

Süleyman Demirel Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Y.2000, C.5, S.2 s.155-168.

ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNLERİNİ ETKİLEYEN KİŞİSEL ÖZELLİKLER - SÜPERMARKET ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA -

Arş.Gör.İlker H. ÇARIKÇI*

ÖZET

Çalışanlarda iş tatmini çok çeşitli örgütsel süreçler üzerinde etkili olabilen ve vasıfsız işlerde çalışanların örgütsel davranışlarını da etkileyen önemli bir kişisel faktördür. Süpermarket çalışanları üzerinde yapılan araştırmada cinsiyet, eğitim ve yaşın işten alınan tatmini etkilediği görülmektedir. Çalışma süresinin ise etkisi görülmemiştir.

Job satisfaction is an important personal factor that will be effective on different organizational processes and has impacts on organizational behaviors of non-professional workers. According to the research on supermarket workers; it is found that gender, education level and age affects job satisfaction. The same conclusion is not considered for work tenure.

GİRİŞ

Örgütlerde çalışanların davranışlarını etkileyen en önemli faktörlerden birisi de çalışanların işlerinden aldıkları tatmin ya da kısaca iş tatminidir.¹ İş tatmininin varlığı, çalışanlarda örgütsel bağlılığın artmasından stresin azalmasına kadar birçok olumlu katkıları yapmakta ve genel olarak yapılan işin kalitesini artırmaktadır. İş tatminsizliği ise işe gelmemek, geç gelmek ve işten gönüllü olarak ayrılmak gibi örgüt açısından maliyetli sonuçlara neden olabilmektedir.²

İş tatmini; çalışanların işlerinin çeşitli yönlerine karşı beslemiş oldukları tutumların toplamıdır. Bu çerçevede, çalışanın işiyle ilgili genel tutumu olumlu ise iş tatmini ortaya çıkmakta; aksi halde tatminsizlikten söz edilmektedir.³ Buna

* İlker H. Çarıkçı, Süleyman Demirel Üni., İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalı, Araştırma Görevlisi.

¹ G.A.FORGIONNE-V.E.PEETERS, "Differences in Job Motivation and Satisfaction Among Female and Male Managers", **Human Relations**, Vol.35, 2(1982), s.101.

² D.J.CHERRINGTON, **Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance**, 2.Ed., Allyn and Bacon, Boston, 1994, s.280-281.

³ Erol EREN, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, 5.Bas., Beta Yay., İstanbul, 1998, s.178.

göre iş tatmini; bir çalışanın genel olarak işine bakışı⁴, (işle ilgili rasyonel ve duygusal reaksiyonları⁵, veya işle ilgili olarak yaptığı değerlendirmelerinin bir sonucu⁶ şekillerinde tanımlanabilir. Başka bir tanıma göre ise iş tatmini, çalışanın işinden dolayı kendini iyi hissetme derecesini ve işinin kişi açısından ne derece anlamlı ve doyurucu olduğunu belirten bir kavramdır. Tatmin ve moral kavramları bazı durumlarda birbirlerinin yerine kullanılsalar da iş tatmini genellikle tek bir çalışanla ilgili olurken; moral kavramı ise bir grup çalışanın genel duygularını kapsamaktadır.⁷

1. İŞ TATMİNİNİN KAPSAMI VE ÖRGÜTSEL SONUÇLARI

İş tatminini açıklamaya çalışan çeşitli teori ve yaklaşımlar söz konusudur. Bunlardan bir kısmı iş tatminine neden olan esas faktörün çalışanların beklentileri veya ihtiyaçları olduğunu vurgulamaktadır. İhtiyaç teorisine göre iş tatminini belirleyen ana neden, işin çalışanın ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamamasıdır. Kişi, ihtiyaçlarının karşılandığı ölçüde işinden tatmin olabilir. Önemli ihtiyaçların karşılanmadığı durumlarda ise tatminsizlik söz konusudur. Benzer bir yaklaşımla iş tatminini veya tatminsizliğini ortaya çıkaran esas faktörün çalışanların beklentileri olduğu da söylenebilir. Buna göre iş tatmini, çalışanların işle ilgili beklentileriyle işten elde ettiklerini karşılaştırmalarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışanların beklediklerinden daha fazlasını elde etmeleri halinde iş tatmini söz konusu olurken, beklenilenden daha azının elde edilmesi ise tatminsizlikle sonuçlanır.⁸

İş tatminini açıklamada kullanılan diğer yaklaşımlar ise temellerini motivasyon teorilerinden almaktadırlar. Vroom'un ümit kuramında belirtildiği üzere iş tatmini çalışanların işle ilgili olarak algıladıkları ödüllerin bir fonksiyonudur. Bu çerçevede çalışanın aldığı ödüllerin miktarı ve zamanlaması işten alınan tatminin seviyesini belirler. Genel bir ilke olarak insanlar ödüllendirildikleri ölçüde tatmin olurlar. Adams'ın ödül adaleti kuramı ise iş tatmininin, çalışanın kendisini diğer çalışanlarla karşılaştırması sonucu meydana geldiğini öne sürmektedir. Bu çerçevede çalışan açısından eşitsizliğin algılandığı durumlarda iş tatminsizliği meydana gelmektedir.⁹

⁴ S.R.ROBBINS, **Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications**, 4.Ed., Prentice-Hall, 1989, s.130.

⁵ J.GREENBERG-R.A.BARON, **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**, 5.Ed., Prentice Hall, 1995, s.169.

⁶ T.A.SCANDURA-M.J.LANKAU, "Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job Satisfaction", **Journal of Organizational Behavior**, 18 (1997), s.379.

⁷ B.SHAMIR-I.SALOMON, "Work at Home and the Quality of Working Life", **Academy of Management Review**, Vol.10, 3 (1985), s.455.

⁸ P.E.SPECTOR, **Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences**, Sage, Thousands Oaks. 1997, s.33.

⁹ EREN,s.433-440.

1.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminini etkileyen faktörlerden en önemlileri doğal olarak işin kendisi ile ilgili olmaktadır. Çalışanlar öncelikle kendilerinden beklenenlerin ve hedeflerin açıkça belirtilmiş olduğu işlerde çalışmayı tercih ederler. İş rolünün açık ve belirli olması çalışanın görev ve sorumluluklarını ne ölçüde anladığını gösterir ve tatmini artırır. Rol çatışması ve belirsizliğinin olduğu durumlar ise iş tatminsizliğine neden olabilir. İşin yapısal özellikleri de tatmin üzerinde etkili olur. İşin kişiye sağladığı başarı ve tanınma fırsatları, maddi ve manevî ödüller ve ücret; tatmini etkileyen diğer iş özellikleridir.¹⁰ İş tatminini sağlayan başka bir faktör ise işin eğlenceli ve anlamlı olmasıdır. İşin çeşitli ve birbirinden farklı yetenekler gerektirmesi, çalışanın bir işi bütünüyle üstlenmiş olması, işin diğer insanlar üzerindeki etkisinin fazla olması, çalışanın işiyle ilgili kararlar verebilmesi ve işin doğru yapıp yapılmadığı ile ilgili olarak geribesleme alabilmesi iş tatminini artıran diğer iş özellikleridir.¹¹

Locke'e (1976) göre iş tatminini oluşturan en önemli faktörler eşit ödüller ve destekleyici çalışma koşulları ve iş arkadaşlarıdır.¹² Adaletli ve çalışanların beklentilerine uygun ücret sistemleri ve terfi politikaları iş tatminini etkiler. Buna göre, ücretler işin talepleri, çalışanın bireysel yetenek düzeyi ve toplumsal ücret standartları temellerinde adil olarak algılandığında tatmin beklenen bir sonuçtur. Fiziksel çalışma koşullarının çalışanların işlerini yapmalarını kolaylaştırması iş tatminini etkiler. Bunun yanı sıra, destekleyici ve dost canlısı tutumları olan iş arkadaşları ve üstler de iş tatminini olumlu etkiler.

Örgütün özellikleri de iş tatmini üzerinde etkili olabilir. Örgütte yönetsel ve teknolojik gelişmelerin varlığı; örgüt yapısının ilerlemeye olanak tanınması ve çalışanların arasındaki etkileşimin olumlu olması iş tatminine önemli ölçüde katkıda bulunur.¹³ İş ve örgüt özelliklerinin dışında çalışanın yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu gibi kişisel özellikleri de iş tatminini etkiler. Bunlardan yaşın tatmin üzerinde dolaylı etkileri olabilmektedir. Buna göre yaşça daha büyük olan çalışanlar açısından; ücretin yüksek olması, işletmede uzun süredir bulunuyor olunması, örgütte yüksek kademede ve sorumluluk alınmış olunması veya beklentilerin daha az olması, kendilerine olan güvenin ve tecrübenin fazla olması gibi nedenlerle tatmin daha yüksek düzeylerde olabilmektedir.¹⁴ Cinsiyet de iş tatminini etkileyen başka bir önemli özelliktir. Yapılan karşılaştırmalı

¹⁰ CHERRINGTON, s.287.

¹¹ SPECTOR, s.33.

¹² E.A.LOCKE, "The Nature and Consequences of Job satisfaction", **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, Ed:M.D.DUNNETTE, Rand McNally, Chicago, 1976, s.1319.

¹³ L.J.DUCHARME-J.K.MARTIN, "Unrewarding Work, Coworker Support and Job Satisfaction", **Work and Occupations**, Vol.27, 2(2000), s.223.

¹⁴ CHERRINGTON, s.287-288.

araştırmalar, kadın ve erkeklerin içsel motivasyon unsurlarının birbirinden zaman zaman farklılık gösterdiklerini ortaya koymuştur.¹⁵

1.2. İş Tatmininin Ölçülmesi

İř tatmininin ölçülmesinde yaygın olarak iki yaklaşım söz konusu olmaktadır.¹⁶

- Genel iş tatmini,
- Çeşitli iş unsurlarından alınan tatmin.

Birinci yaklaşım bireyin genel olarak işinden ne ölçüde tatmin olduğunu ölçmeye çalışmaktadır. Buna göre kişinin işiyle ilgili olumlu tecrübeleri tatmine ve olumsuz tecrübeler ise tatminsizliğe neden olmaktadır. Çalışanın genel olarak iş tatmininin derecesini belirleyen faktörler olumlu ve olumsuz tecrübelerin yoğunluğu ve sıklığıdır.

İkinci yaklaşıma göre ise; iş tatminini çalışanların işin çeşitli unsurlarıyla ilgili farklı tutumları belirlemektedir. Bu yaklaşıma göre işi oluşturan çeşitli unsurlarla ilgili farklı tatminler söz konusudur. İş tatmininin çeşitli iş unsurlarına bağlı olarak ölçülmesi durumunda işle ilgili iletişim olanaklarından iş arkadaşlarına; örgütün politika ve prosedürlerinden çalışanın aldığı ücretin miktarına kadar birçok etkenle ilgili tatminler ayrı ayrı belirlenebilmektedir.¹⁷ Bu çerçevede, Osherson ve Dill'e göre dört tür iş tatmininden bahsedilebilir:¹⁸

- Kişinin işiyle sahip olduğu yetenek, ilgi ve değerler arasındaki uyumla aldığı tatmin,
- Kişinin iş arkadaşlarının (veya aynı iş içinde olanların) başarısı ile kendi başarısını karşılaştırıp elde ettiği tatmin,
- Kişinin beraber çalıştığı insanların özelliklerinden dolayı elde ettiği tatmin,
- Kişinin içinde bulunduğu örgütün özellikleri (işte baskı hissetmemesi gibi) nedeniyle kazandığı tatmin.

¹⁵ Çiğdem KIREL, "Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi", *İstanbul Üni., İşletme Fakültesi Dergisi*, 28 2(1999), s.120.

¹⁶ CHERRINGTON, s.281.

¹⁷ SPECTOR, s.3.

¹⁸ S.OSHERSON-D.DILL, "Varying Work and Family Choices: Their Impact on Men's Work Satisfaction", *Journal of Marriage and the Family*, May (1983), s.339.

1.3. İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları

Çalışanların iş tatmini birçok örgütsel süreci aynı zamanda etkileyebilir. Yapılan araştırmalarda iş tatmininin işgücünün verimliliği, performansı, işe ve örgüte bağlılığı, endişe, stres, depresyon ve tükenmeyle ilişkili olduğu vurgulanmıştır.¹⁹

Tatmin – Verimlilik - Performans İlişkisi:

Çalışanların iş tatminleri ile performansları arasındaki ilişki ile ilgili ilk yaklaşımlar mutlu bir çalışanın aynı zamanda verimli bir çalışan olacağı varsayımı üzerinde kurulmuştur.²⁰ Hawthorne çalışmalarının da etkisiyle tatminin performansı artırdığı iddiası araştırmacılar ve uygulamacılar arasında her zaman popüler bir inanç olmuştur. Fakat yapılan araştırmaların büyük bir kısmında bu varsayımı destekleyen bulgulara ulaşılmamıştır. Buna göre, çalışanlarda iş tatmininin artması her zaman verimlilik artışı ile sonuçlanmamaktadır. Tam tersine, verimsiz çalışanlarda da iş tatmini yüksek olabilmektedir. Bu tür çalışanlarda iş tatmininin fazla olması başka nedenlere de bağlanabilmektedir. Buna göre verimlilik ve iş tatmini arasında doğrudan bir neden sonuç ilişkisi yoktur. Her ikisi de çalışanların beklentilerinden, elde ettikleri ödüllerden ve bu ödüllerin dağıtım şekline etkilenmektedirler. Dolayısıyla, örgütler yüksek performansı ödüllendirerek tatmin ve verimlilik arasında pozitif bir ilişki yaratabilirler.²¹

Sonuç olarak, çalışanların performansları, verimlilikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişki varsayıldığı kadar güçlü olmasa da diğer iş faktörlerinin de etkisiyle işten alınan tatminin verimliliği etkilediği söylenebilir. Çalışanın iş davranışları çeşitli dış faktörler tarafından kısıtlanmadığında veya kontrol edilmediğinde tatmin – verimlilik ilişkisi daha güçlü olmaktadır. Buradan yola çıkılarak, üst kademelerde çalışanlar açısından tatmin – verimlilik ilişkisinin daha belirgin olduğu söylenebilir.²²

Tatmin - İşe Gelmeme - İşten Ayrılma İlişkisi:

İş tatmini ile işe gelmeme ve geç gelme davranışları arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanlarda iş tatmininin olmayışı işe gelmeme davranışının artmasına neden olabilmektedir. İş tatmini aynı zamanda işten ayrılma ile de ilişkilidir ve bu ilişki işe gelmemeye göre daha güçlüdür.²³

Tatminsizlik – Örgütsel Davranış İlişkisi:

¹⁹ SCANDURA-LANKAU, s.379.

²⁰ ROBBİNS, s.134.

²¹ CHERRINGTON, s.291.

²² ROBBİNS, s.134.

²³ GREENBERG-BARON, s.179.

İş tatmininin tam karşısında yer alan iş tatminsizliği bir ölçüde çalışanların işleriyle ilgili şikayetleri ve bu şikayetlere karşı gösterdikleri tepkinin bir bileşimi olarak ortaya çıkmaktadır.²⁴ Çalışanlar tatminsizliklerini çeşitli şekillerde ifade edebilirler. Buna göre çalışanların iş tatminsizlikleri ile ilgili tepkileri iki boyutta ele alınmalıdır: yapıcı/yıkıcı ve aktif/pasif.²⁵ Bu çerçevede 4 türlü çalışan tepkisinden bahsedilebilir. Örgütten ayrılma davranışıyla sonuçlanan tatminsizlik en aktif ve yıkıcı tepkidir. Buna karşın, çalışanların çeşitli vasıtalarla şikayetçi olduklarını belli etmeleri ve koşulların iyileştirilmesi için çaba göstermeleri ses çıkarma olarak nitelendirilen aktif ve yapıcı bir tepkidir. Çalışanların iyimser bir şekilde fakat pasif olarak koşulların iyileşmesini beklemeleri sadakat gösterme tepkisi ve son olarak ise pasif olarak koşulların kötüleşmesine izin vermeleri ise yok sayma tepkisi olarak nitelendirilir. Yok sayma tepkisinde kronik işe gelmeme ve işe geç kalma, hata oranının artışı gibi olumsuzluklar söz konusu olabilmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı Türkiye’de hizmet işletmelerinde vasıfsız (profesyonel olmayan) işlerde çalışanların iş tatminleri üzerinde etkili olan kişisel özelliklerin belirlenmesi olmaktadır. Bu amaçla Göller Bölgesi’nde faaliyet gösteren bir süpermarket zincirinin çeşitli birimlerinde satış sorumlusu, reyon sorumlusu ve kasiyer olarak çalışmakta olan 140 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır.

2.1. İlgili Araştırmalar

İş tatmini ile ilgili olarak yapılan araştırmaların bir kısmı tatminin nedenlerini incelerken; diğer bir kısmı ise iş tatmininin çeşitli örgütsel süreçler üzerindeki etkilerini incelemiştir. İş tatminini etkileyen kişisel özellikleri inceleyen araştırmalar cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi değişkenleri ele almışlardır. Buna göre çalışanların çeşitli kişisel özellikleri iş tatminlerini farklı şekillerde etkileyebilmektedir. Kişisel özelliklerden olan yaş hem erkek ve hem de kadınlar için etkili faktörler arasındadır. (Ang vd., 1993; Kacmar-Ferris, 1989) Eğitim durumu için de benzer bir sonuç söz konusu olmaktadır.(Lee-Wilbur, 1985; Mottaz, 1984) Bunların yanısıra çalışanın şimdiki işyerinde çalışma süresi, aldığı ücret ile tatmin arasındaki ilişki incelendiğinde ise birbirlerinden farklı

²⁴ C.RUSBULT-D.LOWERY, “When Bureaucrats Get the Blues”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.15, 1(1985), s.83.

²⁵ D.FARRELL, “Exit, Voice, Loyalty and Neglect as Responses to Job Satisfaction: A Multidimensional Scaling Study”, *Academy of Management Journal*, December (1983), s.596-600.

sonuçlara ulaşılmıştır. (Bedeian, Ferris-Kacmar, 1992; Rogers, 1991). Bilgiç'e (1998) göre çalışanların iş tatminlerini etkileyen önemli bir faktör ücrettir.

İş tatminini etkileyen kişisel özelliklerden en fazla cinsiyet konusu incelenmiştir. (Goh vd., 1991; Witt-Nye, 1992). Cinsiyet ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalardan bir kısmı bunların arasında belirgin bir ilişki olmadığını vurgulamaktadır. (Near,1978; Golembiewski, 1977) Bazı araştırmalara göre ise profesyonel erkeklerin iş tatminleri kadınlardan daha yüksektir. (Shapiro-Stern, 1975) Benzer bir sonuca profesyonel olmayan işler için de ulaşılmıştır. (Hulin-Smith, 1965) Shapiro-Stern (1975)'e göre vasıfsız işlerde çalışmakta olan erkekler en fazla iş arkadaşlarından tatmin olmaktadır. Sauser-York (1978) da bu bulguyu desteklememektedir. Kirel (1999); kadın ve erkeklerin aynı iş özelliklerini eşit çekicilikte bulmaları durumunda bile kadınların daha az beklentilere sahip olduklarını ve böylece benzer durumlarda erkeklerden daha çok tatmin olduklarını vurgulamaktadır. Buna göre; iş tatminindeki farklılıklar cinsiyetten daha çok beklentilerle ilgilidir. Örneğin kadınlar işyerinde çalışma koşulları ve sosyal ilişkilere önem verirlerken, erkekler ise ücret, kariyer gelişmesi, ilerleme fırsatları gibi konulara daha fazla itibar etmektedirler.

İş tatmini ile çalışanların performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara göre bu ilişki çok güçlü değildir. (Iaffaldano-Muchinsky,1985; Petty vd., 1984) Yine de performansın ödüllendirilmesi durumunda tatmin artmaktadır. (Jacobs-Solomon, 1977) İş tatmini çalışanın işe gelmeme kararlarında ise çok daha kritik bir rol oynamaktadır. (Steers-Rhodes, 1978) Yine iş tatminsizliği çalışanların işten ayrılmalarına neden olan en önemli etkenlerdendir. (Bluedorn, 1982) Türkiye'de de işten ayrılmaların en önemli nedenlerinden birisi iş tatminsizliğidir. (Sirküasyon Raporu, 2000)

2.2. Hipotezler

Araştırmayla ilgili olarak test edilecek hipotezler şunlardır:^{*}

-H₀:Çalışanın cinsiyetinin iş tatmini üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır.

-H₀:Çalışanın yaşının iş tatmini üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır.

-H₀:Çalışanın eğitim durumunun iş tatmini üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır.

-H₀:Çalışanın şimdiki işyerindeki çalışma süresinin iş tatmini üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır.

^{*} Hipotez testlerinde % 5 anlamlılık düzeyi kullanılacaktır.

2.3. Araştırma Ölçeği

Araştırmada kullanılan ölçek iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların iş tatmini ölçülmektedir. Bu çerçevede; çalışanların çalışma ortamından, çalışma saatlerinden ve düzeninden, iş arkadaşlarından gibi çeşitli iş unsurlarından aldıkları tatminin belirlenmesi amacıyla “çalışma düzeninden memnunum”, “iş arkadaşlarımdan memnunum” gibi ifadeler kullanılmıştır. Çalışanların tutumları ile ilgili değerler ise hiçbir zaman, nadiren, bazen, çoğu zaman ve her zaman ifadelerinden oluşan 5’li Likert ölçeği kullanılarak alınmıştır. Ölçeğin ikinci bölümü ise çalışanların işle ilgili şikayetlerinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Bu çerçevede, çalışanlara aldıkları ücret ve primler, yöneticilerin çalışanlara olan tutumları, çalışma şartları gibi konularla ilgili olarak düşünceleri sorulmuş ve elde edilen yanıtlar çeşitli kategorilerde toplanmıştır.

3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Araştırmaya dahil olanların %66’sı erkek ve %34’ü de kadındır. Çalışanların %60’ı 1 yıldan fazladır işletmede çalışıyor olduklarını ifade etmişlerdir. Yaşı 25’ten daha küçük olanların oranı % 68’ken; çalışanların %75’inden fazlası en az lise mezunudur. Çalışanların iş tatminini oluşturan çeşitli iş özellikleri ile ilgili tutumlarının ortalama değerleri Tablo – 1’de belirtilmektedir.

Tablo- 1: Çeşitli İş Unsurlarıyla İlgili Ortalama Tatmin Değerleri

Çeşitli İş Unsurları	Ort.
İşle ilgili bilgi ve becerilerin yeterliliği	4.48
İşin kendisinden alınan tatmin	4.32
İş arkadaşlarından alınan tatmin	4.31
Üstlerle ilişkilerden alınan tatmin	4.13
Çalışma ortamından alınan tatmin	3.97
Çalışma saatleri ve düzeninden alınan tatmin	3.02

Tablo – 1 incelendiğinde çalışanların çok büyük bir bölümünün işle ilgili bilgi ve becerilere sahip olduklarına inandıkları görülmektedir. Çalışanlarda yaptıkları iş açısından yeterli olduklarına dair güçlü bir inanç olması; başka bir deyişle çalışanların işleriyle ilgili yeterli bilgi ve beceriye sahip olduklarına inanmaları iş tatmini için önemli bir potansiyelin varlığını göstermektedir. Tabloya göre çalışanlar, yaptıkları işi genel olarak sevindiklerini, üstlerinden ve iş arkadaşlarından oldukça memnun olduklarını ifade etmektedirler. En düşük seviyelerdeki tatmin ise çalışma ortamı, düzeni ve saatleri ile ilgilidir. Bu sonuç,

çalışma saatleri ve düzeninden dolayı çalışanlarda bir hoşnutsuzluk olduğunu göstermektedir. Buna göre, çalışanların önemli bir kısmı fazla mesailer, çalışılan saat sayısı gibi çeşitli iş özelliklerinden memnun değildir.

3.1. Cinsiyet Faktörünün İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Kişisel özelliklerden cinsiyetin genel olarak iş tatmini ve işin çeşitli özelliklerinden alınan tatmin üzerindeki etkileri sırasıyla Tablolar 2, 3, 4, 5, ve 6'da belirtilmektedir.

Tablo-2: Cinsiyet Faktörünün Çalışma Ortamından Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
Kadın	48	4.19	4.405	.000
Erkek	92	3.74		

Tablo-3: Cinsiyet Faktörünün Çalışma Ortamından Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
Kadın	48	4.18	3.578	.000
Erkek	92	3.56		

Tablo-4: Cinsiyet Faktörünün Çalışma Saatleri ve Düzeninden Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
Kadın	48	3.21	2.186	.031
Erkek	92	2.66		

Tablo-5: Cinsiyet Faktörünün Üstlerle İlişkilerden Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
Kadın	48	4.38	4.443	.000
Erkek	92	3.66		

Tablo-6: Cinsiyet Faktörünün İş Arkadaşlarından Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	T	p
Kadın	48	4.43	2.388	.018
Erkek	92	4.08		

Cinsiyet faktörü ile ilgili çizelgeler incelendiğinde; cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkisi yoktur şeklinde ifade edilmiş olan hipotez reddedilmektedir. Dolayısıyla, cinsiyet iş tatminini etkileyen bir faktördür. Kadınlardaki iş tatmini genel olarak erkeklerden daha düşüktür. Bu durum özellikle vasıfsız işlerde çalışan kadınların işleriyle ilgili beklentilerinin daha düşük seviyelerde olması ile açıklanabilir.

İş tatmini, işin çeşitli unsurlarına göre incelendiğinde de benzer bir sonuca ulaşılmaktadır. Buna göre, cinsiyet faktörü, çalışma ortamından, saatlerinden ve düzeninden, iş arkadaşlarından ve üstlerden alınan tatmin üzerinde de etkili bir faktördür. Kadınların işyerindeki çalışma şartları ve diğer çalışanlarla ilgili olarak elde ettikleri tatmin erkeklerden daha düşük seviyelerde kalmaktadır.

3.2. Eğitim Faktörünün İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Kişisel özelliklerden eğitim durumunun genel olarak iş tatmini ve işin çeşitli özelliklerinden alınan tatmin üzerindeki etkileri sırasıyla tablolar 7, 8, ve 9'da belirtilmektedir.

Tablo-7: Eğitim Faktörünün Genel Olarak İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
İlköğretim	33	4.35	3.528	.001
Lise / Sonrası	107	3.94		

Tablo-8: Eğitim Faktörünün Çalışma Ortamından Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
İlköğretim	33	4.35	2.584	.011
Lise / Sonrası	107	3.94		

Tablo-9: Eğitim Faktörünün Üstlerle İlişkilerden Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
İlköğretim	33	4.63	3.564	.001
Lise / Sonrası	107	3.98		

Eğitim faktörü ile ilgili tablolar incelendiğinde eğitim düzeyinin iş tatmini üzerinde etkisi yoktur şeklinde ifade edilmiş olan hipotez reddedilmektedir. Buna göre çalışanların eğitim düzeyleri işi tatminlerini etkilemektedir. Sonuç olarak, ilköğretim düzeyinde eğitim almış olan çalışanların iş tatminleri daha yüksek seviyededir. Bu sonuç, düşük seviyede eğitim almış

olan çalışanların işle ilgili beklentilerinin büyük ölçüde karşılandığını göstermektedir. Eğitim seviyesi daha yüksek olanlar ise beklentilerini tam olarak karşılayamamakta ve bu nedenle tatmin seviyeleri düşük olmaktadır. İş tatmini, işin çeşitli özelliklerine göre incelendiğinde ise eğitim faktörünün özellikle çalışma ortamı ve üstlerle ilişkilerden alınan tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Buna göre, eğitim düzeyi daha düşük olan çalışanlar üstleriyle ilişkilerinden ve çalışma ortamından daha fazla tatmin olmaktadır.

3.3. Yaş Faktörünün İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Kişisel özelliklerden olan yaşın genel olarak iş tatmini ve işin çeşitli özelliklerinden alınan tatmin üzerindeki etkileri sırasıyla tablolar 10 ve 11’de belirtilmektedir. Yaş faktörü ile ilgili tablolar incelendiğinde, yaşın işten alınan tatmin üzerinde etkisi yoktur şeklinde ifade edilmiş olan hipotez reddedilmiş olmaktadır. Buna göre, yaş iş tatminini etkileyen bir faktördür. Yaşı 25’den daha küçük olan çalışanlar, yaşı 25’den büyük olanlara göre işlerinden daha fazla tatmin olmaktadır. Bu sonuç da çalışanların beklentileri ile ilgilidir. Yaşı daha küçük olanların daha az beklentileri olduğu düşünüldüğünde bu tür çalışanlarda iş tatmininin daha yüksek olması beklenebilir. Benzer bir sonuç, üstlerle ilişkilerden alınan tatmin açısından da geçerlidir. Yaşı 25’den daha az olan çalışanlar üstleriyle ilişkilerinden daha az tatmin olmaktadır.

Tablo-10: Yaş Faktörünün Genel Olarak İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
< 25	96	4.00	-2.514	.013
> 25	44	4.43		

Tablo-11: Yaş Faktörünün Üstlerle İlişkilerden Alınan Tatmin Üzerindeki Etkisi

Gruplar	n	ort.	t	p
< 25	96	3.96	-2.301	.023
> 25	44	4.21		

3.4. İşyerinde Çalışma Süresi Faktörünün İş Tatmini Üzerindeki Etkileri

Çalışanın şimdiki işyerindeki çalışma süresinin iş tatmini üzerinde bir etkisi yoktur şeklinde ifade edilen hipotez reddedilmemektedir. Buna göre, mevcut işyerinde ne kadar süredir çalışıldığının iş tatmini üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

SONUÇ

Çalışanların genel olarak yaptıkları işten ne ölçüde memnun olduklarını ifade eden bir kavram olan iş tatmini; çalışanın hem kendisini ve hem de örgütü birçok yönüyle etkilemektedir. İş tatminsizliği kişide stresin artmasına neden olan önemli bir etkidir. Ayrıca, çalışanların performans, verimlilik ve örgüte bağlılıklarını dolaylı; işe gelmeme ve geç gelme gibi davranışlarını ise doğrudan etkilemektedir. İş tatminsizliğinin en ciddi etkisi ise gönüllü işten ayrılmaların artmasına neden olmasıdır. Çalışanlarda iş tatmini düzeyinin yüksek olması ise işe gelmeme ve işten ayrılmaları azaltmakta, örgütsel bağlılığı artırmakta ve böylece çalışanların performansında olumlu etkiler yapmaktadır. Sonuç olarak, örgütün genel olarak verimliliği de bu süreçlerden olumlu şekilde etkilenmektedir.

İş tatminiyle ilgili olarak süpermarket çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın sonuçları iki boyutlu değerlendirilmelidir. Birinci boyut çalışanların iş tatminlerinin düzeyi ile ilgilidir. Buna göre, iş tatmini düzeyinin çalışma düzeni ve ücret haricinde oldukça yüksek olması çalışanların beklentilerinin az olması ile açıklanabilir. Araştırmaya dahil edilen işletmelerin hizmet sektöründe faaliyet gösterdiği ve genel olarak profesyonel olmayan işgücüne sahip oldukları gözönünde bulundurulduğunda; özellikle vasıfsız işgücü açısından iş tatminini belirleyen en önemli faktörün çalışanların beklentilerinin olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın ikinci boyutu ise tatmini etkileyen kişisel faktörleri incelemiştir. Buna göre, profesyonel olmayan çalışanlar açısından cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerdir. Bunlardan cinsiyet iş tatminini etkileyen önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır. Kadınların iş tatminleri erkeklere göre daha düşük seviyededir. Böylece, profesyonel olmayan işlerde çalışan kadınların işleriyle ilgili beklentilerinin çok fazla olmadığı anlaşılmaktadır. Aynı zamanda, eğitim düzeyi daha yüksek ve genç çalışanların iş tatminlerinin de düşük olduğu görülmektedir. Bu durum da aynı cinsiyet faktöründe olduğu gibi genç ve eğitilmiş çalışanların beklentilerinin daha fazla olduğunu göstermektedir. Buradan yola çıkılarak profesyonel olmayan işler açısından iş tatminini belirleyen en önemli etkenin beklentiler olduğu anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak; işletmelerin özellikle profesyonel olmayan işler açısından daha verimli, işletmeye bağlı ve mutlu bir işgücüne sahip olmaları için çalışanların iş tatminlerini artıracak düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede genç ve eğitilmiş işgücü ve kadın çalışanlar konusunda daha fazla özen gösterilmelidir.

KAYNAKÇA

1. ANG K.B.-GOH C.T.-KOH H.C., (1993), "The Impact of Age on the Job Satisfaction of Accountants", **Personnel Review**, 22, s.31-39.
2. BEDEIAN, A.G.-FERRIS, G. R.-KACMAR, K. M., (1992), "Age, Tenure, and Job Satisfaction: A Tale of Two Perspectives", **Journal of Vocational Behavior**, 40, s.33-48.
3. BİLGİÇ Reyhan, (1998), "The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers", **Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied**, 132(5), s.549-557.
4. CHERRINGTON D.J., (1994), **Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance**, 2.Ed., Allyn and Bacon, Boston.
5. DUCHARME L.J.-MARTIN J.K. (2000), "Unrewarding Work, Coworker Support, and Job Satisfaction", **Work & Occupations**, 27(2), s.223-254.
6. EREN Erol, (1998), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, 5.Bas., Beta Yay., İstanbul.
7. FARRELL D., (1983), "Exit, Voice, Loyalty and Neglect as Responses to Job Satisfaction: A Multidimensional Scaling Study", **Academy of Management Journal**, Dec., s.596-606.
8. FORGIONNE G.A.-PEETERS V.E., (1982), "Differences in Job Motivation and Satisfaction Among Female and Male Managers", **Human Relations**, 35(2), 101-118.
9. GREENBERG J.-BARON R.A., (1995), **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**, 5.Ed., Prentice Hall.
10. KACMAR K. M.-FERRIS G. R., (1989), "Theoretical and Methodological Considerations in the Age-Job Satisfaction Relationship". **Journal of Applied Psychology**, 74, s.201-207.
11. KIREL Çiğdem, (1999), "Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi", **İstanbul Üni., İşletme Fakültesi Dergisi**, 28(2), Kasım, s.115-136.

12. LEE, R.-WILBUR, E. R., (1985), "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis", **Human Relations**, 38, s.781-791.
13. LOCKE E.A., (1976), "The Nature and Consequences of Job satisfaction", **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, Ed:M.D.DUNNETTE, Rand McNally, Chicago, s.1319-1328.
14. OSHERSON S.-DILL D., (1983), "Varying Work and Family Choices: Their Impact on Men's Work Satisfaction", **Journal of Marriage and the Family**, May, s.339-346.
15. ROBBINS S.R., (1989), **Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications**, 4.Ed., Prentice-Hall.
16. RUSBULT C.-LOWERY D., (1985), "When Bureaucrats Get the Blues", **Journal of Applied Social Psychology**, 15(1).
17. SCANDURA T.A.-LANKAU M.J., (1997), "Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job Satisfaction", **Journal of Organizational Behavior**, 18, 377-391.
18. SHAMIR B.-SALOMON I., (1985), "Work at Home and the Quality of Working Life", **Academy of Management Review**, 10(3).
19. SPECTOR P.E., (1997), **Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences**, Sage, Thousands Oaks.
20. -----"2001'e Doğru İnsan Kaynakları Araştırması Sonuçları: Çalışan Sirkülasyonu", http://insankaynaklari.arthurandersen.com/ik_2001/2001_7.asp, 17.01.2001.