

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**İŞLETMELERDE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM, İŞ VERİMLİLİĞİ VE İŞ
DOYUMU DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ GELİŞTİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Barış KINA

İŞ GÜVENLİĞİ VE SAĞLIĞI ANABİLİM DALI

BARIŞ KINA

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ

2018

EKİM 2018

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**İŞLETMELERDE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM, İŞ VERİMLİLİĞİ VE İŞ
DOYUMU DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ GELİŞTİRİLMESİ**

Hazırlayan
Barış KINA
(601116002)

İş Güvenliği ve Sağlığı Anabilim Dalı

Danışmanı:
Doç. Dr. Derya Özer KAYA

EKİM 2018

İKÇÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü'nün 601116002 numaralı Yüksek Lisans, "Barış KINA", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "İŞLETMELERDE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM, İŞ VERİMLİLİĞİ VE İŞ DOYUMU DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ GELİŞTİRİLMESİ" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı: **Doç. Dr. Derya Özer KAYA**

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Jüri Üyeleri : **Doç. Dr. Femin YALÇIN**

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Dr. Öğretim Üyesi Özgür Hakan ÇAVUŞ

Manisa Celal Bayar Üniversitesi

Teslim Tarihi : **16.10.2018**

Savunma Tarihi : **25.10.2018**

ÖNSÖZ

Tez çalışmamda planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren sayın hocam Doç. Dr. Derya Özer KAYA'ya,

Çalışma esnasında bilgilerini esirgemeyen Uygulamalı Matematik ve İstatistik Anabilim Dalı Başkanı Doç. Dr. Femin YALÇIN'a

İstatiksel bütün verilerimi analiz etmemde yardımcı olan Davut DEMİRCİ'ye

Çalışmamın başlangıcından bu yana güven ve desteğini esirgemeyen değerli eşim Uzm. Dyt. Aslı Gül Tekin KINA'ya

Yaşamımın her döneminde maddi ve manevi destekleriyle her zaman yanımda olan kıymetli aileme ve mesleki tecrübeleriyle çalışmama katkı sağlayan kardeşim Uzm. Psk. Betül KINA'ya

Tüm kalbimle teşekkür ederim.

Ekim 2018

Barış KINA

İÇİNDEKİLER

Sayfa

| | |
|--|------|
| ÖNSÖZ | vi |
| İÇİNDEKİLER | viii |
| TABLO LİSTESİ | x |
| ŞEKİL LİSTESİ | xi |
| ÖZET | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| 1. GİRİŞ | 1 |
| 2. GENEL BİLGİLER | 3 |
| 2.1. Örgütsel İletişim..... | 3 |
| 2.1.1. İletişim kavramı..... | 3 |
| 2.1.2. İletişim türleri..... | 4 |
| 2.2. Verimlilik..... | 12 |
| 2.2.1. Verimlilik kavramı..... | 12 |
| 2.2.2. Verimliliğin önemi..... | 14 |
| 2.2.3. Örgütsel verimliliği etkileyen parametreler..... | 18 |
| 2.3. İş Doyumu İle İlgili Kavramsal Tanımlar..... | 19 |
| 2.3.1. İş doyumunun tanımı..... | 19 |
| 2.3.2. İş doyumunu etkileyen unsurlar..... | 21 |
| 2.3.2.1. İş doyumunu etkileyen bireysel unsurlar..... | 21 |
| 2.3.2.2. İş doyumunu etkileyen örgütsel unsurlar..... | 25 |
| 2.3.3. İş doyumunun sonuçları..... | 31 |
| 2.3.4. Ölçekler..... | 33 |
| 2.4. Ölçek Geliştirme Basamakları..... | 35 |
| 2.4.1. Anket geliştirme süreci..... | 35 |
| 2.4.2. Problem tanımla..... | 36 |
| 2.4.3. Madde yazma..... | 36 |
| 2.4.4. Uzman görüşü alma..... | 37 |
| 2.4.5. Ön uygulama yapma..... | 37 |
| 2.4.6. Geçerlik ve güvenilirlik kavramları..... | 37 |
| 3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ | 39 |
| 3.1. Ölçeğin Geliştirilmesi:..... | 39 |
| 3.1.1. Ölçekte yer alacak ifadelerin yazılması ve ön inceleme..... | 39 |
| 3.1.2. Ölçeğin deneme formunun hazırlanması..... | 39 |
| 3.2. Çalışmanın Örneklem Grubu ve Uygulanması..... | 40 |
| 3.3. Etik İzin..... | 40 |
| 3.4. İstatistiksel Yöntem..... | 41 |
| 4. BULGULAR | 43 |
| 4.1. Demografik Bulgular..... | 43 |
| 4.2. Ölçeğin Geçerliliğine İlişkin Bulgular..... | 44 |
| 4.3. Ölçeğin Güvenirliğine İlişkin Bulgular..... | 46 |
| 4.4. Doğrulayıcı Faktör Analiz Diyagramı..... | 47 |
| 4.5. Anket Sonuçları..... | 49 |
| 5. TARTIŞMA | 61 |
| 6. SONUÇ | 67 |
| KAYNAKLAR | 71 |

| | |
|-----------------------|----|
| EKLER | 81 |
| ÖZGEÇMİŞ | 89 |



TABLO LİSTESİ

Sayfa

| | |
|---|----|
| Tablo4.1: Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler..... | 43 |
| Tablo4.2: Açıklayıcı faktör analizi dışında bırakılan maddeler..... | 44 |
| Tablo4.3: Açıklayıcı faktör analizi sonuçları..... | 45 |
| Tablo4.4: Ölçeğin alt boyutları ve tümü iç tutarlılık katsayıları..... | 45 |
| Tablo4.5: Ölçeğin alt faktör arasındaki pearson korelasyon katsayıları..... | 46 |
| Tablo4.6: Doğrulayıcı faktör analizi için uyum indeksleri..... | 46 |
| Tablo4.7: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız örneklem t-testi sonuçları..... | 49 |
| Tablo4.8: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların medeni durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız örneklem t-testi sonuçları..... | 50 |
| Tablo4.9: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların yaş gruplarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları..... | 51 |
| Tablo4.10: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları..... | 53 |
| Tablo4.11: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların gelir durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları..... | 56 |
| Tablo4.12: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların çalışma durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları..... | 58 |
| Tablo4.13: Katılımcıların işleri ile ilgili tanımlayıcı istatistikler..... | 59 |

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

| | |
|---|----|
| Şekil 2.1: İş doyumuna ve doyumsuzluğuna neden olan faktörler..... | 32 |
| Şekil 2.2: Anket geliştirme süreci..... | 36 |
| Şekil 4.1: Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin ulaşılan bulgular. | 48 |



İŞLETMELERDE KİŞİLER ARASI İLETİŞİM, İŞ VERİMLİLİĞİ VE İŞ DOYUMU DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ GELİŞTİRİLMESİ

ÖZET

Çalışma yaşamı kalitesi, bir çalışanın işyeri ile ilgili farklı konulardaki algılamasını ortaya koymaktadır. İşyeri ile ilgili bu algılamaların, çalışanın işinden memnun olma, çalıştığı işletmede uzun yıllar çalışma arzusu ve iş verimliliği üzerinde etkileri olacaktır. Bu araştırmanın amacı, işletmelerde çalışan bireylerin kişilerarasındaki iletişimlerini, iş verimliliği ve iş doyumunu ortaya koyacak değerlendirme ölçeği geliştirilerek, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapmaktır. “İşletmelerde Kişiler Arası İletişim, İş Verimliliği ve İş Doyumu Değerlendirme Ölçeği” hazırlanmıştır. Otuz beş maddeden oluşturulmuş anket 100 çalışan üzerinde yapılan pilot uygulama ile 21 maddeye indirgenmiştir. Ölçekte 7’li likert kullanılarak katılımcıların memnuniyet ve önemlilik düzeyi ayrı ayrı sorgulanmıştır. Ölçeğin alt faktörleri belirlenerek dört alt boyuta (iş kalitesi ve geliştirme, iş tatmini, işte eşitlik, kişilerarası iletişim) ayrılmıştır. Ölçeğin hem tümü için hem de alt faktörleri için güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. Ölçeğin tümüne ilişkin toplam madde korelasyonu Kaiser-Meyer-Olkin ,907, Barlett küresellik testi ($X^2=1297,451$; Serbestlik derecesi= 210; $p=,000$), güvenilirlik katsayıları Cronbach Alfa ,934 bulunmuştur. Çalışmanın ikinci aşamasında 350 hastane çalışanı üzerinde anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS veri analiz programı ile analiz edilmiştir. Ayrıca katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma durumu, gelir düzeyine göre ölçek alt başlıklarında farklılıkları belirlenmiştir. Geliştirilen ölçeğin farklı işletmelerde kullanılarak İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında analiz ve takiplerin yapılabileceği görüşünderiz.

Anahtar Kelimeler: İş, İş Doyumu, İş Verimliliği, İletişim, Çalışma Yaşamı Kalitesi, Ölçek geliştirme

DEVELOPMENT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION, BUSINESS EFFICIENCY AND JOB SATISFACTION RATING SCALE IN BUSINESSES

ABSTRACT

The quality of work life reveals an employee's perception of the workplace in different contexts. These perceptions about the workplace, being satisfied with the work of the employee, will have long-term desire to work and effects on the work efficiency. The aim of this study was to develop an assessment scale that will reveal the communication between individuals working in enterprises, job productivity and job satisfaction and to conduct validity and reliability studies. "Interpersonal Communication, Business Efficiency and Job Satisfaction Rating Scale" was prepared. The questionnaire, composed of thirty-five items, was reduced to 21 items by piloting over 100 employees. Satisfaction and importance of the participants were questioned separately using a 7-point Likert scale. Four sub-dimensions (job quality and development, job satisfaction, equality, interpersonal communication) were identified by determining the sub-factors of the scale. It was concluded that the scale was reliable for both all and sub factors. The total item correlation for the whole scale was found by Kaiser-Meyer-Olkin, 907, Barlett sphericity test ($X^2 = 1297,451$, degree of freedom = 210; $p = .000$), and reliability coefficients CronbachAlfa, 934. In the second phase of the study, the questionnaire was applied to 350 hospital workers. The obtained data were analyzed by SPSS data analysis program. In addition, the participants' gender, age, marital status, working status, income level differences in the sub-headings were determined. We believe that the developed scale can be used in different enterprises to make analyzes and follow-ups in the context of Occupational Health and Safety.

Keywords: Job, Job Satisfaction, Work Efficiency, Communication, Work Life Quality, Scale Development

1. GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde, örgütlerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. Örgütün en önemli kaynağı çalışanlardır ve çalışanların performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır. Bireyin zamanı iyi kullanma, diğer insanlarla iyi ilişkiler kurabilme, yeteneklerini tanıma ve geliştirme gibi kendini gerçekleştirilmeye yönelik özellikleri iş hayatı için de geçerlidir. Bir toplumun daha sağlıklı, mutlu ve üretken olması, çalışanların üst düzeyde doyum sağlamalarıyla mümkündür. Bu bakımdan çalışanların iş doyum düzeylerinin, memnuniyet ve beklentilerinin saptanması, bunları etkileyen olumlu veya olumsuz faktörlerin bilinmesi büyük önem taşımaktadır [1]. Giderek duygusallaşan çalışanların iş verimliliğinin artırılması için, iş doyumuna, kişiler arası iletişime daha fazla önem verilmelidir.

Günümüzde toplumların gelişme düzeyleriyle bağlantılı olarak bireylerin yaşam standardında da gelişim gözlenmektedir. Aynı şekilde işletmelerde belli bir gelişim evresine girerler. Bu gelişmeler karşısında yeni yönetim, üretim ve anlayışları ortaya çıkmış; yeni çalışma koşulları çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz bir takım etkilere yol açmıştır. Bu durumun işletmelerde çalışan işçilerin iş gücü verimliliği, çalışma yaşamının kalitesi ve işletmelerde kişiler arası iletişim üzerinde bir takım etkileri olmuştur. İşletmelerin başarısı eldeki iş verimliliği düzeyleriyle ölçülmektedir. Verimliliği etkileyen işletme içi ve dışı, bireysel ve sosyal birçok faktör bulunmaktadır. Bu etmenler aynı zamanda iş gücünü de etkileyen konular arasında yer almaktadır. Verimliliğin sağlanmasında iş gücü verimliliği ile verimlilik artışı arasında doğrusal bir ilişki vardır. Bu ilişkiden dolayı konu araştırılmaya değer görülmüştür.

Bu kapsamda, iş yerinde çalışma kalitesini, kişiler arası ilişki, iş verimliliği ve iş doyumunu konu başlıkları altında bir bütün olarak ele alan ölçek ile detaylı değerlendirerek memnuniyet ve beklentileri ortaya koymaya ihtiyaç vardır. Literatürde bu üç konu başlığını 'memnuniyet-beklenti' kıyaslaması ile irdeleyen bir ölçek bulunmamaktadır.

Bu nedenlerle, bu çalışma aşağıdaki basamakları amaçlamıştır:

1. Uygun anket ve ilişkili soruları belirlemek,
2. Anket rneklem grubu oluşturmak,
3. Anket geçerlilik ve güvenilirliğini ölçmek,
4. Uygulanan anket sonuçlarını farklı cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, eğitim, gelir ve çalışma durumuna göre irdelemektir.

Hipotezler:

Bu alışma aşağıdaki hipotezleri sorgulamıştır.

H1: İş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi geçerli ve güvenilir bir ankettir.

H2: İş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketinin sonuçları farklı cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, eğitim, maaş ve çalışma durumlarında benzerdir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Örgütsel İletişim

2.1.1. İletişim kavramı

İletişim kavramı kişilerin davranışlarını etkilemek veya belirli bir neticeye ulaşmak için hislerin, fikirlerin, inanç ve tutumların çeşitli şekillerde iletilmesidir. İletme şekli sözlü veya sözsüz olabileceği gibi yazılı da olabilmektedir [2] .

Ortak bir amacın ortaya çıkmasını sağlamak için toplanan tüm grup ve organizasyonlar için iletişim, son derece önemlidir. Geçmişte ve günümüzde de iletişim hayati önem taşımaktadır. Bu durumun önemi iletişim olgusunun bireyin hayatının vazgeçilmez bir parçası olmasındandır. Örgütler için büyük önem taşıyan iletişimin yokluğu varlıklarının devamını engellemektedir. Tüm topluluk faaliyetlerinin oluşumunda, örgütün meydana getirilmesinde, faaliyetlerin uyumsallaşma sürecinde, işlerin akışının sağlanmasında, iletişime ihtiyaç duyulmaktadır [3]. Ayrıca kişisel ve örgütsel hedeflerde eşgüdüm ve denetimin sağlanabilmesi için iletişim gerekmektedir.

İletişim kişinin benliğinde başlamaktadır. Kişilerarası, gruplar ve örgüt düzeyinde devam eden iletişim, kitlesel ve teknolojik seviyede hayatın tüm alanında karşılaşılan bir gerçektir [4].

Örgüte mensup bireyler daha önceden belirlenen rollere bürünerek hiyerarşi içeren bir düzende görevlerini yapmaktadırlar. Bu tip ortamların en belirgin özelliği süreklilik, sınırlı bir mekân ve yine sınırlı kişiler tarafından paylaşılan kültür ve ilişkilerden oluşmasıdır [5]. İletişim pek çok kişiye ait olmakta, dar bir ileti alışverişinden ziyade sosyal anlamda etkileşimi ve paylaşımı ifade etmektedir [6].

İletişim kavramı temelde bir faaliyeti barındırmaktadır. Duygu ve düşünce aktarımı şeklinde nitelendirilebilecek olan bu faaliyet, aynı şekilde düşünülmesi bile öteki tarafın yaklaşımlarını anlamayı gerektirmektedir. Kişi anlamlandırdığı duruma göre tavır sergilemekte ve beraberce hareket edebilme fırsatı ortaya çıkmaktadır.

Modern çağda örgütlerle çevrili bir yaşantı söz konusu olduğundan bir zorunluluk olarak kabul edilen kişiler arası iş birliği sadece iletişim yoluyla mümkün olmaktadır. İletişimi yalnızca bir vasıta olarak düşünmemek gerekmektedir. Örgütün mevcudiyetinin zaten iletişimsiz olamayacağı aşikardır. İletişim insanoğlunun

başlangıcından beri var olan bir unsurdur. İletişimin var olmadığı bir örgütün, varlığını sürdürmesi imkânsız gözükmektedir. İletişim bir araç olarak kişilerin bilgi alışverişini sağlamaktadır. Alınan bilgiler yine iletişim yoluyla başkalarına aktarılmaktadır. Kişi ancak diğer insanlarla iletişim kurarak bir topluma veya gruba dahil olabilmektedir. Nitekim insan faktörünün olduğu her yerde iletişim de vardır. Örgütler de insanlardan oluşmaktadır. Tarihi süreç dahilinde bakıldığında kendi içinde yada dışında iletişimin olmadığı bir örgütün varlığı düşünülememektedir. İletişim örgütlü hayattaki insanı, insan etkinliğini ifade etmektedir. Örgütlerin varlıkları ve devamlılığı için iletişim olgusu bir nedensellik olarak ifade edilmektedir [7].

Dolayısıyla iletişim olgusunu, kişilerin başka kişilerle yaptığı yüzeysel bir etki olmasının ötesinde daha çok bir paylaşma eylemi olarak nitelemek doğru bir yaklaşımdır [8]. Çalışmalarda genellikle rastlanan şekilde tanımlandığında iletişim, bir anlamın veya verinin aktarılması süreci olmamakta, anlamların ortak paylaşımı şeklinde ifade edilmektedir [9].

Ortak bir biçimde paylaşılan anlamlarda aynı düşüncede olma zorunluluğu aranmamaktadır. Bir kişinin başka kişiler veya herhangi bir grup tarafından kendine ne anlatılmaya çalıştığına dair yanlış olmayan düşüncelere sahip olmasıdır. Örgüt kapsamında yer alan tarafların gelen bilgi karşısında açık bir düşünceye sahip olmasıyla etkin iletişim sağlanmaktadır. Tam aksine kişiler, aktarılan bilgilerin hangi manaya geldiğini bilemezler ise etkin iletişim gerçekleşmemiş demektir [9].

2.1.2. İletişim türleri

İletişim kurulurken kişiler, ortak birikimlerine dair göstergelerini kullanmaktadırlar. Göstergelerden meydana gelen çeşitli iletişim türleri bulunmaktadır [10]. Sözel ve sözsüz iletişim, yazılı iletişim, medyatik iletişim de iletişim türleri içinde yer almaktadır. Aynı zamanda iletişime sosyal ilişkiler boyutunda bakıldığında kişilerarası iletişim, grup iletişimi, toplumsal iletişim ve örgütsel iletişim de iletişim türleri arasında değerlendirilmektedir [11].

Çalışmada kişi içi iletişim, kişiler arası iletişim, kitle iletişimi ve örgütsel iletişim türlerine değinilmektedir.

Kişi İçi İletişim

Her zaman rastlanan olağan bir iletişimde birbiri ile bilgi paylaşımı yapan iki taraf gerekmektedir. Fakat bireylerin kendi içinde herhangi bir problem veya konuyu düşünmesi ya da mantık yürütmesi, başka bir anlatımla iç gözleme başvurusu kişi içi iletişim olarak adlandırılmaktadır. Bu tip bir iletişim modelinde kaynak ve alıcı tek bir kişide toplanmaktadır. Yetenekli insanların kendi fikirlerini ve hislerini daha net anlayabileceği ve sebeple diğer insanlarla ilişkilerinin daha sağlıklı olabileceği ihtimali savunulmaktadır [12].

İç iletişim dahilinde düşünme, duygulanma, bireysel gereksinimleri ayırt edebilme, içsel gözlem, yer almaktadır. Aynı zamanda kişinin rüyalar yoluyla içsel mesajlar alması veya içinden mesajlar üretmesi, yorumlaması da kendiyile kurduğu iletişimi göstermektedir [12].

Bireyin içindeki iletişimi olarak ifade edilen içsel iletişim veya bazı iletişimcilerin kullandığı gibi içe dönük iletişim, kişinin doğrudan kendisiyle yaptığı bir iletişim türü olarak karşımıza çıkmaktadır. İletişim olgusunun ortaya çıkışı düşünce ile başlamaktadır. Fikirlerini diğer insanlarla paylaşmadan önceki aşama bireyin kendi kendine konuşmasıdır. Bu durum içsel diyalogdur, içsel iletişim gerçekleşmektedir. İçsel iletişimde, iletişim unsurları açısından tam bir iletişimden söz edilememektedir. İçsel iletişimin önemi başlatan ve taraf olan doğrudan kişinin kendisidir. Birey kimi zaman kendini alıcı taraf yerine koymakta ve iletişimini devam ettirmektedir. Burada üstünde durulması gereken nokta, oluşan içsel iletişimin bireyin daha önceki tecrübeleri sonucunda oluşmasıdır. İçsel iletişim bir anda ortaya çıkmamakta, kişinin geçmişinden gelmektedir. Aynı zamanda hali hazırda yaşadığı kültürün ve sosyal yaşantısının iletişimsel tecrübe ve edimlerinin bir neticesi olmaktadır. İçsel iletişim genellikle sesiz bir biçimde gerçekleştirilmektedir. Kişi zihnindeki düşünceleri sessizce dile getirmektedir. Fakat nadiren fikirlerini yüksek sesle de dile getirmektedir. Örneğin herhangi bir işi yaparken kişi kendi kendine sesli bir biçimde kızılabilmektedir [12].

İnsanlar içsel iletişimi kendi içinde kurmaktadır. İçsel iletişim aynı zamanda öz iletişim olarak da tanımlanabilmektedir. Bir kişinin düşünceler üretmesi, duygulanması veya içsel gözlemler yapması bir iç iletişimde görülmektedir. Aynı zamanda gereksinimlerinin farkına varması ve kendi kendine sorular yönelterek cevapları da kendi üretmesi, iç iletişimin bir özelliğidir. Kişi çevresiyle iletişime

geçmeden önce kendisiyle iletişim kurmaktadır. Bilgi kaynağı kendisidir. Dolayısıyla bilgi üretmektedir. Hedefte kendisi olduğundan gelen bilgileri çözümlenmektedir [13].

Planlı bir biçimde gerçekleşen içsel iletişimde birey, diğerleriyle yaptığı veya yapacağı iletişime dair değerlendirme, yorumlama ve düzenleme yapmaktadır. Bu şekilde yapılan bir içsel iletişim genellikle herkeste görülebilmektedir. Toplantı öncesi yapılan veya işvereninden zam almak isteyen kişinin yaptığı hazırlık içsel iletişime örnek teşkil etmektedir. Kişinin bu türden bir iletişimi tek başınayken sesli bir biçimde gerçekleştirmesi olağan karşılanmaktadır. Plansız yapılan bir içsel iletişimde ise o an itibari ile gelişen olay ve durumlar söz konusu olmaktadır. Burada kişinin duruma veya olaya karşı takındığı tavır düşüncelerine yansımaktadır. Aniden kapı çalması veya telefon sesi plansız içsel iletişimin başlamasına neden olmaktadır [12].

Kişiler Arası İletişim

Kişiler arası iletişimde bireylerin bilerek veya bilmeyerek ilettikleri duygu ve düşünceler söz konusu olmaktadır. Kişiler arası iletişimde kaynak ve hedef insan olmaktadır. Karşılıklı bir iletişim bulunmaktadır. Bu tip iletişim kurulurken bireyler bilgi yada sembol üretmektedirler. Tüm bunlar bireyler arasında aktarılıp, yorumlanmaktadır. Kişiler arası iletişimin pek çok farklı gereksinimin karşılanması amacıyla gerçekleştirilen bir yaşam boyutu olduğunu söylemek mümkündür. Adı geçen gereksinimleri biyolojik, sosyal, duygusal, düşünsel şeklinde kategorize etmek yerine insanın var oluşunun anlamının yanında diğer kişilerin de varlığının hissedilmeye çalışılması daha doğru olmaktadır. İletişim kurmanın birey açısından anlamı neyi ifade ederse etsin, temel amaç çevresel etkinliğin sağlanması ve başkaları üzerinde davranış ile tutum geliştirme isteğidir [14].

İnsanlar çevrelerine uyum sağlamak amacıyla otokontrollü olmak durumundadır. Bu durum kişinin iletişim modeline de yansımaktadır. Nitekim kişinin sözel ve davranış şekli ile bilinçli bir duruma geçmektedir. İşte bu noktada Hartley [15], bireylerin kurdukları kişiler arası iletişimde tamamen olmasa da kısmen belirli bir amaç olduğuna vurgu yapmaktadır. Gürüz ve Eğinli [16] kişiler arası iletişimin tek bir olay ya da olaylar dizisi olmaktan ziyade sürekliliği olan bir süreç olduğunu ifade etmişlerdir. Dolayısıyla iki taraf arasında kişiler arası iletişim başladığı anda başlangıç ve sonuç noktası tanımlanamayan ve geri çevrilmesi imkânsız bir süreç ortaya çıkmaktadır. Böylece iki taraf arasında iletilerin gönderilmesi ve alınması ile

sözlü yada sözsüz iletilerin alınması sırasında karşılıklı etkilenme ortaya çıkmaktadır. Sadece iletilerin karşılıklı aktarımı yeterli olmayıp aynı zamanda bir anlamında ortaya çıkması ve paylaşılması gerekmektedir. İlişkisel süreç dahilinde iki kişinin anlam yaratımı ve paylaşımı söz konusu olmaktadır. Ancak unutmamak gerekir ki kişiler arasında mesajların aktarımında tarafların önceki ilişkisel deneyimlerinden kaynaklanan olumsuzluklar, iletilerin anlamlandırılması noktasında etkilidir. İletişim konusunda doğru anlamlandırmaları yapabilmenin bir sanat olduğu ifade edilmektedir. Yaşamdaki roller gereğince arkadaş, yönetici veya meslektaş olarak etkili bir iletişim kurabilmek, konuya dair yetenek gerektirmektedir.

Kitle İletişimi

Kitle iletişiminde belirli bir topluluğa bilgi aktarımı söz konusu olmaktadır. Temel anlamda tek yapı gösteren kitle iletişimi bazı fonksiyonlar taşımaktadır. Haber verme, reklam, eğitim gibi işlevlerinin yanında propaganda fonksiyonunu da taşımaktadır. Küreselleşme ile birlikte teknolojik gelişmelerde görülen hızın başlangıcı, kitlesel iletişim açısından hem kültürel hem de siyasal anlamda önemli bir güç unsuru olan basın tekniğinin başlangıcıyla doğmuştur. Kitle iletişim araçları sadece kamuoyu oluşturmakla kalmamaktadır. Bireylerin hayat tarzlarını, beğenilerini de değiştirmektedir. Tercihler ve alışkanlıklar kitle iletişim araçlarının gelişimiyle değişmektedir [14].

Örgütsel iletişimde hem örgüt dahilinde hem de örgütle iş birliği içinde bulunan ortaklar ve kamularla iletişimi kuvvetlendirmek adına geleneksel kitle iletişim araçlarının yanında elektronik iletişim kanallarından ve yeni iletişim tekniklerinden yararlanılmaktadır. Böylece iletişimde etkileşimde artmaktadır. Örgüt iletişiminde yeni tekniklerin kullanılması verimlilikle birlikte etkinliği de arttırmaktadır. İnternet kanalıyla kurulan örgüt içi diyalojik iletişim, diyalojik ilişkileri geliştirmektedir. Bu sayede örgüt çalışanları ve hedeflenen toplulukla birlikte uzun vadeli, kaliteli ve etkin bağlar kurulabilmekte, ilişkilerin gelişimi sağlanabilmektedir [17].

İletişim araçlarının kullanımında geleneksel araçlar kişiyi pasif bir konumda tutmaktadır. Fakat teknolojik gelişmelerle birlikte elektronik ortamda kurulan iletişimde kişi aktif bir özne durumuna geçmektedir. Bireyin iletişim için sağlanan ortamda teknolojik araçlar sayesinde var olduğu ve birebir iletişime benzer bir şekilde karşılıklı mesaj aktarımının gerçekleştiği bir durum söz konusu olmaktadır [18].

Örgütsel İletişim

Modern çağda örgütler karmaşık bir yapı özelliği gösterirken örgütü meydana getiren kişilerin de pek çok açıdan karmaşık özellikler gösterdiği görülmektedir. Bireylerin ve örgütlerin bu karmaşık yapıları yalnızca etkili bir örgütsel iletişim kurarak entegre ve sistematik bir bütünlük oluşturabilmektedir. Bir başka açıdan örgütsel öğeler arasındaki işbirliği ve eşgüdüm kişiler arasındaki ahenk ve doğru ilişkileri temel alan iletişim ile mümkün olmaktadır. Örgütlerin git gide genişlemesi, kullanılan metotlardaki karmaşıklıklar ve uzmanlaşmanın artması iletişimin değerini ön plana çıkarmaktadır. Aynı şekilde teknolojik gelişmelerde görülen hızlı değişim de örgütlerde iletişimin önemini göstermektedir [19].

Günümüzde yaşanan gelişmelerin bilgiye olan gereksinimi de aynı oranda artmaktadır. Örgütlerin ve kişilerin bilgiye olan gereksinimi uyumlu bir etkileşimin gelişmesine öncülük etmektedir. Bilginin gerek örgütler, gerekse bireyler tarafından paylaşımı etkileşimin temelini oluşturmaktadır. bireylerin ve örgütlerin çevresiyle olan etkileşimlerinde gereken ilişkilerin kurulabilmesi ve gelişmelerin izlenmesinde bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır [20].

Örgütsel iletişimin bilgi sağlama fonksiyonu aşağıdaki noktalarda daha çok ön plana çıkmaktadır [4]:

- Örgüte katılan yeni bireyin oryantasyon sürecinde sorun yaşamaması,
- Yönetimin karar alma aşamasında doğruluk ve zamanlama unsurunun tam anlamıyla gerçekleşmesi,
- Hiyerarşik ilişkiler çerçevesinde emirlerin tam olarak yerine getirilmesidir.

Örgütsel İletişimin Önemi, Amaçları ve İşlevleri

Örgütsel iletişim, yönetim kademesinin örgütlerde kullandığı temel vasıta [21]. Örgütsel iletişimin temel işlevi, süreç içinde örgüte mensup astların ve üstlerin bilgi, algı ve fikir alışverişinin sağlanmasıdır [22].

Örgütsel iletişim sürecinde çift yönlü bir ilişki söz konusu olmaktadır. Buna karşılık sürecin açıklığı ve etkinliğindeki en büyük rol, yöneticilere düşmektedir. Bir başka anlatımla astların iletişim sürecinde etkin olması için üstlerin iletişim kanallarını açık tutması gerekmektedir. Ancak sürecin işleyişine imkân tanınırsa etkinlik oluşacaktır. Bu noktada iş görenlerin bilgilendirilmesinde üstlerin yaklaşımı son derece önemli

olmaktadır [23]. Örgütsel iletişimin önemi ve yararları aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir [13]:

- Örgütsel iletişim ile birlikte yönetimin direktifleri ilgililere ulaşmaktadır.
- Örgütsel iletişim, üst yönetime kararların alınmasında gereken bilgiyi sağlamaktadır.
- Örgütsel iletişim, üst yönetim tarafından alınan kararların icraata geçirilmesi için iş görenler tarafından algılanmasında gerekmektedir.
- Örgütsel iletişim, iş görenlerin örgütsel bağlılıklarını arttırmakta ve verimliliği sağlamaktadır.
- Örgütsel iletişim, iş görenlerin örgüt içi davranışlarını içeren iş tatmini, örgütsel bağlılık, motivasyon gibi hususlarda pozitif yönlü etkiler yaratmakta, performans seviyesini yükseltmektedir.
- Örgütsel iletişim, işyerinde ortaya çıkabilecek çatışmaları önlemektedir.
- Örgütsel iletişim ile iş görenlerin paylaşım duyguları yükselmektedir.
- Örgütsel iletişim, kritik öneme sahip stratejik kararların alınmasında önemli olmakla birlikte karlılığa olumlu katkılar sağlamaktadır.

Örgütsel iletişim tek başına değerlendirilmesi gereken bağımsız bir yapıyı ihtiva etmemektedir. Örgüt kültürü ve iklimi dahilinde yer alan düşünce, davranış, tutum, inanç, yargı ve değerlerden oluşan öğelerden etkilenmektedir. Örgütsel iletişim, iş görenlerin ortak bir hedefe yönlendirilmesinde, ortak değerlerin paylaşılmasında etkin rol üstlenmektedir. Değerler vasıtası ile iş görenlerin idaresine, etik anlayışın gelişimine, çekincelerin ve yanlış anlamaların azaltılmasına imkan vermektedir [24].

Örgütsel iletişimin birtakım amaçları bulunmaktadır. Bunlar aşağıda şöyle yer almaktadır [9] :

- Örgüt siyasetinin ve alınan kararların örgüt mensuplarına duyurulması amaçlanmaktadır. Bu sayede kulaktan kulağa söylentilerin önüne geçilmekte, örgüt ile üyelerin bütünleşmesi, uyumu sağlanmaktadır.
- Örgüt bütçesi, çalışma ve projelerinin ilgili taraflara duyurularak örgütün bilinirliğini arttırmakta ve güven temeli hazırlanmaktadır.

- Kullanılacak veya mevcut yeni teknoloji ve yönetim anlayışına dair bilgilerin taraflara aktarılması böylelikle uyumun sağlanmasına çalışılmaktadır.
- İş güvenliği kapsamında gereken bilgilerin devamlı hatırlatılmasıyla örgüt üyelerinin daha tedbirli olmalarını sağlamaktadır.
- Örgütle ilişkisi bulunan kişilere bilgi verilmesi örgüt sınırlarında samimi birlikişimin yaratılmasına, dostluk, yardımlaşma, sevgi ve bağlılık gibi ilişkilerin geliştirilmesine olanak sağlamaktadır.
- Ast ve üst arasındaki çift taraflı karşılıklı iletişim özendirilmektedir.
- Örgütün faaliyet alanına giren her türlü mevzuat örgüt mensuplarına duyurularak olası hataların önüne geçilmektedir.
- Örgüt mensuplarının hedefleri doğrultusunda güdülenmesi sağlanmaktadır.
- Örgütteki iş görenler; geleceğe dair beklentiler, kariyer imkanları, ücret ve ödüllendirme konularında bilgilendirilmektedir.
- Kararlarda etkinlik sağlanması için koordinasyon ve denetimlerin yapılmasında destek olmaktadır.
- Olası problemlerin doğmasına engel olmaktadır.

Örgütsel İletişimi Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler

Örgütsel iletişimi olumsuz yönde etkileyen pek çok sebep bulunmaktadır. Bunların başında ise bireysel nedenler yer almaktadır. İletişim seviyesinin şekillenmesi noktasında kişilerin gereksinimleri, tutum ve davranışları, arzuları, bilgi düzeyleri, önyargıları ve sosyo-kültürel özellikleri çeşitli etkilerde bulunmaktadır. İnsanın iletişim konusunda temel öge olması ve doğası gereği karmaşık özelliklerinin bulunması iletişimi etkilemektedir. Dolayısıyla iletişimdeki en güçlü engeller kişisel engellerdir. Bireylerin kültürleri, geçmişte edindikleri tecrübeleri, ruhsal halleri vb. iletişim kurma biçimlerine yansımaktadır [25].

Kişisel engeller genellikle hislere ve algılara dayanmaktadır. Bireyler tarafından alınan iletiler kişisel inançlara, tutumlara ve bilgilerine göre yorumlanmaktadır. Edinilen tecrübeler de iletilerin yorumlanmasında önemli bir faktördür [26].

İletişim araçları değerlendirildiğinde en önemli görev dile düşmektedir. Fakat bir dil kimi zaman pek çok manaya gelebilecek kelimeleri barındırmakta ve kelimelerin

birden fazla anlam taşıdığına rastlanmaktadır. Bazen bu anlamların birbirleriyle alakası olmayan konular olduğunu söylemek mümkündür. Örneğin göndericinin herhangi bir sözcüğe yüklediği anlam ile alıcının ilgili sözcüğe verdiği anlam farklı olabilir veya ilgili sözcük bilinmiyor da olabilir. Dolayısıyla alıcı bilmediği bir kavram veya sözcüğe kendince farklı bir anlam yükleyebilmektedir [27].

Örgütlerde iletişimi engelleyen veya aksamasına neden olan bir başka etken ise örgütün yapısıyla ilgili olmaktadır [28]. Örgütlerin faaliyet gösterdiği alanlarda genişlemesi iletişim kanallarının da uzamasına neden olmaktadır. Aktarılmak istenen ileti, iletişim kanallarının uzaması nedeniyle değişik kademelerden geçmektedir. Verilmek istenilen mesajda değişim yaşanabilmektedir [29].

Günümüz sorunlarından en önemlisi olan zaman kısıtlılığı, sözlü iletişim kanalının yerini internet ortamındaki iletişime bırakmak üzeredir. Fakat elektronik posta gibi araçlarla ulaştırılan iletiler, gönderen taraf için zaman kısıtlamasına bir çözüm gibi gözükse de bu durum bilhassa yönetici kademe için aşırı iş yükü anlamına gelmeye başlamıştır [28]. Örgütsel iletişime etki eden bir diğer faktör ise teknolojik faktörlerdir. Bulduğumuz dönemde önemi daha da artmaktadır. Bilişim ve iletişim alanındaki gelişmeler örgütler açısından içeride ve dışarıda kullanılan iletişimi pozitif yönde etkilemektedir. Bilgisayarların yoğun bir şekilde kullanımı ve veri iletişiminin ortaya çıkmasıyla birlikte iletişim yeteneğinde büyük bir sıçrama yaşanmıştır. Örgüt yönetimi açısından özellikle çok kullanıcıli bilgisayarlar örgütsel iletişimde hız ve güvenliği sağlamaktadır. Kimi yöneticilerin bu tip yeniliklere ayak uydurmada güçlük çektiği görülse de yönetim alanında bilgisayarlardan yararlanılmaktadır [30].

Örgütsel İletişimi Olumlu Yönde Etkileyen Faktörler

Kaliteli iletişim kurmayı engelleyen unsurların ortadan kalkması amacıyla birtakım yöntemler kişiler veya örgütlerce uygulanmaktadır. Bunlardan bazıları şunlardır [31]:

- Kaynağın iletilmek istenilen sözlü mesajları, alıcının anlayabileceği biçimde kullanması gerekmektedir.
- Kaynak tarafından gönderilen mesajlar yalnızca sözlü olmamalıdır. Sözlü mesajlarla birlikte semboller de kullanılmalıdır.
- Kaynak tarafından gönderilen iletiler, alıcının ilgisini çekecek şekilde olmalıdır.

- Kaynağın gönderdiği iletiler, alıcının etkilenmesini sağlayacak bir kanaldan gönderilmelidir.
- Gönderilen mesajın alıcı tarafından tam anlamıyla anlaşıldığının teyit edilmesi gerekmektedir.
- İletişim kurulan çevrenin iletişim için kullanılabilir bir düzeyde olması gerekmektedir.

2.2. Verimlilik

2.2.1. Verimlilik kavramı

Verimlilik kelimesinin ortaya çıkışı çok eski zamanlara dayanmaktadır. Alın yazında ilk kullanımına ise Agricola'nın De Re Metallica-1530 isimli eserinde rastlanmaktadır. Verimlilik (prodüktivite) kavramının net bir anlam kazanması 18. yüzyılda Fizyokratların çalışmalarında görülmektedir. Le Littré (1833) verimliliği, "üretme hassası" olarak tanımlamıştır. Pek çok çalışmanın neticesinde Avrupa Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) tarafından bilimsel bir açıklama ile verimlilik; hâsılanın (çıktının), üretim faktörlerinden herhangi birine oranıdır" şeklinde ifade edilmiştir. OECD 1950 senesinde yayımlanan "Terminologie De La Productivité" isimli kitapta bu tanımlı kullanmıştır [32].

OECD tarafından yapılan tanımda hasılanın üretim unsurlarından birisine bölünmesiyle verimliliğin ortaya çıktığı ifade edilmektedir. ILO tarafından yapılan tanımda ise, üretimin toprak, sermaye, işgücü ve örgüt faktörlerinden birine göre oranı verimliliği açıklamaktadır. EPA (European Productivity Agency)'nın verimlilik tanımında ise üretim öğelerinin etkin kullanım seviyeleridir [33]. Değişik meslek dalları ve öğrenimlere göre verimlilik tanımları şöyle yapılmaktadır [34]:

- Ekonomistlerin Verimlilik Tanımı: Verimlilik; girdi ve çıktılar arasındaki ilişkidir.
- Mühendislerin Verimlilik Tanımı: Verimlilik; makinenin çalışmasındaki etkinliktir.
- Muhasebecilerin Verimlilik Tanımı: Verimlilik; finansal oranlar ve finansal tablolar vasıtası ile firmaların performansının göstergesidir.

- Psikologların Verimlilik Tanımı: Verimlilik; iş motivasyonu, devamsızlık, kontrol gibi konuları içermektedir.
- Yöneticilerin Verimlilik Tanımı: Kalite, iş tatmini, miktar, devleti uygulamaları verimlilik dahilinde değerlendirilir.

Verimlilik üretim veya hizmeti kapsayan bir sistem içinde ortaya çıkan çıktı ile bu çıktının meydana gelmesini sağlayan girdi arasındaki ilişkinin ifadesidir. Örgütlerde üretime dâhil olan bir faktör birim için düşen üretim rakamlarının dönemler içinde kıyaslanmasıdır [34].

Verimlilik üretkenlik şeklinde ele alınmaktadır. İki üretim evresi birbirine göre kıyaslanmaktadır. Üretim faktörleri içinde yer alan değerlerin en doğru şekilde kullanılması yolu ile gerçekleştirilen üretim seviyesidir. Bir başka anlatımla verimlilik, kişi başına yaratılan faydayı açıklamaktadır [35].

Japon Verimlilik Merkezi verimlilik tanımında akılcı yaşama biçimini ön plana çıkarmaktadır. Bu doğrultuda doğru işler, doğru şekilde ve ekonomik çalışma ile gerçekleştirilmektedir. Gelişmenin vurgulandığı tanımda düşünce ve her şeyde bilhassa beşerî faktördeki gelişim önemli olmaktadır. Onlara göre bugün düne göre, yarın da bugüne göre iyi olmalı inancı hakimdir [36].

Verimlilik ve etkinlik kavramları kimi zaman aynı anlamda kullanılmaktadır. Ancak bu iki kavram aynı içerikleri ifade etmemektedir. Dolayısıyla verimlilik ve etkinlik olgularının içeriklerinin tanımlanması yerinde olmaktadır. Her iki kavram arasındaki farkların saptanmasında genellikle Drucker'ın ayırımına başvurulmaktadır. Buna göre verimlilik, en genel anlamda işlerin doğru yapılmasını ifade etmektedir. Fakat etkinlik doğru işlerin yapılması anlamını taşımaktadır. Bir başka anlatımla verimliliğin ilgi alanı girdi ve çıktılardır. Etkinliğin alanına ise yalnızca çıktılar, neticeler ve tüm bunların etkileri girmektedir. Verimliliğin temelini üretim faktörlerinin ne denli iyi bir şekilde kullanıldığı oluşturmaktadır. Etkinlik, hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını veya ne ölçüde ulaşıldığını göstermektedir. Aynı doğrultuda bir görüş olarak bir işletmenin faaliyetlerindeki etkinliğin, objektif ölçülerinin, verimlilik ölçütleri ile görülebileceği belirtilmektedir. Verimlilik örgüt dâhilindeki faaliyetlerin tümüyle ilgilenmektedir. Etkinlik ise pek çok yapıda da görüldüğü üzere işin gerçekleştirilmesiyle ortaya çıkmaktadır. Verimliliğin ilk adım olduğu görülmekte olsa da etkinlik önceliklidir. Verimlilik olgusu etkinliğin gerçekleşmesinde yardımcı bir faktördür [37].

2.2.2. Verimliliğin önemi

20. Yüzyılda endüstriler hızla gelişip ekonomik faaliyet ilişkileri karmaşıklaştıkça, verimlilik konusuna atfedilen önem giderek artmıştır. Gündeme geldiği ilk zamanlarda verimlilik kavramının üretim ile alakalı ilişkisi ön plandayken, giderek yaşamın her alanında önemli olduğu kavranmaya başlanmıştır. Verimlilik konusunda değişik bilim dalları ile uğraşan bilim adamlarının da çalışmaya başlamasıyla, farklı verimlilik tanımlarının ortaya çıktığını görülmektedir. Günümüzde sanayilerin gelişim hızı ve giderek karmaşık bir hal alan faaliyetleri nedeniyle verimlilik kavramına verilen önem artmıştır. Verimliliğin ilk gündeme geldiği dönemlerde üretim ile olan ilgisi vurgulanmıştır. Fakat zaman geçtikçe hayatın her alanında verimliliğin önemli olduğu anlaşılmıştır. Literatüre bakıldığında farklı bilim dallarında uzmanların çalışmalarının artmasıyla verimlilik tanımlarının da genişlediği görülmektedir [36].

Verimlilik olgusunun önemi, verimliliğin artmasıyla etkilenen yönetici, iş gören ve millî çıkarlar doğrultusunda dikkate alındığı zaman daha net görülmektedir. Örgütlerin verimliliklerinin yükselmesiyle birlikte kalite, kar ve üretimde yükselmektedir. Maliyetlerde ise düşüş yaşanmaktadır. Yönetim ve çalışmanın verimlilik arz etmesiyle birlikte elde edilen yararlar yönetim ve çalışanlar arasında paylaşılmaktadır. Verimliliğin olumlu neticeleri sadece yönetim ve çalışanların kar ve ücretlerindeki artış ile sınırlı kalmamaktadır. Dengeli bir biçimde paylaşılan faydalar, müşterilere de düşük fiyatlar olarak yansımaktadır. Dolaylı olarak verimlilik herkesi, millî ekonomiyi etkilemektedir. Kamunun refah seviyesinde yükselme, enflasyon ve işsizlik oranlarında düşüş görülmektedir. Aynı zamanda örgütler, performans ölçümü yapabilmekte, kendini rakiplerine göre kıyaslama olanağı bulabilmektedir. Örgütlerin performans ölçümünü yaparak kendini öteki örgütlerle kıyaslamasını ifade eden stratejik amaçların belirlenmesinde verimlilik ölçümleri destek olmaktadır. İşletmelerin stratejik amaçlarının yanında taktik amaçları da bulunmaktadır. Birimler düzeyinde denetim ve gelişimin sağlanmasında verimlilik önemli olmaktadır. Farklı veya aynı girdilerin değişik kullanım ölçülerinde üretime dâhiliyle elde edilecek faydaların karşılaştırılması, yani girdi kaynaklarında verimi yükseltmek anlamına gelen planlama amacı için verimlilik üstünde durulması gereken noktalardan birisidir. İş gören ve işveren ilişkilerinin düzenlenmesinde ve hayat standartlarının yükseltilmesinde de yine örgütler için verimlilik ön plana çıkmaktadır [38].

Örgütler bakımından verimliliğin önemi şöyle özetlenmektedir. Verimlilik sayesinde örgütün başarı seviyesi ve karlılığı görülebilmektedir. Piyasa şartları karşısında uyumlu davranabilen bir örgütün başarısını etkileyen en önemli unsur, ilgili örgütün teknolojik gelişmelere ayak uydurmasıdır. Böylesi bir durum örgütün gerçek maliyetlerini etkileyerek düşüşe geçirmektedir. Girdi ve çıktı arasındaki oranın verimlilik olarak tanımlanması nedeniyle örgütün başarısı da verimliliğin artmasına bağlı olmaktadır. Serbest piyasa ekonomisi şartlarında bütün örgütlerin aynı fiyatlarla karşılaştıkları düşünüldüğünde bunların karlılık oranlarında görülen yükseliş, üretime dâhil edilen girdilerin gerçek maliyelerindeki azalmanın bir neticesidir. Bu bağlamda verimliliğin arttığını söylemek mümkündür [39].

Verimlilik ölçümleri örgütler için bir tür denetim vasıtası sayılmaktadır. Bu nedenle önemlilik arz etmekte, verimin ve verimliliğin ölçümünün yapılması yöneticiler için teknik ve ekonomik problemlerin çözümünde, karar aşamasında destek niteliği taşımaktadır [40].

Verimliliğin Çalışanlar Açısından Önemi

Hiç şüphe yok ki tüm örgütler verimliliği artırma arayışı içinde bulunmaktadır. Bu amaç için teknolojik gelişmeler izlenmekte ve girdilerin verimliliği artırılarak çok daha sağlıklı bir örgüt yapısı hedeflenmektedir. İş gücü de verimliliğin sağlanmasıyla doğrultusunda üzerinde önemle durulan bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır [41].

Günümüzde verimlilik olgusu özel bir ayırıma gerek duyulmadan “işgücü verimliliği” manasında kullanılmaktadır [42]. Örgüt yönetimi açısından iş gücü verimliliği, üzerinde titizlikle durulması gereken bir konudur. Bunun en önemli nedeni ise iş gücü verimliliğinin düşük olmasıyla öteki girdiler olan teknoloji ve sermayeden yeteri kadar faydalanılmadığının ortaya çıkmasıdır. Dolayısıyla firmanın toplam faktör verimliliği de düşük seyretmektedir. Altı çizilmesi gereken ise anlaşılacağı üzere iş gücü verimliliğinin lokomotif özellik taşıması ve verimlilik kavramı üstünde durulması gerektiğidir [43].

Verimlilik konusunda hizmet işletmelerini konu alan bir çalışmada, işletmenin beklentilerinin karşılandığına dair bir düşünce gelişmiş ise, çalışan da beklentilerinin karşılandığına inanıyor ise motivasyonun gerçekleştiği ortaya konulmuştur. aynı zamanda hizmet kalitesi de yükseldiğinden hedeflenen verimlilik seviyesine ulaşmanın kolaylaştığı öne sürülmüştür [44]. Bir başka araştırmada iş görenlerin

verimliliğinin yükseltilmesiyle iş hayatının kalitesinin arttığı, ergonominin iş görenlerin mutlu olmasında etkin rol oynadığı belirtilmiştir [45].

Verimliliğin Yöneticiler Açısından Önemi

Örgüt yöneticileri açısından verimlilik ölçümleri son derece önemli olmaktadır. Verimlilik ve verimliliğin ölçümü örgüt yöneticileri için hem teknik hem de iktisadi problemlerin çözümünde karar aşamasında destekleyici bir araç görevi görmektedir [40].

Yöneticiler için verimlilik oranlarının doğru bir şekilde bilinmesi işletmelerde kaynak kullanımının belirlenmesinde, özellikle istihdam gereksinimin tespitinde, üretim girdi kullanım kararlarının verilmesinde büyük önem taşımaktadır. Yönetim bakımından verimlilik oranları bir kontrol yöntemi olarak işlev görmektedir. Bu nedenle bir taraftan üretim süreçleri denetlenirken, diğer taraftan verimlilik oranları firmalar arasında kıyaslama yapmak için gereken göstergeleri ifade etmektedir. Firmalarda üretime dâhil edilen girdi ve üretim maliyetleri arasında güçlü bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Üretime sokulan girdi miktarı ne kadar az ve elde edilen ürün miktarı da ne kadar çok ise verimlilik oranı aynı şekilde artmaktadır. Maliyet-verimlilik arasındaki ilişki rekabet ortamında işletmenin diğer işletmelerle rekabet edebilme gücünü ortaya koymaktadır. Yönetim verimlilik oranlarının ölçümü ile rekabet gücü ortaya çıkmaktadır [46].

Verimliliğin Örgütler Açısından Önemi

Örgütlerin rekabet gücünü barındırması ortaya koyduğu ürünlerin öteki örgütlerin ürünleriyle karşılaştırıldığında kalite, fiyat ve alıcı memnuniyeti açısından rekabet edecek seviyede olmasına bağlıdır. Rekabet için öncelikli olarak düşük maliyet ve ürün farklılaştırma şeklinde yapılabilecek iki öncelikli yol olduğunu söylemek mümkündür. Örgütlerin rakipleriyle mücadele edebilmek için ürünlerini ucuza tasarlaması, üretmesi ve pazarlaması gerekmektedir. Bir diğer yöntem ise satış sonrası sunulan hizmetler bakımından rakiplerine kıyasla üstün ve farklı nitelikler içeren ürünler sunulmasıdır. Rekabet için gereken yollardan ilki olan düşük maliyet için örgüt, belirli bir ürünü diğer örgütlere göre daha az girdi kullanarak üretmektedir. İkinci yol olan ürün farklılaştırma metodunda ise, diğer örgütlere göre üründe değişiklik veya çeşitliliğe gitmesi gerekmektedir. Net bir biçimde görüleceği üzere her iki yolda da yüksek verimlilik sağlanmaktadır. Böylece örgütün uzun

vadede yaşayabilmesi ve rekabet edebilmesi için verimliliğin şart olduğu ortaya çıkmaktadır [47].

Verimlilik seviyelerini yükselten ve karlıklarını süreç içinde artışa geçiren örgütlerin rakipleriyle karşılaştırıldığında en önemli farklılıklarının, iş görenlerine daha iyi imkanlar sağlamaları olduğu belirtilmektedir. Aynı zamanda güven ilişkisinin bulunduğu bu tip örgütlerde çalışanların örgütsel bağlılık ve örgütü sahiplenme duygusunun yüksek olduğu ileri sürülmektedir. Bütün örgütler hedefledikleri verimliliğin gerçekleşmesi amacı ile bir takım anlayış ve tekniklerden yararlanmaktadır. Toplam kalite ve bakım yönetimi, değişim mühendisliği, kadro planlama, iş etüdü, ergonomi, gibi tekniklerin yanında üretim planlama ve kontrol, kıyaslama, endüstriyel ilişkiler, motivasyon, ISO 9000, proje yönetimi, maliyet muhasebesi şeklinde adlandırılan yaklaşımlardan da yararlanmaktadır [48].

Verimlilik ile üretim sürecine dâhil edilen girdiler ve çıktılar arasında ilişki kurulmaktadır. Üretim süreci içinde olası aksaklıkların ve sorunların saptanması ve analizinin yapılması verimlilik sayesinde mümkün olmaktadır. Örgütler açısından verimlilik ölçümü karlılığa göre daha güvenilir bulgular elde edilmesine neden olmaktadır. Firmalar karlılık ölçütünü analizlerinde sıkça kullansalar da ölçüt, dış bazı unsurlardan etkilenmektedir. Karlılığın sadece bir bilgi olarak kullanılması yanlışlığa neden olmakta, verimlilik analizleri tüm yönleriyle karlılık analizlerine tercih edilmesi gereken nedenler içermektedir [49].

Verimliliğin ölçümü ile ortaya çıkan verimlilik oranları işletmelerin genel anlamda işleyişini göstermektedir. İşletmenin başarı derecesini ortaya koyan önemli bir gösterge olmaktadır. Tüm bu sebepler verimlilik ölçümünü ve verimlilik oranlarını yöneticiler açısından işletmenin denetlenmesinde etkin bir araç haline getirmektedir. Günümüz şartlarında firmalarda yönetimin iktisadi ve teknik taraflarının birbirini tamamlaması son derece önemlidir. Fakat yöneticilerin genellikle teknik konular haricinde iktisadi konularda yeterli bilgiye sahip olmamaları verimlilik ve verimlilik ölçümlerinin yöneticilere olası teknik ve iktisadi problemleri çözmelerinde destekleyici bir vasıta olduğu düşünülmektedir [39].

2.2.3. Örgütsel verimliliği etkileyen parametreler

Üretim faktörlerinin birbirleriyle etkileşimi neticesinde verimlilik etkilenmektedir. Verimlilik her ne kadar üretim faktörlerinin yapılarıyla alakalı olsa da üretim faktörleri arasındaki bütünleşmeye de bağlıdır. Tüm bu etkileri yapan bir dizi eş

zamanlı stratejik yaklaşımın yapısal, idari ve performansa dayalı etkilerini bilmek gerekmektedir. Bununla birlikte kapasite kullanım oranı, sermaye emek oranı, verimlilik düzeyi ve faktör çeşitlerinin ifade edilmesinde kabul edilen sermayenin kullanım oranı gibi farklı metotlara da başvurulması gerekmektedir [50].

Bütün örgütlerde öncelikli sorun verimliliğin tam manasıyla hayata geçirilememesidir. Verimliliği düşük işletmelerin öteki sorunların çözümünde de yetersiz olduğu görülmektedir. Neredeyse tüm problemler üretimi yapılan mal ve hizmetlerin satılmasıyla sağlanan girdilerle çözülmektedir. Verimliliği tam manasıyla yakalayamayan işletmeler üretim için gereken girdiyi sağlayamamaktadır. Yeterli miktarda girdinin üretime sokulamaması da girdinin düşmesine neden olmaktadır [51]. Örgütsel verimliliği etkileyen birtakım faktörler bulunmaktadır. Aşağıdaki şekilde örgütsel verimliliği etkileyen faktörlerin bütünleşmiş modeli görülmektedir.

Örgütlerin verimliliğini etkileyen parametreler incelendiğinde ilk olarak iç faktörler görülmektedir. İç faktörler yönetim tarafından kontrol edilebilmektedir. Değişimlerinin zorluk ve kolaylıkları açısından iki kısma ayrılmaktadır. Değişimleri kolaylıkla gerçekleştirilemeyen; ürün, fabrika, ekipman gibi malzeme ve enerji gibi unsurlar katı faktörler sınıfında yer almaktadır.

Ürün: İşletmeler üretmeyi planladıkları mal/hizmet için ilk önce tüketici davranışları ve kalitenin belirlenmesi hususunda ürün araştırması yapmaktadır. Ürünün yer, zaman ve fiyat faydalarını sağlaması gerekmektedir [52].

Fabrika ve Teçhizat: Verimliliğin artırılması için kuruluş yerinin ve potansiyelinin önemi oldukça yüksektir. Faktör bileşenlerinde optimalliği gösteren yer firma için iyi bir kuruluş yeri olmaktadır [43].

Teknoloji: Verimliliğin artması otomasyona geçişle birlikte hız kazanmıştır. Yeni teknoloji, çalışanların ve makinelerin boş zamanlarını azaltarak fazla mesai ücretlerini aşağıya çekmektedir. Teknolojinin gelişimi verimliliğin artışına katkı sağlayan en önemli unsurdur [53].

Malzeme: Tüketimi azaltan bir özelliğe sahip olması nedeniyle malzeme ve enerji verimliliği doğrudan etkilemektedir [54].

Esnek faktörlerin yer aldığı, insan, organizasyon, iş yöntemleri ve yönetim biçimleri ise katı faktörlere nazaran kolaylıkla değiştirilebilmektedir. Örgütsel verimliliği etkileyen iç faktörler, yönetim biriminin denetimi altında olmasına karşılık dış

faktörler işletme denetimi dışında yer almaktadır. Tüm bu sayılan faktörlerin üzerinde durulabilmesi farklı insan, kurum, metot ve teknikler gerektirmektedir. Firma, örgüt yönetimini etkileyen dış faktörler hakkında çalışma yapmak istediğinde performans yükseltme kampanyası, programın planlanması sürecinde ilgili taraflarla birlikte hareket etmek, güç birliği yapmak durumunda kalmaktadır [54].

2.3. İş Doyumu İle İlgili Kavramsal Tanımlar

2.3.1. İş doyumunun tanımı

İş doyumunu kavramı genel anlamda iş görenlerin işlerine dair hislerinin bir reaksiyonu şeklinde tanımlanmaktadır. 1920'li yıllarda ilk defa ortaya çıkan iş doyumunun öneminin kavranması 1930 ve 1940 yıllara denk gelmektedir. İş doyumunu iş görenin yaptığı işten zevk alması ve para kanmasının yanında mesai arkadaşlarıyla çalışmaktan hoşnutluk duymasını da ifade etmektedir. Ayrıca iş görenin yaptığı iş sonucunda bir eser meydana getirmesi de mutluluk kaynağı olmaktadır. İş doyumunun derecesi çalışanın hissettiği iyi halin ve hazzın derecesidir. İş doyumunu önemli kılan unsur ise yaşam doyumunu ile paralellik göstermesidir. Dolayısıyla bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığı iş doyumunu ile yakından ilgili olmaktadır. İş doyumuna verilen önemin bir başka nedeni ise üretkenlik ile olan ilgisidir. Aslında üretkenlik ile iş doyumunu arasında doğrudan bir ilişki bulunmamaktadır. Fakat iş doyumunun olmaması stres, uyum gibi konularda çalışanların üretkenliklerini etkilemektedir [55].

İş doyumunu kavramında yer alan unsurlar alinyazında motivasyon kuramları olarak da karşımıza çıkmaktadır. Motivasyon kişinin belirli bir hedefe yönelmesini sağlayan güçlerin birleşimidir. Buradaki güç kavramı içsel olarak bilişsel ve duygusal, dışsal anlamda ise çevresel olabilmektedir [56].

İş doyumunu iki ucu olan bir olgudur. Çalışanın memnuniyetine veya memnuniyetsizliğini ifade eden bir kavramdır. İşinden mutlu olan, doyuma ulaşan iş görenlerin iş doyumları yüksek olmaktadır. Tam aksine işinde mutlu olmayan ve doyumunu yakalayamayan iş görenlerin iş doyumları düşük seyretmektedir. Soylu'ya göre [57], alin yazında iş doyumunu ile 'çalışan memnuniyetinin' aynı anlamlarda kullanıldığını, ancak bu kavramların farklı anlamlar içerdiğini ifade etmektedir. Bunun nedeni ise, iş doyumunun dar anlamda kullanılmasıyla sadece iş görenin yaptığı işten doğan memnuniyetini açıklamasıdır. Çalışan memnuniyeti ise daha

geniş bir perspektifte alınması gereken bir konudur. Çalışan memnuniyeti yalnızca işten duyulan hazzı değil aynı zamanda iş doyumunu da kapsan bir tanımlamayı içermektedir.

İş hayatın en önemli parçalarından birisi olan iş görenler, ortalama 25-30 yıllık bir süreyi iş yerinde geçirmektedirler. İş görenlerin iş doyumunu yakalayabilmesi ruhsal ve fizyolojik açıdan kişinin sağlığı için son derece önemli olmaktadır. Bir başka anlatımla mutluluk, hayattan zevk alma, iş doyumuyla yakından ilgilidir. İş doyumunun arttırılması için geçmişten beri dikkate alınan çalışanların geliştirilmesi ve zenginleştirilmesi çabaları görülmektedir. Kişilerin iletişim, bilgi ve yeteneklerinin arttırılması kendini değerli hissetmesine katkı sağlayarak iş ve özel hayatını daha anlamlı kılmaktadır [58].

İş doyumunu kavramı farklı bir görüşte ele alındığında ise, işi, fiziksel atmosferi ve yönetimin tutumunu kapsayan iş koşullarının veya ücret ve iş güvenliği gibi konuları barındıran işten elde edilen neticelerin işgörence değerlendirmeye tabi tutulmasıdır. İş doyumunu öncelikle iş görenin norm, beklenti ve değer sistemlerinden geçmektedir. İş gören böylece iş doyumunu değerlendirmekte, iş ve iş kollarına dair oluşturduğu algılarına karşı reaksiyon geliştirmektedir [59].

İş doyumunu kavramı gerek kişisel gerekse örgütler için önemlilik arz etmektedir. Kişiler açısından değerlendirildiğinde iş, kişinin hayatında önemli bir yere sahiptir. Bunun doğal sonucu ise birey tüm ihtiyaçlarının karşılanmasını iş ortamından beklemektedir. Ancak kişinin bu türden bir beklentisinin olması nedeniyle genel yaşam doyumunu olumsuz etkilenebilmekte hem fiziksel hem de psikolojik açıdan sağlığına yansımaktadır. Örgütler açısından bakıldığında ise iş doyumsuzluğu işi yavaşlatma, devamsızlıkların artması, geç gelme, kayıtsız davranma gibi hizmetleri negatif yönde etkileyecek neticeleri ortaya çıkarmaktadır [60].

2.3.2. İş doyumunu etkileyen unsurlar

İş görenlerin gösterdiği performans ve verim örgütlerin başarısını etkilemektedir. İş görenlerin performanslarının arttırılması için öncelikle iş doyumlarının arttırılması gerektirmektedir [61]. Bu bağlamda iş doyumunu iş görenin yaptığı işi ne kadar heyecanla, istekle yaptığının bir ölçüsüdür. İş gören işinde ne denli arzulu ve heyecanlı ise işten sağlanan verim de o denli yüksek olmaktadır [62]. İş doyumunu ortaya çıkaran faktörler iki başlık altında toplanmaktadır. Bunlardan ilki bireysel unsurlar, ikincisi ise iş ortamına bağlı olan örgütsel unsurlardır [63].

2.3.2.1. İş doyumunu etkileyen bireysel unsurlar

İş doyumunu veya iş tatmini bireysel açıdan değerlendirildiğinde bazı faktörler tarafından etkilendiği görülmektedir. Bunlar içsel ve dışsal olarak ayrılmaktadır. Ekonomik değerler ve ücret gibi çalışmanın sonunda oluşan ve elde edilen değerler dışsal doyum olarak değerlendirilmektedir. İşin yapılması esnasında ortaya çıkan, başarıya duygusu gibi doyumlar ise içsel iş doyumunu oluşturmaktadır [64].

İş doyumunu bireysel farklılıklar arz etmektedir. Bir başka deyişle kişiden kişiye değişen değerler ve bu değerlerin önem seviyesine göre değişmektedir. Kimi çalışanlar için ücretlerin arttırılması doyum sağlamaktayken, kimi çalışanlar için kariyer olanaklarının genişletilmesi iş doyumunu sağlamaktadır. İş hayatında arzu ettiği işi yapabilen, gereksinimlerini karşılayacak ücreti alan, istediği imkan ve koşullara kısmen de olsa kavuşan bir çalışan için iş doyumunun elde edildiğini söylemek mümkündür. Bu kişi iş hayatının dışında kalan özel yaşantısında da mutlu bir bireydir. Fakat arzu ettiği işi yapamayan, isteklerinin görmezden gelindiği bir ortamda çalışan, ihtiyaçlarına yanıt alamayan kişi için çeşitli olumsuzluklar baş gösterebilmektedir. Aynı şekilde özel hayatında da mutsuz bir birey olmaktadır [65]. İş doyumunu ve memnuniyeti, bir hizmet ya da ürünün performansının alıcının beklentilerini karşılayabilmesi ya da aşabilmesi ile sağlanır [66].

Cinsiyet

Yapılan araştırmalarda kadın çalışanların iş doyumlarının yüksek olduğu belirtilmiştir. Bu durumun en önemli nedeni ise, kadın çalışanların ailenin ekonomik anlamda yükümlülüğünü üstelenmiyor olmasındandır. Dolayısıyla ortaya çıkan rahatlık duygusu, kadın çalışanların iş hayatına dair beklentilerinin düşük olmasını sağlamaktadır [67]. Kadınlarda iş doyumunun düşük olduğunu gösteren çalışmalarda ise kadınların sorumluluk alanlarının yalnızca iş hayatıyla sınırlı olmaması, ev ve aile sorumluluklarının da olmasına bağlı olarak kariyer hayatlarının engellenmesinin önemli bir etken olduğu belirtilmektedir [61].

Piyal, Çelen, ve Şahin'in [68] yaptıkları bir çalışmada erkeklerin iş doyum değerlerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Çarıkçı'nın [69] yaptığı bir araştırmada ise iş doyumunu belirleyen en önemli kişisel faktörün cinsiyet olduğu ifade edilmiştir. Bu bağlamda, kadınların iş doyumları erkeklere kıyasla daha azdır.

Çarıkcı, kadın çalışanlarda doyumsuzluğa neden olan asıl etkeninim saatlerindeki düzensizlik olduğunu belirtmiştir.

Yaş

Literatür incelendiğinde genç grup içinde yer alan iş görenlerin yaşlı gruplara göre daha düşük düzeyde iş doyumuna ulaştıklarına rastlanılmaktadır. Genç yaşlarda deneyim eksikliği ve herhangi bir konuda yeterlilik alanının oluşmaması, beklentilerin ise yüksek olması gibi faktörler nedeniyle iş doyumsuzluğunun yaşandığı ifade edilmektedir [70].

Bireyin dahil olduğu yaş ve yaşam evresi bireysel davranış, tutum ve kararlar üzerinde oldukça etkili olmaktadır. Bireyin işe dair görüşleri, tutumları ve fikirleri de yaşına bağlı olarak farklılıklar göstermektedir [71].

Herzberg'in iş doyumuna dair yaptığı çalışmalarda yaş ve doyum arasında "U" şeklinde bir bağı olduğu iddia edilmiştir. Buna göre iş hayatına erken başlayan kişilerde önceleri yüksek olan iş doyumunu 30'lu yaşlara gelindiğinde düştüğü belirtilmektedir. 30'lu yaşlardan sonra yaşın ilerlemesiyle birlikte tekrar yükseldiğine dikkat çekilmektedir [72].

Türkiye'de Öztürkci [73] tarafından yapılan bir araştırmada içsel iş tatmin düzeyinin yaş bazında anlamlı, farklı bir sonucunun olduğu ortaya çıkartılmıştır. 36 yaş ve üstü olan iş görenlerin içsel iş tatmini puanları, 26-35 yaş grubunda yer alan kişilerin içsel iş tatmin puanları ile karşılaştırıldığında; 26-35 yaş grubundakilerin puanlarının yüksek çıktığına dikkat çekilmektedir. Yaş aralığı 26-35 yaş grubundakilerin içsel iş tatmin puanları da 21-25 yaş grubunda yer alanların içsel iş tatmini puanlarından daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca dışsal iş doyumunu ve genel iş doyumunu ile yaş arasında istatistiki anlamda bir farklılık saptanamamıştır.

Kişilik

Kişilik bireylerin önemli kişisellikleri hakkındaki seçimlerine yardımcı olmaktadır. Yapılan çalışmalar iş hayatı ile kişilik arasında bir ilişkinin, etkileşimin varlığını kanıtlamaktadır. Yine araştırmalar kapsamında işi ile ahenk içinde olan ve duygusal anlamda dengede olan iş görenlerin, iş doyumlarının yüksek olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Kişilik olgusunun pek çok tarafı bireylerin örgüt dâhilinde sergiledikleri davranışlarında kendisini göstermektedir. Kişilerin davranışları içinde bulunduğu atmosferde ve çevresini oluşturan kişiler arasındaki sürekli etkileşim neticesinde

oluşmaktadır. Bu nedenle kişilik, iş çevresinden etkilenmektedir. Ayrıca birey de kişiliği ile iş çevresine etki etmektedir [74].

Kişilik özelliklerinden baskıcılık, öz benlik saygısında düşüklük, dogmatizm gibi nitelikler kişinin iş doyumunda farklı etkilere sahiptir. Örneğin despot ve baskı özelliklerinin ön plana çıktığı kişiliklerde iş doyumunu olumsuz etkilenmekte, çatışmaların arttığı görülmektedir. Yenilik ve değişimlere kapalılık özelliği gösteren kişilik yapılarına sahip bireylerde de iş doyumunda düşüklük gözlemlenmektedir. Diğer taraftan kişinin öz benlik algısının düşüklüğü, üstlerini ve mesai arkadaşlarını negatif yönde algılamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla yine iş doyumunda azalma ortaya çıkmaktadır [75]. Fakat öz saygısı gelişmiş, kendine güvenen bireylerin iş yaşamında daha başarılı oldukları, dolayısıyla iş doyumlarının da yüksek oldukları belirtilmektedir [76].

Zekâ

Tek başına zekâ düzeyi ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmamakla beraber, zekâ düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması açısından zekanın iş doyumunda önemli bir etken olduğu gözlenmiştir. Pek çok iş ve meslek için belli bir zekâ düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeye uymayan durumlarda iş doyumsuzluğunun görüldüğü belirtilmektedir [55].

Yalnızca zekâ seviyesi ile iş tatmini arasında önemli bir bağlantı bulunmamaktadır. Fakat zekâ seviyesine göre bir işin yapılıp yapılmaması açısından bakıldığında zekâ değişkeni önemli bir etken olmaktadır. Birtakım işlerde belirli bir zekâ seviyesinin gerektiği, bu seviyede olmayan kişilerin ise iş tatminsizliği yaşadığı belirtilmektedir [77].

Günümüzde iş doyumunu etkileyen faktörler arasında yer alan zekâ, tek başına bir etken olarak belirtilmek yerine duygusal zekâ kavramı da eklenmiştir. Duygusal zekâ iş atmosferinde, örgüt dâhilinde ve alıcıların beklentilerinin karşılanmasında performans kıstası olarak kabul edilmiştir [78]. Duygusal zekâ ile ilgili yapılan çalışmaların temelinde hislerin, kişilerin davranışlarında önemli bir işlevi olup olmadığı fikri bulunmaktadır. Bu nedenle duyguların idaresinin iş tatmininin de pozitif etkileri olduğunu söylemek mümkündür [79].

Wong ve Law [80] tarafından yapılan çalışma neticesinde duygusal zekânın iş doyumunu pozitif etkilediği sonucuna varılmıştır. Ancak örgütsel sorumluluk ve personel devir oranına herhangi bir etki yapmadığı bulguları da elde edilmiştir. Wong

ve Lav'ın [81] daha sonraki araştırmasında duygusal zekanın, yaşam doyumu ve iş doyumunu arttırdığı, bu nedenle iş performansına da olumlu katkıları olduğu belirtilmiştir

Medeni Durum

İnsanlar sağlıklı ve mutlu olmak için ruhsal gereksinimlerini karşılamak zorundadır. Gereksinimlerin tatmine ulaşabildiği en güzel yer ise aile ortamıdır. Aile ortamı kişinin en önemli üç ihtiyacı olan içtenlik, güç ve anlamlılık kavramlarının karşılandığı yerdir. Bireylerin öteki kişilerle olma ihtiyacını ifade eden sosyalleşme ve kendini ifade edebilme gereksinimlerinin yanında biricik olma ihtiyaçları da bulunmaktadır. Tüm bu gereksinimler bir anlamı olmakta ve insan hayatının amacını temsil etmektedir. Tam da bu noktada aile, kişinin hayatında doyuma ulaşma, işlevlerini yerine getirme ve sosyal uyum açısından etkilidir [82].

Aile hayatının bir başka ifadesi olan medeni durum, araştırmalarda sıklıkla başvurulan değişkenlerden biridir. Medeni durumun iş tatminini etkilediği belirtilmektedir. Evlilik kurumunun bireylere düzenli bir yaşam için destek olduğu bu sebeple iş doyumunu olumlu etkilediği bilgisi yer almaktadır [83].

Medeni durumun iş tatminini etkileyip etkilememesi açısından çelişkili sonuçlar içeren araştırmalar mevcuttur. Rogers ve May [84] on iki sene süren araştırmalarında, evlilik ve iş doyumunu ile evlilikteki uyumsuzluk ve iş doyumunda düşüşün aynı zamanda gerçekleştiğini bulgularına ulaşmışlardır. Aksu, Acuner ve Tabak'ın [85] araştırmasında medeni halin iş doyumuna herhangi bir tesirde bulunmadığı saptanmıştır. Ataklı, Dikmentaş ve Altınışık'ın [86] çalışmalarında üniversite hastanelerinde çalışan sekreterler araştırmaya dâhil edilmiş ve evli çalışanların bekar çalışanlara kıyasla iş şartları dışında daha yüksek iş tatminlerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.3.2.2. İş doyumunu etkileyen örgütsel unsurlar

İşin sosyal anlamda çizdiği genel çerçeve ve kabul görmesi, cazip olması, iş doyumunu etkilemektedir. Bunların yanında yapısal özellikler, imkanlar ve iş koşulları da iş doyumunu önemli derecede etkileyen unsurlar içinde yer almaktadır. Diğer taraftan işin iş görenlerin becerilerine uygunluğu, yeniliğe açıklığı, iş görenlerin gelişimini ve sorumluluk almasına imkân sağlaması iş doyumunda önemli etkiler yaratmaktadır. İş tatminine etki eden örgütsel unsurlar ise örgütün fiziksel

durumu, iş yerinin bulunduğu yer, örgütün yapısı, yönetim, çevresel süreçler gibi unsurlardır. Ayrıca, örgütün sağladığı yükselme olanakları, ücret, çalışma şartları da iş doyumunu etkilemektedir [87]. Çalışmada işin niteliği, çalışma koşulları ve güvenliği, çalışma arkadaşları, ücret, yönetici davranışları ve terfi unsurlarına değinilmektedir.

İş doyumuna etki eden örgütsel unsurlar, kimi zaman iş görenlerin iş ortamından ve çevrelerinden gelen sıkıntılarla karşılaşmalarına dolayısıyla yaşanan bu sıkıntı ve çekinceler karşısında kurumla özdeşleşmesini engelleyen unsurlar olarak tanımlanmaktadır. Bu faktörler iş görenlerin çalışma verimi de olumsuz yönde etkilemektedir. İş doyumuna etki eden örgütsel veya çevresel faktörler bir bakıma bireysel gereksinim ve beklentilere bağlı olmaktadır. Bu nedenle konuyla ilgili genel bir ölçüt geliştirilmesi zorlaşmaktadır. Ancak bazı araştırmacıların görüşleri; işin içeriği, çalışma grubu, ücret ve idare ile olan ilişkileri, örgütsel ortamı kapsayan öğelerin iş doyumunu etkileyen çevresel ve örgütsel faktörler olarak kategorize edilmesine dayanmaktadır. Kimi araştırmacılar ise işin niteliği, ücret ve kariyer imkanları, çalışma şartları, kişinin öz saygısı, yönetim, mesai arkadaşları ve son olarak örgüt unsurunu da ekleyerek iş doyumuna etki eden faktörleri sınıflandırmaktadırlar [88].

Genel anlamda iş doyumsuzluğuna neden olan uygulamalar arasında örgütün izlediği politikalar, personele ilişkin pratikler yer almaktadır. Örgütte uygulanan ödüllendirme politikası iş doyumuna olumlu veya olumsuz yönde etki eden bir uygulamadır. Örgüt dahilinde bulunan çalışanlardan verimlilik elde etme konusunda ödüllendirme politikaları bu tip sistemlerin geliştirilmesiyle sağlanmaktadır. Çalışanın işe karşı tutumunu belirleyen ücret politikası iş doyumunu etkileyen bir diğer faktördür. Dolayısıyla ücret ve terfi sistemlerinde adil ve beklentiler doğrultusunda olması gerekmektedir. Eğer iş görenin maddi anlamda bir huzursuzluğu mevcut ise performansı da düşmektedir. Devamsızlık ve nihayetinde işten ayrılmaların arttığı görülmekte, işin tamamından duyulan doyumsuzluklar artmaktadır. Aynı şekilde kariyer olanağı, bir başka deyişle yükselme imkânı iş görenlerin şevkle çalışmasını sağlamaktadır. Şartların varlığı karşısında yükselme imkanının tanınmaması, yeteneklerini ve kendisini gayet iyi tanıyan çalışan için iş doyumunu düşüren bir etki yapmaktadır [87].

İşin Niteliği

Eğer çalışılan iş ilgi çekici ve bireye öğrenme noktasında fırsat sunuyor ise iş doyumunun sağlanması için bir etken olabilmektedir. Aynı zamanda işin sorumluluk gerektirmesi de iş doyumunda önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle işin çekiciliği doyum sağlayan değişkenler arasında öncelikli olarak sayılmaktadır. İş birey için ne denli çekici ve yenilikçi geliyorsa o denli doyum sağlaması mümkündür. İşin yapılabilirliği noktasında zorluk seviyesi doyum etkilemektedir. Zihinsel anlamda güçlük içeren bir iş birey tarafından yapılabilir ise çevresi de bu başarıyı fark edebiliyorsa iş gören üst derecede doyum sağlamaktadır. Fiziksel anlamda işin zor olması bir doyum faktörü olarak değerlendirilmemektedir. Makul seviyedeki iş zorluğunun iş görenleri işe bağladığı bir gerçektir. Burada ifade edilmek istenen zorluk ise belirli bir çerçevedeki güçlüktür. Nitekim işin güçlüğü iş görenin potansiyeline bağlıdır. Başarı noktasına değin işin zorluğu tatmin sağlamaktadır. Fakat başarısızlık emareleri görülmeye başlandığında ise doyumdan ziyade doyumsuzluk ortaya çıkmaktadır [7].

Çalışanların motivasyonları üzerinde işin doğrudan kendisi önemli bir faktördür. İşin niteliği iş gören ve işin tarafları ile ilgili olmak üzere iki boyutta incelenmektedir. İşin bizzat kendisi, işteki denetimleri, iş görene tanınan otonomi, iş dahilinde yer alan çeşitliliği veya tekdüzeliği ifade etmektedir. Ayrıca işin konusu ve iş süreçleri de işin kendisi ile ilgili olmaktadır. Tekdüze işlerin sıkıcı olduğu ve çalışanı motive etmediği belirtilmektedir. Bu tarz işlerin zenginleştirilmesi, genişletilmesi ve çekici hale getirilmesi gerekmektedir. Ayrıca iş görene tanınan otonomi iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir [89].

Örgütlerin iş görenlerine sağladıkları tatminde ilgili örgütün niteliği ve iş görenlerce bu niteliklerin ne şekilde algılandığı temel alınmaktadır. İşin; içerik olarak ilginç ve zevkli, özellikle de iş görenin yetenekleri ile uyumlu olması durumunda iş tatmini sağlanmaktadır. İş tatminini işin niteliklerine göre etkileyen en önemli unsurlar bağımsızlık, çeşitlilik, beceri ve yeteneklerin kullanılabilmesidir. Özel bir beceriyi ve bilgiyi gerektiren işlerde çalışanların daha fazla iş doyumuna ulaştıkları belirtilmektedir. Endüstrileşmeyle birlikte montaj hattı üretim tipleri çalışanlara robot gibi aynı faaliyetleri tekrarlatmaktadır. İş görenler, bu tip üretim yapılan örgütlerde ürünün yalnızca bir parçasıyla ilgilenmektedir. Bu durum çalışanların sağlığını olumsuz etkilemekte olduğundan sakıncalar fark edilerek farklı yöntemler denenmeye başlanmıştır. Rutin bir çalışmadan kaynaklanan tekdüzelik ve bir eserin

ortaya çıkmasını görememek, iş gören doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. İşin yapılmasında farklı çalışma programlarının kullanılması, iş saatlerinde esneklik sağlanması, işin yaratıcılığının ortaya çıkarılması, rotasyon ve zenginleştirme gibi işin niteliğini kapsayan öğeler iş doyumunu doğrudan etkilemektedir. Ancak, çalışana makul sınırlar dışında sorumluluk yüklenmesi stresi tetikleyerek zihinsel anlamda tükenmişliğe neden olmaktadır. Nitekim orta seviyede çeşitlilik barındıran işlerin iş doyumunu sağlayacağı belirtilmektedir [90].

Çalışma Koşulları ve İş Güvenliği

Çalışma atmosferi ve koşulları iş tatmini üzerinde orta seviyede etki yapmaktadır. Çalışma koşulları sağlıklı ise bir başka anlatımla işyeri yeterince sağlıklı, ışıklandırma, ısı, nem ve renklendirme gibi unsurlar bakımından bireylerin sağlığını riske atacak şartlar taşııyorsa böyle bir ortamda çalışmak iş görenlerin iş doyumlarını olumlu yönde etkilemektedir [91].

Genel manada iş görenler ısı, nem, havalandırma, aydınlatma bakımından tehlike ihtiva etmeyen işyerlerinde çalışmayı tercih etmektedirler [92]. Ayrıca işyerinin sessiz olması, rahatlığı da tercih sebebidir. İşin fiziksel şartları iş tatmin nedeni olarak belirtilmektedir. İşyerinin aşırı derecede soğuk yada tam tersi sıcak olması gibi değişkenleri iş görenlerin iş doyumlarını düşürmektedir. Çalışma koşulları bireysel rahatlığın yanında işi düzgün yapma bazında da önemlidir. Çalışmalar iş görenlerin tehlike içermeyen ve rahat fiziksel koşullara sahip ortamları tercih ettiklerini, hoşlandıklarını göstermektedir [55; 58].

Çalışma Arkadaşları

Bireyler iş hayatından ücret veya finansal kazanımlardan ziyade fazlasını almaktadırlar. Bazı insanlar için iş yaşamı öteki kişilerle birlikte olma, yakın ilişkiler kurma ve sosyalleşme anlamına gelmektedir [93]. Kişi yaşamının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmektedir. Bu denli fazla zaman geçirdiği mesai arkadaşları ile uyum ve samimiyet, eşgüdüm ve doyumunu etkilemektedir. Aynı ortamda birlikte olduğu kişilerle iletişim eksikliği yaşayanların iş doyum düzeyleri de düşmektedir [94].

Pek çok insan sevebileceği ve samimiyetle saygı duyabileceği bireylerle çalışmak istemektedir. Günün önemli bir bölümünde birlikte olunan mesai arkadaşları ile içtenliğin paylaşımı, bireyin kendisini iş grubunun bir mensubu olarak görmesini

sağlamaktadır. Bir bütünleşme için destek olan bu tip duygular iş gören açısından iş doyumunu sağlamaktadır [95].

Çelikkanat'ın[96] tarihinde gerçekleştirdiği bir araştırmada iş tatmini ve çalışma arkadaşları arasında önemli seviyede bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Tütüncü [97] tarafından yapılan araştırmada iş doyumuna etki eden en önemli unsurlardan birinin iş görenlerin işyeri ortamında kurdukları ilişkiler ve iletişim olduğu bulguları yer almaktadır. Güven ve Akyüz'ün [98] çalışmasında ise mesai arkadaşları arasında kabul edilme ve gruba katılmaya dair kaygı seviyesinin artışıyla birlikte iş doyumsuzluğunun yaşandığı ifade edilmektedir.

Ücret

Ücret unsuru işveren ve işgören taraflarınca her zaman farklı algılanmaktadır. İşverenin ücretten anladığı, çalıştırdığı işçi için ödenen gider olurken, iş gören ücrete daha büyük anlamlar yüklemektedir. İş gören için ücret, kendinin ve ailesinin gereksinimlerini karşılamak için verdiği emek karşısında elde ettiği değerdir. Verilen emek karşılığında ödenen ücret, iş görenin iş doyumunu etkileyen en önemli değişkenlerden birisidir. Fakat ödemenin yüksekliği iş doyumunu açısından yeterli olmamaktadır. İş gören açısından gereken miktar ile eline geçen para arasındaki değer önemli bir faktördür. Ödemenin iş doyumunu sağlamasında kişisel özellikler, çalışma süresi, yaş, gayret, yenilik ve yaratıcılık ile ücret arasında istikrarın olmasıyla birlikte iş görenin oluşan dengiyi algılayabilmesi oldukça önemlidir [99].

Ücret iş doyumunun gerçekleşmesinde temel etkenlerden birisi olarak kabul edilmektedir. İş görenin işe dair tutumunu; verilen ücretin yeterliliği, alması gerekene kıyasla normalliği ve gereksinimlerini karşılayabilme derecesi belirlemektedir. İş görenler iş yerinde uygulanan ücret ve terfi sistemleri politikalarının adaletli ve beklentilerine karşılık verecek şekilde olmasını istemektedirler. Eğer ücret işin çalışandan beklenene, becerisine, toplumsal ekonomik sisteme adil ise iş görenin iş karşısındaki tutumu da olumlu olmaktadır. Alınan ücretin iş tatmini bazında öteki kişilere nazaran dengeli olması fazla olmasından daha önemlidir. Yapılan araştırmalara göre ücret unsuru iş görenler için büyük önem taşımaktadır. Bazı çalışma sonuçlarında iş doyumunu ile gelir seviyesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Ücretin yüksekliği ile iş doyumunun yüksekliği paralel bir görünüm sergilemektedir. İş görenin maddi anlamda doyumsuz olması

performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla istifa ve devamsızlık oranları yükselmektedir [55].

Yönetici Davranışları

Yönetici davranışları iş görenlerin işe karşı doyum hissedip hissetmemesinde önemli olmaktadır. Çalışmalar, ücret gibi iş görenler için büyük bir motivasyon kaynağının dahi yönetici davranışları karşısında yetersiz olduğunu belirtmektedir. Aynı zamanda sadece yönetim ve yöneticilerin iyi özellikler sergilemesi iş görenlerin iş doyumunu arttırmaktadır. Böylece yönetim tarzının iş doyumunu üstündeki önemli etkisi görülmektedir. Günümüzde çalışanların yönetime dahil edilmesi yapılan işten zevk almayı sağlamaktadır. Yönetime katılımın verimliliği artırma yolunda önemli bir adım olması modern yüzyılın liderlik ve yöneticilik anlayışı içinde bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu durum yöneticiler tarafından da dikkate alınarak çalışanların yönetime katılması sağlanmaktadır. Yönetim, çalışanların enerjilerini gösterecekleri uygulamalar düzenlenmektedir. İş süreci dâhilinde çalışanların düşüncelerine önem vermeyen, problemleri ile yakından alakadar olmayan, iş hakkında yetersiz bilgileri olan yöneticiler, çalışanlarda tatminsizlik duygularına neden olmaktadır [100].

Yöneticinin seçtiği davranış biçimi örgütlerin etkin ve verimli çalışmasında, iş görenlerin iş hayatlarında en yüksek seviyede tatmin sağlamasında temel belirleyicilerden birisi olmaktadır. Bu sebeple literatürde yönetici veya liderlerin davranışlarını konu alan pek çok araştırmaya rastlanmaktadır. Araştırmaların geneli yönetici davranışları ve iş tatmini arasında anlamlı bir bağlantı olup olmadığına dair yapılmıştır. Çalışmalarda anlamlı bir ilişkinin olduğunu gösteren veriler incelendiğinde işe odaklanan davranış özellikleri gösteren yöneticilerle çalışan iş görenlerin, işlerinden düşük tatmin aldıklarını göstermektedir. Fakat katılımıcılığı destekleyen başka bir deyişle insanı ön plana alan yönetici davranışlarının sergilenmesi ile iş görenlerin iş tatminleri de yükselmektedir [101].

Terfi Olanakları

Terfi kelimesi pozisyon ve rütbe anlamlarına gelmektedir. Prestij ve konum yükselmesi kelimelerini de karşılayan terfi, çalışanın işinde mevcut yerinden daha üst bir konuma atılmasını ifade etmektedir. Bu bağlamda çalışan bulunduğu görevden daha çok sorumluluk gerektiren bir statüye kavuşmaktadır. Terfi etmesiyle birlikte

daha fazla ücret, daha fazla ayrıcalık daha geniş yetki ve hareket özgürlüğü elde etmektedir. Bu üst pozisyonda daha az gözetim söz konusu olmaktadır [102].

Çalışanların terfi durumundaki açıklık yani bir üst pozisyona getirilebilme olasılığı iş doyumunu ve motivasyonunu arttırmaktadır. Fakat dikkat edilmesi gereken en önemli nokta ise çalışanlar için adaletli bir terfi politikasının uygulanmasıdır. Terfiler kişiler için gelişme sağlamakla birlikte sorumluluk alma imkânı da sunmaktadır. Ayrıca terfi etmekle bireyin sosyal statüsünde de olumlu yönde değişme görülmektedir [103].

Çalışanların işyerinde uygulanan terfi politikaları neticesinde algıladıkları adalet kavramı işlerinden doyum almalarının derecesini belirlemektedir. Terfi için belirli bir çalışmışlık süresine gerek duyulmaktadır. Terfiler ile çalışanların becerilerinden ve yeteneklerinden etkin bir biçimde yararlanma fırsatı doğmaktadır. Terfi fırsatı çalışanlar için daha fazla ilerlemek ve gelişmek adına potansiyellerini iyileştirmelerine destek olarak dürtü gibi hizmet vermektedir. Terfiler aynı zamanda geçmişte yapılan bir davranış sonucunda elde edilen ödül veya karşılık şeklinde de karşımıza çıkmaktadır [90].

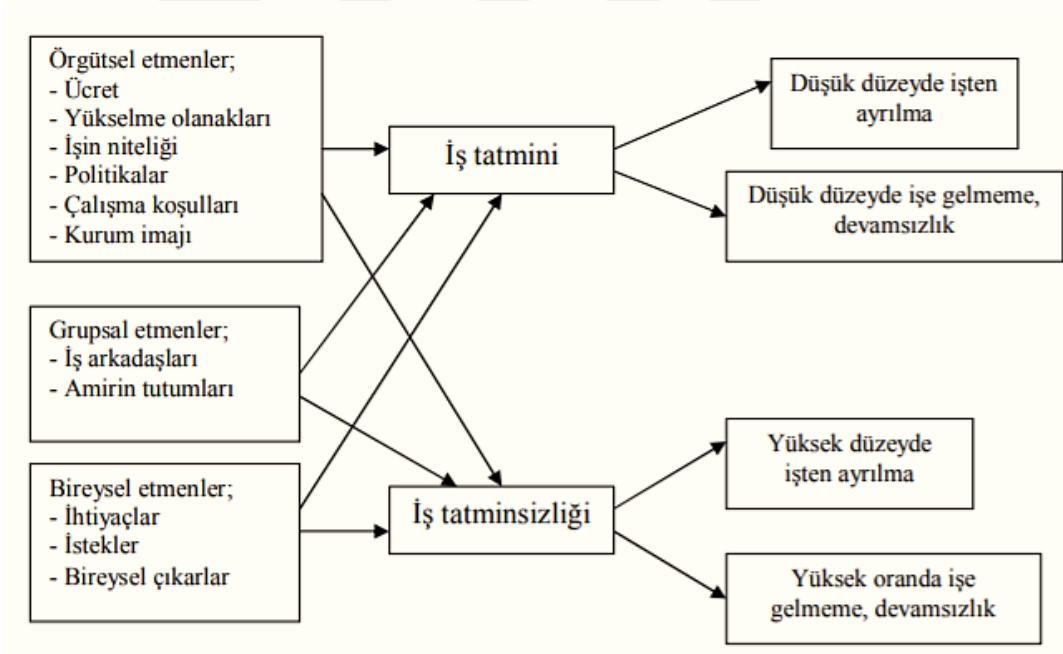
2.3.3. İş doyumunun sonuçları

İş görenlerin iş doyumlarının ölçülmesinde en fazla bilinen ve sıkça kullanılan “Minnesota İş Tatmini Anketi”dir. Bu endeks ile 20 değişik boyutta iş doyumunu ölçümü yapılmaktadır. “Minnesota İş Tatmini Anketi”nde sorgulanan boyutlar; mesai arkadaşları ile olan ilişkiler, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, terfi, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, konum, yeteneklerden yararlanma, yapılan aktiviteler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, etik değerler, sosyal hizmetler, farklılık, çalışma şartları ve teknik yardımdır [104; 105].

Bireyin hayatında iş gerçeğinin önemli bir parça olduğu düşünüldüğünde zamanın büyük bir kısmını alan işlerin bireylerin tüm hayatları üzerinde etkisi olması doğal karşılanmaktadır. Çalışma hayatında yaşanan doyumsuzluk, mutsuzluk, düş kırıklıkları ve isteksizlik halleri kişinin genel hayatına da yansımaktadır. Dolayısıyla hayattan da doyum almamaya başlamaktadır. Bu hal bireyin çevresini, ailesini ve sosyal ilişkilerini de olumsuz yönde etkilemekte, fizyolojik ve psikolojik anlamda sıkıntılar yaratmaktadır. Çalışma yaşamı ile sosyal yaşam ilişkisinde kişinin iş hayatına dair rol ve davranışları ile iş dışı hayatındaki rol ve davranışları önemli olmaktadır. Kişinin iş yaşamına ilişkin rol ve davranışlarının, iş hayatı dışındaki rol

ve davranışları ile karşı kaşıya gelmesi iki hayat alanı arasında negatif bir etkileşimi ortaya çıkarmaktadır. Böylece kişi iş hayatındaki öncelikler ile iş dışındaki öncelikler arasında bir seçim yapmak zorunda kalmaktadır. Böylesi bir seçimin yapılması genellikle zor olmaktadır. Bu durumda kişinin yaşadığı paradoks doyumsuzluk olarak ortaya çıkmaktadır [106].

İş ortamında oluşan gerginlikler işten tatmin olmamanın hem nedeni hem de sonucu olmaktadır. Neden veya sonuç olması fark etmeksizin gerginlik, pek çok psikosomatik rahatsızlıklara yol açmaktadır. İş ortamında tatmin sağlayamayan çalışanlarda bağımlılık oluşturan maddelerin kullanımına da rastlanmaktadır. İş doyumunu sağlamanın üç önemli sebebi bulunmaktadır (Şekil2.1). Duygusal manası daha fazla olan iş tatmini görülememekte, sadece hissedilebilmektedir. İş tatmini işin nitelik bakımından iş görenler ile hangi seviyede uyumlu olduğuyula alakalı olmaktadır. İş tatmininin boyutları, işe dair olumlu veya olumsuz algılamaların bütününe etkilemektedir. Dolayısıyla çalışanların ne gibi duygulara sahip olduğu pek çok değişkene göre şekillenmektedir [107].



Şekil 2.1: İş doyumuna ve doyumsuzluğuna neden olan faktörler [140].

İş görenin iş doyumunu yüksek olduğunda öncelikle bireysel mutluluğu artmaktadır. Bu sayede uygun doyum seviyesine gelen iş gören, işine bağlılık göstermekte ve verimliliğinde artış ortaya çıkmaktadır. İş gören devir oranları da iş doyumunun yüksek olmasıyla düşmektedir. Ayrıca iş gören doyumunu yüksek olan çalışanlar, sadece kendi konumlarının gerektirdiği işleri yapmakla kalmayıp örgütte adeta bir

müşteri temsilcisi gibi hareket etmektedir. Sorumluluklarını en iyi şekilde yapabilmek için büyük gayret sarf etmektedirler [108].

İş doyumunda ortaya çıkan olumsuz yöndeki sonuçlar bireysel ve örgütsel olarak iki şekilde ele alınmaktadır. Örgütsel sonuçların başında iş doyumsuzluğu, öncelikle iş performansının düşmesine neden olmaktadır. İşe geç gelme, işten erken çıkma, devamsızlık yapma ve iş gücü devrine kadar uzanan örgütsel neticeler görülmekte, örgüt de olumsuz etkilenmektedir. İş doyumsuzluğunun bireysel sonuçlarına bakıldığında işte yaşanan sağlıksız durumun iyileştirilmesi amacıyla yöneticiler ile sorunları tartışma, bir takım sendikal aktiviteler içine girme, verimsizlik, iş dâhilinde hata oranlarının yükselmesi, işi bırakma, ya da yeni iş arayışına girme gibi eylemlere başvurulmaktadır. Ayrıca çalışan stres ve tükenme duygularını hissedebilmektedir. Yetersizlik hissi, diğer çalışanlar ile koordinasyon sağlayamama halleri görülmektedir. Kişinin özel hayatı da etkileneceğinden kararlarında dengesizlikler ve hatalarında artış meydana gelmektedir [109].

İş doyumsuzluğunun sonuçları arasında aşırı derecelere ulaşabilen kaygı ve korku baş göstermektedir. Bununla birlikte sorumluluk duygusunda azalma, bıkkınlık çatışmalara neden olabilecek davranışlar ve yabancılaşma durumu görülmektedir. Ruhsal rahatsızlıklar, kalp, mide hastalıkları, kaslarda sertleşme, uyum bozuklukları doyumsuzluğun sonuçları arasında gelmektedir [110].

Kişilerin işe dair değerlerinin, beklenti ve arzularının hangi seviyede karşılandığını, bu değerlerin ve beklentilerin kişinin ihtiyaçları ile uyumunu ifade eden iş tatmini, kimi zaman tükenmişliği de beraberinde getirmektedir. Kişilerin yaşamış oldukları stres ile bahsedebilme hususunda yaşadığı yetersizlikler öncelikle işine yansıtılarak iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmakta, sonrasında ise tükenmişliğe zemin oluşturmaktadır [111]. Mesleğinde gerek maddi gerekse manevi tatmini yakalayamayan kişiler, işine odaklanamamaktadır. Bu düşünce doğrultusunda iş görenlerin motivasyonlarının artmasıyla iş tatmin düzeyleri yükselmekte, tatminin artışıyla da tükenmişlik seviyeleri düşmektedir [112].

2.3.4. Ölçekler

Çalışan memnuniyeti konusunda yapılan bilimsel araştırmalar 1930'lu yıllarda başlamış, 1960'ların sonundan itibaren çalışan memnuniyetini ölçen anketler geliştirilmeye başlanmıştır. 1980'lerde ise çalışan memnuniyetinin işletmenin verimliliğiyle ilgisi araştırılmaya başlanmıştır [137]. "İşletmelerde İletişim, İş

Verimliliği ve İş Doyumu önceki çalışmalarda araştırılarak farklı anket ve ölçekler geliştirilmiştir. Çalışanların iş doyumlarını ölçmek için en fazla tercih edilen ölçeklerden biri olan Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)' dir. Ölçeğin özgün versiyonu 1967 yılında Weiss ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe versiyonu için güvenilirlik ve geçerlilik çalışması 1985 yılında Baycan tarafından yapılmıştır [139].

Literatürde ve işletme içinde çalışan memnuniyetinin değerlendirilmesinde kullanılan bir yöntem en fazla etkilediği öne sürülen kriterler ile Meyer ve Allen tarafından geliştirilen Örgütsel Bağlılık Ölçeğidir. Ankette 12 boyut araştırılmaktadır: 'Kişilerarası ilişkiler', 'Kariyer gelişimi', 'Anlamlı iş', 'Vizyon ve liderlik', 'Ücret ve yan haklar', 'Ödül ve taktir', 'Heyecan verici iş-motivasyon', 'Performans yönetimi', 'İletişim', 'İş güvenliği ve çalışma koşulları', 'İş-özel yaşam dengesi', 'Genel memnuniyet', bunların dışında memnun ya da memnun olmadıkları konuları belirtebilecekleri bir açık uçlu soru yönlendirilmektedir.

Ayrıca günümüzde iş yaşamında tükenmişlik önemli hale gelmiştir. En yaygın ve kabul gören Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'dir [138]. Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve Maslach'ın adıyla literatüre geçen Tükenmişlik Ölçeği yedi dereceli *likert* tipi bir ölçek olan bu ölçme aracı toplam 22 madde ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçeğin duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutları vardır. Duygusal tükenme; kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları şeklinde tanımlanmaktadır. Duyarsızlaşma; kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar içinde bulunması ile ilgili bir durumdur. Kişisel başarı ise, sorunun başarı ile üstesinden gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanır.

Çarıkçı [69] iş doyumunu belirleyen en önemli kişisel faktörün cinsiyet olduğu ifade edilmiştir. Bu kapsamda da kadınlar için en önemli beklenti eşitlik durumudur. Tözün ve diğerleri [113], birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hekimlerin iş tatmini üzerine yaptıkları bir çalışmada katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık göstermediğini belirlemişlerdir. Piyal ve diğerleri [68], yaptıkları bir çalışmada erkeklerin iş doyum değerlerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. İnce, evlilik kurumunun bireylere düzenli bir yaşam için destek olduğu ve bu sebeple iş doyumunu olumlu etkilediğini bildirmiştir [83]. Rogers ve May [84], evlilik ve iş doyumunu ile evlilikteki uyumsuzluk ve iş doyumunda düşüşün aynı zamanda gerçekleştiğini gözlemlemiştir. Diğer taraftan, Aksu ve arkadaşları [85], medeni halin iş doyumuna herhangi bir tesirde bulunmadığı saptamıştır. Benzer olarak, Toker'de

[114], medeni durum ile iş tatmini arasında ilişki bulamamıştır. Tilev ve Beydağ'ın [115] hemşirelerin iş doyumunu hakkında hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, iş doyumunun yaş gruplarında farklılık göstermediği belirtilmiştir. Benzer olarak, Mollaoğlu ve diğerlerinin [116] hastanede çalışan hemşirelerin çalışma ortamlarına ilişkin algıları üzerine 387 hemşire örnekleme ile yayınladıkları çalışmada iş tatmininin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği bildirilmiştir. Yine, Çelen ve diğerleri [117], eğitim hastanesinde çalışanların iş doyumunu üzerine 136 sağlık personeli üzerine yaptıkları çalışmada, katılımcıların yaş gruplarına göre iş tatmininin farklılık göstermediğini belirtmişlerdir. Buna karşın, Piyal ve diğerleri [68], hastanede çalışanların iş tatminine yönelik 529 örnekleme uyguladıkları çalışmalarında, yaş gruplarının anlamlı bir farklılık gösterdiğini belirlenmiş ve ayrıca iş tatmininin yaş arttıkça arttığını belirtmişlerdir. Tilev ve Beydağ'ın [115] çalışmalarında, iş doyumunu çalışma saati ile kıyaslamamış, çalışma saati yüksek olanların diğer gruplara göre farklılık gösterdiğini belirtilmiştir. Çelen ve diğerleri [117] ile Piyal ve diğerlerinin [68], katılımcıların günlük çalışma sürelerine göre iş tatmininin farklılık göstermediğini belirtmişlerdir.

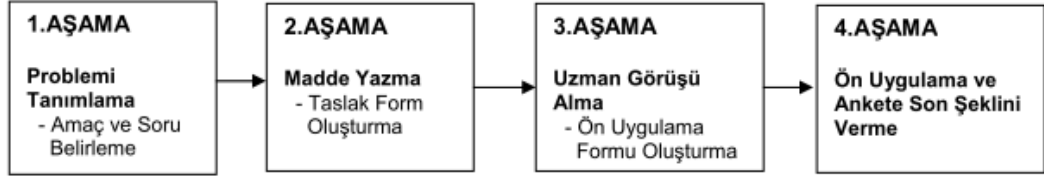
2.4. Ölçek Geliştirme Basamakları

Ölçek geliştirme çalışmasının öncesinde yapılacak şey, “konu ile ilgili mevcut bir ölçek olup olmadığının”, eğer varsa “ne kadar duyarlı bir ölçek olduğunun” ve mevcut ölçeğin duyarlılığı yüksekse, “bir uyarlama çalışması yapmanın mı yoksa yeni bir ölçek oluşturmanın mı daha anlamlı olacağı”nın değerlendirilmesidir [118]. Bu kapsamda var olan bir ölçek uyarlanabilir veya yeni bir ölçek geliştirilebilir. Var olan bir ölçeğin uyarlanması; bir ölçeği sadece farklı bir dile çevirip kullanmak değil, o ölçekle ilgili geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarının da yapılmasına, ölçeğin başka dil ve kültürlerle uyarlanması denir. Yeni bir ölçek geliştirme ise aşağıdaki adımların yapılmasını gerektirir [119]:

2.4.1. Anket geliştirme süreci

Anket geliştirme süreci literatürde farklı şekillerde formüle edilmiştir. Örneğin, Anderson [120] anket oluşturma sürecini, “genel araştırma sorularının belirlenmesi”, “alt soruların listelenmesi”, “maddelerin tasarlanması”, “maddelerin sıralanması”, “anketin düzenlenmesi” ve “anketin ön uygulamasının yapılması” olmak üzere altı aşamada incelemektedir. Büyüköztürk [121] anket geliştirme sürecini, “problemi

tanımlama”, “madde (soru) yazma”, “uzman görüşü alma” ve “ön uygulama yapma” olmak üzere dört aşamada modellemiştir (Şekil 2.2).



Şekil 2.2: Anket geliştirme süreci.

2.4.2. Problem tanımla

Geçerli bir anket geliştirmek için araştırma probleminin iyi tanımlanması ve araştırmanın amaçlarının olabildiğince kesin, iyi biçimlenmiş ve açıkça anlaşılır bir şekilde belirlenmiş olması gerekir. Değişkenlerin belirlenmesi, hem araştırmanın hem de hazırlanacak anketin sınırlarını belirlemeye yardımcı olur. Bu nedenle problemi tanımlamaya çalışmanın olası anahtar sözcüklerini kullanarak geniş bir literatür taraması ile başlanması önerilmektedir [120].

2.4.3. Madde yazma

Araştırmacı, alt problemlerde yer alan değişkenlerden yola çıkarak ihtiyaç duyulan verilerin toplanmasına yönelik maddeleri yazar. Madde yazımı, konuya ilişkin literatürün taranmasını gerektirir. Konuyla ilgili kuramsal çerçevenin bilinmesi ve daha önce yapılan benzeri araştırmalara ulaşılması maddelerin tasarlanmasında ve yazımında önemli kolaylıklar sağlar. Anket soruları, cevap seçeneklerinin belirgin olma durumuna göre açık uçlu (yapılandırılmamış) sorular ve kapalı uçlu (yapılandırılmış) sorular diye ikiye ayrılabilir [122].

Açık Uçlu Sorular

Açık uçlu sorular, katılımcılardan serbestçe cevap vermeleri istenir. Cevaplayıcı, soruya serbestçe cevap verir. Bu tür soruların avantajı, araştırmacının geniş ve ayrıntılı bilgiye ulaşabilmesidir.

Kapalı Uçlu Sorular

Kapalı uçlu soru, cevaplayıcıya olası cevap seçeneklerinin verildiği soru türüdür. Yapılandırılmış sorular ismiyle bilinen bu tür sorularda cevaplayıcı, soruları güvenilir ve hızlı bir şekilde cevaplar, araştırmacı da cevapları hızlı ve güvenilir bir şekilde analiz eder [123].

2.4.4. Uzman görüşü alma

Bu aşamada, ilk olarak “Ankette yer alan maddeler, ihtiyaç duyulan olgusal ve/veya yargısal verileri kapsamada ve toplamada ne derece yeterlidir?” sorusunun cevabı aranır. Anketin kapsam geçerliği ile ilgili olan bu sorunun cevabını almak için uzmanlara başvurulur. Uzman görüşlerini belirlemede açık ve/veya kapalı uçlu sorulardan oluşturulacak bir Uzman Değerlendirme Formundan yararlanılabilir [124].

2.4.5. Ön uygulama yapma

Ön uygulama, anketin geçerlik ve güvenilirliğinin gözleme dayalı verilerle sorgulandığı aşamadır. Anketin taslak formundaki problemleri belirlemede kritik bir öneme sahip olan ve araştırmancının hedef kitlesi ile benzer özelliklere sahip bir grup üzerinde yapılacak ön uygulama, geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edebilmek için çok önemli bir aşamadır.

2.4.6. Geçerlik ve güvenilirlik kavramları

Geçerlik, bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği, başka herhangi bir özellikle karıştırmadan, doğru ölçebilme derecesidir. Ölçeklerin geçerlik düzeyi, geçerlik katsayısının hesaplanması ile anlaşılır.

Güvenirlik, bir ölçme aracının güvenilirliği, aracın ölçmek istediği değişkeni ne tutarlılıkla ölçtüğünün ya da ölçme sonuçlarının hatalardan arınmış olmasının derecesidir. Bir ölçme aracının, aynı denek grubuna, aynı koşullarda ve belli bir zaman aralığında iki kez uygulanması ile elde edilen ölçüm değerleri korelasyon katsayısı ve ölçeğin güvenilirlik katsayısıdır [125].

Güvenilirlikte üç kavramdan söz edilir:

1. Tutarlılık: Bir ölçme aracındaki maddelerin (soruların) testin bütünü ile uyumudur.
2. Kararlılık: Ölçme konusu olan özelliğin, aynı ölçme aracıyla farklı zamanlarda birkaç kez ölçümünde aynı sonuçların elde edilmesidir.
3. Duyarlılık: Ölçme aracı veya sonuçlarının biriminin büyüklüğü ile ilgilidir. Birim aralığı küçükse ölçme daha duyarlıdır [126].

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1. Ölçeğin Geliştirilmesi:

Bir araştırmada geliştirilmesi amaçlanan ölçeğin hazırlanmasında bazı aşamaların izlenmesi gerekir. Literatürde ölçek geliştirme çalışmalarının aşamaları çeşitli şekillerde ele alınmıştır. Literatürdeki çalışmalar doğrultusunda [127;128] bu çalışmada ölçek geliştirme süreci: 1. madde havuzu oluşturma, 2. uzman görüşüne başvurma, 3. pilot çalışma, uygulama ve ölçeğin ortaya konulması süreçleri ile takip edilmiştir. Bu aşamalardan ilk üçü ile kapsam geçerliliği, üç ve dördüncü aşamalar ile yapı geçerliliği araştırılmıştır [129].

3.1.1. Ölçekte yer alacak ifadelerin yazılması ve ön inceleme

İlk aşamada, ölçekte yer alacak ifadelerin yazılabilmesi için iş sağlığı ve güvenliği, kişilerarası iletişim, iş verimliliği ve iş doyumunu konularının ele alındığı ilgili literatür incelenmiştir. Yapılan çalışmalar neticesinde, toplam 35 sorudan oluşan önerme niteliğindeki anket soruları hazırlanmıştır. Yazılan ifadeler, öncelikle, kapsam, anlaşılabilirlik ve ifade benzerlikleri bakımından alan uzmanlarının incelemesine sunulmuş (5 farklı uzman), anlatımın daha sade ve anlaşılır olması için istenilen gerekli düzenlemeler yapılarak ifadeler düzenlenmiştir. Ankete cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, çalışma ve maaş durumu bilgisini sorgulayan demografik veri kısmı eklenmiştir. Ölçeğin genel adına “**İş Yerinde Çalışma Kalitesi Değerlendirme Anketi**” adı verilmiştir.

3.1.2. Ölçeğin deneme formunun hazırlanması

Ölçeğin deneme formunun hazırlanması ve uygulanması aşamasında öncelikle ön incelemeden geçen ifadelerden oluşan bir deneme formu hazırlanmıştır. Deneme formunun hazırlanmasında dereceleme toplamlarıyla ölçekleme yaklaşımı (likert tipi ölçek) dikkate alınmıştır. “İş Yerinde Çalışma Kalitesi Değerlendirme Anketi” memnuniyet ve beklenti ayrı ayrı değerlendirilecek şekilde derecelendirme sistemi “Hiç memnun değilim” ile “Çok memnunum” arasında değişen 7 puanlık Likert tipte ölçekle yapılandırılmıştır. Ayrıca, önemlilik diğer bir deyişle beklenti düzeylerini sorgulamak için “Hiç önemli değil” ile “Çok önemli” arasında değişen yine 7 puanlık Likert tipte ölçek eklenmiştir [130].

Önemlilik ve memnuniyet durumları anketin sırasıyla sol ve sağ sütunlarına yerleştirilerek bunlara ait anket cevaplama yönergesi hazırlanmıştır.

Ayrıca, “İş yerindeki çalışma kalitesini nasıl buluyorsunuz?, İş yerinde genel olarak kişiler ile iletişiminiz nasıldır?, İş yerinize sağladığınız verimliliği yeterli buluyor musunuz?, Yaptığınız işten ne kadar tatmin oluyorsunuz?” soruları eklenerek (0) olabilecek en kötüsü, (10) olabilecek en iyisi olmak üzere 10 cm'lik çizelgede görsel analog skalası kullanarak işaretlemeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan 35 maddeden oluşturulmuş taslak anket ilk olarak 20 kişiye uygulanmıştır. Değişik iş alanlarında çalışanlardan oluşan bu gruba anlamakta zorlandıkları maddeleri belirlemeleri ve yorumlamaları istenmiştir. Bu kapsamda maddeler yeniden düzenlenmiştir.

3.2. Çalışmanın Örneklem Grubu ve Uygulanması

Çalışmanın 1. aşamasının örneklemini kamu ve özel sektörde çalışan 55 kadın, 45 erkek olmak üzere 100 kişi oluşturmuştur (EK A). Bu kişiler ile yapılan pilot uygulama sonucunda 35 maddeden oluşan anket 21 maddeye indirgenmiştir (EK B).

Araştırmanın 2. örneklem grubunu özel sektörde çalışan 350 hastane çalışanı oluşturmuştur. Katılımcıların 190'ı kadın ve 160' erkektir. Çalışmaya,18-24 yaş aralığında 49, 25-34 yaş aralığında 158, 35-44 yaş aralığında 92, 45-54 yaş aralığında 40 ve 55 yaş üstü 11 birey katılmıştır.

3.3. Etik İzin

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Etik Kurulu'ndan, 18/01/2018 tarihli, 2018/02 toplantı ve 05 karar numarası ile çalışma onayı alınmıştır. Katılımcılardan Aydınlatılmış Onam Formu alınmıştır (EK C).

3.4. İstatistiksel Yöntem

Araştırmada kullanılan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak SPSS 24.0 yardımıyla çözümlenmiştir. İstatistiksel çözümlere geçilmeden katılımcıların demografik özelliklerin dağılımını gösteren frekans tablolarına yer verilmiştir. Daha sonra verilerin faktör analizine uygunluğunu denetlemek için maddelerin matrisi

korelasyonları, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testleri, ölçeğin yapısının geçerliliği için ise açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçek güvenilirliği için hem ölçeğin, hem de ölçeğin alt boyutlarının iç tutarlılığı için Cronbach-Alfa katsayısı incelenmiştir.

Daha sonra değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermedikleri Kolmogorov – Smirnov, Shapiro – Wilk testleri ile değerlendirilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterdiği durumlarda iki değişken karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t-testi kullanılmıştır. Verilerin normal dağılım göstermediği durumlarda ise ikiden fazla değişken mevcut olduğu için non parametrik testlerden Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Tüm istatistiksel hesaplamalarda anlamlılık düzeyi $p < ,05$ olarak kabul edilmiştir ve uygulanan sonuçlar bu doğrultuda değerlendirilmiştir. Bu değerler araştırma doğrultusunda uygun tablolarla açıklanmıştır.

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki Pearson ve Spearman korelasyon analizleri ile test edilmiştir. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Tablo 4.1’de araştırmaya katılan katılımcıların (2. örneklem grubu) demografik özelliklerine ilişkin istatistiki bilgiler verilmiştir. Bu sonuçlara göre,

- Araştırmaya katılan katılımcıların, %54,3’ü kadın, %45,7’si erkek olduğu,
- Katılımcıların %52’si evli olduğu, %48’i bekâr olduğu,
- Katılımcıların %14’ü 18-24 yaş aralığında, %45,1’i 25-34 yaş aralığında, %26,3’ü 35-44 yaş aralığında, %11,4’ü 45-54 yaş aralığında ve %3,1’i 55 ve üstü yaş aralığında olduğu,
- Katılımcıların %2,6’ı ilk-ortaokul mezunu, %31,7’si lise mezunu, %50’si üniversite mezunu, %10,9’u yüksek lisans mezunu ve %4,9’u doktora mezunu olduğu,
- Katılımcıların %18,6’sı asgari ücret düzeyinde, %26’sı 1500-2000 TL aralığında, %35,4’ü 2000-3000 TL aralığında, %4,6’sı 3000-4000 TL aralığında ve %15,4’ü 4000 ve üzeri gelir elde ettikleri,
- Katılımcıların %62’s, tam zamanlı, %5,1’i yarı zamanlı, %31,7’si vardiyalı ve %1,1’i evde / freelance çalıştıkları belirlenmiştir.

Tablo 4.1: Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri

| Cinsiyet | | | Eğitim | |
|-----------------------|---------------|----------------|--|---------------|
| | Sıklık | Yüzde % | | Sıklık |
| Kadın | 190 | 54,3 | İlk-Ortaokul | 9 |
| Erkek | 160 | 45,7 | Lise | 111 |
| <i>Toplam</i> | <i>350</i> | <i>100</i> | Üniversite | 175 |
| Medeni Durum | | | Yüksek Lisans | 38 |
| Evli | 182 | 52,0 | Doktora | 17 |
| Bekâr | 168 | 48,0 | <i>Toplam</i> | <i>350</i> |
| <i>Toplam</i> | <i>350</i> | <i>100</i> | Maaş Durumu | |
| Yaş | | | Asgari Ücret (1603 TL) | 65 |
| 18-24 | 49 | 14 | 1500-2000 TL | 91 |
| 25-34 | 158 | 45,1 | 2000-3000 TL | 124 |
| 35-44 | 92 | 26,3 | 3000-4000 TL | 16 |
| 45-54 | 40 | 11,4 | 4000 TL ve üzeri | 54 |
| 55 ve üstü | 11 | 3,1 | <i>Toplam</i> | <i>350</i> |
| <i>Toplam</i> | <i>350</i> | <i>100</i> | *Asgari ücret 2018 Ocak ayına göre alınmıştır. | |
| Çalışma Durumu | | | | |
| Tam zamanlı | 217 | 62 | | |
| Yarı zamanlı | 18 | 5,1 | | |
| Vardiyalı | 111 | 31,7 | | |
| Evde /Freelance | 4 | 1,1 | | |
| <i>Toplam</i> | <i>350</i> | <i>100</i> | | |

4.2. Ölçeğin Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Açıklayıcı faktör analizine 1. örneklem grubunda 21 madde ile başlanmış tüm maddeler için toplam korelasyon incelenmiştir. Madde-toplam korelasyonu, Cronbach Alfa değerinin iyileştirilmesinde kullanılır ve madde korelasyon değeri ,30'dan küçük olan maddeler atılmıştır. Yapılan analiz sonucunda madde-toplam korelasyon puanı ,30'dan küçük olan ve birden fazla boyutta yüksek faktör yükü olan ayrıca yükler arasındaki farkın ,10'dan düşük olan maddeler çıkarılmıştır. Bu kapsamda memnuniyet ölçeği için toplam 4 madde, önemlilik ölçeği için ise toplam 10 madde analizden çıkarılmıştır (Tablo 4.2.). Geriye kalan maddeler ile analiz tekrar yapılmıştır. Bir veri seti üzerinde faktör analizi yapılabilmesi için KMO değerinin ,60 ve üzerinde olması ve Barlett testinin anlamlı olması ($p \leq ,05$) olması gerekir [121]. Memnuniyet ölçeği için, KMO ,947 değer ile anlamlı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Barlett küresellik testinin anlamlı çıkması ($X^2=3083,728$; Serbestlik derecesi= 136; $p=,000$) verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Önemlilik ölçeği için ise, KMO ,720 değer ile anlamlı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Barlett

küresellik testinin anlamlı çıkması ($X^2=577,061$; Serbestlik derecesi= 55; $p=,000$) verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Yapılan açıklayıcı faktör analizine göre maddelerin korelasyon yüklerinin ,507 ile ,810 ($p<,001$) arasında olduğu görülmektedir. Açıklayıcı faktör analizinde temel bileşenler analizi kullanılmıştır. Örneklem sayısının yeterli büyüklükte olması ve faktör yükleri arasında korelasyon ilişkisi olmamasından dolayı varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. İlk ölçeğin toplam açıklanan faktör yükü %55 iken, ikinci ölçeğin toplam varyans yükü %58 olarak bulunmuştur. Analiz sonucunda 4 alt boyut oluşmuştur. Bunlar; iş kalitesi ve geliştirme, iş tatmini, işte eşitlik ve kişilerarası iletişim'dir. Tablo 4.3'de maddelerin faktör yükleri verilmiştir.

Tablo 4.2: Açıklayıcı faktör analizi dışında bırakılan maddeler

| Tanımlar | Mevcut Bölüm | Kısaltmalar |
|--|-------------------------------|-------------|
| MEMNUNİYET | | |
| Görevimin bana uygun olduğunu düşünüyorum | İş Tatmini | M6 |
| Çalışma ortamımda kendime ait bir alan bulunmaktadır | İş Tatmini | M13 |
| Yaptığım iş ile alakalı eğitim aldım | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | M20 |
| Daha verimli olabilmek için kendimi geliştiriyorum | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | M21 |
| ÖNEMLİLİK | | |
| Birim şefimden destek görüyorum | İş Eşitliği | O4 |
| İşimde bağımsız olarak kişisel düşüncelerimi uygulayabiliyorum | İş Eşitliği | O5 |
| İş yerimde yönetimin tutumundan mutluyum | İş Tatmini | O7 |
| Dinlenebilmek için yeterli zaman bulabiliyorum | İş Tatmini | O9 |
| İşimde yeteri kadar performans gösteriyorum | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | O10 |
| Kullandığım araçları tam verimle kullanabiliyorum | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | O12 |
| Çalışma yaşantım, sosyal yaşantımı etkileyebiliyor | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | O16 |
| Yöneticiler, çalışanların fikirlerini değerlendirme altına alıyorlar | Kişilerarası İletişim | O19 |
| Yaptığım iş ile alakalı eğitim aldım | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | O20 |
| Daha verimli olabilmek için kendimi geliştiriyorum | İş Kalitesi ve Geliştirilmesi | O21 |

Tablo 4.3: Açıklayıcı faktör analizi sonuçları.

| | Memnuniyet | | | Önemlilik | | | | |
|------------------------------|-------------|--------------|------------|-----------------------|-------------|--------------|------------|-----------------------|
| | İş Kalitesi | İşte Eşitlik | İş Tatmini | Kişilerarası İletişim | İş Kalitesi | İşte Eşitlik | İş Tatmini | Kişilerarası İletişim |
| M15 | ,702 | | | | O2 | ,810 | | |
| M10 | ,692 | | | | O1 | ,791 | | |
| M12 | ,575 | | | | O3 | ,783 | | |
| M11 | ,554 | | | | O14 | | ,731 | |
| M16 | ,458 | | | | O18 | | ,691 | |
| M14 | ,452 | | | | O17 | | ,567 | |
| M8 | | ,613 | | | O13 | | | ,740 |
| M7 | | ,600 | | | O15 | | | ,646 |
| M1 | | ,591 | | | O11 | | | ,504 |
| M9 | | ,532 | | | O8 | | | ,756 |
| M3 | | | ,707 | | O6 | | | ,741 |
| M2 | | | ,669 | | | | | |
| M4 | | | ,473 | | | | | |
| M5 | | | ,427 | | | | | |
| M17 | | | | ,690 | | | | |
| M18 | | | | ,561 | | | | |
| M19 | | | | ,507 | | | | |
| Açıklanan Toplam Faktör Yüğü | | | 55,797 | 58,396 | | | | |
| KMO | | | ,947 | ,720 | | | | |
| Bartlett's Test | | | 3083,728 | 577,061 | | | | |
| Df | | | 136 | 55 | | | | |
| Anlamlılık Düzeyi | | | ,000 | ,000 | | | | |

4.3. Ölçeğin Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Ölçeğin güvenilirlik katsayıları ile ilgili bulgular Tablo 4.4'de verilmiştir. Tablodaki verilere göre ölçeğin tümüne ilişkin güvenilirlik katsayıları CronbachAlfa ,934 şeklindedir. Birinci alt boyut olan "İş Kalitesi ve Geliştirme" boyutunun güvenilirlik katsayıları ,853 şeklindedir. İkinci alt boyut olan "İş Tatmini" boyutunun güvenilirlik katsayıları ,772 şeklindedir. Üçüncü alt boyut olan "İşte Eşitlik" boyutunun güvenilirlik katsayıları ,838 şeklindedir. Dördüncü alt boyut olan "Kişilerarası İletişim" boyutunun güvenilirlik katsayıları ,802 şeklindedir. Bu veriler ışığında ölçeğin hem alt boyutlarının hem de tüm ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 4.4: Ölçeğinin alt boyutları ve tümü iç tutarlılık katsayıları.

| | Cronbach's Alpha | Madde Sayısı |
|---------------------------|------------------|--------------|
| İş Kalitesi ve Geliştirme | ,853 | 9 |
| İş Tatmini | ,772 | 4 |
| İşte Eşitlik | ,838 | 4 |
| Kişilerarası İletişim | ,802 | 4 |
| Ölçeğin Tümü | ,934 | 21 |

Ölçeğin alt boyutlarının puanları arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 4.5'de verilmiştir. Bu korelasyon katsayılarına göre ölçeğin tek boyutlu hem de alt boyutları ile çok boyutlu özellikte olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 4.5: Ölçeğin alt faktör arasındaki pearson korelasyon katsayıları.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| (1) İş Kalitesi Memnuniyeti | 1 | | | | | | |
| (2) İş Tatmini Memnuniyeti | ,686** | 1 | | | | | |
| (3) İşte Eşitlik Memnuniyeti | ,696** | ,688** | 1 | | | | |
| (4) Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | ,693** | ,653** | ,688** | 1 | | | |
| (5) İş Kalitesi Önemlilik | ,242** | ,154** | ,188** | ,177** | 1 | | |
| (6) İş Tatmini Önemlilik | ,272** | ,155** | ,186** | ,174** | ,256** | 1 | |
| (7) İşte Eşitlik Önemlilik | -,098 | -,128* | -,103 | -,105* | ,074 | ,076 | 1 |
| (8) Kişilerarası İletişim Önemlilik | ,080 | -,050 | ,022 | ,100 | ,173** | ,139** | ,409** |

** . Değerler $p < ,001$ düzeyinde anlamlıdır * . Değerler $p < ,005$ düzeyinde anlamlıdır

4.4. Doğrulayıcı Faktör Analiz Diyagramı

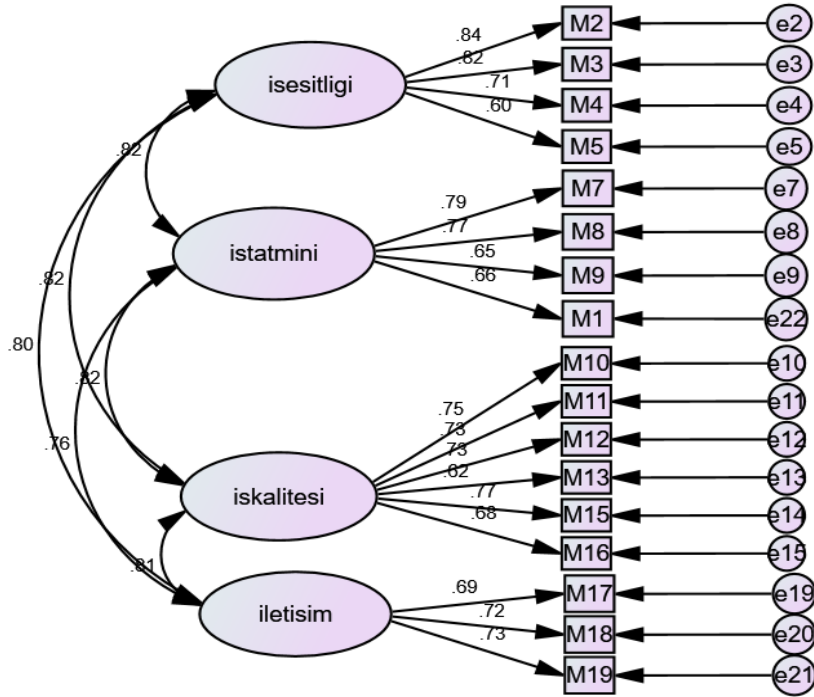
Açıklayıcı Faktör Analizinden sonra kurulan yapının test edilmesi için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) AMOS yardımıyla analiz edilmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizi daha önceden tanımlanmış bir yapının model olarak doğrulanıp doğrulanmadığını test etmek için kullanılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi ile paralel sonuçlar elde edilmiştir. Düşük yük değerine sahip maddeler analiz dışında bırakılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi sadece Memnuniyet Ölçeği için uygulanmıştır.

Tablo 4.6: Doğrulayıcı faktör analizi için uyum indeksleri .

| İndeks | Kabul edilebilir uyum | Bulunan Değer |
|---------|-----------------------------|---------------|
| Cmin/DF | $\chi^2 \leq$ | 2,092 |
| CFI | $0,90 \geq CFI \geq 0,97$ | 0,957 |
| NFI: | $0,90 \geq NFI \geq 0,95$ | 0,923 |
| GFI | $0,85 \geq GFI \geq 0,90$ | 0,895 |
| SRMR | $0,08 \geq SRMR \geq 0,05$ | 0,06 |
| Rmsea | $0,08 \geq Rmsea \geq 0,05$ | 0,056 |

Faktör yapılarını belirlemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu Şekil 1'de verilmiştir. Analize 21 madde ile başlanmış ve çalışmada belirtilmiş olan 4 alt faktörlü yapı, bu çalışmada elde edilen verilere uyum sağlayıp, sağlamadığı

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yöntemi ile karşılaştırılmıştır. DFA sonucunda elde edilen uyum indeksleri Tablo 4.6’da verilmiştir. Uyum İndeks sonuçlarına bakıldığında bütün değerlerin kabul edilebilir uyum değerlerinin içinde yer aldığı belirlenmiştir. Şekil 4.1’de verilen DFA sonucunda elde edilen şema alt faktör arasında pozitif yönlü korelasyon olduğu belirlenmiştir. Bu şekile göre, en büyük korelasyon ilişkisi ölçeğin alt boyutlarından, işte eşitlik ile iş tatmini ve iş kalitesi ile iş eşitliği faktörleri arasında pozitif yönlü yüksek korelasyon ilişkisi olduğu belirlenmiştir. ($r=,82$; $p<,01$) işte eşitlik ile kişiler arası iletişim arasında pozitif yönlü yüksek bir korelasyon ilişkisi olduğu ($r=,76$; $p<,01$) , işte tatmini ile iş kalitesi faktörleri arasında pozitif yönlü yüksek bir korelasyon ilişkisi olduğu ($r=,82$; $p<,01$) belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, çalışmada kullanılan alt boyutlar ile uyum indeksleri ve alt faktörler arasındaki korelasyon ilişkilerine bakıldığında, yapılan DFA sonucu ile benzer olduğu belirlenmiştir.



Şekil 4.1: Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin ulaşılan bulgular.

4.5. Anket Sonuçları

Tablo 4.7’de araştırmaya katılan katılımcıların (2. örneklem grubu) cinsiyetlerine göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin

bağımsız örneklem t-testi sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “Kişilerarası İletişim” alt boyutunun cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=-2,302; p<0,05$). Ortalama değere bakıldığında, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre kişilerarası iletişim memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçeğinin alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,824; p<0,05$). Ortalama değerlere göre, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre işteki eşitliğin önemlilik düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Ölçeklerin diğer alt boyutlarının katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.7: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız örneklem t-testi sonuçları.

| | Cinsiyet | N | Ort. | Std. Sapma | t | P |
|-----------------------------------|----------|-----|------|------------|---------------|-------------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | Kadın | 190 | 3,40 | 1,005 | -1,033 | ,302 |
| | Erkek | 160 | 3,51 | ,979 | | |
| İş Tatmini Memnuniyeti | Kadın | 190 | 3,24 | ,966 | -1,467 | ,143 |
| | Erkek | 160 | 3,39 | 1,041 | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | Kadın | 190 | 3,36 | ,842 | -1,220 | ,223 |
| | Erkek | 160 | 3,47 | ,876 | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Kadın | 190 | 3,19 | ,853 | -2,302 | ,022 |
| | Erkek | 160 | 3,41 | ,977 | | |
| İş Kalitesi Önemlilik | Kadın | 190 | 6,26 | ,425 | 1,534 | ,126 |
| | Erkek | 160 | 6,19 | ,431 | | |
| İş Tatmini Önemlilik | Kadın | 190 | 6,27 | ,510 | ,278 | ,781 |
| | Erkek | 160 | 6,25 | ,441 | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | Kadın | 190 | 6,56 | ,493 | 2,824 | ,005 |
| | Erkek | 160 | 6,37 | ,702 | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | Kadın | 190 | 6,19 | ,480 | ,959 | ,338 |
| | Erkek | 160 | 6,13 | ,595 | | |

Tablo 4.8’de araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumlarına göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız örneklem t-testi sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,235; p<0,05$). Ortalama değere bakıldığında, evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre iş kalitesi ve geliştirme memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur ($t=2,306; p<0,05$). Ortalama değere bakıldığında, evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre iş tatmini memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “Kişilerarası İletişim” alt

boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=2,114$; $p<0,05$). Ortalama değere bakıldığında, evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre kişilerarası memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçeğinin alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=-2,423$; $p<0,05$). Ortalama değerlere göre, bekar katılımcıların evli katılımcılara göre işteki eşitliğin önemlilik düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Ölçeklerin diğer alt boyutlarının katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. ($p>0,05$)

Tablo 4.8: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların medeni durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin bağımsız örneklem t-testi sonuçları

| | Medeni Durum | N | Ort. | Std. Sapma | t | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|-----|------|------------|---------------|-------------|-----------------------------------|------|-----|------|------|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|-----------------------------------|------|-----|------|------|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|-----------------------------------|------|-----|------|------|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|---------------------------------|------|-----|------|-----|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|---------------------------------|------|-----|------|-----|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|---------------------------------|------|-----|------|-----|---------------|-------------|-------|-----|------|-----|---------------------------------|------|-----|------|-----|--------|------|-------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,56 | 1,08 | 2,235 | ,026 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 3,32 | ,86 | | | İş Tatmini Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,43 | 1,11 | 2,306 | ,022 | Bekâr | 168 | 3,18 | ,84 | İşte Eşitlik Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,49 | ,88 | 1,695 | ,091 | Bekâr | 168 | 3,33 | ,82 | Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,39 | 1,01 | 2,114 | ,035 | Bekâr | 168 | 3,18 | ,79 | İş Kalitesi Önemlilik | Evli | 182 | 6,20 | ,46 | -1,412 | ,159 | Bekâr | 168 | 6,26 | ,38 | İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr |
| İş Tatmini Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,43 | 1,11 | 2,306 | ,022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 3,18 | ,84 | | | İşte Eşitlik Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,49 | ,88 | 1,695 | ,091 | Bekâr | 168 | 3,33 | ,82 | Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,39 | 1,01 | 2,114 | ,035 | Bekâr | 168 | 3,18 | ,79 | İş Kalitesi Önemlilik | Evli | 182 | 6,20 | ,46 | -1,412 | ,159 | Bekâr | 168 | 6,26 | ,38 | İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,49 | ,88 | 1,695 | ,091 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 3,33 | ,82 | | | Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,39 | 1,01 | 2,114 | ,035 | Bekâr | 168 | 3,18 | ,79 | İş Kalitesi Önemlilik | Evli | 182 | 6,20 | ,46 | -1,412 | ,159 | Bekâr | 168 | 6,26 | ,38 | İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Evli | 182 | 3,39 | 1,01 | 2,114 | ,035 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 3,18 | ,79 | | | İş Kalitesi Önemlilik | Evli | 182 | 6,20 | ,46 | -1,412 | ,159 | Bekâr | 168 | 6,26 | ,38 | İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| İş Kalitesi Önemlilik | Evli | 182 | 6,20 | ,46 | -1,412 | ,159 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 6,26 | ,38 | | | İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| İş Tatmini Önemlilik | Evli | 182 | 6,24 | ,51 | -,919 | ,359 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 6,29 | ,44 | | | İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | Evli | 182 | 6,40 | ,70 | -2,423 | ,016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 6,55 | ,45 | | | Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | Evli | 182 | 6,12 | ,63 | -1,505 | ,133 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Bekâr | 168 | 6,21 | ,40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tablo 4.9’da araştırmaya katılan katılımcıların yaş gruplarına göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin non-parametrik testlerden Kruskal Wallis sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($X^2=24,579$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, 55 ve üzeri yaş aralığında olan katılımcıların iş kalitesi ve geliştirme memnuniyet düzeylerinin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu, 25-34 yaş grubunun ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=29,024$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, 55 ve üzeri yaş grubun da olan katılımcıların diğer gruplara göre iş tatmini

memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, 25-34 yaş grubunun ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=20,022$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, 55 ve üzeri yaş grubunda olan katılımcıların diğer gruplara göre işte eşitlik memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, 25-34 yaş grubunun ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “Kişilerarası İletişim” alt boyutunun yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=15,834$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, 55 ve üzeri yaş grubunda olan katılımcıların diğer gruplara göre kişilerarası iletişim memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, 25-34 yaş grubunun ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Önemlilik Düzeyi ölçeğinin alt boyutlarının katılımcıların yaşlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.9: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların yaş gruplarına göre farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | Yaş | N | Sıra Ort. | X ² | P |
|-----------------------------------|--------|-----|-----------|----------------|-------------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | 18-24 | 49 | 181,53 | 24,579 | ,000 |
| | 25-34 | 158 | 153,98 | | |
| | 35-44 | 92 | 186,35 | | |
| | 45-54 | 40 | 196,54 | | |
| | 55-64 | 11 | 290,41 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Memnuniyeti | 18-24 | 49 | 174,36 | 29,024 | ,000 |
| | 25-34 | 158 | 153,50 | | |
| | 35-44 | 92 | 183,72 | | |
| | 45-54 | 40 | 212,59 | | |
| | 55-64 | 11 | 292,95 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | 18-24 | 49 | 166,43 | 20,022 | ,000 |
| | 25-34 | 158 | 156,85 | | |
| | 35-44 | 92 | 190,77 | | |
| | 45-54 | 40 | 199,34 | | |
| | 55-64 | 11 | 269,36 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | 18-24 | 49 | 172,04 | 15,834 | ,003 |
| | 25-34 | 158 | 154,64 | | |
| | 35-44 | 92 | 199,43 | | |
| | 45-54 | 40 | 194,46 | | |
| | 55-64 | 11 | 221,45 | | |
| | Toplam | 350 | | | |

Tablo 4.9 (devam): Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların yaş gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | Yaş | N | Sıra Ort. | X ² | P |
|---------------------------------|--------|-----|-----------|----------------|------|
| İş Kalitesi Önemlilik | 18-24 | 49 | 191,90 | 3,607 | ,462 |
| | 25-34 | 158 | 180,11 | | |
| | 35-44 | 92 | 163,50 | | |
| | 45-54 | 40 | 164,67 | | |
| | 55-64 | 11 | 175,91 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Önemlilik | 18-24 | 49 | 210,18 | 8,459 | ,075 |
| | 25-34 | 158 | 172,94 | | |
| | 35-44 | 92 | 170,73 | | |
| | 45-54 | 40 | 158,64 | | |
| | 55-64 | 11 | 158,95 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | 18-24 | 49 | 161,34 | 2,834 | ,586 |
| | 25-34 | 158 | 182,05 | | |
| | 35-44 | 92 | 174,68 | | |
| | 45-54 | 40 | 177,29 | | |
| | 55-64 | 11 | 144,82 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | 18-24 | 49 | 202,23 | 6,914 | ,141 |
| | 25-34 | 158 | 173,70 | | |
| | 35-44 | 92 | 176,40 | | |
| | 45-54 | 40 | 159,75 | | |
| | 55-64 | 11 | 132,00 | | |
| | Toplam | 350 | | | |

Tablo 4.10’da araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumlarına göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin non parametrik testlerden Kruskal Wallis sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($X^2=43,107$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, doktora mezunu olan katılımcıların iş kalitesi ve geliştirme memnuniyet düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, lise mezunu olanların ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=36,382$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, doktora mezunu olan katılımcıların diğer gruplara göre iş tatmini memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, lise mezunu olanların ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=39,549$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, doktora mezunu olanların diğer gruplara göre

işte eşitlik memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, lise mezunlarının ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “Kişilerarası İletişim” alt boyutunun katılımcıların eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=45,466$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, doktora mezunu olan katılımcıların diğer gruplara göre kişilerarası iletişim memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, lise mezunu olanların ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Önemlilik Düzeyi ölçeğinin alt boyutlarının katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.10: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | Eğitim Düzeyi | N | Sıra Ort. | X ² | P |
|-----------------------------------|---------------|-----|-----------|----------------|-------------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | İlk-Orta Okul | 9 | 170,33 | 43,107 | ,000 |
| | Lise | 111 | 138,41 | | |
| | Üniversite | 175 | 176,95 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 240,32 | | |
| | Doktora | 17 | 260,65 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Memnuniyeti | İlk-Orta Okul | 9 | 191,06 | 36,382 | ,000 |
| | Lise | 111 | 148,77 | | |
| | Üniversite | 175 | 170,06 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 232,63 | | |
| | Doktora | 17 | 270,12 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | İlk-Orta Okul | 9 | 166,17 | 39,549 | ,000 |
| | Lise | 111 | 139,45 | | |
| | Üniversite | 175 | 178,75 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 225,70 | | |
| | Doktora | 17 | 270,21 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | İlk-Orta Okul | 9 | 154,28 | 45,466 | ,000 |
| | Lise | 111 | 143,46 | | |
| | Üniversite | 175 | 172,33 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 249,34 | | |
| | Doktora | 17 | 263,44 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Kalitesi Önemlilik | İlk-Orta Okul | 9 | 178,56 | 3,287 | ,511 |
| | Lise | 111 | 162,17 | | |
| | Üniversite | 175 | 181,67 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 177,87 | | |
| | Doktora | 17 | 192,18 | | |
| | Toplam | 350 | | | |

Tablo 4.10 (devam): Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | Eğitim Düzeyi | N | Sıra Ort. | X ² | P |
|---------------------------------|---------------|-----|-----------|----------------|------|
| İş Tatmini Önemlilik | İlk-Orta Okul | 9 | 167,33 | 1,384 | ,847 |
| | Lise | 111 | 169,13 | | |
| | Üniversite | 175 | 176,74 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 182,46 | | |
| | Doktora | 17 | 193,15 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | İlk-Orta Okul | 9 | 227,06 | 6,708 | ,152 |
| | Lise | 111 | 181,04 | | |
| | Üniversite | 175 | 176,50 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 160,86 | | |
| | Doktora | 17 | 134,47 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | İlk-Orta Okul | 9 | 139,78 | 9,443 | ,051 |
| | Lise | 111 | 173,82 | | |
| | Üniversite | 175 | 174,10 | | |
| | Yüksek Lisans | 38 | 165,63 | | |
| | Doktora | 17 | 241,82 | | |
| | Toplam | 350 | | | |

Tablo 4.11’de araştırmaya katılan katılımcıların gelir durumlarına göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin non-parametrik testlerden Kruskal Wallis sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($X^2=60,576$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların iş kalitesi ve geliştirme memnuniyet düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, 1500-2000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=54,258$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların iş tatmini memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, 2000-3000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=77,604$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların işte eşitlik memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, geliri 1500-2000 TL arası olanların ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından

“Kişilerarası İletişim” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=66,309$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların diğer gruplara göre kişilerarası iletişim memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, 2000-3000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçüğü alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($X^2=10,789$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 3000-4000 TL arası olan katılımcıların iş kalitesi ve geliştirme önemlilik düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, 1500-2000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçüğü alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=12,639$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 3000-4000 TL arası olan katılımcıların iş tatmini önemlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu, 2000-3000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçüğü alt boyutlarından “Kişilerarası İletişim” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=9,518$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, gelirleri 3000-4000 TL arası olan katılımcıların diğer gruplara göre kişilerarası iletişim önemlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu, 2000-3000 TL arası gelir elde edenlerin ise en düşük önemlilik düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Önemlilik Düzeyi ölçüğünün alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların gelir durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.11: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların gelir durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | | Maaş Durumu(TL) | N | Sıra Ort. | X ² | P |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----|-----------|----------------|-------------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | | Asgari ücret | 65 | 162,98 | 60,576 | ,000 |
| | | 1500-2000 | 91 | 153,79 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 151,14 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 244,50 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 262,65 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Memnuniyeti | | Asgari ücret | 65 | 159,83 | 54,258 | ,000 |
| | | 1500-2000 | 91 | 158,89 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 151,68 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 250,19 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 254,92 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | | Asgari ücret | 65 | 142,82 | 77,604 | ,000 |
| | | 1500-2000 | 91 | 155,45 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 155,47 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 230,31 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 278,38 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | | Asgari ücret | 65 | 160,12 | 66,309 | ,000 |
| | | 1500-2000 | 91 | 154,48 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 150,16 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 240,53 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 268,36 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| İş Kalitesi Önemlilik | | Asgari ücret | 65 | 192,17 | 10,789 | ,029 |
| | | 1500-2000 | 91 | 148,12 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 181,13 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 202,19 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 180,75 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Önemlilik | | Asgari ücret | 65 | 163,33 | 12,639 | ,013 |
| | | 1500-2000 | 91 | 199,86 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 157,87 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 199,91 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 182,36 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | | Asgari ücret | 65 | 189,88 | 7,248 | ,123 |
| | | 1500-2000 | 91 | 167,87 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 185,79 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 168,88 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 149,37 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | | Asgari ücret | 65 | 195,75 | 9,518 | ,049 |
| | | 1500-2000 | 91 | 177,70 | | |
| | | 2000-3000 | 124 | 156,36 | | |
| | | 3000-4000 | 16 | 207,81 | | |
| | | 4000 ve üzeri | 54 | 181,80 | | |
| | | Toplam | 350 | | | |

Tablo 4.12’de araştırmaya katılan katılımcıların çalışma durumlarına göre önemlilik-memnuniyet düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin non-parametrik

testlerden Kruskal Wallis sonuçları verilmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Kalitesi ve Geliştirme” alt boyutunun katılımcıların çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($X^2=15,556$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, evde çalışan katılımcıların iş kalitesi ve geliştirme memnuniyet düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, vardiyalı çalışanların ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun katılımcıların çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=16,944$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, evde çalışan katılımcıların iş tatmini memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, vardiyalı çalışanların ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=14,036$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, yarı zamanlı katılımcıların işte eşitlik memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, vardiyalı çalışanların ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İş Tatmini” alt boyutunun katılımcıların çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=12,639$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, tam zamanlı çalışan katılımcıların iş tatmini önemlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu, evde çalışanların ise en düşük grup olduğu belirlenmiştir. Önemlilik düzeyi ölçeği alt boyutlarından “İşte Eşitlik” alt boyutunun katılımcıların çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($t=12,960$; $p<0,05$). Sıra ortalama değerlerine bakıldığında, tam zamanlı çalışan katılımcıların diğer gruplara göre işte eşitlik önemlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu, yarı zamanlı olarak çalışanların ise en düşük önemlilik düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Ölçeklerin diğer alt boyutlarının katılımcıların çalışma durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.12: Önemlilik-memnuniyet düzeylerinin katılımcıların çalışma durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin Kruskal Wallis test sonuçları.

| | Çalışma Durumu | N | Sıra Ort. | X ² | p |
|-----------------------------------|------------------|-----|-----------|----------------|-------------|
| İş Kalitesi Memnuniyeti | Tam zamanlı | 217 | 182,92 | 15,556 | ,001 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 212,39 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 150,84 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 291,13 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Memnuniyeti | Tam zamanlı | 217 | 177,72 | 16,944 | ,001 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 233,78 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 156,99 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 306,63 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Memnuniyeti | Tam zamanlı | 217 | 182,87 | 14,036 | ,003 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 229,78 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 150,74 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 218,38 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Memnuniyeti | Tam zamanlı | 217 | 173,83 | 7,327 | ,062 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 204,36 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 169,87 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 292,50 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Kalitesi Önemlilik | Tam zamanlı | 217 | 179,73 | 1,217 | ,749 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 165,89 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 168,40 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 186,50 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İş Tatmini Önemlilik | Tam zamanlı | 217 | 178,69 | 8,861 | ,031 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 170,53 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 175,09 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 36,38 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| İşte Eşitlik Önemlilik | Tam zamanlı | 217 | 186,65 | 12,960 | ,005 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 108,50 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 166,01 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 135,50 | | |
| | Toplam | 350 | | | |
| Kişilerarası İletişim Önemlilik | Tam zamanlı | 217 | 175,54 | 1,068 | ,785 |
| | Yarı zamanlı | 18 | 157,75 | | |
| | Vardiyalı | 111 | 177,12 | | |
| | Evde / Freelance | 4 | 208,25 | | |
| | Toplam | 350 | | | |

Araştırmaya katılan katılımcılar “İş yerindeki çalışma kalitesini nasıl buluyorsunuz?” ifadesine ortalama 3,94 ile iş yerlerindeki kalite düzeyinin düşük olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların “İş yerinde genel olarak kişiler ile iletişiminiz nasıldır?” ifadesine ortalama 7,98 ile işyerlerindeki genel olarak iletişimlerinin iyi olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların “İş yerinize sağladığınız verimliliği yeterli buluyor musunuz?” ifadesine ortalama 8,11 ile yeterli bulduklarını ifade etmişlerdir.

Katılımcıların “Yaptığınız işten ne kadar tatmin oluyorsunuz?” ifadesine ortalama 5,38 ile kararsız olduklarını ifade ettikleri söylenebilir (Tablo 4.13). Bu soru cevapları ile geliştirilen anketin iş kalitesi ($r=0,201$; $p=0,00$) ve iş tatmini ($r=0,199$; $p=0,00$) alt başlıkları birbirleri ile korelasyon gösterirken, işte eşitlik ($r=-0,031$; $p=0,563$) ve kişilerarası iletişim ($r=-0,073$; $p=0,170$) alt başlıkları korelasyon göstermemiştir.

Tablo 4.13: Katılımcıların işleri ile ilgili tanımlayıcı istatistikler.

| | N | Min. | Mak. | Ort. | Std. Sapma |
|---|----------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| İş yerindeki çalışma kalitesini nasıl buluyorsunuz? | 350 | 1,70 | 8,40 | 3,94 | 1,37 |
| İş yerinde genel olarak kişiler ile iletişiminiz nasıldır? | 350 | 4,30 | 9,80 | 7,98 | 1,06 |
| İş yerinize sağladığımız verimliliği yeterli buluyor musunuz? | 350 | 2,10 | 9,90 | 8,11 | 1,10 |
| Yaptığımız işten ne kadar tatmin oluyorsunuz? | 350 | 1,30 | 9,90 | 5,38 | 1,71 |

5. TARTIŞMA

Üretim ve gelişmenin ivme kazandığı günümüzde iş yaşamı oldukça büyük önem kazanmıştır. Yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler ve buna bağlı toplumsal değişimler iş yaşamını zorlaştırmaktadır. İş yerinde çalışma kalitesi kişisel ve toplumsal olarak sosyal, kültürel ve ekonomik hayatı etkilemektedir. Çalışma kalitesi, iletişim, verimlilik ve yapılan işin süreci ve sonucunda mutlu olmak yani maddi ve manevi doyum sağlamak ile ilişkilidir. Bu araştırmada, kişiler arası iletişim, iş verimliliği ve iş doyumunu değerlendirme ölçeği geliştirilerek bu ölçeğin farklı işletmelerde kullanılabilmesi için geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. “İşletmelerde Kişiler Arası İletişim, İş Verimliliği ve İş Doyumunu Değerlendirme Ölçeği” ilk olarak 35 maddeden oluşturulmuş daha sonra yapılan pilot uygulama sonucunda 21 maddeye indirgenmiştir. Geliştirilmiş olunan 21 maddelik ölçekte 7’li likert kullanılarak katılımcıların memnuniyet ve önemlilik ayrı ayrı belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçeğin alt faktörleri belirlenerek dört alt boyuta ayrılmıştır. Alt ölçeklerden sonra ölçeğin hem tümü için hem de alt faktörleri için güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Ayrıca, hastane çalışanlarından elde edilen bulgular farklı cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, eğitim, gelir ve çalışma durumuna göre karşılaştırılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların; %54,3’ü kadın, %45,7’si erkek olduğu, %52’si evli olduğu, %48’i bekâr olduğu, %14’ü 18-24 yaş aralığında, %45,1’i 25-34 yaş aralığında, %26,3’ü 35-44 yaş aralığında, %11,4’ü 45-54 yaş aralığında ve %3,1’i 55 ve üstü yaş aralığında olduğu, %2,6’ı ilk-ortaokul mezunu, %31,7’si lise mezunu, %50’si üniversite mezunu, %10,9’u yüksek lisans mezunu ve %4,9’u doktora mezunu olduğu, %18,6’sı asgari ücret düzeyinde, %26’sı 1500-2000 TL aralığında, %35,4’ü 2000-3000 TL aralığında, %4,6’sı 3000-4000 TL aralığında ve %15,4’ü 4000 TL ve üzeri gelir elde ettikleri, %62’si tam zamanlı, %5,1’i yarı zamanlı, %31,7’si vardiyalı ve %1,1’i evde / freelance çalıştıkları belirlenmiştir. Bu örneklem grubunda, dört alt boyut (iş kalitesi, iş tatmini, işte eşitlik ve kişilerarası iletişim) memnuniyet ve önemlilik düzeyleri ile cinsiyetler arasında, evli ve bekar olanlar arasında, farklı yaş, eğitim, gelir ve çalışma durumlarında kıyaslanmıştır. İş kalitesi ve doyumunu etkileyen bireysel unsurların en önemlilerinden biri cinsiyet olarak öngörülmektedir. Çalışmamızda kadın ve erkek katılımcı yüzdeleri benzerdir. Dört alt boyuttan kadın

ve erkeklerde arasında fark gösterenlerin yalnızca kişilerarası iletişim memnuniyet düzeyi ve işteki eşitlik durumunun önemlilik düzeyi olmuştur. Kişilerarası iletişim memnuniyet düzeyinin erkeklerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. İşteki eşitlik durumunun önemlilik derecesinin kadın katılımcılarda daha fazla olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda, kadınların iş doyumları erkeklere kıyasla daha azdır. İşgücüne kadınların katılımı, kalkınmada önemli bir unsurdur. Her geçen gün iş yaşamına daha fazla katılan kadınların iletişimdeki memnuniyetlerini arttırmak ve eşitlik beklentilerini karşılamak iş yaşamı kalitesini arttırabilir.

Sosyal ve iş yaşamı birbiri içine geçmiştir. Bu kapsamda, aile hayatı, bir başka deyişle medeni durum, araştırmalarda sıklıkla başvurulan değişkenlerden biridir. Bu araştırmada da geliştirilen anketin alt boyutlarında medeni duruma göre farklılıklar kıyaslanmıştır. İş kalitesi, iş tatmini ve kişilerarası iletişimin memnuniyet düzeyinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği, memnuniyet düzeyinin evlilerde daha yüksek olduğu, işteki eşitlik durumunun önemlilik derecesinin bekâr katılımcılarda daha fazla olduğu bulunmuştur. Çalışmamızda, katılımcıların evli ve bekâr olma yüzdeleri benzerdir. İş kalitesi, tatmini ve iletişim konularındaki memnuniyetin evlilik durumu ile arttığı, bekarların eşitlik konusunda beklentisinin yüksek olduğu gözlenmiştir.

Yaş ve değişen kuşak farkı çalışmaların en önemli odak noktalarından birisidir. Çalışmamızda örneklem, yaşlarına göre beş gruba ayrılmıştır. Örneklemin neredeyse yarısını, 25-34 yaş aralığında bulunanlar oluşturmuştur. İş kalitesi ve geliştirilmesinin, iş tatmininin, işteki eşitlik ve iletişimin yaşlara göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Gruplar arası kıyaslamada sadece 55 ve üzerindekiilerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bireyin dâhil olduğu yaş ve yaşam evresi bireysel davranış, tutum ve kararlar üzerinde etkilidir ve kişinin işe dair görüşleri, tutumları ve fikirleri de yaşına bağlı olarak farklılıklar göstermektedir [131]. İş yaşamında farklı kuşakların çalışma yöntemleri, algılama biçimleri, memnuniyet ve beklentilerinin değişiklik gösterdiği bildirilmiştir [132;133]. Bununla birlikte, Türkiye'de bazı alanlarda bu durumun sadece bir inanıştan öte gitmediği gerçeği vurgulanmıştır [134;135]. Bu çalışma sonuçları bizim çalışmamız ile benzerlik göstermektedir. 55 yaş grubunda kişi sayısı az olmakla birlikte genel memnuniyet ve kişisel iletişim bu grupta yüksektir. Bizim çalışmamıza benzer olarak, Mollaoğlu ve diğerleri [116] kişisel iletişimin yaş gruplarına göre farklılık gösterdiği ve bu farklılığın 40-49 yaş arası olanların diğer gruplara göre daha yüksek

olduğunu belirtmişlerdir. Kumcağız ve diğerleri [136] ise hemşirelerin iletişim becerileri üzerine yaptıkları çalışmada çalışanların yaş gruplarına göre kişilerarası iletişimlerinin fark göstermediğini belirtmişlerdir. Benzer olarak, Tözün ve diğerleri [113] katılımcıların yaşlarına göre farklılık göstermediğini belirtmişlerdir. Çalışmamızda, 55 yaş ve üzerindeki kişi sayısı az olmakla birlikte bu grubun memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu gözlenmiştir. Ancak, bu durumun kazanılan deneyim, maddi gelir, eğitim düzeyi gibi konulardaki ilişkisi sayı yetersizliği nedeniyle istatistiksel olarak araştırılmamıştır. İleriki çalışmalarda bu da göz önüne alınabilir.

Alınan eğitim düzeyi ve yapılan iş memnuniyet ve beklenti durumları da çalışmamızın araştırma konusu olmuştur. Önemlilik düzeyi tüm eğitim düzeyleri için benzerlik gösterirken memnuniyet düzeyleri iş kalitesinin ve geliştirilmesi, iş tatmini, işteki eşitlik ve kişilerarası iletişim durumlarına göre farklılık göstermiştir. Yüksek lisans ve doktora mezunu olanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bizim çalışmamıza benzer olarak, Piyal ve diğerleri [68], iş tatminin eğitim gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini belirtirken, Çelen ve diğerleri [117] farklılık gösterememiştir. Kumcağız ve diğerleri de [136] eğitim gruplarına göre kişilerarası iletişimin fark göstermediğini belirtmişlerdir. Çalışmamızda, lisansüstü eğitimlerin özellikle doktora düzeyinin iş memnuniyet düzeylerini arttırdığı görülürken memnuniyetin en düşük olduğu grubun lise mezunları olduğu belirlenmiştir.

Çalışma hayatının en temel getirisi olan maddi kazanç iş görenin iş doyumunu etkileyen en önemli değişkenlerden birisidir. Fakat ödemenin yüksekliği her zaman iş doyumunu açısından yeterli olmamaktadır. Ödemenin iş doyumunu sağlamasında kişisel özellikler, çalışma süresi, yaş, gayret, yenilik ve yaratıcılık ile ücret arasında istikrarın olmasıyla birlikte iş görenin oluşan dengeyi algılayabilmesi oldukça önemlidir [99]. Yapılan araştırmalara göre ücret unsuru iş görenler için büyük önem taşımaktadır. Bazı çalışma sonuçlarında iş doyumunu ile gelir seviyesi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Ücretin yüksekliği ile iş doyumunun yüksekliği paralel bir görünüm sergilemektedir [55]. İş kalitesi ve geliştirilmesi, iş tatmini, işteki eşitlik, kişilerarası iletişim memnuniyet düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği, 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Net asgari ücretin 1603 TL olduğu durumda bunun yaklaşık 2,5 katının iş memnuniyetini etkileyecek miktar

olduğu söylenebilir. İş kalitesi ve geliştirilmesi, iş tatmini, kişilerarası iletişim önem düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 3000-4000 TL gelir elde edenlerin bu konularda önem düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu veriler, sosyal ve ekonomik düzenlemeler için önemli olabilir.

Çalışma örneğinde ayrıca farklı çalışma biçimlerinde katılımcılar yer almıştır. İş kalitesi ve geliştirilmesi, iş tatmini memnuniyet düzeyinin çalışma durumlarına göre farklılık gösterdiği, evde çalışanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, işteki eşitlik memnuniyet düzeyinin yarı zamanlı çalışanlarda daha yüksek olduğu, iş tatmini önemlilik düzeyinin tam zamanlı çalışanlarda daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada, katılımcılara iş yerindeki çalışma kalitesi, kişiler ile iletişim, verimlilik ve tatmin konuları görsel analog skalası üzerinden sorulmuştur. Bu skala, genel olarak bilgi almak ile beraber, geliştirdiğimiz anket ile korelasyonun gösterilmesi için kullanılmıştır. Katılımcıların iş yerlerindeki kalite düzeyinin düşük olduğu, iletişimlerinin ve verimliliklerinin oldukça iyi olduğu, iş tatmini konusunda ise kararsız oldukları söylenebilir. Geliştirdiğimiz anketin iş kalitesi ve iş tatmini alt başlıkları görsel analog skalası sonuçları ile korelasyon gösterirken, işte eşitlik ve kişilerarası iletişim alt başlıkları korelasyon göstermemiştir.

Bu çalışmanın bazı kısıtlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle, geliştirilen anket soruları detaylı olarak araştırılmış olmakla birlikte konunun kapsamı oldukça geniştir. Bununla birlikte, kapsayıcı 35 soru hazırlanmıştır. Analizler sonrasında anket 21 soruya düşmüştür. Bu sayı, cevaplama zamanı ve konunun tam kapsamı bakımından uygun görülmektedir. Ancak, toplumumuzda ankete katılım istekliliği yetersizdir. Gönüllülük esasına dayanan çalışmamızda, katılımcıların kullanılan anket formunu doğru ve içten yanıtladıkları ve içinde buldukları ortamı değerlendirebildikleri kabul edilmiştir. Anketin bir diğer yenilikçi yanı ölçüğün hem memnuniyet hem önemlilik için ayrı ayrı yapılandırılmış olmasıdır. Ancak, bazı katılımcılar bunu anlamakta zorluk çekmiştir. Bunun kolay anlaşılabilmesi için anlatılırken “ne umdun-umduğun (önemlilik), ne buldun-bulduğun (memnuniyet)” açıklaması yapılmıştır. Değerlendirmeler iki ayrı konu (önemlilik ve memnuniyet) için yapılmıştır. Asıl memnuniyet yüzdesinin memnuniyet düzeyinden önemlilik puanı çıkarılarak beklenti ile mevcut durum arasındaki farkın da hesaplanacağı ileriki analizler yapılandırılabilir.

6. SONUÇ

Son çeyrek yüzyılda, “Endüstri Toplumu”, “Bilgi Toplumu” olarak adlandırılan süreçte, sadece yetenek ve özellikler değil, aynı zamanda çalışma koşulları, çalışanların istek ve seçimleri önemli derecelerde değişkenlik göstermektedir. Farklı işletmeler için, yüksek eğitilmiş, çok vasıflı, donanımlı bilgi işçilerine ihtiyaç duyulurken, bu çalışanların iyi iletişim içinde, istekli çalışmaları ve yaptıkları işten tatmin olmaları ile verimliliğin artırılması önemli hale gelmiştir. Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği alanında da bu konular sürekli araştırılması, takip edilmesi ve iyileştirilmesi gereken unsurlar olarak öne çıkmıştır. İş sağlığı ve güvenliği alanında tüm bunları memnuniyet ve önemlilik düzeyinde ölçebilecek “İş Yerinde Çalışma Kalitesi Değerlendirme Anketi” ile “İşletmelerde Kişiler Arası İletişim, İş Verimliliği ve İş Doyumu Değerlendirme Ölçeği” geliştirilmiştir. Çalışmanın birinci aşamasında geliştirilen ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu gösterilmiştir. Ayrıca, kişilerarası iletişim, iş tatmini, işte eşitlik ve işin kalitesi olmak üzere dört alt boyuta ayrılan anketin ayrı ayrı bu boyutları ölçme özellikleri de gösterilmiştir.

Günümüzde hayatlarının büyük bir kısmını çeşitli örgütlerde (iş hayatı) geçiren bireylerin işe ait beklenti ve memnuniyetlerinin araştırılması, hem kişilerin, hem örgütlerin, hem de içinde yaşanılan toplumun yansıtılabilmesi ve sürekli iyileştirme yapılabilmesi için gereklidir. Örgütler ve kişiler hayatlarını içerde ve dışarıda kurulmuş bir ilişkiler düzeni dâhilinde devam ettirmektedirler. Bu ilişkilerin kontrolü, yapısal bir düzen içinde işleyebilmesi için sağlıklı bir iletişim politikası gerekmektedir. Dolayısıyla iletişim olmadan bir örgütün var olması beklenemez. Bu nedenle, kişilerarası iletişim ölçeğinin ilk boyutu olmuştur. Ölçeğinin diğer boyutları olan iş tatmini, işte eşitlik ve işin kalitesi ise örgütlerde çalışanların verimlilikleri ile örgütsel amaçların hayata geçirilmesine etki eden unsurlardandır.

Bu çalışmanın ikinci aşamasını, geliştirdiğimiz ölçeğinin sağlık çalışanlarında farklı cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, eğitim, gelir ve çalışma durumuna göre farklılıklarını ortaya koymak oluşturmuştur. Bu kapsamda aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur:

- Kişilerarası iletişim memnuniyet düzeyinin cinsiyete göre farklılık gösterdiği, memnuniyet düzeyinin erkeklerde daha yüksek olduğu,

- İşteki eşitlik durumunun önemlilik derecesinin cinsiyete göre farklılık gösterdiği, kadın katılımcılarda bu önem düzeyinin daha fazla olduğu,
- İş kalitesi memnuniyet düzeyinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği, memnuniyet düzeyinin evlilerde daha yüksek olduğu,
- İşteki eşitlik durumunun önemlilik derecesinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği, bekâr katılımcılarda bu önem düzeyinin daha fazla olduğu,
- İş kalitesinin ve geliştirilmesinin yaşlara göre farklılık gösterdiğini, 55 ve üzeri yaşların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmininin yaşlara göre farklılık gösterdiğini, 55 ve üzeri yaşların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İşteki eşitliğin yaşlara göre farklılık gösterdiğini, 55 ve üzeri yaşların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- Kişilerarası iletişimin yaşlara göre farklılık gösterdiği, 55 ve üzeri yaşların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek memnuniyet düzeylerine sahip olduğu,
- İş kalitesinin ve geliştirilmesinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiğini, doktora mezunu memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmini memnuniyet düzeyinin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiğini, doktora mezunu memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İşteki eşitliğin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiğini, doktora mezunu memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- Kişilerarası iletişimin eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği, doktora mezunu memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş kalitesinin ve geliştirilmesinin memnuniyet düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmini memnuniyet düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
-

- İşteki eşitliğin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- Kişilerarası iletişimin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği, 4000 TL ve üzeri gelir elde edenlerin memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş kalitesinin ve geliştirilmesinin önem düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 3000-4000 TL gelir elde edenlerin önem düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmini önem düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini, 3000-4000 TL gelir elde edenlerin önem düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- Kişilerarası iletişimin önem düzeyinin gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği, 3000 – 4000 TL arası gelir elde edenlerin önem düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş kalitesinin ve geliştirilmesinin memnuniyet düzeyinin çalışma durumlarına göre farklılık gösterdiğini, evde çalışanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmini memnuniyet düzeyinin çalışma durumlarına göre farklılık gösterdiğini, evde çalışanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İşteki eşitliğin memnuniyet düzeyinin çalışma durumlarına göre farklılık gösterdiğini, yarı zamanlı çalışanların memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu,
- İş tatmini memnuniyet düzeyinin çalışma durumlarına göre farklılık gösterdiğini, tam zamanlı çalışanların önem düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Geliştirilen ölçek ve anketin farklı işletmelerde kullanılarak İş Sağlığı ve Güvenliği kapsamında analiz ve takiplerin yapılabileceği görüşündeyiz.

KAYNAKLAR

- [1] Ergenç, A. (1982). “İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti, Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri”, Yönetim Psikolojisi Ulusal Sempozyumu (II, 16-19, 11-1991), Ankara: TODAİE Yayınları, 309-340 (Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No: 201).
- [2] Demirtaş, M. (2010). “Örgütsel İletişimin Verimlilik ve Etkinliğinde Yararlanılan İletişim Araçları ve Halkla İlişkiler Filmleri Örneği”, *Marmara Üniversitesi, İİBF Dergisi*, C:XXVIII,S:I, 411-444,.
- [3] Akıncı, Z. B. (1998). Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim, İletişim Yayınları, İstanbul.
- [4] Gürüz, D. ve Yaylacı, Ö. G. (2004). *İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi*, MediaCat Kitapları, İstanbul.
- [5] Ertürk, D.E. (2012). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Kutup Yıldızı.
- [6] Zıllıoğlu, M. (2007). *İletişim Nedir?*, İstanbul: Cem.
- [7] Erdoğan, İ. (2002). *İletişimi Anlamak*, Ankara, Pozitif Matbaacılık.
- [8] Uztuğ, F. (2003). “*İletişim Engel ve Etmenleri*”, Meslek Yüksek Okulları için Genel İletişim, Editör: Uğur Demiray, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- [9] Gökçe, O. (2002). *İletişim Bilimine Giriş*, 4. Basım, Turhan Kitabevi, Ankara
- [10] Bıçakçı, İ. (2004). *İletişim ve Halkla İlişkiler “Eleştirel Bir Yaklaşım”* İstanbul MedicaCat Kitapları.
- [11] Gürdal, D. (2008). *Genel ve Teknik İletişim*. Trabzon: Murathan Yayınevi.
- [12] Dökmen, Ü. (2015). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati.
- [13] Tutar, H. (2009). *Örgütsel İletişim*, Seçkin Yayıncılık, 2.Baskı, Ankara.
- [14] Gönenç, Ö. E. (2002). Kitle Kültürü ve Kitle İletişimi, *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*.
- [15] Hartley, P., (2010). *Kişilerarası İletişim*. 1. Baskı, Ankara: İmge Yayınevi.
- [16] Gürüz, D. ve Temel E, A. (2012). *Kişilerarası İletişim*. 3. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [17] Çalık, D. (2013). Yeni İletişim Teknolojilerinin Örgüt İçi İletişimde Kullanımı: *Türkiye’deki Büyük Ölçekli Firmalar Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- [18] Timisi, N. (2003). *Yeni İletişim Teknolojileri ve Demokrasi*, Dost Kitabevi: Ankara.
- [19] Halis, M. (2000). “*Örgütsel İletişim ve İletişim Tatminine İlişkin Bir Araştırma*”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C. 14, S. 1, Erzurum, ss. 217–230.
- [20] Arslan, B. ve Arslan, E. (2003). “*Örgütsel İletişim*”, *Meslek Yüksek Okulları İçin Genel İletişim*, Editör: Uğur Demiray, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- [21] Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon*, Beta Yayınları.

- [22] Şimşek, M. Ş. (2002). *Yönetim ve organizasyon*, 7. Baskı, Konya.
- [23] Yüksel, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2) 2005, 291-306.
- [24] Vural, B. A. ve Coşkun, G. (2007). *Örgüt kültürü*. Ankara: Nobel.
- [25] Çimen, M. A. (2009). *Polis Meslek Yüksek Okullarında Örgüt Kültürü Oluşumunda Örgüt İçi İletişimin Rolü ve Önemi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi: Elazığ. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [26] Daft, Richard, L. (2003). *Management*. Thomson& South Western, USA.
- [27] Başığit, A. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Kütahya. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [28] Elgünler, Ç. T. ve Fener, Ç. T. (2011). *İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi* The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication – TOJDAC July 2011 Volume 1 Issue 1.
- [29] Sarıkamış, Ç. (2006). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi ve Başarı Teknik Servis A. Ş.'De Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [30] Türkmen, İ. (2003). *Yöneticiler İçin Etken İletişim Modeli*, MPM Yayınları No: 480.
- [31] Tutar, H ve Yılmaz, M.K. (2010). *Genel İletişim Kavram ve Modeller*, Seçkin Yayıncılık, 7.Baskı, Ankara.
- [32] Kök, R. (1991). Endüstriyel Verimlilik ve Etkinlik-Bir Uygulama-, *Atatürk Üniversitesi Yayınları* No: 680, İİBF Yayınları No: 90, s:36, Erzurum.
- [33] Pekel, H. N. (2001). *“İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması”*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- [34] Ramsay, M.R. (2008). *“İşletme Verimliliği Ölçümü ve Uluslararası İşgücü Verimliliği El Kitabı”*, Çev: Yavuz, İ., MPM Yayınları: 705, Ankara.
- [35] Kobu, B. (2005). *Üretim Yönetimi*, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- [36] Drucker, P. (1993). *Gelecek İçin Yönetim 1990'lar ve Sonrası*, (Çev: Fikret Üçcan) Türkiye İş Bankası Yayınları.
- [37] Ekinci, H. Ve Yılmaz, A. (2002), “Kamu Örgütlerinde Yönetimsel Etkinliğin Artırılması Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, ss. 35–50.
- [38] Görmüş, A. (1998). *Sanayi İşletmelerinde Kalite ve Verimlilik İlişkisi ve Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [39] Kara. M.A ve Seyhan, M. (2016). Verimlilik Kavramı ve İşletmelerde Verimliliğin Önemi: AKFA Çay Fabrikası Örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, ' 2 (3): 161-169. (ISSN:2149-8598).
- [40] Doğan, M. (2006). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*. İzmir: Birleşik Matbaacılık.

- [41] Bingöl, D. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi, Arıkan, İstanbul.
- [42] Biçerli, M. K. (2003). *Çalışma Ekonomisi*, Beta, İstanbul. Ekin, N. (1997). *Küresel Bilgi Çağında Eğitim-Verimlilik-İstihdam*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.
- [43] Uğur, A. (2003). *İşletmelerde Verimlilik Ders Notları*. Sakarya: Sakarya Yayınları.
- [44] Uçkun, G. ve Pelit, E. (2003). “*Hizmet İşletmelerinde İşgören Motivasyonunun Önemi ve Verimliliğe Etkisi*”, Standard, Yıl:42, Sayı:493, 49-54.
- [45] Doğan, S. (2003). “*Çalışanların Verimliliğinin Arttırılmasında Ergonomi ve Önemi*”, Standard, Yıl:4-2, Sayı:496, 33-39.
- [46] Avder, E. (2002). *Türkiye’de Ücretleme Konusundaki Değişikliklerin Personel Verimliliği Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- [47] Zaim, H. (2004). *Verimlilik Raporu 3; Sürdürülebilir Büyümenin Anahtarı: Verimlilik, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını*, Ankara.
- [48] Baytekin, E. P. (2006). *Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütsel Verimliliğin Artırılmasında Bilgi Yönetimi*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- [49] İleri, H. (1999). Verimlilik, Verimlilik İle İlgili Kavramlar ve İşletmeler Açısından Verimliliğin Önemi *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, Sayı:2.
- [50] Kök, R. ve Deliktaş, E. (2003). *Endüstri İktisadında Verimlilik Ölçme ve Strateji Geliştirme Teknikleri*, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Yayını, Yayın Karar No: 25-8/1, İzmir, 322.
- [51] Gürtan, K. (1978). “*Prodüktivite Ölçümü*”. *Sevk ve İdare Dergisi*, 13(113), 9.
- [52] Aşçıoğlu, S. (1999). *İşletmelerde İşgücü Verimliliğinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [53] Demir, M. (2003). *İş Etüdünün Verimlilik Arttırma da Etkisi ve Tekstil Sektöründe Uygulaması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [54] Prokopenko, J. (2003). *Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El Kitabı*. (Çev. Olcay Baykal, Nevda Atalay ve Erdemir Fidan). Ankara: MPM Yayınları, (1987).
- [55] Sevimli F, İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış-Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi* 2005;5:55-64.
- [56] Bilgin, N. (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü: Kavramlar, Yaklaşımlar*, 1.Baskı, İstanbul, Bağlam Yayınları.
- [57] Soylu, S. (2004). “*Telekomünikasyon Sektöründe Kültürün Oluşmasında İnsan Kaynakları Uygulamaları- nın Etkisi ve İş Doyumu İlişkisi*” Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [58] Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayınları, İstanbul.
- [59] Çekmecelioğlu, H. (2006). “*İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: bir*

- araştırma”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, c.8, S.2, ss. 153-168.
- [60] Serinkaya, C., Bardakçı, A. (2009). “Pamukkale üniversitesindeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, c.15, S. 21, ss.115.
- [61] Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467, 31–51.
- [62] Yılmaz, M. ve Azgın, R. (2011). Yayınevlerinde Çalışan Grafiker ve Dizgicilerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*;15:147-156.
- [63] Sun, H. Ö. (2002). “İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma” Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- [64] Deniz, M. (2005). “Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Doyumu”, *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*, Ed. Mehmet Tikici, Ankara, Nobel Yayını.
- [65] Örucü, E., Yumuşak, S., ve Bozkır, Y. (2006). “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 13, Sayı 1.
- [66] Dimyati, M. (2015). The Role of Customer Satisfaction in Mediating Marketing Communication Effect on Customer Loyalty. *Researchers World*, 6(4), 75.
- [67] İncir, G. (1990). *İş Tatmini Üzerine Bir İnceleme*. Ankara. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- [68] Piyal, B., Çelen, Ü., ve Şahin, N., (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(04).
- [69] Çarıkçı, İ.H. (2004). Hizmet işletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatmininin Karşılaştırılması. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), 83-95.
- [70] Karkın, N. (2004). Kamu ve özel sektör yöneticilerinin liderlik davranışları: Bir literatür analizi denemesi. *Türk İdare Dergisi*, (445).
- [71] Yerlisu T., Çelenk, B. (2008). Liglerde Görev Yapan Voleybol Antrenörlerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, VI (2) 87-93.
- [72] Sünter, A.T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H., Pekşen, Y. (2006). “ Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri”, *Genel Tıp Dergisi*, C:16, S:1, s:9-14.
- [73] Öztürkci, N. (2015). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul Gümrük ve Ticaret Bölge Müdürlüğünde Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- [74] Aytaç, S. (2001). “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, S.31, ss.1.

- [75] Öztürk, A. ve Özdemir, F. (2003). İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1-2), 189-202.
- [76] Bektaş, H. (2003). *İş Doyum Düzeyi Farklı Olan Öğretmenlerin Psikolojik Belirtilerinin Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- [77] Gürsoy, N. (2013). Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- [78] Arıcıoğlu, A. (2002). Yönetmel Başarının Değerlemedinde Duygusal Zekanın Kullanımı, *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4: 26-42.
- [79] Gross, J.J. ve John, O.P. (2002). *Wise emotionregulation. In L. FeldmanBarrett& P. Salovey (Eds.), TheWisdom Of Feelings: Psychological Processes (297-318) . New York, Guilford.*
- [80] Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). *The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- [81] Law, K.S.,Wong, C (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89: 483-496.
- [82] Nazlı, S. (2001). *Aile Danışmanlığı*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [83] İnce, S. (2005). *Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- [84] Rogers, J.G. ve May, D.C. (2003). Spill over Between Marital Quality and Satisfaction: Long-Term Patterns and Gender Differences. *Journal of Marriage and Family*, 65: 482-495.
- [85] Aksu, G., Acuner, A.M., ve Tabak, R.S. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4), 271-282.
- [86] Ataklı, A., Dikmentaş, E. ve Altınışik, S. (2004). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 6(2), 157-166.
- [87] Şahin, S., Aydoğdu, B., Yoldaş, C. (2012). Eğitim Denetmelerinin İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt :10 Sayı :1.
- [88] Derin, N. (2007). *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*, Yüksek Lisans Tezi, Osman Gazi Üniversitesi, Eskişehir.
- [89] Barlı, Ö. (2007). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Bizim Büro Basımevi Yayın-Dağıtım.
- [90] İşcan, Ö.F., Timuroğlu, M.K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 21 Ocak 2007 Sayı: 1.

- [91] Özkalp, E., Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No:149, Eskişehir, s:128-136.
- [92] Çalışkan, Z. (2005). *İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*, İnönü Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu Malatya, Anadolu Bölgesi Araştırmaları, 9-18.
- [93] Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler; Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- [94] Oshagbemi, T. (2000). *Satisfaction with Co-workers' Behaviour*. Employee Relations, 22 (1), 88-106.
- [95] Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme*. Ankara: Özen Yayıncılık.
- [96] Çelikkanat, A.C. (2002). *İş Doyumu ve Tükenmişlik*. Eğitim Araştırmaları, 9, 186- 193.
- [97] Tütüncü, Ö. (2000). Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3).
- [98] Güven, A., Yalçınkaya, A.M. (2002). *Okul Yöneticilerinde Kaygı-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi*. Eğitim Araştırmaları, 7, 178-188.
- [99] Akkuş, O. (2010). *Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Görevli Rehber Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [100] Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, D.(2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçeri Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1):1-18.
- [101] Taş, A., Önder, E. (2010). *Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi*, C.9 S.32 (017-030) ISSN:1304-0278.
- [102] Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta Yayıncılık, İstanbul, 5.Baskı.
- [103] Robbins, S. (2001). *Organizational Behavior*. Prentice-Hall, New Jersey, 9. Edition.
- [104] Ergeneli, A., Eryiğit, M. (2001). "Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması". *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 2, 159-178.
- [105] Turan, Ö. (2007). "Çağrı Merkezlerinde Çalışanların İş Tatminlerinin Performansa Etkisi ve İletişim Sektöründe Bir Araştırma". İstanbul Üniversitesi. SBE, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- [106] Keser A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış, *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55,1, 897-913.
- [107] Ertürk E., Keçecioglu, T. (2010). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, Cilt: 12 • Sayı: 1.

- [108] Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- [109] Yurtsever, N. (2013). *İzmir'de Çalışan Evde Bakım Hemşirelerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- [110] Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, 2. Bası, Gül Yayınevi, Ankara, s.207.
- [111] Otacıoğlu, S. G. (2008). "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15).
- [112] Sat, S. (2011). *Örgütsel Ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 122s, Adana.
- [113] Tözün, M., Çulhacı, A., ve Ünsal, A. (2008). Aile hekimliği sisteminde birinci basamak sağlık kurumlarında çalışan hekimlerin iş doyumu (Eskişehir). *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(5), 377-384.
- [114] Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama.
- [115] Tilev, S., Beydağ, K. D. (2014). Hemşirelerin iş doyum düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(1), 140-147.
- [116] Mollaoğlu, M., Fertelli, T. K. ve Tuncay, F. Ö. (2010). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 5(15), 17-30.
- [117] Çelen, Ü., Piyal, B., Karaodul, G., & Demir, M. (2004). Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 7(3).
- [118] Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayınevi, 1.baskı.
- [119] DeVellis, R. F. (2003). Scale Development Theory and Applications Second Edition. *SAGE Publications International Educational and Professional Publisher*, chapter 5: 60-96.
- [120] Anderson, G. (1990). Fundamentals of educational research. *Bristol: The Falmer Press*.
- [121] Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.
- [122] Burgess, T. (2001). A general introduction to the design of questionnaires for survey research. Leeds.
- [123] Mertens, D. (1998). Research methods in education and psychology. New York: SAGE Pub.
- [124] Karasar, N. (1994). Bilimsel araştırma yöntemi (Beşinci baskı). Ankara.
- [125] Ercan, İ., Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3):211-16.

- [126] Atılgan, H. (2006). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*. Ankara: Anıl yayıncılık, Bölüm 1- 3:1-131.
- [127] Churchill, G. A. (1979). A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs. *Journal of Marketing Research*. 16 (1): 64–73.
- [128] Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler ve Teknikler*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- [129] Doğan, O., Bulut, Z. A., ve Çımrın, F. K. (2015). Bireylerin sürdürülebilir tüketim davranışlarının ölçülmesine yönelik bir ölçek geliştirme çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(4).
- [130] Bryant, J. L. (2006). *Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel Levitz Student Satisfaction Inventory*. New Directions for Community Colleges, (134), 25-35.
- [131] Yerlisu, T., Çelenk, B. (2008). “Liglerde Görev Yapan Voleybol Antrenörlerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Dergisi*, C:6, S:2, s:87-93.
- [132] Başol, O., Çetin, A.G. (2014). X ve Y Kuşağı: Çalışmanın Anlamında Bir Değişme Var mı?.
- [133] Şenturan, Ş., Köse, A., Dertli, E., Başak, S., ve Şentürk, N. (2016). X ve Y Kuşağı Yöneticilerinin İş Değerleri Algısı ve Farklılıkları Üzerine İnceleme. *Business & Economics Research Journal*, 7(3).
- [134] Saracel, N., Taşseven, Ö., ve Kaynak, E. (2016). Türkiye’de çalışan Y kuşağında iş tatmini-motivasyon ilişkisi.
- [135] Gürbüz, S. (2015). Kuşak farklılıkları: Mit mi, gerçek mi. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(1), 39-57.
- [136] Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S. B., ve Avcı, İ. A. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1).
- [137] Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (6. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- [138] Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout–The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- [139] Baycan, A. (1985). *An Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*, Boğaziçi Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek İstanbul Lisans Tezi.
- [140] Üçüncü, K. (2016). *İş Tatmini ve Motivasyon* Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.

EKLER

Ek A: Taslak iş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi.

| | | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Cinsiyet | <input type="checkbox"/> Kadın | <input type="checkbox"/> Erkek | Meslek: | | | Anket Başlama Saati: |
| Medeni Durum | <input type="checkbox"/> Evli | <input type="checkbox"/> Bekâr | | | | |
| Yaş | <input type="checkbox"/> 18 – 24 | <input type="checkbox"/> 25 – 34 | <input type="checkbox"/> 35 – 44 | <input type="checkbox"/> 45 – 54 | <input type="checkbox"/> 55 – 64 | <input type="checkbox"/> 65 ve üzeri |
| Eğitim Düzeyi | <input type="checkbox"/> İlk-Orta Okul | <input type="checkbox"/> Lise | <input type="checkbox"/> Üniversite | <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans | <input type="checkbox"/> Doktora | |
| Çalışma durumu | <input type="checkbox"/> Tam zamanlı | <input type="checkbox"/> Yarı zamanlı | <input type="checkbox"/> Vardiyalı | <input type="checkbox"/> Evde / Freelance | | |
| Maaş Durumu | <input type="checkbox"/> Aşgari ücret | <input type="checkbox"/> 1500-2000 (TL) | <input type="checkbox"/> 2000-3000 (TL) | <input type="checkbox"/> 3000-4000 (TL) | <input type="checkbox"/> 4000 + (TL) | |

Ek A (devam): Taslak iş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi.

| BENİM İÇİN ÖNEMLİLİK DÜZEYİ | | | | | | | İŞ YERİNDE ÇALIŞMA KALİTESİ DEĞERLENDİRME ANKETİ | MEMNUNİYET DÜZEYİM | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 – Hiç önemli değil | | | | | | | | Çok memnunum – 7 | | | | | | |
| 2 – Çok önemli değil | | | | | | | Memnunum – 6 | | | | | | | |
| 3 – Biraz önemsiz | | | | | | | Biraz memnunum – 5 | | | | | | | |
| 4 – Ne önemli ne önemsiz | | | | | | | Ne memnunum ne memnun değilim – 4 | | | | | | | |
| 5 – Biraz önemli | | | | | | | Biraz memnuniyetsizim – 3 | | | | | | | |
| 6 – Önemli | | | | | | | Çok memnun değilim – 2 | | | | | | | |
| 7 – Çok önemli | | | | | | | Hiç memnun değilim – 1 | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1. İş yerimde uygun koşullar altında çalışıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2. Aldığım maaş yeterlidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3. İş yerimde kişisel gelişmeme olanak tanınır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 4. İş yerimde birlikte çalıştığım kişilerden mutluyum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5. Amirlerimizin bize davranışlarını adil buluyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 6. İşimi yaparken takdir edileceğim duygusu içerisindeyim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7. İşimde prim almam daha verimli olmama olanak sağlıyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8. Birim şefimden destek görüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9. İş yerimde birimlere göre alınan maaşlar adaletli dağıtılıyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 10. İşimde bağımsız olarak kişisel düşüncelerimi uygulayabiliyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 11. Geleceğime ilişkin planlarım açısından iş yerimi güvenli buluyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 12. İş yerimdeki üst mercilerle düşüncemi paylaşma olanağı buluyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 13. Görevimin bana uygun olduğunu düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 14. İş yerimde yönetimin tutumundan mutluyum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 15. İş yerimin çalışma düzeninden memnunum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 16. Dinlenebilmek için yeterli zaman bulabiliyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 17. Bize sağlanan sosyal haklar yeterlidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Ek A (devam): Taslak iş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|--|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 18. İş ortamı dışında etkinliklerin yapılması, iş verimimi yükseltiyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 19. İşimde yeteri kadar performans gösteriyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 20. Çalışma ortamım, verimli çalışmama olanak sağlıyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 21. Bir sorun ile karşılaştığımda idari birimlere rahatça bilgi verip, konuşabiliyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 22. Kullandığım araçları tam verimle kullanabiliyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 23. Çalışma ortamımda kendime ait bir alan bulunmaktadır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 24. Yöneticilerin, yeteri kadar bilgi birikimine sahip olduklarını düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 25. Üstlendiğim görevde tam olarak yeterliyim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 26. İş ortamımda performansım ile ilgili geri bildirim alıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 27. Çalışma yaşantım, sosyal yaşantımı etkileyebiliyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 28. İş yerimde ödül konusunda, çalışanlara adil davranıldığını düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 29. İş yerimde, kişisel sıkıntılarım ile ilgilenebilecek bir uzman bulunması gerektiğini düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 30. Çalışma ortamında zaman zaman yöneticilerin olumsuz sözleri olabiliyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 31. Yöneticiler, çalışanların fikirlerini değerlendirme altına alıyorlar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 32. Kurumda, belli aralıklarda çalışanlar ile toplantılar yapılıyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 33. Yaptığım iş ile alakalı eğitim aldım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 34. İş yerine yeni gelen aletler ile ilgili eğitim veriliyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 35. Daha verimli olabilmek için kendimi geliştiriyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Aşağıdaki soruları 0 ile 10 arasındaki çizgide işaret- | | | | | | | Olabilecek En Kötüsü (0) | Olabilecek En İyisi (10) | | | | | | |
| leyerek ölçeklendiriniz. | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---------|----|
| 1. İş yerindeki çalışma kalitesini nasıl buluyorsunuz? | 0 _____ | 10 |
| 2. İş yerinde genel olarak kişiler ile iletişiminiz nasıldır? | 0 _____ | 10 |
| 3. İş yerinize sağladığımız verimliliği yeterli buluyor musunuz? | 0 _____ | 10 |
| 4. Yaptığınız işten ne kadar tatmin oluyorsunuz? | 0 _____ | 10 |
| Anket Bitiş Saati: | | |

Ek B: İş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cinsiyet | <input type="checkbox"/> Kadın | <input type="checkbox"/> Erkek | Meslek:..... | | | | Anket Başlama Saati: | | | | | | | |
| Medeni Durum | <input type="checkbox"/> Evli | <input type="checkbox"/> Bekar | | | | | | | | | | | | |
| Yaş | <input type="checkbox"/> 18 – 24 | <input type="checkbox"/> 25 – 34 | <input type="checkbox"/> 35 – 44 | <input type="checkbox"/> 45 – 54 | <input type="checkbox"/> 55 – 64 | <input type="checkbox"/> 65 ve üzeri | | | | | | | | |
| Eğitim Düzeyi | <input type="checkbox"/> İlk-Orta Okul | <input type="checkbox"/> Lise | <input type="checkbox"/> Üniversite | <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans | <input type="checkbox"/> Doktora | | | | | | | | | |
| Çalışma durumu | <input type="checkbox"/> Tam zamanlı | <input type="checkbox"/> Yarı zamanlı | <input type="checkbox"/> Vardiyalı | <input type="checkbox"/> Evde / Freelance | | | | | | | | | | |
| Maaş Durumu | <input type="checkbox"/> Asgari ücret | <input type="checkbox"/> 1500-2000 (TL) | <input type="checkbox"/> 2000-3000 (TL) | <input type="checkbox"/> 3000-4000 (TL) | <input type="checkbox"/> 4000 + (TL) | | | | | | | | | |
| BENİM İÇİN ÖNEMLİLİK DÜZEYİ | | | İŞ YERİNDE ÇALIŞMA KALİTESİ DEĞERLENDİRME ANKETİ | | | | MEMNUNİYET DÜZEYİM | | | | | | | |
| 1 – Hiç önemli değil | | | <p>Sevgili çalışanlar, Sizlerin görüş ve düşüncelerini dinlemeye önem vermekteyiz. Bu nedenle, bu anketteki sorulara dürüst ve doğru cevaplar vermeniz çok önemlidir.</p> <p>Soldaki sütunları kullanarak ilgili maddede ifade edilen durumun kurumunuzda var olmasının sizin için ne derece önemli olduğunu belirtiniz (1 – Hiç önemli değil.....7 – Çok önemli). Sağdaki sütunu kullanarak da ifade edilen aynı durumdan ne düzeyde memnun olduğunuzu belirtiniz (1 – Hiç memnun değilim.....7 – Çok memnunuz).</p> | | | | Çok memnunuz – 7 | | | | | | | |
| 2 – Çok önemli değil | | | | | | | Memnunuz – 6 | | | | | | | |
| 3 – Biraz önemsiz | | | | | | | Biraz memnunuz – 5 | | | | | | | |
| 4 – Ne önemli ne önemsiz | | | | | | | Ne memnunuz ne memnun değilim – 4 | | | | | | | |
| 5 – Biraz önemli | | | | | | | Biraz memnuniyetsizim – 3 | | | | | | | |
| 6 – Önemli | | | | | | | Çok memnun değilim – 2 | | | | | | | |
| 7 – Çok önemli | | | | | | | Hiç memnun değilim – 1 | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1. Aldığım maaş yeterlidir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 2. Amirlerimizin bize davranışlarını adil buluyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3. İşimi yaparken takdir edileceğim duygusu içerisindeyim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 4. Birim şefimden destek görüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5. İşimde bağımsız olarak kişisel düşüncelerimi uygulayabiliyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 6. Görevimin bana uygun olduğunu düşünüyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7. İş yerimde yönetimin tutumundan mutluyum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Ek B (devam): İş yerinde çalışma kalitesi değerlendirme anketi.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 8. İş yerimin çalışma düzeninden memnunum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 9. Dinlenebilmek için yeterli zaman bulabiliyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 10. İşimde yeteri kadar performans gösteriyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 11. Çalışma ortamım, verimli çalışmama olanak sağlıyor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 12. Kullandığım araçları tam verimle kullanabiliyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 13. Çalışma ortamımda kendime ait bir alan bulunmaktadır | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 14. Yöneticilerin, yeteri kadar bilgi birikimine sahip olduklarını düşünüyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 15. Üstlendiğim görevde tam olarak yeterliyim | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 16. Çalışma yaşantım, sosyal yaşantımı etkileyebiliyor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 17. İş yerimde, kişisel sıkıntılarım ile ilgilenebilecek bir uzman bulunması gerektiğini düşünüyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 18. Çalışma ortamında zaman zaman yöneticilerin olumsuz sözleri olabiliyor | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 19. Yöneticiler, çalışanların fikirlerini değerlendirme altına alıyorlar | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 20. Yaptığım iş ile alakalı eğitim aldım | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 21. Daha verimli olabilmek için kendimi geliştiriyorum | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Aşağıdaki soruları 0 ile 10 arasındaki çizgide işaretleyerek ölçeklendiriniz. | | | | | | | | Olabilecek En Kötüsü (0) | Olabilecek En İyisi (10) | | | | | | | | |
| 1. İş yerindeki çalışma kalitesini nasıl buluyorsunuz? | | | | | | | | 0 | _____ | | | | | | | | 10 |
| 2. İş yerinde genel olarak kişiler ile iletişiminiz nasıldır? | | | | | | | | 0 | _____ | | | | | | | | 10 |
| 3. İş yerinize sağladığımız verimliliği yeterli buluyor musunuz? | | | | | | | | 0 | _____ | | | | | | | | 10 |
| 4. Yaptığımız işten ne kadar tatmin oluyorsunuz? | | | | | | | | 0 | _____ | | | | | | | | 10 |
| | | | | | | | | Anket Bitiş Saati: | | | | | | | | | |


Ek C: Etik kurul izni.



SOSYAL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

Toplantı No:2018/02
Karar No:05
Tarih :18/01/2018

Yürütücü Araştırmacı Doç. Dr. Derya Özer Kaya tarafından hazırlanan "İşletmelerde Kişiler Arası İletişim, İş Verimliliği ve İş Doyumu Değerlendirme Ölçeği Geliştirilmesi" adlı araştırma başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup, çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezde gerçekleştirilmesinde etik sakınca **bulunmadığına** toplantıya katılan etik kurul üyelerinin **oybirliği** ile karar verilmiştir.


Prof. Dr. Saife KÖSE
Etik Kurulu Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Soyadı, Adı : KINA, Barış
Doğum yeri ve Tarihi : İZMİR / 07.05.1989
Telefon : 0507 3300380
E-mail : bariskina04@gmail.com
Yabancı Dil : İngilizce

EĞİTİM

| Derece | Kurum | Mezuniyet tarihi |
|-----------|---------------------------------|------------------|
| Y. Lisans | İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi | 2018 |
| Lisans | Haliç Üniversitesi | 2014 |

İŞ DENEYİMİ

| Yıl | Yer/Kurum | Unvan |
|-------------------|--------------------------|---------|
| 2018-Devam Ediyor | Kent Hastanesi | Biyolog |
| 2016-2017 | Özel Torbalı Tıp Merkezi | Biyolog |