bileşeni olan turizm işletmelerinde de işgörenlerin tutum ve davranışları, verimlilik, hizmet kalitesi ve müşteri tatmininin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Zira işgören devir hızı diğer sektörlere göre yüksek olan turizm sektörü emek yoğun bir sektör olup bu alanda faaliyet gösteren işletmelerin ve ona bağlı örgütlerin başarısı büyük ölçüde insan gücünün etkinliğine dayanmaktadır. İşten sağlanan tatmin ile birlikte verimliliğin artması ve işgörenlerin örgüte karşı olumlu tutum geliştirmeleri örgütler açısından hayati bir öneme sahiptir (Kılıç, 2008, s. 60).

1.1. Problem Durumu

Birleşmiş Milletler tarafından yürütölen “2030 Sürdürülebilir Kalkınma Programı”nın 8. maddesi “insana yakışır iş ve ekonomik büyüme” olarak belirlenmiştir. Bu madde kapsamında toplam istihdamı arttırmanın, işsizlik oranını azaltmanın yanında işgörenlerin çalışma koşullarının da iyileştirilmesi vurgulanmaktadır. Bu durumun verimliliğe ve üretkenliğe olumlu yansıyacağı ifade edilmektedir (UNDP, 2017). Böylece iş tatminine ve örgütsel bağlılığa da olumlu katkıları olabilir. İşletmelerde örgütsel bağlılığı

etkileyen bir takım etkenler bulunmaktadır. Bu konuda zaman içerisinde birçok farklı sınıflandırma yapılmıştır. Ancak yine de bu farklı sınıflandırmalar kendi içinde ortak bir takım noktalara sahiptir. Bunlar kişisel, örgütsel ve dışsal (örgüt dışı) etkenler olarak sıralanabilir (Obeng & Ugboro, 2003, s. 83). İşgörenlerin, yaş, cinsiyet, kıdem, medeni durum, eğitim durumu, gibi demografik özellikleriyle beraber psiko-sosyal özellikleri, motivasyon, kontrol odağı, rol belirsizliği, ve rol çatışması gibi kişilik özellikleri örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel etkenlere örnek olarak gösterilebilir. Örgütsel etkenler arasında ise iş tatmini, örgütsel adalet ve güven, ücret, işgören-yönetici ilişkileri, örgütsel iklim, örgütün güvenilirlik düzeyi, terfi olanakları ve kariyer fırsatları, işgörelere tanınan olanaklar, katılımcı yönetim, öğrenme fırsatı, iş saatleri, ödüller, iş güvenliği, yetkilendirme, örgüt büyüklüğü vb. faktörler yer almaktadır (Güzel, 2009, s. 96-98).

Örgüt dışı faktörler ise örgütün kendi dinamikleri dışında gerçekleşen faktörlerdir. Örneğin turizm sektörü Dünya’da ve Türkiye’de istihdam sağlayan en önemli faaliyet alanlarından birisidir. 2015 yılında dünya genelinde yaklaşık 1.2 milyar turist sayısı ve 1.26 trilyon dolar turizm geliri elde edilmiştir. Türkiye ise 2015 yılında 39.5 milyon turist kabul etmiş ve 31.4 milyar dolar turizm geliri elde etmiştir. Dünyada toplam istihdamın 1/11’ini turizm sektörü sağlamaktadır (UNWTO, 2016). Ancak bu büyüklükte bir ekonomi sağlayan turizm sektörü esnek yapısı nedeniyle yaşanan ekonomik krizler, siyasi belirsizlikler, terör, savaşlar ve mevsimsellik gibi bazı sorunlardan çabuk etkilenmektedir. Turizm sektöründen bağımsız olarak gerçekleşen bu gibi olumsuz durumlar, turizm işletmelerini kimi zaman zor durumda bırakabilmektedir. Yaşanan olumsuzluklar insan kaynakları açısından da sektörde faaliyet gösteren işletmelere yansımaktadır. İşletmelerin sıkça başvurduğu tedbirler, işçi çıkarma ve işçilere ücretsiz izin verme olarak gerçekleşmektedir. Bu durum sektörde çalışan işgörenlerin yaptığı iş karşısında kendisini güçsüz hissetmesine, işin anlamının ve öneminin uzun vadede azalmasına neden olabilmektedir. Belirtilen nedenler turizm sektöründe örgütsel bağlılık düzeyini düşürürken, işgören devir hızını yükseltmektedir. Öte yandan işletmelerin işgörelere yönelik aldığı tedbirler, kariyer planlaması, performans değerlendirme, eğitim yönetimi gibi birçok insan kaynakları fonksiyonunun faydasız veya işlevsiz hale gelmesine neden olmaktadır (Kozak, 2001, s. 90).

Özetle, yukarıda anılan olumsuz faktörler, bireylerin iş tatminlerini ve sonuçta örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla bu çalışmada turizm işletmelerinde örgütsel bağlılık konusunun ele alınması araştırmacı tarafından uygun

görülmüştür. Ancak, çalışmada ele alınan konunun daha iyi incelenebilmesi için turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin araştırılması ve analiz edilmesi önemlidir. Buradaki maksat, işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkilerin olup olmadığının tespit edilmesidir. Bireylerin kişilik özelliklerinin tespitinde de özellikler yaklaşımının bir sonucu olan beş faktör kişilik özellikleri yaklaşımının kullanılmasının uygun olduğu düşünülmüştür. Bu çalışma ile hem işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyelerini tespit edilebilmek hem de beş faktör kişilik özelliklerini tespit edip örgütsel bağlılık ve kişilik özellikleri arasındaki olası ilişkileri ortaya koymak hedeflenmektedir. Bu çalışmada aynı zamanda, turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin aracılık edip etmediğinin saptanması planlanmaktadır. Dolayısıyla araştırmacı tarafından, “Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkisi” araştırılması ve incelenmesi gereken bir konu olarak ele alınmıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve bu özelliklerin, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa etkisini incelemektir. Bu çalışmada ayrıca otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiye iş tatmininin aracılık edip etmediğinin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Bireylerin kişiliklerini etkileyen faktörler kalıtsal ve çevresel faktörlere bağlı olarak gelişim ve değişim gösterebilmektedir (Özsoy & Yıldız, 2013, s. 5). İlgili literatür incelendiğinde bazı demografik değişkenlerin bireylerin kişilik özellikleri üzerinde etkili olabileceğine dair araştırmalar bulunmaktadır (Barrick & Mount, 1991; Johnson & Ostendorf, 1993). Bu amaçla, **H1**: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **H1** hipotezinin alt hipotezleri aşağıda sıralanmaktadır.

H1a: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1b: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1c: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1d: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1e: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1f: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkileyen kişisel, örgütsel ve yönetsel faktörler bulunmaktadır (Nijhof vd., 1998, s. 243-244). Kişisel faktörler içerisinde yaş, cinsiyet, kademe ve eğitim gibi bazı demografik değişkenlerde bulunmaktadır. Örgütsel davranış literatüründe çeşitli demografik değişkenlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini inceleyen birçok araştırma bulunmaktadır (Bunchko vd, 1998; Cheng & Stockdale, 2003; Chusmir, 1982; Culverson, 2002; Graddick vd., 1983; Hartman & Bambacas, 2000; Hunt vd., 1985; Kılıç, 2008; Meyer & Allen, 1984; Yalçın & İplik, 2005). Bu amaçla, **H2:** Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **H2** hipotezinin alt hipotezleri aşağıda sıralanmaktadır.

H2a: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2b: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2c: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2d: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2e: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2f: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler kişisel faktörler ile iş ve iş ortamı ile ilgili faktörler olarak iki grupta toplanmaktadır (Spector, 1997). Kişisel faktörlerin içerisinde yaş, cinsiyet, gelir ve eğitim gibi bazı demografik değişkenler yer almaktadır. İlgili literatürde çeşitli demografik değişkenlerin işgörenlerin iş tatmin düzeyleri üzerindeki etkilerini ele alan araştırmalar mevcuttur (Clark vd. 1996; Herzberg vd. 1959; Kuşlivan, 2009; Luthans & Thomas, 1989; Oshagbemi, 1998; Özaydın & Özdemir, 2014; Sarker vd., 2003; Snyder & Dietrich, 1992;). Bu amaçla, **H3**: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. **H3** hipotezinin alt hipotezleri de aşağıda sıralanmaktadır.

H3a: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3b: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3c: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3d: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3e: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3f: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşgörenlerin, işlerini ona devam edecek kadar tatmin edici bulması veya bulmaması, hem işveren hem de işgören için birinci derecede önemli bir konudur. Örgüt araştırmalarında iş tatmini üzerinde çalışma yapmak iki bakımdan önemli görünmektedir. Birincisi; iş tatmini işgören tutum ve davranışlarını açıklayan birçok kuram ve modelde merkezî bir role sahiptir. İkincisi ise iş tatminine dair yapılan çalışmalarda işgörenlerin yaşamı, kişisel özellikleri ve örgütsel etkinliği ile alakalı incelemelere yer verilmektedir (Judge vd., 2002, s. 25-26). Dolayısıyla turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin de iş tatminlerinin onların kişisel özelliklerinden etkilenebileceği düşünülmektedir. Bu noktadan hareketle, H4 hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H4: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

Literatürde varolan birçok araştırmada, örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmaların büyük bir kısmı (Alnajjar, 1999; Bluedorn, 1982; Chen, 2004; Rusbult & Farrell, 1983; Williams & Hazer, 1986) iş tatminini sebep örgütsel bağlılığı sonuç olarak görmektedir. Küçük bir kısmı da (Bateman & Strasser, 1984; Vandenberg & Lance, 1992) örgütsel bağlılığı sebep iş tatminini sonuç olarak görmektedir. Çok az bir kısmı ise (Farkas & Tetrick, 1989; Lance, 1991) her ikisinin de karşılıklı olarak birbirlerini etkilediklerini belirtmektedir. Belirtilen bu hususlar doğrultusunda iş tatmininin, örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkileyen sebeplerden biri olabileceği düşünülmektedir. Buradan yola çıkarak, H5 hipotezi aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

H5: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

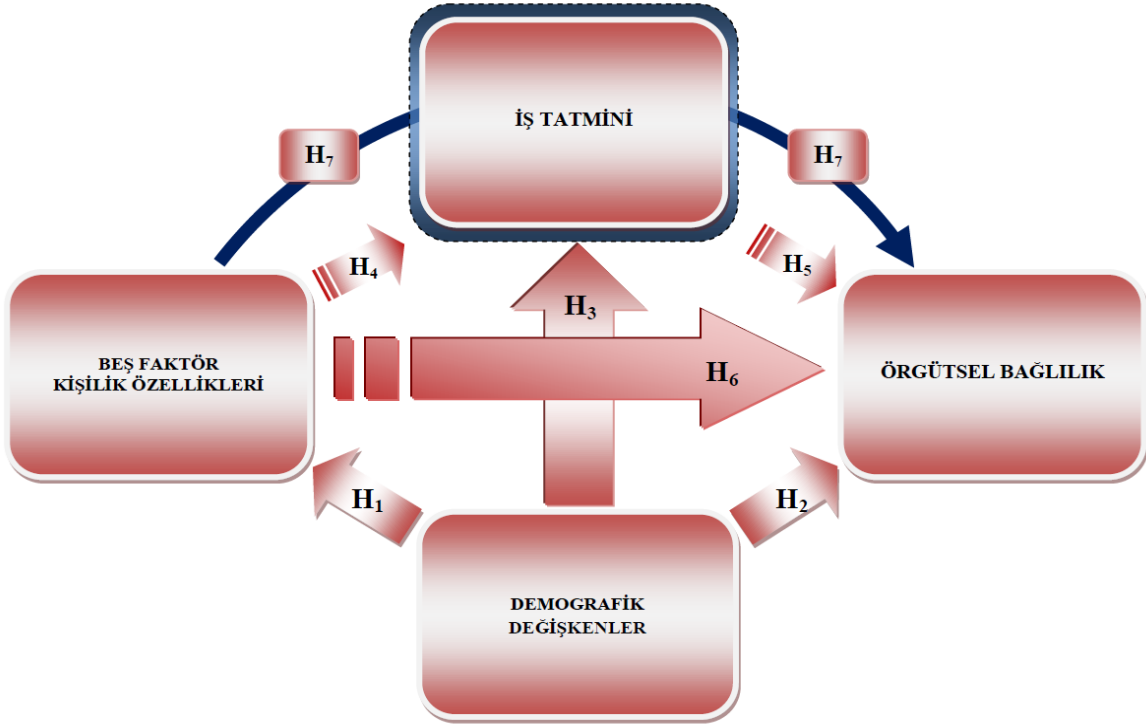
Farklı araştırmacılar tarafından yapılan birçok araştırmada (Carmeli & Freund, 2004; Culverson, 2002; Gautam vd., 2004) örgütsel bağlılığın yüksek düzeyde olmasının işgörenlerin performanslarını, iş doyumunu, örgütsel verimliliği artırdığı; personel devir hızını ve işe devamsızlığı azalttığı belirlenmiştir. Diğer taraftan sistemdeki insan gücü kaynaklarının etkili bir biçimde kullanılmamasının nedeni olarak işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin düşük olmasıyla bağlantılı olabileceği şeklinde belirtilmektedir (Balay, 2000, s. 10; Korkmaz, 2011, s. 125). Açıklamalardan yola çıkarak örgütsel bağlılığın işletmelerin ayakta kalabilmesi açısından oldukça önemli olduğu söylenilebilir. Bu araştırmada sorgulanmak istenen konulardan biri de örgütsel bağlılığın işgörenlerin kişilik özelliklerinden etkilenip etkilenmediğidir. Dolayısıyla H6 hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H6: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.

Çalışmada işgörenlerin kişisel özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolünün (mediatör değişken) olabileceği düşünülmektedir. Daha önceki hipotez açıklamalarında iş tatmininin sebep örgütsel bağlılığın sonuç olduğu göz önüne alındığında, nedensellik dizilimini *beş faktör kişilik özellikleri → iş tatmini → örgütsel bağlılık* şeklinde yapmak mümkündür. Bu amaçla geliştirilen H7 hipotezi aşağıdadır.

H7: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmaktadır.

Bu hipotezler ışığında araştırma modeli Şekil 1’deki gibi tasarlanmıştır.



Şekil 1. Araştırma modeli

1.3. Araştırmanın Önemi

İşgörenlerin iş tatmini ve örgütsel bağlılığının işletmelerde motivasyonu, verimliliği ve hizmet kalitesini arttırdığı görülmektedir (Alkış, 2008; Köse vd. 2003; Yang, 2010). Hizmet sektöründeki diğer işletmelerde olduğu gibi turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde de hizmet kalitesi ve müşteri tatmini gibi unsurlar oldukça önemlidir. Bu gibi unsurları en üst düzeye çekebilmek için işletmede çalışan personelin niteliği ve tecrübesinin yanında örgüte bağlılığı ve kendisini işletmeye ve örgüte ait hissetmesi de önem taşımaktadır.

İşletme, eğitim ve psikoloji literatüründe işgörenlerin veya bireylerin kişilik durumları ilgili araştırmalar bulunmaktadır. Bununla beraber işletme literatüründe örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilgili ayrı ayrı yapılmış çalışmalar mevcuttur. Turizm işletmeciliği literatüründe de işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri ile ilgili yapılmış birçok çalışma mevcuttur ancak işgörenlerin kişilik durumları ile örgütsel bağlılıklarını ve iş tatminlerini birarada ilişkilendiren gerek ulusal gerekse de uluslararası literatürde yeterli sayıda çalışma bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın ilgili literatürde önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

BÖLÜM II

KİŞİLİK KAVRAMI

2.1. Kişilik Kavramı ve Tanımı

Kişilik kelimesinin İngilizce'deki karşılığı "personality", Fransızca'daki karşılığı "personalite", Almanca'daki karşılığı "personlichkeit", Orta Çağ Latincesi'ndeki karşılığı "personalitas", Klasik Latince'deki karşılığı ise "persona" kelimeleri ile ifade edilmektedir (Gümüş, 2009, s. 41). Etimolojik kökeni bu şekilde olan kişilik kavramının Latince kökeni olan "persona" kelimesi, Antik Yunan Tiyatrosunda (M.Ö. 700 – M.Ö. 250), sahne ile seyirciler arasındaki uzaklığın fazla olması nedeniyle, oyuncuların temsil ettikleri rolleri daha net ifade edebilmek için yüz mimiklerine uygun biçimde hazırlanmış yüze takılan maske anlamına gelmektedir (Nelson, 2011, s. 15). Antik çağ aktörlerinin yüzlerine taktıkları bu maskenin adı olan "persona", kelimesinin, ilgili literatürde ilk defa Jung tarafından kullanıldığı görülmektedir. Jung, bu kelimeyi, maskenin temsil ettiği kişiliğin, bireyin dış dünya ile ilişkilerinde uyum sağlaması ya da başa çıkabilmesini sağlayan sistem olması sebebiyle kullanmıştır. "Persona" kişinin toplumsal beklentiler doğrultusunda takındığı ve toplumun kişiyi buna göre değerlendirdiği koruyucu bir yüz, dış dünya ile ilişkilerin sağlandığı bir araçtır. İnaniş'a göre Klasik Roma Tiyatrosunda "persona" maskeleri ile kişiler arasındaki belirgin farklılıkların olduğu anlatılmak istenmiştir (Camgöz, 2009, s. 23; Jung, 1992; Luthans, 2010, s. 132;).

Allport (1961)'a göre; kişilik kavramı ile ilgili olarak geliştirilmiş olan teorilerin psikolojiden ayrı olarak oldukça uzun bir tarihi vardır. İlk olarak Empedocles (M.Ö. 450), kişiliği hava, toprak, ateş ve su gibi kozmik elementlere ilişkili bir kavram olarak tanımlamıştır. Modern tıbbın babası ve Antik Çağ Yunan filozofu Hipokrat ise, hastalarını gözlemlerken birtakım hastalarının birbirlerine benzer özellikler gösterdiğini, bazılarının ise, birbirlerinden tamamen farklı davranışlar sergilediklerini tespit etmiştir (Littatuer & Littatuer, 1992). Hipokrat, gözlemleri sonucunda hastalarını; belirgin özellikleri yüksek

sesle konuşmak ve geç kalmak olan “optimist”ler (iyimser), grup lideri olma eğiliminde olan “kolerik”ler (hükümrân), yaşamlarına düzen ve karamsarlık hâkim olan “melankolik”ler ve izlemeyi tercih ederek bir başkasının seçimi doğrultusunda her yöne gitme eğiliminde olan “soğukkanlı”lar olarak isimlendirmiştir. Modern tıp bilimi Hipokrat’ın bu analizini artık benimsemiyor olsa da, kişilik ile ilgili yapılan incelemelerin kökeni Hipokrat’ın bu dört kişilik modeline dayandırılmıştır (Camgöz, 2009, s. 23-24).

Bireyler günlük hayatları içerisinde farklı davranışlar ve özellikler sergilemektedirler. Bazı bireyler gürültülü eğlencelere katılmaktan büyük keyif alırken bazıları ise daha sessiz ortamları kendileri için daha keyifli bulabilmektedirler. Benzer şekilde bazıları değişimden hoşlanırken bazıları ise değişimden adeta korkmaktadırlar. Bazıları sanata karşı ciddi bir ilgi duyabilirken bazıları bu tür etkinlikleri son derece sıkıcı olarak algılayabilmektedirler. Peki, insanların birbirinden farklı davranmasını sağlayan faktörler nelerdir? İşte tam olarak böyle bir soruya bilimsel yanıtlar verme çabası, araştırmacıları “kişilik” kavramına yönlendirmektedir. Böylece kişilik kavramı herkeste aynı şekilde var olan, fakat kişiler arasında ayırt edici bir özellik olarak ortaya çıkmaktadır. (İbrahimoglu, 2008, s. 92).

Kişilik kelimesi anlam bakımından incelenerek kavramın tanımı ele alındığında, literatürde kişilik kavramının farklı şekillerde tanımlandığı ve açıklandığı görülmüştür. Bu tanımlardan bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

Bir tanıma göre kişilik kavramı “bir kişinin, içinde bulunduğu durumlara tepki verme biçiminde gözlenen, varoluş şeklinin göreceli olarak sabit ve genel özelliğidir” (Bloch vd. 1991).

Diğer bir tanıma göre kişilik, “bireylerin çevrelerine karşı duygusal ve davranışsal tepkilerini şekillendiren, dinamik zihinsel yapılanmalar ve koordineli zihinsel süreçlerdir” (James & Mazerolle, 2002).

Türk Dil Kurumuna göre kişilik, “bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünüdür” (TDK, 2016).

Başka bir tanımda, kişilik kavramı ile ilgili ifadelerin iki farklı yönü olduğu vurgulanmıştır. Birincisi, “bireyin dışarıdaki insanlar tarafından nasıl algılandığı” ile ilgilidir. Bu yönün ortaya koyduğu sonuç, bireye ait kişilik kavramının sosyal bir yönü olduğudur. Kavramın ikinci yönü ise “bireyin kendi şahsi özellikleri” ile ilgilidir. Bu özellikler ki bireyin belirli olay veya durum karşısında ortaya koyduğu istikrarlı davranış modellerini ifade etmektedir (Hogan, 1991, s. 874).

Kişilik kavramı, bireyin düşüncelerini ve duygularını anlamlandırabilmek ve tahmin edebilmek için psikoloji biliminde sahip olduğu yaşamsal rolün yanı sıra, yönetim bilimi içerisinde özellikle örgütsel davranış, örgütsel bağlılık, örgüt kültürü gibi konular açısından da önemlidir. Örgüt içerisinde faaliyet gösteren bireylerin kişilik özelliklerini anlayabilmek onların sadakati, yaratıcılık yetenekleri, rekabet anlayışı, takım çalışmasına yatkınlığı vb. nitelikleri bakımından önem arz etmektedir (Nelson, 2011, s. 15).

2.2. Kişilik Oluşumunu Etkileyen Faktörler

Daha önce yapılmış olan tüm tanımlarından da görüldüğü gibi kişilik, oldukça karmaşık bir olgudur dolayısıyla onu oluşturan öğeler de farklı boyutlarda ortaya çıkmaktadır. Kişilik, geçmişin birikimleri, içinde yaşanılan zaman ve gelecekle ilgili planlar, umutlar gibi farklılıkların ortaya çıkışına alt yapı oluşturmaktadır. (Girgin, 2007, s. 43). Diğer bir ifadeyle kişilik kavramının, geçmişin, mevcut zamanın ve geleceğin oluşturduğu bir yapı olduğu görülmektedir. Birey hem alışkanlıkların devamını isteyen bir yapıya hem de geleceğe uymak isteyen bir yapıya sahiptir. Bu durumda kişilik, belirli bir zaman içerisinde, geçmişin izleri, mevcut zamanın uygulamaları ve geleceğin temel eğilimleri ile oluşum gösterecektir. (Çetin & Beceren, 2007, s. 113).

Kişilik kavramının oluşumu ve gelişiminde, onu etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler aynı zamanda kişiliği oluşturmaktadır. Kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde etkili olan faktörler; kalıtım faktörü ve çevresel faktörler (aile faktörü ve sosyo-kültürel faktörler) olarak sıralanmaktadır (Özsoy & Yıldız, 2013, s. 6).

2.2.1. Kalıtım Faktörü

İnsanlar da diğer bütün türler gibi kendi türlerinin özellikleriyle donatılmış bir genetik mirası paylaşmaktadırlar. Ancak türün içinde genetik değişiklikler, bireyler arasında farklılıklara yol açar. Böylece, her fert, insan türüne özgü kalıtımın yanı sıra, kendi soyuna ve ailesine ait bazı kalıtım özelliklerini de taşımaktadır. Göz rengi, ten rengi, boy gibi niteliklerde genetik özelliklerin rolü çok net görülebilir. Ancak kişiliğin gelişiminde genetik faktörlerin rolü çok daha karmaşıktır. Belirli bir kişilik özelliğini doğrudan doğruya kalıtıma, bir başka kişilik özelliğini ise çevresel etkenlere bağlamak imkânsızdır. Kalıtımsal ve çevresel faktörler kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde etkileşim halindedir. Kalıtımla kuşaktan kuşağa aktarılan, kişilik yapısı ve davranışın kendisi olmayıp, bu üst

yapıların üzerinde gelişip oluşacağı merkezi sinir sistemidir. Bu sistem, insanın içinde yaşadığı çevreyle durmaksızın sürüp giden etkileşimleri sonucunda ortaya çıkan davranışın niteliğini ve niceliğini saptar. Bu davranışların yinelenmesi, pekişmesi, birikimi, kişilik yapısını oluşturur (Girgin, 2007, s.44-45).

Yüzyılın son çeyreğinde, genetik bilimi alanında ortaya konan çalışmalarla birlikte, bireylerin davranışları arasındaki farklılıkların nedenlerini tespit edebilme hususunda önemli yol kat edilmiştir. Bu zaman zarfında genetik bilimi alanında yapılan çalışmaların geneli değerlendirildiğinde, bireyi diğerlerinden ayıran özelliklerin önemli bir kısmının genetik miras yoluyla açıklanabildiği görülmektedir (Plomin & Nesselroade, 1990, s. 191-192; Penke vd., 2007, s. 507). Özellikle genetik, gelişim psikolojisi ve kişilik bilim dalları üzerine yapılan çalışmalar, bu üç disiplin arasındaki ilişkiyi daha güçlü bir şekilde ortaya koymaktadır (Goldsmith, 1983, s. 331). Genetik özelliklerin kişilik üzerine olan etkileri artık bilimsel bir geçektir. Farklı kişilik özelliklerinin farklı örneklemeler üzerinde uygulanması ile ortaya konan birçok sonuç bireysel farklılıkların önemli bir oranda genetik mirastan kaynaklandığını işaret etmektedir (Kreuger & Johnson, 2008, s. 289).

Bugüne dek yapılan çalışmalarda, kişiliğin kalıtsal olarak nesillere aktarımını ve genetik mirastan ne kadar etkilendiğini tespit edebilmek için dört ana araştırma modeli kullanılmıştır. Bunlar şu şekildedir; birinci modelde aynı ailede birlikte yetiştirilen ikizler incelemeye alınmıştır, ikinci modelde yine ikizler üzerine çalışmalar yapılmıştır fakat burada incelenen ikizler farklı aileler tarafından yetiştirilmiştir. Üçüncü modelde evlat edinen aileler ve evlat edindikleri çocuklar incelemeye alınmış, dördüncü modelde ise, ailelerin kendi çocukları incelemeye alınmıştır. Her bir araştırma modelinin kendine has kuvvetli ve zayıf yönleri bulunmaktadır. Bu araştırmaların dışında son zamanlarda bir de tek yumurta ve çift yumurta ikizleri üzerine çalışmalar yapılarak kişilik ve genetik miras arasındaki ilişkiler incelenmeye çalışılmaktadır (Riemann, Angleitner & Strelau, 1997, s. 450). Yine kişiliğin oluşumu ve gelişimi üzerine yapılan çalışmaların belirli bir kısmı, ergen kişiliği ve yetişkin kişiliği üzerine odaklanırken, bir kısım araştırmalarda da normal kişilik özellikleri ile normal olmayan (kişilik bozukluğu) kişilik özelliklerinin kalıtsal aktarımına odaklanılmıştır (Pergadia vd., 2006, s. 902).

Bireyin kişiliğinin oluşumunda genetik faktörler ile çevresel faktörlerin etkilerini birbirinden ayırmak çok zor olmaktadır. Bireylerde gözlemlenen, saldırganlık, sinirlilik, sosyal olma gibi bazı kişilik özelliklerinin genetik yapıdan etkilendiği bilinmektedir. Bununla beraber, tek yumurta ikizlerinde kişilik özellikleri çift yumurta ikizlerindeki

göre daha fazla benzerlikler göstermektedir (Kulaksızoğlu, 1998, s. 11-12). Yine tek yumurta ikizleri üzerine yapılan araştırmalarda kişiliğin değişik yönleri bakımından ayrı yumurta ikizlerine göre birbirine daha fazla benzediği saptanmıştır. Ayrıca şizofrenikler üzerinde yapılan incelemelerde tek yumurta ikizlerinden birinin şizofren olması halinde diğerinin %86 oranında bu hastalığa yakalandığı, bu oranın diğer kardeşler arasında %15 olduğu görülmektedir. Yukarıda verilen bilgilerden de anlaşıldığı üzere kişilik özelliklerinin belirli bir kısmının genetik olarak geçtiği görülmektedir (Durmuş, 2006, s. 12).

Sonuç olarak, kalıtsal özelliklerin tek başına kişilik oluşumu ve gelişimi üzerine çok önemli bir etkiye sahip olduğunu söylemenin yerinde olmadığı düşünülmektedir. Bununla beraber, kişinin atalarından almış olduğu bu mirasın aslında kişinin cinsiyet, zekâ, saç rengi, ten rengi, hareket kabiliyeti, sinir sistemi yapısı gibi fiziksel özelliklerine etki ettiği, bu etkinin bireyin kişilik gelişime ancak içsel bir etki kazandırdığı söylenilebilir. Fakat bireyin toplumla olan ilişkilerinde, kendini ifade edebilmesi ve davranışlarını yönlendirmesi açısından tercih ettiği tutumlarda, kalıtsal özelliklerden de etkilenen ailesel yapı faktörü, sosyal ve kültürel faktörler gibi diğer faktörlerin de etkili olduğu anlaşılmaktadır. Yani bireyin kişiliğinin, onu belirli bir oranda etkileyen kalıtsal faktörlerin diğer faktörler ile etkileşimi sonucunda oluştuğu ve geliştiği anlaşılmaktadır.

2.2.2. Çevresel Faktörler

Kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde çevresel faktörler birçok açıdan etkili olabilmektedir. Bu kapsamda aile, kültür, grup üyeliği, sosyal sınıf, hayat deneyimi ve coğrafi ve fiziki etmenler gibi değişkenler kişiliğe etki edebilecek çevresel faktörler boyutu içerisinde değerlendirilebilmektedir (Allik & McCrae, 2004, s. 14; Goldsmith, 1983, s. 333; Özsoy & Yıldız, 2013, s. 5).

2.2.2.1. Aile Faktörü

Aile, kişilik gelişimindeki önemli faktörler arasında değerlendirilmektedir (Forman & Forman, 1981, s.163). Öyle ki, bugüne dek konu ile ilgili olarak yapılan birçok araştırmanın sonucunda, bireylerin kişilik özelliklerinin oluşumu ve gelişimi ile ebeveynlerinin çocukları yetiştirme tarzları arasında anlamlı ve önemli ilişkilerin olduğu

saptanmıştır (Jacobsson vd., 1980; Lundberg vd., 1999; McCrae & Costa, 1988; Richter vd., 1998; Ruchkin vd., 1998;).

Bireyin kişiliğinin gelişiminde, çocuklukta gözlemlenen özelliklerin belirli bir kısmının ailede bulunan özelliklerden etkilendiği anlaşılmaktadır. Öyle ki bir kız çocuğunun davranışları incelendiğinde annesine benzerliğini, erkek çocuğunun davranışları incelendiğinde ise babasına olan benzerliğini gözlemlemek mümkün olabilmektedir (Hoffeditz, 1934, s. 214).

Aile, normal şartlarda insanların karşılaştığı ilk sosyal gruptur. Bireylerin sosyokültürel değerleri ilk öğrenmeye başladıkları yer aile ortamıdır. Çocuklar, hem sosyo-kültürel değerleri ve tutumları hem de özel bazı davranış biçimlerini, ana-babayı örnek alarak öğrenirler. Anne ve babalar, çocuklarını yetiştirirken, kendileri farkında olsun ya da olmasın, çocuklar, ana-babanın birçok kişisel özelliklerini ahlaki ve kültürel standartlarını taklit ederek öğrenirler (Uysal, 2010, s. 27). Ayrıca aile, bireyin özel davranışlarını şekillendiren övgülerin ve cezaların uygulandığı başlıca ortamdır (Aktaş, 2006, s. 7). Kişilik yönünden gelişim dönemindeki çocuklar, çevrelerinde önem verdikleri kişilerin duygu, düşünce ve davranışlarından etkilenmektedirler. Ebeveynlerin, çocuklar için en önemli bireyler oldukları kabul edildiğinde, onların sergilemiş oldukları davranışların, gelişmekte olan çocuk için önemli bir etken olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır (Tekin, 2012, s. 96).

Çocuklar, cinsiyete göre rol benimsemeyi de aileden öğrenirler. Mesela; bir oğlan çocuğu babasını gözleyerek erkek gibi davranmayı, kız çocuğu da annesini gözleyerek bir kadın gibi davranmayı öğrenir (Can, 2007, s. 100). Bununla birlikte bir aile içerisindeki kız ve erkek kardeşlerin sayısının da ailedeki çocuk sayısının da ilk ya da son çocuk olmanın da kişilik oluşumunda etkili oldukları gözden kaçmamalıdır. Ebeveynlerin çocuklarına karşı kullanmış oldukları davranış modelleri, onlara yaklaşımları, kalıtsal mirasın dışında kalan bir etken olarak çocuğun kişilik gelişimine belirli bir etkide bulunmaktadır (Ergin, 2006, s. 14).

Bireyin kişiliği ailesinin davranışlarından etkilenebilmektedir. Örneğin, demokratik bir aile ortamındaki çocuklar daha rahat yetişmektedir, daha objektif olmaktadır ve daha rasyonel davranmaktadırlar. Bu tür bir aile ortamında yetişen çocuklar daha aktif ve sosyal bireyler olmaktadır. Bununla beraber anne ve babanın çocuk üzerindeki etkisi sonucu çocuğun zihinsel yapısının da şekillendiği saptanmıştır. Bu özellikler ile kişilik arasında önemli bir ilişki olduğuna göre aile yapısı da kişiliğin oluşmasında önemli bir faktör olarak görülecektir. Ayrıca aile bireyleri deneyimlerini çocuğa değişik yollarla aktardıklarına göre

ailenin yetiştirme şeklindeki etki ile de kişilik üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğu söylenebilir (Forsberg, 1993; Yakut, 2006, s. 39).

Bireyin içerisinde doğup büyüdüğü ailesi, bu ailedeki bireylerle ilişkileri ve etkileşimi, bireyin kişiliğinin oluşumunda ve gelişiminde önemli bir role sahiptir. Anne ve babaların çocuk eğitiminde kullanmış oldukları yöntemin sert ya da yumuşak olması, çocuğun aile bireyleri tarafından istenip istenmemesi, kardeşler arasındaki doğum sırası, sağlık ihtiyaçları, sosyal ve kültürel ihtiyaçların karşılanıp karşılanamaması çocuğun kişiliğinin oluşumunda ve gelişiminde etkili olan diğer ailesel faktörler arasında sayılabilir. Toplumsal faktörlerin kişilik oluşumu ve gelişimi üzerindeki etkileri en yoğun şekilde aile ortamında ortaya çıkar. Ebeveynlerin birbirleri arasındaki ilişki, ebeveynlerin çocukla ilişkisi çocuğun kişiliği üzerinde etkili olmakla birlikte çocuğun gelecekteki davranış modellerinin de oluşumunda önemli derecede etkilidir (Girgin, 2007, s. 46).

2.2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Dünya genelinde farklı toplumlar tarafından zaman içerisinde gelişmiş birbirinden farklı çok sayıda kültürel yapı vardır. Her kültürel yapının kendine özgü değerleri ve davranış biçimleri vardır. Bunlar, toplumdaki insan ilişkilerinin temelini oluştururlar. Böylece kültür, toplumsallaşma süreci ile kişiliğin gelişmesini etkiler. Bu nedenle insan davranışları da kültürlerine bağlıdır. İnsanlar, üyesi olduğu toplumun kültürel değerlerinden önemli ölçülerde etkilenirler öyle ki kültürel faktörlerin kişiliğe etkisi zaman zaman kalıtsal faktörlere göre daha fazla olabilmektedir. Kültür, insana, ne öğreneceğinin ve nasıl öğreneceğinin yolunu gösterir ve bireyi buna zorlar. Bu noktadan hareketle, kültür ve kişiliğin karşılıklı etkileşim içinde bulunan kavramlar olduğu söylenilebilir. Kişiliğin oluşumunda kültürel faktörler, bireyin çocukluk döneminde çok önemli olmayan bir etkiye sahiptir. Öte yandan kültürel faktörler, bireyin çocukluktan çıkıp gelişmeye başladığı dönemde, yani kültürün etkisini daha net hissedebildiği ileri yaş döneminde, daha kayda değer bir etkiye sahip olabilmektedir (Triandis & Suh, 2002, s. 137).

Kişiliğin oluşumunda, sosyal çevreden etkilenme ve şartlanma, gerçekte bir öğrenme sürecidir. Kişiliği doğrudan etkileyen faktörler arasında en önemli yere sahip olan öğrenme, pekiştirilmiş tekrarlama veya deneyim sonucunda hafızada çok sayıda bilginin yer alması ve davranışta kalıcı değişmelerin meydana gelmesidir. Birey, bulunduğu kültürel yapı içinde öğrendikleri ile bazı yeni özellikler elde ederek kişiliğini şekillendirir. İnsan organizmasının, içinde yaşadığı sosyal çevreye yeterli ve etkili bir uyum sağlaması

ancak algılama yoluyla gerçekleşebilmektedir. Algılama ise, duyu organları aracılığıyla elde edilen çeşitli veriler ile çevredeki nesnelere ve olaylara ait izlenimlerin tanınması durumudur. Algılama terimi ile bireyin bir uyarım karşısında gösterdiği tepkinin incelendiği psikolojik bir alan anlaşılmaktadır. Bu psikolojik alan, bireyin bilgi ve deneyimi ile ilgilidir. Algılama ve buna bağlı olarak öğrenme olayı, bireylerin fiziki ve sosyal çevrelerine uyum göstermelerini sağlayacak birer zihinsel mekanizmadır (Girgin, 2007, s. 46).

Bireyin sahip olduğu sosyal davranış modeli, ev halindeki tavırları, yeme-içme tarzı, temizlik kültürü, giyim tarzı gibi birçok alışkanlığı ve kişilik özellikleri bireyin içinde yaşamakta olduğu toplumla doğrudan ilişki içerisindedir. Her toplumun kendine göre üretmiş olduğu belirli standartlar mevcuttur. İnsanlar da birer birey olarak bu standartları benimserler ve buna göre alışkanlıklar edinirler. Ancak toplum genelinde tek tip bir kültürden bahsetmek de doğru değildir. Toplum içinde belli bir ortak kültür olmakla beraber yine de çeşitli gruplara ait farklılıklar bulunmaktadır. Farklı yörelerde yaşayan insanların farklı kültürleri vardır (Durmuş, 2006, s. 12). Örneğin farklı ülkelerden 5085 katılımcı ile yapılan beş faktör kişilik ölçeği temelli bir çalışmanın sonuçlarına göre, kültürün, bireyin kişiliğinin gelişiminde belirli bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Bununla beraber kültür, kişilik özelliklerinden, duygusal denge, dışadönüklük, açıklık gibi faktörler üzerinde belirli bir etkiye sahip değildir. Yine aynı çalışmada, sosyal çevrenin kişiliğin gelişimindeki rolü de tartışılmıştır. Sonuç olarak kişiliğin gelişiminde sosyal çevrenin önemli bir rolü olduğu vurgulanmıştır. (McCrae, 2000, s. 175-184).

Kişiliğin oluşumunda bireyin içinde doğup büyüdüğü coğrafi çevrenin etkisinden de bahsetmek mümkündür (Allık & McCrae, 2004, s. 18). Çünkü bireyin yetiştiği bölgenin iklimi, fiziksel özellikleri ve benzer unsurlar bireyin yaşam tarzına ve dolaylı olarak da kişilik özelliklerine etki edebilmektedir. Öte yandan nesiller boyu o yörede yaşayan insanların davranışsal özellikleri yöre insanına miras kalmıştır. Bu durumcoğrafi ve fiziki faktörlerin kişilik üzerine dolaylı etkisinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilir (Eroğlu, 2010, s. 214-215).

2.3. Kişilik Kuramları

Kişiliği anlamak için oluşturulan yaklaşımların hepsi bir kuram ile başlamaktadır (Carrell vd., 1997). Kişiliği inceleyen bilim adamları, kişiliğin oluşumu, gelişimi ve davranışlara yansımakonusunda pek çok araştırma yaparak çeşitli kişilik kuramları geliştirmişlerdir.

“Kuramlar, insan kişiliğinin altında yatan mekanizmaları ve bu mekanizmaların bireye özgü davranışların ortaya çıkmasından nasıl sorumlu olduğunu açıklamaktadırlar” (Burger, 2004, s. 25). Her kuram ortaya çıkan sonuçların temelinde farklı varsayımlar yattığı ve araştırmalarda değişik yöntemler kullanıldığı için de birbirinden farklı olmuştur. Tezin kapsamı gereği, bu kuramların isimlerine ve kısaca genel özelliklerine yer verilmiştir.

Kişilik kuramlarını daha iyi anlamak ve yorumlamak amacıyla kuramlar, en genel hali ile dört ana başlık altında incelenmeye çalışılmıştır. Bunlar; psikoanalitik kuram, davranışsal kuram, hümanistik kuram ve ayırıcı özellik kuramıdır. Her bir kuram insan kişiliğinin değişik ve önemli bir boyutunu belirlemekte ve incelemektedir.

2.3.1. Psikoanalitik Kuram

Sigmund Freud tarafından geliştirilen psikoanalitik kuram, insanların davranış biçimlerindeki önemli farklılıklardan, bilinçaltının sorumlu olduğunu ifade etmiştir. Yaklaşık 100 yıl kadar önce Freud, histerik hastalarına yardımcı olmak için hipnozla tedavi üzerinde çalışırken, bilinçaltının davranışlar üzerindeki etki ve gücünü fark etmiştir. Freud, psikoanalitik kurama yapısal yaklaşım ve topografik yaklaşım şeklinde iki farklı yaklaşım geliştirmiştir (Freud, 1910, s. 181-182).

Yapısal kişilik yaklaşımında kişiliği id, ego ve süper ego olarak üç yapıya dayalı olarak açıklamaya çalışmıştır. Bu yaklaşıma göre hazzın ya da doyumun kaynağı id olarak gösterilmektedir. İd, doğuştan vardır ve psişik enerjinin kaynağıdır. İlkel arzular; açlık, su, dışkılama, cinsellik ve ısınma, için temel güdüler İd'de saklıdır. Freud, bu psişik enerjinin bebeğin doğuştan getirdiği biyolojik bir enerji olduğunu söyler. Libido adını verdiği bu biyolojik enerji, bebeğin büyüyüp geliştiği süreçte psişik bir enerji haline gelir. Kurama göre, bu süreç bebeğin bilinç düzeyinde değildir, bilinçdışı olarak gerçekleşir. Ego, id'den sonra gelişen bir diğer yapıdır. Ego id'in haz isteklerini gerçekçi bir şekilde karşılamaya çalışan bir kişilik aygıtıdır. Bebeğin altıncı ayından itibaren İd'den kaynaklanarak gelişmeye başlayan Ego, bilinci ve gerçekliği temsil eder. Enerjisini İd'den alır ve aldığı bu enerjiye göre şekillenir. İd ve Ego'dan sonra Süperego yapısı oluşur. Çocuk konuşmayı ve kültürü öğrenmeye başladıkça Süperego'su gelişir. Büyüme aşamalarının her birinde kültürü (babanın dilini), normları, sembolleri, kuralları, yasakları öğrenir ve içselleştirir. Vicdani yapısı gelişen çocuk, çevresi tarafından kimi zaman onaylanır, kimi zaman onaylanmaz (Murdock, 2012, s. 37).

Topografik yaklaşıma göre, insan kişiliği bilinç, bilinç öncesi ve bilinçaltı olmak üzere üç kısımdan oluşmaktadır. Freud, zihinsel olayların farkında olup olmama durumunu göz önünde

bulundurarak topografik kişilik kuramını oluşturmuştur. Freud’a göre davranış bilinçaltı eğilimlerle oluşmaktadır. Bilinçaltı eğilimler sürekli doyum arama çabası içindedir. Doyurulmamış istekler, engellenmiş arzular ve bastırılmış dürtüler davranışın arka planında yer almaktadır (Murdock, 2012, s. 38).

2.3.2. Davranışçı Kuram

1920’li yıllarda John Watson tarafından geliştirilen “davranışçı kuram” daha sonra Eysenck, Skinner, Pavlov, Thorndike, Rotter ve Bandura ile hayat bulmuştur. Davranışsal yaklaşım kuramcıları, bireylerin çevreleri ile olan ilişkilerinin ve davranışlarının dikkatli bir biçimde gözlemlenmesinin, kişilik gelişiminin temelini oluşturduğunu savunmuşlardır (Burger, 2004, s. 32). Ayrıca, psikolojiyi en radikal bakış açısıyla sadece gözlemlenebilir davranışları inceleyerek ele almış ve davranışların gelişimini klasik ve edimsel (deneyimlere dayalı) koşullanmalarla açıklamış ve toplumsal kişilik ve özellikli davranış üzerinde durmuşlardır. Davranışçı yaklaşıma göre kişilik, bir insanın geçmişte yaşadığı koşullanmaların toplam bir sonucu olarak görülmektedir. Skinner’a göre kişilik, dış çevre tarafından belirlenmektedir. Kişiliğin analizi ise, bireyin davranışta bulunduğu uyaranların, davranışların ve davranışları sürdüren pekiştireçlerin sistemli bir şekilde incelenmesi ile mümkün olmaktadır (Camgöz, 2009, s. 38).

Davranışçı kuramın en önemli temsilcilerinden olan Hans Eysenck, faktör analizi yöntemi ile kişiliği oluşturan boyutları tespit etmiştir. Faktör adı verilen davranış değişkenleri, büyük insan gruplarının çok yönlü ölçümü ve sayısal puanlanması sonucunda belirlenmektedir. Eysenck, faktör analizi ile çeşitli davranış değişkenleri arasındaki bağları ve bağımlılıkları ölçmeyi ve boyutlandırmayı başarmıştır. Eysenck, yaptığı faktör analizleri sonucunda kişilikle ilgili 6 farklı kategoride kişilik farklılıklarını tespit etmiştir. Bu faktörler, içedönüklük/dışadönüklük, duygusal dengesizlik ve uyum, dik başlılık/yumuşak başlılık, espri anlayışı, cinsellik/ortalama cinsiyet ve sosyal/siyasi tutumlar şeklinde sınıflanmıştır (Tekin, 2012, s. 109).

2.3.3. Hümanistik Kuram

İnsana ve insan doğasına olumlu yönde bakan hümanistik yaklaşımlar, psikolojik ihtiyaçlara, bütünleşmeye ve genel olarak kendini gerçekleştirme sürecine önem verirler. Hümanistik yaklaşımlar yeryüzündeki tüm insanların ortak bazı özelliklere sahip olduklarını vurgular (Gerrig & Zimbardo, 2012, s. 146).

Hümanistik kişilik kuramı, insan doğasını açıklamak için yaygın olarak kullanılan psikanalitik ve davranışçı yaklaşımlardan duyulan hoşnutsuzluğa tepki olarak ortaya çıkmıştır. İnsancı yaklaşıma göre davranış, ancak bireyin ve diğer insanların gözüyle görmekle anlaşılabilir (Camgöz, 2009, s. 38). Hümanist kişilik kuramları daha çok Maslow ve Rogers gibi araştırmacılar tarafından ortaya konulmuş olan kuramlardan oluşur. Bu araştırmacılar, mevcut durum şartları ile bireylerin karakter özellikleri arasında bir etkileşim bulunduğunu ve bu nedenle dış güçlerin etkisiyle hareket etmenin kişiliği açıklamaya yeterli olamayacağından hareketle yeni bir kişilik yaklaşımı geliştirmişlerdir. Bu kuramların savunucularına göre, davranış, bireyin ve diğer insanların dünyayı algılamalarına göre ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle bireylerin kişilik yapılarındaki farklılıklar ile bireylerin dünyaya bakış açıları arasında yakın ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu yaklaşımı benimseyen araştırmacılar, bireylerin ihtiyaçları, beklentileri ve algılamalarını kişilik yapılarının oluşmasında önemli etkenler arasında saymaktadırlar (Elkins, 2009; Maslow, 1998).

2.3.4. Ayırıcı Özellik Kuramı ve Kişiliğin Beş Boyutu

Ayırıcı özellik ya da özellik kuramı, bir insanın belirli bir kişilik özelliğini gösterme derecesine göre kişiyi sınıflandıran bir kişilik yaklaşımıdır. Bu yaklaşım, kişilik yapısı üzerinde bireyin temel özelliklerini belirten ve devamlılık gösteren birtakım özellikler (utangaçlık, saldırganlık, uysallık, tembellik, isteklilik, güvenilirlik ve sakinlik vb) üzerinde durmuştur. Bu özellikler birçok durumda aynı şekilde devamlılık gösterdiği takdirde bunlara ayırıcı özellik adı verilmektedir. Bunlar, bireyin davranışlarını açıklamada kullanılan ve devamlılık gösteren özellikleridir (Burger, 2004).

Ayırıcı özellik kuramcıları bireyin geçmiş yaşantısında kişiliğin ne olduğunu ve nasıl geliştiğini değil, yetişkin kişiliklerinin birbirinden nasıl ayrıldığını, nerelerde farklılaştığını anlamaya yoğunlaşmışlardır. Bu nedenle ayırıcı özellik yaklaşımının kuramcıları kendilerini ayırıcı kişilik kuramcıları olarak tanımlarlar. Bireylerin bağımlılık, sevecenlik, saldırganlık, yardımseverlik gibi ayırıcı kişilik özelliklerinin birbirlerinden derece olarak farklılaştıklarına vurgu yaparlar. 1930'ların sonlarına doğru Allport ve Odbert adlı iki psikolog bireylerin kişilik özelliklerini yansıtabilen sözcükler ve sıfatlar üzerine odaklanmışlardır. Bu araştırmaların sonucunda 17.953 sözcük tanımlamışlardır (Allport & Odbert, 1936, s. 24-26).

Allport ve Odbert'e göre "ayırıcı özellik" ya da araştırmacıların deyimiyle "yatkinlik" sinir sisteminde bulunan ve çeşitli durumlarda davranışı tutarlı bir şekilde yönlendiren yapılardır. Allport ve Odbert kişilik özelliklerini yansıtan 17.953 sözcüğü önce 4504 sıfat altında

toplamışlardır. 1940'lı yıllarda psikolog Raymond Cattell, bu 4504 sıfatın benzer ve birbirine yakın anlamda olanlarını çıkardıktan sonra sözcük sayısını yaklaşık 180'e kadar düşürmüştür. Raymond Cattell, istatistik yöntemlerinden faktör analizi tekniğini kullanarak bireyleri bu 180 sözcük açısından derecelendirdiğinde görmüştür ki sözcükler kendi aralarında çeşitli gruplar oluşturmaktadır. Bu gruplandırmanın sonucuna göre örneğin, kararlı ve tutarlı olarak kabul edilen kişi aynı zamanda sorumlu, düzenli, dikkatli ve duygusal açıdan dengeli olarak tanımlanabilir ancak uçar, dengesiz, ihmalcisi olarak tanımlanmaz. Raymond Cattell, yaptığı faktör analizleri ve araştırmaları sonucunda insan kişiliğinin karmaşıklığını açıklayan 16 adet kişilik özelliği saptamıştır. Raymond Catell'in belirlediği bu 16 adet kişilik özelliği "16 Faktörlü Kişilik Anketi" olarak ta bilinmektedir. (McCrae & Costa, 1987, s. 88).

1960'ların başında Amerikan Hava Kuvvetleri'nden psikolog Tupes ve Christal gibi ayrımcı özellik kuramcıları, Cattell'in 16 olarak faktör olarak belirlediği ayrımcı özellik sayısının 5 faktöre indirilebileceğini göstermiştir. Araştırmacıların beşe indirdiği kişilik özellikleri şunlardır: Dışa dönüklülük, uyumluluk, özdisiplin, duygusal dengelilik ve kültüredür. "Kültür" ya da "zekâ" olarak adlandırılan boyut deneyime açıklık olarak da adlandırılmaktadır. Beş faktör kişilik kuramı olarak ta bilinen bu beş büyük kişilik boyutu, kişiliğin tüm temel boyutlarını kapsamaktadır (Tupes & Christal, 1961, s. 13)

2.3.5. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Beş faktör kişilik kuramının temelini, algılanan farklı kişilik özelliklerinin çeşitli kültürlerin günlük yaşamlarındaki söylemlerine yansyacağı ve bireysel farklılıkların dilde farklı sözcükler halinde kodlanacağı görüşü oluşturmaktadır (Somer, 1998). Beş faktör kişilik kuramı bireylerin kendilerini ve başkalarını tanımlayabilmek adına kullandıkları kelimelerin incelenmesini içeren ve yaklaşık 50 yıl süren araştırmalar dizisi sonucu ortaya çıkmıştır.

Beş faktör kişilik; açıklık, sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk ve (nevrotizm) duygusal denge faktörlerinden oluşmaktadır (İngilizce'de Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness, Neuroticism olarak ifade edilir ve kısaca OCEAN olarak bilinir). Beş faktör kişilik modeli aynı zamanda "Beş Etmen Modeli" (BEM) ya da "Büyük Beşli" şeklinde de ifade edilmektedir. Bu modelde her faktör, birbiriyle yakından ilişkili olan daha özel kişilik özelliklerinin gruplaşmasından oluşur. Örneğin, dışadönüklük, sosyallik, heyecan arayışı, hareketli yaşam ve olumlu duygular gibi yakından ilgili terimleri de içerir.

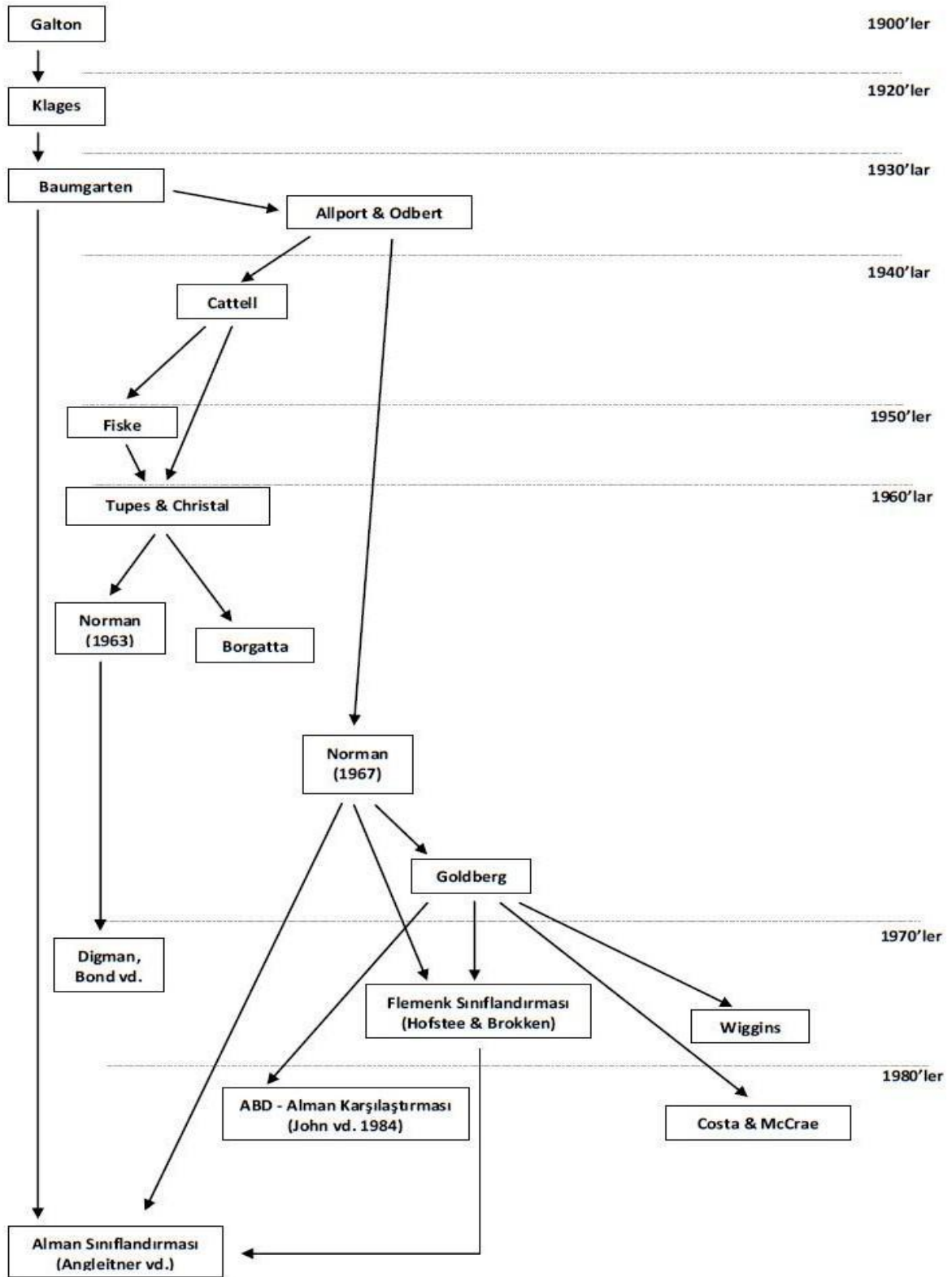
2.3.5.1. Beş Faktör Kişilik Kuramı'nın Tarih İçerisindeki Gelişimi

Beş faktör kişilik modeli, kişiliğin açıklayıcı bir modelidir, fakat özellikle psikoloji alanındaki bilim adamları bu modeli daha ayrıntılı bir biçimde açıklayabilmek için tarihsel süreç içerisinde farklı çalışmalar geliştirmişlerdir.

1930'lardan itibaren, bireylerin kişilik özelliklerinin boyutlarını tespit etmek üzere istatistik yöntemlerinden faktör analizi tekniği kullanılarak çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Yapılan çalışmalar ve analizler sonucunda kişilik modellerinin faktör sayılarının değişkenlik gösterdiği gözlenmiştir. Kişiliğin beş boyutta açıklanmasına ise 1960'lı yıllarda başlanmış, 1980 ve 1990'larda bu akım ivme kazanarak devam etmiştir. 1980'lerin sonlarına doğru, kişilik psikologları kişilik literatüründeki karmaşık bulguların düzenlenmesi için anlamlı ve kullanışlı bir sınıflandırma sağlayabilen "Beş Faktör Modeli"nin beş güçlü faktörü üzerinde genel bir uzlaşma sağlamışlardır (Taggar vd. 1999 s. 900).

Kişiliğin temel boyutlarını ifade eden beş faktör kişilik özellikleri modeli aşağıda sıralanan dört temel esasa dayanmaktadır (Costa & McCrae, 1992 s. 653):

- Kuramda yer alan beş faktör, davranış kalıplarını ortaya çıkarma kuvvetini ve etkisini uzun süre korumaktadır.
- Kuramda yer alan faktörlerin hepsi, araştırıldığı dünyadaki bütün toplumların dilinde ve kişilik sistemlerinde karşılık bulmaktadır.
- Kuramda bulunan bu faktörlerin karşılıkları farklı dil, yaş, ırk ve cinsiyet gruplarında bulunmuştur. Aynı zamanda bu faktörler bütün kültürlerde o kültürün kabul ettiği sözcüklerle de ifade edilebilmektedir.
- Kuramın kalıtsal özelliklerde olup olmadığı konusu tartışılmaya açıktır.



Şekil 2. Kişilik özelliklerini sınıflandırma araştırmalarının tarihçesi

Kaynak: John, O.P., Angleitner, A. & Ostendorf, F. (1988). The lexical approach to personality: a historical review of trait taxonomi research. *European Journal of Personality*, 2, 171 – 203.

Şekil 2’de görüldüğü gibi beş faktör kişilik kuramının geçmişi yirminci yüzyılın başlarına kadar uzanmaktadır. Bireyin kişiliğinin özelliklere göre sınıflandırılabileceği fikrini ilk olarak 1890’lı yıllarda ortaya atan İngiliz bilim adamı Sir Francis Galton’dur. Daha sonra 1920’lerden itibaren psikoloji ile uğraşan bilim adamları Allport ve Odbert bu konu üzerine çalışmaya başlamışlardır. Allport ve Odbert tarafından kişiliği tanımlayan birbirinden farklı sözcükler toplanmaya çalışılmıştır. Yaklaşık 18000 sözcük toplanmış ve bir envanter çalışması yapılmıştır. Allport ve Odbert’in çalışması 1936’da sonuçlanmıştır. Çalışma sonucunda ortaya çıkarmış oldukları sözcükler, bir bireyi diğerlerinden ayırmada kullanılabilecek türde, yani bireylerin birbirlerinden farklılıklarına işaret eder nitelikteki sözcüklerdir. Yapılan çalışmanın, bireylerin kişilikleri hakkında bilgi verecek bir envanterin oluşturulabilmesinde yeterli kabul edilebilecek durumda olmasına rağmen o günkü mevcut hali ile bireyler arasındaki farklılıkları, kişilik özellikleri çerçevesinde tam olarak ortaya koymaya büyük ölçüde yeterli kabul edilebilmeye degecek kadar nitelikli olduğu söylenemez (John & Srivastava, 1999, s. 3).

1940 ve 1950’li yıllarda psikolog Raymond Cattell, konu üzerine odaklanmıştır. Allport ve Odbert’in tanımlamış olduğu sözcükleri faktör analizi yöntemiyle önce 180 daha sonra da 16 faktör altında toplamayı başarmıştır. Cattell’in bu çalışması “16 Faktörlü Kişilik Anketi” olarak bilinmektedir. Cattell’in çalışmalarını yönlendiren ana hedef, kaç tane temel kişilik özelliğinin bulunduğunu keşfetmektir. Psikologlar yüzlerce özellik belirlemiş ve ölçmüşlerdir. Cattell, birbirleriyle ilişkili özellikleri gruplayarak ve birbirinden bağımsız olanları ayırarak kişiliğin temel yapısının belirlenebileceğini öne sürmüştür. Cattell’a göre kişiliğin açıklanmasında temel unsur özelliktir. Özellik, genel tepki eğilimlerin ve göreceli olarak sürekli olan davranışın şeklini ifade eder ve kişiliğin parçalarını oluşturur. Kişiliği araştırabilmek için bu özellikleri sınıflandıran Cattell, özellikleri genel birçok insanda bulunabilir nitelikteki (zekâ gibi) ve özgün (kişiye mahsus) özellikler diye ikiye ayırmıştır (Tekin, 2012, s. 117).

1960’lara gelindiğinde Amerikan Hava Kuvvetleri tarafından subay etkinliğini tahmin etmek üzere Tupes ve Christal adlı iki Amerikalı bilim adamı tarafından çalışmalar yapılmıştır. Tupes ve Christal, Cattell’in 16 faktörlü kişilik modelinin bulgularından yola çıkarak faktör analizi tekniğini kullanarak yaptıkları araştırmalarla 16 faktörün, beş ana boyutta toplandığını görmüşlerdir. Tupes ve Christal, bu noktadan hareketle ”beş faktör” yaklaşımını desteklediklerini belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu alanda ilk defa Tupes ve

Christal, yaptıkları çalışmalar sonucunda bireyin kişilik özelliklerinin 5 faktör altında toplanabileceğini belirtmişlerdir (Camgöz, 2009, s. 43).

Tupes ve Christal'ın çalışmasının ardından 1963'te de Amerikalı psikolog W.T. Norman tarafından yapılan araştırmanın neticesinde bireylerin kişilik özellikleri beş faktör altında toplanarak açıklanmıştır. Norman tarafından belirlenen bu faktörler: “Dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve kültür” olmak üzere beş kişilik faktörü şeklinde tanımlanmıştır (Norman, 1963, s. 574).

Norman'dan sonra Goldberg'in (1981) çalışmasına değin geçen sürede kişilik çalışmaları 15–20 yıl kadar süren bir duraklama evresine girmiştir. Golderg'in 1981'de kişiliği açıklamak üzere sözlükte sıfatlara dayalı olarak yaptığı çalışmasında beş güçlü faktörün ortaya çıktığını belirtmesi ve kişilik araştırmalarının bu beş güçlü faktör çerçevesinde organize edilebileceğini ifade etmesi ile kişilik çalışmaları tekrar ivme kazanmıştır. Goldberg tarafından yapılan araştırmalarda, Norman'ın önerileri güncelleştirilmiştir. Goldberg'in ortaya çıkardığı beş faktörün ilk dördü, Norman'ın faktörleri ile uyum göstermiş ancak beşinci faktör, Norman'ın kültürel duyarlılık faktöründen farklı olarak, açık fikirlilik, deneyime açıklık faktörü olarak yorumlanmıştır (McCrae & Costa, 1987, s. 82). Dolayısıyla Norman (1963) ve Golderg (1981)'in çalışmaları literatürde kabul gören beş faktör kişilik modeli ve ya da Büyük Beşli (Big Five)'nin öncüleri olarak kabul edilmektedir. Özetle beş faktör kişilik modeli, temel olarak bireylerin kişilik yapılarını tanımlamak için gündelik dilde kullanılan sıfatlara uygulanan faktör analizi sonucunda geliştirilmiştir (Camgöz, 2009, s. 45).

1985 yılında özellikler yaklaşımını benimseyen ve geliştirmekte olan McCrae ve Costa, faktör olarak adlandırdıkları değişkenleri büyük insan topluluklarına uygulamışlar ve çok yönlü olarak ölçüm yapıp ardından kişiliğin beş faktörden oluştuğunu belirtmişlerdir. İlk çalışmalarının sonucunda NEO-PI olarak adlandırdıkları kişiliğin üç boyutunun (deneyime açıklık, nevrozizm ve dışa dönüklük) olduğunu ifade etmişlerdir (McCrae & Costa, 1987, s. 82). Daha sonraki çalışmalarının sonucunda ise kişiliğin beş ana boyutunu ortaya koymuşlardır. Bu boyutları; dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal dengesizlik, gelişime açıklık, uyumluluk ifadelerinden oluşmaktadır (Costa & McCrae, 1992, s. 655).

Tablo 1.

Beş Faktör Kişilik Kuramında Tarih İçerisindeki Önemli İsimler

Dönemler	İsimler
1930 – 1939	Thurstone (1934); Allport and Odbert (1936).
1940 – 1949	Cattell (1943b, 1945); Eysenck (1947); Guilford (1948); Fiske (1949).
1950 – 1959	Cronbach & Meehl (1955); Cattell (1957); Loevinger (1957); Guilford (1959).
1960 – 1969	Tupes & Christal (1961); Tupes & Kaplan (1961); Norman (1963, 1967); Borgatta (1964).
1970 – 1979	Adcock (1972); Eysenck (1972); Cattell (1973); Hofstee (1976); Howarth (1976). Goldberg (1977); Tomas (1977); Brokken (1978); Digman (1979).
1980 – 1989	Goldberg (1980, 1981, 1982); Digman & Takemoto-Chock (1981). Goldberg, & Angleitner (1984); Conley (1985); Costa & McCrae (1985). Hogan (1986); Borkenau (1988); Botwin & Buss (1989); Peabody & Goldberg (1989).
1990 – 1999	Goldberg (1990); Trapnell & Wiggins (1990); Costa & McCrae (1992a, 1992b). Judge & Cable (1997); McCrae & Costa (1999).

Kaynak: Tekin, Ö.A. (2012). *Yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler: antalya kemer'deki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Tablo 1’de Beş faktör kişilik kuramını temsil eden önemli isimler verilmiştir. Görüldüğü üzere beş faktör kuramının temeli 20. yy başlarına kadar uzanmaktadır. Tabloya göre kuramcılar tarafından yapılan araştırmaların özellikle 1970’lerin sonlarına doğru ivme kazandığı ve 1980 ve 1990 yılları boyunca yoğunlaştığı göze çarpmaktadır. Bu araştırmalar sonucunda beş faktör modeli son halini almıştır.

2.3.5.2. Beş Faktör Kişilik Kuramının Boyutları

Beş faktör kişilik kuramının toplamda 5 adet boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik (duygusal dengesizlik), deneyime/gelişime açıklık şeklinde sıralanmaktadır.

2.3.5.2.1. Dışa Dönüklük

Bu boyutun özelliklerine sahip olan dışadönük bireyler, ne düşündüğünü açıkça söyleyen, hakkını savunan, önderlik eden sosyal ve girişimci bireylerdir. Dışadönük bireyler aynı zamanda sosyal yönü kuvvetli, başkalarıyla beraber olmaktan hoşlanan, konuşkan ve iddialı tiplerdir (Barrick & Mount, 1991, s. 5; Costa & McCrae, 1992, s. 654; John & Srivastava, 1999, s. 71).

Goldberg'e göre dışa dönüklük faktörünün temel belirleyicileri baskın olma, enerji ve aktivitedir. Ayrıca sosyal olma, lider olma, güce sahip olma, istekli olma ve arkadaşça davranmak gibi özellikler yine bu faktörün belirleyicilerindendir. Dışa dönükler, içe dönüklere göre genellikle daha aktif, heyecan arayan, sempatik ve konuşkan, sosyal, enerjik, sıcakkanlı ve girişken bireylerdir. Dışa dönükleri motive eden temel etken diğerlerinden üstün olma ve ödül kazanma isteğidir (Goldberg, 1992, s. 31).

Dışadönük bireyler, daha yüksek enerji potansiyelleri sayesinde, verilen zamanda daha fazla tasarı üretebilir ve içedönüklere göre daha az yorgunluk hissi duyabilirler. Hatta olayların olumlu taraflarından bakarak daha az stresli yaşam sürdürebilirler. Daha az gergin ve daha az zaman endişesine neden olan olumlu enerjileri sayesinde dışadönükler, genelde çatışma yaşamazlar. Dışadönükler daha fazla pozitif etkiye, daha fazla pozitif olay beklentisine ve içedönüklerden daha fazla enerjiye sahiptirler. Bu yüzden etraflarına daha çok pozitif enerji yayar ve daha olumlu ruh haline sahip olurlar (McCrea & Costa, 2000:174; Wayne vd., 2004, s. 112).

Dışa dönük bireyler, grup içindeki diğer bireylerle kolay iletişim kurarlar, kaynakların bulunması ve kullanılmasında öncülük ederler. Kısaca dışa dönük bireylerin, dış dünyaya açık bireyler olduğu ifade edilebilir (Tekin, 2012, s.120). Dışadönüklük boyutu iş yaşamı açısından değerlendirildiğinde, dışadönük kişilik yapısına sahip bireylerin iş doyumlarının yüksek olduğu ancak, işe devamsızlıklarının ve işten ayrılma eğilimlerinin oldukça fazla olduğu görülmüştür (Judge vd. 1997, s. 753).

Barrick ve Mount tarafından 1991 yılında yapılan bir çalışmada hangi kişilik özelliklerinin hangi meslek gruplarında etkili olduğu meta-analiz yöntemiyle araştırılmıştır. Farklı meslek gruplarından (mühendis, mimar, avukat, polisler, yöneticiler, satış personeli) vasıflı ve yarı vasıflı işgörenler üzerine uygulanan çalışmada, işgörenlerin iş performansı, performans derecesi, eğitim yeterliliği ve gelir düzeyi gibi kriterler ele alınmıştır. Araştırmacılar çalışmalarında dışa dönüklük boyutunun, iş yaşamında yöneticilik, satış temsilciliği ve polislik meslekleri için iş performansını olumlu yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Diğer insanlarla sürekli iletişim halinde olmak, hem yöneticilerin hem de satış temsilcilerinin işlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bu sebeple, dışa dönüklük boyutunun içerdiği sosyal olmak, atılgan olmak ve konuşkan olmak gibi özellikler, bu tür özelliklere sahip olmanın daha az önemli olduğu diğer meslek gruplarındaki (mühendislik, mimarlık, vb.) çalışanlara oranla iş performansının artmasına yol açtığı görülmüştür (Barrick & Mount, 1991, s. 1).

2.3.5.2.2. Uyumluluk

Uyumlu bireyler arkadaşça davranırlar, birlikte çalışmayı severler, kibardırlar, hoşgörü sınırları geniştir, güven vericidirler ve yumuşak kalplidirler. Bu özelliklere sahip bireyler yönetici olarak astlarını iyi motive eder, onların ihtiyaçlarını gidermeye yönelik çalışır ve iyi iletişim kurarlar. Hatta bu özelliklerinden dolayı da üretkenlik karşıtı davranış gösterme eğilimlerinin düşük olduğu farz edilmektedir (Ödemiş, 2011, s. 84).

Uyumlu kişilerin, kibar, nazik, esnek, güvenilir, iyi mizaçlı, işbirliğine yatkın, affedici, yumuşak kalpli ve hoşgörülü olabileceği beklenmektedir. Dostça yaklaşımları olan, işbirlikçi, güvenilir, alçak gönüllü, destekleyici, esnek, diğer insanlarla duygusal yakınlık kuran insanlardır. Rekabetten çok uzlaşmaya önem vermektedirler. Kişiler arası çatışmalara girmekten kaçınmaktadırlar, girseler dahi bu çatışmayı çözmek için güç kullanmak ve baskı uygulamaktan yana olmamaktadırlar (Barrick & Mount, 1991, s. 5-6).

Bu yapıdaki bireyler aynı zamanda yerine göre kendinden çok başkasının çıkarlarını düşünen bir tavır sergileyebilmekle birlikte genel olarak çevresine saygılı, esnek, güvenilir, işbirliği taraftarı, anlayışlı, yumuşak kalpli ve duygusal olarak tatmin edici bireylerdir. Uyumluluk kişilik özelliklerinin tam tersi bir kişilik yapısına sahip olan bireyler ise; işbirliğinden uzak, kaba, çevresine karşı düşmanca duygular besleyen, bencil, çevresine karşı her anlamda vurdumduymaz bir şekilde davranan, empati kabiliyetinden yoksun ve kıskanç bir profile sahiptirler (Digman, 1990, s. 422-424).

Literatürde, beş faktör kişilik kuramı boyutlarından uyumluluk özelinde yapılan bazı araştırmalar mevcuttur. Örneğin Tett ve arkadaşları tarafından 1991 yılında yapılmış olan bir meta-analiz çalışmasında, kişilik ve iş performansı arasındaki ilişki ele alınmıştır. Çalışma sonucuna göre araştırmacılar, uyumluluk boyutunun iş performansını etkileyen en geçerli boyut olduğunu ifade etmişlerdir (Tett vd., 1991, s. 703).

Bir diğer çalışmada araştırmacılar, uyum sağlama anlamına gelen terimler dizisinden sadece uysal/uysallık teriminin uyumluluk faktöründe en fazla yük aldığını belirterek, uyumluluk boyutunun başta kadın olmakla yüksek ölçüde uysallık terimiyle bağlantılı olduğuna dikkat çekmişlerdir (Johnson & Ostendorf, 1993, s. 564). MacDonald tarafından 1998 yılında yapılmış olan başka bir çalışmada da uyumluluk kişilik özelliğinin çocuklukta belirgin bir özellik olarak ortaya çıkmadığı, ancak aile içi sıcak ilişkilerde kendini göstererek, ileriki yaşlardaki özelliklerle kavramsal olarak bağlantılı olduğu belirtilmiştir (MacDonald, 1998, s. 121). Başka bir çalışmada uyumluluk boyutu iş yaşamı açısından

incelenmiştir, uyumlu/geçimli bireylerin iş arkadaşları ve ailelerinden daha fazla duygusal destek gördükleri ve bu nedenle iş yaşamlarında daha başarılı oldukları ifade edilmiştir (Zellers & Perrewé, 2001, s. 465).

2.3.5.2.3. Sorumluluk

Beş faktör kişilik kuramı boyutlarından, sorumluluk boyutu; bilinçlilik, başarılı yönelim, düzenlilik, etkili olma, planlılık, sorumluluk, mükemmeliyetçilik ve çok çalışkanlığı kapsar (Barrick & Mount, 1991; Judge vd., 1999; McCrae & John, 1992). Sorumluluk boyutu, zekânın nesnel ölçümleri ile değil, toplumda akıllıca ve zekice olarak değerlendirilen davranışlarla yakından ilişkili olarak öne çıkmaktadır. Sorumluluk boyutu, dikkatliliği, organize olmayı, planlı hareket etmeyi, yoğun çalışmayı, başarı odaklı olmayı, kararlılığı, etik ilke ve değerlere belirgin biçimde bağlılığı, başlanan işi bitirebilme becerisini ve eyleme geçmeden önce dikkatli biçimde düşünme eğilimlerini ifade etmektedir (Barrick & Mount, 1991). Freud’çu “süperego” kavramı bu boyutla daha bağlantılıdır. Sorumluluk ya da öz disiplin dikkat dağıtıcı faktörlere ve sıkılmaya rağmen bir göreve devam edebilme yeteneğini ve özellikle sabırlı olmayı yansıtır. Sorumlu kişilik özelliğine daha az sahip olanlar, üzerlerine düşen görevleri erteleme ve hayal kırıklığı karşısında çabuk pes etme eğiliminde olmaktadır (McCrae vd., 2000; Somer, 1998).

Sorumluluk boyutunun iş hayatında bireyleri hem ilerletici hem de engelleyici nitelikleri bulunmaktadır. Boyutun ilerletici yönü, başarı ihtiyacı ve çalışma kararlılığı gibi durumlarda ön plana çıkarken. Sorumluluk boyutunun engelleyici yönü ise, ahlaki titizlik ve tedbirlilik gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu boyuttaki özelliklere sahip bireylerin bağımsız çalışmaya daha yatkın olmalarına rağmen, takım çalışmasına yönelik pozisyonlarda da başarı kazanma olasılıklarının yüksek olduğu ve örgüt kültürüne adapte olmakta zorlanmayacakları görülmektedir (Somer vd., 2002, s. 23-24).

Beş faktör kişilik özellikleri konusunda yapılmış olan bir çalışmada, sorumluluk düzeyi yüksek olan işgörenlerin, çalıştıkları iş ortamına ilişkin olumsuz yönde algıları olmasına rağmen, işlerini tam olarak yapma konusunda yoğun bir çaba sergiledikleri ve genel olarak çalıştıkları işyerlerine zarar verebilecek olumsuz davranışlardan kaçındıkları görülmüştür (Judge vd. 1999, s. 621).

Başka bir araştırmanın sonuçları göstermektedir ki, sorumlu kişiliğe sahip işgörenlerin, işlerine yönelik devamsızlıkları oldukça düşük seviyede gerçekleşmektedir. (Judge vd.,

1997, s. 753). Öte yandan beş faktör kişilik kuramı baz alınarak yapılan bir diğer araştırmanın bulgularına göre ise, sorumluluk özelliği öne çıkan işgörenlerin çalıştıkları işyerlerindeki iş doyumlarının genel olarak yüksek seviyede olduğu ortaya konulmuştur (Furnham vd., 2002, s. 1338).

2.3.5.2.4. Nevrotiklik (Duygusal Dengesizlik)

Beş faktör kişilik kuramı faktörlerinden “nevrotiklik”, Türkçe’de duygusal dengesizlik/tutarsızlık olarak ta bilinmektedir. Sinirlilik, gerginlik, endişeli olma, kaygılı olmak, huzursuzluk, bunalımlı olma, karamsarlık, problemli olma, mutsuz olma gibi durumlar bu faktörü niteleyen sıfatlar olarak öne çıkmaktadır. (Somer, 1998). Nevrotiklik faktörünün kişilik özelliklerine sahip olan bireyler tipik olarak, duygusal anlamda tepkili ve reaktif bireylerdir. Bu bireyler stres otaya çıkaran durumlarda stresten daha kolay etkilenebilmekle beraber; zor, tedirgin edici durumlar ile karşı karşıya kaldıklarında, tedirgin edici durumu yaratan ortamı terk etme ve bu koşullardan uzaklaşma eğilimindedirler (Tekin, 2012, s. 121).

McCrae & Costa (1987)’ya göre nevrotikliğin, depresyon, kaygı, kızgınlık, sıkıntı, gibi olumsuz duygular içerdiği konusunda fikir birliğine varılmıştır. Bahsi geçen araştırmacılar tarafından, nevrotikliğin rasyonel olmayan düşüncelerle ilgili olduğu ayrıca, başa çıkma mekanizmalarındaki yetersizlikle bağlantılı olduğu belirtilmiştir. Nevrotiklik eğilimi yüksek kimselerin, daha çok karmaşık duygularla uğraşmak zorunda oldukları, kuruntulu düşünceler ve düşmanca tepkiler gibi uygun olmayan birtakım başa çıkma mekanizmalarına daha çok başvurdukları ve günlük olaylar karşısında daha sık stres yaşadıkları ifade edilmiştir.

Kişilik olarak nevrotiklik eğilimi düşük olan bireylerin genellikle daha sakin, daha uysal, kendilerine güveni daha yüksek, daha olumlu duygulara sahip ve yaşam doyumları daha yüksek bireyler oldukları söylenilebilir. Bununla beraber, bireylerde nevrotiklik eğiliminin daha düşük olma durumu aynı zamanda kişinin, bireyler arası iletişim ve ilişkilerde başarılı olduğunun bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Camgöz, 2009, s. 63; Tekin, 2012, s. 121).

Yapılan bir çalışmada nevrotiklik eğilimi yüksek işgörenlerin iş hayatında ne gibi davranışlar sergiledikleri araştırılmıştır. Buna göre, nevrotik bireylerin, iş yapmaktan kaçınma eğiliminde oldukları, ancak işten ayrılma eğilimlerinin düşük olduğu görülmüştür.

Bu bulgular, nevrotik çalışanların, sahip oldukları olumsuz duyguların da etkisiyle belirli bir performansı sürdürmekte zorlandıklarını, ancak kendilerine yeterince güvenmemelerinin ve başarı güdülerinin düşük olmasının etkisiyle yeni bir iş arama ya da “yukarıya doğru” kariyer yapma eğiliminde olmadıkları biçiminde yorumlanmaktadır (Barrick & Mount, 1991, s. 20).

Otel işletmelerinde çalışanlar üzerine 2007 yılında yapılan bir diğer araştırmada, nevrotik eğilimi yüksek olan işgörenlerin iş doyumu ve iş performansları negatif yönde etkilenmektedir. Öte yandan araştırmacılar tarafından yapılan korelasyon analizinde, nevrotiklik ile sinizm (kuşkuculuk) ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. Dolayısıyla işgörenlerin tükenmişlik ve sinizm gibi olumsuz durumları nevrotiklik seviyesi ile doğru orantılı olarak artmakta ya da azalmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, nevrotiklik eğilimi gösteren işgörenlerin iş hayatında da olumsuz davranışlar sergileme eğiliminde olduğu ifade edilmektedir (Kim vd., 2007, s. 429-431).

2.3.5.2.5. Deneyime/Gelişime Açıklık

Beş faktör kişilik kuramından deneyime açıklık faktörü, araştırmacılar tarafından anlamı ve içeriği üzerinde en çok tartışılan ve üzerinde en az uzlaşmaya varılan faktördür. Örneğin, Norman (1963)’ın kültür olarak tanımladığı faktör, Costa & McCrae (1992) ve John & Srivastava (1999) gibi araştırmacılar tarafından deneyime/gelişime açıklık olarak tanımlanmıştır, Goldberg (1992) ise bu faktörü akıl olarak tanımlandırarak daha farklı bir yol izlemiştir. Açıklık boyutu; analitik, karmaşık, meraklı, yaratıcı, bağımsız, liberal, geleneksel olmayan, orijinal, hayal gücü kuvvetli, ilgileri geniş, cesur, artistik, doğal, açık fikirli, gibi sıfatlarla nitelendirilmektedir (John & Srivastava, 1999, s. 20).

Gelişime açıklık boyutu, kişiler arası ilişkilerde açık olmaktan çok, deneyimlere açık olmak anlamındadır. Bu boyutu oluşturan özellikler arasında güçlü bir hayal gücü, yeni görüşleri kabul etme isteği, çok yönlü düşünme ve zihinsel merak vardır. Gelişime açıklık boyutunda yüksek puan alan kişiler, gelenek dışı ve bağımsız düşüncelere sahiptir. Gelişime açıklık boyutundan düşük puan alan kişiler daha gelenekçidir. Bunlar yeni olan bir şey den ziyade bilineni tercih ederler (Burger, 2004).

Deneyime/gelişime açıklık faktörü, bireyin yeni şeyler öğrenme, yeni bilgiler keşfetme arzusunu ifade etmektedir. Deneyime/gelişime açıklık eğilimi yüksek olan bireyler, içgörü (neyi neden yaptığını bilme durumu) sahibi, cesur, hayal gücü kuvvetli, yaratıcı ve orijinal

gibi sıfatlarla nitelendirilmektedirler. Bununla beraber, deneyime/gelişime açıklık eğilimi yüksek olan bireyler kişilik olarak esnekler, geleneksel cinsiyet rollerini reddederler ve yeni şeyler yaşamaya karşı ilgilidirler. Kendilerini tanımlamada daha çok bağımsızlık ve kendine özgü olma özelliklerini vurgularlar. Cesurdurlar ve çeşitliliği tek tip olmaya tercih ederler (Costa & McCrae, 1992, s. 657-659). Deneyime/gelişime açıklık boyutunun karşıt ucunda gelenekçilik yer almaktadır. Gelenekçilik özelliği bireyin ilgi ve merakını dar bir alanda tutması ve görüşlerinde daha pragmatik ve sade olmasını ifade etmektedir. Benzer şekilde, bu bireylerin kişilerarası ilişkiler konusunda oldukça geleneksel tutumlara sahip ve oldukça kuralcı bireyler olduğu söylenilebilir (Camgöz, 2009, s. 65).

Bu konuda yapılmış olan bir araştırmaya göre, deneyime/gelişime açıklık faktörü iş performansında pozitif yönlü etki yapan bir faktör olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile deneyime/gelişime açıklık eğilimi yüksek olan işgörenlerin daha yüksek bir iş performansına sahip oldukları görülmektedir. Öte yandan bu faktörün özelliklerine sahip işgörenlerin, yenilikleri öğrenmeye daha istekli oldukları ortaya konmuştur. Deneyime/gelişime açıklık eğilimi yüksek olan işgörenlerin daha yüksek seviyede iş doyumuna sahip oldukları belirtilmiştir (Barrick & Mount, 1991, s. 19).

Turizm sektöründe otel işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılan bir diğer araştırmanın sonuçlarına göre ise deneyime/gelişime açıklık faktörü ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile araştırma sonuçları, bu faktörün özelliklerine sahip işgörenlerin tükenmişlik gibi olumsuz durumlardan pek fazla etkilenmediklerini göstermektedir (Kim vd., 2007, s. 430).

2.3.5.3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı ile İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar

Barrick ve Mount, işgörenlerin performans düzeyleri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri tespit etmek için yapmış oldukları meta-analiz çalışmasında, işgörenlerin uyumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri ile sergilemiş oldukları performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Barrick & Mount, 1991, s. 17-23).

Judge, Higgins, Thoresen ve Barrick tarafından yapılmış olan bir çalışmada, işgörenlerin genel zihinsel yetenekleri, kariyer başarıları ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yapılan çalışmada uygulanan analizler sonucunda işgörenlerin

sorumlu kişilik özellikleri ile kariyerlerindeki başarıları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir (Judge vd., 1999, s. 634-648).

Taggar vd. tarafından 1999 yılında yapılmış bir çalışmada, işletmelerin bünyesindeki ekiplerde liderliğin ortaya çıkışı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmaya 480 işgören katılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, liderliğin ortaya çıkışında beş faktör kişilik özelliklerinden en çok sorumluluk özelliği etkilidir. İkinci sırada ise beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük özelliği liderliğin ortaya çıkışında etkili olmaktadır (Taggar vd. 1999, s. 899).

Salgado tarafından yapılmış olan bir çalışmada, işgörenlerin işyerlerinde sergilemiş oldukları zarar verici davranışlar ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışmanın sonucuna göre, işgörenlerin işyerinde sergilemiş oldukları zarar verici davranışlar ve işgörenlerin işten ayrılma oranı ile işgörenlerin sorumluluk kişilik özellikleri arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Salgado, 2002, s. 121-123).

Furnham vd. tarafından 2002 yılında farklı sektörlerden 82 işgören üzerinde yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre; işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri, çalıştıkları iş ortamı hakkındaki algılarını anlamlı derecede etkilememektedir. Buna karşın beş faktör kişilik özelliklerinin işgörenlerin iş tatmini üzerinde kısmen etkili olduğu görülmüştür. Sorumlu kişilik özelliğine sahip işgörenlerin iş tatmin seviyelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Furnham vd., 2002, s. 1338).

Lounsbury vd. tarafından işgörenlerin kariyer tatmini ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışma yapılmıştır. Çalışma on dört farklı iş kolundan toplam 6,000 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarında, işgörenlerin kariyerlerinden memnuniyetleri ile beş faktör kişilik özelliklerinden sorumluluk ve duygusal denge arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Lounsbury vd., 2003, s. 300-307).

Kim, Shin ve Umbreit tarafından yapılmış olan bir çalışmada, otel işgörenlerinin tükenmişlik sendromu yaşamaları ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışma, ABD’de faaliyette bulunan bir zincir otelin 8 ayrı şubesindeki işgörenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmada uygulanan analizler sonucunda, işgörenlerin dışadönüklük kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, nevrotiklik kişilik özellikleri ile

tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Kim, Shin & Umbreit, 2007, s. 429-430).

2009 yılında yapılmış olan bir doktora tezi çalışmasında, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma, İstanbul'da faaliyet göstermekte olan 6 adet beş yıldızlı otelde çalışan 302 adet işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmacının çalışma sonucunda elde etmiş olduğu araştırma bulguları, bütünsel olarak kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğunu göstermiştir. Ayrıca kişilik özellikleri ile lider-üye etkileşiminin alt boyutlarının tümü arasında da anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Yine, kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı fakat negatif yönlü ilişkinin var olduğu araştırma bulguları ile ortaya çıkmıştır. Kişilik özellikleri ile kişisel başarı duygusunun azalması arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir (Kaşlı, 2009, s. 7-8).

O'Neill ve Xiao'nun yapmış oldukları çalışmada, otel yöneticilerinin duygusal yorgunluklarına, örgütsel/mesleki faktörlerin ve yöneticilerin beş faktör kişilik özelliklerinin etkisi incelenmiştir. Bu çalışma, ABD'de faaliyet göstermekte olan 36 ayrı otel işletmesinden 544 otel yöneticisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, otel işletmelerinde dışa dönüklük kişilik özelliği olan işgörenlerin istihdam edilmesinin faydalı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, yöneticilerde tespit edilen duygusal yorgunluğun sadece örgütsel faktörlerin bir neticesi olmadığı, bunun aynı zamanda yöneticilerin kişilik özellikleri ile ilgili bir netice olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Çalışmanın beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili sonuçlarında ise dışa dönük bireylerin, duygusal yorgunluktan, nevrotik bireylere nazaran daha az etkilendiği ortaya çıkmıştır. Öte yandan duygusal yorgunluk ile dışa dönük kişilik özelliği arasında negatif yönlü, nevrotik kişilik özelliği ile duygusal yorgunluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (O'Neill & Xiao, 2010, s. 656-657).

Tekin, tarafından 2012 yılında yapılmış olan doktora tez çalışmasında otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşma durumu arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre duygusal dengesizlik eğilimi olan işgörenlerin kendilerine ve topluma karşı yabancılaşma yaşadıkları ortaya konmuştur. Öte yandan işgörenlerde dışa dönüklük eğiliminin arttıkça kuralsızlığında arttığı görülmektedir. (Tekin, 2012, s. 187-190).

Nurul vd. tarafından yapılmış bir çalışmada otellerde çalışan işgörenlerin zarar verici davranışları ile onların beş faktör kişilik özellikleri arasında ilişki olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmaya 178 otel personeli katılmıştır. Çalışmada, uzlaşmacı kişilik ile zarar verici davranışlar arasında negatif yönlü, nevrotik kişilik ile zarar verici davranışlar arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Nurul vd., 2013, s. 181).

Ötken ve Cenkeci tarafından bir çalışmada çeşitli sektörlerde çalışan işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel muhalefet düzeyleri arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmaya 350 kişi katılmıştır. Araştırma bulgularına göre sorumlu kişiliğe sahip işgörenlerin hem yapıcı hem de sorgulayıcı muhalefette bulunduğu saptanmıştır. Öte yandan nevrotik kişiliğin örgütsel muhalefeti olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir (Ötken & Cenkeci, 2013, s. 41).

Sudak ve Zehir, tarafından Türkiye genelinde 2010 – 2011 yılları arasında çalışan kamu ve vakıf üniversiteler de çalışan 748 akademisyen üzerinde yapılan bir çalışmada, beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal zekâ ve iş tatmini üzerindeki etkili olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; beş faktör kişilik özelliklerinden uyumluluk, sorumluluk, duygusal dengelik özelliklerine sahip olan akademisyenlerde iş tatmininin duygusal zekâ vasıtasıyla arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan duygusal zekânın beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatmini arasında aracı (mediatör) değişkenlik rolünün olduğu ortaya çıkmıştır (Sudak & Zehir, 2013, s. 141).

Topçu ve Basım tarafından yapılan bir makale çalışmasında, KOBİ'lerde çalışan işgörenlerin kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmaya 421 işgören katılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre beş faktör kişilik özelliklerinden nevrotiklik (duygusal dengesizlik) işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir. Diğer bir ifade ile duygusal dengesizlik eğiliminde olan işgörenlerin işten ayrılma niyetleri daha fazladır. Öte yandan işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinden sorumluluk ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin sorumluluk eğilimi arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır (Topçu & Basım, 2015, s. 878).

BÖLÜM III

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

3.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütsel bağlılık 1950'li yıllarda literatürde tartışılmaya başlanmış bir kavramdır. 1980'li yıllardan itibaren ise bu konuda araştırmaların yoğunlaşması nedeniyle örgütsel davranış konuları arasında popüler olmaya başlamıştır. Büyük oranda örgütün uyguladığı yönetim stratejilerine dayanan ve bireyin organizasyona bağlılık derecesini ifade eden örgütsel bağlılık kavramı, değişim için önemli bir güç ve örgütsel başarıya ulaşmada kritik bir unsur olarak görülmektedir (Borghei, vd. 2010, s. 1163; Brewer, 1996, s. 32; Burgess & Turner, 2000, s. 225; Dick & Metcalfe, 2001, s. 112; Grusky, 1996, s. 489; Gül, 2003, s. 73). Daha sonraki süreçte örgütsel bağlılığın; örgütsel etkinlik, verimlilik, performans ve bireylerarası güven ile olumlu ilişkisinin; devamsızlık ve çalışan devir hızı ile olumsuz ilişkisinin ortaya çıkmasıyla konu daha önemli hale gelmiştir (Ferris & Aranya, 1983, s. 87; Marchiori & Henkin, 2004, s. 353; Tekingündüz, 2012, s. 4).

Örgütler devamlılıklarını sağlamak ve kaliteli hizmet sunmak için nitelikli personel çalıştırmak ve bunların örgütte kalmasını (örgüte bağlılıklarını) sağlamak durumundadır (Kılıç, 2008, s. 55). Bağlılık kavramı ilgili olduğu kavramlardan ayrı olarak ele alınırsa bu durum kavramın işgücü devri ve performans gibi unsurlar üzerindeki etkilerinin önemli sonuçlarının anlaşılabilmesine yardımcı olacaktır (Meyer & Allen, 1997). Örgütsel davranış açısından örgütsel bağlılık; “işgörenlerin kendilerini örgütün amaç ve değerleriyle özdeşleştirdikleri ve örgütte kalmayı arzu ettikleri bir süreç” olarak tanımlanabilir. Sosyal psikoloji açısından ise örgütsel bağlılık; “işgörenlerin geçmişteki davranışları sonucunda kendilerini örgüte bağlama süreci” olarak tanımlanabilir (Çırpan, 1999, s.56).

Zaman içerisinde yaşanan politik, ekonomik ve sosyal değişimlerden, örgütlerin de etkilenmelerinden dolayı araştırmacıların örgütsel bağlılık kavramını ele alış tarzlarında değişiklikler ortaya çıkmıştır. 1960'lı yıllarda işgörenlerin maddi nedenlerle örgütlere

bağlılık duydukları ifade edilmiştir. Bu yıllarda örgütsel bağlılık, duygusal bir durum içermeyen, sadece maddi gereksinimlerden kaynaklanan bir kavram olarak açıklanmıştır. 1970’li yıllardaki çalışmalarda ise işgörenin örgütün amaç ve değerlerine duygusal olarak bağlanması biçiminde ifade edilen örgütsel bağlılık kavramı duygusal yönü ile ele alınmıştır. Bu tanımların konunun anlamını, önemini ve etkisini açıklamakta yetersiz kalması sonucunda yeni tanımlar geliştirilmiştir (Güçlü, 2006, s. 6). Örgütsel bağlılık için yapılan tanımlardan bazıları şu şekilde ifade edilmiştir:

Örgütsel bağlılık kavramı, örgüt amaçları ile bireyin amaçlarının gittikçe daha çok bütünleşmesi ve uygun duruma gelme süreci, olarak tanımlanmıştır (Hall, vd., 1970, s. 176).

Örgütsel bağlılık, bireyin çalıştığı örgütüne bağlanması ve örgütüne önem vermesi yönündeki tutumu veya yönelimidir (Sheldon, 1971, s. 143).

Örgütsel bağlılık: örgütün amaçlarına ve değerlerine güçlü bir güven duyarak örgüt amaçlarının ve değerlerinin kabul edilmesi, örgüt yararına en yüksek düzeyde çaba harcama istekliliği ve örgüt üyesi olarak kalmak için güçlü bir istekliliktir (Mowday, vd. 1979, s. 225).

Örgütsel bağlılık, örgütün özelliklerinin veya bakış açısının birey tarafından içselleştirilmesi ve kabul edilme derecesidir (O’ Reilly & Chatman, 1986, s. 493).

Örgütsel bağlılık kavramı, bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durumdur (Meyer & Allen; 1990, s. 14).

Örgütsel bağlılık: İşgörenlerin örgütsel amaç ve hedefleri gönülden kabul etmelerini, bu amaç ve hedeflere ulaşabilmek için çok çalışmaları ve örgütün sürekli bir üyesi olarak kalmayı istemeleridir (Hunt & Morgan, 1994, s. 1568).

Örgütsel bağlılığa ilişkin yukarıda yapılan tanımların oldukça farklı içeriklere sahip olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, işgören ile örgüt arasındaki ilişkinin yapısı ve nasıl geliştiği konusunda, yazarlar arasındaki görüş ayrılıklarıdır (Mathieu & Zajac, 1990, s. 171-172). Ancak örgütsel bağlılık üzerine yapılan bütün tanımlar, bağlılığın ya tutumsal ya da davranışsal bir temele dayandığı konusunda bir ortak nokta geliştirmektedirler. Diğer bir ifadeyle, işgörenler tutumsal veya davranışsal bir sebep geliştirerek örgüt üyeliğini devam ettirmektedirler (Boylu vd. 2007, s. 56). Bu doğrultuda, örgütsel davranış alanında çalışan bilim adamları, daha çok tutumsal bağlılık üzerinde dururlarken, sosyal psikologlar, daha çok davranışsal bağlılık üzerinde yoğunlaşmışlardır (Mowday, Porter & Streers, 1979).

3.2. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

İşgörenlerin bir örgütteki tutum ve davranışlarını etkileyen faktörler kimi zaman örgütün özelliklerinden kaynaklanabilmektedir. Bu bakış açısı, davranışsal yaklaşım açısından geçerlidir. Örgütsel bağlılık kavramına tutumsal açıdan bakıldığında, bireyin bir örgütteki tutum ve davranışlarına yön veren faktörleri, bireyin örgüt özelliklerini algılama biçiminin belirlediği söylenebilir (Okçu, 2011, s. 32).

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler çeşitli araştırmacılarca farklı başlıklar altında sınıflandırılmıştır. Örneğin, Mowday ve diğerleri (1982) örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri, kişisel özellikler, iş özellikleri, iş deneyimi, yapısal özellikler şeklinde sınıflandırırken, Schwenk, (1986) bu faktörleri kişilerin geçmişteki iş deneyimleri, kişilerin demografik özellikleri ve örgütsel yapı özellikleri şeklinde sınıflandırmıştır. Bir başka çalışmada ise bu faktörler, kişisel özellikler (yaş, cinsiyet, eğitim vb.), örgütsel özellikler (işin niteliği, iş yükü, ast-üst ilişkileri, rol çatışması/belirsizliği, karar alma süreçlerine katılım, vb.) ve yönetsel özellikler (liderlik, ücret, terfi/kariyer, özerklik vb.) olarak sınıflandırılmaktadır (Nijhof vd., 1998, s. 243-244). Bu çalışmada da örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler; kişisel, örgütsel ve yönetsel faktörler şeklinde ele alınmıştır.

3.2.1. Kişisel Faktörler

İşgörenin örgütün amaç ve değerlerini kabul ederek, çalıştığı örgüt yararına çaba harcama istekliliğini ifade eden örgütsel bağlılık ile çok sayıda faktör arasındaki ilişki araştırılmıştır. İşgörenlerin kişisel özellikleri ile ilgili yapılan araştırmaların yoğunluğu dikkat çekmektedir. Bireyleri diğerlerinden ayıran ve bireysel farklılıkların ortaya çıkmasına neden olan değişkenler kişisel faktörleri oluşturmaktadır.

Kendini işe verme, dışadönüklülük, uyumlu olma, kendine güven, deneyime açık oluş, duygusallık, endişeli olma gibi kişilik özellikleri örgütsel bağlılık üzerinde önemli etkiye sahiptir. İşgören seçimi sürecinde kişilik özellikleri ve işin içeriği arasındaki elverişlilik, işe katılımı doğrudan etkiler. Düşük katılımlı işler, daha düşük performansa neden olabilir ve iş doyumu ile örgütsel bağlılığı azaltabilir. Bu nedenle, işe alınacak kişilerin örgütteki ilgili kadroya uygun kişilik özelliklerine sahip kişiler olmasına dikkat edilmelidir (Su-Chao & Ming-Shing, 2006).

Kişilik özelliklerinin yanı sıra cinsiyet, kıdem, yaş, medeni hal, statü ve eğitim düzeyi ve cinsiyet gibi kişisel faktörler, örgütsel bağlılık derecesinin farklılık göstermesine neden

olabilmektedir. Örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörler yaş, kıdem, cinsiyet, istihdam durumu, eğitim durumu, diğer faktörler aşağıda sıralanmaktadır (Kılıç, 2008, s. 75-79; Meyer & Allen, 1984, s. 377; Tekingündüz, 2012, s. 7; Wahn, 1998).

Yaş: Meyer, Allen, & Smith'e (1993) göre, işgörenlerin zamanla daha olgun hale gelmesi ve örgütteki deneyimlerinin artması sonucu olarak işgörenler daha ileri yaşlarda örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılık duyarlar. Morris vd. ise daha genç işgörenlerin, kariyere başlamak için yüksek derecede güdülenmiş oldukları ve değişimin üstesinden gelebildikleri için daha yaşlı işgörelere göre daha fazla örgüte bağlı oldukları görüşünü aktarırlar (Culverson, 2002). Aynı görüşe göre, daha yaşlı işgörenler değişimden dolayı yapısal istikrarsızlık meydana geldiğinde sık sık hayal kırıklığı yaşadıklarından daha az örgüte bağlıdırlar. Kacmar vd. (1999)'a göre, kişinin yaşı ilerledikçe alternatif iş imkânları azalmakta, bu nedenle çalıştığı örgütüne daha fazla bağlılık gösterebilmektedir. Ayrıca, bu bağlılığın altında uzun bir süre aynı örgütte çalışan kişinin o örgütün kültürünü ve değerlerini benimsemesi ve örgütten ayrılması durumunda yeni örgütünün değerlerine uyum sağlamanın güç olması gerçeği yatar. Öte yandan Cengizalp'in (2003) araştırma sonuçları bunu destekler niteliktedir. Araştırmada 40 yaş ve üzeri yaş aralığında olan işgörenlerin bağlılık düzeyleri, 30-39 ve 21-29 yaş aralığında olan işgörenlerinkinden daha yüksek çıkmıştır.

Örgütsel bağlılık ve yaş arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan birçok çalışmada çoğunlukla pozitif bir korelasyon saptanmıştır (Bunchko vd, 1998; Hunt vd., 1985; Meyer & Allen, 1984; Yalçın & İplik, 2005). Diğer bir ifadeyle, işgörenlerde yaşı artmasıyla birlikte örgütsel bağlılıkta artmaktadır. Gerek işgörenin yaşı ilerledikçe alternatif iş olanaklarının azalması, gerekse örgütte ilerleme imkânının daha fazla olması örgüte bağlılığının daha da artmasına neden olabilmektedir.

Kıdem: Çalışma yaşamına yeni başlayan, iş tecrübesi az olan kişilerin genelde gerçekçi olmayan beklentileri olabilmektedir. (Kılıç, 2008, s. 78). Literatür incelendiğinde araştırmacılar tarafından, işgörenlerin çalışmaya başladıkları ilk zamanlarda örgütsel bağlılıklarının düşük olduğu ifade edilmiştir (Meyer & Allen, 1988; 1997; Linz, 2004; Ostroff & Kozlowski, 1992).

İşgören, örgütte çalıştığı süreye paralel olarak daha çok zaman ve çaba harcar ve örgütten ayrılmasıyla bunların boşa gideceğini düşünerek, kıdemi daha az olan işgörelere göre örgüte daha fazla bağlı kalabilir (Kılıç, 2008, s. 78). Bazı araştırmaların bulgularına göre araştırmacılar, uzun süreli aynı örgütte çalışmanın işgörenin örgütsel bağlılık seviyesini

artırdığını ifade etmişlerdir (Meyer & Allen, 1984, s. 377; Özdipçiner & Kalınkara, 2005; Wahn, 1998).

*Cinsiyet:*İşgörenlerin cinsiyetleri, örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerden biridir. Cinsiyet ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların sayısı, kadınların çalışma yaşamında aktif olarak yer almaya başladığı yıllardan itibaren artış göstermeye başlamıştır. Ancak, genel olarak cinsiyet ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin niteliği kesin olarak açıklanamamıştır. (Hartman & Bambacas, 2000, s. 91-92).

Örgütsel bağlılık ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi araştıran literatürdeki bazı çalışmalarda kadınların erkeklerden daha yüksek düzeyde bağlılığa sahip oldukları sonucu bulunmuştur (Angle & Perry, 1981; Wahn, 1998). Buna karşın, bazı çalışmalarda ise erkeklerin kadınlardan daha yüksek düzeyde bağlılığa sahip oldukları tespit edilmiştir (Cheng & Stockdale, 2003; Chusmir, 1982; Graddick vd., 1983). Bazı çalışmalarda ise örgütsel bağlılıkla cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Hunt vd, 1985; Yalçın & İplik, 2005).

İstihdam Durumu: Örgütsel bağlılığı etkileyen bir diğer kişisel faktör, işgörenin örgütteki istihdam durumudur. Örgütsel bağlılık ile işgörenlerin istihdam durumları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda, işgörenlerin tam zamanlı veya yarı zamanlı çalışma durumlarına göre konu ele alınmıştır. Yarı zamanlı veya geçici kadrolarda çalışan işgörenlerin örgütsel imkânlardan (ücret, sigorta gibi) yararlanmak için maddi bir zorunluluk hissetmeleri nedeniyle, yarı zamanlı işgörenlerde özellikle devam bağlılığının gelişeceği söylenilebilir (Güçlü, 2006, s. 49).

*Eğitim Durumu/Seviyesi:*İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkileyen en önemli kişisel faktörlerden birisi de eğitim durumudur. İşgörenlerin sahip oldukları eğitim seviyesi yükseldikçe bu durum işgörenlerin örgütten beklentilerinin artmasına neden olmaktadır. Örgütlerin ise söz konusu beklentileri karşılayamaması durumunda ise bunun işgörenlerin örgütsel bağlılıkları azalma eğiliminde olabilmektedir (Hunt, Chonko & Wood, 1985, s. 122). Yapılan bir araştırmada, işgörenlerin eğitim seviyeleri ile örgütsel bağlılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin iş seçeneklerinin fazla olması nedeni ile belirli bir örgüte bağlılıklarının azaldığı ifade edilmektedir (Mathieu & Zajac, 1990, s. 177). Örneğin, turizm sektöründe yapılan bir araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden; ilköğretim ve lise mezunlarının örgütsel bağlılıkları, ortaokul ve üniversite mezunlarının örgütsel bağlılıklarından daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca, bu araştırmada mesleki eğitim gören işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının diğer

işgörenlerin örgütsel bağlılıklarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Özdipçiner & Kalınkara, 2005, s. 89).

Diğer Kişisel Faktörler: Medeni durum, ailenin sosyo-ekonomik durumu, işgörenin yeteneği, motivasyon, işgörenin aile bağları gibi faktörler de işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkileyen diğer kişisel faktörler olarak ifade edilebilir (Kılıç, 2008, s. 79; Okçu, 2011, s. 33; Tekingündüz, 2012, s. 7). Medeni durumun örgütsel bağlılığı etkileyip etkilemediği konusu tartışmaya açık bir konudur. Bu konuda yapılmış çalışmalarda genel olarak evli, bekâr yada boşanmış olmanın işgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerinde hiç etkisinin bulunmadığı saptanmıştır (Hartman & Bambacas, 2000; Hunt vd., 1985). Bu sonuçtan farklı olarak bir çalışmada ise evli yada boşanmış işgörenler örgütten ayrılmayı daha maliyetli ve zor olarak görmektedirler (Hrebiniak & Alutto, 1972, s. 557).

3.2.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörler kavramı ile işgörenlerin örgüt içerisindeki görevlerinden ve sorumluluklarından kaynaklanmakta olan durumları ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörler iş yükü, işin nitelikleri, iş tatmini, rol çatışması ve rol belirsizliği, ast-üst ilişkileri ve diğer faktörler şeklinde sıralanmaktadır (Culverson, 2002, s. 27; Kılıç, 2007, s. 80; Okçu, 2011, s. 34; Tekingündüz, 2012, s. 9).

İş Yükü: Aşırı iş yükü ve yoğun çalışma temposu örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden birisi olarak görülmektedir. Literatürde yapılan bazı araştırma sonuçlarında iş yükü ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Buna göre iş yükünün artması işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyesini düşürmektedir. Öte yandan iş yükünün daha az yada optimum düzeyde tutulması, işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyesini arttırmaktadır (Currivan, 1999, s. 514; Maxwell & Steele, 2003, s. 362; Stevens vd., 1978, s. 388).

İşin Niteliği: Örgütsel bağlılık ile iş nitelikleri arasındaki ilişki incelenirken işin yetenek çeşitliliği gerektirip gerektirmemesi, işin çaba gerektirip gerektirmemesi ve görev özerkliğinin olup olmaması gibi özellikler ön plana çıkmaktadır. Bu konuda yapılmış bir çalışmanın sonuçlarına göre iş nitelikleri (yetenek seviyesi) ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre iş nitelikleri arttıkça örgütsel bağlılığında arttığı görülmektedir (Stevens vd., 1978, s. 389). Yapılan diğer çalışmalarda

da görülmektedir ki uzmanlaşma anlamında iş niteliklerinin artması örgütsel bağlılığı pozitif yönlü etkilemektedir (Currivan, 1999, s. 514; Dick & Metcalfe, 2001, s. 119).

İş Tatmini: Kavram olarak iş tatmini, işe devamsızlık, personel devri ve iş başarısıyla olası ilişkisinden dolayı, yönetim açısından oldukça önem verilen bir konudur. Bu noktadan hareketle örgütsel bağlılık ile iş tatmini karşılaştırılacak olursa, bağlılık daha geniş bir alan olan örgüte yöneltilmiş bir tutum iken, iş tatmini ise işe karşı yöneltilmiş bir tutumdur (Kılıç, 2008 s. 84). Bu konuda 2005 yılında bir restoran zincirinde çalışan işgörenler üzerine yapılmış bir çalışmada iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin iş tatmin seviyeleri arttıkça, örgütsel bağlılık dereceleri de artmaktadır (Kim vd., 2005, s. 186). 2006 yılında Antalya'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yapılan başka bir çalışmada da iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki tespit edilmiştir (Akıncı, 2006, s. 26).

Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği: İşgörenin örgüt içindeki tanımlanan görevinin dışında farklı taleplerle karşılaşması nedeniyle oluşan uyumsuzluk durumu rol çatışması olarak adlandırılmaktadır. Bu durum örgütsel bağlılığı etkileyebilmektedir (Güçlü, 2006, s. 54). Bu konuda yapılmış çalışmalar, rol çatışması ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Buna göre örgüt içi rol çatışmaları arttıkça örgütsel bağlılık düşmektedir (Currivan, 1999, s. 514; Maxwell & Steele, 2003, s. 367). Öte yandan işgörenin görevi ile ilgili tam olarak bilgisinin olmadığı durumlar ise rol belirsizliği durumuna yol açmaktadır (Güçlü, 2006, s. 55). Bu konuda yapılan bir araştırmanın sonucuna göre rol belirsizliği ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Dolayısıyla, işgörenlerde ve örgüt içinde rol belirsizliğinin artması durumunda işgörenlerin örgütsel bağlılık seviyesinin düşme eğiliminde olduğu görülmüştür (Currivan, 1999, s. 514).

Ast-Üst İlişkileri: Tüm işgörenlerin yönetime katılması ve astların da örgütsel sorunların çözümüne katkı sağlamaları örgütsel bağlılığı etkileyebilmektedir. Öte yandan astların, üstlerinden ve çevrelerinden övgü almaları, kişisel olarak tatmin olmalarını da sağlamaktadır. Bu durumda özellikle alt kademelerde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıkları artmaktadır (Okçu, 2011, s. 35).

Diğer Örgütsel Faktörler: İşgörenlerin örgütsel bağlılığını etkileyen diğer örgütsel faktörlere örnek olarak, yetki ve sorumluluk alanı, çalışma koşulları, işe odaklanma, örgütsel stres, örgüt iklimi ve karar almaya katılım örnek olarak verilebilir. Bu faktörlerin

her biri işgörenlerin örgütsel bağlılığını olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkileyebilmektedir (Güçlü, 2008, s. 60; Tekingündüz, 2012, s. 9). İşgörenlerin yetki ve sorumluluk alanı arttıkça örgütsel bağlılığının artması beklenmektedir (Allen ve Meyer, 1990, s. 13). Stres ve örgütsel bağlılık arasında tam olarak bir ilişki bulunamamasına rağmen örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilemesi beklenilebilir (Güçlü, 2008, s. 57). Çalışma koşullarının ağır olması çalışanların verimliliklerinin düşmesine neden olabilir bu durum örgütsel bağlılığı olumsuz etkileyebilir.

3.2.3. Yönetmel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden bir diğeri de yönetmel faktörlerdir. Yönetmel faktörler; ücret, terfi sistemi, yönetici davranışları, işgörelere sunulan sosyal imkânlar ve diğel faktörler şeklinde sıralanmaktadır (Güçlü, 2006, s. 65; Kılıç, 2008, s. 86).

Ücret: Kâr amacı gütmeyen örgütler hariç örgütlerin tamamında işler belirli bir ücret karşılığında yapılmaktadır. Ücret düzeyinin işten ayrılmada en önemli etkenlerden birisi olması ücret ile örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Balay, 2000, s. 73). Bu konuda yapılmış bir araştırmanın sonuçları işgörelere çalışmaya devam etmelerinde ya da işten ayrılmalarında ücret düzeyine önem verdiklerini doğrulamaktadır. İşgörelere üzerine yapılan söz konusu araştırmada ücret düzeyi ile özellikle devam bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre ücret düzeyi arttıkça işgörelere işe devam isteğı de artmaktadır (Gautam vd., 2001, s. 245).

Terfi Sistemi: Yükselme ve meslekte ilerleme arzusu her işgörelere istediğı bir olgudur. Nitelikli işgörelere yeterince ilerleyememesi; yeteneklerinin gerektiğı gibi değerlendirilmemesi ve ona gereken sorumluluğun verilmemesi anlamını taşımaktadır. Bu durum işgörelere çalıştığı işyerinde huzursuz olmasına ve işten ayrılmasına neden olabilir. Örneğın Rusya'da 180 işgörelere üzerine yapılmış bir çalışmada, işgörelere terfi sisteminden memnuniyetleri ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Bunchko vd., 1998, s. 113). Bu noktadan hareketle adaletli bir terfi sisteminin örgütsel bağlılığı arttıracığı düşünülebilir.

Yönetici Davranışları: Örgütlerde yöneticilerin işgörelere karşı sergiledikleri yönetim ve liderlik tarzları örgütsel hedef ve değelere olan bağlılığı arttırmaktadır. İşgörelere tepe yönetimlerinden duydukları memnuniyet aynı zamanda örgütsel bağlılığı da etkilemektedir. Bu konuda yapılmış bir çalışmada liderlik tarzları ve örgütsel bağlılık

arasında güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre yöneticilerin liderlik tarzlarının olumlu olması işgörenleri motive etmekte ve onların örgütsel bağlılık düzeylerini yükseltici etki yapmaktadır (Walumbwa vd., 2005, s. 247).

Sosyal İmkânlar: Örgüt içinde veya dışında daha iyi bir çalışma ve yaşam olanağı sağlayan aktiviteler sosyal imkânlar olarak tanımlanabilir. Örgüt açısından düşünüldüğünde işgörelere ulaşım için servis aracı sağlanması, yemeklerin yeterli ve iyi olması, özel sağlık sigortası yapılması, işgörelerin çocukları için kreş gibi uygulamalar örgütler tarafından çalışanlarına sunulan sosyal imkânlar örnek verilebilir. İşgörelere dâhil oldukları örgüt tarafından sağlanan sosyal imkânların fazlalığı, onların özel yaşamında pek çok olanak sağlayacağından bireyin işine ve örgütüne bağlılık duyması daha kolay olabilecektir (Kılıç, 2008, s. 89).

Diğer Yönetmel Faktörler: İşgörelerin örgütsel bağlılığını etkileyen diğer yönetmel faktörlere örnek olarak, sendikal haklar, merkezleşme, örgüt içi iletişim, örgütün büyüklüğü gibi faktörler gösterilebilir (Güçlü, 2006, s. 67-70). Örgütün karar verme yapısının tepe yönetimde olduğu durumlar merkezleşmeyi ifade eder. Merkezleşmeye yönelen örgütlerde işgörel karar verme sürecine katılamazlar bu durumda örgüte olan bağlılıkları olumsuz etkilenebilir. Öte yandan sendikanın varlığı ise yöneticilerin örgütsel bağlılık düzeyini düşürürken, işgörelinkini yükseltmektedir (Stevens, Beyer & Trice, 1978, s. 385-386). Büyük ölçekli örgütlerde işgörel daha fazla imkâna sahip olma şansı yakalayabilirken küçük boyutlu örgütlerde ise işgörelin kısıtlı imkânlarda çalışması beklenmektedir. Bu durum örgütsel bağlılığı olumlu yada olumsuz etkileme potansiyeline sahiptir.

3.3. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları

Örgütsel bağlılık üzerine yapılan tanımların büyük çoğunluğunda, bağlılığın ya tutumsal ya da davranışsal bir temele dayandığı konusunda bir ortak nokta geliştirilmektedirler. Diğer bir ifadeyle, işgörel davranışsal veya tutumsal bir sebep geliştirerek örgüt üyeliğini devam ettirmektedirler (Boylu vd., 2007, s. 56). Örgütsel bağlılık yaklaşımları doğrultusunda, sosyal psikoloji alanında çalışan bilim adamları, daha çok davranışsal bağlılık üzerinde yoğunlaşırken, örgütsel davranış alanında çalışan bilim adamları ise daha çok tutumsal bağlılık üzerinde yoğunlaşmışlardır (Mowday vd., 1982, s. 24).

3.3.1. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları

Davranışsal bağlılık, genel manada işgörenlerin geçmişteki davranışları nedeniyle örgüte bağlı kalma süresiyle ilgilidir (Mowday vd., 1982, s. 25). Diğer bir ifadeye göre davranışsal bağlılık, bireylerin belli bir örgütte çok uzun süre kalmaları sorunu ve bu sorunla nasıl başa çıktıklarıyla ilgili bir kavramdır (Meyer & Allen, 1997, s. 9). Bu yaklaşım örgütsel bağlılığı bir davranış olarak görmektedir. Davranışsal bağlılıkta kişi örgüt ilişkilerinden daha çok kişinin kendi içinde geliştirdiği davranış biçimini devam ettirme isteği ön plana çıkmaktadır. Kişi belli bir davranışı kabul ettikten sonra ona uygun ve onu haklı çıkaran tutumlar geliştirir. Bu tutumlar da davranışın tekrarlanma olasılığını artırır (Okçu, 2011, s. 17). Bu konuda iki farklı yaklaşım bulunmaktadır:

Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı: Becker'in yaklaşımına göre, örgütsel bağlılık, bireylerin bazı yan bahislere girerek tutarlı bir davranış dizisini, o davranışlarla doğrudan ilgili olmayan çıkarlar ile ilişkilendirmesidir. İşgören açısından burada yan bahis konusu olan faktörler statü, ücret, zaman, enerji, sosyal güvenlik gibi kazanımlardır. Bununla birlikte, bahis konusu olan kazanımlar işgörenler için ne derece değerli ise işgörenlerin örgütsel bağlılığı da o derece artma eğiliminde olmaktadır. Bir diğer ifadeyle davranışsal bağlılık, kişinin tutarlı bir davranış dizisini sergilemekten vazgeçtiğinde kaybedebileceği kazanımlarını düşünerek, bu davranış dizisini sürdürme eğilimidir. Dolayısıyla Becker yaklaşımına göre işgörenler, çalıştıkları örgüte duygusal olarak bağlılık hissetmemekte, ancak örgütlerine bağlanmadıkları takdirde kaybedecekleri kazanımlarını düşündükleri için örgütlerine bağlanmakta ve örgütte çalışmaya devam etmektedirler (Becker, 1960, s. 32-33; Gül, 2003, s. 78).

Salancik'in Yaklaşımı: Salancik'in örgütsel bağlılık yaklaşımında, örgütsel bağlılığın davranışsal boyutları olduğu ileri sürülmüştür. Bu yaklaşıma göre, örgütsel bağlılık, bireylerin bağlılık tutumlarının sonucunda ortaya çıkan davranışlardır. Salancik yaklaşımı bağlılığın tutum olarak paylaşılan değerlerden ve amaçlardan meydana geldiğini savunmaktadır. Kişinin tutumları ile davranışları uyumsuz olduğu zaman kişi, gerilim ve strese girecektir. Tutumlar ile davranışlar arasındaki uyum ise bağlılık getirecektir. Salancik yaklaşımına göre bireyler her davranışa aynı şekilde bağlanamazlar. Bireyin davranışlarının bazı özellikleri bu davranışlara olan bağlılığı etkiler. Açık, kesin ve şüphe götürmeyen, bir kez yapıldıktan sonra iptal edilemeyen ve geri dönülemeyen, başkaları önünde gerçekleşen ve gönüllü olarak yapılan davranışlar bağlılığı etkilemektedir (Boylu vd., 2006, s. 56; Gül, 2003, s. 79-80).

3.3.2. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları

Tutumsal bağlılık yaklaşımları, genellikle işgörenlerin örgütle bütünleşmesinin ve örgüt katılımının gücü olarak ifade edilmektedir. Bu bağlılık yaklaşımı, işgörenlerin örgütleriyle olan ilişkilerine odaklanmaktadır. Bu bağlılık yaklaşımında, işgörenin kendi değer ve hedeflerinin, örgütün değer ve hedefleriyle uyum göstermesi gerekmektedir (Meyer & Allen, 1997, s. 9). Tutumsal bağlılık, üç bileşenden oluşmaktadır. Bunlardan ilki örgüt amaç ve değerleri ile özdeşleşmedir. İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerde içerisinde yer aldıkları örgütün hedeflerini ve örgütün kültürünü benimsemelerini ifade etmektedir. İkincisi işle ilgili faaliyetlere yüksek katılımdır. Yani örgütteki işgörenlerin tüm faaliyetlerde söz hakkının olması ve özverili bir şekilde çalışması durumudur. Üçüncüsü ise örgüte sadakatle bağlanma şeklinde ifade edilmektedir. Başka bir deyişle işgörenlerin örgütlerine tam anlamıyla bağlanması ve tıpkı bir aile gibi görmesi durumudur (Bayram, 2005, s. 129). Bu konuda dört farklı yaklaşım mevcuttur:

Etzioni Yaklaşımı: Örgütsel davranış alanında tutumsal yaklaşımla örgütsel bağlılığı ele alan ilk çalışmaların Etzioni tarafından gerçekleştirilmiş olduğu görülmektedir. Etzioni, örgütsel bağlılık kavramı yerine “örgütsel katılım” kavramını kullanmış ve işgörenlerin örgüte katılım oranlarına göre bir sınıflandırmada bulunmuştur. Etzioni bu sınıflandırmasında üç farklı örgütsel katılım türü belirlemiştir. Bunların ilki; yabancılaştırıcı katılım, işgörenlerin örgütlerine karşı güçlü bir şekilde olumsuz yönelimini ifade eder. İkincisi olan nötr-hesapçı katılım, işgörenlerin örgütlerine karşı olumlu veya daha düşük olumsuz yaklaşımını ifade eder. Üçüncüsü ahlaki katılım, işgörenlerin örgütlerine karşı güçlü bir şekilde olumlu yaklaşımını ifade eder (Güçlü, 2006, s. 10; Okçu, 2011, s. 20).

Kanter Yaklaşımı: Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılık, personelin amaçları ile örgütün amaçlarının uyuşması olarak ifade edilmiştir. Örgütsel bağlılık hususunda asıl ifade edilmek istenenin işgörenlerin performanslarını, enerjilerini ve sadakatlerini örgüte verme durumu olduğu vurgulanmaktadır. Bu yaklaşımda örgütsel bağlılık; devam bağlılığı, birlik bağlılığı ve kontrol bağlılığı olmak üzere üç ana boyutta ele alınmaktadır (Kanter, 1968, s. 499-500).

Devam bağlılığı, işgörenin örgütünü benimsemesi, örgütte üyeliğini devam ettirmesi ve örgütün sürekliliği için kendini adanması anlamına gelmektedir. Devam bağlılığında işgörenin şahsi özverisi ya da örgütten elde ettiği çıkarları ön plandadır. Birlik bağlılığı ise işgörenin kendini bir gruba ait ve o gruptaki kişilere bağlı hissetmesi durumudur. Birlik

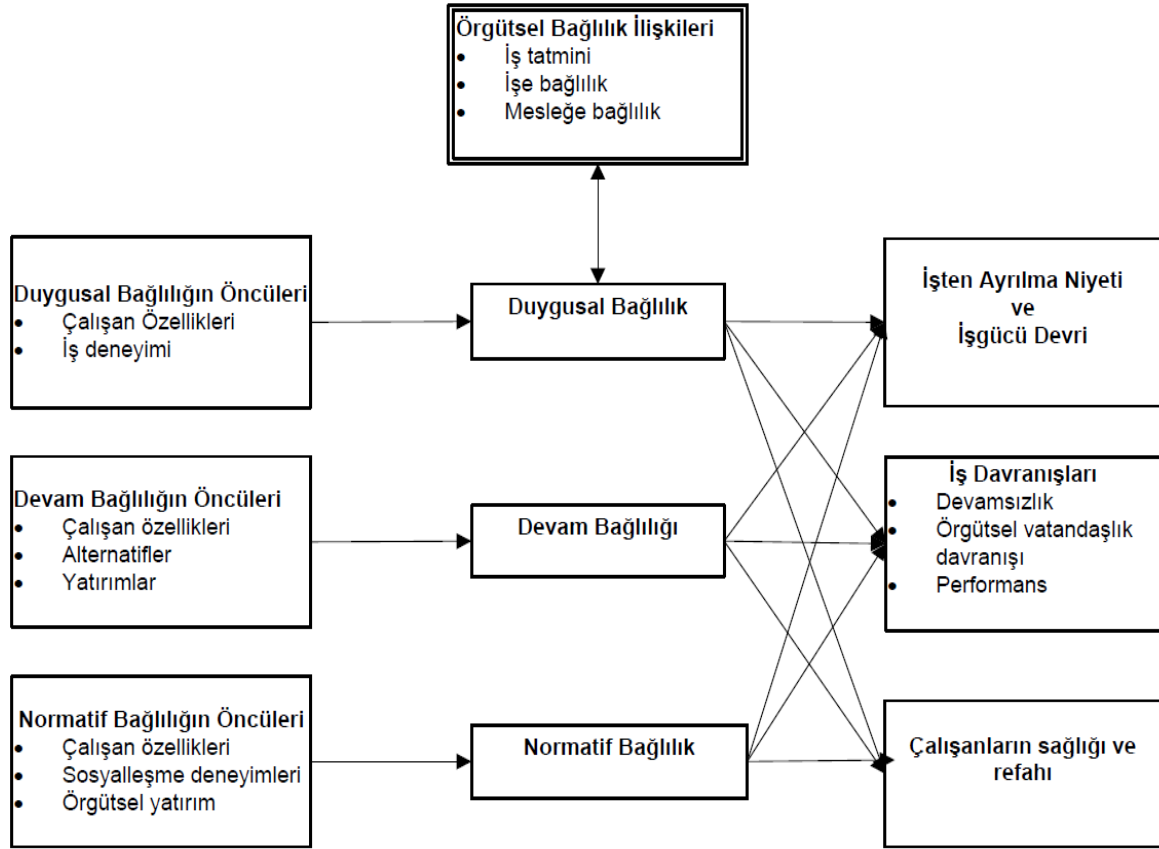
bağlılığına öne çıkan olgu işgörenler arası sosyal bağlardır. Son olarak, kontrol bağlılığı işgörenlerin davranışlarının örgüt normlarına ve değerlerine uyumlu olması durumudur. İşgörenlerin örgütteki faaliyetlerinde örgüt normlarına ve değerlerine uygun davranışlarda bulunmaları ile örgüt normlarını ve değerlerini temsil ettiklerine inandıkları zaman kontrol bağlılığı oluşmaktadır (Güçlü, 2006, s. 11; Kılıç, 2008, s. 63).

O'Reilly ve Chatman Yaklaşımı: Bu yaklaşımda örgütsel bağlılık, kişi ile örgüt arasındaki psikolojik bağ olarak nitelendirilmektedir. Örgütte faaliyet gösteren işgörenlerin davranış değişikliklerinin uyum, özdeşleşme ve içselleşme olmak üzere üç ayrı kavramdan etkilendiği vurgulanmaktadır (O'Reilly & Chatman 1986, s. 496). Bu yaklaşıma göre uyum, işgörenlerin örgüte bağlılık göstermelerine yönelik sergiledikleri tutum ve davranışların başlıca amacını belli ödülleri elde etme isteği olarak ifade etmektedir. Özdeşleşme, işgörenin örgüt ile tatmin edici bir bağ kurması ve böyle bir bağı sürdürmeyi kabul etmesi esasına dayanmaktadır. İçselleştirme ise bireysel ve örgütsel değerlerin birbirine uyumuyla açıklanmaktadır. Aynı zamanda içselleştirme, işgörenin tutumunun örgütün ve örgütte bulunan diğer işgörenlerin değerler sistemiyle de uyumlu olması anlamına gelmektedir (O'Reilly & Chatman 1986, s. 493).

Penley ve Gould Yaklaşımı: Penley ve Gould'un yaklaşımı Etzioni'nin örgüte katılım modeline dayanmaktadır. Bu yaklaşıma göre, Etzioni'nin, yabancılaştırıcı, çıkarıcı ve ahlaki katılım modelinin örgütsel bağlılığı açıklamak bakımından oldukça uygun olduğunu, ancak bu modelin bazı nedenlerle literatürde yeteri kadar ilgi görmediğini belirtmişler ve modeli yeniden yorumlama ihtiyacı duymuşlardır. Bu yaklaşımı geliştiren araştırmacılar da örgütsel bağlılığı sınıflandırmak amacıyla Etzioni'nin geliştirdiği üç türü benimsemişlerdir (Kılıç, 2008, s. 66).

3.4. Meyer ve Allen'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Araştırma kapsamında Meyer ve Allen'in yaklaşımında geliştirilen ölçekten yararlanıldığı için bu yaklaşımın ayrı bir başlıkta ele alınması uygun görülmüştür. Tutumsal bağlılık yaklaşımlarından olan Meyer ve Allen yaklaşımı, ilk olarak 1984 yılında araştırmacılar tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık modeliyle ortaya çıkmıştır. 1984 yılında geliştirilen modelde iki boyut (duygusal bağlılık ve devam bağlılığı) yer almaktadır. Ancak Meyer ve Allen tarafından 1990 yılında geliştirilen yeni modelde, örgütsel bağlılık üç ayrı boyut altında incelenmektedir.



Şekil 3. Meyer ve Allen'in örgütsel bağlılık modelinin bileşenleri

Kaynak: Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-components conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Şekil 3'te Meyer ve Allen yaklaşımının modeli ve modeli oluşturan bileşenler görülmektedir. Şekilde de görüldüğü gibi bu modelde örgütsel bağlılığın boyutlarını etkileyen bazı öncü faktörler yer almaktadır. Sonrasında ise örgütsel bağlılık boyutları ve bu boyutların sonuçları görülmektedir. Bu boyutlardan duygusal bağlılık, işgörenlerin kendileri istedikleri için örgüte bağlanmalarını ifade ederken; devam bağlılığı işgörenlerin gereksinim duydukları için örgüte bağlanmalarını ifade etmektedir. Modele daha sonra eklenen üçüncü boyut olan normatif bağlılık ise işgörenlerin işlerine karşı yükümlülük hissettikleri için örgüte bağlılık duymalarıdır. Buna göre işgörenler, bu psikolojik durumların her birini farklı derecelerde yaşayabilir. Örneğin bazı işgörenler, örgütte kalma konusunda, hem güçlü gereksinim hem de güçlü yükümlülük duyarken; bunu içten gelen bir arzıyla yapmayabilirler. Diğer işgörenler ise işlerine karşı ne gereksinim ne de yükümlülük hissetmemelerine rağmen, kendi arzularıyla örgütte kalmaya devam ederler. Bu nedenle işgörenlerin örgüte bağlılığı, bu psikolojik durumların her birinin toplamının bir

yansımasıdır (Allen & Meyer, 1990, s. 711-714). Bu yaklaşımın üç farklı boyutu vardır bunlar:

3.4.1. Duygusal Bağlılık

Bu yaklaşıma göre duygusal bağlılık, işgörenlerin örgüt hedeflerine ve değerlerine olan güçlü inancını ve kişisel yaklaşımını diğer bir ifade ile kişinin örgütle özdeşleşmesi, örgüte katılması ve örgütle arasında güçlü duygusal bir bağ hissetmesi durumunu ifade etmektedir. İşgörenlerin örgütüne duygusal olarak bağlanması, kendi istekleriyle örgüt ile özdeşleşmeleri, örgüte katılımı ve örgütte kalmaya devam etmeleri anlamına gelmektedir. Örgütlerine karşı güçlü bir şekilde duygusal bağlılık hisseden işgörenler kendileri istedikleri için örgütlerinde kalmaya devam ederler (Meyer & Allen, 1991, s. 64).

İşgörenlerin örgütlerine karşı duydukları duygusal bağlılığın, kişisel özellikler, işe ilişkin özellikler, iş deneyimleri ile ilişkili olarak güçlü ya da zayıf olarak farklılaşabileceği düşünülmektedir. Örneğin, işgörenlerin iş deneyimleri, örgüt içerisinde ve yapılan iş kapsamında yetenekli olanların kendisini rahat hissetmesini sağlayacaktır. Böylece psikolojik olarak rahatlayan işgörenler örgütlerinde kalma konusunda daha istekli olacaklardır (Allen & Meyer, 1990, s. 4).

Duygusal bağlılığı kuvvetli olan işgörenler, kendilerini örgütün adeta bir parçası olarak hissetmektedirler. Duygusal bağlılıkta örgüt işgörenler için büyük bir anlam ve öneme sahip olmaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlerin örgüte karşı güçlü bir şekilde duygusal bağlılık hissetmeleri, örgütle ilgili maddi manevi tüm ilişkilerinde ve örgüt içerisinde yaşadıkları olumlu ya da olumsuz tüm durumlarda örgüte ihtiyaç duyduklarından değil, kendileri istedikleri için örgütte kalmaya devam etmelerinden kaynaklanmaktadır (Balay, 2000, s. 21).

Duygusal bağlılığa sahip işgörenler örgüt içerisinde yer almaktan ve örgütlerinde kalmaktan mutluluk duyarlar. Örgütte içerisinde yer alma anlamında işgörenlerin kendi istekleri söz konusu olduğu için, işgören ile örgüt arasında güçlü bir bağ oluşur ve işgörenler örgütlerinin çıkarları için daha özverili çalışırlar. Bu nedenlerden dolayı duygusal bağlılık gerçekleşmesi en çok arzu edilen ve işgörelere en çok aşılınmak istenen bağlılık türü olarak görülmektedir (Korkmaz & Erdoğan, 2014, s. 541; Tekingündüz, 2012, s. 20).

3.4.2. Devam Bağlılığı

İşgörenlerin örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarını dikkate alması ve kendisini zorunlu hissederek çalışmaya devam etmesi durumudur. Diğer bir ifadeyle, işgörenin mevcut işyerindeki maaş, emeklilik hakları, prim, sigorta, kârdan pay alma gibi olanaklardan vazgeçme maliyetinin farkında olması ya da alternatif iş imkânlarının çok kısıtlı olması gibi nedenlerden dolayı örgütte çalışmaya devam etmesi durumu devam bağlılığının göstergesidir (Gautam, Dick & Wagner, 2001, s. 240). İşgörenler arasında devam bağlılığı güçlü olanlar, maddi ihtiyaçlarının ve iş bulma zorluklarının yanı sıra, yeni işlerine uyum sağlama, ailelerinin ve eşyalarının başka yerlere taşınma zorlukları gibi nedenlerden ötürü de örgütlerinde çalışmaya devam ederler (Allen & Meyer, 1990, s. 3).

Devam bağlılığı, işgörenlerin örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bir bağlılık olarak ele alınmaktadır. İşgörenler, örgüt üyeliğini sona erdirmenin çok yüksek maliyetleri olduğunu düşündüğünden örgütte kalmayı tercih etmektedir. Buna göre bağlılık, işgörenlerin örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte, kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Obeng & Ugboro, 2003, s. 84).

Devam bağlılığında esas olan en önemli neden işgörenlerin örgütte kalma ihtiyacıdır (Yalçın & İplik, 2005, s. 398). İşgörenler bu bağlılık türünde “kazancı daha fazla olan başka bir işe gireceğimi bilsem ayrılırdım” düşüncesindedir. İşgörenlerin kendileri için uygun iş alternatiflerinin az olduğuna ya da hiç olmadığına inandıkları zaman mevcut örgütlerine bağlılıkları daha yüksek olacaktır. Bu durumda işgörenler örgüt üyeliğini sürdürmek için gerekli asgari çalışma düzeyinde performans sergilerler ki bu örgütler açısından istenmeyen bir bağlılık türüdür (Tekingündüz, 2012, s. 21).

3.4.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılığa sahip işgörenler, sorumluluk ve ahlaki kaygılarla kendilerini zorunlu hissettikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler. Normatif bağlılığa sahip işgörenler, örgütüne kaşı sadakat göstererek uygun davranış sergilemekte ve örgüt için iyi olanı yapma güdüsüyle hareket etmektedirler. Bu tür bağlılığa sahip olan işgörenler örgütte kalmayı kendisinde zorunluluk hisseder. Bununla birlikte, bu zorunluluk devam bağlılığında olduğu gibi çıkar ilişkisine dayalı değildir. İşgörenler, örgütlerine karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inandıkları için örgütte kalmaya devam ederler. Çünkü işgörenler

örgüte bağlılığın önemli olduğuna inanarak kendileri açısından ahlaki bir zorunluluk olduğunu düşünürler (Allen & Meyer, 1990, s. 4).

Örgütsel bağlılık literatüründe üç boyutlu bağlılık modellerinin başlangıcından bu yana normatif bağlılık diğer bağlılık türlerine göre daha az incelenmiştir. Bunun olası nedeni, örgütsel bağlılığa yönelik çalışmaların çoğunun bireysel ve çıkarıcı bir yapıya sahip olan Kuzey Amerika ülkelerinde yapılmış olmasıdır. Söz konusu bu ülkelerde işgörenler açısından tutumlar ve fayda-maliyet hesaplamaları sosyal davranışların temel belirleyicisi olarak normlardan daha önce gelmektedir. Dolayısıyla normatif bağlılığın güçlü sosyal bağların, ahlaki değerlerin ve normların daha baskın olduğu toplumlarda daha uygun bir belirleyici olduğu görülmektedir (Wasti, 2005, s. 304-305).

3.5. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

İşgörenlerin örgütlerine bağlılığının sonuçları, bağlılığın düzeyi ile ilgili olarak olumlu ya da olumsuz bir şekilde gerçekleşebilmektedir. İşgörenler açısından örgütsel amaçlar kabul edilebilir seviyede olmadığı zaman örgütteki işgörenlerin yüksek düzeydeki bağlılığı azalabilmektedir. Öte yandan örgütsel amaçlar işgörenler açısından makul ve kabul edilebilir seviyelerde olduğunda yüksek düzeyde bir bağlılığın etkili ve olumlu davranışlarla sonuçlanması beklenilebilir (Balay, 2000, s. 83). Örgütsel bağlılığın üç tip sonucu bulunmaktadır:

3.5.1. Düşük Düzeyli Örgütsel Bağlılık Sonuçları

Düşük düzeyli örgütsel bağlılığın işgörene ve örgüte yönelik önemli sonuçları vardır. Düşük bağlılık düzeyi ya da düşük düzeyli devam bağlılığı durumunda, işgörenin örgütü ile olan psikolojik aidiyet duygusunun zayıflığından söz edilebilir. Bu nedenle düşük bağlılık düzeyine sahip işgörenler örgütler için arzu edilmeyen işgörenler olarak nitelendirilebilir. Çünkü bu tür işgörenler ilk fırsatta bulundukları örgütten ayrılıp başka bir örgüte geçebilmeyi arzulamaktadırlar (Koç, 2009, s. 206).

Düşük düzeyli örgütsel bağlılık, yüksek işgücü devir hızı, işe geç gelmelerde artış, örgütte kalma isteğinde azalma, örgüte aidiyetin olmaması ve işgörenin örgüt aleyhinde davranışlarda bulunması gibi olumsuz sonuçlar doğurabilir. Örgüt açısından olumsuz bu sonuçlara ek olarak; örgütün itibarı azalabilir, müşteri güveninde azalma ve işletme kârında hissedilir bir düşüş olabilir. Öte yandan örgütsel bağlılığın düşük düzeyli olmasının örgüt

açısından olası faydası, düşük performansa sahip ve örgüte zarar veren işgörenin erkenden tespit edilip örgütten ayrılmasının sağlanmasıdır. Bu durum işgörenin örgüte verebileceği zararları sınırlar, örgütteki diğer kişilerin bağlılıkları düşük olanların yokluğunda daha olumlu yönde gelişebilir ve yeni personelin işe alınması ile yeni beceriler elde edilebilir. (Şahin, 2007, s. 93).

3.5.2. Orta Düzeyli (İlmli) Örgütsel Bağlılık Sonuçları

Orta düzeyli bağlılık işgören deneyiminin güçlü olduğu fakat örgütle özdeşleşmenin ve bağlılığın tam olmadığı bağlılık düzeyidir. İşgörenlerin sosyal gruplardaki sınırlı bağlılıklarına bakarak işleyen örgütlere ve bu örgütleri oluşturan sistemlere kısmen bağlanabileceği düşünülmektedir (Balay, 2000, s. 88).

Orta düzeyli bağlılık işgörenin içinde bulunduğu örgütün amaç, hedef, politika ve faaliyetlerini kabul etmesine rağmen tam olarak örgüte karşı kendisini ait hissetmemesi durumudur. Bu düzeydeki bağlılığa sahip işgörenler çoğu zaman örgütün beklenti ve isteklerini karşılama yönünde tutum ve davranışlar sergilese de, kişisel değerleri ile örgütsel beklentilerin karşı karşıya geldiği durumlarda problemlere sebep olurlar. Bu bağlılık düzeyi ise “şekilsel bağlılık” ya da Allen & Meyer’in (1990) örgütsel bağlılık sınıflamasında yer alan “normatif bağlılığı (normative)” olarak da adlandırılabilir. Bu bağlılık düzeyinde, işgörenin örgütte kalmayı kendisi için bir görev olarak görmesi ve örgütüne bağlılık göstermesinin doğru olduğunu hissetmesi etkili olmaktadır (Koç, 2009, s. 206).

Örgütlerine karşı orta (ılımlı) düzeyde bağlılık gösteren işgörenlerin, ailesine ve içinde bulunduğu topluma karşı duyduğu sorumluluk ile örgüte karşı gösterdiği sadakat arasında çatışma yaşaması bu düzeydeki bir bağlılığın olumsuz sonucudur. Bu durum işgörenler açısından örgüt faaliyetlerinde görev alırken kararsızlığa ve verimsizliğe yol açabilir (Randall, 1987, s. 463-464).

Orta düzeyli örgütsel bağlılıkta, işgören çalıştığı işletmede veya diğer işletmelerde tecrübe kazanmıştır. Fakat çalıştığı işletmeyle özdeşleşme sağlamamış veya örgütsel bağlılığı tam olarak oluşmamıştır. Orta düzeyli örgütsel bağlılık düzeyinde olan işgören örgütün kendisine şekil vermesine fırsat vermek istememektedir. İşgören, örgüt içerisinde bireysel kimliğini koruma yönünde gayret göstermektedir. Bu bağlılık düzeyindeki işgören, örgütün

bütün değerlerini benimsemek yerine, örgütün bazı değerlerini benimseyip kabul etmektedir (Bayram, 2005, s. 136).

3.5.3. Yüksek Düzeyli Örgütsel Bağlılık Sonuçları

İşgörenlerin üyesi olduğu örgütün tüm amaç ve hedeflerini kabul ettiği, tüm değer yargılarını benimsediği, örgütüyle tamamen özdeşleştiği, örgütüne güçlü bir şekilde bağlandığı ve kendisini adeta örgütüne adadığı bağlılık düzeyidir. İşgören bu bağlılık düzeyinde örgütün amaç ve hedeflerinin gerçekleşebilmesi için gerekli tüm çabayı var gücüyle sarf etmektedir. Bununla birlikte örgütte kalmak için şiddetli bir arzu hissetmektedir (Koç, 2009, s. 207).

Yüksek düzeyli örgütsel bağlılık işgörenlere, meslekte başarı ve aldıkları ücretten doyum sağlamaktadır. Öte yandan yüksek düzeyli örgütsel bağlılığa sahip işgörenler, dış baskılara ve daha cazip tekliflere rağmen örgütünde kalmaya ve faaliyet göstermeye devam ederler. İşgörenlerinin yüksek düzeydeki bağlılığına ve örgütü için yaptığı fedakarlıklara kayıtsız kalmayan örgütlerin de onlara yetki devretmesi, onları terfi ettirip daha üst pozisyonlara getirerek ödüllendirmesi beklenir (Balay, 2000, s. 89).

Yüksek düzeyde örgütsel bağlılığa sahip işgörenler, üyesi oldukları örgüte birçok faydalar sağlamaktadır. Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek işgörenler, öncelikle örgütlere sabit ve güvenilir bir işgücü sağlamaktadırlar. Diğer yandan bu bağlılık düzeyindeki işgörenlerin örgüte sağladığı birçok fayda bulunmaktadır. Bunlar; örgütte verimlilik artışı, üretilen mal ve hizmetin kalitesinde artış, örgüt içerisinde iletişimin etkili olması, işgörenin örgüte duyduğu sadakatin yüksek olması, örgütün kriz dönemlerinden daha az etkilenmesi vb. gibi sıralanmaktadır (Randall, 1987, s. 464).

3.6. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Yöneticilik görevi olmayan işgörenler üzerinde yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, işgörenlerin örgütsel bağlılıkları ve müşteri ile etkili iletişim kurma dereceleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yani işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri arttıkça müşteriler ile etkili iletişim kurma dereceleri de artmaktadır (Lalopa, 1997, s. 12).

Farklı sektörlerden işletmelerde yapılan bir çalışmada örgütsel bağlılık ile müşteri tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Diğer bir ifadeyle,

işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri arttıkça müşteri tatmininin de arttığı ortaya çıkmıştır (Bowen & Schneider, 1999, s. 36).

Turizm sektörüne yönelik yapılan bir makale çalışmasından elde edilen sonuçlara göre turizm sektöründe işgören devir hızının yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmada ayrıca işgören devir hızını düşürmek ve işgörenleri örgüte daha fazla bağlamak için örgütsel bağlılığın önemi vurgulanmıştır (Birdir, 2000, s. 142).

Otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin örgütsel bağlılıklarına yönelik İngiltere’de yapılan bir çalışma sonucunda; aldıkları ücretten tatmin olan yöneticilerin, aldıkları ücretten tatmin olmayan yöneticilere göre daha fazla bağlılık gösterdiklerini belirlemişlerdir. Örgütün güvenilirliği hakkında olumlu düşüncelere sahip olan yöneticiler, olumsuz düşüncelere sahip olanlardan daha fazla bağlılık göstermektedir. Bununla beraber otelin başarısı kişinin kendini önemli hissetmesine ve yüksek bağlılık duymasına neden olmaktadır. İşteki sosyal birliktelikler, bağlılık duygusunu artırmaktadır. Ayrıca örgütsel norm ve hedefler ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki de belirgindir. Yüksek bağlılık düzeyi ile ise yönelik çaba arasında da pozitif ilişki bulunmaktadır (Maxwell & Steele, 2003, s. 366-367).

Örgütsel bağlılık ile ilgili olarak Hindistan’daki otel işletmelerinde 93 işgören üzerine yapılan bir çalışma sonucunda duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğu, devam bağlılığı ile normatif bağlılık ile iş tatmini arasında ilişki olmadığı belirlenmiştir. Duygusal bağlılık personelin iş tatmini üzerinde işin aileye ve ailenin ise zarar verici etkilerini azaltmaktadır. Çalışma sonucunda yöneticilerin personelin duygusal bağlılığını arttırmaya yönelik çalışmalar yapmaları gerektiği vurgulanmıştır (Namasivayam & Zhao, 2007, s. 1218-1221).

Konaklama işletmelerinde yapılan bir doktora tez çalışmasında kariyer yönetimi ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olup olmadığı sorgulanmıştır. Araştırma 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler üzerine yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, kariyer yönetim sistemi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı derecede bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (Kılıç, 2008, s. 139).

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yapılmış olan bir doktora tez çalışmasının bulgularına göre, kadın işgörenlerin kariyer engellerinin örgütsel bağlılıkları üzerine etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre kadın işgörenlerin işe dayalı kariyer engellerinin örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık açısından etkilediği belirlenmiştir (Güzel, 2009, s. 163).

Turizm sektörüne yönelik konaklama işletmelerinde çalışan 276 işgören üzerine yapılmış bir araştırmada; işgörenlerin örgütsel adalet algıları ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiye örgütsel güven algılarının aracılık edip etmediği saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre dağıtımsal adaletin örgütsel bağlılığı olumlu etkilediği ortaya çıkmıştır. Buna ek olarak işlemsel adaletin hem örgütsel bağlılığı hem de örgütsel güveni olumlu etkilediği saptanmıştır (Akgündüz & Güzel, 2014, s. 13).

Kamuda çalışan 304 işgören üzerine yapılan bir makale çalışmasında, iş-yaşam dengesi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre iş-yaşam dengesinin örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Diğer bir ifade ile iş ve özel hayatı dengeli yürüten işgörenlerin örgütsel bağlılıkları da artma eğilimindedir (Korkmaz ve Erdoğan, 2014, s. 553).

Yeni Zelanda’da otellerde çalışan 419 işgören üzerine yapılmış bir araştırmanın sonuçlarına göre, örgütte faaliyet gösteren işgörenlerin birbirleri iletişimi ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Diğer bir ifade ile örgüt içi iletişim arttıkça örgütsel bağlılıkta artmaktadır. Araştırmanın bir diğer sonucu ise örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin bulunamamış olmasıdır (Brien vd., 2015, s. 370).

Birleşik Arap Emirlikleri’nde çalışan 352 işgören üzerine yapılmış olan bir çalışmanın sonuçlarına göre işgörelere yönelik sağlanan ücret artışı, terfi, uyumlu iş arkadaşlığı, iş güvenliği gibi imkânlar duygusal bağlılığı ve devam bağlılığını olumlu yönde etkilemektedir. Öte yandan normatif bağlılığı ise sadece ücret artışı ve terfi olumlu yönde etkilemektedir. Diğer imkânların normatif bağlılık üzerine olumlu bir etkisi bulunmamaktadır (Yousef, 2016, s. 7).

BÖLÜM IV

İŞ TATMİNİ

4.1. İş Tatmininin Önemi ve Tanımı

İnsanlar zamanının çok önemli bir kısmını işinde geçirmektedir. İnsanın işinden doyum sağlaması hem işindeki hem de genel anlamda yaşamındaki mutluluğunu sağlayan önemli etkenlerdendir. Bu sebepten dolayı örgütsel davranış literatüründe en önemli araştırma konularından biri de iş tatminidir. Özellikle hizmet sektöründe çalışan işgörenlerin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinden dolayı iş tatmini daha önemli olmaktadır (Snipes vd., 2005, s. 1331).

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde emek-yoğun çalışma şekli nedeniyle, iş tatmini konusu ön plana çıkmaktadır. İş tatmini düşük bir işgörenin, müşteriye tatmin edici hizmet sunması ve müşteri tatmini sağlaması mümkün değildir. Örneğin bir otel işletmesinde müşterilerin yüksek düzeyde tatmin sağlayarak konaklaması ve ayrılması için o işletmede çalışan işgörenlerin de işlerinden ve işyerlerinden tatmin sağlamış olmaları gerekmektedir (Alkış, 2008, s. 64).

İş tatmini kavramı her zaman hem işgörenler hem de örgütler bakımından kendisine yoğun ilgi gösterilen bir konu olmuştur. Aynı zamanda iş tatmini, işe katılım ve örgütsel bağlılık ile birlikte örgütsel davranış alanında en çok çalışılan konuların arasında yer almaktadır (Luthans, 1992, s. 113-114; Robbins, 1998, s. 142). Örgüt araştırmalarında iş tatmini üzerinde çalışma yapmak iki bakımdan önemli görünmektedir. Birincisi; iş tatmini işgören tutum ve davranışlarını açıklayan birçok kuram ve modelde merkezî bir role sahiptir. İkincisi ise iş tatminine dair araştırmalar bireylerin yaşamı ve örgütsel etkinliğin geliştirilmesine dair pratik uygulamalara sahiptir (Judge vd., 2002, s. 26).

Örgütsel davranış alanında iş tatmini ile ilgili yapılan tanımlar üzerinde tam bir mutabakat bulunmamaktadır. Yapılan tanımlar genelde araştırmacıların uzmanlaştıkları konu

ve alanın iş tatmini ile ilişkisine göre olmuştur. İş tatmini ile ilgili olarak literatürde öne çıkan tanımlardan bazıları ise şunlardır

Vroom'a göre iş tatmini, kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durumdur. Buna göre olumlu tutumlar iş tatminini, olumsuz tutumlar ise iş tatminsizliğini oluşturmaktadır (Vroom, 1964, s. 99).

Locke'a göre iş tatmini, çalışanın işine veya iş deneyimine verdiği değer ile sonuçlanan hoş veya olumlu duygusal durumdur (Locke, 1976, s. 1300). Hackman ve Oldham'ın tanımına göre iş tatmini; işgörenlerin işlerinden mutluluk duyması olarak ifade edilmektedir (Hackman & Oldham, 1976, s. 263). Davis'e göre ise iş tatmini, bireyin, işi olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur (Davis, 1988, s. 96).

Başka bir tanımda iş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar ve işgörenin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile bir eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluktur (Şimşek vd. 2003 s. 150). Barutçugil'e göre ise iş tatmini, bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin, ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı duygu olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004, s. 388).

Görüldüğü gibi iş tatmini konusunda yapılmış olan tanımların hemen hemen hepsinde işgörenin işe ve iş ortamına karşı geliştirmiş olduğu tutum, his, duygu, davranış, zevk gibi tanımlanması güç olan soyut kavramlar öne çıkmaktadır. Bu kavramların hepsi, iş tatmini tanımının yapılması ve ölçülmesinin ne derece zor olduğunu göstermektedir. Ayrıca, bir başka zorluk da insanın içyapısı ile ilgili olan duygularını etkileyen birçok içsel ve dışsal etmen bulunmaktadır. İşgörenin işine karşı olumlu tepki vermesi iş tatminetmenlerinin etkisinin olumlu olmasına bağlıdır. İş tatmini, işletmenin yapısından/yönetimindenve bireyin kendi kişisel özelliklerinden etkilenebilmektedir.

4.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Yöneticiler işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin yüksek olmasını isterler. Bu sebepten dolayı yöneticiler, iş tatminini sağlamak ve yükseltmek amacıyla olanakları ölçüsünde çaba harcarlar. Kişisel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş tatminini etkileyen faktörler konusunda sağlıklı bilgi sahibi olmak gerekmektedir (Akıncı, 2002).

İş tatminini belirleyen faktörleri genel olarak iki grupta toplamak mümkündür. Birincisi işgörenin kişisel ve demografik özellikleri ile ilgilidir. Yaş, cinsiyet, kişilik özellikleri, kıdem gibi özellikler birinci gruba girmektedir. İş tatminini etkileyen ikinci önemli faktör grubu ise iş ortamı ve işle ilgili faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkileridir. İş ortamı ve işle ilgili faktörler kapsamına işgörelere nasıl davranıldığı, işin özellikleri, işyerindeki diğer insanlarla (işgörelere) ilişkiler, insan kaynakları yönetimi, işin karşılığında alınan ücret ve sahip olunan sosyal haklar girmektedir (Spector, 1997). İş tatminini etkileyen iki farklı faktör bulunmaktadır:

4.2.1. Kişisel Faktörler

Çalışanların çok sayıda bireysel özelliğinin ve kişisel değişkenlerin iş tatminini farklı şekillerde ve karmaşık biçimde etkilediği, iş tatminiyle ilgili olarak yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. Bireylerin doğdukları zaman, mekân ve içinde yaşadıkları toplulukların sosyal yapısına bağlı olarak sahip oldukları görece sabit olan yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu v.b. özellikleri olarak tanımlanabilecek olan demografik özellikler de bireysel faktörler arasında sayılabilir (Kaplan, 2011, s. 94).

Kişilik: Bir bireyin kişiliği, bir iş hakkında duygu ve düşüncelerinin olumlu ya da olumsuz olmasını etkilemektedir. Bu nedenle kişilik özellikleri ile iş tatmini arasında bir ilişkinin varlığı da söz konusudur. Örneğin sinirli ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş tatminsizliği göstermektedir. Bu nitelikteki işgörelere işyerlerinde başkaları ile rahat ilişki kuramamakta ve olumsuz tavırlar sergilemektedirler (Sevimli & İşcan, 2005, s. 56). Bu konuda yapılmış olan bir çalışmada nevrotik (duygusal dengesiz) kişilik özelliğine sahip işgörelere kişilikleri iş tatmin düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre nevrotiklik düzeyi arttıkça iş tatmini düşmektedir. Aynı araştırmada dışadönük ve sorumlu kişilik özelliğine sahip işgörelere kişilikleri ve iş tatminleri arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir (Judge vd., 2002, s. 530).

Yaş: İş tatmini konusunda yapılan araştırmaların birçoğunda (Herzberg vd. 1959; Oshagbemi, 1998, s. 95; Sarker vd., 2003, s. 745) yaş ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur. Herzberg vd.'ne göre iş tatmini yaş ilişkisi "U" şeklinde bir eğri niteliğindedir. Bu yaklaşıma göre iş tatmini belli bir yaşa kadar artarken daha sonra düşmeye başlamaktadır. (Herzberg, vd. 1959, s. 59). Daha sonraki bazı araştırmalarda da iş tatmini ve yaş arasında eğrisel bir ilişkinin bulunduğu görülmektedir (Clark vd. 1996; Luthans & Thomas, 1989; Snyder & Dietrich, 1992). Luthans ve

Thomas'a göre işgörenlerde yirmili yılların başları ile kırklı yılların ortalarına kadar iş tatminin artmaktadır ancak daha sonra iş tatmini düşüş eğilimine girmektedir (Luthans & Thomas, 1989, s. 25). Clark vd. 'ne göre ise işe yeni başlayan bir işgörenin iş tatmini yeni duruma alışma sürecinde olması ya da bir iş bulmuş olması nedeniyle yüksek olacaktır. Ancak bu durum yerini zamanla monotonluktan kaynaklanan bir bıkkınlığa bırakacak ve kişi orta yaşlarda düşük iş tatminine sahip olacaktır. İşgören bir süre sonra tatminsizliğin üstesinden gelmek için çaba gösterecek ve durumu kabullenmeye başlayacaktır. Bu nedenle iş tatmini tekrar yükselme eğilimine girecektir (Clark, vd. 1996, s. 58).

Cinsiyet: İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkilerle ilgili çalışmaların birbiriyle tutarlı sonuçlar doğurmadığı görülmektedir. İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkilerle ilgili olarak erkek ve kadınlar için ortaya çıkan iş tatmini düzey farklılığının birçok başka faktörle de ilişkisi olabileceği hususunun göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Kuşluvan, 2009 s. 65). Çalışanların iş tatminiyle ilgili olarak yapılan bir çalışmada, kamuda çalışan işgörenlerden kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (İncir, 1990, s. 52). Kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterebileceğini ortaya koyan araştırmalar da mevcuttur. Kadın ve erkekler aynı işin özelliklerini eşit derecede çekici bulabilmekte, ancak kadınlar erkeklere göre aynı işten daha az şey bekleyebilmektedirler. Bunun sonucu olarak da kadınlar aynı işten erkeklere göre daha fazla iş tatmini elde edebilmektedirler. Kadınlar iş yerinde daha çok çalışma koşulları ve sosyal ilişkilere önem verirken, erkekler ise ücret, kariyer gelişmesi, ilerleme fırsatları gibi konulara daha fazla önem vermektedir (Kirel, 1999, s. 117-118).

Medeni Durum: Evli ya da bekâr olma ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde genellikle evlilerin bekârlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu yönünde bulgular dikkat çekmektedir. Evlilerin daha doyumlu olmalarının nedeni aile yaşamındaki doyumun işe yaygınlaştırılmasından olabilmekte ya da evliliğin çalışanların işle ilgili beklentilerini değiştirmesinden kaynaklanabilmektedir (Kuşluvan, 2009, s. 68). Özkalp ve Kirel'e göre de, evli olan çalışanlar daha az devamsızlık göstermekte, daha az işten ayrılma eğilimine sahip olmakta ve bekâr olanlara kıyasla daha çok tatminkârlardır (Özkalp ve Kirel, 1996, s. 149).

Eğitim: İş tatmini ile ilişkilendirilen diğer bir faktörde işgörenlerin eğitim düzeyleridir. Genel olarak değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin iş tatminlerinin, eğitim düzeyi daha düşük çalışanlara göre daha yüksek olması beklenmektedir. Ancak

işgörenler eğitim düzeyi ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında mutsuz olmakta, işle ilgili beklentilerini karşılayamamakta ve bunun neticesinde işgörenlerin iş tatminleri azalmaktadır. Bununla birlikte, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan işgörenlerin yüksek düzeyde endişe ve stres yaşama durumu iş tatmininin azalmasına neden olabilmektedir (Aşık, 2010, s. 39). Hizmet sektöründe çalışan işgörenler üzerine yapılan bir araştırma bu durumu destekler niteliktedir. Lise, önlisans, lisans ve lisansüstü derecesine sahip işgörenlerin katıldığı araştırmaya göre işgörenlerin eğitim düzeyi arttıkça iş tatminlerinin azaldığı görülmektedir (Özaydın & Özdemir, 2014, s. 268).

Kıdem/Statü: İşgörenlerin işyerlerinde geçirdiği zamanın da iş tatmini üzerinde etkili olduğu görülmektedir. İşyerinde geçirilen sürenin karşılığı olarak ödüllendirilen işgörenlerin iş tatminlerinin arttığı, bununla birlikte işyerinde gönüllü olarak uzun süre çalışmaya istekli işgörenlerin iş tatminlerinin yüksek olduğu görülmektedir (Oshagbemi, 2003, s. 1227). Yapılan bir araştırma on yıldan fazla çalışan yöneticilerin, on yıldan daha az çalışanlara göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir (Okpara, 2006, s. 54-55). İşgörenlerin işyerlerindeki sahip oldukları statü ve unvanlar iş tatminini etkilemektedir. Bu konuda yapılan bir araştırmada işgörenlerin statü ve unvanı ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin statü ve unvanı yükseldikçe iş tatmin düzeyi de yükselmektedir (Özaydın & Özdemir, 2014, s. 269).

4.2.2. İş ve İş Ortamı İle İlgili Faktörler

Belirli bir örgüt ortamında ve belirli bir zaman diliminde gerçekleştirilen görev olarak algılanan iş, işgörenin bulunduğu işyerine sağladığı bir katkı ya da değer olarak da tanımlanabilir. Bu noktada işgörenin iş tatmini ifade edildiğinde iş ve iş ortamına yönelik olarak çok sayıda değişkenin etkisi ile gelişen tutumlar söz konusu olmaktadır. Bu değişkenler, işin gerektirdiği bilgi düzeyi ve becerilerden, işin çalışana sağladığı sosyo-ekonomik çıkarlara kadar çeşitli etkenler olarak değerlendirilebilir (Aşık, 2010, s. 41). İş ve iş ortamı ile ilgili faktörler şunlardır:

Ücret: İşgörenin işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gereken ile aldığı ücretin karşılaştırılması ve ücretin ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirleyecektir. Ancak, bir noktadan sonra ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi, miktarı ile değil işgörenler arasındaki dağılımı ile kendisini göstermektedir. İşletmede çalışılan süreçte en alt

düzeydeki, bir bakıma ancak geçinme ücreti denilen seviye aşıldıktan sonra, iş tatminini ücretinin ne kadar olduğu değil, ücretin başka işgörenler ile karşılaştırılması etkilemektedir. İşgörenin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi, özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğuna inandığı işgörelere göre ücretinin düşük olduğunu düşünmesi iş tatminsizliğini oluşturmaktadır (Alkış, 2008, s. 75).

Terfi ve İlerleme: Örgüt içerisindeki terfi ve ilerleme olanakları iş tatminini üzerinde etkili olan faktörlerden birisidir. Ancak yükselmenin adil olması ve belli ölçütlere dayanması çalışanlar açısından önemlidir. Terfi olanakları, iş tatminini ücretlere göre daha fazla etkileyebilmektedir. İnsanlar genellikle çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve bir üst görev basamağına terfi etmek isterler. Terfiler, bireyler için hem gelişme ve sorumluluk kazanma fırsatları sağlamakta; hem de bireyin sosyal statüsünü artırmaktadır (Robbins, 1998, s. 82). Eğitim kurumlarında çalışanlar üzerine yapılan bir araştırmaya göre örgüt içi terfi ve kariyer olanakları işgörelerin iş tatminlerini olumlu yönde etkilemektedir. Meslekte tecrübe ve statü seviyesinin artması iş tatmini de yükseltmektedir (Bozkurt & Bozkurt, 2008, s. 16).

Örgüt İçi İletişim: Örgüt içi iletişim sayesinde örgütte çalışan işgörelner işlerini nasıl yapmaları gerektiğini, kendilerinden neler beklendiğini ve üstlerinin ya da diğer işgörelnerin kendileri hakkında neler düşündüklerini öğrenme imkânı bulmaktadırlar. Örgüt açısından bilginin iletilmesinin yönetsel anlamda önemli olmasının yanında iş görenin olumlu tutumlar edinmesinde de iletişimin önemli rolü vardır. İletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği örgütsel ortamda belirsizliğe neden olmaktadır. Belirsizlik ise stres, iş tatminsizliği, örgüte karşı güvensizlik, düşük düzeyde örgütsel bağlılık, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışa yol açmaktadır. İletişimin sağlanması ise belirsizlikle başa çıkabilme olanağını vermektedir (Schweiger & Denisi, 1991, s. 127). Örgüt içinde yönetici ve astları arasındaki iletişim ile iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırmada, iletişim ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki bulunduğu ve iletişimin iş tatminini olumlu yönde etkilediğı belirlenmiştir (Yüksel, 2005, s. 291).

Yönetim Şekli: Yönetici, işgörelnin işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Bu konuda yapılmış olan bir araştırmada iş tatmini ile yönetim şekli arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle örgüt yönetiminin uyguladığı yönetim şeklinin olumlu yönde olması örgütte çalışan işgörelnerin iş tatminini artırıcı etkiye sahip olmaktadır (Erdil vd. 2004, s. 17). Bu noktadan hareketle

yönetim tarzının iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenilebilir. Modern toplumlarda işgörenleri yönetime katmak, onların yaptıkları işten keyif almalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak liderlik ve yönetim anlayışının gereği haline gelmiştir. Yöneticilerin bu gerçeği dikkate alarak çalışanların işyerinde alınacak kararlara katılımını sağlayacak ve onların enerjilerini işyerinde ortaya koymalarına imkân tanıyacak düzenlemeleri yapmaları önemlidir (Nicholson, 2003, s. 61).

Çalışma Koşulları: Fiziksel çalışma koşullarının iyi olması ve stressiz bir çalışma ortamı, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Edvardsson & Custavsson, 2003, s. 149). İş güvenliği, işyerinin ısısı, nemi, havalandırması, ışık ve gürültü düzeyi, çalışma saatleri ve dinlenme molaları, işyerinin konumu, iş yerinin temizliği ve kalitesi, iş teçhizatı gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurlar iş tatminine etki etmektedir (Bozkurt & Turgut, 1999, s. 60). Çalışma koşulları hem güvenlik ve kişisel rahatlık, hem de işin doğru bir şekilde yapılması açısından önemlidir. Çalışanlar daha fazla iş güvenliği ve fiziksel rahatlığı sağlayacak iş ortamı istemektedirler. Örneğin, çok fazla ısı veya az ışık fiziksel rahatsızlığa yol açmakta, kirli hava veya zayıf havalandırma tehlikeli olabilmektedir.

Takdir Edilme: İş tatmini açısından öne çıkan hususlardan biri de takdir edilme duygusudur. Takdir edilmek insanı başarıya götüren yolların en önemlilerinde biridir. Yerinde ve zamanında övülen, çalışmaktan dolayı takdir gören bir işgörenin iş tatmini bu durumdan etkilenecektir. Takdir edilme duygusu bir iş tatmini unsuru olarak kullanılmaktadır. (Eren, 1998, s. 421). Ancak takdir edilmenin yolları ülkeden ülkeye değişebileceği gibi işletmeler arasında ve işletmenin içerisinde konumdan konuma farklılıklar gösterebilir. Bu konuda yapılmış olan bir çalışmada işgörenlerin performansının gereğine uygun olarak takdir edilmesi, değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışanların yaptığı işlerden daima gurur duyması, sahip olduğu kariyerde ilerleme fırsatlarından tatmin olmasının, iş tatminini pozitif yönde etkilemekte olduğu tespit edilmiştir (Chin, vd. 2002, s. 373).

Arkadaşlık Ortamı: Bireyler kendilerine daha iyi bir yaşam ortamı oluşturmak için, yaşadıkları çevredeki diğer bireylerle işbirliği yaparak güçlerini birleştirme yoluna giderler. Böylece ulaşmak istedikleri hedeflere daha rahat ve istedikleri ölçüde yaklaşma şansını yakalarlar. Birbirleri ile dayanışma ve işbirliği içinde olan bireyler böylece bir gruba da ait olurlar. Her işletmede de biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. İşgörenlerin içinde bulunduğu grup iş tatminini etkilemektedir. İşgörenin işletmede başarılı sayılan bir grup içinde yer alması ve hayat görüşü kendine uygun

işgörenlerle birlikte olması onun iş tatminini artırıcı bir etki yapmaktadır (Erdoğan, 1996, s. 242). İşgörenler, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisinde. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan işgörenin iş tatmini artmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2008, s. 4). Bu konuda yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre çalışma arkadaşlarının davranışları ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Çalışma arkadaşlarının davranışlarının olumlu olması iş tatminini de arttırmaktadır (Oshagbemi, 2000, s. 88).

İş tatminine etki eden bu faktörler araştırmalar neticesinde öne çıkan faktörlerdir. Bu faktörlere ek olarak, kişisel ve örgütsel değerler, örgüt kültürü, sosyo-kültürel çevre, teknolojik gelişmeler, iş stresi gibi faktörler de işgörenlerin iş tatminlerini olumlu yada olumsuz şekilde etkileyebilmektedir (Kaplan, 2011, s. 103-119). Örgüt kültürü bir grubun üyeleri tarafından paylaşılan normlar, değerler, algı ve inançlar bütünüdür. İşgörenlerin örgüt kültürünü yeterince benimsemeleri halinde iş tatmin düzeyleri olumlu yönde etkilenebilir (İşcan & Timuroğlu, 2007, s. 120). Yüksek düzeydeki iş stresi işgörenlerde verim azalmasına ve bunun sonucu olarak iş tatmin düzeyinin düşmesine yol açabilir. Teknolojik gelişimlere bağlı olarak emek yoğun sektörlerde örgüt yapıları değişebilir daha az işgörenle faaliyetler sürdürülebilir bu durum işgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyebilir. Sosyal çevre de iş tatmini etkileyebilmektedir. ABD’de yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre işgörenlerin işbirliği içinde olmaları ve arkadaşlık bağlarının kuvvetli olması iş tatmini üzerinde olumlu etkiye sahiptir (Ellickson & Logsdon, 2001, s. 180).

4.3. İş Tatmin Düzeylerinin Sonuçları

İşgörenin işine karşı geliştirmiş olduğu olumlu tutum ile tanımlanan iş tatmini, işgörenlerin örgüt içindeki etkinliğini de şekillendirmektedir. İşgörenlerin işlerinden yeterince tatmin sağlaması hem örgüt hem de işgören açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu olumlu sonuçlardan bazıları, örgüte bağlılık, verimlilik, yüksek moral/motivasyon ve performans artışı olarak öne çıkmaktadır (Judge vd. 2005, s. 45).

İşgörenlerin yeterli iş tatmini sağlayamaması ve iş tatminsizliği yaşaması durumunda özellikle örgüt ve işgörenler açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Yeterli iş tatmini sağlanamaması ya da iş tatminsizliği, özellikle turizm gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve emek yoğun çalışma tarzını benimseyen işletmelerde, işgücü devir

hızının artması, işe devamsızlık, düşük verimlilik, düşük performans, örgüte yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Judge vd. 2005, s. 26). Bu sonuçları iki grupta incelemek mümkündür:

4.3.1. İş Tatmininin Sonuçları

İş tatmininin sonuçları genel anlamda olumlu şekilde ortaya çıkmaktadır. İşgörenler işlerinden yeterince tatmin olduklarında örgüt açısından daha faydalı olmaktadır. İş tatmininin bağlılık, verimlilik, performans gibi olumlu sonuçlarının olması nedeniyle kurumsal örgütler bu konuya önem vermektedirler (Kaplan, 2011, s. 132).

Bağlılık: Son yıllarda ortaya çıkan rekabet koşullarıyla başa çıkabilmek amacıyla nitelikli işgücü talebi artmaktadır. Nitelikli veya tecrübeli işgörenlerin sıradan bir üretim faktörü olmadığı ve kısa zamanda gözden çıkarılmalarının örgüte yarardan çok zarar getireceğinin anlaşılması ile işgörenleri örgüte bağlamak işletmelerin hedeflerinden bir haline gelmiştir. Turizm gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde hizmet kalitesinin temel belirleyicisi işgörenlerdir. Hizmetlerin kişisel olduğu bu örgütlerde, etkinliğin sağlanabilmesi ve örgütsel bağlılığının artırılabilmesi için iş tatmininin de yüksek düzeyde sağlanması gerekir (Alkış, 2008, s. 82). Bu konuda farklı sektörlerde yapılmış olan çalışmalarda iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve işgörenlerdeki iş tatmininin yüksek düzeyde olmasının örgütsel bağlılığı arttırdığı tespit edilmiştir. (Alnajjar, 1999, s. 523; Yang, 2010, s. 615).

Verimlilik ve Performans Artışı: İş tatmininin performans üzerinde etkili olduğu görüşünün temeli, 1920'lerin sonu ve 1930'ların başında yapılmış olan Hawthorne çalışmalarıyla başlayan insan ilişkileri kuramına (human relations theory) dayanmaktadır (Petty vd., 1984, s. 712). İnsan ilişkileri kuramı kişilerin verimliliğinin, ihtiyaçlarının karşılanmasıyla birlikte artacağını belirtmektedir. İnsan ilişkileri hareketini takip eden kişilerin birçoğu, iş tatmininin iş performansına olumlu şekilde eşlik edeceğini varsaymışlardır. İş tatmini yüksekliğin işgörenlerde doğrudan bireysel performans artışından ziyade, örgütsel düzeyde bir artışa ve örgütün genel başarısının artışına neden olmaktadır. Diğer taraftan iş tatmininin yüksekliği kimi işgörenlerde işine karşı bir güdülenme yaratarak, işgörenleri yüksek verime yönlerebilir. Ancak örgütsel açıdan işgörenlerin bireysel olarak işten tatmin olmalarından ziyade örgütte çalışan işgörenlerin genel olarak iş tatminini sağlamaları daha önemlidir (Başaran, 1998, s. 206). Bu konuda yapılmış bir araştırmada, iş tatmininin

bireysel olarak değil de örgütsel olarak genel anlamda ele alındığında, örgüt performansını arttırıcı etkide bulunduğu görülmektedir (Ostroff, 1992, s. 972).

4.3.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminsizliği örgütte işgücü devir hızının artmasına ve işe devamsızlık gibi durumlara neden olur. İşgörenlerde iş tatminsizliğinin yaşanması sadece bireysel anlamda olumsuz sonuçlara yol açmaz. İş tatminsizliği, örgütsel anlamda incelendiğinde işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma isteği, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, isabetsiz kararlar verme gibi telafisi zor olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2008, s. 3).

İşgücü Devir Hızının Artması: Örgüt içerisinde oluşan iş tatminsizliğinin olumsuz sonuçlarından bir de işgücü devir hızının artmasıdır. İşgücü devir oranı, işyerinde özellikle belirli tecrübe ve ustalık gerektiren işlerde oldukça önemli bir konudur. Çünkü ayrılan her tecrübeli işgörenin yerine getirilen yeni bir işgörenin kalifiye hale gelmesinin masrafları ve acemilik döneminde yaptığı hataların bir maliyeti mevcuttur. Buna ek olarak, tecrübesizliğinin de neden olduğu verim düşüklüğü işgücü devir oranının işletmelere ne ölçüde zararlı olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Üstelik işletmeden ayrılan deneyimli bir işgörenin rakip işletmeye geçmesi halinde, işletmenin doğrudan maliyetlere katlanmasının yanında, işletme ile ilgili önemli bilgilerinde rakip işletmeye taşınması da işletmeye zarar verecektir (Wagner & Hollenbeck, 1995, s. 213).

İş tatmini düşük işgörenler, daha iyi iş fırsatları bulduklarında tatminsizliklerini net ve belirgin bir şekilde gösterme eğilimindedirler. Kendilerine daha uygun iş imkânı bulma durumunda, işgörenlerin işten gönüllü ayrılmalarında tatminsizlik duyguları daha da önemli bir rol oynamaktadır. Mevcut işinden tatmin olamayan işgören, alternatif işler aramaktadır. İş tatmini düşük olan işgörenler daha uygun alternatif bir iş bulması durumunda tatminsizlik düzeyinin işten ayrılacak kadar artmasına yol açmakta ve sonuçta da çalıştığı işletmeden ayrılmaktadır (Trevor, 2001, s. 631). Bu konuda yapılmış olan bir çalışmada iş tatmini ile işgücü devir oranı arasındaki ilişki negatif yönlü olarak saptanmıştır. İş tatmini arttıkça, işgücü devrinde de azalma oluşmaktadır (Tett & Meyer, 1993, s. 259).

İşe Devamsızlık: İşgörenlerin işe devamsızlık yapmaları, üretim akışını olumsuz yönde etkileyen önemli faktörlerden biridir. Devamsızlık, işe gelmesi planlanmış olan bireyin işe

gelmemesi durumudur. Diğer bir ifade ile devamsızlık, işgörenin kendisinin çeşitli seviyelerdeki meslektaşlarına göre, bulunduğu mevkiden daha az memnun olduğunu algılaması ve örgütteki standartlara ayak uyduramayan işgörenin dışlanması sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Deniz, 2005, s. 331). İş tatmini ve işe devamsızlık konusunu inceleyen bir araştırmanın sonuçları, iş tatmini ile işe devamsızlık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. İş tatmini yüksek olduğunda işe devamsızlık düşme eğiliminde, tatmin düşük olduğunda da işe devamsızlık yükselme eğilimi göstermektedir (Spector & Jex, 1991, s. 50).

4.4. İş Tatmininin Ölçülmesi

İşgörenlerin iş ve ortamlarıyla ilişkili tutumlarının belirlenmesine yönelik çalışmalar 1920'lerde Hawthorne deneyleri ile başlamıştır. Hawthorne deneyleri ünlü kuramcı ve psikolog Elton Mayo önderliğinde bir grup bilim adamı tarafından 1927-1932 yılları arasında ABD'de Hawthorne'da bulunan bir elektrik şirketinde yapılmıştır. Deneyler gözleme ve ölçüme dayalı olarak yürütülmüştür. Deneyler sırasında gözlemlendiğini bilen işgörenlerin verimlilikleri artış göstermiş ve bu duruma "Hawthorne Etkisi" denmiştir (Jones, 1992, s. 451). Bu deneylerde, oluşturulan grubun verimlilik düzeylerinde bir artış olduğu gözlemlenmiştir. Yapılan kontrol ve görüşmeler sonucunda, teknik ve fiziksel şartlarda herhangi bir değişim meydana gelmemesine rağmen verimlilik artışının olduğu görülmüştür. Bunun nedeni; grup oluşturma, grupta arkadaşlık ve sevgi bağlarının güçlü olması, işletme sahip ve yöneticilerin davranışlarındaki olumlu yönlerdeki değişimlerin işgörenler tarafından işletmeyi ve üstlerini benimseme duygusu oluşturmaları işletmede işgörenlerin tatminini sağlayan değerler olduğu görülmüştür (Eren, 1998, s. 21).

Özellikle 1930'lu yıllardan itibaren iş tatmini ilgilendiren birçok teori geliştirilmiştir. Bunlar (Erdil vd., 2004, s. 18).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi (1943, 1954), Abraham Maslow tarafından 1943 yılında geliştirilen teoriye göre bireysel ihtiyaçlar belirli bir hiyerarşik sırayı izleyen beş farklı grupta toplanmaktadır. Beş farklı gruptan hiyerarşinin en alt seviyesinde, insanların temel ihtiyaçlarını ifade eden fizyolojik ihtiyaçlar bulunmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçları, önemine göre sırasıyla güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygı ve statü ihtiyacı izlemektedir. En tepede ise bireylerin kendini gerçekleştirme ihtiyacı bulunmaktadır (Maslow, 1943). Teoriye göre insanlar bu hiyerarşik sıraya göre tatmin olmaktadır. Hiyerarşik seviyeleri yukarı doğru tırmandıkça tatmin olma duygusu artmaktadır.

İşgörenler ise örgüt içerisinde üst basamaktaki ihtiyaçlarına cevap buldukça tatmin olurlar. Diğer bir ifade ile işgörenlerin her bir üst aşamaya geçmesiyle iş tatmin düzeyleri artmaktadır.

Herzberg'in çift faktör teorisi (1959), Teoriye göre çalışma ortamında işgörenleri harekete geçiren ve tatmin olmalarını sağlayan unsurların tümünün temel olarak iki faktörde toplandığı öne sürülmektedir. Söz konusu iki faktör hijyen faktörleri ve motive edici faktörler olarak isimlendirilmiştir. Hijyen faktörleri, genel anlamda iş çevresiyle ilgili faktörler olup, yokluğu veya varlığı iş tatmininin seviyesini belirleyen faktörlerdir. Çalışma ortamı, ücret politikası, iş ortamındaki arkadaşlıklar ve yönetimin uygulamaları gibi unsurlar hijyen faktörünü oluşturmaktadır. Motive edici faktörler ise takdir edilme, yetki ve sorumluluk alanı, terfi sistemleri gibi unsurlardan oluşmaktadır (Herzberg, 1968, s. 90).

Mc Clelland'ın başarı güdüsü kuramı (1961), Mc Clelland tarafından 1961'de geliştirilen teori işgörenlerin bireysel gereksinimleri üzerinde durmaktadır. Teoriye göre işgörenlerin gereksinimleri tam olarak belirlenebilirse iş tatmin düzeylerini arttırmak için bu gereksinimlerden faydalanılabilir. Bu teoride işgörenlerin bireysel gereksinimleri; ilişki kurma, güç elde etme ve başarılı olmak şeklinde belirlenmiştir (McClelland, 1976, s. 3-4).

Adams'ın eşitlik (ödül adaleti) teorisi (1963) Teori, işgörenlerin ücret, ödül, terfi olanakları, çalışma koşulları gibi faktörlerin çerçevesinde, kendilerini benzer pozisyonlarda faaliyet gösteren diğer işgörenlerle karşılaştırması sonucunda işlerinden tatmin olup olmama durumunun üzerinde durmaktadır. Teoriye göre işgören, ödül, ücret gibi faktörlere kendisiyle benzer pozisyonundaki işgörenlerle eşit şekilde sahip olacağına kanaat getirirse o işgörenin iş tatmini yaşaması olasıdır. Eşitsizlik durumunda ise iş tatminsizliği yaşaması beklenmektedir (Kaplan, 2011, s. 90).

Vroom'un beklenti teorisi (1964), Teoriye göre bireyin belirli bir amaç için çaba göstermesi ve motive olması iki temel faktöre bağlanmaktadır. Bu faktörlerden birisi belirli bir davranışın, amaca ulaşmada rol oynadığına yönelik bir beklentinin olmasıdır. Diğer faktör ise bireyin o amaca yönelik atfettiği önem derecesini ifade etmektedir. Buna göre işgörenlerin amaca ulaşmak için motive olması daha sonra yüksek performansı ve iş tatminini getirecektir (Lawler & Suttle, 1973, s. 482-483).

Lawler ve Porter'in ümit (beklenti) teorisi (1968), Bu teori ilk bakışta Vroom'un beklenti teorisine benzemekle birlikte farklı yönleri bulunmaktadır. Bu teoriye göre yüksek performans her zaman başarıyla sonuçlanmaz. Bunun olabilmesi işgörenlerin yetenekli ve

bilgili olması gerekmektedir. Teori iş tatmininin sağlanması için ödüllendirme sisteminin adil ve hakkaniyetli bir şekilde kullanılması gerektiğini savunur (Lawler & Suttle, 1973, s. 484).

Alderfer'in var olma-ilişki-gelişme (ERG) teorisi (1972), Bu teoride Maslow'un beş kategorili sınıflandırması yerine üç kategorili bir sınıflandırma üzerinde durulmaktadır. Bu kategoriler: varoluş ihtiyacı (existence), ilişki kurma (relatedness) ve gelişme (growth) ihtiyacıdır. Bu teoriye göre gereksinimlerin sıralaması daha basittir ve Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde olduğu gibi gereksinimlerin belli sıralaması vardır. Yine bu teoride de ilk olarak alt sıradaki ihtiyaçlar tatmin edilmeli, daha sonra üst düzeydeki ihtiyaçlar tatmin edilmelidir (Koçel, 1995, s. 442).

İş tatmini konusunda daha sonra yapılan araştırmalar bu konuya önem verilmesini ve gündemde kalmasını sağlamıştır. Başarı tatmin ilişkisi önemli olmaya başladıkça ve işgörenlerin mutluluğu arzu edildiği için işgörenlerin tatmin derecelerinin ölçülmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Ancak iş tatmininin bir tutum olmasından dolayı doğrudan gözlenmesi zordur. Bu nedenle ölçüm işgörenlerin verecekleri bilgiye dayanmak zorundadır. İş tatmininin ölçümünde bilgi doğrudan işgörenlerden alınmaktadır. Ölçümün sağlıklı olması için doğru ve objektif bilgi verilmesi ve bilgi toplama tekniğinin tutarlı olması gereklidir. Yanıltıcı olmayan doğru bilgi ve aynı zamanda yeterli bilgi toplama tekniğinin oluşturulması iyi bir ölçüm yapılmasını sağlayacaktır (Kaplan, 2011, s. 139).

İş tatmini ölçümlerinde geliştirilen teorilerin her birisi ayrı yöntemler kullanarak iş tatmini ile ilgili farklı yönleri ölçmeyi amaçlamaktadır. İş tatmini araştırmaları sonucunda bir takım modeller geliştirilmiştir. Tutarlı ve güvenilir bir iş tatmini ölçümü için en çok kullanılan yöntemler; puanlama ölçekleri vasıtasıyla ölçülmesi, anket ve puanlama yöntemi kritik olay yöntemi, mülakat yöntemi, davranışların gözlenmesi yoluyla ölçülmesi yöntemleridir (Alkış, 2008, s. 92).

4.4.1. Anket ve Puanlama Yöntemi

İş tatmininin ölçümünde en sık kullanılan yöntemlerden biri anket ve puanlama yöntemidir. Anket ve puanlama ölçeklerinde bilgiler homojen toplanır ve verilerin sayısal olarak ifade edilmesi sağlanır. Anket ve puanlamada sıkça yararlanılan enstrümanlar Brayfield – Rothe İş Tatmini Ölçeği, Minnesota Tatmin Ölçeği (MSQ) ve İş Tanıma Endeksi (JDI) ölçekleridir (Judge & Klinger, 2008, s. 397).

Brayfield – Rothe İş Tatmini Ölçeği: 1951 yılında Brayfield ve Rothe tarafından tasarlanan ve geliştirilen bu endeks, genel iş tatmininin ölçümü için uygun sorulardan oluşan bir ankettir. Ankette yer alan 18 ifade çalışanın genel iş çevresini açıklamaya yönelik olup, bunlardan 9'u negatif 9'u da pozitif ifadeleri içermektedir. 18 ifadeye 5'li likert tipi ölçek ile cevap verilmektedir. Anketi cevaplayanların her bir ifadedeki puanının toplanmasıyla iş tatmininin genel bir endeksi elde edilmektedir. Sorulara verilen yanıtlara göre 18 ile 90 puan arasında değişen bir puanlama ortaya çıkmakta ve puanlamanın yüksek olması iş tatminine, düşük olması ise iş tatminsizliğine işaret etmektedir (Kaplan, 2011, s. 140).

Minnesota Tatmin Ölçeği (MSQ): Minnesota İş Tatmin Ölçeği Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilmiştir. İş tatmininin ölçümünde en yaygın kullanılan ölçeklerden biri Minnesota İş Tatmin Ölçeğidir. Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nin bir uzun formu Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) bir de kısa formu, Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire (SFMSQ) vardır.

Uzun formu (orijinali) 100 ifadeden oluşmaktadır. Kısa formu ise içsel ve dışsal iş tatmini boyutlarını kapsayan, 20 maddeden oluşan beşli Likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir ölçüm aracıdır. Ölçeğin değerlendirmesinde katılımcıların her ifade için "hiç memnun değilim", "memnun değilim", "kararsızım", "memnunum", "çok memnunum" şeklindeki beş seçenekten birisinin seçilmesi istenir. Bu bakımdan söz konusu kısa formu ölçekten genel tatmin, içsel ve dışsal tatmin puanları elde edilmektedir. Genel tatmin puanı, ölçekte yer alan maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesiyle hesaplanmaktadır (Özsoy vd. 2014, s. 235).

İş Tanımlama Endeksi (JDI): Smith, Kendall, Hulin (1969) tarafından geliştirilen İş Tanımlama Endeksi, işin kendisi, ödemeler, terfi, yönetici ve iş arkadaşlarından tatmin olmak üzere beş boyut üzerinden iş tatminini değerlendirmektedir. Toplamda 72 ifadeden oluşan ölçekte katılımcılar, söz konusu boyutlara ilişkin ifadelerle "evet", "hayır" ya da "kararsızım" şeklinde cevap vermektedir. Bunun sonucunda katılımcıların iş tatmini boyutlar bazında ve genel olarak ölçümlenebilmektedir (Judge, 2008, s. 395).

4.4.2 . Kritik Olay Yöntemi

İş tatminini ölçmek amacıyla kullanılan ikinci yöntem "Kritik Olay"dır. Bu yöntem ilk defa İkinci Dünya Savaşında ABD hava kuvvetlerinde görev alan havacıların başarı ya da başarısızlıklarına neden olan önemli olayların izlenmesi ve liste halinde düzenlemesi

amacıyla Psikolog J.C. Flanagan tarafından 1954 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Daha sonra bu yöntem endüstri alanında performans değerlemesi konusunda kullanılmıştır (Öztürk, 2000, s. 59).

Kritik olay yöntemi iş tatmini konusunda ilk defa Herzberg tarafından ölçek olarak geliştirilmiştir. Bu yöntemde, örgüt içerisinde işgörenin başarısız olmasına yol açan, işten ayrılmasına ve iş tatminsizliğine sebep olan olaylarla, işyerinde işgöreni mutlu kılan, örgüte bağlayan ya da iş tatmini sağlayan olayları zamana bağlı olarak yazmaları istenmektedir. Bu yöntemle işin hangi yönleri tatmin hangi yönlerinin tatminsizlik açısından önemli olduğu belirlenmektedir. Öte yandan bu yöntemegelen en önemli eleştiriler, işgörenlerin kendilerini mutlu eden olaylarıhatırlamalarının daha kolay olacağı, başarı sağlamayan veya kendilerini mutsuz edenolayları hatırlamalarının daha zor olacağı hususudur. Bu yöntemin araştırmacıların yorumyapmasına açık olması ve elde edilen verileri subjektif bir şekilde yorumlayabilmesi de bir başkaeleştiri konusudur. Yöntemin zaman alıcı olması ve değerlendirmecilerin kendi alanlarında çok iyi biruzman olması gereği bir başka olumsuz tarafıdır. Tüm bu olumsuz yanlarına rağmen, işgörenleri soru formları ile yönlendirmek yerine kendiiçinden gelen şekli ile onları tatmin eden ya da etmeyen değerleri belirlemeye olanak sağlaması ve katılımcıların cevaplarına araştırmacılar tarafından müdahale edilememesi bu yöntemin olumlu tarafıdır (Alkış, 2008, s. 93).

4.4.3. Mülakat Yöntemi

İş tatminini özel olarak geliştirilmiş bir ölçeğe bağlamadan mülakat yoluyla da ölçülebilmektedir. Mülakat, ilgili kişi ile veya grupta karşılıklı olarak konuşmak, soru sormak ve alınan belgeleri kaydetmek suretiyle yapılan çalışmadır. Mülakat yoluyla iş tatmininin ölçümü, olayın derinlemesine analizine olanak sağlamaktadır. Mülakat öncesinde soruların çok dikkatli hazırlanması, mülakat sırasında ise belli bir düzen içinde sorulması önemlidir. Gerektiğinde mülakat sırasında katılımcılara ek sorular sorulabilmektedir. Katılımcılardan alınan cevaplar mutlaka kayıt altına alınmalıdır. Ancak bu yöntem kullanılırken araştırmacının cevaplayıcıyı etkilememesi ve yönlendirmemesi gerekmektedir (Arıkan, 2004, s. 104).

Bu yöntemde mülakatı yapan kişinin konuyu farklı yönleriyle ele alması, bu yönleri açığa çıkarması ve konuyu çok boyutlu bir hale getirmesi mümkün olmaktadır. Bu yöntemi uygulayan araştırmacının objektif olması, araştırma yeteneği, bilgisi, soruları sorma

tarzımülakattan elde edilen verilerin doğruluğu ve bütünlüğü açısından önemlidir. Mülakat yönteminin olumlu yönleri, esneklik, yüksek cevap oranı, soruların sırası, anlık tepkilerin kaydedilmesi, veri kaynağının teyit edilmesi ve derinlemesine bilgidir. Bu yöntemin olumsuz yönleri ise zaman, maliyet, subjektiflik, gizliliğin ortadan kalkması, soru standardının olmayışı ve katılımcılara ulaşma güçlüğüdür (Yıldırım & Şimşek, 2008, s. 124-127).

Mülakat yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen iş tatmini ölçümü örgüt yönetimine işgörenlerin iş tatmin seviyesi hakkında genel ve tutarlı bilgiler verebilmektedir. Katılımcılardan mülakat uygulaması sırasında alınan ilave bilgiler sayesinde, işgörenlerin çalıştıkları işten özel tatmin ve tatminsizlik nedenlerini belirlemek ve kayıt altına almak iş tatmini ölçümünde kullanılan diğer yöntemlere göre daha fazla mümkün olabilmektedir (Kaplan, 2011, s. 147).

4.5. İş Tatmini İle İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar

Churchill vd. tarafından endüstriyel satış temsilcileri üzerine yapılan bir araştırmaya 10 ayrı firmadan 265 satış temsilcisi katılmıştır. Satış temsilcilerinin iş tatminlerinin işle ilgili hangi faktörlerden etkilendiği araştırılmıştır. Araştırmadan çıkan sonuçlara göre “şirket politikası ve sosyal destekler, ücretler, arkadaşlık ortamı, yönetim, müşteriler, promosyon ve avans” faktörleri satış temsilcilerinin iş tatminlerini olumlu yada olumsuz yönde etkilemektedir (Churchill vd., 1974, s. 260).

Borjas tarafından yapılmış olan bir çalışmada iş tatmininin bazı değişkenlerden hangi yönde etkilendiği araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre işgörenlerin iş tatmini tecrübe, gelir, uzmanlaşma ve evlilikten olumlu yönde etkilenirken eğitim diğerlerine göre daha az olumlu etkilemektedir. Ancak çocuk sahibi olmak ve sağlık iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Borjas, 1979, s. 27).

Petty tarafından yapılan bir meta-analiz çalışmasında, 1984 yılından önce yapılmış olan ve iş tatmininin performansı yüksek derecede arttırdığını saptayan araştırmalar incelenmiştir. Araştırmaya göre 1984’ten önceki çalışmaların bulgularında ve sonuçlarında bazı tutarsızlıklar vardır. Yapılan testler sonucunda iş tatmininin performansı arttırdığı ancak önceki araştırmalarda belirtilen ölçülerdeki kadar yüksek seviyede arttırmadığı görülmüştür. Sonuç olarak, işgörenlerin performanslarını yüksek derecede etkileyen iş tatmini haricinde faktörlerinde olabileceği ifade edilmiştir (Petty, 1984, s. 715).

İşgücü devir hızı örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilgili yapılmış olan bir meta-analiz çalışmasında işgücü devir oranı ile iş tatmini arasındaki ilişki negatif yönlü olarak saptanmıştır. İş tatmini arttıkça, işgücü devrinde de azalma oluşmaktadır. Öte yandan iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında da pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre iş tatmininin yüksek olması örgütsel bağlılığı arttırıcı etki yapmaktadır (Tett & Meyer, 1993, s. 272).

İngiltere’de akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırmada, çalışma arkadaşlarının davranışlarının iş tatmini ile ilişkisi test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışma arkadaşlarının davranışları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre, çalışma arkadaşlarının davranışlarının olumlu olması iş tatminini de arttırmaktadır (Oshagbemi, 2000, s. 88).

Hong Kong’da yapılmış olan bir makale çalışmasına Hong Kong merkezli firmalarda çalışan 98 işgören katılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, işgörenlerin performansının gereğine uygun olarak takdir edilmesi, değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışanların yaptığı işlerden daima gurur duyması, sahip olduğu kariyerde ilerleme fırsatlarından tatmin olması gibi faktörlerin, iş tatminini pozitif yönde etkilemekte olduğu tespit edilmiştir (Chin, vd. 2002, s. 373).

Judge vd. tarafından yapılmış olan bir makale çalışmasında nevroitik kişilik özelliğine sahip işgörenlerin kişilikleri iş tatmin düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre nevroitiklik düzeyi arttıkça iş tatmini düşmektedir. Araştırmanın bir diğer sonucu ise dışadönük ve sorumlu kişilik özelliğine sahip işgörenlerin kişilikleri ve iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin tespit edilmesidir (Judge vd., 2002, s. 530).

Alavi ve Askaripur’un yapmış oldukları bir makale çalışmasında; kamu kurumlarında çalışan personelin özdeğerlilikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Kamu kurumunda çalışmakta olan 310 kişinin katılımı ile yapılan araştırmanın sonuçlarına göre; iş tatmini ile özdeğerlilikler arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Cinsiyet, yaş, medeni durum ve kıdem açısından ise anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı belirtilmiştir (Alavi & Askaripur, 2003, s. 596).

Köse vd.’nin yapmış oldukları bir makale çalışmasında üniversitelerde çalışan personelin iş tatmininin, örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu etkilediği yönde ortaya konmuştur. Çalışmanın bulgularına göre, iş tatmini yüksek personel, iş arkadaşlarına daha fazla yardım

etme, kurumları hakkında daha iyi şeyler söyleme ve kurumda işler kötü gittiğinde şikayet etmeme gibi davranışlar sergileme eğilimindedirler (Köse vd., 2003, s. 12).

Okpara, tarafından yapılmış bir makale çalışmasında, bilgi işlem sektöründe çalışan yöneticilerin kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Nijerya’da bilgi işlem sektöründe yöneticilik yapan 360 kişinin katılımı ile yapılan çalışmanın sonucunda, yöneticilerin cinsiyet, yaş, mesleki kıdem değişkenleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu belirtilmiştir (Okpara, 2004, s. 327).

Alkış, tarafından yapılan doktora çalışmasında, motivasyon etmenlerinin iş tatmini ile ilişkisinin olup olmadığı, motivasyon etmeni olarak bilinen; başarı, tanınma, sorumluluk vb. etmenlerin de iş tatmini ile ilişki düzeyinin belirlenmesine çalışılmıştır. Ankara, İstanbul, İzmir, Muğla ve Nevşehir illerinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 600 kişinin katılımı ile yapılan araştırmanın sonucuna göre; şirket politikası, ücret, iş güvenliği etmenleri ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Motivasyon etmenleri ile iş tatmini arasında ise daha güçlü bir ilişkinin olduğu, motivasyon etmenlerinden tanınma ile iş tatmini arasındaki ilişkinin ters yönde olduğu belirlenmiştir (Alkış, 2008, s. 137).

Yang, tarafından yapılan bir makale çalışmasında, iş tatminin sebep ve sonuçlarının araştırılması amaçlanmıştır. Tayvan’da bulunan 11 uluslararası turistik otelde çalışan 671 işgörenin katıldığı araştırma sonucuna göre; rol çatışması, tükenmişlik, sosyalleşme ve iş özerkliğinin, iş tatmininin önemli belirleyicileri olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca iş tatmininin, örgütsel bağlılık, düşük işgören devir oranı ve örgütsel verimlilik gibi faktörler arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Yang, 2010, s. 617).

Kamu bankalarında çeşitli kademelerde çalışan 342 işgören üzerine yapılan bir çalışmada erkek işgörenler ile kadın işgörenlerin iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak işgörenlerin yaşı yükseldikçe iş tatminlerinin arttığı tespit edilmiştir. Araştırmanın diğer bir sonucuna göre, işgörenlerin çalıştıkları kurumlardaki statü ve unvanı ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin statü ve unvanı yükseldikçe iş tatmin düzeyi de yükselmektedir. (Özaydın & Özdemir, 2014, s. 269).

Kılıçlar ve Düzgün tarafından Ankara’daki beş yıldızlı otellerde çalışanlar üzerine yapılan araştırmaya 14 adet beş yıldızlı otelden 386 kişi katılmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre yöneticilerin liderlik davranışları ile işgörenlerin iş tatmin düzeyleri arasında pozitif

yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle liderlerin davranışlarının olumlu olması işgörenlerdeki iş tatmin düzeyini yükseltmektedir. Öte yandan cinsiyete, yaşa ve eğitim seviyesine göre işgörenlerin iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak çalışılan departmana göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. En yüksek düzeyde iş tatmininin kat hizmetleri departmanında, en düşük iş tatmininin ise güvenlik departmanında olduğu saptanmıştır (Kılıçlar & Düzgün, 2014, s. 184-189).



BÖLÜM V

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması ve verilerin analizi alt bölümlerine yer verilmiştir.

5.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmanın modeli betimsel niteliktedir. Betimsel modelde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlayarak bir konudaki mevcut durumu araştırmak olduğu için bu araştırmanın modeli betimsel model olarak kabul edilmektedir (Ural & Kılıç, 2006, s. 19).

Bu noktadan hareketle araştırmanın uygulanması için bir ölçme aracı kullanılmıştır. Ölçme aracının oluşturulması safhasında önce konuyla ilgili yapılan çalışmalardan ve daha önce oluşturulmuş ölçeklerden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçme aracı 3 farklı ölçekten oluşmaktadır. Bu ölçekler:

5.1.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

Psikolog, O.P. John tarafından, 1990 yılında geliştirilen “Beş Faktör Kişilik Ölçeği” 44 adet ifadeden oluşmaktadır (John & Srivastava, 1999, s. 70). Bu ölçek farklı çalışmalarda kullanılmış ve güvenilirliği test edilmiştir. Güvenilirlik katsayısı (cronbach’s alpha) 0 ile 1 arasında değerler alır ve bu değer 1’e yaklaştıkça güvenilirlik artar. Güvenilirlik katsayısı (cronbach’s alpha), 0,7 – 1 arasında olursa yüksek düzeyde bir güvenilirliği ifade eder. (Tavşancıl, 2002, s. 29; Ural & Kılıç, 2006, s. 286). Örneğin ölçeğin kullanıldığı ilk araştırmada güvenilirlik katsayısı (cronbach’s alpha) 0,84 gibi yüksek bir değere sahiptir (John & Srivastava, 1999, s. 62). Türkiye’den de bazı araştırmacılar bu ölçeği kullanmışlardır. Örneğin, eğitim alanındaki uluslararası bir çalışmada güvenilirlik katsayısı

(cronbach's alpha) 0,81 olarak bulunmuştur (Karaman, Doğan & Çoban, 2010, s. 2359). Turizm alanında otel personeline uygulanan bir tez çalışmasında ise güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,829 bulunmuştur (Tekin, 2012, s. 176).

5.1.2. İş Tatmini Ölçeği

Weiss vd. tarafından 1967'de geliştirilen "Minnesota İş Tatmini Ölçeği" 20 ifade ve 2 faktörden oluşmaktadır. Bu ölçek sosyal bilimler alanında en çok kullanılan ölçeklerden biridir. Çeşitli araştırmalarda ölçeğin güvenilirliği test edilmiştir. Örneğin, ölçeğin geliştiricileri tarafından yapılan ilk araştırmada güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,91 gibi oldukça yüksek bir düzeyde çıkmıştır (Weiss vd., 1967, s. 90). 2008 yılında Türkiye'de yapılmış bir doktora tezi çalışmasında güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,90 çıkmıştır (Şengül, 2008, s. 71). Portekiz'de 2012 yılında hastane personeline yönelik yapılmış olan diğer bir çalışmada ölçek ifadelerine göre güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,85 – 0,91 arasında değişmektedir (Martins & Proença, 2012, s. 2). Türkiye'de ise yine 2012 yılında yapılmış bir tez çalışmasında iki faktörden oluşan ölçeğin faktörler bazında güvenilirlik katsayıları (cronbach's alpha) 0,88 – 0,83 olarak bulunmuştur (Dikili, 2012, s. 63).

5.1.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Meyer ve Allen tarafından 1991 yılında geliştirilen 24 madde ve 3 faktörden oluşan "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" 1993 yılında yine Meyer, Allen ve Smith tarafından revize edilmiştir. Ölçeğin son hali 18 ifade ve 3 faktörden oluşmaktadır (Meyer, Allen & Smith, 1993, s. 548). Ölçeğin güvenilirliği alanda yapılan araştırmalarda test edilmiştir. Örneğin, Meyer ve Allen'in farklı dönemlerde yaptığı araştırmalarda 3 faktörlü ölçeğin güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha), faktörlere göre duygusal bağlılık faktöründe (cronbach's alpha) 0,74 – 0,89 aralığındadır. Devam bağlılığı faktöründe (cronbach's alpha) 0,69 – 0,84 aralığında değişmektedir, normatif bağlılık faktöründe de 0,69 – 0,79 aralığında değişmektedir (Meyer & Allen, 1991, s. 79). Türkiye'de üniversite çalışanlarına yönelik yapılmış başka bir çalışmada ise ölçeğin geneline yönelik güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,85 olarak bulunmuştur (Boylu, Pelit & Güçer, 2007, s. 62).

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini Türkiye’de Antalya bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler oluşturmuştur. Antalya, sınır kapısı giriş istatistiklerine göre 2015 yılı itibariyle Türkiye’nin en fazla turist çeken ikinci ilidir. 2015 yılında yaklaşık 11 milyon turist Antalya’ya gelmiştir. Antalya aynı zamanda otel ve yatak sayısı bakımından Türkiye’de 1. Sırada yer almaktadır. 2015 yılı verilerine göre Antalya’da 441 adet 4 ve 5 yıldızlı turizm işletme belgeli otel bulunmaktadır. Antalya’daki konaklama tesislerinin ve bu tesislerde çalışan işgörenlerin sayısı araştırmanın evreni ve örneklemini için oldukça yeterlidir. Bu sebeple araştırmanın yapılacağı bölge olarak Antalya seçilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre 2015 yılı itibariyle Antalya’da toplam 186 adet 4 yıldızlı ve 255 adet 5 yıldızlı otel mevcuttur (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015). 4 yıldızlı 186 otelin yatak sayısı 91.459’dur. 5 yıldızlı 255 otelin yatak sayısı ise 217.947’dir (Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2015). TÜROFED (Türkiye Otelciler Federasyonu) tarafından 2010 yılında turizm istihdamı üzerine yapılmış olan bir çalışmaya göre 4 yıldızlı otellerde 3,92 yatak başına 1 personel düşmektedir, 5 yıldızlı otellerde ise 3,08 yatak başına 1 personel düşmektedir (TÜROFED, 2010, s. 9). Tüm bu veriler ışığında Antalya’da 4 ve 5 yıldızlı otellerde yaklaşık 94.000 işgörenin istihdam edildiği hesaplanmaktadır.

Araştırma örnekleminin hesaplanmasında Yamane (2001), örneklem formülü kullanılmıştır (Yamane, 2001, s. 116). Bu formüle göre araştırma evreni 94.000 olarak kabul edildiğinde araştırma örneklemini de %95 güven seviyesinde 383 olarak ortaya çıkmaktadır.

Örneklem Formülü

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: yığındaki birey sayısı

n: örneklemden birey sayısı

z: istenilen güvenirlilik düzeyi için standart normal dağılım tablo değeri

d: duyarlılık

p: yığında istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı (p+q=1)

(örnek çapını maksimum yapmak için $p=q=0,50$ alınabilir)

Formülün Uygulanışı

n = Örneklem büyüklüğü

N = 94.000 (Antalya’da 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Çalışan İşgören Sayısı)

p = 0,5

q = 0,5

z = 1,96

d = 0.05

$$n = \frac{94000 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{94000 \cdot (0,05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$n = 383$

Araştırmaya Antalya bölgesinden 2 adet 4 yıldızlı ve 7 adet 5 yıldızlı otel işletmesi katılmıştır. Bunların 3 tanesi Kemer bölgesinden, 2 tanesi Belek bölgesinden ve 4 tanesi Alanya bölgesinden katılmıştır. Araştırmaya katılan işgörenler söz konusu işletmelerden 2016 yılı Mayıs ayında tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilmiştir. Bu işletmelere toplamda 1200 adet anket formu bırakılmıştır. Bırakılan anketlerden 992 adedi geri dönmüştür. Bunların 916 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Geri kalan 76 adet anket ise eksik ve tutarsız olduğundan dolayı değerlendirmeye alınmamıştır. Örneklem sayısı normalde olması gereken 383 rakamının oldukça üzerinde gerçekleşmiştir.

5.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırmanın öncelikle literatür kısmı hazırlanmıştır. Bu amaçla alanda yayınlanmış yerli – yabancı, tez, kitap, bilimsel makale, haber, röportaj, söyleşi vb. kaynaklardan yararlanılmıştır. Bu kaynaklardan elde edilen veriler derlenerek araştırmanın literatür kısmı tamamlanmıştır.

Araştırmanın uygulamasında veri toplama tekniği olarak nicel araştırma yöntemlerinden anket kullanılmıştır. Nicel araştırma, olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir şekilde ortaya koyan bir araştırma türüdür. Anket uygulaması araştırmanın nicel yöntemi olarak yapılacaktır.

Kolayca gözlemlenemeyen, yazıya dökülmesi zor, bilgisayar ortamına aktarılamayan bilgileri elde etmek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır (Arseven, 2001, s. 115).

Anket formu 5 bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm; katılımcıların demografik özelliklerini saptamaya yönelik ifadeler içermektedir, ikinci bölüm; “Beş Faktör Kişilik Ölçeği” nin ifadelerinden oluşmaktadır, üçüncü bölüm, “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” nin ifadelerini içermektedir, dördüncü ve son bölüm ise; “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” nin ifadelerinden oluşmaktadır.

5.4. Verilerin Analizi

Araştırmanın veri çözümleme sürecinde 5’li Likert şeklinde derecelendirilen ankette araştırma kapsamındaki dört ve beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan işgörenlerin belirtilen her bir ifadeye katılım dereceleri beş faktör kişilik ve örgütsel bağlılık ölçeğinde; Hiç Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum=3, Katılıyorum=4 ve Tamamen Katılıyorum=5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmiştir. Ancak Minnesota İş Tatmini Ölçeği’nde Hiç Memnun Değilim=1, Memnun Değilim=2, Ne Memnunum Ne Memnun Değilim=3, Memnunum=4 ve Çok Memnunum =5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilecektir. Tablo 2’de araştırmada kullanılan likert ölçek seçenekleri ve puan aralıkları verilmiştir.

Anketlerden elde edilen veriler çoklu regresyon analizi, ANOVA testi, t testi, güvenilirlik analizi ve frekans dağılımı gibi istatistik yöntemleri uygulanmıştır.

Tablo 2.

5’li Likert Ölçek Seçenekleri ve Puan Aralıkları

Seçenekler	Verilen Puanlar	Puan Aralığı	Derece
Tamamen Katılıyorum <i>Çok Memnunum</i>	5	4,20 – 5,00	Çok Yüksek
Katılıyorum <i>Memnunum</i>	4	3,40 – 4,19	Yüksek
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum <i>Ne Memnunum Ne Memnun Değilim</i>	3	2,60 – 3,39	Orta
Katılmıyorum <i>Memnun Değilim</i>	2	1,80 – 2,59	Düşük
Tamamen Katılmıyorum <i>Hiç Memnun Değilim</i>	1	1,00 – 1,79	Çok Düşük

BÖLÜM VI

BULGULAR

Araştırmanın anketinden elde edilen veriler istatistiksel açıdan analiz edildikten sonra tablolar haline getirilmiştir. Verilerin analizlerinden elde edilen bulgular bu bölümde sunulmaktadır. Bu bölümde ilk olarak frekans dağılımı sonuçları sunulacaktır. İkinci olarak güvenilirlik analizi, üçüncü olarak fark testleri (t testi ve ANOVA), dördüncü olarak regresyon analizi yer almaktadır.

6.1. Frekans Dağılımı Sonuçları

Tablo 3'te araştırmaya katılanların demografik bilgilerine göre frekans dağılımı sonuçları verilmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılanların %31,8'ini kadınlar oluştururken %68,2'sini de erkekler oluşturmaktadır. Yaş grubu olarak ise %47,2 ile en fazla 26-35 yaş grubundan katılım olmuştur. En az ise %3,6 ile 46 ve üzeri yaş grubundan katılım sağlanmıştır. Eğitim durumlarına göre en çok katılımcı %67 ile lise mezunları arasından olmuştur. Lise mezunlarını %15,5 ile ilköğretim mezunları takip etmektedir. En az katılımı ise %0,3 ile lisansüstü mezunları yapmıştır.

Gelir düzeylerine göre en fazla katılımcı %79,1' ile aylık 1300-2000 TL arası gelir elde edenlerden oluşmaktadır. En az ise katılım ise %2 ile 4001 TL ve üzeri gelir elde eden gruptan olmuştur. Katılımcıların kademelerine göre dağılımlarına bakıldığında %76,2 gibi büyük bir oranda işçi kademesinde çalışanlar tarafından katılım göstermiştir. Üst kademe yöneticilerin oranı ise %2 olarak gerçekleşmiştir. Tecrübeye bakıldığında ise katılımcıların %53,9'u işletmede 1-5 yıl arası çalışanlardan oluşmaktadır. Öte yandan en az katılım ise %3,3 ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasından olmuştur.

Tablo 3.

Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Frekans Dağılımları

Cinsiyet	f	%	Yaş	f	%
Erkek	625	68,2	25 ve altı	251	27,4
Kadın	291	31,8	26-35	432	47,2
			36-45	200	21,8
Toplam	916	100,0	46 ve üzeri	33	3,6
			Toplam	916	100,0
Eğitim			Gelir (TL)		
İlköğretim	142	15,5	1300-2000	725	79,1
Lise	614	67,0	2001-3000	149	16,3
Önlisans	102	11,1	3001-4000	24	2,6
Lisans	55	6,0	4001 ve üzeri	18	2,0
Lisansüstü	3	0,3	Toplam	916	100,0
Toplam	916	100,0			
Kademe			Tecrübe		
İşçi	698	76,2	1 yıldan az	184	20,1
Alt kademe yönetici	125	13,6	1-5 yıl	494	53,9
Orta kademe yönetici	75	8,2	6-10 yıl	208	22,7
Üst kademe yönetici	18	2,0	10 yıldan fazla	30	3,3
Toplam	916	100,0	Toplam	916	100,0

6.2. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ölçeklerdeki İfadelere Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri

Tablo 4’te araştırmaya katılanların beş faktör kişilik ölçeğine ait ifadelere verdikleri cevapların ortalama değerleri görülmektedir. Beş faktör kişilik ölçeğinde 44 madde bulunmaktadır. Ölçekte 28 adet olumlu ifade içeren madde 16 adet olumsuz ifade içeren madde yer almaktadır. Her bir ölçek maddesi beşli likerte göre 1-5 puan arası kodlanarak değerlendirilmiştir. Bu maddelerin ortalama değerleri alınırken olumsuz maddelerin değerleri korunmuştur ve puanları ters çevrilmemiştir. Diğer bir ifade ile ölçekteki olumlu ve olumsuz ifade içeren tüm maddeler 1’den 5’e doğru kodlanmıştır. Bu analizden ortaya çıkan sonuçlara göre araştırmaya katılanlar ölçekte 13 numara ile yer alan “güvenilir biriyim” ifadesi 4,14 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu ifadenin standart sapması 0,74’tür. Ortalama aralığı 3,40-4,88’dir. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 3-4-5 cevaplarını vermişlerdir. Katılımcılar 11 numaralı “başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım” ifadesine 2,15 ortalama ile en düşük puanı vermişlerdir. Bu ifadenin standart sapması da 1,02’dir. Ortalama aralığı 1,13-3,17’dir. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 1-2-3 cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 4.

Katılımcıların Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)

İfadeler (Beş Faktör n:916)	$\bar{X}$	s.s.
1 Konuşkan biriyim	3,8690	,81802
2 İçine kapanık biriyim	2,1856	,99202
3 Enerji doluyum	3,8657	,70941
4 Diğer insanları heveslendiririm	3,7129	,79719
5 Sessizim	2,3548	,96930
6 Girişkenim	3,8362	,68667
7 Bazen utangaç ve çekingenim	2,6496	1,07047
8 Dışa dönük ve sosyal biriyim	3,8275	,79942
9 Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım	2,3122	1,00093
10 Yardımseverim	4,0415	,71702
11 Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım	2,1572	1,02609
12 Bağışlayıcıyım	4,0207	,69550
13 Güvenilir biriyim	4,1452	,74488
14 Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim	2,4061	1,00105
15 Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım	3,9618	,72101
16 Bazen diğer insanlara kaba davranırım	2,2653	1,10762
17 Başkaları ile yardımlaşmayı severim	4,0000	,68553
18 Bir işi tam yaparım	3,9662	,74361
19 Bazen dikkatsiz davranabiliyorum	2,9072	,98686
20 Güvenilir bir personelim	4,0480	,74796
21 Dağınık biriyim	2,3701	,95559
22 Tembel olmaya eğilimliyim	2,3188	,99007
23 Bir işi tamamlayana kadar sabrederim	3,9607	,70794
24 Etkin ve verimli işler yaparım	3,8908	,66864
25 Plan yapar ve bu planları uygulayım	3,6026	,82140
26 Dikkatim çabuk dağılır	2,6659	,96710
27 Karamsar, hüzünlü biriyim	2,3668	,96765
28 Rahatım, strese girmem	3,6310	,87170
29 Gergin olabilirim	2,6627	,97553
30 Endişeli biriyim	2,4771	,96185
31 Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam	3,8090	,79174
32 Kاپrisli biriyim	2,2773	1,00684
33 Gergin ortamlarda sakin kalabilirim	3,6692	,82896
34 Çabuk sinirlenen biriyim	2,5371	1,01773
35 Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim	3,7784	,71671
36 Pek çok şeyi merak ederim	3,7686	,75598
37 Zeki, derin düşünebilen biriyim	3,7991	,69584
38 Hayal gücüm kuvvetlidir	3,8504	,76144
39 Yaratıcıyım	3,7467	,78458
40 Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir	3,6081	,84044
41 Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim	2,6965	,99046
42 Fikir yürütmeyi severim	3,6878	,78420
43 Sanata karşı pek ilgili değilim	2,7631	,94527
44 Sanat, müzik ve edebiyatla ilgilenirim	3,5710	,83003

Tablo 5’te araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık ölçeğinin ifadelerine verdikleri cevapların ortalama değerleri verilmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeğinde 18 adet madde bulunmaktadır. Ölçekte 14 adet olumlu ifade içeren madde 4 adet te olumsuz ifade içeren madde bulunmaktadır. Ölçeğin her bir maddesi beşli likerte göre 1-5 puan arası kodlanarak değerlendirilmiştir. Bu ifadelerin ortalama değerleri alınırken olumsuz ifade içeren maddelerin değerleri korunmuştur. Diğer bir ifade ile ölçekteki olumlu ve olumsuz ifade içeren tüm maddeler 1’den 5’e doğru kodlanmıştır.

Tablo 5’teki sonuçlara göre 1 numaralı “Mesleğimin geri kalan kısmını bu işletme de geçirmekten çok mutluluk duyarım” ifadesi 3,92 puan ile en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu ifadenin standart sapması 0,74’tür. Ortalama aralığı 3,18-4,66’dır. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 3-4-5 cevaplarını vermişlerdir. Öte yandan 4 numaralı “Bu işletmeye karşı duygusal bağlılık hissetmiyorum” ifadesi 2,31 puan ile en düşük ortalamaya sahiptir. Bu ifadenin standart sapması da 1,07’dir. Ortalama aralığı ise 1,24-3,38’dir. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 1-2-3 cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 5.

Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)

İfadeler (Bağlılık n:916)	$\bar{X}$	s.s.
1. Mesleğimin geri kalan kısmını bu işletme de geçirmekten çok mutluluk duyarım	3,9236	,74705
2. Bu işletmenin problemlerini sanki benim kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum	3,9083	,78531
3. Bu işletmeye karşı güçlü bir "aitlik" duygusu hissetmiyorum	2,4159	1,11646
4. Bu işletmeye karşı "duygusal bağlılık" hissetmiyorum	2,3133	1,07178
5. Bu işletmede kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum	2,3537	1,12760
6. Bu işletme benim için çok büyük kişisel anlam ifade ediyor	3,6670	,79989
7. Şu anda bu işletmede çalışmaya devam etmek, benim için bir gerekliliktir	3,8100	,78298
8. Şu anda istesem bile işimi bırakmak benim için çok zor olur.	3,7871	,82680
9. Şu anda bu işletmeden ayrılmaya karar versem, hayatımdaki pek çok şey aksardı	3,7631	,90027
10. Çalıştığım bu işletmeyi bırakmayı düşündürecek seçeneğim neredeyse hiç yok gibi	3,7587	,84134
11. Bu işletmeye kendimden bu kadar çok şey vermemiş olsaydım başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	3,1932	,78705
12. Bu işletmeyi bıraktığımda ortaya çıkacak olumsuzluklardan biri de iş olanaklarının azlığıdır	3,7358	,82188
13. Şu anki işverenimle çalışmaya devam etmek için hiçbir zorunluluk hissetmiyorum	2,5590	,96599
14. Benim için daha avantajlı bile olsa şu an bu işletmeyi terk etmenin doğru bir hareket olduğunu düşünmüyorum.	3,6867	,84224
15. Şu an bu işletmeyi bıraksam suçluluk duyardım	3,6299	,85286
16. Bu işletme benim sadakatimi hak ediyor	3,6823	,81284
17. Bu işletmeyi şu an için bırakamam, çünkü kendimi buradakilere karşı mecbur hissediyorum	3,4400	,89179
18. Bu işletmeye çok şey borçluyum	3,6201	,81769

Tablo 6’da araştırmaya katılanların iş tatmini ölçeğinin ifadelerine verdikleri cevapların ortalama değerleri verilmiştir. İş tatmini ölçeğinde 20 adet ifade bulunmaktadır. Katılımcılardan iş tatmini ölçeğinde yer alan her bir ifadeyi yaptıkları işe göre değerlendirerek 1-5 puan arası kodlamaları istenmiştir. Tablo 6’da verilen sonuçlara göre 6 numaralı “Bana sabit bir iş sağlaması bakımından” ifadesi 3,80 puan ile en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu ifadenin standart sapması 0,75’tir. Ortalama aralığı 3,05-4,55’tir. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 3-4-5 cevaplarını vermişlerdir. Öte yandan 2 numaralı “Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından” ifadesi 3,30 puan ile en düşük ortalamaya sahiptir. Bu ifadenin standart sapması da 0,78’dir. Ortalama aralığı ise 2,52-4,08’dir. Buna göre katılımcılar bu ifadeye büyük çoğunlukla 2-3-4 cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 6.

Katılımcıların Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin İfadelerine Verdikleri Cevapların Ortalama Değerleri (n:916)

İfadeler (Tatmin n:916)	$\bar{X}$	s.s.
1 Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,6714	,81522
2 Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	3,3024	,78874
3 Arasına değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,4214	,79846
4 Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	3,4825	,83419
5 Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından	3,6648	,79073
6 Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	3,8046	,75677
7 Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	3,6670	,77208
8 Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	3,3472	,78622
9 Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3,3199	,84755
10 Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	3,3275	,84008
11 İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	3,3297	,83006
12 Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	3,7533	,81532
13 Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	3,4192	,75749
14 Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3,3865	,76336
15 İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	3,3952	,78576
16 Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	3,5852	,81807
17 İş içinde terfi olanağının olması bakımından	3,6277	,82585
18 Çalışma şartları bakımından	3,6561	,74999
19 Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından	3,7500	,73756
20 Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından	3,7227	,77781

6.3. İfadelerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan fark testlerine (t testi ve ANOVA) ve regresyon analizine geçmeden önce ölçeklerin güvenilirliği ölçülmüştür. Güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0.00-1.00 arası bir değer almaktadır. Eğer bu değer 0.70'in üzerindeyse ölçek güvenilir olarak nitelendirilmektedir. Güvenilirlik katsayısı 1.00'a yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği artmaktadır (Büyüköztürk, 2008, s. 171). Fark testlerinde ve regresyon analizinde ölçeklerdeki faktörlere göre analizler yapıldığından, ölçeklerdeki tüm faktörlerin ayrı ayrı güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır.

Tablo 7'de Beş faktör kişilik ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre ölçeğin tüm faktörlerinde güvenilirlik katsayısının (cronbach's alpha) 0,70'in üzerinde olduğu görülmektedir. Dolayısıyla beş faktör kişilik ölçeğinin genel anlamda ve faktörler bazında güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7.

Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Dışadönüklük	0,787	8
Uyumluluk	0,779	9
Sorumluluk	0,727	9
Nevrotizm	0,781	8
Açıklık	0,798	10
Genel	0,921	44

Tablo 8'de örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları görülmektedir. Tablodaki sonuçlara göre örgütsel bağlılık ölçeğinin tüm faktörlerinin güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,70'in üzerindedir. Buna göre örgütsel bağlılık ölçeğinin genel anlamda ve faktörler bazında güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 8.

Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Duygusal Bağlılık	0,745	6
Devam Bağlılığı	0,786	6
Normatif Bağlılık	0,757	6
Genel Bağlılık	0,868	18

Tablo 9’da Minnesota iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları görülmektedir. Tablodaki sonuçlara göre iş tatmini ölçeğinin tüm faktörlerinin güvenilirlik katsayısı (cronbach’s alpha) 0,70’in üzerindedir. Buna göre iş tatmini ölçeğinin genel anlamda ve faktörler bazında güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 9.

Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İç Tatmin	0,901	12
Dış Tatmin	0,880	8
Genel Tatmin	0,931	20

6.4. Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında 7 adet hipotez geliştirilmiştir. Bu hipotezlerin test edilmesi amacıyla 3 farklı analiz yapılmıştır. T testi, ANOVA ve çoklu regresyon analizi yöntemleriyle hipotezler test edilmiştir. Ölçeklerdeki her bir madde beşli likerte göre 1-5 puan arası kodlanmıştır. Maddelerin ortalamaları alınırken olumlu ifade içeren maddeler 1’den 5’e doğru, olumsuz ifade içeren maddeler ise 5’ten 1’e doğru kodlanmıştır. Diğer bir ifade ile olumsuz ifade içeren maddeler ters kodlanmıştır. Bu bölümde, istatistiksel analiz sonuçları hipotezlerin sırasına göre verilmiştir.

6.4.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular

“**H1:** Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”. Hipotezinin alt hipotezlerine yönelik bulgulara bakılacak olursa; **H1a:** “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri cinsiyet

değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla t testi yapılmıştır. Tablo 10’daki sonuçlara göre sorumluluk ve açıklık faktörlerinde cinsiyete göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Sorumluluk ve açıklık faktörleri açısından kadınlar erkeklere göre daha fazla ortalama puana sahiptir. Buna göre araştırmaya katılan kadınların erkeklere göre daha fazla sorumluluk sahibi olduğu söylenilebilir. Öte yandan yine kadınların erkeklere göre gelişime ve yeniliklere daha açık olduğu ortaya çıkmaktadır. Sonuçlara göre dışadönüklük, uyumluluk ve nevrotizm faktörlerinde cinsiyete göre anlamlı farklılıklar bulunamamıştır.

Tablo 10. *Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması*

Boyutlar	Cinsiyet	f	$\bar{X}$	s.s.	t	p
Dışadönüklük	Erkek	625	3,7344	,55601	-,467	0,641
	Kadın	291	3,7526	,53154		
Uyumluluk	Erkek	625	3,8752	,53014	-1,428	0,154
	Kadın	291	3,9282	,50794		
Sorumluluk	Erkek	625	3,6551	,48420	-3,219	*0,001
	Kadın	291	3,7637	,45487		
Nevrotizm	Erkek	625	3,5872	,59174	-,858	0,391
	Kadın	291	3,6229	,57098		
Açıklık	Erkek	625	3,5720	,45801	-5,862	*0,000
	Kadın	291	3,7704	,51557		

*p<0,05

H1b: “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 11’de Daha öncede belirtildiği üzere olumsuz ifadeler ters kodlandığından, nevrotizm faktöründe düşük puan daha fazla duygusal dengesizlik eğilimi, yüksek puan ise daha az duygusal dengesizlik eğilimi anlamına gelmektedir.

Tablo 11’deki sonuçlara göre faktörlerin tümünde yaşa göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Sonuçlarda en fazla göze çarpan durum araştırmaya katılan “36-45” yaş grubunun tüm faktörlerde en yüksek ortalama puana sahip olmasıdır. Araştırmaya katılan “25 ve altı” yaş grubu ise açıklık faktörü hariç diğer faktörlerde en düşük ortalama puana sahiptir. Açıklık faktöründe ise “45 ve üzeri” yaş grubu en düşük ortalama puana sahiptir. Araştırmaya katılan “45 ve üzeri” yaş grubunda da “36-45” yaş grubuna göre tüm faktörlerde daha düşük ortalama puana sahip olma eğilimi bulunmaktadır. Örneğin dışadönüklük faktöründe en fazla ortalama puanı alanlar “36-45” yaş grubu olurken. En

düşük ortalama puanı “25 ve altı” yaş grubu almıştır. Buna göre araştırmaya katılan “36-45” grubunun diğer yaş gruplarına kıyasla daha fazla dışadönük olduğu görülmektedir. Öte yandan bu durum diğer tüm faktörlerde aynı sonucu vermiştir. Dolayısıyla “36-45” yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre anlamlı olarak farklılaştığı ifade edilebilir.

“45 ve üzeri” yaş grubunun açıklık faktöründe en düşük puana sahip olmasının nedeni ilerleyen yaşlarda bireylerin yeniliğe ve gelişime daha kapalı hale gelmesi olabilir. “25 ve altı” yaş grubunun daha fazla nevrotizme yatkın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla genç yaşlardaki bireylerin karşılaştıkları olaylara daha duygusal tepkiler vermeleri söz konusu olabilmektedir. Aynı zamanda Tablo 11’deki bulgulara görülen “25 ve altı” yaş grubundaki işgörenlerin sorumlu ve uyumlu kişilik özelliklerine daha az yatkın olmasının nedenini farklı bir araştırmadaki, nevrotiklik eğilimi gösteren işgörenlerin iş hayatında da olumsuz davranışlar sergileme eğiliminde olduğu (Kim vd., 2007, s. 429-431) bulgusu açıklamaktadır.

Tablo 11.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Yaşa Göre Farklılaşması

Beş Faktör	Yaş	f	$\bar{X}$	F	p
Dışadönüklük	25 ve altı	251	3,5802	11,891	*0,000
	26-35	432	3,7815		
	36-45	200	3,8631		
	46 ve üzeri	33	3,6705		
	Toplam	916	3,7402		
Uyumluluk	25 ve altı	251	3,7512	10,533	*0,000
	26-35	432	3,9311		
	36-45	200	4,0017		
	46 ve üzeri	33	3,7879		
	Toplam	916	3,8920		
Sorumluluk	25 ve altı	251	3,5657	14,414	*0,000
	26-35	432	3,6847		
	36-45	200	3,8567		
	46 ve üzeri	33	3,6835		
	Toplam	916	3,6896		
Nevrotizm	25 ve altı	251	3,4168	14,326	*0,000
	26-35	432	3,6525		
	36-45	200	3,7356		
	46 ve üzeri	33	3,4432		
	Toplam	916	3,5985		
Açıklık	25 ve altı	251	3,6016	5,538	*0,001
	26-35	432	3,6046		
	36-45	200	3,7565		
	46 ve üzeri	33	3,5515		
	Toplam	916	3,6350		

*p<0,05

H1c: “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 12’deki sonuçlara bakıldığında faktörlerin tümünde araştırmaya katılanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Dışadönüklük faktöründe eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların ortalama puanlarının arttığı tespit edilmiştir. Uyumluluk faktöründe en yüksek puanı “3.98” ile lisans mezunları alırken, en düşük puanı “3.69” ile ilköğretim mezunları almıştır. Sorumluluk faktörüne bakıldığında en yüksek puanı “3.90” ile yine lisans mezunları alırken, en düşük puanı ise “3.51” ile yine ilköğretim mezunları almıştır. Nevrotizm faktöründe ise en düşük puanı “3.20” ile lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanlar alırken, lise mezunları “3.65” ile en yüksek puanı almıştır. Lise mezunu işgörenlerin duygusal açıdan daha dengeli olduğu söylenilebilir. Açıklık faktöründe ise “4.06” ile en yüksek puanı lisans mezunlarının aldığı görülmektedir. En düşük puanı ise “3.37” ile ilköğretim mezunları almıştır. Dolayısıyla araştırmaya katılan ilköğretim mezunlarının gelişime ve yeniliklere daha kapalı olduğu söylenilebilir.

İlköğretim mezunu işgörenlerin uyumlu ve sorumlu kişiliğe daha az yatkın oldukları görülmektedir. Eğitim düzeyi düşük işgörenlerin kariyer ve terfi olanaklarının az oluşu bu işgörenlerin daha az sorumluluk bilinciyle hareket etmesine ve iş ortamında daha az uyumlu bir karakter sergilemesine neden olabilir. İlköğretim mezunu işgörenlerin gelişime ve yeniliklere daha kapalı olmasının nedeni teknolojiyi okuyamamak ve yenilikleri takip edebilecek donanıma sahip olamamakla açıklanabilir.

Tablo 12.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması

Beş Faktör	Eğitim	f	$\bar{X}$	F	p
Dışadönüklük	İlköğretim	142	3,4912	11,570	*0,000
	Lise	614	3,7622		
	Önlisans	102	3,8125		
	Lisans	55	3,9818		
	Lisansüstü	3	4,1250		
	Toplam	916	3,7402		
Uyumluluk	İlköğretim	142	3,6995	6,055	*0,000
	Lise	614	3,9235		
	Önlisans	102	3,9237		
	Lisans	55	3,9859		
	Lisansüstü	3	3,7778		
	Toplam	916	3,8920		
Sorumluluk	İlköğretim	142	3,5102	9,443	*0,000
	Lise	614	3,6940		
	Önlisans	102	3,7941		
	Lisans	55	3,9071		
	Lisansüstü	3	3,7407		
	Toplam	916	3,6896		
Nevrotizm	İlköğretim	142	3,3486	8,536	*0,000
	Lise	614	3,6519		
	Önlisans	102	3,6458		
	Lisans	55	3,5818		
	Lisansüstü	3	3,2083		
	Toplam	916	3,5985		
Açıklık	İlköğretim	142	3,3789	27,808	*0,000
	Lise	614	3,6225		
	Önlisans	102	3,8314		
	Lisans	55	4,0618		
	Lisansüstü	3	3,8333		
	Toplam	916	3,6350		

*p<0,05

H1d: “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 13’teki sonuçlar incelendiğinde faktörlerin tümünde araştırmaya katılanların gelir seviyelerine göre anlamlı farklılıklar olduğu göze çarpmaktadır. Tüm faktörlerde de en yüksek puanı “4001 ve üzeri” gelir grubu alırken en düşük puanı ise “1300-2000” arası gelir grubu almıştır.

Bu noktadan hareketle araştırmaya katılanların gelir düzeyi yükseldikçe dışadönük olma eğilimleri, uyumluluk eğilimleri, sorumluluk düzeyleri, duygusal açıdan dengeli olma eğilimleri ve açıklık düzeyleri yükselmektedir denilebilir. Bu durumun nedeni olarak kişiliği etkileyen çevresel faktörler önplana çıkmaktadır. Gelir düzeyi düşük bireylerin hayatlarındaki ihtiyaçların ve önceliklerin daha farklı olması gösterilebilir. Gelir düzeyi

yüksek işgörenlerin ise örneğin daha fazla dışadönük olabilirler ve sosyal faaliyetlere daha fazla bütçe ve zaman ayırabilirler. Öte yandan gelir düzeyi yüksek bireyler daha fazla bütçe ayırabilme olanağına sahip olduklarından dolayı yeniliğe ve gelişime daha açık olabilirler, teknolojik gelişmeleri takip edebilirler, farklı yenilikleri deneyebilirler, kişisel ve mesleki anlamda daha fazla kendilerini geliştirme imkânı bulabilirler.

Tablo 13.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması

Beş Faktör	Gelir (TL)	f	$\bar{X}$	F	p
Dışadönüklük	1300-2000	725	3,6567	32,324	*0,000
	2001-3000	149	4,0017		
	3001-4000	24	4,2031		
	4001 ve üzeri	18	4,3194		
	Toplam	916	3,7402		
Uyumluluk	1300-2000	725	3,8523	8,035	*0,000
	2001-3000	149	4,0127		
	3001-4000	24	4,0741		
	4001 ve üzeri	18	4,2531		
	Toplam	916	3,8920		
Sorumluluk	1300-2000	725	3,6388	15,328	*0,000
	2001-3000	149	3,8523		
	3001-4000	24	3,9028		
	4001 ve üzeri	18	4,1049		
	Toplam	916	3,6896		
Nevrotizm	1300-2000	725	3,5422	11,874	*0,000
	2001-3000	149	3,8347		
	3001-4000	24	3,6458		
	4001 ve üzeri	18	3,8472		
	Toplam	916	3,5985		
Açıklık	1300-2000	725	3,5719	30,691	*0,000
	2001-3000	149	3,7859		
	3001-4000	24	4,0917		
	4001 ve üzeri	18	4,3222		
	Toplam	916	3,6350		

*p<0,05

H1e: “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 14’teki sonuçlara göre tüm faktörlerde araştırmaya katılanların kademelerine göre anlamlı farklılıklar vardır. Dışadönüklük faktöründe en yüksek puana “4.17” ile üst kademe yöneticiler sahipken, “3.67” ile işçi düzeyinde çalışanlar en düşük puana sahiptir. Buna göre araştırmaya katılan üst kademe yöneticilerin daha fazla dışadönük olduğu söylenilebilir. Uyumluluk faktöründe ise en yüksek puana “4.09” ile alt

kademe yöneticiler, en düşük puana ise “3.79” ile orta kademe yöneticiler sahip olmuştur. Burada da alt kademe yöneticilerin daha uyumlu kişilik özelliğine daha yatkın oldukları söylenilebilir. Sorumluluk faktöründe en yüksek puana “3.92” ile alt kademe yöneticiler, en düşük puana da “3,63” ile işçi düzeyinde çalışanlar sahip olmuştur. Nevrotizm faktöründe en yüksek puana “3.92” ile yine alt kademe yöneticiler sahip olurken, en düşük puana da “3.45” ile orta kademe yöneticiler sahip olmuştur. Dolayısıyla araştırmaya katılan alt kademe yöneticilerin duygusal açıdan daha dengeli oldukları söylenilebilir. Açıklık faktöründe ise “4.03” ile üst kademe yöneticiler en yüksek puana, “3.57” ile işçi düzeyinde çalışanlar en düşük puana sahip olmuştur. Burada da araştırmaya katılan üst kademe yöneticilerin daha fazla gelişime ve yeniliğe açık oldukları görülmektedir.

Üst kademe yöneticilerin yeniliğe ve gelişime daha fazla açık olması bütçe imkânlarıyla açıklanabilir. Daha önce de yüksek gelir grubundakilerin yeniliğe ve gelişime daha açık olduğu tespit edilmişti. Üst kademe yöneticiler daha yüksek gelire sahip olduklarından teknolojik yeniliklere, kişisel ve mesleki gelişime daha fazla para ayırabilirler.

Tablo 14.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kademelerine Göre Farklılaşması

Beş Faktör	Kademe	f	$\bar{X}$	F	p
Dışadönüklük	İşçi	698	3,6710	18,322	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,9890		
	Orta kademe yönetici	75	3,8650		
	Üst kademe yönetici	18	4,1736		
	Toplam	916	3,7402		
Uyumluluk	İşçi	698	3,8637	8,145	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	4,0960		
	Orta kademe yönetici	75	3,7970		
	Üst kademe yönetici	18	3,9691		
	Toplam	916	3,8920		
Sorumluluk	İşçi	698	3,6353	15,895	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,9298		
	Orta kademe yönetici	75	3,7407		
	Üst kademe yönetici	18	3,9136		
	Toplam	916	3,6896		
Nevrotizm	İşçi	698	3,5568	16,177	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,9220		
	Orta kademe yönetici	75	3,4567		
	Üst kademe yönetici	18	3,5625		
	Toplam	916	3,5985		
Açıklık	İşçi	698	3,5759	16,600	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,7968		
	Orta kademe yönetici	75	3,8187		
	Üst kademe yönetici	18	4,0389		
	Toplam	916	3,6350		

*p<0,05

H1f: “Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 15’teki sonuçlar incelendiğinde tüm faktörlerde araştırmaya katılanların tecrübelerine göre anlamlı farklılıklar görülmektedir. Faktörlerin genelinde daha fazla tecrübeye sahip katılımcıların daha yüksek puanlar aldığı, daha az tecrübeye sahip çalışanlarında daha düşük puanlar aldığı görülmektedir.

Dışadönüklük faktörüne bakıldığında “10 yıldan fazla” tecrübeye sahip grupta olan işgörenlerin 4.12 ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu, “1 yıldan az” tecrübeye sahip grupta olan işgörenlerin ise 3.46 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Uyumluluk faktöründe, en yüksek ortalamaya “10 yıldan fazla” tecrübeli gruptaki olan işgörenler 4.08 ile sahip olmuştur. “1 yıldan az” tecrübeye sahip grupta olan işgörenler ise 3.65 ile en düşük ortalamaya sahip olmuştur. Sorumluluk faktöründe, en yüksek ortalamaya yine “10 yıldan fazla” tecrübeli gruptaki olan işgörenler 3.97 ile sahip olmuştur. “1 yıldan az” tecrübeye sahip grupta olan işgörenler ise 3.52 ile en düşük ortalamaya sahip olmuştur. Nevrotizm faktörüne bakıldığında ise “10 yıldan fazla” tecrübeye sahip grupta olan işgörenlerin 3.82 ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu, “1 yıldan az” tecrübeye sahip grupta olan işgörenlerin ise 3.32 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Son olarak açıklık faktöründe en yüksek ortalamaya yine “10 yıldan fazla” tecrübeli gruptaki olan işgörenler 4.08 ile sahip olmuştur. “1-5 yıl” tecrübeye sahip grupta olan işgörenler ise 3.58 ile en düşük ortalamaya sahip olmuştur. Kısacası bulgulara göre araştırmaya katılan işgörenlerin genel olarak tecrübe seviyeleri yükseldikçe dışadönüklük eğilimleri, uyumluluk eğilimleri, sorumluluk düzeyleri, duygusal açıdan dengeli olma eğilimi ve açıklık düzeyleri de yükselmektedir.

Tecrübe seviyesi yüksek olan işgörenlerin diğer tecrübe gruplarına göre daha fazla sorumlu ve uyumlu kişilik özelliklerine sahip olmasının nedeni tamamen kişilik özellikleriyle alakalıdır. Çünkü sorumlu ve uyumlu kişilik özelliğine sahip bireylerin daha saygılı, uzlaşmacı, işbirliğine yatkın, güvenilir, iş performansı yüksek, işine devam etme isteği daha fazla, daha sabırlı, öz disiplin seviyesi yüksek bireyler oldukları bilinmektedir. Dolayısıyla sorumlu ve uyumlu kişilik özelliklerine sahip işgörenlerin de çalıştıkları işletmelerde daha kalıcı olacağı, iş değiştirme isteğinin daha az olacağı ve bundan dolayı da sektörde daha fazla tecrübeye sahip olacağı da düşünülebilir (Digman, 1990, s. 422-424; Barrick & Mount, 1991, s. 5-6; McCrae vd., 2000).

Tablo 15.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması

Beş Faktör	Tecrübe	f	$\bar{X}$	F	p
Dışadönüklük	1 yıldan az	184	3,4667	26,221	*0,000
	1-5 yıl	494	3,7649		
	6-10 yıl	208	3,8684		
	10 yıldan fazla	30	4,1208		
	Toplam	916	3,7402		
Uyumluluk	1 yıldan az	184	3,6522	18,297	*0,000
	1-5 yıl	494	3,9305		
	6-10 yıl	208	3,9850		
	10 yıldan fazla	30	4,0852		
	Toplam	916	3,8920		
Sorumluluk	1 yıldan az	184	3,5242	18,367	*0,000
	1-5 yıl	494	3,6736		
	6-10 yıl	208	3,8323		
	10 yıldan fazla	30	3,9778		
	Toplam	916	3,6896		
Nevrotizm	1 yıldan az	184	3,3261	18,514	*0,000
	1-5 yıl	494	3,6508		
	6-10 yıl	208	3,6833		
	10 yıldan fazla	30	3,8208		
	Toplam	916	3,5985		
Açıklık	1 yıldan az	184	3,6011	13,322	*0,000
	1-5 yıl	494	3,5842		
	6-10 yıl	208	3,7212		
	10 yıldan fazla	30	4,0833		
	Toplam	916	3,6350		

*p<0,05

6.4.2. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular

“**H2:** Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”. Hipotezinin alt hipotezlerine yönelik bulgulara bakılacak olursa; **H2a:** “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla t testi yapılmıştır. Tablo 16’daki sonuçlar incelendiğinde örgütsel bağlılığın hiçbir boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmadığı anlaşılmaktadır. Buna göre araştırmaya katılanların cinsiyetlerinin örgütsel bağlılık düzeylerini istatistiksel açıdan

anlamalı bir şekilde farklılaştırmadığı söylenilebilir. Dolayısıyla “H2a hipotezi” reddedilmiştir.

Cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerinde etkili olmadığı sonucu bazı araştırmalarda görülmektedir (Hunt vd, 1985; Hartman& Bambacas, 2000, s.91-92; Yalçın & İplik, 2005). İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermemesinin nedeni olarak işletmelerin hem erkek hem de kadınlara eşit imkanlar sunmaları ve bu imkanları sunarken cinsiyetçi bir ayrımcılıktan kaçınmaları gibi etkenler gösterilebilir.

Tablo 16.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması

Boyutlar	Cinsiyet	f	$\bar{X}$	s.s.	t	p
Duygusal Bağlılık	Erkek	625	3,7272	0,63649	-,615	0,538
	Kadın	291	3,7549	0,62732		
Devam Bağlılığı	Erkek	625	3,6672	0,58933	-,576	0,565
	Kadın	291	3,6907	0,54474		
Normatif Bağlılık	Erkek	625	3,5680	0,60649	-1,170	0,242
	Kadın	291	3,6163	0,52334		
Genel Bağlılık	Erkek	625	3,6541	0,50765	-,950	0,342
	Kadın	291	3,6873	0,45514		

H2b: “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 17’deki sonuçlar, örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında araştırmaya katılanların yaşlarına göre anlamlı farklılıklar olduğunu göstermektedir. Tüm faktörlerde “25 ve altı” yaş grubu en düşük ortalama puana sahip olmuştur. Tüm faktörlerde en yüksek ortalama puana ise 36-45 yaş grubu sahip olmaktadır.

Tablo daha ayrıntılı olarak incelendiğinde, katılımcıların ortalama puanları yaşları arttıkça yükselmektedir. Ancak 46 ve üzeri yaş grubunda tekrar düşüşe geçmektedir. Örgütsel bağlılığın tüm boyutlarında aynı durum gerçekleşmiştir. Dolayısıyla katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin belli bir yaşa kadar yükseldiği ancak daha ileriki yaşlarda tekrar düştüğü söylenilebilir. Örgütsel bağlılık düzeylerinin ilerleyen yaşlarda genç yaşlara göre daha yüksek olmasının sebebi işgörenlerin ilerleyen yaşlarda farklı örgütlerde çalışmanın ve yeni örgütlere alışmanın daha zor olması diğer taraftan ilerleyen yaşlarda yeni işler bulma olanağının az olması olarak düşünülebilir (Meyer & Allen, 1984).

Tablo 17.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşması

Ö.B. Boyutlar	Yaş	f	$\bar{X}$	F	p
Duygusal Bağlılık	25 ve altı	251	3,4064	40,480	*0,000
	26-35	432	3,8071		
	36-45	200	3,9975		
	46 ve üzeri	33	3,7273		
	Toplam	916	3,7360		
Devam Bağlılığı	25 ve altı	251	3,5843	4,118	*0,006
	26-35	432	3,7087		
	36-45	200	3,7383		
	46 ve üzeri	33	3,6303		
	Toplam	916	3,6747		
Normatif Bağlılık	25 ve altı	251	3,3845	17,031	*0,000
	26-35	432	3,6289		
	36-45	200	3,7475		
	46 ve üzeri	33	3,5051		
	Toplam	916	3,5833		
Genel Bağlılık	25 ve altı	251	3,4584	25,785	*0,000
	26-35	432	3,7149		
	36-45	200	3,8278		
	46 ve üzeri	33	3,5875		
	Toplam	916	3,6647		

*p<0,05

H_{2c}: “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 18’e bakıldığında araştırmaya katılanların eğitim seviyelerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. “Lise” düzeyinde eğitim alanlar duygusal bağlılık faktöründe 3.77, devam bağlılığı faktöründe 3.74, normatif bağlılık faktöründe 3.64, genel bağlılıkta ise 3.72 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuşlardır. “Lisansüstü” düzeyde eğitim alanlar duygusal bağlılık faktöründe 3.55, devam bağlılığı faktöründe 2.72, normatif bağlılık faktöründe 2.88, genel bağlılıkta ise 3.05 ile en düşük ortalama puana sahip olmuştur.

En yüksek eğitim seviyesine sahip olan lisansüstü düzeyde eğitim alanlarda daha düşük örgütsel bağlılık görülmesi bu işgörenlerin çalıştıkları işletmelerden beklentilerinin yüksek olması ve daha fazla olanağa sahip olmak istemeleri olabilir. Diğer taraftan eğitim düzeyi yüksek olan işgörenler daha fazla iş seçeneğine sahip olduklarından çalıştıkları örgüte daha az bağlanabilirler. (Mathieu & Zajac, 1990 s. 177)

Tablo 18.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması

Ö.B. Boyutlar	Eğitim	f	$\bar{X}$	F	p
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	142	3,5927	2,421	*0,047
	Lise	614	3,7723		
	Önlisans	102	3,7173		
	Lisans	55	3,7455		
	Lisansüstü	3	3,5556		
	Toplam	916	3,7360		
Devam Bağlılığı	İlköğretim	142	3,4859	10,499	*0,000
	Lise	614	3,7459		
	Önlisans	102	3,6487		
	Lisans	55	3,4667		
	Lisansüstü	3	2,7222		
	Toplam	916	3,6747		
Normatif Bağlılık	İlköğretim	142	3,3521	9,008	*0,000
	Lise	614	3,6474		
	Önlisans	102	3,5376		
	Lisans	55	3,5879		
	Lisansüstü	3	2,8889		
	Toplam	916	3,5833		
Genel Bağlılık	İlköğretim	142	3,4769	9,049	*0,000
	Lise	614	3,7219		
	Önlisans	102	3,6345		
	Lisans	55	3,6000		
	Lisansüstü	3	3,0556		
	Toplam	916	3,6647		

*p<0,05

H2a: “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 19’a bakıldığında araştırmaya katılanların devam bağlılığı faktöründe gelir seviyesine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak diğer faktörlerde anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Tablo 19’a göre duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve genel bağlılık faktörlerinde araştırmaya katılanların gelir düzeyi arttıkça ortalama puanları da yükselmektedir. “4001 TL ve üzeri” gelire sahip olan işgörenler duygusal bağlılık faktöründe 4.16, normatif bağlılık faktöründe 3.88, genel bağlılıkta ise 3.89 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuşlardır. “1300-2000 TL” gelire sahip olan işgörenler ise

duygusal bağıllık faktöründe 3.66, normatif bağıllık faktöründe 3.53, genel bağıllıkta ise 3.62 ile en düşük ortalama puana sahip olmuştur.

Ücretin, işletmeler tarafından işgörenleri elde tutmak için kullandıkları bir araç olduğu bilinmektedir (Balay, 2000, s. 73). Yaptığı iş karşılığında aldığı ücret düşük olan işgörenlerin aslında tam olarak çalıştığı işletmeden beklediği ücreti alamaması nedeniyle örgüte daha az bağlanması söz konusu olabilir. Diğer taraftan yüksek ücret alan işgörenler ise elde ettikleri imkanları kaybetmemek için örgüte daha fazla bağlanabilir.

Tablo 19.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması

Ö.B. Boyutlar	Gelir	f	$\bar{X}$	F	p
Duygusal Bağlılık	1300-2000	725	3,6641	16,128	*0,000
	2001-3000	149	3,9389		
	3001-4000	24	3,9514		
	4001 ve üzeri	18	4,1667		
	Toplam	916	3,7360		
Devam Bağlılığı	1300-2000	725	3,6657	,537	0,657
	2001-3000	149	3,7036		
	3001-4000	24	3,7917		
	4001 ve üzeri	18	3,6389		
	Toplam	916	3,6747		
Normatif Bağlılık	1300-2000	725	3,5317	9,652	*0,000
	2001-3000	149	3,7629		
	3001-4000	24	3,8750		
	4001 ve üzeri	18	3,8870		
	Toplam	916	3,5833		
Genel Bağlılık	1300-2000	725	3,6205	9,712	*0,000
	2001-3000	149	3,8218		
	3001-4000	24	3,8727		
	4001 ve üzeri	18	3,8942		
	Toplam	916	3,6647		

*p<0,05

H2e: “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 20’de görüldüğü üzere tüm faktörlerde araştırmaya katılanların kademelerine göre anlamlı farklılıklar vardır. Ortalama puanlara bakıldığında, tüm faktörlerde en yüksek ortalama puana “Alt kademe yönetici” kademesinde bulunanlar sahip olmuştur. En düşük ortalama puana ise “Orta kademe yönetici” kademesinde

çalışanların sahip olduğu saptanmıştır. Tablo 20’de ortalama puanlardan yola çıkarak belirtilebilecek en önemli tespit şudur; ”işçi/işgören” kademesinde bulunanların örgütsel bağlılığı düşükken, “alt kademe yönetici” seviyesinde çalışanların örgütsel bağlılığı yükselmektedir. “Orta kademe yönetici” seviyesinde örgütsel bağlılık tekrar düşerken, “Üst kademe yönetici” seviyesinde örgütsel bağlılık tekrardan yükselmektedir.

Tablo 20.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Kademelerine Göre Farklılaşması

Ö.B. Boyutlar	Kademe	f	$\bar{X}$	F	p
Duygusal Bağlılık	İşçi/işgören	698	3,6834	16,347	0,000
	Alt kademe yönetici	125	4,0907		
	Orta kademe yönetici	75	3,6200		
	Üst kademe yönetici	18	3,7963		
	Toplam	916	3,7360		
Devam Bağlılığı	İşçi/işgören	698	3,6660	6,783	0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,8493		
	Orta kademe yönetici	75	3,4911		
	Üst kademe yönetici	18	3,5648		
	Toplam	916	3,6747		
Normatif Bağlılık	İşçi/işgören	698	3,5377	12,930	0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,8707		
	Orta kademe yönetici	75	3,4978		
	Üst kademe yönetici	18	3,7130		
	Toplam	916	3,5833		
Genel Bağlılık	İşçi/işgören	698	3,6290	16,524	0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,9369		
	Orta kademe yönetici	75	3,5363		
	Üst kademe yönetici	18	3,6914		
	Toplam	916	3,6647		

*p<0,05

H2f: “Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 21 incelendiğinde tüm faktörlerde araştırmaya katılanların tecrübelerine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Tablo 21’de dikkat çeken en önemli husus araştırmaya katılanların tecrübeleri arttıkça ortalama puanlarının da yükselmesidir. Bu durum tüm faktörlerde aynı şekilde gerçekleşmiştir. Tüm faktörlerde en yüksek ortalama puana “10 yıldan fazla” tecrübe seviyesindeki katılımcılar sahip olmuştur. Tüm faktörlerde en düşük ortalama puana ise “1 yıldan az” tecrübe seviyesindeki katılımcıların sahip

olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılanların tecrübelerinin arttıkça örgütsel bağlılık düzeylerinin de arttığı söylenilebilir.

İşgörenlerin bir örgüt içerisindeki kıdemi arttıkça örgütüne daha fazla bağlanması beklenir. Özellikle örgütteki ilk yıllarında işgörenlerin işletmeden beklentileri gerçekçi olmayabilir bu nedenle daha az örgütsel bağlılığa sahip oldukları görülmüştür (Meyer & Allen, 1988, 1997; Ostroff & Kozlowski, 1992; Linz, 2004). Dolayısıyla daha fazla tecrübeye sahip olan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olması veya az tecrübeli işgörenlerin örgüte daha az bağlılık göstermesi bu nedenlere bağlanabilir.

Tablo 21.

Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması

Ö.B. Boyutlar	Tecrübe	f	$\bar{X}$	F	p
Duygusal Bağlılık	1 yıldan az	184	3,3768	32,676	*0,000
	1-5 yıl	494	3,7648		
	6-10 yıl	208	3,9431		
	10 yıldan fazla	30	4,0278		
	Toplam	916	3,7360		
Devam Bağlılığı	1 yıldan az	184	3,5072	7,003	*0,000
	1-5 yıl	494	3,6664		
	6-10 yıl	208	3,6851		
	10 yıldan fazla	30	3,7778		
	Toplam	916	3,6747		
Normatif Bağlılık	1 yıldan az	184	3,3397	17,265	*0,000
	1-5 yıl	494	3,6012		
	6-10 yıl	208	3,7268		
	10 yıldan fazla	30	3,7889		
	Toplam	916	3,5833		
Genel Bağlılık	1 yıldan az	184	3,4079	25,119	*0,000
	1-5 yıl	494	3,6975		
	6-10 yıl	208	3,7850		
	10 yıldan fazla	30	3,8648		
	Toplam	916	3,6647		

*p<0,05

6.4.3. İş Tatmin Düzeyleri ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular

“**H3:** Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”. Hipotezinin alt hipotezlerine yönelik bulgulara bakılacak olursa; **H3a:** “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla t testi yapılmıştır. Tablo 22’de araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin cinsiyete göre farklılık gösterip

göstermediği yer almaktadır. Sonuçlar incelendiğinde yalnız dış tatmin faktöründe cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan kadınların dış tatmin faktöründe 3.62 ortalama puana, erkeklerin ise 3.54 ortalama puana sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde dış tatmine sahip oldukları dikkat çekmektedir. Diğer faktörlerde ise cinsiyete göre anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Bir araştırmadaki kadınların çalıştıkları işletmelerde daha çok sosyal imkanlar ve çalışma koşulları gibi dışsal tatmin unsurlarına önem verdikleri görülmektedir (Kırel, 1999, s. 117-118) bulgusu, kadınların sadece dış tatmin faktöründe erkeklere göre anlamlı bir farklılık göstermesinin nedenini açıklamaktadır.

Tablo 22.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşması

Boyutlar	Cinsiyet	f	$\bar{X}$	s.s.	t	p
İç tatmin	Erkek	625	3,4921	,58806	-1,233	0,218
	Kadın	291	3,5410	,48736		
Dış tatmin	Erkek	625	3,5404	,59358	-2,126	*0,034
	Kadın	291	3,6267	,52265		
Genel Tatmin	Erkek	625	3,5114	,55136	-1,720	0,086
	Kadın	291	3,5753	,45517		

*p<0,05

H3b: “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 23’teki sonuçlar, iş tatmininin iç tatmin ve genel tatmin faktörlerinde araştırmaya katılanların yaşlarına göre anlamlı farklılıklar olduğunu göstermektedir. “36-45” yaş gurubu iç tatmin faktöründe 3.69, genel tatmin faktöründe ise 3.65 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuştur. “25 ve altı” yaş grubu ise iç tatmin faktöründe 3.42, genel tatmin faktöründe ise 3.47 ile en düşük ortalama puana sahiptir. Buna göre araştırmaya katılanlardan “36-45” yaş grubu iç tatmin ve genel tatmin faktörlerinde daha yüksek düzeyde iş tatminine sahipken, “25 ve altı” yaş grubunun daha düşük düzeyde iş tatminine sahip olduğu söylenilebilir. Öte yandan dış tatmin faktörüne bakıldığında araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

“36-45” yaş grubunun daha yüksek iş tatminine sahip olmasının nedeni alanda daha önce yapılmış bir araştırmaya göre şöyle açıklanabilir, işgörenlerde yirmili yılların başları ile kırklı yılların ortalarına kadar iş tatminin artmaktadır ancak daha sonra iş tatmini düşüş eğilimine girmektedir (Luthans & Thomas, 1989, s. 25).

Tablo 23.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Yaşa Göre Farklılaşması

Tatmin Boyutlar	Yaş	f	$\bar{X}$	F	p
İç tatmin	25 ve altı	251	3,4223	10,943	*0,000
	26-35	432	3,4662		
	36-45	200	3,6988		
	46 ve üzeri	33	3,5404		
	Toplam	916	3,5076		
Dış tatmin	25 ve altı	251	3,5488	,869	0,457
	26-35	432	3,5758		
	36-45	200	3,5963		
	46 ve üzeri	33	3,4356		
	Toplam	916	3,5678		
Genel Tatmin	25 ve altı	251	3,4729	5,287	*0,001
	26-35	432	3,5101		
	36-45	200	3,6578		
	46 ve üzeri	33	3,4985		
	Toplam	916	3,5317		

*p<0,05

H3c: “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 24’e bakıldığında iş tatmininin tüm faktörlerinde araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin eğitim seviyelerine göre anlamlı şekilde farklılıklar gösterdiği görülmektedir. “Lisans” düzeyinde eğitim alanlar iç tatmin faktöründe 3.98, dış tatmin faktöründe 3.74, genel tatmin faktöründe 3.88 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuştur. “İlköğretim” düzeyinde eğitim alanlar ise iç tatmin faktöründe 3.29, dış tatmin faktöründe 3.40, genel tatmin faktöründe ise 3.33 ile en düşük ortalama puana sahiptir. Tablo 23’te dikkat çeken diğer bir husus ise katılımcıların eğitim seviyesi arttıkça iş tatmin düzeyinin de yükselmesidir. Ancak bu durum “Lisans” düzeyine kadar gerçekleşmektedir. “Lisansüstü” düzeyde ise katılımcıların iş tatmin seviyesi tekrardan düşüşe geçmektedir. Buna göre araştırmaya katılanlardan “Lisans” düzeyinde eğitim alanların diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla iş tatminine sahip oldukları söylenilebilirken, araştırmaya katılanlardan

“İlköğretim” düzeyinde eğitim alanların ise diğer eğitim düzeylerine göre daha düşük iş tatminine sahip oldukları söylenilebilir.

Tablo 24.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Eğitim Seviyelerine Göre Farklılaşması

Tatmin Boyutlar	Eğitim	f	$\bar{X}$	F	p
İç Tatmin	İlköğretim	142	3,2940	16,840	*0,000
	Lise	614	3,5000		
	Önlisans	102	3,5899		
	Lisans	55	3,9803		
	Lisansüstü	3	3,7222		
	Toplam	916	3,5076		
Dış Tatmin	İlköğretim	142	3,4085	4,322	*0,002
	Lise	614	3,5882		
	Önlisans	102	3,5911		
	Lisans	55	3,7455		
	Lisansüstü	3	3,5833		
	Toplam	916	3,5678		
Genel Tatmin	İlköğretim	142	3,3398	11,929	*0,000
	Lise	614	3,5353		
	Önlisans	102	3,5824		
	Lisans	55	3,8864		
	Lisansüstü	3	3,6667		
	Toplam	916	3,5317		

*p<0,05

H3a: “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 25’e bakıldığında iş tatmininin tüm faktörlerinde araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin gelir seviyelerine göre anlamlı şekilde farklılıklar gösterdiği görülmektedir. “4001 TL ve üzeri” geliri olanlar iç tatmin faktöründe 4.13, dış tatmin faktöründe 3.90, genel tatmin faktöründe 4.04 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuştur. “4001 TL ve üzeri” geliri olanlar ise iç tatmin faktöründe 3.41, dış tatmin faktöründe 3.52, genel tatmin faktöründe ise 3.45 ile en düşük ortalama puana sahiptir.

Tablo 25’te dikkat çeken en önemli husus ise tüm faktörlerde katılımcıların gelir seviyesi arttıkça iş tatmin düzeyinin de gelirle doğru orantılı olarak yükselmesidir. Buna göre araştırmaya katılanlardan “4001 ve üzeri” düzeyde geliri olanların diğer gelir düzeylerine göre daha fazla iş tatminine sahip oldukları söylenebilirken, araştırmaya katılanlardan “1300 - 2000” düzeyinde geliri olanların ise diğer gelir düzeylerine göre daha düşük iş

tatminine sahip oldukları söylenilebilir. Bunun nedeni olarak düşük ücret alan işgörenler beklentileri karşılanmadığı için işlerinden daha az tatmin olması şeklinde bir açıklama yapmak mümkündür.

Tablo 25.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Gelir Seviyelerine Göre Farklılaşması

Tatmin Boyutlar	Gelir	f	$\bar{X}$	F	p
İç Tatmin	1300-2000	725	3,4140	41,783	*0,000
	2001-3000	149	3,7864		
	3001-4000	24	4,1319		
	4001 ve üzeri	18	4,1389		
	Toplam	916	3,5076		
Dış Tatmin	1300-2000	725	3,5281	6,509	*0,000
	2001-3000	149	3,6896		
	3001-4000	24	3,7552		
	4001 ve üzeri	18	3,9097		
	Toplam	916	3,5678		
Genel Tatmin	1300-2000	725	3,4597	26,864	*0,000
	2001-3000	149	3,7477		
	3001-4000	24	3,9813		
	4001 ve üzeri	18	4,0472		
	Toplam	916	3,5317		

*p<0,05

H3e: “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 26’da görüldüğü üzere tüm faktörlerde araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin kademelerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. “Üst Kademe Yönetici” seviyesinde olanlar iç tatmin faktöründe 3.99, dış tatmin faktöründe 3.76, genel tatmin faktöründe 3.90 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuştur. “İşçi/işgören” kademesinde olanlar ise iç tatmin faktöründe 3.41, dış tatmin faktöründe 3.52, genel tatmin faktöründe ise 3.45 ile en düşük ortalama puana sahiptir. Tablo 26’daki ortalama puanlardan yola çıkarak belirtilebilecek en önemli tespit şudur; ”işçi/işgören” kademesinde bulunanların iş tatmin düzeyi düşükken, “alt kademe yönetici” seviyesinde çalışanların iş tatmin düzeyi yükselmektedir. “Orta kademe yönetici” seviyesinde iş tatmin düzeyi tekrar düşerken, “Üst kademe yönetici” seviyesinde iş tatmin düzeyi tekrardan yükselmektedir. Özetle “Üst kademe yönetici” kademesinde çalışanları diğer kademelere göre daha fazla iş tatmin düzeyine sahip olduğu, “İşçi/işgören” kademesinde çalışanların ise diğer kademelere göre daha düşük iş tatmin düzeyine sahip olduğu söylenilebilir.

Tablo 26.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Kademelerine Göre Farklılaşması

Tatmin Boyutlar	Kademe	f	$\bar{X}$	F	P
İç Tatmin	İşçi/işgören	698	3,4120	32,926	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,8320		
	Orta kademe yönetici	75	3,7400		
	Üst kademe yönetici	18	3,9954		
	Toplam	916	3,5076		
Dış Tatmin	İşçi/işgören	698	3,5281	6,429	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,7560		
	Orta kademe yönetici	75	3,5767		
	Üst kademe yönetici	18	3,7639		
	Toplam	916	3,5678		
Genel Tatmin	İşçi/işgören	698	3,4585	21,932	*0,000
	Alt kademe yönetici	125	3,8016		
	Orta kademe yönetici	75	3,6747		
	Üst kademe yönetici	18	3,9028		
	Toplam	916	3,5317		

*p<0,05

H3f: “Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir” ifadesini test etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Tablo 27 incelendiğinde tüm faktörlerde araştırmaya katılanların tecrübelerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. “10 yıldan fazla” tecrübesi olan işgörenler iç tatmin faktöründe 4.01, dış tatmin faktöründe 3.83, genel tatmin faktöründe 3.94 ile en yüksek ortalama puana sahip olmuştur. “1-5 yıl” olan işgörenler ise iç tatmin faktöründe 3.41, dış tatmin faktöründe 3.52, genel tatmin faktöründe ise 3.45 ile en düşük ortalama puana sahiptir.

Tablo 27’de dikkat çeken en önemli husus araştırmaya katılanların ortalama puanları “1 – 5 yıl” tecrübe seviyesinde “1 yıldan az” tecrübe seviyesine göre düşerken, sırasıyla “6 – 10 yıl” ve “10 yıldan fazla” tecrübe seviyelerinde sürekli yükselmesidir. Bu durum tüm faktörlerde aynı şekilde gerçekleşmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin mesleğin ilk yıllarında azalırken ilerleyen yıllarda sürekli arttığı saptanmıştır. Katılımcılardan “10 yıldan fazla” tecrübe düzeyine sahip olanların ise diğer tecrübe seviyelerine göre en yüksek düzeyde iş tatminine sahip oldukları söylenilebilir. Bu durumun nedeni alanda yapılan bir araştırmanın, 10 yıldan fazla çalışanların, 10 yıldan

daha az çalışanlara göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu (Okpara, 2006, s. 54-55) bulgusuyla açıklanabilir.

Tablo 27.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Tecrübelerine Göre Farklılaşması

Tatmin Boyutlar	Tecrübe	f	$\bar{X}$	F	p
İç Tatmin	1 yıldan az	184	3,4447	19,848	*0,000
	1-5 yıl	494	3,4293		
	6-10 yıl	208	3,6755		
	10 yıldan fazla	30	4,0194		
	Toplam	916	3,5076		
Dış Tatmin	1 yıldan az	184	3,5679	2,834	*0,037
	1-5 yıl	494	3,5380		
	6-10 yıl	208	3,6004		
	10 yıldan fazla	30	3,8333		
	Toplam	916	3,5678		
Genel Tatmin	1 yıldan az	184	3,4940	12,362	*0,000
	1-5 yıl	494	3,4728		
	6-10 yıl	208	3,6454		
	10 yıldan fazla	30	3,9450		
	Toplam	916	3,5317		

*p<0,05

6.4.4. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Araştırmanın dördüncü hipotezi olan “**H4**: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.” ifadesini test etmek amacıyla “Regresyon Analizi” yapılmıştır.

Tablo 28’de araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmin düzeyleri üzerine etkisi görülmektedir. Tablodaki sonuçlara göre araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özelliklerinin, iş tatmin düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (F testi değeri = 54.203, p değeri = ,000). Beş faktör kişilik özellikleri, iş tatmini üzerinde %22,9 düzeyinde varyans açıklama oranına sahiptir ($R^2=0,229$). Beş faktör kişilik özellikleri, iş tatminini %47,9 oranında etkilemektedir ($R=0,479$).

Söz konusu etkinin yönüne bakıldığında, beş faktör kişilik ölçeğinin faktörlerinden “dışadönüklük” faktörü, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 6,940, p

değeri = ,000). “Uyumluluk” faktörü, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir (t değeri = -,133, p değeri = ,895). “Sorumluluk” faktörü, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 4,155, p değeri = ,000). “Nevrotizm” faktörü, iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (t değeri = -4,805, p değeri = ,000). Son olarak “açıklık” faktörü, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 8,303, p değeri = ,000). Bu sonuçlardan yola çıkarak araştırmaya katılanlardan dışadönüklük, sorumluluk ve açıklık (yeniliğe ve gelişime) kişilik özelliğine yatkın olanların daha fazla iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Öte yandan araştırmaya katılanlardan nevroitik (duygusal dengesiz) kişilik özelliğine yatkın olanların ise daha az iş tatminine sahip oldukları söylenilebilir.

Nevrotikliğe eğimli bireylerin genel olarak kızgınlık, öfke, depresyon, sıkıntı gibi olumsuz bir ruh haline olduğu bilinmektedir. Bu bireylerin rasyonel düşünme yetisinden uzak ve karmaşık duygulara sahip olması iş hayatına da olumsuz yansımaktadır. Öte yandan nevroitiklik eğilimi düşük bireylerin ise daha sakin, uysal, özgüveni yüksek, işbirliğine yatkınlık gibi özelliklere sahip olduğu bilinmektedir (McCrae & Costa, 1987). Bu bireylerin olumlu ruh halleri ise iş hayatında daha verimli ve etkin çalışmalarına yol açmaktadır. Dolayısıyla araştırmada bulunan nevroitik eğilimi yüksek işgörenlerin daha az iş tatminine sahip olmasına bu şekilde bir açıklama getirilebilir.

Kişilik özelliklerinden, dışadönüklük, sorumluluk ve açıklık faktörlerinin araştırmaya katılan işgörenlerin iş tatminleri üzerinde olumlu etkiye sahip oldukları görülmektedir. Örneğin dışadönük bireylerin sosyal, konuşkan, takım çalışmasına yatkın, enerjik oldukları bilinmektedir. Aynı zamanda dışadönük kişilik özelliğine sahip bireylerin daha yüksek iş doyumuna da sahip oldukları görülmüştür (Judge vd. 1997, s. 753). Sorumlu kişiliğe yatkın bireylerin ise özdisiplini yüksek, sabırlı ve titizlik gibi özelliklere sahip olmaları onların aynı zamanda iş hayatında daha başarılı olmalarını sağlamaktadır. Bununla beraber sorumlu kişiliğe eğimli bireylerin iş tatmin düzeylerinin fazla olduğu görülmüştür (Furnham vd. 2002, s. 1338). Açıklık özelliğine sahip bireylerin de yeniliğe, gelişime ve deneyime açık, cesur, hayal gücü kuvvetli, araştırmacı yanlarının kuvvetli olduğu bilinmektedir. Açıklık özelliğine sahip bireylerin iş hayatında öğrenmeye ve deneyimlere istekli tavırlar sergilediği ve yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmüştür (Barrick & Mount, 1991, s. 19). Dolayısıyla Tablo 28’de görülen dışadönüklük, sorumluluk ve açıklık faktörlerinin iş tatminini olumlu yönde etkilemesinin nedeni olarak bu kişilik özelliklerine sahip bireylerin olumlu ruh hallerinin iş hayatlarına da olumlu bir şekilde yansımaları gösterilebilir.

Tablo 28.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmin Düzeyleri Üzerine Etkisi

Regresyon (Beş Faktör Kişilik Özellikleri → İş Tatmini)			
Model	Beta	t	p
Dışadönüklük	,281	6,940	*0,000
Uyumluluk	-,007	-,133	0,895
Sorumluluk	,185	4,155	*0,000
Nevrotizm	-,216	-4,805	*0,000
Açıklık	,280	8,303	*0,000
Sabit		9,751	*0,000
R		,479	
R ²		,229	
F		54.203	
p		*0,000	

*p<0,05

6.4.5. İş Tatmin Düzeylerinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi İle İlgili Bulgular

Araştırmanın beşinci hipotezi olan “**H5:** Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.” ifadesini test etmek amacıyla “Regresyon Analizi” yapılmıştır.

Tablo 29’da araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etkisi görülmektedir. Tablodaki sonuçlara göre araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir (F testi değeri = 424.942, p değeri = ,000). İş tatmini, örgütsel bağlılık üzerinde %31,7 düzeyinde varyans açıklama oranına sahiptir ($R^2 = 0,317$). İş tatminini, örgütsel bağlılığı %56,3 oranında etkilemektedir ($R = 0,563$). Öte yandan söz konusu etkinin yönüne bakıldığında, katılımcıların iş tatmin düzeylerinin, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde olumlu yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (t değeri = 20,614, p değeri = ,000). Dolayısıyla, araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu söylenilebilir.

İşinden tatmin olan işgörenlerin örgüt içerisinde daha fazla olumlu davranışlarda bulunması beklenmektedir. İş tatmininin verimlilik, yüksek performans ve işgören devir hızını azaltmak gibi olumlu sonuçları bulunmaktadır. Aynı zamanda örgütsel bağlılıkta iş tatmininin olumlu sonuçlarından birisidir. İş tatmininin işgörenlerde örgütsel bağlılığa olumlu yönde etki yapması alanda yapılan birçok araştırmada da tespit edilen bir sonuçtur

(Alnajjar, 1999; Bluedorn, 1982; Chen, 2004; Rusbult & Farrell, 1983; Williams & Hazer, 1986; Yang, 2010). Bu durumun nedeni olarak işinden tatmin olan bir işgörenin çalıştığı örgütü terk edip elindeki imkânları kaybetmek istememesi, yeni bir örgüt içerisinde çalışmak gibi bir risk almak istememesi ve bu yüzden örgüte daha fazla bağlılık göstermesi şeklinde bir açıklama getirilebilir.

Tablo 29.

Araştırmaya Katılanların İş Tatmin Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisi

Regresyon (İş Tatmini → Örgütsel Bağlılık)			
Model	Beta	t	p
İş Tatmini (genel tatmin)	,563	20,614	*0,000
Sabit		19,593	*0,000
R		,563	
R ²		,317	
F		424.942	
p		*0,000	

*p<0,05

6.4.6. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Araştırmanın altıncı hipotezi olan “**H6:** Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.” ifadesini test etmek amacıyla “Regresyon Analizi” yapılmıştır.

Tablo 30’da araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etkisi görülmektedir. Tablodaki sonuçlara göre araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özelliklerinin, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir (F testi değeri = 116.941, p değeri = ,000). Beş faktör kişilik özellikleri, örgütsel bağlılık üzerinde %39,1 düzeyinde varyans açıklama oranına sahiptir (R²= 0,391). Beş faktör kişilik özellikleri, örgütsel bağlılığı %62,5 oranında etkilemektedir (R = 0,625).

Tablo 30’daki söz konusu etkinin yönüne bakıldığında, beş faktör kişilik ölçeğinin faktörlerinden “dışadönüklük” faktörü, örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 6,899, p değeri = ,000). “Uyumluluk” faktörü, örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (t değeri = 4,456, p değeri = ,000). “Sorumluluk” faktörü, örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 2,059, p değeri = ,040). “Nevrotizm”

faktörü, bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir (t değeri = -3,499, p değeri = ,000). Son olarak “açıklık” faktörü, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (t değeri = 3,463, p değeri = ,001). Bu sonuçlara göre araştırmaya katılanlardan dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık (yeniliğe ve gelişime) kişilik özelliklerine yatkın olanların, daha fazla örgütsel bağlılığa sahip olduğu söylenilebilir. Ancak nevrotik (duygusal dengesiz) kişilik özelliğine yatkın olanların ise daha az örgütsel bağlılığa sahip oldukları söylenilebilir.

Nevrotizm eğilimli işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerinin yüksek ve örgütsel bağlılık düzeylerinin düşük olduğu bazı araştırmalar tarafından saptanmıştır (Salgado, 2002; Topçu & Basım, 2015). Nevrotizme eğilimli bireylerin daha çok olumsuz davranışlarda bulunması ve ruh hallerinin biraz daha sorunlu olmasından araştırmanın daha önceki bölümlerinde bahsedilmişti. Dolayısıyla nevrotik kişilik özelliğine sahip bireylerin iş hayatında da olumsuz davranışlar sergilemesinin beklenmesi, nevrotik eğilimli işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının düşük olmasına bir açıklama olarak getirilebilir.

Dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık özelliklerine eğilimli bireyler, iletişime açıklık, takım çalışmasına yatkınlık, sıcakkanlılık gibi olumlu tavırlar sergilemektedir. (McCrea & Costa, 2000; Wayne vd., 2004). Bu dört özelliğe sahip işgörenlerin iş hayatlarında verimli, yüksek performansa sahip ve işe devamsızlıklarının daha az olduğu görülmüştür (Judge vd. 1997; Salgado, 2002). Tablo 30’daki, dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık faktörlerinin örgütsel bağlılığı olumlu etkilediği bulgusu bu dört kişilik özelliğine sahip işgörenlerin olumlu ruh hallerine sahip olmasıyla ve iş hayatlarında daha dengeli davranışlar göstermeleriyle açıklanabilir.

Tablo 30.

Araştırmaya Katılanların Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisi

Regresyon (Beş Faktör Kişilik Özellikleri → Örgütsel Bağlılık)			
Model	Beta	t	p
Dışadönüklük	,249	6,899	*0,000
Uyumluluk	,198	4,456	*0,000
Sorumluluk	,082	2,059	*0,040
Nevrotizm	-,140	-3,499	*0,000
Açıklık	,104	3,463	*0,001
Sabit		8,278	*0,000
R		,625	
R ²		,391	
F		116.941	
p		*0,000	

*p<0,05

6.4.7. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Araştırmanın yedinci hipotezi olan “**H7:** Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, beş faktör kişilik özellikleriyle, örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmaktadır.” ifadesini test etmek amacıyla “Regresyon Analizi” yapılmıştır. Klasik regresyon analizinde, aracılık (mediator) etkisinin ispat edilmesi aşağıda belirtilen 4 adet koşuldan hepsinin yerine getirilmesine bağlıdır (Baron & Kenny, 1986). Bu koşullar şunlardır:

1. Bağımsız değişken (Beş Faktör), bağımlı değişkeni (Örgütsel Bağlılık) anlamlı bir şekilde etkilemelidir. Bu koşul, Baron ve Kenny tarafından bir önkoşul olarak konmuştur. Buradaki temel mantık, “eğer bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında bir ilişki yoksa zaten aracılık edilecek bir ilişki de yoktur” şeklinde ifade edilebilir.
2. Bağımsız değişkenin (Beş Faktör), aracı değişkeni (İş Tatmini) anlamlı bir şekilde etkilemesi gerekir. Bu aşama oldukça açıktır; iş tatmininin aracı değişken olabilmesi için bağımsız değişken tarafından anlamlı bir şekilde etkilenmesi gerekmektedir.
3. Bağımsız değişken (Beş Faktör) ve aracı değişken (İş Tatmini) birlikte kullanılarak, bağımlı değişken (Örgütsel Bağlılık) üzerindeki etkisi analiz edilir. Bu aşamada, aracı değişken bağımlı değişkeni anlamlı bir şekilde etkilemelidir.

4. İlk 3 aşamadaki tüm şartlar belirtildiği şekilde yerine gelmişse, bağımsız değişkenin (Beş Faktör), bağımlı değişken (Örgütsel Bağlılık) üzerindeki etkisinin azalması gerekmektedir. Aksi takdirde aracılık etkisinden söz edilemez. Eğer 1. Aşamada anlamlı olan bağımsız değişken, 3. aşamada artık anlamlı etkisini tamamen yitirmişse (diğer bir ifadeyle artık anlamsız ise), “tam aracılık” rolü oynamaktadır. Eğer 1. Aşamada anlamlı olan bağımsız değişken 3. Aşamada da hala anlamlı ancak etkisi azalmışsa (beta katsayısının düşmesi) “kısmi aracılık” rolü oynamaktadır.

Aşama 1: Regresyon analizi vasıtasıyla aracı değişken ispat etmenin ilk koşulunu yerine getirmek amacıyla Tablo 31’deki analiz yapılmıştır. İlk koşul: “Bağımsız değişken (Beş Faktör), bağımlı değişkeni (Örgütsel Bağlılık) anlamlı bir şekilde etkilemelidir” şeklinde ifade edilmektedir. Tabloya bakıldığında, bağımsız değişkenin (Beş Faktör), bağımlı değişkeni (Örgütsel Bağlılık) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemekte olduğu görülmektedir. (F testi değeri = 116.941, p değeri = ,000). Buna göre ilk koşul yerine getirilmiştir.

Tablo 31.

Bağımsız Değişkenin (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) Bağımlı Değişken (Örgütsel Bağlılık Düzeyleri) Üzerine Etkisi

Aşama 1			
Regresyon (Beş Faktör Kişilik Özellikleri → Örgütsel Bağlılık)			
Model	Beta	t	p
Dışadönüklük	,249	6,899	*0,000
Uyumluluk	,198	4,456	*0,000
Sorumluluk	,082	2,059	*0,040
Nevrotizm	-,140	-3,499	*0,000
Açıklık	,104	3,463	*0,001
Sabit		8,278	*0,000
R		,625	
R ²		,391	
F		116.941	
p		*0,000	

*p<0,05

Aşama 2: Regresyon analizi vasıtasıyla aracı değişken ispat etmenin ikinci koşulunu yerine getirmek amacıyla Tablo 32’deki analiz yapılmıştır. İkinci koşul: “Bağımsız değişkenin (Beş Faktör), aracı değişkeni (İş Tatmini) anlamlı bir şekilde etkilemesi gerekir.” şeklinde ifade edilmektedir. Tabloya bakıldığında, bağımsız değişken (Beş Faktör), aracı değişkeni (İş Tatmini) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemekte olduğu görülmektedir. (F testi değeri = 54.203, p değeri = ,000). Buna göre ikinci koşul da yerine getirilmiştir.

Tablo 32.

Bağımsız Değişkenin (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) Aracı Değişken (İş Tatmin Düzeyleri) Üzerine Etkisi

Aşama 2			
Regresyon (Beş Faktör Kişilik Özellikleri → İş Tatmini)			
Model	Beta	t	p
Dışadönüklük	,281	6,940	*0,000
Uyumluluk	-,007	-,133	0,895
Sorumluluk	,185	4,155	*0,000
Nevrotizm	-,216	-4,805	*0,000
Açıklık	,280	8,303	*0,000
Sabit		9,751	*0,000
R		,479	
R ²		,229	
F		54.203	
p		*0,000	

*p<0,05

Aşama 3: Regresyon analizi vasıtasıyla aracı değişken ispat etmenin üçüncü koşulunu yerine getirmek amacıyla Tablo 33'teki analiz yapılmıştır. Üçüncü koşul: “Bağımsız değişken (Beş Faktör) ve aracı değişken (İş Tatmini) birlikte kullanılarak, bağımlı değişken (Örgütsel Bağlılık) üzerindeki etkisi analiz edilir ve bu aşamada, aracı değişkenin bağımlı değişkeni anlamlı bir şekilde etkilemesi gerekmektedir.” şeklinde ifade edilmektedir. Tabloya bakıldığında, aracı değişkenin (İş Tatmini), bağımlı değişkeni (Örgütsel Bağlılık) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemekte olduğu görülmektedir. (t değeri = 17.084, p değeri = ,000). Beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini birlikte, örgütsel bağlılık üzerinde %53,9 düzeyinde varyans açıklama oranına sahiptir ($R^2 = 0,539$). Beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini birlikte %73,4 oranında etkilemektedir ($R = 0,734$). Buna göre üçüncü koşul da yerine getirilmiştir. Dolayısıyla regresyon analizi vasıtasıyla aracı değişken ispat etmenin dördüncü ve son aşamasına geçilebilmesi için Baron & Kenny (1986) tarafından belirtilen bütün koşullar yerine getirilmiştir.

Tablo 33.

Bağımsız Değişken (Beş Faktör Kişilik Özellikleri) İle Aracı Değişkenin (İş Tatmin Düzeyleri) Bağımsız Değişken (Örgütsel Bağlılık Düzeyleri) Üzerine Etkisi

Aşama 3			
Regresyon (Beş Faktör + İş Tatmini → Örgütsel Bağlılık)			
Model	Beta	t	p
Dışadönüklük	,125	3,894	,000
Uyumluluk	,101	5,194	,000
Sorumluluk	,000	,012	,990
Nevrotizm	-,135	-6,657	,000
Açıklık	-,019	-,699	,485
İş Tatmini	,438	17.084	,000
Sabit		3.794	,000
R		,734	
R ²		,539	
F		177.244	
p		*0,000	

*p<0,05

Aşama 4: Regresyon analizi vasıtasıyla aracı değişken ispat etmenin dördüncü ve son koşulunu yerine getirmek amacıyla Tablo 34'teki analiz yapılmıştır. Dördüncü koşul: “Bağımsız değişkenin (Beş Faktör), bağımlı değişken (Örgütsel Bağlılık) üzerindeki etkisinin azalması gerekmektedir. Aksi takdirde aracılık etkisinden söz edilemez. Eğer 1. Aşamada anlamlı olan bağımsız değişken, 3. aşamada artık anlamlı etkisini tamamen yitirmişse (diğer bir ifadeyle artık anlamsız ise), “tam aracılık” rolü oynamaktadır. Eğer 1. Aşamada anlamlı olan bağımsız değişken 3. Aşamada da hala anlamlı ancak etkisi azalmışsa (beta katsayının düşmesi) “kısmi aracılık” rolü oynamaktadır.” şeklinde ifade edilmektedir.

Tabloya bakıldığında beş faktör kişilik özelliklerinin boyutlarından “sorumluluk” ve “açıklık” faktörlerinin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin azalmış (sorumluluk: Beta katsayısı = ,082 → ,000 – açıklık: Beta katsayısı = ,104 → -,019) olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan bu iki faktör, 1. aşamada anlamlı iken, (sorumluluk: p değeri = ,040 – açıklık: p değeri = ,001) 3. aşamada artık anlamlılık etkisini yitirmişlerdir (sorumluluk: p değeri = ,990 – açıklık: p değeri = ,485). Buna göre iş tatmininin “sorumluluk” ve “açıklık” faktörlerinin örgütsel bağlılığa etkisinde tam aracılık rolü söz konusudur.

Beş faktör kişilik özelliklerinin boyutlarından “dışadönüklük”, “uyumluluk” ve “nevrotizm” faktörlerinin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalmıştır (dışadönüklük: Beta katsayısı = ,249 → ,125 – uyumluluk: Beta katsayısı = ,198 → ,101 – nevrotizm: Beta katsayısı = -,140 → -,135). Ancak her üçü de hala anlamlılık etkisini sürdürmektedir. Buna göre iş tatmininin “dışadönüklük”, “uyumluluk” ve “nevrotizm” faktörlerinin örgütsel bağlılığa etkisinde kısmi aracılık rolü söz konusudur.

Tablo 34.

Aşama 1'in ve Aşama 3'ün Karşılaştırılması

Aşama 4				
Karşılaştırma (Beş Faktör Kişilik Özellikleri → Örgütsel Bağlılık)				
Beş Faktör Kişilik Özellikleri	Aşama 1		Aşama 3	
	Beta	p	Beta	p
Dışadönüklük	,249	*0,000	,125	*0,000
Uyumluluk	,198	*0,000	,101	*0,000
Sorumluluk	,082	*0,040	,000	0,990
Nevrotizm	-,140	*0,000	-,135	*0,000
Açıklık	,104	*0,001	-,019	0,485

*p<0,05

Baron & Kenny (1986) tarafından belirtilen koşullar için yapılan dört aşamalı analizin sonuçlarına göre Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, beş faktör kişilik özellikleriyle, örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkide kısmi aracılık (mediator) etkisi bulunmaktadır.

6.5. Hipotezlerin Değerlendirilmesi

Tablo 35'te, “**H1**: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” hipotezinin alt hipotezlerine yönelik değerlendirmeler yer almaktadır. Sonuçlara göre H1a hipotezi “kısmen kabul” edilmiştir. Kısmen kabul edilmesinin nedeni şudur; araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri yaş, eğitim, gelir, kademe ve tecrübe gibi demografik değişkenlere göre her faktörde anlamlı farklılıklar göstermektedir. Ancak araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, cinsiyet değişkenine göre her faktörde anlamlı farklılıklar gösterememektedir. Dışadönüklük, uyumluluk ve nevrotizm faktörlerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunamazken, sorumluluk ve açıklık faktörlerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu yüzden H1a Hipotezi “kısmen kabul” edilmiştir. H1b, H1c, H1d, H1e ve H1f hipotezlerinde ise tüm faktörlerde değişkenlere göre anlamlı farklılıklar tespit edildiğinden, bu hipotezler “kabul” edilmiştir.

Tablo 35.

H1-Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Alt Hipotezler

H1a: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Red) Uyumluluk (Red) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Red) Açıklık (Kabul)	Kısmen Kabul	H1: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir KISMEN KABUL
H1b: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Kabul) Uyumluluk (Kabul) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Kabul) Açıklık (Kabul)	Kabul	
H1c: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Kabul) Uyumluluk (Kabul) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Kabul) Açıklık (Kabul)	Kabul	
H1d: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Kabul) Uyumluluk (Kabul) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Kabul) Açıklık (Kabul)	Kabul	
H1e: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Kabul) Uyumluluk (Kabul) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Kabul) Açıklık (Kabul)	Kabul	
H1f: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Dışadönüklük (Kabul) Uyumluluk (Kabul) Sorumluluk (Kabul) Nevrotizm (Kabul) Açıklık (Kabul)	Kabul	

Tablo 36’da, “**H2:** Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” hipotezinin alt hipotezlerine yönelik değerlendirmeler yer almaktadır. Sonuçlara göre, H2a hipotezi “reddedilmiştir”. Bunun nedeni araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin cinsiyet değişkeni açısından hiçbir faktörde farklılık göstermemesidir. Öte yandan H2d hipotezi ise “kısmen kabul” edilmiştir. Bunun nedeni, devam bağlılığı faktöründe gelir değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamasıdır. H2b, H2c, H2e ve H2f hipotezlerinde ise tüm faktörlerde değişkenlere göre anlamlı farklılıklar tespit edildiğinden, bu hipotezler “kabul” edilmiştir.

Tablo 36.

H2 - Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Hipotezler

H2a: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Red) Devam Bağlılığı (Red) Normatif Bağlılık (Red) Genel Bağlılık (Red)	Red	H2: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir KISMEN KABUL
H2b: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Kabul) Devam Bağlılığı (Kabul) Normatif Bağlılık (Kabul) Genel Bağlılık (Kabul)	Kabul	
H2c: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Kabul) Devam Bağlılığı (Kabul) Normatif Bağlılık (Kabul) Genel Bağlılık (Kabul)	Kabul	
H2d: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Kabul) Devam Bağlılığı (Red) Normatif Bağlılık (Kabul) Genel Bağlılık (Kabul)	Kısmen Kabul	
H2e: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Kabul) Devam Bağlılığı (Kabul) Normatif Bağlılık (Kabul) Genel Bağlılık (Kabul)	Kabul	
H2f: Araştırmaya katılanların örgütsel bağlılık düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Duygusal Bağlılık (Kabul) Devam Bağlılığı (Kabul) Normatif Bağlılık (Kabul) Genel Bağlılık (Kabul)	Kabul	

Tablo 37’de, “**H3:** Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” hipotezinin alt hipotezlerine yönelik değerlendirmeler yer almaktadır. Sonuçlara göre H3a Hipotezi “kısmen kabul” edilmiştir. Kısmen kabul edilmesinin nedeni şudur, iç tatmin ve genel tatmin faktörlerinde cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit edilememesidir. H3b hipotezi de “kısmen kabul” edilmiştir. Bunun nedeni ise dış tatmin faktöründe yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamasıdır. Diğer taraftan H3c, H3d, H3e ve H3f hipotezlerinde ise tüm faktörlerde değişkenlere göre anlamlı farklılıklar tespit edildiğinden, bu hipotezler “kabul” edilmiştir.

Tablo 37.

H3- İş Tatmin Düzeyleri Ve Çeşitli Demografik Değişkenler İle İlgili Hipotezler

H3a: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Red)	Kısmen Kabul
	Dış Tatmin (Kabul)	
	Genel Tatmin (Red)	
H3b: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Kabul)	Kısmen Kabul
	Dış Tatmin (Red)	
	Genel Tatmin (Kabul)	
H3c: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Kabul)	Kabul
	Dış Tatmin (Kabul)	
	Genel Tatmin (Kabul)	
H3d: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri gelir değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Kabul)	Kabul
	Dış Tatmin (Kabul)	
	Genel Tatmin (Kabul)	
H3e: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri kademe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Kabul)	Kabul
	Dış Tatmin (Kabul)	
	Genel Tatmin (Kabul)	
H3f: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri tecrübe değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermektedir	İç Tatmin (Kabul)	Kabul
	Dış Tatmin (Kabul)	
	Genel Tatmin (Kabul)	

H3: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir
KISMEN KABUL

Tablo 38’de, H4, H5, H6 ve H7 Hipotezleri’nin genel değerlendirmesi yer almaktadır. Sonuçlara göre H4, H5, H6 ve H7 Hipotezleri “kabul” edilmiştir.

Tablo 38.

H4, H5, H6, H7 Hipotezleri Genel Değerlendirme

H4: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, iş tatmin düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul
H5: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul
H6: Araştırmaya katılanların beş faktör kişilik özellikleri, örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul
H7: Araştırmaya katılanların iş tatmin düzeylerinin, beş faktör kişilik özellikleriyle, örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmaktadır.	Kabul

BÖLÜM VII

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç bölümünde, çalışma kapsamında yapılan araştırmalardan elde edilen bulgular değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerine etkisini araştırmayı amaçlayan bu çalışmanın örneklemini Antalya'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 916 personelden oluşmaktadır.

Bu örneklemini oluşturan işgörenlerin %68 gibi büyük bir kısmı erkeklerden oluşurken %32 lik kesimi kadınlardan oluşmaktadır. 2014 yılında yapılan bir araştırmaya göre Türkiye'de turizm sektöründe çalışan kadınların sayısının %27,3 civarında olduğu ve 2023'te bu oranın %36,5 olacağı öngörülmüştür (WTTC, 2014). Söz konusu veriler göz önüne alındığında bu çalışmadaki %32'lik kadın çalışan oranı turizm istihdamındaki güncel durumla benzerlik göstermektedir. Araştırmanın bulgularına göre yaş grupları arasında en fazla katılımın %47 ile "26-35" yaş grubundan olduğu görülmektedir. "25 ve altı" yaş grubundan ise %27,'lik bir katılım sağlanmıştır. Turizm sektöründe çalışan "25 ve altı" yaş grubunun 2013 yılında %22 civarında olduğu, 2023 yılında ise %30 civarında olacağı öngörülmektedir (WTTC, 2014). Dolayısıyla çalışmadaki söz konusu bulgular güncel verilerle benzerlik taşımaktadır.

Eğitim seviyesine göre araştırmaya katılanların %67 gibi büyük bir çoğunluğunu "Lise" düzeyinde eğitim alanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanlardan "önlisans, "lisans" ve "lisansüstü" düzeydeki mezunların oranı %17,5 civarında olmuştur. Alanda yapılmış olan çalışmalarda da eğitim seviyesine göre en fazla katılım "lise" düzeyinde olmuştur (Alkış, 2008; Güçlü, 2006; Kılıç, 2008). Gelir seviyesine göre en fazla katılım ise 1300-2000 TL arası aylık gelir elde eden katılımcılardan meydana gelmektedir. Bu gelir seviyesi asgari ücret ve biraz üzeri seviyeyi ifade etmektedir. Hiçbir yönetici vasfı olmayıp işçi kademesinde çalışanlar %76 ile araştırmaya katılanlar arasında en büyük grubu

oluşturmaktadır. Bu durum alandaki diğer çalışmalarda da hemen hemen benzer şekilde gerçekleşmiştir (Alkış, 2008; Güçlü, 2006; Kılıç, 2008). Bu çalışmada tecrübeler göre ise en çok katılım %54 ile “1-5 yıl” arası tecrübeye sahip gruptan sağlanmıştır.

Bu çalışmada üç adet ölçek kullanılmıştır. Öncelikle bu ölçeklerin güvenilirlik katsayıları (cronbach's alpha) ölçülmüş ve daha sonra diğer analizler yapılmıştır. Bu ölçeklerin güvenilirlik katsayıları, (“beş faktör kişilik” ölçeğinin cronbach's alpha = 0,921, “örgütsel bağlılık” ölçeğinin cronbach's alpha = 0,868, “Minnesota iş tatmini” ölçeğinin cronbach's alpha = 0,931) oldukça yüksek değerlerde bulunmuştur. Ölçekler, madde bazında ve faktör bazında da güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Maddelerin hepsinin katsayıları cronbach's alpha = 0,70'in üzerinde olduğu için ölçeklerden herhangi bir madde atılmasına gerek görülmemiştir.

Araştırmada kullanılan beş faktör kişilik ölçeğine verilen cevaplarda dikkate değer bulgular elde edilmiştir. Örneğin katılımcılar, “güvenilir biriyim/personelim” ve “yardımseverim” ifadelerine daha yüksek puanlar vermişlerdir. Bu noktadan hareketle katılımcıların öne çıkardığı kişilik özelliklerinin güven ve yardım esasına dayanmakta olduğu göze çarpmaktadır. Öte yandan katılımcılar “başkaları ile kavga ağız dalaşı/kavga başlatırım” ve “diğer insanlara kaba davranırım” gibi ifadeler de düşük puan vermişlerdir. Dikkat çeken diğer bir bulgu ise “içine kapanık biriyim” ifadesinde katılımcılardan oldukça düşük puan almasıdır. Bu durum otellerde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılanların kavgadan ve kötü davranışlardan uzak durduğunu, dışadönük, nazik, güvenilir ve yardımsever olmaya özen gösterdiklerini ortaya koymaktadır.

Araştırmada kullanılan diğer bir ölçek olan örgütsel bağlılık ölçeğine verilen cevaplarda göze çarpan en önemli bulgular ise katılımcıların mesleklerinin geri kalan süresini çalıştıkları işletmede geçirmek istemeleri ve işletmelerinin sorunlarını kendi sorunları gibi sahiplenmeleri olarak tespit edilmiştir. Ölçekteki buna benzer ifadeler katılımcılar tarafından daha yüksek puanla değerlendirilmiştir. Örgütsel bağlılıkla ilgili dikkat çeken diğer bir husus ise katılımcıların çalıştıkları işletmelerde devam etmelerini bir gereklilik olarak görmesidir. Bu durum turizm sektörünün kırılgan yapısı ve zor bir sezon geçirmenin vermiş olduğu belirsizlikle ilgili olabilir. Dolayısıyla işgörenler çalıştıkları işletmelerde devam etmek ve mevcut konumlarını korumak istemektedirler. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları işletmelere yönelik “aitlik hissetmiyorum” ve “ailenin bir parçası olarak hissetmiyorum” gibi ifadeler de en düşük puanları vermesi, çalıştıkları işletmeleri sahiplendiklerini ve oradaki konumlarını korumak istediklerini göstermektedir.

Araştırmada kullanılan üçüncü ölçek olan Minnesota iş tatmini ölçeğine verilen cevaplardaki en önemli bulgulardan ilki, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılanların, sabit bir işte çalışmaktan dolayı daha fazla iş tatminine sahip olmalarıdır. Katılımcıların tatmin düzeyinin yüksek olduğu diğer hususların ise başarı hissi ve çalışma arkadaşlarıyla iyi anlaşmak olduğu görülmektedir. Diğer taraftan katılımcıların tek başına çalışamamaktan ve kendi yeteneklerini işlerinde kullanamamaktan dolayı iş tatmin düzeyleri azalmaktadır. Geçmişte yapılan çalışmalarda (Bozkurt & Bozkurt, 2008, s. 4; Chin, vd. 2002, s. 373; Edvardsson & Custavsson, 2003, s. 149; Oshagbemi, 2000, s. 88), arkadaşlık ortamı, iyi çalışma koşulları ve takdir edilme gibi unsurların iş tatminini arttırdığına dair bulgular göz önünde alındığında bu araştırmadaki söz konusu bulguların diğer araştırmalarla çelişmediği görülmektedir.

Beş faktör kişilik özelliklerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına dair bulgularda dikkat çeken noktalara bakıldığında, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılan kadınların erkeklerden daha fazla “sorumlu” kişilik özelliğine sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca yine kadın işgörenlerin erkeklere göre daha fazla gelişime ve yeniliğe açık kişilik özelliğine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bunlara ilaveten yaş ve eğitim gibi değişkenlerde de gruplar arasında bazı anlamlı farklılıklar göze çarpmaktadır. Örneğin araştırmaya katılan “25 ve altı” yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre anlamlı derecede daha az sorumlu ve uyumlu kişilik özelliğine sahip olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan işgörenlerden eğitim seviyesi yüksek olanların diğerlerine göre daha fazla dışadönük, daha fazla gelişime açık, daha fazla sorumlu ve uyumlu kişilik özelliğine sahip olduğu görülmektedir. Bu alandaki bazı araştırmalarda da söz konusu değişkenlerin kişilik özellikleri üzerinde etkili olabileceği belirtilmiştir (John vd., 1988; Mac Donald, 1998; Wayne vd, 2004).

Örgütsel bağlılığın bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına dair bulgularda dikkat çeken noktalara bakıldığında, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılan kadın ve erkekler arasında örgütsel bağlılığa yönelik anlamlı hiçbir fark bulunamamıştır. Örgütsel bağlılığın cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı sürekli tartışma konusu olmuştur. Bu konuda yapılmış bazı araştırmalarda (Angle & Perry, 1981; Cheng & Stockdale, 2003; Wahn, 1998) örgütsel bağlılık düzeyinin cinsiyete göre farklılaştığı tespit edilse de; bazı araştırmalarda da (Hartman & Bambacas, 2000, s. 91-92; Hunt vd, 1985; Yalçın & İplik, 2005) cinsiyete göre anlamlı farklılıklar bulunamaması bu araştırmadaki söz konusu bulguyu destekler niteliktedir.

Örgütsel bağlılığın yaş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde; katılımcıların yaş seviyelerine göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Yaş, örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel nedenlerden biridir. Bu alanda yapılmış bazı çalışmalarda ilerleyen yaşlarda örgütsel bağlılığın arttığı saptanmış ve özellikle 40'lı yaş grubunun örgütsel bağlılığının daha fazla olduğu vurgulanmaktadır (Bunchko vd, 1998; Hunt vd., 1985; Meyer & Allen, 1984; Yalçın & İplik, 2005). Bunun sebebi olarak, ilerleyen yaşlarda yeni iş bulma olanağı azaldığından dolayı işgörenler örgütlerine daha fazla bağlanırlar tezi savunulmaktadır (Kacmar vd., 1999). Bu çalışmada da örgütsel bağlılığı en yüksek yaş grubu tüm faktörlerde 36-45 arası grup, örgütsel bağlılığı en düşük grup ise 25 ve altı yaş grubu olarak bulunmuştur. Dolayısıyla söz konusu bulgular alandaki diğer çalışmalarla benzer niteliktedir.

Eğitim seviyesine göre işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılaşma durumları ele alındığında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Genel olarak lise seviyesinde eğitime sahip işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. En düşük düzeyde örgütsel bağlılığa ise lisansüstü seviyede eğitilmiş olan işgörenler sahip olmuşlardır. Bu konuda daha önce yapılmış çalışmalarda da yüksek düzeyde eğitime sahip olanların örgütsel bağlılıklarının düşük olduğu saptanmıştır. Bunun sebebi olarakta eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin iş seçeneklerinin fazla olması belirtilmiştir (Hunt, Chonko & Wood, 1985; Mathieu & Zajac, 1990; Özdiçiner & Kalıncara, 2005). Bu çalışmadaki söz konusu bulgular diğer araştırmalarla tam olarak aynı olmasa da onlara yakın bulgular elde edilmiştir.

Araştırmanın örgütsel bağlılıkla ilgili bir diğer bulgusu da katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin gelir seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermesidir. Genel olarak gelir seviyesi yüksek olan işgörenlerin örgütsel bağlılığı da yüksek olarak tespit edilmiştir. Bu bulguyu destekler nitelikte ücret politikasının işgörenlerin örgüte devamlılığını etkileyen bir husus olduğu ve yüksek ücretin işgörenlerin işe devam isteğini arttırdığı bazı çalışmalarda da vurgulanmaktadır (Balay, 2000; Gautam vd., 2001).

Örgütsel bağlılıkla ilgili bir başka bulgu da işgörenlerin tecrübelerine göre örgütsel bağlılık düzeylerinin anlamlı düzeyde bir farklılık göstermesidir. Tecrübeye ilgili duruma bakıldığında; otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılanlardan tecrübesi fazla olanların genel olarak daha fazla örgütsel bağlılığa sahip olduğu, tecrübesi en az olan işgörenlerin ise örgütsel bağlılıklarının en düşük düzeyde olduğu araştırma bulgularında göze çarpmaktadır. Bu konuda daha önce yapılmış çalışmalarda işgörenlerin çalışmaya

başladıkları ilk zamanlarda örgütsel bağlılıklarının düşük olduğu tespit edilmiştir. (Linz, 2004; Meyer & Allen, 1988, 1997; Ostroff & Kozlowski, 1992). Alandaki bazı çalışmalarda da uzun süreli aynı örgütte çalışmanın işgörenin örgütsel bağlılık seviyesini artırdığı belirtilmiştir (Meyer & Allen, 1984; Özdipçiner & Kalınkara, 2005; Wahn, 1998). Dolayısıyla tecrübeyle ilgili bu çalışmadaki bulgular daha önceki çalışmaların bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Otellerde çalışan işgörenlerin iş tatminlerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığına dair bulgularda dikkat çeken noktalara bakıldığında, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılan kadın ve erkekler arasında iş tatminine yönelik yalnızca dışsal tatmin de anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ancak içsel tatmin ve genel tatmin bazında cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. İş tatmininin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik belirsiz bir durum söz konusudur fark olsa bile bunun başka etkenlerle de ilişkisi olabileceği düşünülmektedir (Kuşluvan, 2009). Ancak az da olsa kadınların erkeklere göre daha fazla iş tatminine sahip olduğu savunulmaktadır. Bu duruma bir gerekçe olarak, kadınların işlerinden beklentilerinin erkeklere göre biraz daha az olması gösterilmektedir. Böylece kadınların erkeklere göre biraz daha fazla iş tatminine sahip olması beklenmektedir. Kadınların özellikle dışsal iş tatminini sağlayan çalışma koşulları ve işyerindeki sosyal ilişkilerle daha fazla ilgilendiği belirtilmektedir (Kirel, 1999; Sloane & Ward, 2001).

İş tatmininin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik bulgulara bakıldığında, otellerde çalışan işgörenlerden araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Yalnızca dışsal tatminde anlamlı bir farklılık yoktur. İçsel tatminde ve genel tatminde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bulgularda katılımcıların iş tatmin düzeyi “25 ve altı” yaş grubunda düşükken “36-45” yaş grubunda en yüksek seviyeye ulaşmakta daha sonra tekrar düşmektedir. Alanda daha önce yapılan araştırmalarda yaş ve iş tatmini arasında eğrisel bir durumun olduğu belirtilmektedir. Bu araştırmalara göre iş tatmini genç yaşlarda düşükken ilerleyen yaşlarda artmakta ve sonra tekrar düşüş eğilimine girmektedir (Clark vd. 1996; Luthans & Thomas, 1989; Sarker vd., 2003; Snyder & Dietrich, 1992). Bu çalışmadaki söz konusu bulgular alandaki diğer çalışmalarla benzer özellikler taşımaktadır.

Araştırmada katılımcıların iş tatmin düzeyleri eğitim seviyelerine göre de anlamlı farklılıklar göstermiştir. Bu konudaki bulgulara göre yüksek eğitim seviyesine sahip olanların iş tatmin düzeyleri de yüksek çıkmıştır. Alandaki araştırmalarda eğitim seviyesi

yükseldikçe iş tatmin düzeyinin düşmesi şeklinde bulgulara sahiptir. Bu araştırmada bu durumun tam tersi sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Katılımcılardan özellikle lisans düzeyinde eğitime sahip olanların daha yüksek iş tatmini ilköğretim ve lise mezunlarının da daha düşük iş tatmini elde ettiği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu araştırmadaki bulgular alandaki araştırmalarla çelişen bir durum söz konusudur (Aşık, 2010, s. 39; Özaydın & Özdemir, 2014, s. 268).

Araştırmaya katılan işgörenlerin gelir seviyelerine göre iş tatmin düzeyleri anlamlı farklılıklar göstermektedir. Özellikle yüksek düzeyde gelire sahip olanların daha fazla iş tatmini elde ettiği bulgusuna ulaşılmıştır. Katılımcılardan “4001 TL ve üzeri” gelir grubunda bulunanlar en fazla düzeyde iş tatminine sahip olmuşlardır. 1300 – 2000 TL arası gelire sahip olanlar ise en düşük iş tatmin düzeyinde bulunmaktadır. Bu konuda iş tatmininin gelirden ziyade işin karşılığında alınan ücretten ve aynı işi yapan iş görenlere kıyasla elde edilen gelirden kaynaklandığı daha çok vurgulanmaktadır (Sevimli & Işcan, 2005; Alkış, 2008). Söz konusu bulgular çerçevesinde araştırmaya katılan otel çalışanlarının yaptıkları iş karşısında elde ettikleri gelirin iş tatmin düzeyleri açısından önemli olduğu şeklinde bir yorum yapılabilir.

İş tatmin düzeylerinin kademe ve tecrübeye göre farklılaşma durumuna bakıldığında, araştırmaya katılan işgörenlerin kademelerine ve tecrübelerine göre iş tatmin düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. En yüksek düzeyde iş tatminine “üst düzey yöneticiler” sahip olurken, en düşük düzeyde iş tatminine ise “işçi” kademesinde çalışanlar sahip olmuştur. Tecrübelerine göre ise yine anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. En yüksek düzeyde iş tatminine “10 yıldan daha fazla” tecrübeli işgörenler sahip olurken, en düşük düzeyde iş tatminine ise “1 yıldan daha az tecrübeli” işgörenler sahip olmuştur. Bu noktada terfi ve statünün daha fazla iş tatminine yol açtığı bilinmektedir (Bozkurt & Bozkurt, 2008; Özaydın & Özdemir, 2014; Robbins, 1998). İşyerinde geçirilen sürenin karşılığı olarak ödüllendirilen işgörenlerin iş tatminlerinin arttığı, bununla birlikte işyerinde gönüllü olarak uzun süre çalışmaya istekli işgörenlerin iş tatminlerinin yüksek olduğu görülmektedir (Oshagbemi, 2003). Yapılan bir araştırma on yıldan fazla çalışan yöneticilerin, on yıldan daha az çalışanlara göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir (Okpara, 2006, s. 54-55). Araştırmanın konuyla ilgili bulguları da bu görüşleri ve tespitleri desteklemektedir.

Demografik değişkenlerle ilgili bulguların sonuca yansımalarının değerlendirilmesinin ardından araştırmaya katılan işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinin, iş tatmin

düzeyleri üzerindeki etkileri ele alındığında; katılımcıların kişilik özelliklerinin iş tatminleri üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bu konudaki bulgularına bakıldığında kişilik özelliklerinden sadece “uyumluluğun” iş tatminini anlamlı bir biçimde etkileyemediği görülmektedir. Araştırmaya katılan işgörenlerin kişilik özelliklerinden “dışadönüklük, sorumluluk ve açıklık” iş tatminini olumlu ve anlamlı bir biçimde etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle “dışadönüklük, sorumluluk ve açıklık” özelliğine sahip işgörenlerin iş tatminleri yüksek olmaktadır. Öte yandan “nevrotik” kişilik özelliği ise iş tatminini olumsuz etkilemektedir. Buna göre nevrotik (duygusal dengesiz) kişilik özelliğinin iş tatminini azaltıcı bir etkiye sahip olduğu ve bu tip kişilerin çalıştıkları işlerden tatmin olamadığı ya da daha az tatmin olduğu söylenilebilir. Bu bulguları destekleyici nitelikteki bir çalışmaya göre bireylerin nevrotiklik düzeyi arttıkça iş tatmini düşmektedir. Diğer taraftan dışadönük ve sorumlu kişilik özelliğine sahip işgörenlerin kişilikleri ve iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin tespit edilmiştir (Judge vd., 2002, s. 530).

Araştırmada otellerde çalışan işgörenlerin, iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyle ilgili bulgularda katılımcıların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani araştırmaya katılanların iş tatmin düzeyleri arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyleri de artmaktadır. İşgörenlerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olmasının örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etkilerinin olması örgütler açısından bu konuyu önemli kılmaktadır. Yüksek düzeyde iş tatmini örgütsel bağlılığı artırırken, işgören devir hızı ve işe devamsızlık gibi olumsuz durumları da azaltmaktadır. Geçmişte yapılmış birçok araştırmada bu durumu doğrulayan birçok araştırma mevcuttur (Alnajjar, 1999; Chen, 2004; Tett & Meyer, 1993; Williams & Hazer, 1986; Yang, 2010). Dolayısıyla bu araştırmada elde edilen bulgular geçmişte bu konuyla ilgili yapılmış araştırmaların bulgularını destekleyici niteliktedir.

İşgörenlerin kişilik özelliklerinin örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyip etkilemediğine dair bulgularda beş faktör kişilik özelliklerinin tüm faktörlerinin örgütsel bağlılığı anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Araştırmanın bu konudaki bulgularında dikkat çeken noktalara bakıldığında işgörenlerin kişilik özelliklerinden “dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık” örgütsel bağlılığı olumlu ve anlamlı bir biçimde etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle “dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık” özelliğine sahip işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek olmaktadır. Öte yandan “nevrotik” kişilik

özelliği ise örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Buna göre nevrotik (duygusal dengesiz) kişilik özelliğinin örgütsel bağlılığı azaltıcı bir etkiye sahip olduğu söylenilebilir. Kişilik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki örgütsel davranış alanında üzerinde durulan konulardan biri olmuştur. Bu konuda yapılmış olan çalışmalarda işgörenlerin kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında ilişkinin olduğu ve kişilik özelliklerinin örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir (Kılıç ve Bozkaya, 2014; Srivastava, 2013). Görüldüğü gibi bu çalışmanın söz konusu bulguları geçmişteki çalışmalarla uyumaktadır.

Araştırmayı turizm alanındaki diğer çalışmalardan farklı kılan husus, kişilik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık (mediator) rolünün olup olmadığının test edilmesidir. Bu amaçla yapılan analizler sonucunda araştırmaya katılan işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel bağlılık üzerinde etkisinde iş tatmininin aracılık etkisinin olduğu saptanmıştır. Kişilik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolünün olup olmaması Türkiye’de turizm alanındaki yapılan çalışmalarda daha önce test edilmemiş bir araştırma konusudur. Bu anlamda araştırmanın sonuçları bir farklılık yaratmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi kişilik özelliklerinin iş tatminini ve örgütsel bağlılığı etkilediği bilinmektedir. İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olduğu da bilinmektedir. Dolayısıyla bu ikili ilişkiler dizisinde bir aracılık (mediator) olabileceği hususu araştırmanın en temel amacını oluşturmaktadır. Daha önce yeterli miktarda ve benzer nitelikte olmasa da farklı alanlardaki bazı çalışmalarda bu etki araştırılmıştır (Aghdasi vd. 2011; Srivastava, 2013). Türkiye’de bankacılık ve inşaat sektörlerinde çalışanlar üzerinde uygulanmış olan çalışmalarda, bu araştırmadaki bulgulara benzer olarak, iş tatmininin kişilik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide aracılık rolünün olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Çelik, 2013; Şengül, 2008).

Sonuç olarak bu araştırma ile turizm alanında daha önce üzerinde ayrı ayrı çalışılmış kişilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarını bir arada ele alıp alandaki bir boşluğu doldurmak, oluşan farklı bir durumu ortaya koyarak literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır. Öte yandan bu çalışma ile gelecekte turizm alanında yapılacak olan benzer nitelikteki çalışmalara bir kapı açmak ve bu konudaki daha spesifik araştırmalara temel teşkil etmek hedeflenmiştir. Bu araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda ve araştırmanın sonuçları çerçevesinde sektöre, ilgili kamu kurumlarına ve akademiye sunulabilecek çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Sektörde faaliyet gösteren işletmeler açısından personel yetiştirmek, ona deneyim kazandırmak ve örgüt içerisindeki kariyerini planlamak, işletmelerin kurumsallaşması ve hizmet kalitesini arttırması açısından önemlidir. Ancak bu şekilde kurumsal bir anlayış için maliyete ve zamana ihtiyaç vardır. Kurumsallaşmak ve hizmet kalitesini arttırıp marka haline gelmek için böyle bir personel yatırımına katlanan işletmeler personelini elinde tutmak ve örgütten ayrılmamasını sağlamak zorundadır. Bu çalışmada kullanılan yöntem, iyi bir personel seçimi açısından turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere örnek teşkil edebilir. Bu yöntem sayesinde turizm gibi işgücü devir hızı oldukça yüksek olan bir sektörde işe alınacak personelin öncelikle kişilik özelliklerinden yola çıkarak gelecekte kalıcı olup olmayacağı önceden tahmin edilebilir. Böylece işletmeler işe alımlarda bu araştırmadaki yöntemi kullanarak hangi personelin işletmenin kurumsal ve örgütsel yapısına uygun olacağına karar verebilirler.

Turizm, ulusal ve uluslararası çapta meydana gelen savaş, ekonomik kriz, terör vb. olumsuzluklardan en çabuk etkilenen sektörlerden biridir. Bu gibi durumlarda turist talebinin düşmesinden dolayı özellikle otel işletmeleri mali sıkıntıya girmek için personel çıkarmak yoluna giderler. Hangi personelin işten çıkarılması ve hangi personelle yola devam edilmesi gerektiği işletmelerin insan kaynakları birimleri tarafından üzerinde önemle durulması gereken bir husustur. Bu çalışmanın yöntemi otel işletmelerinin karşı karşıya kaldıkları böyle koşullar için değerlendirilebilir. Kriz durumlarında yanlış personelle devam etmek doğru personeli işten çıkarmak, otel işletmeleri açısından gelecekte hizmet kalitesinde bir düşüşe yol açabilir. Bu düşüş işletmelerin imajını olumsuz yönde etkiler, karlılığı azaltıp zarar etmelerine ve netice itibarıyla kapanmalarına yol açabilir. Bunlara ek olarak sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik şu öneriler geliştirilmiştir:

- Örgütte yer alan işgörenlere kendi yeteneklerini kullanma şansı ve inisiyatif alma olanağı verilmelidir. Bu durum işgörenlerin başarı hissini arttıracak ve iş tatminine olumlu bir katkıda bulunacaktır.
- İşgörenlerin kendilerini örgüte tam anlamıyla ait hissetmeleri açısından, örgüt içerisinde daha demokratik bir ortam yaratılarak, işgörenlerin karar alma sürecine katılımı sağlanmalıdır.
- İşletmelerin insan kaynakları birimleri tarafından işgörenlerin örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeyleri periyodik olarak ölçülmeli ve olumsuz durumlar tespit edilerek

(ödöl, ceza, terfi, çalışma koşullarını iyileştirme, daha iyi sosyal haklar vb.) gerekli önlemler alınmalıdır.

- İşletmenin ve örgütün hedefleri doğrultusunda işgörenlere yönelik performans değerlemesi yapılarak, performansa göre belirlenen ücret, terfi ve ödüllendirme politikası uygulanabilir.
- İşgörenlerin yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, kıdem gibi demografik özellikleri belirlenerek onlara yönelik motivasyon artırıcı (çocuk yardımı, kira desteği, lojman imkanı, evlilik desteği, kıyafet yardımı, esnek çalışma saatleri vb.) araçlar kullanılabilir.
- Örgüt içerisinde işgörenlerden daha fazla verim alınması açısından işgörenlere verilen yetkiler ve sorumluluklar ile işgörenlerin sahip oldukları kişilik özellikleri uyumlu olmalıdır.
- Sosyal aktiviteler işgörenlerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerine olumlu katkı sağlamanın yanında, arkadaşlık ortamını ve örgüt içi iletişim kanallarını güçlendirmek açısından önemlidir. İşgörenlerin tamamının katılımının sağlandığı aktiviteler yönetim kademesi tarafından düzenli olarak planlanmalıdır.

Sektöre yönelik öneriler mali olarak bazı yükler getirmektedir. Bu mali sorumluluk sadece sektörün sırtına yüklenmemelidir. Sektöre ve sektörde çalışanlara yönelik doğrudan destekler (teşvik, hibe vb.) ya da en azından uygun finansman araçları (düşük faizli kredi, sigorta prim desteği vb.) sağlanmalıdır. Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğundan dolayı işsizliğin azaltılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla kamunun, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin yükünü mutlaka paylaşması gerekmektedir. Öte yandan, kamu imkânlarıyla turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yöneticilerine ve işgörenlerine kişilik, örgütsel davranışlar ve iş tatmini gibi konuların önemi hususunda farkındalık sağlanmalıdır. Özellikle personel seçiminde kullanılacak bu veya benzer araştırmalardaki yöntemlerin uygulanmasının ne derece faydalı olduğu konusunda yöneticilerin bilinçlendirilmesi sağlanabilir.

Araştırmanın verileri Antalya bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerden elde edildiğinden dolayı şehiriçi otelleri araştırma kapsamına dâhil değildir. Gelecekte yapılacak çalışmalar farklı bölgelerde yapılabilir ya da şehiriçi otellerinde çalışan işgörenlere yönelik planlanabilir. Araştırma yapılan bölgelerin ya da otellerin niteliklerine göre gelecekte karşılaştırmalı analizler içeren çalışmalar yapılması planlanabilir böylece daha yeni ve farklı bulgulara ulaşılabilir.

Araştırmada kullanılan ölçekler yöntem kısmında da belirtildiği gibi alanda en çok kullanılan ölçekler arasından seçilmiştir. Ancak özellikle kişilik konusunda birbirinden farklı noktalara odaklanan ölçekler mevcuttur. Gelecekte yapılacak araştırmalarda farklı ölçek tipleri, farklı araştırma modelleri ve kritik olay yöntemi, görüşme gibi farklı veri toplama yöntemleri kullanılabilir. Bu sayede daha farklı bulgular elde edilerek daha farklı analizler yapılabilir.



KAYNAKÇA

- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional Intelligence and organizational commitment: testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
- Akgündüz, Y. & Güzel, T. (2014). Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 1-18
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 1-25.
- Akıncı, Z. (2006). Örgütsel bağlılığın isteğe bağlı işgücü devir hızı ve iş tatmini üzerine etkisi: konaklama işletmelerinde bir araştırma. *SOİD Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 2, 26-34
- Alkış, H. (2008). *Frederick Herzberg'in çift etmen (hijyen –motivasyon) kuramının işgörenin iş tatminine etkisi ve otel işletmelerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allik, J. & R.R. McCrae. (2004). Toward a geography of personality traits: patterns of profiles across 36 cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35(1), 13-28.
- Allport, G.W. & Odbert, H.S. (1936). *Trait-names: A psycho-lexical study*. Albany: Psychological Review.
- Alnajjar, A. (1999). The impact of selected psycho-social variables upon employees' organizational commitment in the united arab emirates. *Social Behavior and Personality*, 27(5), 523-530.

- Angle, H.L. & Perry, J.L. (1981). An empirical assesment of organizational commitment ve organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Arıkan, R. (2004). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*. Ankara: Asil.
- Aşık, N.A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*. Ankara. Nobel.
- Baron, R.M.& Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Başaran, İ.E. (1998). *Örgütsel davranış*. Ankara: Gül.
- Bateman, T.S. & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Birdir, K. (2000). Türkiye’de otel genel müdürlerinin iş devir süreleri ve nedenleri üzerine bir araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, 142-148.
- Bloch, H., Chemama, R., Gallo, A., Leconte, P., Leny, J.F., Postel, J., Moscovici, S., Reuchlin, M. & Vurpillot, E. (1991). *Grand dictionnaire de la psychologie*. Paris: Larousse.
- Bluedorn, A.C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35, 135-153.
- Borghei, R., Jandaghi, G., Matin, H.Z. & Dastani, N. (2010). An examination of the relationship between empowerment and organizational commitment. *International Journal of Human Sciences*, 7(2), 1155-1171.
- Borjas, G.J. (1979). Job satisfaction, wages, and unions. *The Journal of Human Resources*, 14(1), 21-40.
- Bowen, D. E. & Schneider, B. (1999). Understanding customer delight and outrage. *Sloan Management Review*, 41(1), 35-45.

- Boylu, Y. Pelit, E. & Güçer, E., (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 55-74.
- Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Bozkurt, T. & Turgut, T. (1999). Çalışanların toplam kalite yönetim uygulamaları ile ilgili iş tatminleri ve kültürel saygıtları arasındaki ilişkiler. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 2.
- Brewer, M.A. (1996). Developing commitment between managers and employees. *Journal of Managerial Psychology*, 11(4), 24-34.
- Brien, A., Thomas, N. & Hussein, A.S. (2015). Turnover intention and commitment as part of organizational social capital in the hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(4), 357-381. DOI: 10.1080/15332845.2015.1008385
- Buchko, A.A., Weinzimmer, L.G. & Sergeev, A.V. (1998). Effects of cultural context on the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment: a study of russian workers. *Journal of Business Research*, 43(3), 109-116.
- Burger, J.M. (2004). *Personality*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Burgess, R. & Turner, S. (2000). Seven key features for creating and sustaining commitment. *International Journal of Project Management*, 18(4), 225-233.
- Büyüköztürk, Ş. (2008). *Veri analizi el kitabı*. Ankara: Pegem.
- Camgöz, S. M. (2009). *Kişilik özellikleri ile finansal performans arasındaki ilişkiler: a tipi yatırım fonu yöneticileri üzerinde bir değerlendirme*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Can, Y. (2007). *A Tipi ve B tipi kişilikler bakımından mobbing kişilik ilişkisinin incelenmesi ve bir uygulama*. Yüksek lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Carmeli, A. & Freund, A. (2004). Work commitment, job satisfaction and job performance: An empirical investigation. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7, 289-303.

- Carrell, M.R., Jennings, D.F. & Heavrin, J.D. (1997). *Fundamentals of organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cengizalp, E. (2003). *Kurum içi etkin iletişim ortamının, çalışanın kuruma bağlılık düzeyi ile ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Chen, L.Y. (2004). Examining the effect of organization culture and leadership behaviors on organizational commitment, job satisfaction, and job performance at small and middle sized firms of Taiwan. *Journal of American Academy of Business*, 5(5), 432-438.
- Cheng, Y. & Stockdale, M.S. (2003). The validity of the three- component model of organizational commitment contex. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 465-489.
- Chin, K.S., Pun, K.F., Ho, A.S.K. & Lau, H. (2002). A measurement-communication-recognition framework of corporate culture change: an empirical study. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 12(4), 365-382.
- Churchill, G.A., Jr. Ford N.M & Walker O.C. Jr. (1974). Measuring the job satisfaction of industrial Salesmen. *Journal of Marketing Research*, 11(3), 254-260.
- Chusmir, L.H. (1982). Job commitment and the organizational women. *Academy of Management Review*, 7(4), 595-602.
- Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1992). Four ways five factors are basic. *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- Culverson, D.E. (2002). *Exploring organizational commitment following radical change: a case study within the parks canada agency*. A Thesis of Master of Arts in Recreation and Leisure Studies, The University of Waterloo, Ontario/Canada.
- Curri van, D.B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.

- Çelik, G. (2013). *Türk inşaat sektörü çalışanlarının kişilik özelliklerinin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilişkisi*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Çetin, G.Ç. (2007). Lider kişilik: Gandhi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), 110-132.
- Çırpan, H. (1999). *Örgütsel Öğrenme İklimi ve Örgüte Bağlılık İlişkisi: Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde insan davranışı örgütsel davranış*. (Çev.) Tosun K. vd. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Yayın No 199.
- Deniz, M. (2005). *Örgütsel davranış boyutlarından seçimler*. (Ed: Tikici, M.). Ankara: Nobel.
- Dick, G. & Metcalfe, B. (2001). Managerial factors and organizational commitment: a comparative study of police officers and civilian staff. *The International Journal of Public Sector Management*, 14(2), 111-128.
- Digman, J.M. (1990). Personality structure: emergence of the five factor model. *Annual Reviews of Psychology*, 41, 417-440.
- Dikili, A. (2012), *Psikolojik sözleşme ile iş tatmini ilişkisi: bir örnek olay çalışması*, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Durmuş, R. (2006). *3-6 yaş arası çocuğu olan ebeveynlerin kişilik özellikleri ile anne – baba tutumlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Elkins, D. N. (2009). *Humanistic psychology: a clinical manifesto*. Colorado Springs: University of the Rockies.
- Ellickson M.C. & Logsdon K. (2001). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *State & Local Government Review*, 33(3), 173-184
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z. & 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), 17-26.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İstanbul: Beta.
- Eren, E. (1998). *örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta.

- Ergin, C.A. (2006). *Organizasyonlarda disiplinsiz davranışlar ve disiplinsiz davranışlar ile kişilik arasındaki ilişkisinin belirlenmesine yönelik Kayseri’de bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Eroğlu, F. (2010). *Davranış bilimleri*. İstanbul: Beta.
- Farkas, A.J. & Tetrick, L.E. (1989). A three-wave longitudinal analysis of the causal ordering of satisfaction and commitment on turnover decisions. *Journal of Applied Psychology*, 74, 855-868.
- Ferris, K.R., & Aranya, N. (1983). A comparison of two organizational commitment scales. *Personnel Psychology*, 36(1), 87-98.
- Forman, S.G. & Forman, B.D. (1981). Family environment and its relation to adolescent personality factors. *Journal of Personality Assessment*, 45(2), 163-167.
- Forsberg, M. (2006). Childhood affects office politics. *Personel Journal*, 123(8), 1-12.
- Freud, S. (1910) The origin and development of psychoanalysis. *American Journal of Psychology*, 21,181-218.
- Furnham, A., Petrides, K.V., Jackson, C.J. & Cotter, T. (2002). Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*, 33(8), 1325-1342.
- Gautam, T., Dick, R.V. & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7,301-315.
- Gautam, T., Dick, R.V., & Wagner, U. (2001). Organizational commitment in nepalese settings. *Asian Journal of Social Psychology*, 4,239-248.
- Gerrig, R.J. &Zimbardo, P.G. (2012). *Psikolojiye giriş-psikoloji ve yaşam* (G. Sart, Çev.Ed.). Ankara: Nobel.
- Girgin, B. (2007). *Beş faktör kişilik modelinin iş yerinde duygusal tacize (mobbing) etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Goldberg, L.R. (1992). The development of markers for the big-five factor structure. *Psychological Assessment*, 4(1), 26-42.
- Goldsmith, H. H. (1983). Genetic influences on personality from infancy to adulthood. *Child Development*, 54,331-355.

- Graddick, M.M. ve Farr. J.L. (1983). Professionals in scientific disciplines: sex- related differences in working life commitments. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 641-645.
- Grusky. O. (1996). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10(4), 488-503.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*,Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Gül, H. (2003). Davranışsal bağlılık yaklaşımı ve değerlendirmesi. *Yönetim ve Ekonomi*,10(1), 73-83.
- Gümüş, Ö. D. (2009). *Kültür, değerler, kişilik ve siyasal ideoloji arasındaki ilişkiler: kültürlerarası bir karşılaştırma (Türkiye-ABD)*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güzel. B. (2009). *Kadın çalışanların kariyer engellerinin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(3), 250-279.
- Hall, D.T., Schneider B., & Nygren, H.T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Hartman, L.C. & Bambacas. M. (2000). Organizational commitment: a multi method scale analysis and test of effects. *The International Journal of Organizational Analysis*, 8(1), 89- 108.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harward Business Review*, 75-94.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman B.B. (1959). *The motivation to work*.New Jersey: Wiley&Sons.
- Hoffeditz, E.L. (1934). Family resemblances in personality traits. *The Journal of Personal Psychology*,5(2), 214-227.
- Hogan, R. (1991). Personality and personality measurement. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2, 873-919.

- Hrebiniak, L.G. & Alutto J.A. (1972). Personal and role- related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555- 572.
- Hunt, S.D. & Morgan, R.M. (1994). Organizational commitment: one of many commitment or key mediating construct? *Academy of Management Journal*, 37(6), 1568-1587.
- Hunt, S.D., Chonko, L.B. ve Wood, V.R. (1985). Organizational commitment and marketing. *Journal of Marketing*, 49(1), 112-126.
- İbrahimoglu, N. (2008). *Kişilik özellikleri açısından örgüt-kariyer bağlılık düzeyini arttırmada sosyalizasyon ve mentor etkisi: Bir örgüt geliştirme modeli*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- İncir, G. (1990). *Çalışanların iş doyumunu üzerine bir inceleme*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- İşcan, Ö.F. & Timuroğlu, M.K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Jacobsson, L., Lindström, H., von Knorring, L., Perris, C., & Perris, H. (1980). Perceived parental behaviour and psychogenic needs. *Archive für Psychiatrie und Nervenkrankheiten*, 228, 21–30.
- James, L. R. & Mazerolle, M. D. (2002). *Personality in work organizations*. California: Thousand Oaks.
- John, O.P. & Srivastava, S. (1999). The big-five trait taxonomy: history, measurement, and theoretical perspectives. In *Handbook of Personality: Theory and Research* (2nd ed.). Pervin, L. and John, O.P. (Eds.), New York: The Guilford.
- John, O.P., Angleitner, A. & Ostendorf, F. (1988). The lexical approach to personality: a historical review of trait taxonomi research. *European Journal of Personality*, 2, 171 – 203.
- Johnson, J.A. & Ostendorf, F. (1993). Clarification of the five factor model with the abridged big five-dimensional circumplex. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(3), 563-576.
- Jones, S.R.G. (1992). Was there a hawthorne effect? *American Journal of Sociology*, 98(3), 451-468

- Judge, T.A. & Klinger, R. (2008). *Job satisfaction subjective well-being at Work*. pp.393-413. (Ed. Eid, M. ve Larsen, R.J.). *The science of subjective well-being*. New York & London: The Guilford.
- Judge, T.A., Heller D. & Mount M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530–541.
- Judge, T.A., Higgins C.A., Thoresen, C.J. & Barrick, M.R. (1999). The big five personality traits, general mental ability, and career success across the life Span. *Personnel Psychology*, 52(3), 621-652.
- Judge, T.A., Matocchio, J.J. & Thoresen, C.J. (1997). Five-factor model of personality and employee absence. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 745-755.
- Judge, T.A., Parker, S., Colbert, A.E., Heller, D. & Ilies, R. (2002). *Job satisfaction: a cross-cultural review*. pp.25-53. Ed: Anderson, N. Ones, D.S. Sinangil H.K. ve Viswesvaran C. *Handbook of industrial. work & organizational psychology. Volume 2: Organizational psychology*. Thousand Oaks. New Delhi. 2nd Edition, London: SAGE.
- Jung, C. (1992). *Two essays on analytical psychology*. London: Routledge.
- Kaplan, İ. (2011). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi; Konya emniyet teşkilatı üzerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kaşlı, M. (2009). *Otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılıç, R. & Bozkaya, E. (2013). Örgüt çalışanlarının kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 153-178.
- Kılıç, G. (2008). *Kariyer yönetimi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kılıçlar, A. & Düzgün, E. (2014). Yöneticilerin liderlik davranışları ile işgörenlerin iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Ankara'daki beş yıldızlı

- konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 179-199.
- Kırel, Ç. (1999). Esnek çalışma saatleri uygulamasında cinsiyet, iş tatmini ve iş bağlılığı ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Kim, H.J., Shin, K.H., & Umbreit, W.T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *Hospitality Management*, 26,421–434.
- Kim, W.G., Leong, K.J. & Lee, Y. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *Hospitality Management*, 24,171-193.
- Koç, H. (2009). Örgütsel bağlılık ve sadakat ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28), 200-211.
- Koçel, T. (1995). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Korkmaz, O. & Erdoğan, E. (2014). İş yaşam dengesinin örgütsel bağlılık ve çalışan memnuniyetine etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 541-557.
- Kozak, M. (2001). *Konaklama işletmelerinde kariyer planlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Köse, S., Kartal, B. & Kayalı, N. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20, 1-19.
- Krueger, R. F., & Johnson, W. (2008). *Behavioral genetics and personality: A new look at the integration of nature and nurture*. In O. P. John, R.W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of Personality: Theory and Research* (3rd Ed.). Guilford. New York.
- Kulaksızoğlu, A. (1998). *Ergenlik psikolojisi*. (1.Baskı). Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Kuşlivan, Z. (2009). *Turizm işletmelerinde iş tatmini*. (s.49-83). Ed: Sabuncuoğlu, Z. *Turizm işletmelerinde örgütsel davranış*. Bursa: MKM.
- Lalopa, J. M. (1997). Commitment and turnover in resort jobs. *Hospitality Research Journal*, 21(2)11–26.
- Lance, C.E. (1991). Evaluation of a structural model relating job satisfaction, organizational commitment, and precursors to voluntary turnover. *Multivariate Behavioral Research*, 26, 137-162.

- Lawler E.E. & Suttle J.L. (1973). Expectancy theory and job behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9,482-503.
- Linz, S. J. (2004). Motivating russian workers: analysis of age and gender differences. *Journal of Socio-Economics*, 33(3), 261–289.
- Littauer, F. & Littauer M. (1992). *Personality puzzle: understanding the people you work with*. Fleming: H. Revell.
- Locke, E.A. (1976). The nature and cause of job satisfaction. M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago: McNally.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstorm, E. D., Gibson, L. W., Drost, A. W., ve Hamrick, F. L. (2003). An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 11(3), 287-307.
- Lundberg, M., Perris, C., Schlette, P. & Adolfsson, R. (1999). Transhistorical variations in personality and their association with experiences of parental rearing. *European Psychiatry*,14(6), 1–16.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior*(6. Baskı). New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2010). *Organizational behavior* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. ve Thomas, L.T. (1998). The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study - a research note. *PersonnelReview*, 18(1), 23-26.
- MacDonald, K.B. (1998). Evolution, culture, and the five-factor model. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 29,119–149.
- Marchiori, D.M. & Henkin, A.B. (2004). Organizational commitment of health profession faculty: dimensions, correlates and conditions. *Medical Teacher*, 26(4), 353-358.
- Maslow, A. (1998). *Towards a psychology of being*, (3rd ed). New York: Wiley.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*.108(2), 171-194.

- Maxwell, G. & Steele G. (2003). Organizational commitment: A study of managers in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(7), 362-369.
- McClelland, D.C. & Burnham D.H. (2003). *Power is the great motivator*, Harvard Business Review. January Issue.
- McCrae, R.R. & Costa, P.C., Jr. (1987). Validation of the five-factor model across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81–90.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1988). Recalled parent–child relations and adult personality. *Journal of Personality*, 56, 417–434.
- McCrae, R.R., Costa, P.T., Ostendorf, F., Angleitner, A. & Hrebickova, M.L. (2000). Nature over nurture; temperament: personality and lifespan development. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(1), 173-186. DOI: 10.1037/0022-3514.78.1.173.
- Meyer, J.P. & Allen N.J. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 710- 720.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological implications. *Journal of Applied Psychology*. 69(3), 372- 378.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1988). Links between work experiences and organizational commitment during the first year of employment. a longitudinal analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 61(3), 195-209.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three-components conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Thousand Oaks: Sage.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.

- Mowday, R.T. Steers, R.M. & Porter. L.W. (1979) The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(22), 224- 247.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. (1982). *Employee- organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic.
- Murdock, N. L. (2012). *Psikolojik danışma ve psikoterapi kuramları*. (F. Akkoyun, Çev.Ed.). Ankara: Nobel.
- Namasivayam, K. & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relations between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *TourismManagement*,28,1212-1223.
- Nelson, K. W. (2011). *Motivation and personality: An examination of the big five personality trait factors and their relationship with sales performance in a non-cash incentive program*. Doctoral Dissertation, Capella University, Minnesota.
- Nicholson, N. (2003). *How to motivate your problem people*. Harvard Business Review, January, 57-65.
- Nijhof, W.J., De Jong, M.J. &Beukhof, G. (1998). Employee commitment in changing organizations: an exploration. *Journal of European Industrial Training*, 22(6), 243–248.
- Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66(6), 574-583.
- Nurul, I., Kozako, A. M. F., Safin, S. Z. ve Rahim, A. R. A., (2013). The relationship of big five personality traits on counterproductive work behaviour among hotel employees: An exploratory study. *Procedia Economics and Finance*, 7, 181 – 187.
- O'Neill, J. W. & Xiao, Q. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 29,652–658.
- O'Reilly, C. ve Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492- 499.

- Obeng, K. ve Ugboro, I. (2003). Organizational commitment among public transit employees: An assessment study. *Journal of the Transportation Research Forum*, 57(2), 83.
- Okçu, V. (2011). *Okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile öğretmenlerin örgütsel bağlılıkları ve yıldırma yaşama düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Okpara, J.O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: a study of nigerian managers in the oil industry. *The Journal Of American Academy Of Business*, 10(1), 49-58.
- Oshagbemi, T. (1998). The impact of age on the job satisfaction of university teacher. *Research in Education*, 59,95-108.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behavior. *Employee Relations*, 22(1), 88-106.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: Emprical evidence form UK universities. *International Journal Of Social Economics*, 30(12), 1210-1226.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: an organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.
- Ostroff, C. & Kozlowski, S.W.J. (1992). Organizational socialization as a learning process: the role of information acquisition. *Personnel Psychology*, 45(4), 849-874.
- Ödemiş, S.N. (2011). *Beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karştı davranışlar üzerine etkileri: bir araştırma*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Ötken, A.B. & Cenkci, T. (2013). Beş faktör kişilik modeli ve örgütsel muhalefet arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 10(39), 41-51.
- Özaydın, M.M. & Özdemir Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir Kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*,6(1), 251-281.

- Özdipçiner, N.S. & Kalinkara V. (2005). Konaklama sektörü çalışanlarının örgüte yönelik düşünce ve bağlılık durumları: Denizli örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 82- 92.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (1996). *Örgütsel davranış*.Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özsoy E., Uslu O., Karakiraz A., & Aras M. (2014). İş tatmininin ölçümünde ölçek kullanımı: Lisansüstü tezleri üzerinden bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*,6(1), 232-250.
- Özsoy, E. & Yıldız, G. (2013). Kişilik kavramının örgütler açısından önemi: bir literatür taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 1-12
- Öztürk, S.A. (2000). Hizmet kalitesi ölçümünde yeni bir yaklaşım: Kritik olaylar tekniği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*,11,(Prof. Dr. Hasan Olalı Özel Sayısı), 57-68.
- Penke, L., Denissen, J. J. A. & Miller, G. F. (2007). The evolutionary genetics of personality, *European Journal of Personality*, 21, 549–587. DOI: 10.1002/per.629.
- Pergadia, M. L., Madden, P. A. F., Lessov, C. N., Todorov, A. A., Bucholz, K. K., Martin, N.G., & Heath A. C. (2006). Genetic and environmental influences on extreme personality dispositions in adolescent female twins. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 47(9), 902-909.
- Petty, M.M., Mcgee, G.W. & Cavender, J.W. (1984). A meta-analysis of the relationships between individual job satisfaction and individual performance. *The Academy of Management Review*, 9(4), 712-721.
- Plomin, R. ve Nesselroade, J. R. (1990). Behavioral genetics and personality change. *Journal of Personality*, 58(1), 191-220.
- Randall, D. M. (1990). The consequences of organizational commitment: methodological investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 361-378.
- Randall, D.M. (1987). Commitment and organization: The organization man revisited. *Academy of Management Review*,12(3), 460-471.
- Richter, J., Eisemann, M. & Richter, G. (1998). Temperament, character and perceived parental rearing in healthy adults: two related concepts. *Psychopathology in Press*, 33(1), 36-42.

- Riemann, R., Angleitner, A. ve Strelau, J. (1997). Genetic and environmental influences on personality: a study of twins reared together using the self – and peer report NEO-FFI scales. *Journal of Personality*, 65(3), 449-475.
- Robbins, S.P. (1998). *Organizational behavior: concepts, controversies, applications*. Eighth Edition (International Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Ruchkin, V.V., Eisemann, M., Hagglof, B. & Cloninger, C.R. (1998). Interrelation between temperament, character and parental rearing in male delinquent adolescents in northern Russia. *Comprehensive Psychiatry in Press*, 39(4), 225-230.
- Rusbult, C.E.& Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: the impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investment. *Journal of Applied Psychology*, 68, 429-438.
- Salgado, J. F. (2002). The big five personality dimensions and counterproductive behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1), 117-125.
- Sarker, S.J., Crossman, A. & Chinmeteepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 745-758.
- Schweiger D.M. & Denisi, A.S. (1991). Communication with employees following a manager: a longitudinal field experiment. *Academy of Management Journal*, 34(1), 110-135.
- Schwenk, C.R. (1986). Information, cognitive biases and commitment to a course of action. *Academy of Management Review*, 11(2), 298-310.
- Sevimli, F. & İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1-2), 55-64.
- Sheldon, M.E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143- 150.
- Simons, T. & Hinkin, T. (2001). The effect of employee turnover on hotel profits: a test across multiple hotels. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (4), 65-69.
- Sloane, P.J. & Ward, M.E. (2001). Cohort effects and job satisfaction of academics. *Applied Economics Letters*, 8(12), 797-791.

- Snipes, R.L., Oswald, S.L., Latour, M. & Armenakis, A.A. (2005). The effects of specific job satisfaction factors on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research*, 58, 1330-1339.
- Snyder, R.A. & Dietrich, F.H. (1992). Age/job satisfaction assessment of the shape of the relationship from a systems perspective. *Personnel Review*, 21(1), 39-45.
- Somer, O. (1998). Türkçe’de kişilik özelliğini tanımlayan sıfatların yapısı ve beş faktör modeli. *Türk Psikoloji Dergisi*, 1(2), 35-62.
- Somer, O., Korkmaz, M. & Tatar, A. (2002). Beş faktör kişilik envanterinin geliştirilmesi 1: ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*. London: Sage.
- Spector, P.E. & Jex S.M. (1991). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect absence, turnover intentions, and health. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 46-53.
- Srivastava, S. (2013). Job satisfaction and organizational commitment relationship: effect of personality variables. *The Journal of Business Perspective*, 17(2), 159-167.
- Stevens, J.M., Beyer, J.M. & Trice, H.M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3)380- 396.
- Su-Chao, C. & Ming-Shing L. (2006). Relationships among personality traits, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment-an empirical study in taiwan. *The Business Review Cambridge*, 6(1), 201-207.
- Sudak, M.K. & Zehir, C. (2013). Kişilik tipleri, duygusal zekâ, iş tatmini ilişkisi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 141 – 165.
- Şahin, N. (2007). *Personel güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Şengül, C.M. (2008). *Örgüt çalışanlarının kişilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Şimşek, M.Ş. (2008). *Yönetim ve organizasyon*. Konya: Adım.
- Şimşek, M.Ş., Akgemici, T. & Çelik, A. (2003). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*, Konya: Adım.
- Taggar, S., Hackett, R. & Saha, S. (1999). Leadership emergence in autonomous work teams: antecedents and outcomes. *Personnel Psychology*, 52(4), 899-926.
- Tekin, Ö.A. (2012). *Yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler: antalya kemer'deki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde bir uygulama*. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tekingündüz, S. (2012). *Örgütsel bağlılık üzerinde örgütsel güven ve iş tatmininin etkisinin belirlenmesine yönelik bir alan çalışması*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tett, R.P. & Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover, intention and turnover: path analysis based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tett, R.P., Jackson, D.N. & Rothstein, M. (1991). Personality measures as predictors of job performance: a meta-analytic review. *Personnel Psychology*, 44(4), 703-742.
- Topçu, M.K. & Basım, H.N. (2015). Kobi'lerde çalışanların kişilik özelliklerinin örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde psikolojik sözleşme algısının rolü. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(10), 861-886. DOI Number: 10.7827/TurkishStudies.8431.
- Trevor, C.O. (2001). Interactions among actual ease-of-movement determinants and Job Satisfaction in the prediction of voluntary turnover. *The Academy of Management Journal*, 44(4), 613-638.
- Triandis, H.C. ve Suh, E.M. (2002). Cultural influences on personality. *Annual Reviews of Psychology*, 53, 133-160.
- Tupes, E. C., & Christal, R. E. (1961). Recurrent personality factors based on trait ratings. *USAFASD Technical Report*. (No. 61-97),

TDK, (2016). Türk Dil Kurumu. *Kişilik*.

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.588fb0099d78b8.05142768, sayfasından 11.11.2015 tarihinde erişilmiştir.

UNDP, (2017). Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı. *2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri*.

<http://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/post-2015/sdg-overview/goal-8.html>, sayfasından 03.02.2017 tarihinde erişilmiştir.

UNWTO, (2016). Dünya Turizm Örgütü. *Tourism Highlights 2016 Editon*.

<http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, sayfasından 11.09.2016 tarihinde erişilmiştir.

Uysal, M. (2010). *Hemşirelerin kişilik özellikleri ile karar stratejilerinin ilişkisi*. Yükseklikans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Vandenberg, R.J. ve Lance, C.E. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management*, 18(1),153-167.

Vroom, V.H., (1964). *Work and motivation*. Jhon Wiley & Sons. Inc. New York.

Wagner, J.A. ve Hollenbeck, J.R. (1995). *Management of organizational behavior* (Second Edition). New Jersey: Prentice-Hall.

Wahn, J.C. (1998). Sex differences in the continuance component of organizational commitment. *Group and Organization Management*, 23(3), 256-266.

Walumbwa, F.O., Orwa, B., Wang, P. ve Lawler, J.J. (2005). Transformational leadership, organizational commitment, and job satisfaction: A comparative study of kenyan and U.S.financial firms. *Human Resource Development Quarterly*, 16(2), 235- 256.

Wayne, J.H., Musisca, N. ve Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work–family experience: relationships of the big five to work–family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108–130.

Williams, L.J. ve Hazer, J.T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71,219-231.

World Travel and Tourism Council (WTTC), (2014). *Gender Equality and Youth Employment in Travel and Tourism*, 1-4, <http://www.wttc.org/focus/research-for-action/policy-research/gender-equality-and-youth-employment-intravel-tourism/> sayfasından erişilmiştir.

- Yakut, Ö. (2006). *Eğitim Yöneticilerinin liderlik davranışları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi (Küçükçekmece ilçesi örneği)*. Yüksek lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalçın, A. & İplik, F.N. (2005). Beş yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.
- Yang, J.T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (6.Baskı). Ankara: Seçkin.
- Yousef, A. (2016). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: a study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 39(6), 1-12. DOI:10.1080/01900692.2015.1072217
- Yüksel, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 291-306.
- Zellers, K.L. & Perrewé, P.L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: coping organizations. *Journal of Applied Psychology*. 86(3), 459-467.

EKLER



Sayın İlgili;

“Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini Üzerine Etkisi” konulu Doktora Tezi çalışması için yapılan bu anket tamamen bilimsel amaçlı olup, verdiğiniz cevaplarla herhangi bir sorumluluk üstlenmeyeceksiniz. Ayrıca araştırmanın sonuçlarının yayınlanmasında hiçbir şekilde kişi ve kurum adı kullanılmayacaktır.

Değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkürler...

Arş. Gör. Emin ARSLAN

İletişim: eminarслан@gazi.edu.tr

Anket No:

BÖLÜM – 1: KİŞİSEL BİLGİLER

1.1. Cinsiyetiniz

- ☐ Erkek
☐ Kadın

1.2. Yaşınız

- ☐ 25 ve altı
☐ 26 - 35
☐ 36 - 45
☐ 46 ve üzeri

1.3. Eğitim Seviyeniz

- ☐ İlköğretim
☐ Lise
☐ Önlisans
☐ Lisans
☐ Lisansüstü

1.4. Aylık Geliriniz (TL)

- ☐ 1300 – 2000
☐ 2001 – 3000
☐ 3001 – 4000
☐ 4001 ve üzeri

1.5. İşletmedeki Kademeniz

- ☐ İşgören/İşçi ☐ Alt Kademe Yönetici
☐ Orta Kademe Yönetici ☐ Üst Kademe Yönetici

1.6. Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz

- ☐ 1 yıldan az
☐ 1 – 5
☐ 6 – 10
☐ 10 yıldan fazla

FAKTÖRLER	BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
DIŞAÖNÜKLÜK	1 Konuşkan biriyim	1	2	3	4	5
	2 İçine kapanık biriyim	1	2	3	4	5
	3 Enerji doluyum	1	2	3	4	5
	4 Diğer insanları heveslendiririm	1	2	3	4	5
	5 Sessizim	1	2	3	4	5
	6 Çekingen değilim, girişkenim	1	2	3	4	5
	7 Bazen utangaç ve çekingenim	1	2	3	4	5
	8 Dışa dönük sosyal biriyim	1	2	3	4	5
UYUMLULUK	9 Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım	1	2	3	4	5
	10 Yardımseverim	1	2	3	4	5
	11 Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım	1	2	3	4	5
	12 Bağışlayıcıyım	1	2	3	4	5
	13 Başka insanların güvendiği biriyim	1	2	3	4	5
	14 Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim	1	2	3	4	5
	15 Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım	1	2	3	4	5
	16 Bazen diğer insanlara kaba davranırım	1	2	3	4	5
SORUMLULUK	17 Başkaları ile yardımlaşmayı severim	1	2	3	4	5
	18 Bir işi tam yaparım	1	2	3	4	5
	19 Bazen dikkatsiz davranabiliyorum	1	2	3	4	5
	20 Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim	1	2	3	4	5
	21 Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim	1	2	3	4	5
	22 Tembel olmaya eğilimliyim	1	2	3	4	5
	23 Bir işi bitirmeden yarım bırakmam	1	2	3	4	5
	24 Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım	1	2	3	4	5
DUYGUSAL DENGESİZLİK (NEVROTİZM)	25 Plan yapar ve bu planları uygularım	1	2	3	4	5
	26 Dikkatim çabuk dağılır	1	2	3	4	5
	27 Karamsar, hüzünlü biriyim	1	2	3	4	5
	28 Rahatım, strese girmem	1	2	3	4	5
	29 Gergin olabilirim	1	2	3	4	5
	30 Endişeli biriyim	1	2	3	4	5
	31 Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam	1	2	3	4	5
	32 Duygu durumum değişkendir	1	2	3	4	5
AÇIKLIK	33 Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim	1	2	3	4	5
	34 Çabuk heyecanlanırım	1	2	3	4	5
	35 Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim	1	2	3	4	5
	36 Pek çok şeyi merak ederim	1	2	3	4	5
	37 Zeki, derin düşünebilen biriyim	1	2	3	4	5
	38 Hayal gücüm kuvvetlidir	1	2	3	4	5
	39 Yaratıcıyım	1	2	3	4	5
	40 Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir	1	2	3	4	5
AÇIKLIK	41 Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim	1	2	3	4	5
	42 Fikir yürütürüm ve fikirlerin ne anlama geldiklerini düşünürüm	1	2	3	4	5
	43 Sanata karşı pek ilgili değilim	1	2	3	4	5
	44 Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir	1	2	3	4	5

FAKTÖRLER	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
DUYGUSAL BAĞLILIK	1. Mesleğimin geri kalan kısmını bu kurumda geçirmekten çok mutluluk duyardım	1	2	3	4	5
	2. Bu kurumun problemlerini sanki benim kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum	1	2	3	4	5
	3. Kurumuma karşı güçlü bir "aitlik" duygusu hissetmiyorum	1	2	3	4	5
	4. Bu kuruma karşı "duygusal bağlılık" hissetmiyorum	1	2	3	4	5
	5. Bu kurumda kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum	1	2	3	4	5
	6. Bu kurum benim için çok büyük kişisel anlam ifade ediyor	1	2	3	4	5
DEVAM BAĞLILIĞI	7. Şu anda bu kurumda çalışmaya devam etmek, benim için bir istek olduğu kadar bir gerekliliktir	1	2	3	4	5
	8. Su anda istesem bile isimi bırakmak benim için çok zor olurdu.	1	2	3	4	5
	9. Su anda kurumumdan ayrılmaya karar versem, hayatımdaki pek çok şey aksardı	1	2	3	4	5
	10. Çalıştığım bu kurumu bırakmayı düşündürecek seçeneğim neredeyse hiç yok gibi.	1	2	3	4	5
	11. Bu kuruma kendimden bu kadar çok şey vermemiş olsaydım başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	1	2	3	4	5
	12. Bu Kurumu bıraktığımda ortaya çıkacak birkaç olumsuzluktan biri de mevcut iş olanaklarının azlığıdır	1	2	3	4	5
NORMATİF BAĞLILIK	13. Su anki işverenimle çalışmaya devam etmek için (ona karşı) hiçbir zorunluluk hissetmiyorum	1	2	3	4	5
	14. Benim için daha avantajlı bile olsa su an bu kurumu terk etmenin doğru bir hareket olduğunu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
	15. Su an bu kurumu bıraksam suçluluk duyardım	1	2	3	4	5
	16. Bu kurum benim sadakatimi hak ediyor	1	2	3	4	5
	17. Bu kurumu su an için bırakamazdım, çünkü kendimi buradakilere karşı mecbur hissediyorum	1	2	3	4	5
	18. Bu kuruma çok şey borçluyum	1	2	3	4	5

FAKTÖRLER		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Memnun Değilim	Memnunum	Çok Memnunum
	MINNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ					
İÇSEL TATMİN	1 Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
	2 Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
	3 Arasında değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
	4 Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
	5 Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
	6 Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
	7 Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
	8 Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
	9 Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
	10 Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
	11 İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
	12 Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5
DIŞSAL TATMİN	13 Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	1	2	3	4	5
	14 Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
	15 İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından	1	2	3	4	5
	16 Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
	17 İş içinde terfi olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
	18 Çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
	19 Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşması açısından	1	2	3	4	5
	20 Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme açısından	1	2	3	4	5

FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17953,189
	df	946
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	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	10,337	23,484	23,484	10,337	23,484	23,484	8,369	18,020	18,020
2	6,274	14,260	37,754	6,274	14,260	37,754	4,381	9,956	28,976
3	2,317	5,267	43,021	2,317	5,267	43,021	4,379	9,952	38,928
4	1,954	4,442	47,463	1,954	4,442	47,463	3,013	6,848	45,776
5	1,203	2,733	50,196	1,203	2,733	50,196	1,945	4,420	50,196
6	1,183	2,642	52,838						
7	1,073	2,439	55,277						
8	,982	2,185	57,463						
9	,904	2,054	59,517						
10	,865	1,965	61,482						
11	,860	1,954	63,436						
12	,805	1,830	65,266						
13	,787	1,742	67,008						
14	,729	1,657	68,665						
15	,715	1,625	70,290						
16	,702	1,596	71,886						
17	,673	1,530	73,416						
18	,662	1,505	74,921						
19	,630	1,432	76,353						
20	,604	1,372	77,725						
21	,596	1,354	79,079						
22	,565	1,283	80,362						
23	,557	1,266	81,628						
24	,538	1,223	82,852						
25	,527	1,198	84,050						
26	,509	1,156	85,206						
27	,490	1,113	86,319						
28	,483	1,099	87,418						
29	,466	1,060	88,478						
30	,450	1,023	89,501						
31	,418	,950	90,450						
32	,399	,908	91,358						
33	,391	,889	92,247						
34	,377	,857	93,104						
35	,362	,822	93,926						
36	,352	,799	94,725						
37	,348	,790	95,515						
38	,330	,750	96,265						
39	,317	,721	96,986						
40	,300	,683	97,669						
41	,281	,639	98,308						
42	,265	,602	98,910						
43	,249	,566	99,476						
44	,231	,524	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
besfaktor2	,749				
besfaktor5	,736				
besfaktor3	,735				
besfaktor7	,727				
besfaktor1	,719				
besfaktor8	,710				
besfaktor4	,705				
besfaktor6	,702				
besfaktor11		-,689			
besfaktor10		,688			
besfaktor16		,684			
besfaktor14		,675			
besfaktor13		,664			
besfaktor17		,662			
besfaktor12		,611			
besfaktor9		,602			
besfaktor15		,567			
besfaktor21			,651		
besfaktor19			,650		
besfaktor18			,650		
besfaktor26			,628		
besfaktor20			,625		
besfaktor23			,609		
besfaktor24			,597		
besfaktor22			,595		
besfaktor25			,576		
besfaktor34				,749	
besfaktor31				,743	
besfaktor32				,725	
besfaktor28				,716	
besfaktor30				,714	
besfaktor35				,701	
besfaktor36				,695	
besfaktor27				,684	
besfaktor29				,683	
besfaktor33				,526	
besfaktor41					,711
besfaktor44					,659
besfaktor37					,602
besfaktor39					,599
besfaktor38					,553
besfaktor43					,546
besfaktor40					,522
besfaktor42					,515

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,898
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7542,314
	df	153
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	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	6,162	34,236	34,236	6,162	34,236	34,236	3,977	22,095	22,095
2	2,989	16,603	50,839	2,989	16,603	50,839	3,180	17,664	39,759
3	1,140	6,332	57,171	1,140	6,332	57,171	3,134	17,412	57,171
4	,954	5,301	62,473						
5	,885	4,917	67,389						
6	,777	4,318	71,708						
7	,642	3,567	75,275						
8	,626	3,480	78,754						
9	,543	3,017	81,772						
10	,492	2,735	84,507						
11	,461	2,560	87,068						
12	,435	2,416	89,483						
13	,408	2,265	91,748						
14	,368	2,043	93,791						
15	,361	2,007	95,797						
16	,312	1,731	97,528						
17	,234	1,299	98,828						
18	,211	1,172	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
baglilik3	,807		
baglilik5	,741		
baglilik1	,700		
baglilik6	,615		
baglilik2	,590		
baglilik4	,579		
baglilik10		,846	
baglilik12		,800	
baglilik7		,784	
baglilik9		,779	
baglilik11		,546	
baglilik8		,500	
baglilik17			,762
baglilik14			,756
baglilik18			,755
baglilik16			,716
baglilik15			,714
baglilik13			,597

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,933
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9608,956
	df	190
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	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	8,720	43,599	43,599	8,720	43,599	43,599	5,518	27,591	27,591
2	1,660	8,301	51,900	1,660	8,301	51,900	4,862	24,308	51,900
3	1,244	6,222	58,122						
4	,924	4,620	62,741						
5	,856	4,280	67,022						
6	,766	3,828	70,850						
7	,761	3,803	74,653						
8	,638	3,188	77,840						
9	,525	2,625	80,466						
10	,477	2,385	82,851						
11	,440	2,198	85,049						
12	,405	2,023	87,071						
13	,388	1,942	89,013						
14	,378	1,891	90,905						
15	,370	1,850	92,755						
16	,335	1,675	94,430						
17	,321	1,603	96,032						
18	,282	1,408	97,440						
19	,277	1,383	98,823						
20	,235	1,177	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
tatmin9	,761	
tatmin11	,719	
tatmin10	,718	
tatmin4	,713	
tatmin8	,692	
tatmin6	,618	
tatmin7	,612	
tatmin12	,564	
tatmin1	,553	
tatmin5	,541	
tatmin2	,525	
tatmin3	,518	
tatmin17		,801
tatmin19		,775
tatmin16		,770
tatmin14		,705
tatmin18		,680
tatmin15		,668
tatmin20		,637
tatmin13		,527

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.



GAZİ GELECEKTİR..