

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ: ANKARA İLİ
ALİŞVERİŞ MERKEZLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nurcan ERKUŞ

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

ŞUBAT 2015

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ: ANKARA İLİ
ALİŞVERİŞ MERKEZLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Nurcan ERKUŞ

1203817170

İşletme Anabilim Dalı


İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Bahar AŞCI

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1203817170 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, Nurcan ERKUŞ, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ: ANKARA İLİ ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ ÖRNEĞİ” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarıyla sunmuştur.

Tez Danışmanı : Dr. Bahar AŞCI
Türk Hava Kurumu Üniversitesi 

Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Cenk SÖZEN
Başkent Üniversitesi 

Yrd. Doç. Dr. Kemal TEKİN
Türk Hava Kurumu Üniversitesi 

Dr. Bahar AŞCI
Türk Hava Kurumu Üniversitesi 

Tez Savunma Tarihi: 12 Şubat 2015

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum, “Temizlik Sektörü Çalışanlarında İş Tatmini: Ankara İli Alışveriş Merkezleri Örneği” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik ve etik kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

06.02. 2015

Nurcan ERKUŞ



ÖNSÖZ

Temizlik Sektörü Çalışanlarında İş Tatmini: Ankara İli Alışveriş Merkezleri Örneği konulu tez çalışmamda yardım ve desteğini esirgemeyen, çalışmama ruhunu veren değerli danışman hocam Dr. Bahar Aşçı'ya, maddi manevi eğitimimi destekleyen annem Hanım Mordoğan'a, tez çalışmam boyunca ihmal ettiğim eşim Ali Erkuş ve özellikle anket sürecinde yardımcı olan oğlum Özgür Erkuş ve arkadaşı Burak Doğanay'a, çalışmamı başından sonuna kadar destekleyip yardımcı olan yeğenim Y. Mimar Deniz Mordoğan ve arkadaşım Şennur Özcan'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Eğitimin önemini vurgulamak amacı ile çalışmamın başından sonuna kadar kurumsal ve kişisel anlamda desteğini esirgemeyen saygı değer büyüğüm TOBB Teknoloji AŞ. Başkanı Sayın Erdoğan Özegen'e sonsuz teşekkür ederim.

Son olarak, tüm yaşamı boyunca eğitimin önemini vurgulayan ve evlatlarının eğitimi için çaba sarf eden rahmetli babam Hüseyin Mordoğan'a teşekkürü borç bilirim.

Şubat 2015

Nurcan ERKUŞ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
ÖZET	xii
ABSTARCT	xiv
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1. İŞ TATMINİ	4
1.1 İş Tatmini İle İlgili Genel Kavramlar ve Yaklaşımlar	4
1.1.1 İş Tatmininin Tanımı	4
1.1.2 İş Tatmininin Önemi	7
1.1.3 İş Tatmininin Tarihçesi	10
1.1.4 İş Tatmini İle İlgili Yaklaşımlar	11
1.1.4.1 Klasik yaklaşım	11
1.1.4.2 Neo klasik yaklaşım	13
1.1.4.3 Modern yaklaşım	14
1.2 İş Tatmini İle İlgili Kuramlar	16
1.2.1 Kapsam (İçerik) Kuramları	16
1.2.1.1 Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı	16
1.2.1.2 Herzberg'in çift etmenler kuramı	18
1.2.1.3 McClelland'in başarı güdüsü kuramı	20
1.2.1.4 Alderfer'in ERG kuramı	20
1.2.1.5 Z kuramı	21
1.2.1.6 McGregor'un X ve Y kuramı	22
1.2.2 Süreç Kuramları	22
1.2.2.1 Bekleyiş (ümit) kuramı	22
1.2.2.1.1 Vroom'un bekleyiş kuramı	23
1.2.2.1.2 Lawer – Poter'in Bekleyiş Kuramı	23
1.2.2.2 Eşitlik kuramı	24
1.2.2.3 Edwin Locke'nin amaç kuramı	24
1.2.2.4 Harold Kelley'in atıf kuramı	24
1.2.2.5 Burrhus Frederic Skinner'in pekiştirme kuramı	25
1.3 İş Tatminini Etkileyen Faktörler	26
1.3.1 Bireysel Faktörler	26
1.3.1.1 Kişilik	26
1.3.1.2 Meslek ve eğitim düzeyi	27
1.3.1.3 Cinsiyet	28
1.3.1.4 Yaş	28
1.3.1.5 Statü	29
1.3.1.6 Zekâ ve yetenek	29

1.3.1.7	Sosyal ve kültürel çevre	29
1.3.2	Örgütsel Faktörler	30
1.3.2.1	Ücret düzeyi	30
1.3.2.2	Çalışma arkadaşları	31
1.3.2.3	İletişim	31
1.3.2.4	İlerleme imkânı	32
1.3.2.5	Kararlara katılım düzeyi.....	33
1.3.2.6	Hiyerarşik yapı.....	34
1.3.2.7	Fiziksel özellikler.....	34
1.3.2.8	İşin yapısı	35
1.3.2.9	Özendirme.....	35
1.4	İş Tatmini İle Alakalı Diğer Kavramlar	36
1.4.1	İş Tatmini ve Yaşam Tatmini.....	36
1.4.2	İş Tatmini ve Performans.....	37
1.4.3	İş Tatmini ve Motivasyon	38
1.4.4	İş Tatmini ve Verimlilik.....	39
1.5	İş Tatminsizliğinin Sonuçları	40
1.5.1	İş Tatminsizliğinin Örgütsel Sonuçları	40
1.5.1.1	Devamsızlık	41
1.5.1.2	İş gücü devir hızı.....	42
1.5.1.3	Öfke ve sabotaj.....	43
1.5.1.4	İşte performans düşüklüğü	44
1.5.2	İş Tatminsizliğinin Kişisel Sonuçları	46
1.5.2.1	Stres.....	46
1.5.2.2	Tükenmişlik	47
1.5.2.3	İşe duyarsızlık (yabancılaşma).....	47
1.5.2.4	Dikkat eksikliği.....	48
1.6	İş Tatmin Ölçüm Teknikleri.....	48
1.6.1	Minnesota İş Tatmin Ölçeği.....	50
1.6.2	İş Tanımlama İndeksi.....	51
1.6.3	Poter İhtiyaç ve Tatmin Anketi.....	51
1.6.4	Brayfield ve Rothe'nin Çalışan Tatmin Ölçeği	51
1.6.5	Hackman ve Oldham'ın Çalışan Tatmin Ölçeği	52
1.6.6	Spector'un Çalışan Tatmin Ölçeği.....	52
1.6.7	Ivancevich ve Donnely'in Çalışan Tatmini Ölçeği.....	52
1.6.8	İncir'in Çalışan Tatmin Ölçeği	53
1.7	İş Tatminini Artırmaya Yönelik Çözümler.....	53
1.7.1	Bireysel Çözümler	53
1.7.1.1	İş çeşitlendirme (zenginleştirme).....	53
1.7.1.2	İş genişletme	53
1.7.1.3	İşin basitleştirilmesi	54
1.7.1.4	İş değiştirme (rotasyon)	54
1.7.2	Örgütsel Çözümler	54
1.7.2.1	Ücret artışı.....	54
1.7.2.2	Ekonomik faktörler	55
1.7.2.3	Değer ve statü.....	56
1.7.2.4	Psikolojik güvence	56
1.7.2.5	Çalışmada bağımsızlık	57
1.7.2.6	Sosyal uğraşlar	57
1.7.2.7	Amaç birliği	58

1.7.2.8 İletişim	58
1.7.2.9 Kararlara katılım	59
1.7.2.10 Motive edici işler yaratmak.....	59
1.7.2.11 İşe uygun eleman seçilmesi.....	60
1.7.2.12 Örgütsel destek sağlama.....	60
İKİNCİ BÖLÜM	62
2. TEMİZLİK SEKTÖRÜ	62
2.1 Temizlik Sektörünün Tanımı	62
2.2 Temizlik Sektörünün Kapsamı	63
2.3 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İşleyişi	64
2.4 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İstihdam Payı.....	67
2.5 Dışarıdan Tedarik Sisteminin Türkiye’de Temizlik Sektöründe İşleyişi.....	68
2.6 Türkiye’de Temizlik Sektörü Çalışanları İle İlgili Yasal Düzenlemeler	68
2.7 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İş ve Sosyal Güvenlik Boyutundaki Durumu	71
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	74
3. TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANI OLARAK ALIŞVERİŞ MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİNE İLİŞKİN KURAMSAL BİR İNCELEME	74
3.1 AVM’lerinin Tarihsel Süreci	74
3.2 Türkiye’de AVM’ler	74
3.3 Araştırmanın Amacı ve Önemi	79
3.4 Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları	79
3.5 Araştırma Soruları ve Hipotezler	80
3.6 Araştırma Yöntem ve Teknikleri	82
3.6.1 Analiz Yöntemi	82
3.6.2 Veri Toplama Yöntemi ve Süreci.	83
3.6.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	84
3.6.4 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	85
3.7 Araştırma Bulguları ve Yorum	88
3.7.1 Demografik Özellikler ve Çalışan Profillerine Yönelik Analiz ve Yorumlar	88
3.7.1.1 Betimleyici istatistik	88
3.7.2 Temizlik Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlere Yönelik Analiz ve Yorumlar.....	96
3.7.2.1 Hipotez testleri	100
3.7.3 Temizlik Çalışanlarının İş Tatmin Düzeyinin Örgütsel ve Bireysel Sonuçlarına Yönelik Analiz ve Yorumlar	113
3.7.4 Temizlik Çalışanlarının İşten Beklentilerine Yönelik Analiz ve Yorumlar	118
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	120
4. SONUÇ VE ÖNERİLER	120
KAYNAKÇA	127
EKLER	144
Ek-A: Anket Formu.....	145
ÖZGEÇMİŞ	156

TABLO LİSTESİ

Tablo 1.1	: İş tatmini ile ilgili ortaya atılan yaklaşımların karşılaştırılması	15
Tablo 1.2	: Herzberg'in çift faktör tablosu.....	19
Tablo 1.3	: On altı temel kişilik tipi	27
Tablo 1.5	: Performans değerlendirme yöntemleri.....	45
Tablo 1.6	: İş tatmin ölçeklerinin karşılaştırılması.....	50
Tablo 2.1	: Altı aylık asgari ücretin hesabı ve iş verene maliyeti.	65
Tablo 3.1	: Geleneksel sınıflandırmaya göre alışveriş merkezleri ve özellikleri.	75
Tablo 3.2	: Büyüklüklerine, ana kiracı türüne ve işlevlerine göre alışveriş merkezleri	76
Tablo 3.3	: Türkiye'deki GLA yoğunluk ve AVM adetleri haritası	78
Tablo 3.4	: Ankara ilindeki AVM'ler ve büyüklükleri.	84
Tablo 3.5	: Bartlett testi ve KMO katsayısı.....	85
Tablo 3.6	: Faktör yük değerleri.....	86
Tablo 3.7	: Güvenirlilik analizi sonuçları.....	87
Tablo 3.8	: Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı.	88
Tablo 3.9	: Eğitim durumuna ilişkin frekans dağılımı.	89
Tablo 3.10	: Medeni duruma ilişkin frekans dağılımı.....	90
Tablo 3.11	: Evli çalışanların eş durumlarına ilişkin frekans dağılımı.	90
Tablo 3.14	: Görev yapılan işleme ilişkin frekans dağılımı.	92
Tablo 3.15	: İşyerindeki kıdeme ilişkin frekans dağılımı.....	93
Tablo 3.16	: İş hayatındaki toplam deneyime ilişkin frekans dağılımı.	94
Tablo 3.17	: Daha önce çalışılan yerlere ilişkin frekans dağılımı.	95
Tablo 3.18	: Ücret ve ek faydalara ilişkin frekans dağılımı.....	95
Tablo 3.19	: Anket sorularına verilen cevapların dağılımı.....	97
Tablo 3.20	: Genel iş tatmin seviyesi.	100
Tablo 3.21	: Genel iş tatmin derecelerinin yaşa göre dağılımı.....	101
Tablo 3.22	: Hipotez 1 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	102
Tablo 3.23	: Genel iş tatmin derecelerinin cinsiyete göre dağılımı.	103
Tablo 3.24	: Hipotez 2 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	103
Tablo 3.25	: Genel iş tatmin derecelerinin kıdeme göre dağılımı.	104
Tablo 3.26	: Hipotez 3 için ki-kare testi analiz sonuçları.....	105
Tablo 3.27	: Genel iş tatmin derecelerinin deneyime göre dağılımı.	105
Tablo 3.28	: Hipotez 4 için Ki-kare testi analiz sonuçları.....	106
Tablo 3.29	: Genel iş tatmin derecelerinin medeni hale göre dağılımı.	106
Tablo 3.30	: Hipotez 5 için Ki-kare testi analiz sonuçları.....	107
Tablo 3.31	: Genel iş tatmin derecelerinin eğitim durumuna göre dağılımı.	108
Tablo 3.32	: Hipotez 6 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	108
Tablo 3.34	: Genel iş tatmin derecelerinin sağlık durumuna göre dağılımı.	114
Tablo 3.35	: Hipotez 18 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	115

Tablo 3.36 : Genel iş tatmin derecelerinin iş kazalarına göre dağılımı.....	116
Tablo 3.37 : Hipotez 19 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	116
Tablo 3.38 : Genel iş tatmin derecelerinin moral durumuna göre dağılımı.	117
Tablo 3.39 : Hipotez 20 için Ki-kare testi analizi sonuçları.....	118
Tablo 3.40 : Sizin beklentilerinize yönelik olarak işiniz ile ilgili en önemli özellik hangisidir? Sorusunun frekans analizi.	118

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1	: İş tatmini ile ilgili neden – sonuç ilişkisi.....	9
Şekil 1.2	: Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidi.....	17
Şekil 1.3	: İletişim süreci	32
Şekil 2.1	: Bazı AB ülkeleri, ABD ve Türkiye’de toplam çalışanlar içerisinde asgari ücretten çalışanların oranı (2002/%)	66
Şekil 2.2	: Sektörlere göre iş kazası geçirenlerin oranı, 2007-2013	71
Şekil 2.3	: Meslek gruplarına göre iş kazası geçirenlerin oranı, 2007-2013.....	72
Şekil 3.1	: AVM GLA dağılımı (M ² /1.000 kişi),	77
Şekil 3.2	: Türkiye’de AVM yatırımları	78
Şekil 3.3	: Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı.	88
Şekil 3.4	: Eğitim durumuna ilişkin frekans dağılımı.	89
Şekil 3.5	: Medeni duruma ilişkin frekans dağılımı.....	90
Şekil 3.6	: Çocuk sayısına ilişkin frekans dağılımı.	91
Şekil 3.7	: Kıdeme ilişkin frekans dağılımı	93
Şekil 3.8	: Deneyime ilişkin frekans dağılımı	94

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AVM	: Alışveriş Merkezi
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
ÇSGB	: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
İŞKUR	: İş ve İşçi Bulma Kurumu
TESHİAD	: Tesis Hizmetleri Yönetimi İş Adamları Derneği
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü
EPA	: Amerika Birleşik Devletleri Çevre Koruma Ajansı
MSQ	: Minnesota İş Tatmin Ölçeği
JDI	: İş Tanımlama İndeksi
NSQ	: Poter İhtiyaç ve Tatmin Anketi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
KİT	: Kamu İktisadi Kurumları
Vd	: Ve diğerleri
SPSS	: Stastical Packages for the Social Sciences
ICSC	: Uluslararası Alış Veriş Merkezleri Konseyi
GLA	: Gross Lesable Area (Brüt Kiralanabilir Alan)
İİBF	: İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü

ÖZET

TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ: ANKARA İLİ ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ ÖRNEĞİ

ERKUŞ, Nurcan

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Bahar AŞCI

Şubat 2015, 172 Sayfa

İş tatmini, işin özellikleri ile çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden hoşnutluk duymasını sağlayan bir olgudur. Örgütün amaçları, iş tatmin düzeyi sağlandığında çalışan için önem taşır. Bu nedenle, hem örgüt hem de çalışan açısından önemli olan çalışanların iş tatmin düzeylerinin belirlenmesine yönelik olarak dünyada ve ülkemizde yapılan birçok araştırma mevcuttur. Ancak, ülkemizde temizlik sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yok denecek kadar azdır.

Bu araştırmanın amacı; yukarıda belirtilen ihtiyaçtan yola çıkarak, alışveriş merkezlerinde temizlik personeli olarak çalışanların iş tatmin düzeyini belirlemek ve bundan sonra yapılacak olan çalışmalara ışık tutmaktır.

Bu çalışmada önce, alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin çalışan profili ve demografik özellikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Ardından, temizlik personelinin iş tatminini etkileyen faktörler ve iş tatmin düzeyleri analiz edilmiştir. Ayrıca, temizlik personelinin iş tatmin düzeyinin örgütsel ve bireysel sonuçları ile işten öncelikli beklentilerine yönelik bazı değerlendirmelere yer verilmiştir.

Bu çalışmadan elde edilen önemli sonuçlar şu şekilde özetlenebilir;

Alışveriş merkezlerindeki temizlik sektörü çalışanları genel olarak iş tatminsizliği yaşamaktadır. Temizlik sektörü çalışanları için özellikle iş tatminsizliğini

etkileyen en önemli iki unsur, ücretlerin düşüklüğü ve iş güvencesine yönelik kaygılarıdır.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, tatminsizlik, temizlik sektörü, alışveriş merkezleri.

ABSTARCT

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE CLEANING SECTOR, ANKARA SHOPPING MALLS SAMPLE

ERKUŞ, Nurcan

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Doctor Bahar AŞCI

February 2015, 172 Pages

Job satisfaction is the case provide satisfaction saturation that exist when the characteristics of job and employee requests fits each other. The objectives of the organization are important for employees when job satisfaction is achieved. Therefore there are many researches in the Word and in our country to determine the level of the job satisfaction which is important for the organizations and employee. However, our country is almost no studies to determine the job satisfaction of employees in the cleaning sector.

The aim of this study is to determine the job satisfaction of employees in the cleaning staff in shopping malls in mind the needs described above and to shed light on the work to be done after that.

This study first tried to determine profile of employee and their demographic characteristics of the cleaning staff in shopping malls. Then, the factors affecting the cleaning staff job satisfaction and job satisfaction levels were analyzed. Moreover this study tried to touch onorganizational and personal results of job satisfaction level and priority expectations on work conditions.

Significant results obtained from this study can be summarized as follows:

The employee of the cleaning sector in shopping malls is generally experiencing job dissatisfaction. Most important two factor effecting job dissatisfaction is low wages and concern about job assurance.

Key Words: Job satisfaction, dissatisfaction, cleaning sector, shopping malls.

GİRİŞ

Günümüzde sürekli değişen ve gelişen sosyal, ekonomik, teknolojik koşullar ile paralel olarak nüfusun artışı, insanların kendi ihtiyaçlarını kendilerinin karşılamasını olanaksız hale getirmiştir. Bireyler kendi ihtiyaçlarını karşılamak için bazı oluşumlar içerisinde yer almak durumundadırlar (Bulut, 2008: 1). Bu oluşumların başında en küçük birliktelik olan ailelerden başlamak üzere çeşitli iş ve arkadaşlık grupları ve çalışma örgütlerini sayabiliriz

Bireyler maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak durumundadır. Çalışanların çoğu günün büyük bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Bu nedenle iş yaşamındaki sosyal imkânlar birey ve örgüt için büyük önem teşkil etmektedir. Çalışanların kendilerinden beklenen işi en iyi şekilde yapıp başarılı olabilmeleri için yaptıkları işi benimsemeleri ve sevmeleri gerekir. Bu durum aynı zamanda çalışanların iş tatminlerinin yüksek olmasını da sağlar. Çalışanın iş tatmininde ekonomik ve duygusal etmenler büyük ölçüde etkilidir. Çalışan için yaptığı işin ekonomik olarak ihtiyaçlarını karşılaması aynı zamanda duygusal beklentilerini karşılaması iş tatminini artıracaktır (Eroğluer,2008:1). Yazın taramasında iş tatmini ile ilgili basit tanımlar bulunsa da, iş tatmini birçok değişkene bağlı olduğu için aslında karmaşık bir yapıya sahip olduğu söylenebilir

Yapılan araştırmalarda görüldüğü üzere hızla gelişen teknoloji ve makineleşmeye rağmen işgücüne verilen önem, her geçen gün artmaktadır. İşgücüne dayalı sektörlerin başında temizlik sektörü gelmektedir, bu nedenle kamu ve özel kuruluşlar da büyük çoğunlukla, temizlik hizmetlerini temizlik şirketlerinden temin etmektedir. Son yıllarda Türkiye’de hızla yaygınlaşan dışarıdan tedarik sistemi ile birçok temizlik şirketi kurulmuştur. Kamu ve özel kuruluşlar da büyük çoğunlukla temizlik hizmetlerini bu gibi temizlik şirketlerinden temin etmektedir. Tüm işlerin insan emeği ile yürütüldüğü bu şirketlerin en önemli hazinesi de insan kaynaklarıdır. Buradan hareketle çalışanların iş tatmini de önemi artan bir konu haline gelmiştir. Literatürde iş tatmini ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır ama en genel ifade ile

“Çalışanın işinden duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk” diye tanımlanmaktadır (Eroğluer, 2008:1). İşten beklentilere cevap alındığında hoşnutluk, alınmadığında ise hoşnutsuzluk oluşur. İş tatminini oluşturan kişisel öğeler; beklentiler, iş tecrübesi, hizmet süresi, eğitim düzeyi ve sosyal kişiliktir. İş tatminini oluşturan iş durumuyla ilgili öğeler ise; ücret, ödüllendirme, iş güvenliği, ilerleme imkânı, yönetim, çalışma şartları ve sosyal durumdur.

İş tatmininin en önemli özelliği dinamik oluşudur. İşletmelerde bir şeylerin kötü gittiğinin en büyük göstergesi çalışanların işlerinden tatmin olmayışıdır. Özellikle de bu işletmeler temizlik şirketleri gibi insan kaynağının oldukça değerli olduğu işletmeler ise durumun önemi daha da artmaktadır. Örgüt için bu olumsuz durumun sonucu olarak; iş yavaşlatma, disiplinsizlik, verimde düşüş ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar doğabilir.

Çalışan için iş tatminsizliği; baş ağrısı, stres, hayal kırıklığı, uykusuzluk, dalgınlık, mutsuzluk, mide ağrısı gibi birçok olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Burada özellikle dalgınlığın temizlik personeli için, hayati sonuçlar doğurabileceği göz ardı edilmemelidir. Günün büyük bir kısmının iş yerinde geçirildiği düşünülürse yaşam tatminini de etkilediği yapılan araştırmalarda görülmüştür.

Bu çalışmada; emek yoğun sektör olan temizlik sektörü çalışanlarının, iş tatmin durumları incelmeye çalışılmıştır. Çoğunlukla asgari ücret alan, temizlik şirketlerinin özel sektör kuruluşu olması sebebi ile işi ile ilgili gelecek kaygısı taşıyan, eğitim düzeyi nedeniyle çalıştığı yerlerde psikolojik şiddet gören, çalışma süreleri yasal olarak belirli olmasına rağmen uygulamada keyfi davranılan, yükselme olanağı çok sınırlı olan, yaptığı iş çok basit görüldüğü için takdir edilmeyen ve görev tanımı belli olmayan temizlik hizmetlilerinin iş tatmin durumlarını tüm alt boyutları ve demografik özellikleriyle incelenmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde iş tatmini ile ilgili kuramsal bilgilere yer verilmiştir. Bu çerçevede iş tatmininin tanımı, önemi ve tarihi süreci ele alınmıştır. İş tatmini ile ilgili yaklaşımlar olan; Klasik, Neo Klasik ve Modern Yaklaşımlar ile birlikte kapsam ve süreç kuramları açıklanmaya çalışılmıştır. Bu genel çerçeve içerisinde iş tatminini etkileyen faktörler ele alınmış, iş tatmini ile alakalı diğer kavramlara da yer verilmiştir. Ayrıca iş tatminsizliğinin örgütsel ve bireysel sonuçlarına da değinilmiştir. Bu bölümde son olarak iş tatmin ölçekleri açıklanmış ve

iş tatminini artırmaya yönelik bireysel ve örgütsel çözümler, kuramsal ve kavramsal çerçeve içerisinde açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde çalışmanın evrenine konu olan temizlik sektörü ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda, temizlik sektörünün tanımı, temizlik sektörünün Türkiye'de işleyişi, temizlik sektörünün Türkiye'de ki istihdam payı, temizlik sektörü çalışanları ile ilgili yasal düzenlemeler ve temizlik sektörünün iş ve sosyal güvenlik boyutundaki durumu incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde çalışmanın evrenini oluşturan alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelleri hakkında bilgiler yer almıştır. Dünyada ve Türkiye'de alışveriş merkezlerinin tarihsel süreci incelenmiştir. Türkiye'de alışveriş merkezlerinin sayısı ve büyüklükleri hakkında bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra alan çalışmasına geçilmiş araştırmanın amacı ve önemi açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan yöntem ve teknikler, sınırlılıklar ve varsayımlar, araştırma soruları ve hipotezler oluşturulmuştur. Bu bölümde son olarak araştırmadan çıkan bulgulara yer verilmiş ve bu bulgular yorumlanmıştır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde ise tüm çalışma ışığında 440 temizlik personeliyle yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlar değerlendirilmiş ve önerilere yer verilmiştir.

Sonuç olarak yapılan bu anket çalışmasında, alışveriş merkezlerinde görev yapan temizlik çalışanlarının, genel olarak işlerinden tatmin olmadıkları sonucu elde edilmiştir. Özellikle ücret konusunda tatmin olmadıkları görülmüştür. Temizlik sektörü çalışanlarının büyük çoğunluğunun asgari ücret ile çalışıyor olması, bu durumun başlıca nedenlerindedir. Ayrıca çalışmadan elde edilen bir diğer önemli sonuç da, alışveriş merkezlerinde görev yapan temizlik personellerinin iş ve sosyal güvencesinin olması, iş ile ilgili diğer koşullardan (Çalışma şartları, arkadaşlık ortamı, ücret gibi) öncelikli olduğu görülmüştür.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

1.1 İş Tatmini İle İlgili Genel Kavramlar ve Yaklaşımlar

1.1.1 İş Tatmininin Tanımı

Günümüzde insanlar fizyolojik, sosyolojik, psikolojik nedenlerle çalışma yaşamı içinde bulunmak durumunda kalmışlardır. Günün çok büyük bir kısmının da işe harcanan zaman olduğu düşünüldüğünde iş tatminin önemi daha da belirgin hale gelmektedir.

Literatür incelendiğinde iş tatmini tanımlarına yönelik farklı görüşler bulunması ve aynı zamanda kesişen noktalar olması, farklı kavramlarla ifade edilmesini de mümkün kılmaktadır. İş tatmini tanımı ile ilgili bazı çalışmalar aşağıda verilmiştir.

İş tatmini, kişinin işi ile ilgili beklentileri ve işin yapısının birbiri ile uyumu olarak tanımlanmıştır (Mammadova, 2013: 13). Diğer bir anlatım, kişinin işinden beklediklerinin karşılığını alabildiği ölçüde mutlu ve iş tatminin yüksek olduğunu belirtir. Locke'dan aktaran Parsak iş tatminini; işin ve iş deneyimlerinin değerlendirilmesi sonucunda olumlu duyguların ortaya çıkması olarak tanımlamıştır (Parsak, 2010: 34).

Davis'den aktaran Göktaş iş tatminini; “Kişinin işinden duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk” olarak tanımlarken (Göktaş, 2007: 15), Hackman ve Oldham'dan aktaran Eroğluer de iş tatminini; çalışanların işini yaparken aldıkları keyif olarak tanımlamıştır. Eroğluer'in Vroom'dan yaptığı bir başka aktarımda ise iş tatmini; “Kişinin işini değerlendirmesiyle ortaya çıkan olumlu duygusal durumdur” şeklinde tanımlamıştır (Eroğluer, 2008: 1). Gürbüz ve Yüksel'e göre iş tatmini, çalışanların iş

ortamında davranışları ve örgütte yarattığı olumlu ya da olumsuz duygulardan kaynaklanmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008:179).

Bir başka tanıma göre de; iş tatmini çalışanların işin belirli bir yönüne tepkisini yansıtır. İş tatmini, işin genel durumu, yapısı ve iş ortamına ilişkin tutumunun toplamı şeklinde tanımlanmaktadır (Doğan, 2009: 59).

Barutçugil'den aktaran Gözen iş tatmini; çalışanın yaptığı işin ve işin sonucunda elde ettiklerinin kendi kişisel ihtiyaçları ve değer yargılarıyla ne kadar örtüştüğünün bir sonucu olarak tanımlamaktadır (Gözen, 2007: 4). Bu tanımlar ışığında iş tatmini ile ilgili olarak;

- a. İş tatmini değerlerin bir fonksiyonudur. Çalışanın bilerek ya da bilmeyerek değer verdiği herhangi bir şeyi gerçekleştirme arzusudur.
- b. Çalışanların öncelik tanıdığı durumlar kişiden kişiye farklılık gösterir. Bu nedenle de farklı pozisyonda çalışanlar belirli bir durumdan farklı tatmin elde edebilirler.
- c. İş tatmini; çalışanın algılama biçimi ile alakalıdır. Çalışanın isteklerinin, değerlerinin ve başarısının farkında olmaması ya da bunları tam ve doğru algılamaması olasılığı her zaman vardır.
- d. İş tatmininin işe karşı oluşan duygusal bir tepki olması nedeni ile tatmin seviyesinin gözlemlenmesi ve geliştirilmesi her zaman mümkün olmayabilir.
- e. Çalışanların yaşı, kişisel özellikleri, manevi değerleri, yaşam ve yetiştirilme tarzı, eğitim durumu, meslek hayatındaki tecrübe gibi sosyal özellikleri ve işten beklentileri farklılaştıkça iş tatminini sağlayan unsurlar da farklılaşmaktadır (Yazıcıoğlu, 2009: 237).

Balay'dan aktaran Özcan iş tatminini, "Çalışanın sahip olduğu işin niteliğine göre işine karşı duygusal yönelimi, bir diğer ifade ile işine yönelik duygusal tepki" olarak tanımlamıştır (Özcan, 2011: 108-109).

İş tatmini genel olarak işin niteliği ve ilginçlik düzeyi, işte ilerleme ve kendini geliştirme imkânları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, ücret ve ücretin adil dağılımı, yöneticinin çalışana karşı tutumu gibi durumlar çerçevesinde belirlenmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005:172). Benzer bir tanıma göre iş tatmini; kişinin kendisinden, genel olarak iş çevresinden, yönetimden, kısaca toplam iş koşullarından

elde etmeye çalıştığı çaba, bunun sonucunda da elde ettiği rahatlama ve mutluluk veren bir duygudur (Bulut, 2008: 5).

Spector'dan aktaran Aksu iş tatminini, çalışanların işinin ve işin farklı boyutlarının nasıl algılandığının basit bir ifadesidir şeklinde değerlendirmiştir. Yani işinden memnun olup olmama ölçüsüdür (Aksu, 2012: 61).

Tüm bu tanımlar ışığında, Şimşek ve diğerlerinden aktaran Bulut; iş tatmini ile ilgili konular şu şekilde özetlemiştir;

- a. İş tatmini, çalışanın aldığı ücret ile ilgilidir.
- b. İş tatmini, çalışma ortamındaki iş güvenliği ile ilgilidir.
- c. İş tatmini, işten keyif alma ve işin uygunluğu ile ilgilidir.
- d. İş tatmini, ürettikçe duyulan gururla ilgilidir.
- e. İş tatmini, umut vadeden mesleki projelerle ilgilidir.
- f. İş tatmini, çalışanın yeteneği ile ilgilidir.
- g. İş tatmini, iş yerinde çalışanların birbiriyle anlaşmaları ile ilgilidir.
- h. İş tatmini, işletmenin genel durumu ile ilgilidir.
- i. İş tatmini, yöneticinin çalışana karşı davranışı ile ilgilidir.
- j. İş tatmini, sendikal faaliyetlerle de ilgilidir (Bulut, 2008: 6).
- k. Yapılan literatür çalışmalarından görüldüğü üzere, iş tatmininin kendine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır. Bunlar:
 - l. İş tatmini, bir iş durumuna karşı duyulan duygusal yanıttır. Dolayısıyla görülmez, sadece ifade edilebilir.
 - m. İş tatmini genellikle, işten kazanımın ne ölçüde olduğu veya işten beklentinin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.
 - n. İş tatmini birbiriyle ilişkili boyutları temsil eder. Bunlar; çalışma koşulları, ücret, yükselme olanağı, çalışma arkadaşları, işin kendisi, sosyal imkânlar gibi değişkenlerdir (Doğan, 2009: 58).

Bireyin işine karşı gösterdiği tutumu olarak görülen iş tatmini, aynı zamanda değerler çerçevesinde şekillenen, işe karşı tutum, davranış ve duyguları belirleyen psikolojik kontrol ve yenileme işlevi görmektedir (Özler ve Ünver, 2012: 326). Çalışanın değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise iş tatmini yüksek olacak, aksi halde iş tatmini düşük olacaktır. Yapılan araştırmalarda, kişinin "Subjektif normlarının" ve sosyalleşme sürecinde gelişen ve sonrasında devam eden "Uygun olmayan beklentilerinin" de iş tatminini etkilediği sonucuna varılmıştır (Şengül, 2008: 41).

1.1.2 İş Tatmininin Önemi

Çalışanları örgütsel amaçlarda birleştirmek, işletmenin kâr elde etmesine yardımcı olacak önemli bir faktördür. Aynı zamanda işletmenin rakiplerine üstünlük sağlaması için örgütsel ve bireysel performansı artırmanın şartlarından en önemlisi iş tatminidir. Günümüzde işletme misyonu “Çalışanlarımız bizim en önemli kaynağımız değil, tek kaynağımızdır” olmaya başlamış ve işletmeler bununla ilgili çok önemli projeler oluşturmaya başlamışlardır (Mammadova, 20013: 17). İşletmenin büyümesi ve pazarda etkin olması çalışanların performansına dolayısı ile de iş tatminine bağlıdır. Aksi halde işletmenin koşullarının kötüye gittiğini gösteren en önemli etmen çalışanlarının iş tatmininin düşük olmasıdır (Üstüner ve Özçelik, 2012: 228).

İnsanlar yaşamının büyük bir bölümünü çalışarak yani iş yerlerinde geçirmektedirler. Durum böyle olunca da çalışanların, hem ekonomik hem de psikolojik anlamda beklentilerine cevap alabildiğinde daha mutlu olmaları ve daha yüksek bir performans göstermeleri kaçınılmazdır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 6). İş tatmini yüksek olan bireylerde beden ve ruh sağlıklarının iyi olması psikosomatik hastalıkların az olmasını sağlamakta, insan ilişkilerini daha güçlü kılmakta, kendine güven, uyum ve iş birliğini beraberinde getirmektedir. Aynı zamanda işine daha iyi odaklanacağı için iş kazalarının da azaldığı görülmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

Bir örgütün başarılı olup olmaması da örgütsel anlamda istihdam politikalarıyla yakından ilişkilidir. Bu anlamda örgütün beklentileri ile çalışanın beklentilerinin örtüşmesi gerekmektedir. İş tatmini arttıkça kişi ruhen ve bedenen tatmin olacak ve örgüte daha fazla katma değer yaratacaktır (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 172). Bu nedendir ki örgüt ve personel yönetimi konuları, Sanayi Devrimi’nden sonra, hiçbir dönem güncelliğini kaybetmemiştir (Bulut, 2008: 6-8).

Çalışanın işinden tatmin olması ya da olmaması hem işletmeyi hem de çalışanı yakından ilgilendiren bir durumdur. Bu durumun sonuçları işletmeye olumlu veya olumsuz bir şekilde yansımaktadır (Timuroğlu ve İşcan, 2008). Bu bilgilerden hareketle işletmede çalışanların iş tatmini yüksek ise çalışanlar iyi yönetiliyor demektir. İyi yönetilen bir işletmede çalışan performansının da yüksek olacağı düşünülebilir (Demir, 2008: 213). Sonuç olarak çalışanın iş tatmininin yüksek olması işletme için de hem önemli hem de olumlu bir durumdur.

İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda çalışanın hem işinde hem de günlük yaşamında önemli yere sahip bazı özellikler ortaya çıkabilmektedir. Bu özellikler şunlardır;

- a. İş kazaları ile ilgili riskin düşük olması,
- b. Daha mutlu ve huzurlu bir yaşam sürdürebilme,
- c. İş değişikliği sıklığının azalması,
- d. Sosyal ihtiyaçların karşılanması,
- e. Stressiz bir yaşama sahip olma,
- f. Örgüte bağlılığın artması (Mammadova, 2013: 18-19)

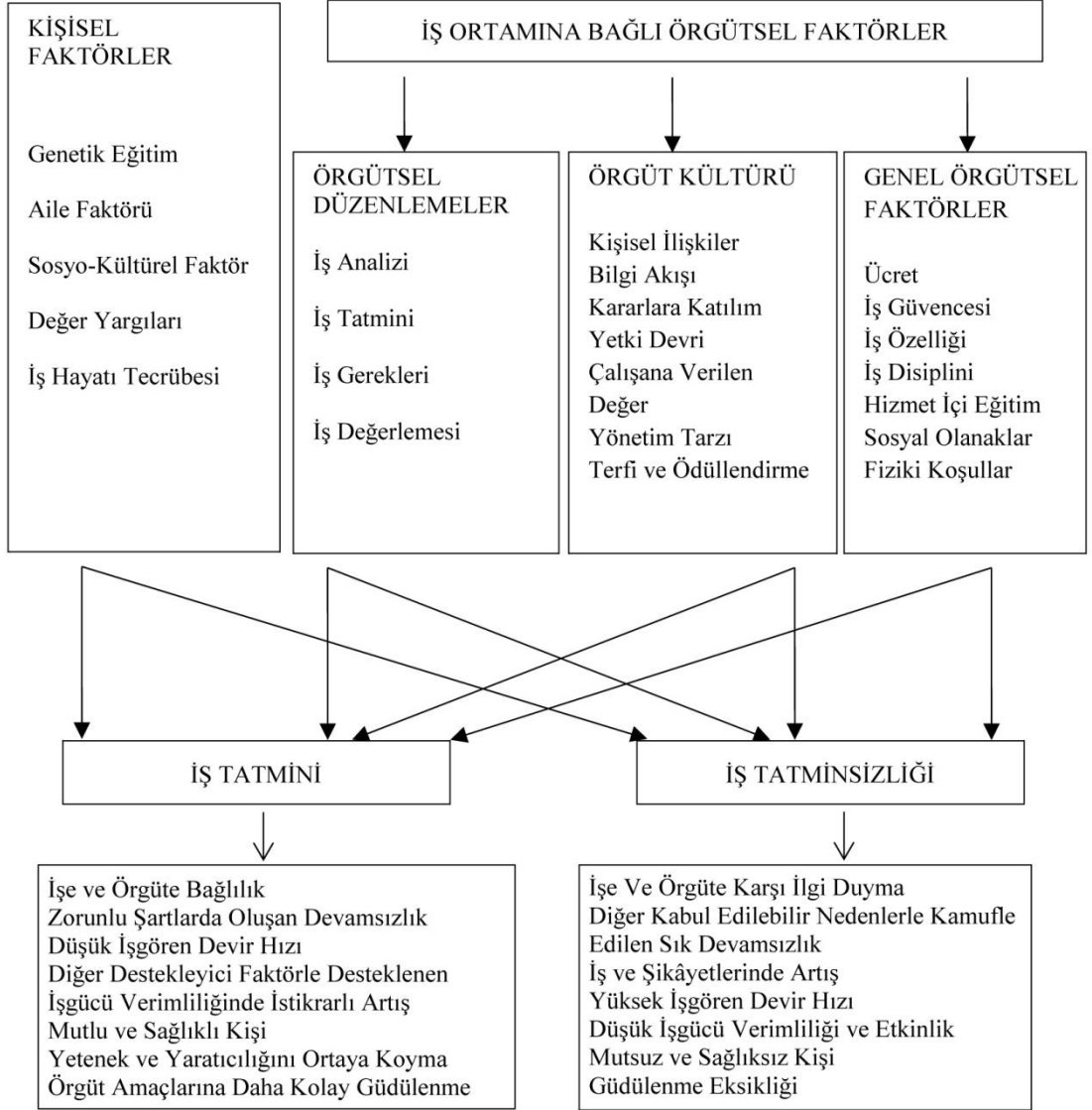
Esasen iş tatmininin önemi; çalışan, yönetici ve örgüt açısından değerlendirilebilir. Çalışan açısından önemi; yukarıda da belirtildiği üzere, işinden tatmin olan çalışan ruhsal ve bedensel olarak sağlıklı olup, günlük yaşamında daha mutlu olacaktır. İşine karşı öğrenmeye ve kendini geliştirmeye daha açık, kendine güvenli ve iş arkadaşlarıyla daha uyumlu çalışacaktır (Aksu, 2012: 61). Örgüt açısından önemi ise; birçok özellikleri birbirinden farklı olan örgütlerin özellikleri farklı olmasına rağmen amaçları genel hatlarıyla aynıdır. Bunlar;

- a. Üretimi artırmak,
- b. Üretilen ürünlerin kalitesini yükseltmek,
- c. Üretim maliyetini düşürerek kârlılığını artırmaktır.

Yukarıda yazılan nedenlerle örgütün kaynaklarının düzenlenmesi ve uyumlu bir şekilde işletilmesi gerekmektedir. Bu amaçla, üretim faktörlerinin en verimli şekilde kombine edilmesi durumu söz konusudur (Akkoç, vd., 2012:106,108). İş tatmininin örgütsel anlamda bir yararı da, çalışanların örgüte yapacakları katkıyı artırmasıdır. Bu anlamda “Dış müşteri” kadar “İç müşteri” de büyük önem taşır. Örgüt, sadece “Dış müşteri”nin memnuniyetiyle ilgilenirse, “İç müşteri” olan çalışanların, mal ve hizmet üretim kalitesinde düşüşe neden olur. Bu durum verimi de olumsuz yönde etkiler (Eroğluer, 2008: 7-8).

Bir işletmede işlerin yolunda gitmediğinin en büyük göstergesi çalışanların işlerinden tatmin olmamasıdır. Bu durum beraberinde iş gücü kaybına, ani grevlere, performans düşüşüne, işten uzaklaşmalara, meslek hastalıklarına, iş kazalarına ve daha birçok soruna neden olabilmektedir (Gül vd., 2008: 2). Tüm bunlar örgütü ve yönetimi olumsuz yönde etkilemektedir.

İş tatmininin yüksek olması örgütün iyi yönetildiğinin bir göstergesidir. (Bulut, 2008: 10). İş tatmininin yönetici açısından öneminin ortaya çıkmasında yöneticinin tavrı büyük önem taşır. Örneğin çalışanın yöneticisi tarafından takdir edilmesi veya ödüllendirilmesi, çalışanın daha büyük bir istekle çalışmasını sağlayacak ve verimi artıracaktır (Eroğluer, 2008: 8).



Şekil 1.1: İş tatmini ile ilgili neden – sonuç ilişkisi (Eroğluer, K. (2008).

Şekil 1.1'e göre iş tatminini ya da tatminsizliğini, çalışanın kişisel özellikleri ile genel örgütsel faktörler, örgüt kültürü ve örgütsel düzenlemeler olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Çalışanın işinden tatmin olması veya olmaması durumunda, çalışanın işgücü verimliliğinde, örgüte bağlılığında, işgücü devir hızında, işe

devamlılığında, sağlığında, mutluluğunda ve yaratıcılığını ortaya koyabilmesinde olumlu veya olumsuz olarak etkilendiği görülmektedir.

1.1.3 İş Tatmininin Tarihçesi

Sanayi devriminden sonra işletmeler üretimi artırmanın yollarını aramaya başlamış, daha önceleri üretim önemli iken daha sonra insan faktörü önem kazanmış olup bu noktada iş tatmininin de önem kazandığı düşünülmektedir. Bu konudaki araştırmalar sonucunda üç yaklaşım biçimi ortaya çıkmış, bunlardan birincisi geleneksel yaklaşım olup tarihçesi 1800'lü yıllara dayanmaktadır. Bu dönemde çalışma şartları ve ücretlerdeki düzensizlik Taylor ve arkadaşlarını bu konuda araştırmaya yöneltti (Leblebici, 2008: 107). Sonuç olarak Taylor, maddi kazancın çalışanları çalışmaya yönlendirecek en önemli faktör olduğunu düşünmüş ve ücret sistemlerini uygulamayı teklif etmiştir (Şahin, 2004: 528). Yani Taylor, çalışanları bir makine olarak görüp verimliliği artırmayı hedeflemiştir (Mammadova, 2013: 25-26).

İkinci yaklaşım biçimi olan, davranışsal yaklaşım biçimi ile ilgili çalışmalar; Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra Amerikalı ve Avrupalı psikologlar tarafından yapılmıştır (Türk, 2007: 71). Araştırma sırasında insanların işleriyle ilgili sorunlarını fark etmişler ve çalışanların çalışma koşullarının özellikle fiziksel faktörlerin (Işık, ses, dinlenme süresi) ne kadar etkili olduğunu gözlemlemişlerdir (Şahin, 2004: 531). Bunun yanı sıra iş tatminiyle ilgili olarak, 1927-1939 yılları arasında Elton Mayo Amerika'da "Western Electric Company" adlı bir şirketin Hawthorne Fabrikaları'nda 12 yıl süren deneyler yapmıştır (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 159). Bu deneyler altı aşamadan oluşmaktadır.

Bu aşamalar şu şekildedir:

- a. Işıklandırma Deneyleri
- b. Röle Montaj Odası Deneyleri
- c. İkinci Röle Montaj Odası Deneyleri
- d. Mika Yarma Test Odası Deneyleri
- e. Mülakat Programı
- f. Seri Bağlama Gözlem Odası Deneyi

Özetle bu yaklaşım biçimi iş yapısına göre çalışanların ihtiyaç ve duygularına göre uygun değişiklikler yapılarak verimin ve iş tatmininin sağlanacağı görüşünü

benimsemişlerdir. Özellikle çalışanların kendilerini önemli hissetmesi ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması, yöneticilerin görevlerinden biri olarak gösterilmiştir (Mammadova, 2013: 26).

1943'lerden sonraki yıllarda Adelfer, iş tatminini, çalışanın ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ilişkilendirmiştir (Türk, 2007: 71). 1957 yılında F. Herzberg ve arkadaşları, iş tatminiyle ilgili doyum ya da doyumsuzluk olmak üzere çift faktör kuramı geliştirmişlerdir (Aksu, 2012: 63). 1940'lı yıllardan sonra çalışan insana bakış açısı değişmiş, yönetimde insan ilişkileri yaklaşımı gelişmiş ve insan "Sosyal psikolojik" bir varlık olarak görülmeye başlanmıştır (Topaloğlu, 2011: 256).

1966'da Edwin Lock, iş tatminine farklı bir açıdan yaklaşmış "Tutarsızlık Kuramı" adı altında bir kuram geliştirmiştir. Bu kuram, iş tatminini, gerçek ve beklenen performans düzeyleri arasındaki tutarsızlığın büyüklüğünün bir fonksiyonu olarak ele almaktadır (Gözen, 2007: 7). 1980'li yıllardan sonra ise, insan kaynakları yaklaşımı benimsenmeye başlanmış ve işletmelerin en değerli varlığı haline gelmiştir (Türk, 2007: 73).

İnsan kaynakları yönetimi, iş tatminini sağlamak ve performansı yükseltmek için bazı düzenlemeler yapmıştır. Bunlar, işe uygun nitelikte insanları işe almak yani "Doğru işe doğru insan" seçmek, iş rotasyonu ve iş zenginleştirme yöntemleri ile çalışanları monotonluktan kurtarmak ve bazı sosyal aktivitelerle desteklemektir (Koçak ve Erdoğan, 2011: 262).

1.1.4 İş Tatmini İle İlgili Yaklaşımlar

1.1.4.1 Klasik yaklaşım

Klasik yaklaşımın öncüsü olan Frederick W. Taylor örgütlerde çalışanın motivasyonunun önemini ortaya koymuş, ekonomik kazancın çalışanı motive eden en önemli faktör olduğunu söyleyerek, ücret teşvik sistemlerini kullanmayı önermiştir. Klasik yaklaşımda diğer faktörler göz ardı edilmiştir (Gözen, 2007: 8).

Frederick W. Taylor çalışmalarının büyük bir bölümünü üretim atölyelerinde ve rutin işler yapan işçilerin iş tiplerini inceleyerek yapmıştır. Bu rutin işler, sürekli tekrarlanan devrî işlerdir. Bu nedenle işçilerin işleri yaparken çoğu zaman atıl duran vücut bölgelerinden yeterince yararlanmadıklarını gözlemlemiştir (Şam, 2013: 26,27). Gereksiz hareket ve oyalanmalarla standart bir çalışma hızına

ulaşamadıklarına, çalışma ve dinlenme sürelerinin iyi ayarlanmaması sonucu yorgunluğun arttığı ve dayanıklılığın azaldığını, bu nedenlerle verimin düştüğü, zaman ve para kaybına neden olduğunu gözlemlemiştir (Bulut, 2008: 8).

Klasik yaklaşım daha çok işin fiziksel organizasyonu, çalışmanın fiziki şartları ve ödül konuları üzerinde durmuştur (Gözen, 2007: 8). Farklı ücret sisteminin geliştirilmesi, işe uygun personel alma ve eğitimin desteklenmesi, iş paylaşımının geliştirilmesi, yönetim fonksiyonları ve ilkeleriyle yöneticilerin daha başarılı olması çalışan ve iş tatmini açısından büyük önem taşımıştır (Asunakutlu, 2001: 4,6).

Taylor ve arkadaşları çalışanların sorunlarına daha çok teknik açıdan yani mühendis gözüyle bakmışlardır (Leblebici, 2008: 105,106). Bu bakış açısının üç ana ilkesi vardır. Bu ilkeler aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir.

- a. Bir işi en verimli şekilde yapmak gerekiyorsa işte gereksiz yapılan hareketler kesinlikle önlenmelidir. Bu amaçla da gerekli etütler yapılmalı, eski usuller bırakılıp yeni yöntemler geliştirilmelidir. Bu da üç ile beş yıl arasında bir zaman gerektirmektedir.
- b. İşin etkin ve ivedi bir şekilde yapılması için çalışan özendirilmelidir. Belirli bir standarda ulaşan çalışan ise, prim ve ikramiyelerle ödüllendirilmelidir.
- c. Çalışanın işini belirleyen kuralları kapsayan ve diğer çalışma koşullarını (İşlerin sırası, makinelerin hızı gibi) düzenlemek için konusunda uzman ustabaşılar kullanılmalıdır. Bilimsel yöntemlere aykırı hareket edenler cezalandırılmalıdır (Eren, 2003: 14).

Klasik yaklaşıma en büyük eleştirilerden ilki işletmeyi kapalı bir sistem olarak görerek dışsal etkileri göz ardı etmesi ve davranışsal konulara önem vermemesidir (Asunakutlu, 2001: 6). Bu durum sistem yaklaşımının ortaya çıkması ile birlikte daha da önem kazanmıştır. Burada önemli olan noktalardan biri de bu teoriler ortaya atıldığı zamanlarda dış çevredeki değişimin günümüz kadar etkili olmamasıdır. Günümüz koşullarında dış çevrenin etkileri oldukça yüksektir. Sonuç olarak klasik teorinin durumsallık yaklaşımıyla çakışan noktalarını şöyle sıralayabiliriz: biçimsel bir şekilde çok talimat olması ve bunların etkin haberleşmeyi engellemesi, yapıların fazla mekanik olması, değişime ayak uyduramayacak şekilde yapılandırılması ve yeniliğe şüpheyle bakılması sonucu yeniliklerin engellenmesidir (Gözen, 2007: 8-9).

1.1.4.2 Neo klasik yaklaşım

Neo Klasik Yaklaşım kuramı, ilk kez çalışanları bir makine gibi değil birey olarak araştırıp “Sosyal insan” kavramını geliştirmiştir. Yani insan olgusu ön plana çıkartılmış ve klasik kuramın kavramlarına yeni boyutlar eklenmiştir. Sosyal bir varlık olarak insanın ekonomik, teknik ve yapısal durumları önem kazanmıştır (Asunakutlu, 2001: 11).

Sanayi Devrimi’nden sonra ortaya çıkan Neo Klasik Yaklaşım, Klasik Yaklaşımın aksine insanı bir bütün olarak ele almıştır. Harvard Üniversitesi’nde profesör olan Elton Mayo ve arkadaşları Hawthorne Fabrikaları’nda bir dizi deney yapmışlardır. Bu deneyler sonucunda; sıcaklık, aydınlatma, ücret, gürültü gibi maddi ve fiziksel çalışma koşulları değil, bireyler arası iyi ilişkiler ve duygusal anlaşmalar iş yerindeki moral ortamı, örgütsel verimliliği ve etkinliği etkileyen en temel faktörler olduğu ortaya çıkmıştır (Sağsan, 2002: 5,7).

Neo Klasik Yaklaşım; “İnsan” unsurunu anlamaya odaklı, kişinin yeteneklerinden en üst düzeyde yararlanabilmek, yapı ve insan davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyerek, örgüt içerisindeki sosyal grupları ve özelliklerini tanımaktadır. Bu nedenle de kuramın ele aldığı konular şunlardır;

- a. İnsan davranışı
- b. Kişiler arası ilişkiler
- c. Grupların oluşumu
- d. Grup davranışları
- e. Biçimsel olmayan örgüt
- f. Biçimsel örgüt
- g. Algı ve tutumlar
- h. Motivasyon
- i. Liderlik
- j. Örgütlerde değişim ve gelişme
- k. Birey ve örgüt bütünleşmesi (Tümgan, 2007: 9)

Görüldüğü üzere Neo Klasik Kuram iş yerindeki sosyal süreçlerin rolü üzerinde durmaktadır.

1.1.4.3 Modern yaklaşım

İşin daha çağdaş olması ile ilgilenen bu yaklaşım biçimi üzerinde yapılan en önemli araştırmalardan biri İngiltere’de 2. Dünya Savaşı’ndan sonra Tavistock Maden Enstitüsü tarafından yapılmıştır. Tavistock Enstitüsü, örgütlerin beşeri ve teknik boyutlarının birbirleriyle olan etkileşiminin temel noktası olarak kabul etmiştir (Altınışik,1996:337). Bununla birlikte İngiltere’de kömür madeninde ve Hindistan’da da tekstil fabrikalarında araştırmalar yapmıştır. Maden ocaklarında daha önceki teknolojide kısa hat (Short-line) şeklinde olan teknoloji değişerek yerine uzun hat (Long-line) olan teknolojik sistem getirilmiştir. Bu nedenle daha önce 30-40 kişi olan grup sayısı azaltılmış, böylece insanların grup kimlikleri kırılmıştır. Bu teknolojik değişiklik ile ilk önceleri artan bir verim tespit edilmiş ancak daha sonraları düşmüştür (Aydın, 2007: 222). Bunun nedeni ise insanların birbiri ile olan etkileşiminin ortadan kalkmasıdır (Bulut, 2008:3). Bu durum üzerine yöneticiler verimin artırılmasına yönelik bazı çalışmalar yapmışlardır. Bu düzenleme ve arayışlar Sosyal Teknik Sistem olarak adlandırılmıştır (Shein, 2002:3).

Modern yaklaşım biçimi insanın doğası ile ilgili bir takım hipotezlerde öne sürmüştür. Bunlardan ilki; insanlar çalıştıkları örgüte anlamlı katkılarda bulunmayı isterler. İkincisi, iş zenginleştirme ve işin yeniden tasarımı, iş çeşitliliği iş sorumluluğu gibi durumlar işi daha da zevkli hale getirmektedir. Üçüncüsü, çalışan işiyle ilgili anlamlı kararlar alabilmektedir ve son olarak, çalışanın kendi kontrol ve iradesinin artması ile iş tatmini doğru orantılıdır. Diğer bir ifade ile iyi ve anlamlı bir performansın iş tatminine yol açtığı varsayılmaktadır (Gözen, 2007: 10).

Günümüzde ise otomasyon sisteminin ön plana çıkması işleri rutin hale getirmiş bu da iş tatmininin azalmasına neden olmuştur. İşin teknik boyutuyla insan unsuru arasında bir uyum sağlanmalıdır. Biri diğerinden ön planda olmamalı, aralarında denge sağlanmalıdır. Tavistock Enstitüsü’nün çalışmalarında da görüldüğü üzere işin teknik boyutu iş verimini önce yükseltmekte ancak sonra düşürmektedir. Sürekli iyileştirme düşüncesi, insan faktörünün katılımını ön plana çıkarmaktadır (Kesken, 2011:3511). Bu nedenle katılımlı yönetim, süreç iyileştirme, kalite fonksiyon yayılımı, sade organizasyon, süreç yönetimi, sosyo-teknik gibi insan faktörünü öne çıkaran yönetim modellerinin benimsendiğini görmekteyiz. Böyle olunca, yöneticinin işi çalışana otoriteyi kabul ettirmek değil, katılımcı ve çalışanları bireysel ve örgütsel amaçlarda birleştirici olmaya sevk etmektir (Bulut, 2008: 16).

Yukarıda sözü edilen yaklaşımların karşılaştırmaları aşağıda, Tablo 1.1’de verilmiştir.

Tablo 1.1: İş tatmini ile ilgili ortaya atılan yaklaşımların karşılaştırılması (Bulut, m. E. (2008).

KLASİK YAKLAŞIM	NEO-KLASİK	MODERN YAKLAŞIM
VARSAYIMLAR	VARSAYIMLAR	VARSAYIMLAR
<ol style="list-style-type: none"> 1. İş pek çok kişi için doğal olarak tatsızdır. 2. İnsan ne yapıyorsa onu yapmak için gösterdiği gayret, kazandıklarından daha önemlidir. 3. Çok az kişi işinde yaratıcı, kendini idare edici ya da kontrol edicidir. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. İnsanlar faydalı ve önemli olmayı isterler. 2. İnsanlar bir yere ait olmayı ve tanınmayı isterler. 3. Bu ihtiyaçlar insanları motive etmede paradan daha önemlidir. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doğal olarak iş tatsız değildir. İnsanlar anlamlı amaçlara katkıda bulunmayı arzu etmektedir. 2. Pek çok insan işinde yaratıcı, yönetici ve kontrol edicidir.
POLİTİKALAR	POLİTİKALAR	POLİTİKALAR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Yönetimin temel işi astlarını yönlendirmek ve motive etmektir. 2. Yönetici basit tekrarlı ve kolayca öğrenilebilir parçalara ayırmalıdır. 3. Yönetici bu detaylı rutin işleri ve prosedürleri zorla ve adilce kabul ettirmelidir. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yöneticinin temel işi astlarını faydalı ve önemli hissettirmektir. 2. Yönetici astlarına bilgi vermeli ve onların itirazlarını dinlemelidir. 3. Yönetici rutin işlerde astlarının kendi yönlerini belirlemelerine ve kendilerini yönetmelerine izin vermelidir. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Yöneticinin temel işi atıl insan kaynaklarını çalıştırmaktır. 2. Yönetici astlarının hünerlerini geliştirici bir çevre oluşturmalıdır. 3. Yönetici çalışanları katılma, kendini idare ve kontrole teşvik etmelidir.
BEKLENTİLER	BEKLENTİLER	BEKLENTİLER
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ücret yeterli ve yönetici adil olduğu sürece insanlar işlerini sürdüreceklidir. 2. Eğer işler yeterli basitlikte ve kontrol edilebilir ise, gerekli standartlara erişebilmek mümkün olacaktır. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bilgiyi astlarla paylaşmak ve rutin kararları onlara bırakmak onların ait olmak ve önemli olmak gibi temel ihtiyaçlarını tatmin edecektir. 2. Bu ihtiyaçları tatmin etmek morali düzeltecek ve biçimsel güce direnci azaltacaktır. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Astların kendilerini idare ve kontrolünü sağlamak ve onlara etki etmek verimliliği doğrudan artırıcı bir rol oynayacaktır. 2. İş tatmini, çalışanların kaynaklarının tamamını kullanmalarının bir yan ürünü olarak artacaktır.

Teoriler dikkatle incelendiğinde görülmektedir ki bu teorilerden bazıları kişinin içsel faktörlerine ağırlık verirken, bazıları da dışsal faktörlere ağırlık vermiştir. Bu bağlamda motivasyon kuramları iki ana temele dayandırılabilir. Bunlar: içerik kuramları ve süreç kuramları olarak adlandırılabilir (Bulut, 2008: 18).

1.2 İş Tatmini İle İlgili Kuramlar

Yukarıda da sözü edildiği üzere bu konuda iki kuramdan söz edilebilir. Bunlardan ilki kişinin davranışını “Neyin” motive ettiği. Yani kapsam (İçerik) kuramlarıdır. İkincisi ise, davranışın “Nasıl” motive edildiği ile ilgilidir yani süreç kuramlarıdır (Erkuş vd., 2011: 250).

1.2.1 Kapsam (İçerik) Kuramları

Kapsam kuramları motivasyonu başlatan faktörleri açıklamaya çalışırlar. Bu nedenle motivasyonun başlamasının ön koşulu olan “İhtiyacın içeriği” ile ilgilenirler. Bu kuramın dayandığı varsayım; eğer yönetici kişiyi belirli şeylere zorlayan faktörleri belirleyebiliyorsa; bu faktörlere yönelip bireyleri örgütsel faaliyetlerde daha verimli çalışmaya sevk edebilir. Aynı zamanda bireylerin ihtiyaçlarına göre çözüm üretebilmek ve gerilimi azaltabilmek de mümkündür (Keser, 2006: 12).

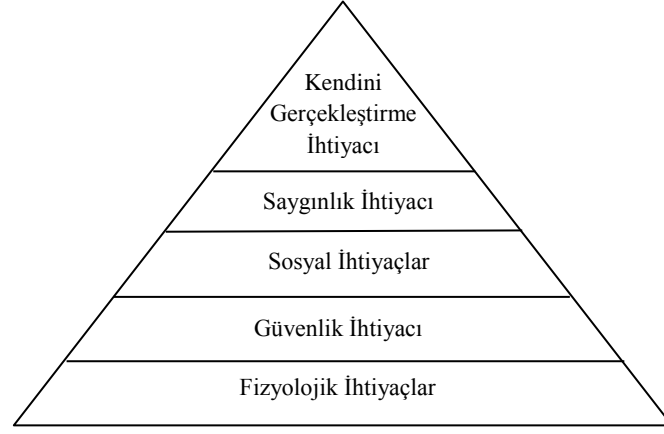
1.2.1.1 Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı

Hümanist Psikoloji’nin öncülerinden olan Abraham H. Maslow’un motivasyon olgusuna getirdiği yenilik; insan davranışlarını yönlendiren en önemli olgunun temel ihtiyaçlar olmasıdır (Yücel, 2012: 3).

Maslow 1954 yılında, insan güdülerinin piramit şeklinde bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymuştur (Keser, 2006: 13). Bunu da iki temele dayandırmıştır.

Bunlar;

- a. İnsanların tutum ve davranışlarının özünde ihtiyaçlar vardır.
- b. Bazı ihtiyaçların tatmini diğer ihtiyaçlardan daha önemlidir (Mammadova, 2013: 50).



Şekil 1.2: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidi (Gözen, Dağdeviren, E. (2007).

Maslow iki önemli güdüden söz eder. Bunlardan biri yetersizlik güdüsü diğeri ise, gelişme güdüsüdür. Yetersizlik güdüsü insanı fiziksel ve psikolojik denge için güdüler. Gelişme güdüsü ise, yapılan ve yapılmakta olan işlerde daha iyisini yapmaya çalışarak, insanı mükemmelliğe götürmeye çalışan güdüdür (Keser, 2006: 14). Maslow psikolojisinin ana teması kişinin mutluluğudur. Bu sebeple kişinin hayata pozitif bakması ve güçlü olması gerekmektedir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi beş basamaktan oluşmaktadır (Toker, 2007: 95). Bu basamakları şu şekilde sıralayabiliriz;

1. Fizyolojik ihtiyaçlar: Bu ihtiyaçlar kişinin yaşamını devam ettirebilmesi için zorunlu olan ihtiyaçlardır. Bir anlamda kişinin doğuştan sahip olduğu ve arzuladığı temel ihtiyaçlardır. Havayı teneffüs etmek, beslenmek, uyumak, su içmek gibi en temel ihtiyaçlar bu basamakta yer almaktadır (Erdem, 1997: 71).
2. Güvenlik ihtiyacı: Fizyolojik ihtiyaçlar karşılandıktan sonra kişi, kendini güvende hissetmek ister. Bu ihtiyaçta kişi, fiziksel, sosyal ve ekonomik anlamda güvence altında olmak ister (Akbaba, 2002: 352,353). Örneğin; iş yerinin fiziki koşulları çalışmak için uygunsa, sosyal ve sağlık güvencesi varsa kişi kendini güvende hissedecektir.
3. Sosyal ihtiyaç: Kişinin diğer insanlar tarafından kabul görmesidir. Bir başka deyişle, bir gruba ya da bir örgüte mensup olma, sevme, sevilme, arkadaşlar edinmeyi sayabiliriz. Aynı zamanda yönetici ile iyi ilişkiler kurmak da buna dâhildir (Yıldırım, 1995: 441,442).

4. Kendini Gösterme İhtiyacı: Bu basamağa saygınlık kazanma ihtiyacı da diyebiliriz. Kişiler bu basamakta kendini kanıtlamaya çalışır. İş yaşamında başarı elde etmeye, statü sahibi olmaya, yaptığı işi beğendirmeye çalışır (Mammadova, 2013: 52,53).
5. Kendini Tamamlama İhtiyacı: En üst basamak olan beşinci basamakta kendini gerçekleştirme ve doyuma ulaşma ihtiyacı vardır. Tüm ihtiyaçları karşılanmış bir birey, kendisinde var olan yeteneğini ve becerilerini nasıl hayata geçireceği ile ilgilenir (Toker, 2007: 95).

Kendini gerçekleştirmiş ve doyuma ulaşmış kişi şu özellikleri taşır;

- a. Yaratıcı olurlar.
- b. Adaletlidirler.
- c. Doğayı, diğer insanları ve kendilerini oldukları gibi kabul ederler.
- d. Realist insanlardır. Gerçeklere göre değerlendirmeler yaparlar.
- e. Dış görünüş olarak soğuk ve özel insan görüntüsü verirler. Özel hayatı çok önemserler.
- f. Yaşadıkları topluma ayak uydurmaya çalışmazlar.

Maslow'un kuramı daha sonraki araştırmacılar tarafından büyük oranda kabul görse de, eleştirenler de olmuştur. Örneğin, bu kuramın insan doğasının gizemini açıklamada kültürel bağlamdan uzak olduğunu söylemişlerdir. Bir başka eleştiride gereksinim hiyerarşisinin yaşamın iş ve boş zaman, aile ve iş yaşamı, özel ve kamusal olarak bölümlenmiş olan modern toplumlar için geçerli olabileceğini, ancak tarihsel süreçte geçerli olamayacağını belirtmişlerdir (Sun, 2002: 16).

1.2.1.2 Herzberg'in çift etmenler kuramı

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramından sonra en çok kabul görmüş ikinci kuram, Amerikalı psikolog Frederick Herzberg'in çift etmenler kuramıdır. Herzberg ve arkadaşları Pittsburg'da 200 Mühendis ve muhasebeci üzerinde bir çalışma yapmıştır. Çalışma kapsamında Mühendis ve Muhasebecilere ilk olarak işlerinde çok memnun oldukları zamanlar sorularak, bunları akıllarında tutmaları ve neden mutlu olduklarını açıklamaları istenmiştir. Daha sonra aynı araştırma grubuna, işlerinde memnun olmadıkları zamanları ve nedenlerini sormuşlardır (Ertürk, 2012: 168,169). Bu araştırmalar sonucunda Herzberg ve arkadaşları insan davranışında iki faktör ve grubun varlığını belirtmişlerdir. Bu faktörlerden birinci grup faktörler, mevcut

olmadıklarında işten tatminsizliğe yol açarlar. Mevcut olduklarında ise işin, normal temposunda devam etmesini sağlarlar. Güdülenme gerçekleşmez (Akman, vd., 2006: 12).

İkinci grup faktörlerin mevcudiyetinde ise, güdülenme gerçekleşir. Çalışanlar bu sayede başarıya teşvik edilmiş olur. Bu faktörler “Sağlık” ve “İşe özendirici” faktörler olarak isimlendirilmişlerdir (Ertürk, 2012: 168,169). Sağlık (Hijyen) faktörleri kapsamında özellikle çalışma ortamı ve çevresi, ücret, çalışma koşulları ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler yer almaktadır. İşe özendirici faktörler içerisinde ise, çalışanın işine olan ilgisi, işin zorluğu ve önemliliği, çalışanın başarısı gibi faktörler yer almaktadır (Örücü, vd., 2006: 42).

Tablo 1.2: Herzberg’in çift faktör tablosu (Ertürk, m. (2012).

1-) İşe özendirici faktörler - İlgisi - Sorumluluk ve yetki - Güçlük ve önemlilik - Başarı ve ilerleme	Normal çalışma hızı
2-) Sağlık faktörleri Yoklukları tatminsizlik yaratan faktörler). - Ücret - Çalışma koşulları - Ücrete ek yararlar - Beşeri ilişkiler	

- Herzberg’in kuramına karşı bazı eleştiriler yapılmıştır. Bu eleştiriler şunlardır;
- Kuram daha önceki çalışmalarla tutarlı değildir. Özendirici sağlık faktörler duruma göre oluşabilecek değişkenleri göz ardı etmektedir.
 - Kuram evrensel yeterlilikte değildir.
 - Kuram güdülemeyi bir bütün olarak açıklama konusunda yetersiz kalmıştır. Kuram sadece gelişmiş ülkeler için doğru olacaktır. Çünkü gelişmekte olan ülkeler henüz 4. ve 5. Basamaktaki ihtiyaçlara ulaşamadığı için güdülenme alt gruplarla sınırlı kalmıştır.
 - Kurama bir eleştiri de sağlık ve özendirici faktörler için gelmiştir. Ödüllendirme gibi bazı faktörlerin hem özendirici, hem de sağlık faktörlerinde olabileceği görülmüştür.
 - İş tatmini için ayrıntılı bir ölçü kullanmamıştır. Yani insan işinin tamamını sevmeyebilir ancak işinin her şeye rağmen yapılabilir olduğunu düşünebilir (Keser, 2006: 27, 28).

1.2.1.3 McClelland'ın başarı güdüsü kuramı

David McClelland tarafından geliştirilen bu kuram, insan davranışının üç grup ihtiyacın etkisinde ortaya çıktığını savunur. Bunlar, başarıma ihtiyacı, güçlü olma ihtiyacı ve bağlılık ihtiyacıdır. Bu ihtiyaçlar hem toplumsal açıdan hem de sosyal ve psikolojik açıdan büyük önem taşımaktadır (Bulut, 2008: 25).

Başarma ihtiyacı: McClelland başarıyı etkileyen durumların, ırk, aile, din ve yetiştirme biçimi olduğunu ifade etmiştir. Örneğin, yapısı otoriter olan bir ailede çocukların başarılı olma olasılığı düşecektir. Ya da enerjisi yüksek olan bir ırkın motivasyonu da yüksek olacaktır. McClelland başarıma isteği olan bir kişinin özelliklerini şu şekilde sıralar (Mammadova, 2013: 56);

- a. Kolay olmayan amaçları belirler.
- b. Riskli işleri kabullenir.
- c. Israrcı olur.
- d. Planladığı işlerin sorumluluğunu alır.

Bağlanma (Ait olma – ilişki kurma) ihtiyacı: McClelland bu ihtiyaç üzerinde fazla durmamıştır. Birey topluluk içinde yaşayan bir varlık olduğu için diğer bireylerle ilişki içerisindedir. Buradan hareketle, eğer birey zamanının büyük kısmını diğer insanlarla ve yakın çevresiyle geçiriyorsa, bağlanma ihtiyacı da o kadar yüksektir. Bu ihtiyacı güçlü olan bireyler, diğer bireylerle güçlü ilişkiler kurmaya ve geliştirmeye çalışırlar (Keser, 2006: 31).

Güçlü olma ihtiyacı: Bireyin çevresine hakim olma isteğinin bir sonucudur. Gücü elde etmek için de tüm imkânları kullanırlar. Bu durumun şiddeti kimi zaman tehlikeli olabilir ve diğer insanlarla çatışmaya dönüşebilir. Bu gereksinimin ölçüsü kişiden kişiye oldukça farklılık göstermektedir (Gözen, 2007: 14). McClelland'ın başarı güdüsü kuramı diğer kuramlardan farklı olarak ihtiyaçların öğrenme ile sonradan kazanılacağını ileri sürer (Erogluer, 2008: 29).

1.2.1.4 Alderfer'in ERG kuramı

Clayton Alderfer'in geliştirdiği bu kuram, Maslow'un beş ihtiyacını üçe düşürmüştür. Bunlar;

- a. Existence: Varolma İhtiyacı
- b. Relatedness: İlişki Kurma İhtiyacı

c. Growth: Gelişme İhtiyacı

Varolma ihtiyacı: Piramidin en altında yer alan yaşamsal gereksinimlerden oluşur. Bunlar, yemek, içmek, barınmak ve fiziksel güvenlik ihtiyaçlarını kapsar (Keser, 2006: 28, 29).

İlişki kurma ihtiyacı: Bu ihtiyaçlar işte ve iş dışında, kişilerin birbiriyle ilişki kurma, duygusal destek olma, sevilme, sayılma ve ait olma gibi gereksinimleri kapsamaktadır (Bulut, 2008: 23).

Gelişme ihtiyacı: Maslow'un saygı görme basamağı ile benzerlik taşır. Bireyin kişisel gelişimi ile ilgilidir. Bu basamak bireyin çalıştığı ortamda kendini geliştirme, ilerleme ve yenilikçi olma çabalarını gösterir.

Alderfer aslında ihtiyaçlar hiyerarşisini daha kısa ve anlaşılır bir şekilde açıklamıştır. Aynı zamanda Maslow'dan ayrı olarak, ihtiyaçlar hiyerarşisini sırasıyla takip etmek gerekmediğini, kişilerin ihtiyaçlarına göre aynı anda birkaç basamakta da olabileceğini savunmuştur (Mammadova, 2013: 59).

1.2.1.5 Z kuramı

Z Kuramı, Ouchi tarafından geliştirilmiştir. Kuramda Japon ve Amerikan yönetim şekilleri karşılaştırılmış ve yeni bir yönetim şekli ortaya çıkmıştır. Temel felsefesi, yöneticiler ve çalışanlar arasında yönetimin paylaşılması, çalışanların kararlara belli ölçülerde katılmasıdır (Aydoğan, 2004: 204). Amaç, daha etkin ve verimli çalışmaktır.

Z tipi işletmelerin özellikleri şunlardır;

- a. Beraber karar verme
- b. Örgüt değerlerine bağlılık
- c. Uzun süreli yükselme olanakları
- d. Uzun süreli işe alımlar
- e. Bütünlük

Z tipi işletmelerde kurum içinde farklı alanlarda çalışarak çeşitli alanlarda uzmanlaşmak mümkündür. Aynı zamanda bu işletmelerde astlar ve üstler samimi bir şekilde ilişki içindedir. Sorumluluk ve güven bu kuramın temel felsefelerindedir (Mammadova, 2013: 60,61).

1.2.1.6 McGregor'un X ve Y kuramı

Douglas McGregor, 1960 yılında çalışanların iş yerlerindeki davranışlarını incelemiş, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramına dayandırarak X ve Y kuramını ileri sürmüştür. İki karşıt düşünceden oluşan bu kuramda X, yönetimi ön planda tutarken, Y kuramı da insan ilişkilerini önemseyen varsayımına dayanmaktadır (Güllü ve Arslan, 2001: 355).

X kuramı çalışanı, iş yapmayı sevmeyen, bencil, değişimden hoşlanmayan ve başkalarının onlara komut vermesini isteyen bir anlayıştan söz eder. Kuram yönetimde tam kontrolü ön plana alır. Çalışan motivasyonunu ise korku ve acının sağladığını söyler. Y kuramı da tam aksine gelişmeyi ve sorumluluk sahibi olmayı aynı zamanda otoriter olmayan bir yönetim biçimini öngörür (Deniz ve Seçgel, 2006: 42,43).

X kuramında çalışanın özellikleri, tembel, yaratıcı olmayan ve yenilikten hoşlanmayan ve sorun çözmede başarısız olan kişilerdir. Y kuramında ise, yaratıcı, başarılı, çalışkan ve zeki insanlardır (Mammadova, 2013: 61,62).

1.2.2 Süreç Kuramları

Süreç kuramları motivasyon ile ilgili "Niçin" sorularına cevap bulmaya çalışır. Çalışma yaşamında bir davranışın bir başka davranışa neden tercih edildiğini açıklamaya çalışır (Gözen, 2007: 15). Süreç kuramları davranışın ortaya çıkmasından durmasına kadar olan tüm faaliyetlerin değişkenlerini açıklar. Aynı zamanda bu kuramlar kişisel farklılıkların motivasyondaki önemini de araştırmıştır (Eroğlu, 2008: 30).

1.2.2.1 Bekleyiş (ümit) kuramı

Bekleyiş kuramı, kişinin başarısının kendisine ödül ya da arzu ettiği bir çıktı olarak döneceğine inanması durumunda motive olacağını söyler. Başarısı sonucunda herhangi bir ödül elde etmemesi durumunda ise o başarıyı göstermek için çaba sarf etmez ve motivasyonu düşer. Diğer bir anlatımla bekleyiş kuramı; "Motivasyonu sağlayan bilişsel durumlara odaklanarak ödüllerin, davranışı nasıl yönlendireceğini açıklamaya çalışır." (Keser, 2006: 37).

1.2.2.1.1 Vroom'un bekleyiş kuramı

Vroom çalışanların iş yaşamında davranış biçimlerinin tahmin edilebileceği üzerinde durmuştur. Vroom'a göre, insanların belirli durumlardaki davranışlarının tahmin edilebilen bir değeri vardır ve bu hesap edilebilir (Özdemir, 2006: 86). Victor Vroom belirli bir iş için gayret sarf edilmesini iki faktöre bağlar. Bunlardan biri Valens, diğeri bekleyiş ve bunları şu şekilde formüle eder;

$$[\text{Motivasyon} = \text{Valens} \times \text{Bekleyiş}]$$

Model üç temel kavramdan oluşmaktadır. Bunlardan ilki Valens, kişinin belirli bir çaba göstererek elde edeceği ödüle ulaşma isteğinin derecesidir. Belirli bir ödülü kişiler aynı derecede arzulamayabilir. Biri aynı ödülü çok arzularken diğeri az arzulayabilir (Kaplan, 2007: 45). Modelin diğeri önemli faktörü ise bekleyiştir. Bekleyiş, kişinin algıladığı bir olasılığı ifade eder. Yani kişi gayret ederek belirli bir ödülü elde edebileceğini bekliyorsa daha fazla gayret edecektir. Modelin son kavramı araçsallıktır. Araçsallık, kişi belirli bir gayret gösterip, belirli bir performansla, belirli bir ödülü elde edebilir. Ancak bu ödüllendirme birinci aşama sonuç olarak düşünülmelidir. Aslında ikinci aşama sonucunun bir aracıdır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 5,6). Örneğin, çalışanın yüksek performansı sonucu maaşının artması birinci kademe sonucudur. Tek başına bir anlam ifade etmez kişinin yaşam kalitesinin yükselmesi ve statü sağlanması ikinci kademe sonuç olarak düşünülebilir. Araçsallık kademeler arasındaki ilişkiyi, bekleyiş ise; gayret ile birinci aşama sonuçları arasındaki ilişkiyi göstermektedir (Kaplan, 2007: 45).

1.2.1.2.2 Lawer – Poter'in Bekleyiş Kuramı

Bu kuram esasen Vroom'un Bekleyiş Kuramı'nın geliştirilmişidir. Lawer ve Poter, kişilerin harcadıkları çaba ile aldıkları ödülleri diğeri kişilerin çaba ve ödülleriyle karşılaştırıp bir adaletsizlik hissettiklerinde tatminlerinin önemli oranda olumsuz yönde etkilendiğini belirtmişlerdir (Kutlu ve Sözbilir, 2011: 35). Bu yüzden motivasyon çalışmalarında adalet ilkesi gözden kaçırılmamalıdır.

Lawer – Poter modeli yetki ve sorumlulukların önemine de değinmiştir. Örgütlerde yetki ve sorumluluğunun belirgin olmayışı da motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir. Son olarak; bu modelde motivasyon, tatmin ve performans

ayrı parametrelerdir, performansa yol açan tatmin değil, tatmine yol açan performanstır (Pekel, 2001: 17).

1.2.2.2 Eşitlik kuramı

Homas ve daha sonrasında, J.S Adams, General Electric firmasında yaptığı bir dizi araştırmalar sonucunda, ödül adaletinin önemli bir motivasyon aracı olduğunu görmüştür. Araştırmasında, çalışanların performansları karşılığında aldıkları ödüllerin diğer çalışanların aldıkları ödüller ile karşılaştırıp ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalıştıklarını gözlemlemiştir (Kurtanis ve Mesci, 529).

Adams, aynı zamanda çalışanların fark ettikleri bir eşitsizliği gidermenin yollarını da araştırmıştır. Bu kuram, temelde yetersiz ödeme ve ödüllendirme durumlarında geçerli olup, ödeme durumlarında farklı sonuçlar ortaya çıkabilmiştir (Pekel, 2001: 15).

1.2.2.3 Edwin Locke'nin amaç kuramı

Edwin Locke tarafından geliştirilen bu kurama göre, kişilerin belirlediği amaçlar, onların motivasyon derecelerini de belirleyecektir. Erişilmesi zor olan bir amaç belirleyen bir kişi, erişilmesi kolay olan amaçlara göre daha fazla performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır (Bulut, 2008: 31).

Locke'den aktaran Keser'e göre; bireyin çalışma yaşamındaki başarısı, kişisel amaçları doğrultusunda gerçekleşmektedir. Bu anlamda örgütsel amaçlar daha geri planda kalmaktadır. Yani birey önce, iş çevresiyle ilgili bazı gözlemlerde bulunarak bazı algılama ve değerlendirme sürecine girer sonuç itibarıyla de bir yargı oluşur. Yargılar bireysel tepkilere yol açar. Bireysel tepkiler, davranışların yönünü belirleyerek bireyin amaçlarını oluşturur. Sonuçta bu amaçlar da bireyin çalışma yaşamındaki başarısını belirler (Keser, 2006: 44,45). Locke amaç kuramını motivasyon kuramından daha ziyade motivasyon tekniği olarak değerlendirmenin daha doğru olacağını vurgulamıştır (Erdem, 1998: 56).

1.2.2.4 Harold Kelley'in atıf kuramı

Kelley'in atıf kuramının temel ilkesi birlikte değişimdir. Burada sözü edilen, bir davranış zaman içinde bir nedene göre değişiyorsa bu değişim nedene yüklenir.

Bu da üç faktörden kaynaklanır. Bu faktörler, nesnelere, kişiler ve zamandır. Kuram bu üç boyuta bağlı olduğu için küp kuramı olarak da adlandırılmaktadır (Curun, 2006: 28).

Atıf kuramı motivasyonda insan davranışının “Niçin”i ile ilgilidir. Ancak insan davranışının sebepleri çoğu zaman açıkça görülmediği için davranış çevresel etmenlere atfedilir. Davranışı belirlemede yapılan atıf noktalarından biri denetim noktasıdır. Çalışanın işi ile ilgili davranışının içsel faktörler tarafından mı yoksa dışsal faktörler tarafından mı kontrol edildiği açıklanabilir. Çalışan içsel denetim faktörü olarak yeteneği, becerisi ve çabası olabileceğini düşünür. Dışsal denetim faktörü olarak da kendisinin etkileyemeyeceği faktörler olarak görür. Denetim noktasının dışsal ya da içsel oluşu bireyin davranışını etkiler. İç denetime yönelik bireyler daha çok tatmin duyarak, katılımcı yönetim biçimini tercih eder ve yönetici düzeyinde görev almak isterler (Kambur, 2005: 45). Sonuç olarak atıf kuramı, insan davranışının karmaşıklığını açıklamada önemli bir etken ve motivasyon aracı olarak düşünülebilir.

1.2.2.5 Burrhus Frederic Skinner’in pekiştirme kuramı

Davranışın nasıl değişebileceği ile ilgilenen bu kuramı geliştiren Burrhus F. Skinner, kişi davranışının içgüdüsel olmadığını söyler. Ona göre, davranış kişinin içinde bulunduğu çevre koşulları belirler. Çevre gözlenebilir olduğuna göre, çevresel koşullar incelenip, insan davranışını yönlendiren etkenler gerçekçi bir biçimde ortaya konabilir (Türk, 2007: 91).

Pavlov ve Skinner’in hayvanlar üzerinde yaptıkları deneylerde organizmanın belli bir davranıştan haz duyduğunda bu davranış tekrar ettiği, bazı davranışlardan acı duyduğunda ise bu davranış tekrardan kaçındığını gözlemlemişlerdir (Akbal, 2010: 77,78).

Kısaca pekiştirme kuramı, çalışanın örgüt tarafından istenen bir davranış yapması durumunda daha fazla tatmin duyacağını ifade etmektedir. Yani çalışan örgütü tatmin ederse örgüt de çalışanı tatmin edecektir.

1.3 İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Çalışmanın buraya kadar olan kısmında, bazı kuramlar, tanımlar ve bazı araştırmalara yer verildi. Tüm bu çalışmalar ışığında, iş tatminini etkileyen faktörleri iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan biri içsel yani bireysel faktörler (Kişilik, yaş, cinsiyet, yetenek gibi.) diğeri ise dışsal yani örgütsel faktörlerdir (Ücret, çalışma arkadaşları, iletişim gibi.) (Sun, 2002: 31).

1.3.1 Bireysel Faktörler

İş tatmini kişinin işine karşı duygusal bir tepkisi olarak değerlendirilirse, bireyler arası farklılık gösteren yaş, cinsiyet, yetenek gibi kişisel özelliklere bağlı olarak, algı ve yargıların farklı olacağı, dolayısı ile de iş tatmini ve tatminsizliğini de etkileyip farklılıklar gösterdiği yapılan araştırmalar sonucu görülmüştür (Gözen, 2007: 23).

1.3.1.1 Kişilik

Kişilik kavramına ilişkin literatürde birçok tanım yer almaktadır. Alport'dan aktaran Özcan'a göre; "Birey içindeki dinamik örgüttür. Psiko-fizik sistemler bireyin çevreye uyumunu belirtmektedir." Özcan'ın tanımına göre; "Kişilik, metal ve fiziksel karakteristiklerin bir birleşimidir" (Özcan, 2011: 65,66).

Genel olarak kişiliğin, kalıtım ve çevre etkenlerinin bir birleşimi olduğu düşünülebilir. Bireyler genellikle;

- a. Diğer insanlara benzemekte ve benzer şekilde davranmaktadır.
- b. Bazı insanlara benzemekte ve onlar gibi davranmaktadır.
- c. Hiç kimseye benzemeyen özgün bir davranış biçimi bulunmaktadır.

Bu gözlemler ışığında, kişiliği oluşturan faktörleri, biyolojik faktörler, aile ile sosyal faktörler ve kültürel faktörler olarak sıralayabiliriz (Özcan, 2011: 65,66).

Psikolojik gereksinimler farklı kişilerde farklı özellik gösterir. Örneğin, bazı olaylara karşı çabuk etkilenen ve sinirlenen kişiler olmasına karşın, aynı olaylara oldukça soğukkanlı yaklaşan kişiler vardır. Öte yandan bazı kişiler saldırgan ve kırıncı davranırken, bazıları da tam aksine gayet yumuşak ve iyi niyetli olabilmektedir (Sudak, 2013:150). Ancak, önemli bir ortak nokta vardır. Hepsi de yükselmek ve başarı kazanmak isterler ve bunun için çabalar (Bulut, 2008: 42,43).

Tablo 1.3: On altı temel kişilik tipi (Bulut, M. E. (2008).

NO	Kişilik Tipi	Karşıt Kişilik Tipi
1	Çekingen, soğuk kanlı	Sokulgan, sıcak kanlı
2	Az zeki	Çok zeki
3	Hislerinden etkilenen	Az etkilenen
4	Çekingen	Baskın
5	Ciddi	Neşeli
6	Kestirmeci	Tedbirli
7	Utangaç	Atılğan
8	Dik başlı	Yumuşak, duygusal
9	Güvenilir	Şüpheli
10	Pratik, kestirmeci	Hayalci
11	Açık sözlü, samimi	içten pazarlıklı
12	Kendine güvenen	Endişeli, vesveseli
13	Tutucu	Deneysel, test eden
14	Gruba bağlı	Kendine güvenen
15	Kendini kontrolsüz	Kontrollü
16	Rahat	Gergin

Kişinin temel özelliklerini yansıtan ve devam arz eden oluşuma kişilik tipi denir. Yapılan bir araştırmada 17.953 kişilik tipi ortaya çıkmış ancak bilim adamları sağlıklı bir yorum yapabilmek için bunu 16'ya indirmişlerdir. Tablo1.3'de bu kişilik tipleri görülmektedir (Bulut, 2008: 43).

1.3.1.2 Meslek ve eğitim düzeyi

İş tatmini ve eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için birçok araştırma yapılmış faklı sonuçlar elde edilmiştir. Bu ilişkiyle ilgili bir bulguda, ilişkinin hem olumlu hem de olumsuz olabileceği yönündedir. Çalışan, eğitim seviyesindeki artışın karşılığını örgütte bulamazsa tatminsizlik yaşar. Ters durumda ise yani eğitiminin yükselmesi karşılığında örgütten yükselme, sorumluluk artışı ya da ücrette artış olursa çalışanın iş tatmini yükselecektir (Gözen, 2007: 27). Aynı zamanda stresi kontrol altına almada eğitim düzeyinin önemli rol oynamadığı düşünülmektedir. Farklı bir görüş olarak, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların stresle daha kolay baş ettiği düşünülebilir (Polat, 2008: 37).

Konuya ilişkin bir diğer görüş, eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin daha iyi iş bulabileceği için iş tatmininin yüksek olacağı yönündedir. Ancak bu söyleme ilişkin bulgular çok azdır (Derin, 2007: 18).

1.3.1.3 Cinsiyet

Literatür incelendiğinde cinsiyet ile iş tatmini arasındaki ilişki, kadınların, görev çeşitliliği ve zorlayıcı işlerde daha olumlu tepki verdiği, maddi ödüllerle motive oldukları ve erkek meslektaşları gibi iş ile ilgili oldukları söylenmektedir. Bir başka çalışmada, kadınların erkeklere göre daha az profesyonel işler ve daha az ücret istedikleri ortaya çıkmıştır (Öztürk ve Alkış, 2011: 440).

Kadınların erkeklere oranla ekonomik kaygıyı daha az taşıdıkları bu nedenle işe devamsızlığı erkeklere oranla daha fazla yaptıkları görülmüştür. Bunun yanı sıra bekâr kadınlarla evin ekonomik sorumluluğunu üzerine almış kadınlar, evli ve çocuk sahibi kadınlara oranla daha az işe devamsızlık yapmaktadır (Bacak ve Yiğit, 2010: 32).

Bazı yönetim bilimcilere göre, eşler aynı profesyonel işleri yapıyor olsalar bile kadının ev ve çocuklar ile ilgili sorumlulukları iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Güven, vd., 2005: 132).

1.3.1.4 Yaş

Toker'den aktaran Tümgan'ın iş tatmini ile ilgili bir çalışmasına göre; yaşlı ilerlemiş çalışanların iş tatmininin daha yüksek olduğu, bunun nedeninin de ilerleyen yaşla birlikte tecrübenin de artmasıdır. Öte yandan genç çalışanların ise, özellikle de yeni işe başlayanların, beklentilerinin çok yüksek olması iş tatminsizliğine neden olabilmektedir (Tümgan, 2007: 36).

Herzberg ve arkadaşları iş tatmini ve yaş ilişkisini “U” şeklinde nitelendirmişlerdir. Onlara göre, yaşla iş tatmini arasında olumlu bir ilişki vardır. Genç ve işe yeni başlayan bireyin iş tatmininin yüksek olduğu, orta yaşlarda iş tatmininin düştüğü, ileriki yaşlarda ise iş tatmininin tekrar yükseldiğini değerlendirmişlerdir (Öztürk ve Alkış, 2011: 440).

1.3.1.5 Statü

Statü kişinin örgüt içindeki hiyerarşik anlamda yerini ve saygınlığını ortaya koyar. Yönetici ise, kişinin hangi yönetim kademesinde bulunduğunu temsil eder. Literatür incelendiğinde statü ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu ilişki, çalışanın örgüt içinde statüsü yükseldikçe iş tatmininin de yükseldiği yönündedir (Akbal, 2010: 53).

Bir üst göreve yükselmek farklı kişiler için farklı anlamlar taşır. Bazıları bunu bir saygınlık olarak görürken bazıları maddi kaynaklarda iyileşme olarak değerlendirebilir. Ancak ortak nokta bu durumun iş tatminini olumlu yönde etkileyeceğidir (Pekel, 2001: 45).

1.3.1.6 Zekâ ve yetenek

Birçok meslek için belirli bir zekâ düzeyinin gerekli olduğu büyük oranda kabul görmüştür. Yeterli düzeyde zekâ ve yeteneğin, kişinin yaptığı meslekle örtüşmemesi durumunda iş tatminsizliği yaşanır (Derin, 2007: 20).

Zekânın verdiği yaratıcılık, insanın ruhsal bir ihtiyacıdır. Bu nedenle bu ihtiyaç giderilmediğinde bireyde monotonluk, bezginlik ve mutsuzluk oluşur, bu da bireyin iş tatminsizliğine yol açar (Eren, 2010: 243).

1.3.1.7 Sosyal ve kültürel çevre

Yapılan araştırmalarda bireyin sosyal ve kültürel çevresinin, iş tatmini etkilediği saptanmıştır. Özellikle eşlerin işlerindeki statüleri, ailenin geliri, yaşam biçimi gibi etkenlerin sosyo-kültürel anlamda iş tatmin düzeyinde farklılıklar yarattığını ortaya koymuştur (Akbal, 2010: 54).

Sosyal sınıf farklılıklarının incelendiği bir araştırmada şu sonuçlar elde edilmiştir; İş tatmini ile “Yüksek sosyal sınıf statüsü” arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Araştırmada yüksek sosyal sınıfta bulunan kişilerin stres altındayken duygusal ve fiziksel yakınmalarının daha fazla olduğu görülmüştür. Amerika’da yapılan bir çalışmada ise, “İrk” faktörü araştırılmış ve beyazların siyahîlere göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumun nedeni olarak iş yerinde kişilere farklı davranılması ve kişilerin kendilerine özgü kişisel değerlerinin olması gösterilmiştir (Polat, 2008: 37,38).

1.3.2 Örgütsel Faktörler

Davis'den aktaran Özdemir, iş tatmini; Çalışanın işinden duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk sonucu oluşan yani, işin özellikleriyle çalışanın beklentilerinin uyumuyla gerçekleşen bir durum olarak tanımlamıştır. Bir başka iş tatmini tanımında ise, işten elde edilen maddi çıkarlar ile personelin çalışma arkadaşlarıyla birlikte bir ürün meydana getirmesinin sağladığı mutluluk olarak ifade edilmiştir (Özdemir, 2006: 76).

Tanımlardan da anlaşılacağı üzere iş tatmininde bireysel faktörler kadar örgütsel faktörlerin de etkili olduğu görülmektedir (Barutçu ve Ağca, 2012: 219). Örgütsel faktörler olarak, ücret, çalışma arkadaşları, iletişim, ilerleme imkânı, kararlara katılım düzeyi, hiyerarşik yapı, fiziksel özellikler, işin yapısı ve özendirme yer almaktadır (Karagöz, vd., 2010: 334).

1.3.2.1 Ücret düzeyi

Ücret kavramının tanımı değişik alanlara göre farklılık göstermektedir. Ücret; ekonomik açıdan değerlendirildiğinde emeğin fiyatı, sosyal siyaset açısından çalışanın geçim aracı ve hukuk açısından ise çalışanın düşünsel ve bedeni faaliyetlerinin karşılığı olarak tanımlanabilir. Gürbüz'ün başka bir tanımında ise ücret; Çalışanın kendisinin veya ailesinin günlük yaşamını ve geleceğini belirli bir ölçüde güvence altına alabilecek, fiziksel veya zihinsel emeğinin karşılığı olarak alınan paradır (Gürbüz, 2007: 241,244).

İnsan kaynakları yönetiminde önemli bir işlevi olan ücret yönetimi, ülkemizde enflasyon oranına göre düzenlenirken bir bölümü de örgüt içinde çalışanların kişisel performanslarına göre belirlenmektedir (Güven, vd., 2005: 131).

İşletme yönetiminde ücret ve maaş yönetimi ile ilgili oluşturulan ilkeler şunlardır;

- a. Eşitlik ilkesi
- b. Bütünlük ilkesi
- c. Denge ilkesi
- d. Esneklik ilkesi
- e. Piyasa ücretiyle karşılaştırma ilkesi (Güven, vd., 2005: 133).

Yapılan bir araştırmaya göre ücret tatminine yönelik olumsuz tutumların temel nedeninin %49 oranında adaletsiz ücret algısından, %21 oranında yetersiz ücret algısından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır (Gürbüz, 2007: 242). Sonuç olarak çalışana verilen ücret adil ve yeterli değilse bu durum çalışanda iş tatminsizliğine yol açacaktır.

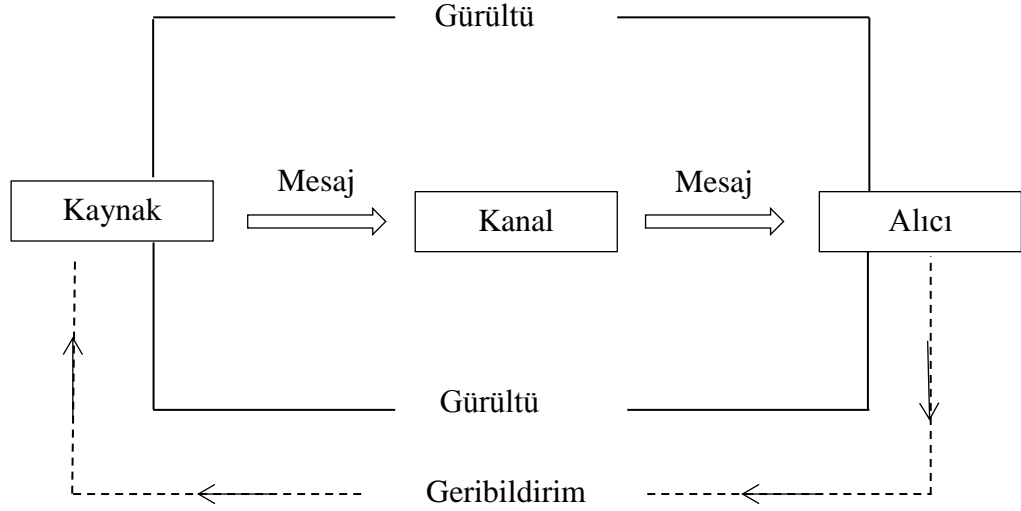
1.3.2.2 Çalışma arkadaşları

Çalışma ortamındaki personelin yeterli ölçüde teknik, sosyal ve destekleyici olup olmamaları çalışanların iş tatmin düzeyini etkilemektedir (Aşan ve Erenler, 2008: 205). Günün büyük kısmının iş ortamında geçtiği düşünülürse çalışma arkadaşlarının önemi de ortaya çıkmaktadır. Çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurulursa iş tatmini yükselecektir. Eğer ilişki olumsuz yönde olursa iş tatmini düşecektir (ztrk ve Alkış, 2011: 440,441).

Çalışma arkadaşı grubu küçük ise, kişiler birbirini kolayca tanıyacak ve yakın ilişki içinde olacaktır. Bu da kişilerin morallerini yükseltecek ve iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir (Bacak ve Yiğit, 2010: 35).

1.3.2.3 İletişim

İletişim kelimesi Latince “Communicare” fiilinden türemiştir. Kelime anlamı Türkçe’de “Ortak kılma” anlamına gelmektedir.” İletişim, iki veya daha fazla kişi arasında bilgi, fikir, düşünce, anlam, duygu, kanı ve tutumların belirli bir sonuca ulaşmak ya da davranışları etkilemek amacıyla, sembollere dönüştürülerek belirli bir araç veya araçlar vasıtası ile aktarılması, anlaşılması, iletilmesi ve davranışa dönüştürülmesi sürecidir”. İletişim; gönderici, mesaj, kanal, gürültü, alıcı, algılama, değerlendirme ve geri beslemeden oluşan bir süreçtir (Karcıoğlu, vd., 2009: 64).



Şekil 1.3: İletişim süreci (Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., Çınar, O. (2009).

Literatür incelendiğinde iş tatminini etkileyen birçok faktör olduğu görülmektedir. Bunlardan biri de iletişimdir. Bu konudaki ilk çalışmalardan, çalışan ve üstleri arasındaki iletişim ne kadar açık ise çalışanın iş tatminin o kadar yüksek olduğu ortaya konulmuştur.

Ülkemizde iletişim ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan biri, 133 akademik personel üzerinde yapılmış ve çalışmada örgütsel iletişim ile akademik personelin iş tatminlerini belirlediğini ileri sürülen faktörler arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada iletişim ile iş tatminini oluşturan bazı unsurlar arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır (Yüksel, 2005: 292, 293). Ayrıca iletişim sayesinde örgütte çalışanlar kendilerinden neler beklendiğini, işleri nasıl yapmaları gerektiğini, üstlerinin ve çalışma arkadaşlarının kendileri hakkında neler düşündüğünü öğrenebilmektedirler (Karcıoğlu, vd., 2009: 60).

1.3.2.4 İlerleme imkânı

İlerleme imkânı iyi bir motivasyon aracı olarak değerlendirilir. Başarılı olma isteğinin altında kişinin saygı görme, takdir edilme, kendini gerçekleştirme ihtiyacı vardır. Bu anlamda kişi başarılı olduğunda ilerleme imkânı tanınması onu hem motive edecek hem de iş tatminini sağlayacaktır (Tümgan, 2007: 20).

Eğer çalışan örgütte yükselme imkânına sahip olduğuna inanıyorsa ve aynı zamanda adil bir performans değerlendirme sistemi olduğuna düşünüyorsa

motivasyonu artacaktır. Bu da örgütte iyi bir performans değerlendirme sistemi ile mümkündür (Özdemir, 2006: 77).

1.3.2.5 Kararlara katılım düzeyi

Çalışanların yönetsel sürece dâhil edilmesinin uzun zamandır, motivasyonu arttırdığı bilinmektedir. Bu sebeple çeşitli işveren komiteleri, kalite çemberi, tavsiye grupları ve bilim komiteleri oluşturulmuştur. Çalışanların, üst kademedeki gelen talimatları uygulamada istekli olmayışının nedeni olarak verilen talimata katılmamaları yani aynı düşüncede olmamaları gösterilebilir. Bu nedenle çalışanın karara katılımının sağlanması motivasyonunu olumlu etkileyecektir (Pekel, 2001:43). Aynı zamanda kararlarda katılımın yüksek olması, bu kararların daha sağlıklı ve isabetli olmasını sağlayacaktır. Özellikle alt kademe çalışanların kararlara katılımı sağlanırsa, kararların uygulanması aşamasında ve verimde çok daha başarılı olacaktır. Bu durum yönetime de önemli katkı sağlar. Çünkü alt kademe çalışanların kararlara katılması örgüt içerisinde bilgi akışını sağlar ve alt kademe çalışanların yönetime güveni artar (Ramazanoğlu, 2006: 292).

Öğretim elemanlarının iş tatminiyle ilgili yapılan bir araştırmada kararlara katılım düzeyi sorulmuş, yüzde 46'lık bir bölümü olumlu yanıt vermiş, yüzde 33'lük bir bölümü ise olumsuz yanıt vermiştir. Yine yurt dışında yapılan bir araştırmada çalışanların kararlara katılımının iş tatminine etkileri incelenmiş ve söz konusu katılımın iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülmüştür (Gülmez ve Dörtüoğlu, 2009: 31).

Örgütler açısından çalışan katılımının birkaç şekilde olduğu gözlenmiştir. Miller ve Monge 1986'da yaptıkları çalışmada bu durumun üç şekilde gerçekleştiğini gözlemlemiştir. Bunlar; bilişsel, duygusal ve durumsaldır. Bilişsel katılım, bilginin akışı ve kullanımını üzerinde durmaktır. Duygusal katılım, yönetimin çalışanın fikrini almasıyla ona değer verdiğini göstermesidir. Durumsal katılım ise, çalışanın ve örgütün karşılaştığı durumlara göre farklılık oluşturabilen tek bir modeli olmayan bir durumdur (Emhan, vd., 2012: 128).

1.3.2.6 Hiyerarşik yapı

Örgütler kendi amaçlarını gerçekleştirmek üzere ihtiyaçları doğrultusunda çalışanlarıyla örgüt yapılanması oluşturur. Bu yapılanmada çalışanların bir kısmı üst yönetim yani yönetenler, bir kısmı da ast grubu yani yönetilenler grubudur. Çalışanlar arasındaki bu ast üst yapılanmasının amacı, örgütün düzenli ve disiplinli işleyişini sağlamaktır. Ast üstün verdiği talimatları yerine getirir. Üst ise hem talimat verir hem de verdiği talimatın yerine getirilip getirilmediğini kontrol eder (Koçel, 2011: 257). Çalışanların üstlendikleri bu görevleri yerine getirirken uyum içinde çalışmaları ve ast üst ilişkisinin olumlu ve yapıcı olması çalışanların performansını olumlu yönde etkileyecektir. Bu durumun sonucu olarak, performansın yükselmesi iş tatminini de yükseltecektir (Eroğlu, 2008: 20, 21).

Hiyerarşik kademe sayısının fazla olduğu örgütlerde yükselme olanağı fazla olmasına rağmen, çalışan kendini örgüt içinde kaybolmuş hissedebilir ve bu durum da iş tatminini olumsuz etkileyebilir. Ancak günümüzde hızla değişen emek piyasasında kariyer gelişimi çoğunlukla az sayıda personel için düşünülmektedir. Kariyer, pozisyon merkezinden çok sözleşmeli portföye kaymaktadır (Şengül, 2008: 53). Bu durum çalışan tatminini ve örgüte bağlılığı azaltmaktadır. Hâlbuki ücret ve ödüllerin hiyerarşik kademelere göre verilmesi çalışanın kendi pozisyonunu daha açık görmesine, ilerlemek için daha çok hırslanmasına ve daha çok motive olup iş tatmininin de yükselmesine neden olacaktır (Tor, 2011: 51).

1.3.2.7 Fiziksel özellikler

Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı yani fiziki koşullar, verimi etkileyen önemli faktörler arasındadır. Çalışma koşullarının, uygun düzeye ulaşması çalışanı motive eder. Aynı zamanda, işletmeyle bütünleşmeyi sağlar ve iş tatminine olumlu etki eder. Bu sebeple fiziksel koşulların, çalışanın iş temposunu yükseltecek ve performansı artıracak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir (Taşdan ve Tiryaki, 2008: 58).

Olumsuz fiziksel koşulları ise şöyle sıralayabiliriz; gürültü, yetersiz havalandırma, titreşim, yetersiz aydınlatma, yetersiz ısınma gibi sorunlardır. Bu tür fiziki koşullar altında çalışanlar stresten kaynaklı sağlık sorunları yaşayabilir ve bu durum aynı zamanda iş tatminini de olumsuz yönde etkiler (Soysal, 2009: 219).

Çalışana iş güvenliği sağlanıp sağlığına uygun fiziki koşullar hazırlanırsa, hem verimliliğe hem de iş tatminine olumlu katkıları olur (Yumuşak, 2008: 244).

1.3.2.8 İşin yapısı

Bir iş yerinin çalışana sağladığı tatmin, o iş yerindeki işin yapısı ve çalışanın bunu nasıl algıladığı ile ilgilidir. İşin içeriğinin ilginç ve keyifli olması, çalışanın ilgi ve yetenekleriyle uyumlu olması iş tatminini etkileyen önemli faktörlerdendir (Mert, 2011: 123). Bu faktörlerin üç önemli bileşeni vardır. Bunlar; çeşitlilik, bağımsızlık, beceri ve yeteneklerin kullanılabilmesidir. Bu unsurlar çalışanın işinden daha çok tatmin olmasını sağlayacak unsurlardır (İşcan ve Sayın, 2010: 199).

İşlerin fazla monoton olması, çalışanlarda başaramama korkusu yaratmakta, bu da çalışanın daha sinirli ve mutsuz olmasına neden olmaktadır. Öte yandan belirli bir zaman içerisinde belirli miktarda üretim yapılmasının istenmesi de çalışanı strese sokabilmektedir. Aynı zamanda çalışanın bilimsel bir amaca hizmet etmemesi de kendisini bir robot gibi hissetmesine neden olabilmektedir (Tanrıverdi, 2006: 4). Sonuç olarak, yapılan işlerin birbirine benzemesi, iş yükünün ağır olması ya da çok dikkat gerektirmesi çalışanın sağlığını bozabilir, iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilir (Akın, 2007: 146).

İşin ilginç olması, kişiye aynı zamanda öğrenme fırsatı vermesi ve sorumluluk hissi uyandırması çalışanın iş tatminine olumlu yönde etki etmektedir. İş zor olsa bile işin ilginç olması kişide başarıma hissi yaratmakta, bu başarılarını görme ve gösterme eğilimi içinde olmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 57).

1.3.2.9 Özendirme

Örgütlerin belirlediği hedeflere ulaşabilmesi; çalışanlarının motive edilmesine, eğitilmesine ve geliştirilmesine bağlıdır. Örgüt içerisinde olumlu bir ortamda bulunan, iyi motive edilmiş çalışanların, ürettiği çıktılarının kalitesi de oldukça yüksek olacaktır. Dublin'den aktaran Eroğluer'e göre motivasyon ve iş ile ilgili araştırmalarda, verimlilik, çaba ve iş tatminini artırmada anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Eroğluer, 2008: 19). Yeni yaklaşımlarda ise ilişki durumu daha da karmaşıklaştırılmış ve çalışanı örgüte bağlama çabasına gidilmiştir. Bunun için de

çalışanı daha fazla özendirici, daha çok sorumluluk veren, çeşitlilik sağlayan, kararlara katılım olanağı veren örgütler oluşmalıdır (Toker, 2008: 72).

Kararlara katılan personel kendini daha faydalı hissedecek ve bu durum iş tatminini olumlu etkileyecektir. Ayrıca çalışanın işinin üzerinde etki ve kontrolünün olması, kendi güvenliğinden emin olması, stressiz bir çalışma ortamı olması ve iş ile iş dışında sosyal bir iletişim kuruyor olması gibi özendirici faaliyetler iş tatminini olumlu yönde etkiler (Erdil, vd., 2004: 19).

Özendirmede çalışana kendinden beklenenden daha çok emek harcadığı için daha fazla ücret verilebilir. Ancak çalışanı motive etmekte etkili olamaz; çalışanlara dışsal özendiriciler sunulduğunda içsel motivasyonlarında azalma olabilir. Özendirme, çalışanı daha üst düzeye çıkması için motive etmelidir. (Ağırbaş, vd., 2005: 331).

1.4 İş Tatmini İle Alakalı Diğer Kavramlar

Literatür taramasında iş tatmini ile alakalı kavramların başında yaşam tatmini, performans, motivasyon ve verimlilik gelmektedir. Aşağıda iş tatmini ile ilgili bu kavramlar açıklanmıştır.

1.4.1 İş Tatmini ve Yaşam Tatmini

Yazının başlarında iş tatmini ile ilgili birçok tanıma yer vermiştik ama en genel anlatımla “Kişinin işine karşı duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur.” Diğer bir anlatımla; kişinin işine karşı hissettiği duygusal bir tepkidir.

Yaşam tatmini kavramı ise ilk defa 1961 yılında Neugarten tarafından ortaya atılmış ve pek çok araştırmacıya yol göstermiştir (Yılmaz, vd., 2010: 92). Yaşam tatmini, kişinin beklentilerinin, gerçek duruma kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonuçtur. Yaşam tatmini kişinin tüm yaşamını kapsar (Ünal, vd., 2001: 114). Yaşam tatmini bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olmayı ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder (Güven, vd., 2005: 130).

Kişiler, zamanlarının büyük kısmını iş yerlerinde geçirirler. İş yerlerinde yaşadıkları mutsuzluk halleri onların iş tatminini etkileyeceği gibi yaşam tatminlerini de etkileyecektir. İş yerinde mutsuz olan insan bunu özel yaşamına da taşıyacaktır.

İş ve yaşam tatmini kavramlarına literatürde farklı bakış açılarıyla yaklaşılmıştır. Bu modellerden biri yayılma modelidir. İş ve yaşam tatmininin birbiri üzerinde etkili olduğunu savunur. Diğeri dengeleme modelidir. Bu model, yüksek olan tatmin seviyesinin düşük olan tatmin seviyesini dengeleyeceğini savunur (Akgündüz, 2013: 182). Son olarak bölünme modeli ise, iki kavram arasında ilişki bulunmadığını savunur. Bu modellerden, yayılma modeli çok destek görmüş, bölünme modeli ise az destek görmüştür (Duyan, 2007: 27).

Rus yazar Maksim Gorki xx. yüzyılın başlarında yaşam tatmini ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi fark ederek şöyle söylemiştir; “İş mutluluk verici olduğunda yaşam eğlencelidir, iş bir görev olduğunda, yaşam esarettir” (Aşan ve Erenler, 2008: 206).

İş yaşamı kişinin hayatında geniş bir yere sahip olduğu için kişinin işinde tatminsiz olması onu yaşamında da mutsuz edecek ve aynı zamanda aile ve çevresiyle ilgili sorunlara da sebep olabilecek hatta bazı ruhsal rahatsızlıklara da neden olabilecektir (Dikmen, 1995: 115).

1.4.2 İş Tatmini ve Performans

Çalışanların iş tatmininin sağlanması işletmeler için büyük önem taşır. Çünkü, iyi motive edilmiş ve iş tatmini sağlanmış çalışan işletmeye daha büyük katkı sağlayacak, yani performansını yükseltecektir (Akkoç, vd., 2012: 106), (Erkuş, vd., 2011: 247).

Örgütsel performans kavramı; ortak bir amaç için örgütün, beşeri, fiziksel ve sermaye araçlarının bilinçli şekilde bir araya getirilmesi olarak ifade edilebilir. Kamu ve özel sektörde özellikle mal ve hizmet kalitesini artırmada büyük önem taşımaktadır (Özutku, vd., 2013: 152).

Literatür tarandığında iş performansı ile ilgili şu tanımlara rastlanmaktadır; iş performansı, çalışanların ücret karşılığında gösterdikleri çaba olarak ifade edilmektedir. Bir başka tanımda iş performansı, çalışanın kendine eşdeğer çalışanlara kıyasla iş ile ilgili çıktılarının verimlilik düzeyi olarak tanımlanmıştır. Beklenti teorisyenleri olan Lawer ve Poter iş tatmininin, performansın bir sonucu olduğunu belirtmişlerdir. İş tatmini ile iş performansını çalışan boyutunda ele alanlar ise, ortak bir payda da birleşememiş çelişkili sonuçlar elde etmişlerdir (Aksu, 2011: 63). Örneğin; iş performansı ile iş tatmininin karşılıklı olarak birbirleri üzerindeki

etkilerini araştıran beş çalışmadan ikisinde iş performansı iş tatminine yol açarken, iş tatmininin iş performansına yol amadığı, diğer iki çalışmada karşılıklı ilişki olduğuna dair bazı bulgulara rastlanırken, bir çalışmada ise karşılıklı anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Akkoç, vd., 2012: 108,109).

Yapılan bir diđer çalıřmada, iř tatmininin iřten ayrılma eđilimine etkisi, performansın dūřuk olduđu kiřilerde daha yūksel tespit edilmiřtir. Iř tatmini ile performans arasındaki iliřkinin anlamlı olabilmesi için kiřilik özellikleri, dūl beklentisi, adalet duygusu gibi faktörlerin de olması gerekmektedir. Iř tatmini dūřuk çalıřanın performansının da dūřuk olacađı dūřūnūlmektedir (Gūl, vd., 2008: 4).

alıřan performansını yūkseltmek isteyen bir yönetici, çalıřanların tutum ve davranıřlarını, taleplerini, duygularını ve bunlarda etkili olabilecek rgūt içi ve dıřı faktörleri de göz nūne almalıdır (Adıgūzel ve Keklik, 2011: 307).

1.4.3 Iř Tatmini ve Motivasyon

Motivasyon davranıřın nedenselliđidir ve davranıřın açıklanması anlamına gelir. Sosyo-kūltūrel evre içinde öđrenme sūrecinde geliřir. Bu sebeple kūltūrel farklılıkların hatta aynı kūltūrde bile kūuk deđiřikliklerin motivasyon üzerinde etkileri vardır. đrenme sūrelerinin yanı sıra, önceki yařamları, farklı kiřilikler, çevresel faktörler, fiziksel anlamda iyi olmaları da motivasyonu etkiler (Mercanliođlu, 2012: 48). Motivasyonun içsel ve dıřsal nedenleri vardır. Isel nedenler bireyin kendi ihtiyaçlarından kaynaklanır. Örneđin; ilgi, yetenek, merak bu kaynaklar arasından en önemlileridir. Dıřsal nedenler ise, kiřinin kendisinin dıřında çevreden kaynaklanan nedenlerdir. Örneđin; dūller ve cezalar. Isel ve dıřsal motivasyon arasındaki temel fark içsel motivasyonda kontrol kiřinin kendisinde, dıřsal motivasyonda ise kontrolūn kiřinin çevresinde olmasıdır (Yazıcı, 2009: 37).

Motivasyon teorilerini iki ana grupta toplamak mūmkündür. Bunlar; kapsam ve sūre teorileridir. Kapsam teorileri içsel faktörlere ađırlık veren teorilerdir. Sūre teorileri ise, yöneticiler tarafından istenen davranıřların nasıl tekrarlanacađı, istenmeyen davranıřların da nasıl dūzeltileceđi ile ilgilidir (Aksu, 2012: 62). Herzberg'in motivasyon teorisi kiřinin gereksinimine önem veren içsel faktörleri önemseyen bir teoridir. Herzberg'in motivasyon teorisi, bazı hijyen faktörlerin (alıřma kořulları, ūcret dūzeyi, yařamda mutluluk gibi.) gerçekleřmesi durumunda kiři motive olur ve tatmine ulařır, temelini dayanmaktadır (Ađırbař, vd., 2005: 330).

Motivasyon ile ilgili yapılan çalışmaların çoğunda ücret motive edici bir faktör olarak görülmektedir (Güven, vd., 2005: 139). Ancak; ücretin tek başına yeterli olmadığı çalışanları motive edebilmek için eğitim ve gelişme, sorumluluk, saygı görme, takdir edilme gibi motive edici faktörlerinde önemli ve gerekli olduğu yapılan çalışmalarda görülmüştür (Küçük, 2007: 77,78).

Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde; çalışanları iş yerinde çalışmaya teşvik eden unsuru, onların karşılanmayan ihtiyaçları olarak açıklar. Teoriye göre yönetici çalışanın karşılanmamış olan ihtiyaçlarını tespit edip onları karşılayacak bu da çalışanı motive edip daha çok çalışmasını sağlayacaktır (Gözen, 2007: 11). Yöneticilerin astlarını motive etmesi çalışanlara tatmin sağlayan davranışları geliştirmekle sağlanabilir. Özellikle önem verilmesi gereken husus motivasyon araçlarının bilinmesi ve bu motivasyon araçlarının planlı bir şekilde kullanılmasıdır. Önemleri kişiye ve kuruma göre değişmek üzere bu motivasyon araçlarını şu şekilde sıralayabiliriz; ücret, güvenlik, çekici iş, yükselme olanağı, kararlara katılım, özel yaşama saygı, adalet, disiplin, iş zenginleştirme, iş genişletme olarak sıralanabilir (Ağırbaş, vd., 2005: 331).

Kişinin yaşamına yol gösteren ilkeler ve insan ihtiyaçlarının ifade edilmesini sağlayan araçlar olarak görünen değerler, mevcut ve gelecekteki davranışları şekillendirerek, kişisel eylemlere yol göstererek davranış biçimini motive eden araç, öğrenilmiş kural, davranış yaptırımı, karar verme çatışmaları çözmede plan işlevi görür (Naktiyok, 2002: 168,169). Kişinin işine karşı olumlu tepkisini ortaya koyan iş tatmini ise değerler çerçevesinde şekillenen ve iş durumuna karşı duyguyu, tutumu ve tepkiyi yansıtan olumlu hissel bir ifade veya psikolojik kontrol ve değişim işlevi görür (Aksu, vd., 2002: 272).

1.4.4 İş Tatmini ve Verimlilik

Üretim ve hizmet sektörüne ait örgütler için verimli çalışma büyük önem taşımaktadır. Verimlilik genel bir tanımla, toplam çıktının toplam girdiye oranıdır. Verimlilik, tanımlanması kolay hesaplanması zor bir “Başarı ölçüsü” olarak uzun zamandır tartışılan bir kavramdır (Özdemir ve Muradova, 2008: 149,150). Örgütler için en önemli kaynak insan unsurudur. Bu nedenle insan gücünün veriminin yükselmesi örgüte önemli girdiler sağlayacaktır. Verimlilik çalışan açısından iki değer taşır. Bunlardan biri, verimliliğin artmasıyla elde edilecek ekstra, ücret, ikincisi

ise, çalışanın verimliliğinin artmasıyla işinden zevk alması, motive olması ve işinden tatmin olmasıdır (Ulutaş, 2011: 17).

Dünyada bazı örgütlerin verimlilik ile ilgili tanımları şu şekildedir;

1. OECD: Verimlilik, çıktının üretim öğelerinden birine bölünmesine eşittir.
2. ILO: Ürünler başlıca dört öğenin birleşimi sonucu üretilir; sermaye, toprak, iş gücü ve organizasyon. Üretimin bu öğelere oranı verimliliğin ölçüsüdür.
3. EPA: Verimlilik her bir üretim öğesinin en etkin biçimde kullanılmasıdır.

Verimlilik özünde etkinlik olması ile beraber çalışma yaşamının kalitesi ve performans boyutlarını da kapsamaktadır (Pekel, 2001: 67,68).

İş tatmini; işin özellikleriyle, çalışanın istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden mutluluk duyduğunu gösteren bir olgudur. Bu nedenle çalışanın işine bağlılığı, devamlılığı ve işini çekici bulması verimliliği için önemli faktörlerdir (Kartal, 2012: 2). Örgütlerin verimliliğinde fiziksel ve finansal kaynaklar kadar insan kaynağı da oldukça önemlidir. Çünkü bir üretim sisteminde başarıya ulaşmada en etkili unsur insan unsurudur. Beden ve zihin gücüyle üretime katılan insan aynı zamanda diğer kaynakları da bir araya getiren ve yönlendirendir. Sonuç olarak insan verimliliğinin hem aracı hem de amacıdır (Tor ve Esengün, 2011: 55).

1.5 İş Tatminsizliğinin Sonuçları

Bu konuda literatür incelendiğinde, iş tatminsizliğinin sonuçlarına ilişkin çeşitli sınıflandırmalar yapıldığı görülmüştür. Bu sınıflandırmalar incelendiğinde iş tatminsizliğinin sonuçlarını temel olarak iki gruba ayırabilmek mümkündür. Bunlar; iş tatminsizliğinin örgütsel sonuçları ve iş tatminsizliğinin kişisel sonuçlarıdır.

1.5.1 İş Tatminsizliğinin Örgütsel Sonuçları

Örgüt açısından iş tatminsizliği sonuçları büyük önem taşır. Çalışanın işinden tatminsizliği varsa işten kaçmaya yönelir. İşsiz kalma kaygısı taşıyan çalışan işinden memnun olmasa da çalışmaya devam eder ancak verimlilik sağlanamaz ve bu durum örgütü olumsuz etkiler. İş tatmininin sağlanması hem örgütün hem de çalışanın verimi açısından büyük önem taşımaktadır.

1.5.1.1 Devamsızlık

İşe devamsızlık; çalışanın işverene veya yöneticiye haber vermeden ve hiçbir mazeret göstermeden iş yerine gelmemesidir. Bir başka tanımda çalışanın daha önceden belirlenen zaman ve programa göre işe gelmemesidir. Çalışanın devamsızlığı işletme verimliliğini olumsuz etkilemekle birlikte çalışanın kendisinde de sağlık sorunlarına neden olabilmektedir (Bacak ve Yiğit, 2010: 31,32). İşe devamsızlığın nedenleri olarak kişinin kendisinden kaynaklanan nedenlerden yaş, eğitim durumu, kişilik, cinsiyet gibi nedenleri sayabiliriz. Bir kısmı da dış unsurlardan kaynaklanmaktadır. Bunlar, kötü çalışma koşulları, psikolojik şiddet, iş yükünün ağırlığı gibi nedenlerdir. İşverenler için işe devamsızlığın ekonomik boyutları da oldukça önemlidir. Örneğin; işe devamsızlık yapan çalışanın yerine geçici olarak verilen çalışanın istihdamı, mevcut çalışanlara daha fazla mesai ödenmesi, çalışanın hastalık sebebiyle ortaya çıkan kayıp ücretleri, nitelik ve nicelik yönünden düşük standartlarda üretim yapılması, son olarak iş gücü devri nedeniyle alınacak personele verilecek eğitimin maliyetidir (Yücel ve Demirel, 2013: 160).

İşe devamsızlık her zaman olumsuz sonuçlar doğurmayabilir. Başka bir anlatımla işe devamsızlık, aşırı stres nedeni ile iş tatmini düşen ve motivasyonu azalan çalışana rahatlatmakta ve çalışan tekrar işe döndüğünde daha üretken olabilmektedir. Ayrıca işe devamsızlık davranışının stresten koruyucu özelliği de vardır (Bakay, 2014: 236).

Tablo 1.4: İş tatmininin bazı değişkenlere göre olumlu/olumsuzluk durumu (Bakay, M. E. (2012).

	Olumlu	Olumsuz
Bireysel	<ul style="list-style-type: none">• İş stresinin azalması• İş dışındaki diğer yükümlülüklerini yerine getirme• İş ile ilgili olmayan diğer faaliyetlerden yarar elde etme• Devamsızlık normlarına uyma	<ul style="list-style-type: none">• Ücret kaybı• Resmi veya resmi olmayan disiplin uygulamaları• İş kazalarında artış• İşi algılamada farklılık
Diğer Çalışanlar	<ul style="list-style-type: none">• İş zenginleştirme• Beceri geliştirme• Fazla ödeme	<ul style="list-style-type: none">• İş yükü artışı• İş tatmininin azalması• İş kazalarında artış• Devamsızlık yapanla uyumsuzluk
Çalışma Grubu	<ul style="list-style-type: none">• İşe devamsızlığa ve üretimde / hizmette yaşanan problemleri karşılamada esneklik	<ul style="list-style-type: none">• Düşük verimlilik• İş kazalarında artış

Tablo 1.4 (Devam): İş tatminin bazı değişkenlere göre olumlu/olumsuzluk durumu (Bakay, M. E. (2012).

Yönetim	<ul style="list-style-type: none">• İş gücü potansiyelinin farkına varma• İş gücü esnekliğinin farkına varma	<ul style="list-style-type: none">• Düşük verimlilik• Artan maliyetler• Artan sorunlar ve şikayetler• İş kazalarında artış
Aile	<ul style="list-style-type: none">• Hastalık sorunları ile ilgilenme• Evlilik sorunları ile ilgilenme• Çocuk sorunları ile ilgilenme	<ul style="list-style-type: none">• Ücret kaybı• Çalışma arkadaşları arasında kötü imaj
Toplum	<ul style="list-style-type: none">• İş stresinin ve buna bağlı rahatsızlıkların azalması• Aile ve evlilik problemlerinin azalması• Toplumsal yaşamla kaynaşma	<ul style="list-style-type: none">• Düşük verimlilik

İşe devamsızlık davranışını inceleyen araştırmacılar, devamsızlığı çalışanların demografik özellikleri, iş ve işletmeden kaynaklanan psikolojik unsurlar (Örgütsel bağlılık, iş tatmini gibi), işletmenin kontrol politikası ve devamsızlık kültürü ile açıklamaya çalışmışlardır. Bazı araştırmacılar da işe devamsızlık davranışını, çalışmanı devamsızlık davranışına götüren bir süreç olarak açıklamaya çalışmışlardır. Ancak bu teori pek kabul görmemiştir (Şahin, 2011: 29).

1.5.1.2 İş gücü devir hızı

İş gücü devir hızı, örgütte meydana gelen ayrılma ve katılma hareketleri olarak tanımlanabilir. Bu hareketlerin oransal değerleri insan kaynakları açısından önemli bir göstergedir. Çünkü işletmenin maliyetini yükselten bir durumdur. Bu maliyetler arasında, yeni personel alımı, fazla mesai ödenmesi ve eğitim giderlerini saymak mümkündür (Tütüncü ve Demir, 2002: 39). İşten ayrılmalar iki şekilde olabilmektedir. Bunlar; kişinin kendi isteğiyle ayrılması, diğeri de işten çıkarılması şeklindedir. Sonuç itibarıyla işletmeler için iş gücü devir oranı önem arz etmektedir (Torun, 2007: 59).

Personel devir hızı, “Bir işletmede, belirli bir dönemde işten ayrılanların ortalama işgören sayısına oranı” olarak ifade edilmektedir. Formülü aşağıdaki gibidir;

$$\text{Pers.Dev.Or: } \frac{\text{Gönüllü Çıkışlar}}{\text{Personel Miktarı}} + \text{Devre Başı Girişlerin Sayısı} \times 100 \quad \text{(Denklem 1.1)}$$

(Yılmaz ve Halıcı, 2010: 98).

İş gücü devir hızında, Türkiye sektör bazında incelendiğinde; perakende, teknoloji ve tekstil en yüksek iş gücü devir oranına sahiptir. Otomotiv ve ilaç sanayi işe en düşük iş gücü devir oranına sahiptir. Türkiye’de beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir araştırmada, yöneticilerin ortalama 2,5 yılda bir iş değiştirdiği ortaya çıkmıştır. Bu rakam Amerika ile karşılaştırıldığında oldukça yüksektir. Çünkü Amerika’da bu oran 8 yıl olarak görülmektedir (Tuna, 2007: 46).

Sonuç olarak iş gücü devir hızı işletmeler için çok önemli bir etkidir ve işletmeler bu oranı düşük tutmaya çalışmalıdır. Aksi halde üretimin düştüğü ve verimin azaldığı görülmüştür. İş gücü devir hızının düşürülmesi için, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, örgüt bağlılığının artırılması ve iş tatmin seviyesinin yükseltilmesi gerekmektedir (Karakuş, 2011: 51).

1.5.1.3 Öfke ve sabotaj

Sabotaj kelimesi Fransızca kökenli olup “Sabot” kelimesinden gelmektedir. Sabot kelimesinin Türkçe’de karşılığı ise, “Feci”, “Derin”, “Kasıtlı” anlamına gelmektedir. Örgütlerde öfke ve sabotaj kendiliğinden ortaya çıkan bir durum değildir. Birey-örgüt etkileşimi ile ortaya çıkan ve saldırgan yapıya sahip olan bir durumdur (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 98,99). Aynı zamanda öfke ve sabotaj, örgütün iletişimini bozmaya çalışan, örgütün alet ve cihazlarına zarar verebilen, örgütün çalışmasını engellemeye yönelik kişisel ve grupsal hareketlerdir (Kızıldağ, 2010: 38). Sabotaj şu üç varsayımla saldırgan bir hareket olarak kabul edilebilir;

1. Sabotaj, açık bir şekilde zarar vermeye yönelik bir davranıştır.
2. Sabotaj, bilinçli yapılan bir eylemdir.
3. Sabotaj, kişiyi, takımı, bir bölümü ya da örgütü hedef alabilir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 98,99).

Sabotajla ilgili araştırmalar incelendiğinde sabotajın beş nedenden kaynaklandığı görülmektedir. Bunlardan biri güçsüzlüktür. Güçsüzlüğün nedeni ise örgüt içerisinde kişinin özgürlük ve özerklik yetersizliğinden kaynaklanmaktadır. Kişi, güçsüz olduğunu belli etmemek için işin yapısını bozmaya ve tahrip etmeye çalışır (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 98,99). Teçhizata zarar verme ve grevler güçsüzlükten kaynaklanan sabotaj türleridir. Diğer hayal kırıklığı; bu da kişinin amaçlara ulaşmada yaşadığı olumsuz duygusal durumdur. Nedeni ise iş tatminsizliği ya da örgüt içi iletişim sorunlarından kaynaklanabilir (Demir, 2010: 1,4). Hayal

kırıklığı yaşayan kişiler tepki olarak geri de çekilebilir, saldırgan da olabilir. Bir başka sabotaj düşüncesi de işleri kolaylaştırma düşüncesidir. Bu durum işlerin yapılışında kural dışı bazı işlemler yapmakla gerçekleşir. Havalandırma kanallarının soğuk geliyor diye kapatılması gibi, iyi niyetli olmasına karşın kural hatası olduğu için sabotaj anlamına gelmektedir. Bir diğeri de sıkıntı veya eğlence düşüncesidir. Amaç eğlenmektir, örneğin yangın alarmına basmak gibi, ancak bunların sabotajla sonuçlandığı da görülmektedir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 98,99). Son olarak örgüt içi adaletsizlikler gösterilebilir. Kişi örgüt içinde haksızlığa uğradığını düşünür. İki tür adaletsizlikten söz edilebilir. Bunlardan biri dağılımla yani ücretin adil dağılmamasıyla ilgilidir, diğeri de uygulamalar yani cezalar gibi durumlarla ilgilidir. Nedenlerin tamamına bakıldığında hepsinin de iş tatminsizliği sonucu ortaya çıktığı görülmektedir (Güldü, 2014: 52).

Sabotajla ilgili örgüt politikalarının olması ve caydırıcı cezalar verilmesi sabotajı bir ölçüde azaltabilir, taviz vermeye artırabilir. Çözüm olarak ise, bu tür davranışları önleyici tedbirler almaktır. Bu tedbirlerden en önemlisi de, örgüt içinde çalışanların iş tatminini yükseltecek çalışmalar yapılmasıdır (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 106).

1.5.1.4 İşte performans düşüklüğü

Performans kelimesi, bir işi ya da olayı yapmak, yerine getirmek, icra etmek gibi anlamlara gelmektedir. Esasen daha çok sanatsal anlamda kullanılan bir kelimedir. Örneğin bir tiyatro için gösteri yapmak ya da bir çalgı aleti çalmak gibi faaliyetlerdir. Performans kelimesinin sanatsal bir boyutunun olması, performansı sıradan bir eylem olmaktan çıkarıp belirli bir kalite ve hüner düzeyindeki faaliyetlerin bir süreci olduğu ifadesini ortaya çıkarır. Akdemir'den aktaran Özmutaf, performans tanımını şu şekilde yapmıştır; “ önceden belirlenen ya da sonradan revize edilen amaçlara ulaşmak için, planlama, organize etme, kadrolama, yöneltme, denetlemeye ilişkin teori, model, yaklaşım ve ilkelerin maharetle uygulanmaya geçirilme sürecidir”. Tanımda kullanılan maharet kelimesi performansın sanatsal yönünün işletmeler içinde geçerliliğini göstermektedir (Özmutaf, 2007: 42,43). Açıkalın'dan aktaran Kanık performans değerlendirilmesini çalışandan beklenen ile çalışanın ulaştığı sonucun karşılaştırılmasıdır. Şeklinde tanımlamıştır (Kanık, 2008: 13).

Bu değerlendirmeler aşağıdaki sayfada yer alan Tablo 1.5'deki yöntemlerle yapılır.

Tablo 1.5: Performans değerlendirme yöntemleri (Akı, E., Demirbilek, T. (2010).

A. BİREYSEL DEğERLENDİRME YÖNTEMLERİ
1. Grafik Dereceleme Yöntemi
2. Derecelendirme Yöntemi
3. İş Boyutu lçeği
4. Uygun Cümle Seğimi Yöntemi
5. Davranışa Dayalı Değerlendirme lçeği
6. Zorunlu Seğim Yöntemi
7. Serbest Anlatım Yöntemi
8. İş Standartları Yöntemi
9. Direkt İndeks Yöntemi
10. Psikoteknik Test Psikolojik Analiz Yöntemi
11. Sorumluluk Merkezleri Yaklaşımı
12. Amaçlara Göre Yönetim
13. Değerlendirme Merkezleri Yönetimi
14. Kritik Olay Yöntemi
15. Alan Araştırması Yöntemi
16. Kontrol Listesi (Listeleme Yöntemi)
a. Ağırlıklı Kontrol Listesi
b. Güçlendirilmiş Kontrol Listesi
B. KARŞILAŞTIRMALI DEğERLENDİRME YÖNTEMLERİ
1. Karşılaştırma Yöntemi
a. Basit Karşılaştırma Yöntemi
b. İkili Karşılaştırma Yöntemi
c. Alternatif Karşılaştırma Yöntemi
2. Zorunlu Dağılım Yöntemi
3. Başarı lçeği Yöntemi
C. 360° PERFORMANS DEğERLENDİRME VE GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ
D. YETKİNLİKLERE DAYALI PERFORMANS DEğERLENDİRME

Tablo 1.5'de belirtilen değerlendirmeler sonucunda belirli srelerde terfi, yer değiştirme, ücret, işten çıkarma, cezalandırma, ödüllendirme ve eğitim gibi durumlara karar verilir. Sonuç ne olursa olsun iş tatminini olumlu ya da olumsuz etkileyecektir (Akı ve Demirbilek, 2010: 84).

Performans değerlendirme sistemi hem çalışan hem de yöneticilerin memnuniyetine göre hazırlanırsa daha etkili olur. Çalışan performans

değerlendirmesinden memnuniyetsizlik duyarsa bu hem performansını daha da düşürür hem de iş tatminini olumsuz etkiler (Yumuşak, 2009: 46).

Sonuç olarak iş tatmininin sağlanması örgütte çalışanların daha kaliteli faaliyette bulunmasını sağlayacak, performans ve verimliliğini artıracaktır (Yazıcıoğlu, 2010: 245).

1.5.2 İş Tatminsizliğinin Kişisel Sonuçları

1.5.2.1 Stres

İlk defa 1930'larda Hans Selye tarafından ortaya atılmış olan bu kavram "Bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi ve tepki göstermesi" olarak tanımlanmıştır (Özkaya vd., 2008: 164).

İş stresi ise, kişilerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan farklı bir durum olarak ifade edilmiştir. Aktaş'dan aktaran Büte, iş stresini, çalışanın örgütü ile arasındaki etkileşimi sonucu ortaya çıkan gerilim olarak tanımlamıştır (Büte, 2011: 176).

İş stresine çevresel, örgütsel ve kişisel pek çok sebep etki etmektedir. Bu sebeplerin hepsinin etki etmesi de mümkündür. Ancak hangisinin ne derece etki ettiğini tespit etmek oldukça güçtür. Konunun psikolojik yönüyle ilgili olarak Hackman ve Oldham üç boyut saptamıştır. Bunlar;

1. Çalışanın işini önemli bulması
2. İşin sonuçları hakkında sorumluluk duygusu geliştirmesi
3. Sonuçlarını bilmesi (Aktaş, 2001: 32,33).

Yukarıda belirtilen bu boyutlar, iş algısına sahip çalışanların motivasyon düzeylerini belirlemektedir ve bu algının iş gücü devri, devamsızlık, performans düşüklüğü, işe duyarsızlık, ve iş tatmini ile yakın ilişki içinde olduğu ifade edilmektedir (Yürür ve Keser, 2010: 170).

İşletmeler çalışan performansını yükseltmek için iş stresi ve iş tatmini ile konuları sürekli gündemde tutmuşlardır. Bu konuda yapılan çalışmalarda göstermiştir ki iş stresi iş tatminini oldukça etkileyen bir durumdur. Yapraklı ve Yılmaz'ın iş stresi ve iş tatmini ile ilgili ilaç mümessilleri üzerinde yaptığı bir çalışmada iş

tatminini iş stresinin negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Yapraklı ve Yılmaz, 2007: 155).

1.5.2.2 Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramının çıkışı 1900'lere dayanır. Bayan Jones (Zihinsel hastaların bulunduğu bir serviste çalışan hemşire) klinik çalışmalarında tükenmişliği, "Düşük moral" olarak tanımlamıştır. Daha sonra 1974'de Herbert J. Freudenberger tükenmişliği; "bıkma, yorulma, bezme ve olumsuz durumları gösteren klinik bir durum olarak tanımlamıştır." Ginsburg'dan aktaran Yücel tükenmişliği; bir işletme yöneticisi olarak işletmeyi en üst düzeye çıkarmanın yol açtığı kronik strese bir cevap olarak tanımlamıştır (Yücel, 2012: 5,6). Tükenmişliğin en önemli faktörleri olarak duygusal tükenme, duygusal olarak aşırı yüklenme ve kişinin duygusal kaynaklarında tükenme olarak belirlenmiştir (Altay, 2009: 3).

Duygusal tükenme ve iş tatmini ile ilgili çalışmalar araştırıldığında çelişkili sonuçların elde edildiği görülmüştür. Bazı araştırmalarda duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülürken, sebep sonuç ilişkisini aksine doğrulayan araştırmalara da rastlanmaktadır (Berberoğlu ve Sağlam, 2010: 107). Yani duygusal tükenme iş tatminini azalttığı gibi, iş tatminsizliği de duygusal tükenmeye neden olabilmektedir (Yürür ve Keser, 2010: 173).

Yapılan literatür araştırmalarında tükenmişliğin, mesleki anlamda daha çok eğitim ve hizmet gibi yüz yüze çalışılan alanlarda yoğun yaşandığı kanaati yüksektir. İş tatmini ile mesleki tükenmişlik incelendiğinde, çalışanların başlangıçta sahip oldukları örgüte bağlılık ve yeterliliklerini zaman içerisinde stres ve stresle başa çıkmada yetersiz oldukları için kaybettikleri görülmektedir. Bu süreçte çalışanlar önce iş tatminsizliğini daha sonra da tükenmişliği yaşarlar (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 39,40).

1.5.2.3 İşe duyarsızlık (yabancılaşma)

İşe duyarsızlık, çalışma koşullarında pasif kalarak şartların daha da kötüye gitmesine izin verme şeklindeki davranış biçimidir. Bu durum kendini, kronik devamsızlıklar, düşük verim, işi önemsemeyerek yapma ve yüksek hata oranı ile gösterir (Doğan, 2009: 70).

Çetinkanat'dan aktaran Parsak; çalışanların çalışma ortamında yeteneklerini sergileyememesi ve işlerine bir anlam yükleyememesi halinde çalışanların iş tatminsizliği yaşadığı sonucuna varmıştır (Parsak, 2010: 50). İş tatminsizliğinin doğal sonuçları ise kişinin ruhsal ve bedensel olarak sağlıksız olma durumudur. Kişi bu durumların tepkisi olarak, işten ayrılma, işi sabote etme, devamsızlık, işe duyarsızlık (Yabancılaşma) gibi çeşitli reaksiyonlar göstermektedir. Yapılan bir araştırmada, işten tatminsizlik, devamsızlık ve işten ayrılma; iş tatminsizliği ve yabancılaşma; iş tatminsizliği ile psikosomatik rahatsızlıklar arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Şimşek, vd., 2012: 54,55).

Maslach ve Jakson'dan aktaran Ertürk ve Keçecioğlu ise; duyarsızlaşmayı," kişinin hizmet verdiklerine karşı, onların kendilerine özgü bir varlık olduklarını dikkate almaksızın duygusuzca davranması olarak tanımlamıştır" (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 42).

1.5.2.4 Dikkat eksikliği

İş tatminsizliğinin sonuçlarından biri de, çalışanlarda dikkat eksikliği meydana getirmesidir. Çalışan işini yaparken dikkatli olmazsa hem kendisi için büyük tehlike oluşturabilir, hem de örgüt açısından maddi ve manevi zararlara yol açabilir (Türk, 2007: 98).

1.6 İş Tatmin Ölçüm Teknikleri

Çalışanların iş tatminini öğrenmek ve geliştirmek örgütsel anlamda büyük önem taşır. Örneğin, ihtiyaçların belirlenmesi, örgüt içi iletişimin güçlenmesi, iş hakkında genel bir tutum belirlenmesi, çalışanların sorunlarının tespiti, değişimin planlanması ve yönetimi gibi konularda bilgi sahibi olmayı sağlayacaktır. Ancak kolay bir iş değildir. Bu konuda geçerli ve güvenilir bir ölçeğin oluşturulması iş tatminini ölçmede önemli bir durumdur (Aydoğan, vd.,125).

Bir diğer önemli konu ölçeklerin Türkçe'ye uyarlanmalarıdır. Bu konuda öncelikle maddelerin orijinal dilden Türkçe'ye çevrilmesi, çevirinin değerlendirilmesi ve deneysel formun geliştirilmesi, orijinal formla deneysel formdaki maddelerin eş değer olduğunun saptanması ve son olarak yeni formun geçerlilik ve güvenilirliğinin saptanmasıdır. Türkiye'de daha çok yurt dışında geliştirilen ölçekler

kullanılmaktadır. Bu ölçeklerin içeriklerinden kaynaklı dört temel boyutu olduğu belirlenmiştir. Bunlardan ilk olarak genel iş tatmininin ölçülmesi; Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh tarafından oluşturulmuş Michigan örgütsel değerlendirme ölçeğidir. Üç maddeden oluşan ölçek oldukça basit ve kısa olan, bireysel seviyede bilgi toplamaya yönelik, çok maddeden oluşan anketlerde kullanmaya uygun genel iş tatmini anketidir. Bir de Kunin'in (1955) sembolik nitelikte olan "Gülümseyen yüzler" ölçeğidir. Genel iş tatminini ölçen ölçekler arasında sıkça, özellikle de otel ve restoran anketlerinde kullanılır (Kaya, 2007: 357,360). İkincisi, içsel ve dışsal tatminin ölçülmesi; iç faktörlerin (Tanınma, sorumluluk, başarıma gibi) ve dış faktörlerin (ücret, denetim, çalışma koşulları gibi) ölçülmesidir (Özdemir, 2006: 87,88). Minnesota iş tatmin ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği, Michigan örgütsel değerlendirme ölçeği bu tür ölçeklerdendir. Üçüncüsü, kesit boyutunda iş tatmininin ölçülmesi; iş tanımlama indeksi, iletişim tatmin ölçeği, iş tanımlama ölçeği, Minnesota iş tatmin ölçeği, genel iş tatmin ölçeği, Michigan örgütsel değerlendirme ölçeğidir (Kaya, 2007: 357.369). Bu ölçekler dünyaca kabul görmüş geçerliliği ve güvenilirliği oldukça yüksek ölçeklerdir. Dördüncüsü ise, biliş ve duygu boyutunda iş tatmininin ölçülmesi; çalışanların örgüt ile ilgili görüş, düşünce, inanç ve beklentilerine yönelik, aynı zamanda duygu olarak da örgüt tarafından hissettirilen duyguları ölçmeye yöneliktir. Kunin'in yüz ölçeği ve Minnesota iş tatmin ölçeği bu türden ölçeklerdir (Tor, 2011: 71,72).

Tablo 1.6: İş tatmin ölçeklerinin karşılaştırılması (Kaya, İ. (2007)).

MSQ(20 Boyut)	JSS (9 Boyut)	CSQ (8 Boyut)	MOAQ (6) Boyut
1. Ücret	1. Ücret	1. İletişim Yapısı	1. Ücret
2.Özgürlük	2. Terfi	2. Astlarla İletişim	2. İş Grup Fonksiyonu
3. Çeşitlilik	3. İletişim	3.Örgütsel Bütünlük	3. İş Kesitleri
4. Sosyal Statü	4. Ek İmkânlar	4. İletişimin Niteliği	4. Görev, İş ve Rol Özellikleri.
5. Amirler (İnsan İlişkileri)	5. Amirler	5. Amirlerle İletişim	5. Amirler
6. Amirler (Teknik)	6. İşletme Prosedürü	6. Odak Bilgisi	6. Genel İş Davranışları
7. Ahlak Değerleri	7. İş Arkadaşları	7. Kişisel Geri Bildirim	
8. Güvenlik	8. İşin Doğası (Fiziksel ve Fiziksel Olmayan Faktörler)	8. İş Arkadaşları İle İletişim	
9. Sosyal Hizmetler			
10. Otorite			
11. Kabiliyet Kullanımı	9. Performans Temelli Ödüller		
12. Şirket Politika Ve Uygulamaları			
13. Etkinlik			
14. İlerleme			
15. Sorumluluk			
16. İş Arkadaşları			
17. Çalışma Koşulları			
18. Yaratıcılık			
19. Ödül			
20. Başarı			

1.6.1 Minnesota İş Tatmin Ölçeği

Minnesota iş tatmin ölçeği (The Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ), Weis, Davis, England ve Lofquist tarafından 1967'de geliştirilmiştir. Ölçeğin 100 sorudan oluşan uzun, 20 sorudan oluşan kısa soruları vardır. Çalışanın iş tatminini etkileyen içsel ve dışsal faktörleri ölçmede kullanılır. Bir ile beş arası rakamlardan oluşan Likert tipi puanlama sistemi ile kullanılır. Bir, çok tatminsizliği, beş ise çok tatmin olduğunun ifadesidir. Yirmi temel sorudan her biri bir faktörü ölçmek için kullanılır. Bu faktörler Tablo 1. 6'da verilmiştir (Aydoğan vd., 2011: 125).

1.6.2 İş Tanımlama İndeksi

Bu ölçek, Smith, Kendall ve Hulin tarafından 1969 yılında geliştirilmiştir (Kaya, 2007: 358). İş Tanımlayıcı İndeksi (Job Descriptive Index-JDI), işin beş boyutuna bağlı olarak iş tatminini ölçen, puanlaması ve uygulanması oldukça basit olan güvenilirliği dünyaca kanıtlanmış bir ölçektir. Ölçeğin üç farklı sürümü vardır. İlk defa 1975’de düzenlenmiş, daha sonra 1985’de güncellenmiş son hali de 1997’de oluşturulmuştur. İş tanımlayıcı indeks iş tatminini, işin kendisi, yönetim kalitesi, çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiler, terfi imkânları ve ücret olmak üzere beş boyutla inceler, her boyut 9 veya 18 ifadeyi içermekte olup, kısa bir tanım niteliğindeki 72 ifadeden oluşmaktadır. İşin genel boyutları girdiğinde 90 ifadeyi bulmaktadır. Özellikle iş gücü devri veya işten ayrılma gibi niyetleri belirlemede iyi bir ölçüm tekniğidir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 43).

1.6.3 Poter İhtiyaç ve Tatmin Anketi

Poter İhtiyaç ve Tatmin Anketi (Poter Need and Satisfaction Questionnaire-NSQ) Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinden yola çıkarak oluşturulmuştur. Maslow’un ilk basamak ihtiyaçları, yani fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri ile ikinci basamak, sevme, sevilme, sayılma, kendini kanıtlama gibi gereksinimlerin karşılanması üzerine oluşturulmuştur. Poter buradan hareketle çalışanın algıladığı koşullar ile ideal koşullar arasındaki ilişkiyi kurmaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 147,148).

1.6.4 Brayfield ve Rothe’nin Çalışan Tatmin Ölçeği

Bu ölçek Brayfield ve Rothe tarafından 1951 yılında geliştirilmiştir (Ünsal ve Türetgen, 2005: 44). Çalışan tatminini ölçmek amacıyla geliştirilen bu ölçek, beş ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte iki soru ters değerlendirme tarzındadır. Ölçek “Çok mutsuzum”dan “Çok mutluyum” a kadar beş aşamalı Likert tipi ölçekle değerlendirilmiştir. Ölçek Türkçe’ye uyarlanmış ve çeşitli araştırmalarda değişiklik yapılmadan kullanılmıştır (Keser, 2006: 152).

1.6.5 Hackman ve Oldham'ın Çalışan Tatmin Ölçeği

Bu ölçek Hackman ve Oldham tarafından 1980 yılında geliştirilmiş ve iş tatminini ölçmek için oluşturulmuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği Güler ve Gödelek tarafından yapılmıştır (Yüksel, 2005: 300). Çalışan tatmininde bireysel faktörler, kontrol-özerklik, işletme politikaları, fiziksel koşullar, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve ücret bölümlerini içerir. Alınan yüksek puanlar iş tatmininin yüksek olduğunu gösterir. On maddeden oluşan beş seçenekli bir dereceleme ölçeğidir. Tüm maddeleri olumludur bu nedenle birden beşe kadar puanlanır. En yüksek puan yetmiştir, en düşük olanı ise on dördtür (Keser, 2006: 152).

1.6.6 Spector'un Çalışan Tatmin Ölçeği

Spector tarafından (1985) geliştirilen bu ölçek; ücret, yükselme olanakları, denetim, sosyal haklar, performans dayalı ödüllendirme, işin yapılma şekli, çalışma arkadaşları, işin yapısı ve iletişim olmak üzere dokuz maddeden oluşur. Her boyut dört madde içermekte ve toplam otuz altı maddeden oluşmakta olup, sorular çift yönlü yazıldığı için yarısı ters puanlanmaktadır (Yelboğa, 2012: 175).

1.6.7 Ivancevich ve Donnely'in Çalışan Tatmini Ölçeği

Ivancevich ve Donnely tarafından hazırlanan bu ölçek dokuz ifadeden oluşmuştur. Bunlar;

1. İşim, organizasyon içinde gelecekte ilerleme fırsatı veriyor.
2. Örgütün başarısında benim yaptığım işin önemi büyük değil.
3. İşim, yetenek ve becerilerimin artmasını destekliyor.
4. İşim, örgütteki diğer kişiler tarafından önemseniyor.
5. İşim, bir akım amaç ve hedefler koymaya imkân sağlıyor.
6. İşim, bende bir şeyler yaratma duygusu doğuruyor.
7. İşim, örgüt dışındaki insanlarca önemseniyor. İşim, çok karmaşık değil.
8. İşim, eğitimim ve önceki işi tecrübelerimi kullanmama izin veriyor (Keser, 2007: 153,154).

1.6.8 İncir'in Çalışan Tatmin Ölçeği

Gülten İncir tarafından geliştirilmiş bir ölçektir. Otuz beş sorudan oluşmaktadır. Ölçeğe verilecek cevaplar, "Hiç Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum", "Tamamen Katılıyorum" şeklindedir (Keser, 2006: 155).

1.7 İş Tatminini Artırmaya Yönelik Çözümler

İş tatminini arttırmaya yönelik çözümler; çalışanların çalışma ortamlarını düzenleyerek oluşturulması öngörülen bireysel çözümler ve organizasyon yapısı ve yönetsel düzenlemelerle oluşturulmasını öngören örgütsel çözümler olmak üzere iki ana başlık altında incelenecektir.

1.7.1 Bireysel Çözümler

Yapılan literatür araştırmasında bireysel çözümler olarak çalışanların yaptıkları işe yaklaşımlarını geliştirmek amacı ile iş çeşitlendirme, iş genişletme, işin basitleştirilmesi ve iş değiştirme olarak 4 alt başlıkta değerlendirilecektir.

1.7.1.1 İş çeşitlendirme (zenginleştirme)

İşin daha derin genişletilmesine işin çeşitlendirmesi (Zenginleştirme) denir. İşin çeşitlendirilmesinde kişiye daha fazla sorumluluk vererek motivasyonunu artırmak hedeflenir. Personele bir iş verilir ve o işin bütün aşamalarından personel sorumludur. Yani işlerin dikey olarak çeşitlendirilmesidir. Özellikle de karar almada, iş yürütmede daha fazla sorumluluk verilir. Ancak kişi eğer sorumluluk sahibi değilse bunu daha fazla iş yükü gibi de algılayabilir. Bu nedenle personelin niteliklerinin ve yeteneğinin uygunluğu tespit edilmelidir (Tengilimoğlu, vd., 2012: 217).

1.7.1.2 İş genişletme

İş genişletmede amaç işlerin paralel olarak yani yatay bir şekilde düzenlenmesidir. Bu yöntemle yapılacak işin miktarı artmaktadır. Örneğin; bir

temizlik çalıřanının iři zemine paspas atmakken aynı zamanda zemine cila atması gibidir. Bu řekilde iři geniřletilince verimlilięin artacaęı ve iři tatmininin artacaęı dūřunūlmūřtur. Ancak kimi insan için de daha fazla iři yūkū gibi algılanmaktadır (Hatipoęlu, 1986: 260).

1.7.1.3 İşin basitleştirilmesi

Esasen iři geniřletmenin tam tersidir. İřin kūuk parçalara bōlūnmesidir. Bōylece bir konuda uzmanlařacak ve daha verimli olunabilecektir. Őrneęin bir temizlik çalıřanının sadece cam silme iřiyle uęrařması gibi ancak, olumsuz yanı ise çalıřan sūrekli aynı iři yapacaęı için iři monotonlařabilir. Durum yōnetim tarafından performans Őlum teknikleriyle deęerlendirilip, iři zenginleřtirme ya da iři geniřletmeye gidilebilir (Tengilimoęlu, 2012: 217).

1.7.1.4 İş değiştirme (rotasyon)

Deęiřik yerlerde çalışmak anlamına gelen bu yōntemde amaç, monotonluğu azaltıp, çalışanın başka yetenek ve beceriye sahip olmasını sağlamaktır. Ayrıca birçok iři bilen çalışan, iři gūcū kaybını da bir derece azaltabilir. Bunun dışında değişik işler yapmak birçok iři Őęretmekte, çeşitli işlemler Őęrenildięinden Őrūnūn ortaya çıkmasında çalışan bizzat katkı sağladığını dūřunmekte, ayrıca değişik yerlerde çalışmak diğer çalışma arkadaşlarıyla da beraber olmak ve sosyalleşmesini sağlamaktadır (Eren, 2010: 258).

1.7.2 Őrgūtsel ōzūmler

1.7.2.1 Őcret artışı

Yapılan araştırmalarda iři tatminini etkileyen en Őnemli faktōrlerden biri de çalışanın emeğinin parasal karşılığı olan Őcrettir. alışan için Őcret yaşam standardını belirleyen bir Őgedir. İşletme yōnetimi ile ilgili yazın tarandığında Őcret konusundaki ilkeler řu şekilde açıklanmıştır (Gūven, vd., 2005: 133);

1. Eşitlik ilkesi: yapılan işin zorluk derecesi dikkate alınarak bir denge sağlanması,

2. Bütünlük ilkesi: bedensel emek ve zihinsel emek arasında aşırı derecede farklılık olamaması ilkesidir.
3. Denge ilkesi: verilen ücretin işletme açısından ve çalışan açısından orantılı olmasıdır.
4. Esneklik ilkesi: işletmenin ücret politikasının değişen ekonomik durumlara göre güncellenmesidir.
5. Piyasa ücretleriyle karşılaştırma ilkesi: işletmenin çalışana verdiği ücretle piyasadaki ücretin eşdeğer olmasıdır.

Literatür incelemelerinde ayrıca motivasyon teorilerinden kapsayıcı olmalarına karşın ücret tatminini açıklamış teoriler; eşitlik teorisi, dağıtım adaleti teorisi, fark teorisi, ücret tatmin teorisi ve adalet- sosyal karşılaştırma teorisidir (Gürbüz, 2007: 243).

Yapılan birçok araştırmada iş tatmini ya da tatminsizliğine neden olarak ücret gösterilmektedir (Karaman ve Altunoğlu, 2007: 112). Ancak bazı çalışmalarda motive edici unsur olarak görülmekte bununla birlikte tam etmen olarak görülmemektedir. Bir başka araştırmada ücret iş tatminini belirleyen etmenler arasında değil, tatminsizliği belirleyen faktörler arasında ise beşinci sırada yer almaktadır (Öztürk ve Alkış, 2011: 440).

Bu çalışma temizlik sektöründe çalışanların iş tatminini içermektedir. İncelenen alan taramasında da görüldüğü üzere iş tatmininde ücret faktörü büyük önem taşımaktadır. Özellikle de emek yoğun bir sektör olan temizlik sektöründe çalışanların büyük çoğunluğunun asgari ücret aldığı düşünülürse bu sektörde çalışanlarda ücret faktörünün iş tatminine etkisi daha da büyük olacaktır.

1.7.2.2 Ekonomik faktörler

Ücret kadar önemli bir diğer konu da çalışanların, işin miktarı ve niteliğine göre alacakları ikramiye, prim ve diğer ekonomik faktörlerdir. Prim ve ikramiyenin hesaplanmasında adil olmak oldukça önemli ve iş tatminini etkileyen bir konudur (Örücü, vd., 2006: 40). Aynı zamanda iş yerinde yemeğin ücretsiz olması, işe gidip gelirken ücretsiz servisler olması, hem çalışanın işine daha kolay ulaşmasını sağlayacak hem de maddi anlamda çalışana özellikle büyük şehirde yaşayan iki üç araç değiştiren çalışanlar için büyük maddi kazanç teşkil edecektir (Eren, 2010: 246, 247).

Yukarıda da belirtildiği üzere temizlik sektörü çalışanlarının büyük oranda asgari ücret alması iş tatminini olumsuz yönde etkiliyor olsa da işletmenin sağladığı, servis, ikramiye, yemek gibi ekonomik faktörlerin olması çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkileyebilmektedir.

1.7.2.3 Değer ve statü

Kişisel olarak değer kavramı; kişinin tutumunu, güdülerini, tercihlerini ve yargılarını simgeler (Naktiyok, 2002: 166). İş tatmini içsel değerler ve dışsal değerler olarak ikiye ayrılabilir. İçsel tatmin; işin bağımsızlığı, iş çeşitliliği, sosyal statü gibi kendisinden duyulan tatmini ifade eder. Dışsal tatmin ise; işin kendisi ile doğrudan alakalı olmayan, çalışma koşulları, takdir edilme ve övülme gibi unsurlardan oluşan tatmindir. Terfi; çalışanın bir üst seviyeye çıkmasıdır. Yetki ve sorumluluklarının artmasıdır. Çalışanın motivasyonu ve iş tatminini yükselten bir unsurdur (Mert, 2011: 123).

Çalışan yaptığı işin karşılığında maddi ve manevi tatmin elde etmek ister. Maddi olarak ücret ve ekonomik değerler, manevi olarak ise takdir, övgü ve kendisinin değerli olduğunu hissetmek ister. Ancak, bu koşullar tam olarak gerçekleştiğinde iş tatmini de gerçekleşir (Tanrıverdi, 2006: 5).

Örgütte yükselme olanaklarının adil olması, çalışanın emeğinin karşılığını bulmasıdır. Yükselme olanağı beraberinde statü ve ücret artışını getirir, bu durum çalışan tatmini açısından büyük önem taşır (Aydoğan, vd.: 124).

1.7.2.4 Psikolojik güvence

İş tatminini kişilerin fizyolojik ve psikolojik gereksinimleri üzerinden sınıflandırmak mümkündür. Fizyolojik ihtiyaçlar tatmin edildikçe azalırken, psikolojik ihtiyaçlar tatmin edildikçe artmaktadır. Psikolojik anlamda sürekli bir tatmin sağlanabilirse, performansı ve verimliliği olumlu yönde etkileyecek, çalışanın örgütsel anlamda bağlılığını sağlayacak ve çalışan kendini güvende hissedecektir (Poyraz, 2008: 148).

İşletmeler çalışanla ilgili iki temel konuyla yakından ilgilenmelidirler; birincisi çalışanın yaptığı iş karşılığında ekonomik anlamda tatmin edilmesi, ikincisi ise çalışanın psikolojik anlamda tatmin edilmesidir. Psikolojik anlamda tatmin olmak

çalışanın işinde mutlu ve huzurlu olması anlamına gelmektedir. Bu durum hem çalışanın ruh sağlığı açısından hem de örgütsel anlamda oldukça önem taşımaktadır (Yumuşak, 2008: 244).

Amaçlara ulaşılamadığında yani engellemeler olduğunda çalışan psikolojik olarak tatminsizlik yaşar ve tepkisel olarak; saldırgan davranışlar, geriye yönelik veya dönüş davranışları, tekrar denemek istenen sabit davranışlar, tevekkül olma gibi davranışlar gerçekleşir (Eren, 2010: 250).

1.7.2.5 Çalışmada bağımsızlık

Çalışan çoğunlukla ekip halinde çalışmaktan hoşlanır. Ancak bazen bağımsız bir şekilde çalışmayı da ister. Aynı zamanda, başında amirin durup sürekli komut vermesinden hoşlanmaz ve yalnız çalışmak ister. Bu durum gerçekleşmez ise iş tatmini düşecektir (Bakan ve Paksoy, 2013: 143).

Çalışanların monoton olmayan işler yapıp kendi başlarına özgürce çalışabilmeleri onların değişik yeteneklerinin ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Çalışma saatlerine uyulmasından ziyade işin tamamlanmasına önem verilmesi çalışanın daha özgürce kararlar alıp onu yönetmesine neden olacak ve çalışan tatminine olumlu etki edecektir (Akpınar, 2011: 3253).

1.7.2.6 Sosyal uğraşlar

Elton Mayo, Hawthorne araştırmalarında; çalışanın verim ve performansını etkileyen unsurlardan biri olarak sosyal faktörleri görmüştür. Dinlenme molalarının uzatılması, çeşitli doğum günü kutlamaları ve bu kutlamalarda yönetimin hediyeler alması, çalışanların çeşitli sağlık kontrollerinden geçirilmesi, çalışanın kendini yönetim tarafından önemsenen ve değerli görülen biri olarak hissetmesine neden olmuştur (Demir, 2010: 66). Bu durum da örgüte bağlılığın artmasına, karşılıklı güven duyulması, daha mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamı, nihai olarak da iş tatmininin yükselmesine neden olmuştur (Özyer ve Kanbur, 2012: 217). Elton Mayo'ya göre; kişiler arası örgütsel uyumda başarılı olunması, iş tatmininin de yüksek olması demektir (Demir, 2010: 66).

Günümüz koşullarında insan hayatının büyük bir kısmı iş yerinde geçmektedir. Bu durum da iş dışında sosyal yaşantıyı oldukça sınırlayan bir durumdur. Ancak

insan sosyal bir varlıktır ve sosyalleşme kişiyi motive eden bir kaynaktır (Akpınar, 2011: 3253).

1.7.2.7 Amaç birliği

İş görenin çalıştığı örgüte bağlılığının en önemli göstergelerinden biri, bağlı bulunduğu örgütün amaç ve değerlerini kabul etme derecesidir. Eğer çalışan çalıştığı örgütün değerlerini kabul etmezse, örgütüne bağlılık göstermesi beklenemez bu nedenle örgütle bireyin amaçlarının örtüşmesi gerekir. Çalışanın bulunduğu örgüte bağlılık duymasının ön koşulu, örgütün amaç ve değerlerini kabul edip bir bütünlük oluşturmasıdır (İbicioğlu, 2000: 14).

1.7.2.8 İletişim

İletişim en genel anlamı ile kişinin duygu ve düşüncelerini karşısındaki kişiye, ya da karşılıklı olarak aktarmasıdır. Çalışanlar için örgüt içi iletişim büyük önem taşımaktadır (Halis, 2000: 218). Çünkü iletişim sayesinde örgütte çalışanlar kendilerinden ne beklediğini, nasıl olması gerektiğini, amirlerinin ya da diğer çalışanların kendileri hakkında neler düşündüğünü öğrenme fırsatı elde ederler. Çalışma yaşamında örgütsel anlamda bilginin, bilgi akışının hem örgüte hem de çalışana olumlu katkılar sağladığı görülmüştür (Yüksel, 2005: 292, 293).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmaların bir kısmında, iş tatminsizliğine neden olan unsurun, iletişim eksikliği olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Örgütlerde etkili iletişimin olması çalışandaki belirsizlikleri ortadan kaldıracaktır (Karcıoğlu, vd., 2009: 66). Aynı zamanda yöneticinin iletişimde kullandığı üslup da iş tatmininde oldukça önemli bir faktördür.

İletişim, örgütü bir arada tutan ve örgüte bağlılığı sağlayan unsurların başında yer almaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 3). Örgütte iletişim sağlıklı olduğunda şöyle faydalar sağlar;

1. Çalışanların paylaşım duygusunu artırır.
2. İş ortamındaki anlaşmazlıklar ve baskılar azalır.
3. Yönetime karar almada ihtiyaç duyulan bilgi akışını sağlar.
4. Yönetim tarafından alınan kararların çalışan tarafından algılanmasını sağlar ve uygulamaya dönüştürülmesinde etkilidir.

5. Çalışanın örgüte bağlılığını artırıp, müşteriye daha iyi hizmet verilmesi sağlanır.
6. İş tatmini ve motivasyonu artırıp, çalışan performansının yükselmesini sağlar.
7. Örgütsel değişime karşı güven oluşturur ve değişim sürecini hızlandırır.
8. Örgütsel faaliyetlerini istikrar ve iş birliği içinde gerçekleşmesini sağlar.
9. Daha az hata yapılmasına ve giderlerin azalmasına imkân tanır.
10. Karlılığı ve etkinliği artırır.
11. Stratejik planların uygulanabilirliğini artıran bir faktördür (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 3)

1.7.2.9 Kararlara katılım

Genel olarak işletmelerde yönetime katılım, mal ve hizmet üretiminde tüm işletme çalışanlarının en alt kademeden en üst yöneticiye kadar düşünme, deneme ve yanılma imkânının tanınması olarak tanımlanır. Frederick Taylor'un öncülüğünü yaptığı bilimsel yönetim akımı, en yüksek verimi kişinin enerjisinden en iyi şekilde yararlanmak olarak görür. Ancak akımın yanlış yönü, kişiyi bir makine gibi görmesiydi, bunun üzerine kişiyi sadece fiziksel bir güç olarak görmek yerine kişinin duygularının da önemli olduğu anlaşıldı ve motivasyon teorilerine yönetime katılım yaklaşımı da eklendi (Tayfun ve Kösem, 2005: 113,114).

Eren'den aktaran Bakan ve Büyükbeşe yönetsel anlamda katılımı; hiyerarşik olarak aynı statüde ve farklı statülerde bulunan tüm çalışanlarla katılım olabilir şeklinde değerlendirir. Kararlara katılım çalışanı motive eden ve iş tatminini yükselten bir durumdur (Bakan ve Büyükbeşe, 2008: 33).

1.7.2.10 Motive edici işler yaratmak

Motivasyon'un temel amacı; örgütün amaçları ile çalışanın amaçlarının uyumlaştırılmasıdır. Böylece hem örgüt için yararlı olmakta hem de çalışan örgüte daha faydalı olabilmektedir. Bu amaçla örgütlerde motivasyonu artırıcı faktörler kullanılmaktadır (Erdem, 1997: 73). Bu faktörler ekonomik, psiko-sosyal, örgütsel-yönetsel olmak üzere üç ana gruba ayrılabilir. Ancak burada kişisel faktörler de göz ardı edilmemelidir. Örneğin kimi çalışan için ekonomik faktörler motivasyonu

belirleyici iken, kimi çalışan için ise yönetsel ve örgütsel faktörler motive edici olabilir (Mercanlıoğlu, 2012: 48). Ekonomik faktörler, ücret artışı, prim, ekonomik ödüller, psiko-sosyal faktörler, sosyal katılım, değer ve statü, sosyal uğraşlar, gelişme ve başarı, psikolojik güvencedir. Örgütsel- yönetsel faktörler ise; amaç birliği, yönetime katılma, iş genişletilmesi, iş rotasyonu, iş zenginleştirilmesi, eğitim ve yükselme, çalışma ortamının geliştirilmesi ve çeşitlendirilmesi olarak sıralanabilir (Örücü ve Kambur, 2008: 87,88).

1.7.2.11 İşe uygun eleman seçilmesi

İnsan kaynakları yönetiminde seçici işe alma olarak adlandırılan bir kavram vardır. Bu kavram; bir işletmenin yeni adayları işe alımda profesyonel ve kapsamlı işe alma tekniklerini kullanmasını ifade eder. Seçici işe almada maksat işe en yeterli ve yetenekli adayı almak, böylece kişi kendi yeterliliğine uygun bir işte çalışacağı için, kişinin iş tatmin düzeyi de yüksek olacaktır (Kuşluvan, 2005: 187).

Personel seçiminde öncelikle yapılacak işin ne olduğu ve neyi kapsadığı bilinmelidir. Sonrasında ne kadar personel alınacak, nerede kullanılacak, istenilen kalitede personel alımı için hangi yöntemler uygulanacak ve hangi işler için kim seçilecek gibi soruları yanıtlamak gerekir. Sonrasında personel adayı ile görüşmeler yapıp aday bir takım (Zekâ testi, performans testi, kişilik testi, özel yetenek testi, duruma göre hareket testi) testlerden geçirilir (Hatipoğlu, 1986: 243).

1.7.2.12 Örgütsel destek sağlama

Çalışanda örgütsel destek algısı oluşabilmesi için, iş koşullarını çalışanlar için uygun hale getirmek, adil davranmak, yöneticilerin çalışanlara zor dönemlerinde destek vermesi, insan kaynakları bölümlerinin çalışanlara yönelik sosyal desteklerinin olması, özellikle çalışanların önemli olduklarını hissettirmesi gibi durumlar sıralanabilir (Çakar ve Yıldız, 2009: 75). Ayrıca, destek sadece iş yaşamıyla sınırlı olmayıp iş dışı yaşamına yönelik de olabilir. Örneğin çocuğunun mezuniyet törenine gitmesine izin vermesi çalışanı hem mutlu edecek hem de örgüte bağlılığını artıracaktır. Ayrıca çalışanı motive edici bir araç olarak da değerlendirilebilir (Keser, 2006: 176).

Örgütler sosyal oluşumlardır. Sosyal oluşumların temeli ise insan ilişkileridir. Örgütsel anlamda yönetimin diğer çalışanlara ve çalışanların da birbirine destek olması örgüt ortamında çalışanların birbirine güven duyması, sıkıntılarını paylaşması, bireylerin mutluluğunu, örgüte olan bağlılığı ve iş tatminini olumlu etkileyecektir (Gürbüz, 2006: 53). Örneğin, işe yeni başlayan bir çalışana diğer çalışanların yakınlık göstermesi, dostça davranması ve yardımcı olması yeni başlayan kişinin mutlu olmasına, örgüte bağlanmasına ve performansına olumlu katkı sağlayacaktır (Doğan ve Üngören, 2012: 30).

İKİNCİ BÖLÜM

TEMİZLİK SEKTÖRÜ

2.1 Temizlik Sektörünün Tanımı

Tıp diline yunan mitolojisinden geçen “Hijyen” kelimesinin anlamı, sağlam ve sağlıklı anlamına gelmektedir. Daha genel bir ifade ile sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüdür (Deveci vd, 2010: 123). Bu tanımdan hareketle, temizlik ifadesi; yaşanan her alanda gerekli hijyenin sağlanması için yapılan çalışmaların tümüdür (Başlangıç, 2007: 13).

İnsanoğlunun var olduğu süreçten bu yana, hayatta kalabilmenin sağlığını korunabilmesine bağlı olduğu ve böylece hastalıklardan korunabilmenin temizlik ile olabileceği kabul gören bir gerçektir. Belki de içgüdüsel olarak başlayan temizlik, sağlığımızın ve yaşamımızın ayrılmaz bir parçası, varlığımızı devam ettirmede büyük önem arz eden bir unsur olarak görülmektedir. Temizliğin zorunlu bir ihtiyaç olması ve hayatımızın her alanında önem teşkil etmesi, zaman, emek, maliyet gerektiren bir iş olması temizliğin sektör haline dönüşmesini hızlandırmıştır (Başlangıç, 2007: 13).

Türkiye’deki yazınlar tarandığında temizlik sektörü ile ilgili bilimsel verilerin az oluşu temizlik sektörü tanımını da güçleştirmiştir. Ancak yukarıda belirtilen noktalar dikkate alınarak şöyle bir tanımlama yapılabilir. Temizlik sektörü; hizmet sektörü içinde yer alan, ev, işyeri, hastane, otel gibi yaşamsal alanların tümünde yürütülen, uzman ekip ve donanımla hizmet üreten, küçük, orta ve büyük işletmelerden oluşan bir sektördür.

Türkiye’de temizliğin sektör haline dönüşmesinde en etkili faktörler; ekip çalışmasının yarattığı hız, kalite, güven ve insanların gelir düzeyindeki artışlardır. Bir

diğer sebep ise; ülkemizde yeni gelişen bir sektör olması dolayısı ile de pazar büyüklüğüdür. Özellikle 1980 sonrası serbest liberal ekonomi politikaları ile yabancı yatırımcıların diğer sektörler gibi temizlik sektörüne de yatırım yapmaları sağlanmıştır. Aynı şekilde Türkiye’deki büyük şirketler de yabancı şirketlerle ortaklık yolu ile ya da kendi sermayeleri ile temizlik sektörünün gelişimine katkı sağlamıştır (Başlangıç, 2007: 14).

2.2 Temizlik Sektörünün Kapsamı

Ülkemizde gelişimi çok yakın tarihlerde başlayan temizlik sektörü, tarım üretiminin azalıp kentleşmenin artmasıyla kısa zamanda büyük ivme kazanmıştır. İlk olarak 1955’de İstanbul’da açılan Hilton Oteli sonrasında Kuşadası Fransız tatil köyü, İstanbul Sheraton gibi uluslararası konaklama işletmelerinde uzman kadrolarla temizlik yapılmaya başlanmıştır. Burada özellikle İstanbul Hilton Oteli temizlik sektörünün okulu haline gelmiştir. Kurumsal anlamda ilk eğitim ise, Alman Eğitim Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı’nın ortak projesi olan 1962’de Ankara Otelcilik Okuludur. 1983 yılında uygulanan serbest liberal hükümet politikaları ile de Türkiye’de “Temizlik hizmeti” ilk defa kamu hizmetlerinin dışarıdan satın alınması yolu ile yerine getirilmeye başlanmıştır. Temizlik hizmetleri bu tarihe kadar kamu kurumlarının kendi bünyesinde istihdam edilen, nitelik bakımından yetersiz, uzman ekibi olmayan “Müstahdem” olarak adlandırılan kişilerce yapılırdı. Bu tarihten sonra temizlik hizmetleri hızla çoğalan temizlik şirketlerince sağlanmaya başladı (1 2014: 14).

Ayrıca kamu kurumlarının yanı sıra, tarım üretiminin azalmasıyla kentlere göç yoğunlaşmış bunun sonucu olarak da kentlerde özellikle de metropol şehirler de büyük alışveriş merkezleri ve plazalar temizlik sektörünün yaygınlaşması ile temizlik sektörü çalışan sayısını artırmıştır. Yine bu dönemde yabancı temizlik sektörü yatırımcısının Türkiye’yi Pazar büyüklüğü açısından cazip görmesi ve Türkiye’ye yatırım yapması temizlik sektörünün büyümesine etken olarak görülen bir diğer unsurdur (Hizmet, 2014: 15).

Ancak bu kadar büyümeye ve gelişmeye rağmen emek yoğun olan temizlik sektörünün insan kaynakları göz ardı edilmiştir. Türkiye genelinde bir milyonun üzerinde çalışanı olan temizlik sektörü çalışanları hala bir meslek kimliği kazanamamıştır (Hizmet, 2014: 16).

Temizlik sektörüne kalifiye eleman yetiştirmek adına Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) hayat boyu öğrenme genel müdürlüğünce Ev ve Kurum Temizliği adı altında 400 saatlik bir sertifika programı hayata geçirmiştir. Bu sertifika programı, MEB’nda görevli uzman alan öğretmenleri ile sektör temsilcileri ve üniversiteden alan uzmanları tarafından hazırlanmıştır (M.E.B, 2011: 1).

2011 yılında Niğde Üniversitesi ve Kocaeli Üniversitesi’nde “Çevre Temizliği ve Denetim Teknikleri” adı altında Çevre temizliği, endüstriyel temizlik hizmetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesi konularında temizlik sektöründe ara yöneticiler yetiştirmek hedeflenmiştir.

2.3 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İşleyişi

Türkiye’de temizlik sektörünün işleyişi genel olarak taşeron olarak adlandırılan firmalar tarafından yürütülmektedir. Taşeronun anlamı “Alt-işveren”dir. Taşeronlaşma 1980’li yılların öncesinde daha çok uzmanlık gerektiren işler, örneğin; elektrik, sıva, su tesisatı gibi işlerde yoğunlaşmıştı. 1980 sonrası, kurumların asıl işlerinden bazıları da taşeron firmalara verilmeye başlandı. Bu konuya örnek olarak belediyelerin temizlik, yemek, park bahçe bakım gibi işlerini sayabiliriz (Koç, 2001:7).

4857 İş Kanununun 2. madde 6. Fıkra 1. cümlesinde asıl işveren alt işveren, ilişkisi şöyle tanımlanmaktadır;

Bir işverenden, iş yerinde yürüttüğü mal veya hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerinde veya asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işlerde iş alan ve bu iş için görevlendirdiği işçilerini sadece bu iş yerinde aldığı işte çalıştıran diğer işveren ile iş aldığı işveren arasında kurulan ilişkiye asıl işveren-alt işveren ilişkisi denir (Okcan, Bakır, 2010: 55).

Esasen kapsamın bu kadar geniş tutulması kamu ve özel sektör işletmelerinde çoğu işin alt işverene verilmesini sağlamıştır. Taşeronlaşmanın bu kadar yaygınlaşması sağlıksız çalışma koşulları ve güvencesiz istihdamı da yaygınlaştırmıştır (Koçak ve Kavi, 2011: 5).

Türkiye’de temizlik sektörünün işleyişi konusunda önemli hususlardan biri de temizlik sektörü çalışanlarının ücret konusudur. Temizlik sektörü çalışanları büyük oranda hatta neredeyse tamamı asgari yani en düşük ücretle çalışanlardır (Uzman görüşü).

Asgari ücret, çalışanların mesleki vasıf derecesine, işin ağır ya da hafif olmasına bakılmaksızın; en temel ihtiyaçların asgari ölçüde karşılanmayı amaçlayan, bu miktarın altında işçi çalıştırmayı hukuki ve cezai olarak yasaklayan, her yıl Asgari Ücret Komisyonunca belirlenen ücrettir (Kutal, 2007: 58).

Sosyal politikacılar ve işçi temsilcileri, işçinin şahsını temel alarak, işçi ihtiyaçlarının asgari düzeyde karşılanması için teknik bir yöntemle hesaplanan bir ücretten kesintiler yapılmasını amaca aykırı bir durum olarak görmektedirler. Devlet açısından ise asgari ücretlinin çokluğu önemli bir gelir kaynağı olarak görülmektedir (Korkmaz, 2003: 276). Esasen dünya geneline bakıldığında Almanya hariç tüm ülkelerde asgari ücretten vergi kesintisi yapılmaktadır. Ancak gelişmiş ülkelerde asgari ücret; çocuk yardımları, negatif gelir vergisi, işsizlik sigortası ve gelir vergisi kredileri ile korunmaktadır. Türkiye’de ise asgari ücret ve diğer sosyal güvenlik sistemi ile aile korunmamaktadır. İşveren açısından ise; asgari ücret, işçilik maliyetlerinin artmasına neden olmakta ve işverenleri kayıt dışı istihdama sürüklemektedir (Korkmaz ve Avasallı, 2012: 161).

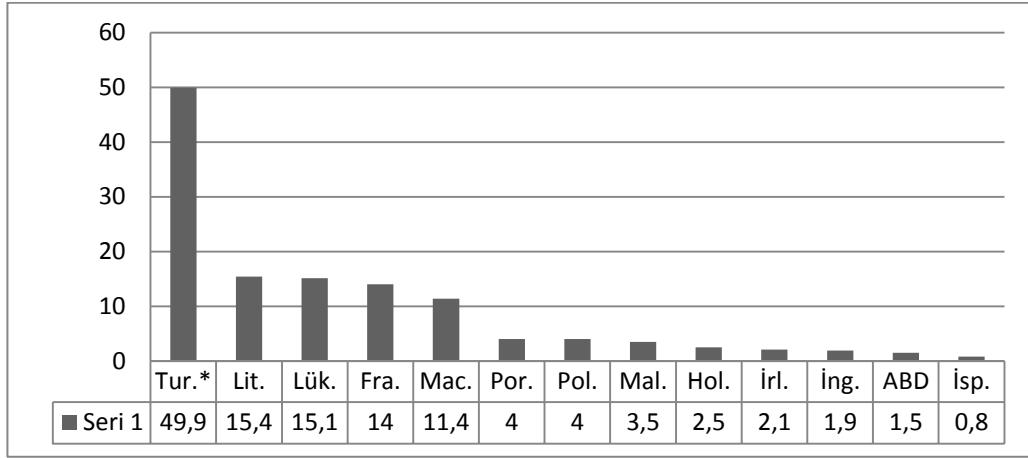
Tablo 2.1: 01.07.2014-31.12.2014 2. Altı aylık asgari ücretin hesabı ve iş verene maliyeti (ÇSGB (2014).

ASGARİ ÜCRETİN NETİNİN HESABI (TL/AY)	
Asgari Ücret	1134,00
SGK Primi %14	158,76
İşsizlik Sig. Fonu %1	11,34
Gelir Vergisi %15	64,26
Asgari Geçim İndirimi	80,33
Damga Vergisi %07,59	8,61
Kesintiler Toplamı	242,97
Net Asgari Ücret	891,03
İŞVERENE MALİYETİ (TL/AY)	
Asgari Ücret	1134,00
SGK Primi %15,5 (İşveren Payı)	175,77
İşveren İşsizlik Sigorta Fonu %2	22,68
İşverene Toplam Maliyet	1.332,45

Tablo 2.1’de görüldüğü üzere, asgari ücret 1.134,00 TL’dir ancak kesintilerle net olarak ele geçen 891,03 TL’dir. Burada en dikkat çeken hususun gelir vergisinin %15 olmasıdır.

Türkiye’de asgari ücret, 16 yaşını doldurmuş işçiler ve daha küçük işçiler için ayrıca belirlenmiştir. Bir günlük ücret olarak belirlenen asgari ücret, saatlik, haftalık ve aylık ücretin uygulandığı iş yerlerinde belirlenen duruma göre ayarlanabilmektedir. Asgari ücret bir kez hesaplandıktan sonra, bu düzey, hizmet akdi ile çalışan ve İş Kanunu kapsamına giren tüm işçiler ile gemi çalışanı, tarım işçileri ve gazetecileri de kapsamaktadır (Korkmaz, 2004: 61).

Asgari ücretin tüm ülke için belirlenmesi ülkedeki bölgelerin gelişmişlik düzeyinin eşit olamamasından kaynaklı sorun teşkil etmektedir. Örnek olarak: Güneydoğu Anadolu bölgesinin gelişmişlik düzeyi ile Marmara bölgesinin gelişmişlik düzeyi birbirinden oldukça farklıdır. Dolayısı ile de bir işçinin gelişmiş bölgede geçimi ile gelişmemiş bölgede geçimi arasında fark olacaktır (Eser, Terzi, 2008: 137).



Şekil 2.1: Bazı AB ülkeleri, ABD ve Türkiye’de toplam çalışanlar içerisinde asgari ücretten çalışanların oranı (2002/%), (Eser, B., Terzi, H. (2008).

Şekilde, Bazı Avrupa Birliği (AB) ülkeleri ile Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve Türkiye’nin toplam çalışanlar içinde asgari ücretle çalışanların oranı bulunmaktadır. Türkiye’nin diğer ülkeler içinde %49,9’la en yüksek oranda olduğu görülmektedir.

Asgari ücret ile ilgili son bir değerlendirme yapılırsa; yukarıda da belirtildiği üzere tüm ülke için tek asgari ücret belirlenmesi, bu alanda bilimsel verilerin sağlıklı

olmaması ve asgari ücret üzerindeki vergi yükünün ağır olması sosyal içerikli bu ücretin amacına ulaşmasına engel olmaktadır (Kutal, 2007: 63).

2.4 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İstihdam Payı

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın Türkiye’de alt işverenler ile ilgili yayınladığı raporda, kamuda 585 bin 778 özel sektörde ise 419 bin 466 kişi alt işverende çalışmaktadır. Rapora göre taşeron işçiliğin en yaygın olduğu sektör 417 bin kişi ile temizlik sektörüdür. Ayrıca raporda alt işverenlik kavramı şu şekilde tanımlanmaktadır. “Bir işverenden, işyerinde yürüttüğü mal veya hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerden veya asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik gereklerle uzmanlık gerektiren işlerde iş alan ve bu iş için görevlendirdiği işçilerini sadece bu iş yerinde aldığı işte çalıştıran diğer işverendir”. Aynı raporda Türkiye’de alt işverende çalışan işçi sayısı, kamuda 585 bin 788 ve özel sektörde 419 bin 466 olmak üzere toplam 1 Milyon 5 bin 254 kişidir. Rapora göre hizmet alımının en yaygın olduğu kamu kurumları arasında birinci sırayı %36 ile belediyeler, ikinci sırayı %14 ile Kamu İktisadi Teşebbüsleri (KİT), üçüncü sırayı da %4 ile yükseköğretim kurumları almıştır. Raporun en önemli noktalarından biri de alt işveren uygulamalarına ilişkin sorunların belirtilmesidir. Bu sorunlar aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

1. İş Kanunu’na göre alt işverene verilecek işin bir bölümünün “İşletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenler ile uzmanlık gerektiren” işler olması asıl işveren ile alt işveren arasında çalışanlar üzerinde yetki karmaşasına yol açması olarak görülmektedir.
2. “Aynı iş yerinde çalışmasına rağmen her yıl alt işvereni değişen işçinin son alt işveren tarafından iş sözleşmesinin feshedilmesi durumunda, Yargıtay tarafından işyeri devrinden hareketle son alt işverenin, işçinin daha önceki alt işverenler nezdin haldeki haklarından da sorumlu olduğuna hükmetmesi”.
3. Uygulamada alt işveren işçilerinin, asıl işveren tarafından işe alınıp işten çıkarılması ve tamamen asıl işverenin talimatları doğrultusunda çalıştırılması asıl işveren ve alt işveren arasında muvazaaya sebep olmaktadır.

4. Raporda kayıtdışı istihdama dikkat çekilerek, Türkiye’de mevsimlik tarım işlerinde, temizlik işlerinde, hasta ve yaşlı bakım hizmetlerinde kayıt dışı istihdamın fazla olduğu belirtilmektedir. Bu sayının tarım işlerinde yaklaşık 4,5 Milyon kişi, tarım dışında ise 5,5 Milyon kişi olduğu düşünülmektedir.

Raporda son olarak kayıt dışı uygulamaları ortadan kaldırmak, suiistimalleri önlemek, sosyal güvenceyi attırmak amacı ile “Geçici iş ilişkisi” önerilmiştir (ÇSGB, 2012).

Ankara Ticaret Odası (ATO) verilerine göre Ankara ilinde Eylül 2014 itibarı ile içinde temizlik faaliyetleri de bulunan 1.107 tane şirket olduğu belirtilmiştir. Ancak Tesis yönetimi adı altında ya da daha farklı iş kollarını da içinde barındıran bu şirketlerin kaç tanesinin aktif olarak temizlik hizmeti verdiği belli değildir (Uzman görüşü).

2.5 Dışarıdan Tedarik Sisteminin Türkiye’de Temizlik Sektöründe İşleyişi

Yabancı literatürde “Outsourcing” ya da “CO-Sourcing” olarak adlandırılan dilimizdeki karşılığı dışarıdan tedarik olan bu sistem çağdaş bir yönetim ve organizasyon anlayışıdır. Dışarıdan tedarik ile ilgili literatürde farklı tanımlar yapılırsa da dış kaynak kullanımı en yalın anlatım ile bazı ürün ya da hizmetlerin örgüt dışından tedarik edilmesi olarak tanımlanabilir (Karahana, 2009: 186).

Dışarıdan tedarik sistemi ile işletmenin kendisi dışındaki işletmeler ile ortak çalışılarak, maliyetleri düşürmek, verimi artırmak ve müşteri tatminini sağlamak amaçlanmaktadır. Diğer bir anlatımla hizmeti satın alan firmayla hizmeti sunan firma arasında uzun dönemli stratejik bir işbirliği şeklinde ifade edilebilir.

Dışarıdan tedarik sistemi ile ilgili yaygın görüş işletme maliyetlerini düşürdüğü yönündedir. Ancak tek yararı maliyetleri düşürmek olmayıp; temel yetenekleri geliştirme, kaliteyi artırma, risk azaltma gibi yararları da göz ardı edilmemelidir (Türksoy, 2005: 11,16).

2.6 Türkiye’de Temizlik Sektörü Çalışanları İle İlgili Yasal Düzenlemeler

Türkiye’de çalışma hayatını düzenleyen üç temel kanun bulunmaktadır. Bunların ilki 4857 sayılı İş Kanunu’dur. İkincisi kısaca Basın İş Kanunu olarak bilinen 5953 Sayılı Basın Mesleğinde çalışanlarla çalıştırılanlar arasındaki ilişkiyi

düzenleyen kanundur. Üçüncü iş kanununu ise 854 sayılı Deniz İş Kanunu'dur. Ayrıca 6098 Sayılı Borçlar Kanunu'nun genel maddeleri ve kanunun ikinci kısmında sözleşme türleri içinde düzenlenmiş olan hizmet sözleşmesine ilişkin hükümleri yukarıda belirtilen üç iş kanununa göre genel hüküm niteliğindedir (Aydın, 2013: 42,43).

Yapılan araştırmalarda Türkiye'de temizlik sektörü çalışanlarına özel bir yasal düzenleme olmadığı görülmüştür. Bu nedenle burada inceleyeceğimiz yasal düzenlemeler işçilere yönelik yasal düzenlemelerdir. Bu anlamda bir düzenleme 21.04.2008 tarihinde Bakanlar Kurulu'nda alınan bir karar ile 1 Mayıs "Emek ve Dayanışma Günü" ilan edilmiştir. 2009 yılında ise 5892 sayılı "Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında" kanunda değişiklik yapılmıştır. Gelişmeler sonucunda da 1 Mayıs resmi tatil ilan edilmiştir (ÇSGB, 2012: 15).

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu bu başlık altındaki gelişmeler içerisinde değerlendirilebilir. Türkiye, Avrupa Konseyine 09.09.1949 tarihinde üye olmuş, halen yürürlükte olan gözden geçirilmiş "Avrupa Sosyal Şartını" ise 27.06.2007 tarihinde onaylamıştır. Bununla birlikte 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi ile Sosyal Hakları bir bütün olarak düzenleyen "Avrupa Sosyal Şartının" 5 ve 7. Maddelerindeki "Örgütlenme Hakkı ve Toplu Pazarlık Hakkı" sağlanmıştır (ÇSGB, 2012: 61).

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nun işçilerle ilgili olan maddelerini ana başlıklarıyla şu şekilde belirtebiliriz;

1. Sendikalara üyelik ve üyelikten çekilmede noter koşulu kaldırıldı, e-devlet sistemine geçildi. Böylece noter harcamaları ortadan kalkmış oldu.
2. 15 yaşını dolduranlara sendikaya üyelik hakkı verildi. Böylece asgari çalışma yaşı ile bir bütünlük sağlanmış oldu.
3. Aynı iş kolunda birden fazla işverene çalışan işçiler için birden çok sendikaya üye olma hakkı tanındı.
4. Grup Toplu İş Sözleşmelerine hukuki yapı kazandırıldı.
5. İşçinin işsiz kalması durumunda bir yıl boyunca sendika üyeliğinin devamı sağlandı.
6. Sendikalara, faaliyetlerini kendi tüzükleri çerçevesinde serbestçe belirleme hakkı tanındı.

7. Sigortalılığın başlangıcı ile sona ermesi arasında Sosyal Güvenlik Kuruluna yapılmayan bildirimlerin yetki tespitinde dikkate alınmayacağı belirtilerek, suiistimaller önlendi.
8. Grev ve Lokavt yasaklarının kapsamı daraltıldı
9. Grev esnasında işyerine verilen zararlardan sendika tüzel kişiliği yerine eylemde bulunanın sorumluluğu getirildi.
10. Hapis cezaları kaldırılarak idari para cezaları getirildi (ÇSGB, 2012: 21-23).

6301 sayılı Öğle Dinlenmesi Kanunu 02.03.1954 tarihinde kabul edilmiştir. Bu kanunda işçilerin öğle dinlenmesinin bir saatten az olmaması (Madde 1), dinlenme evresince iş yerinin kapalı olması (Madde 2), açık kalması gereken yerlerde o mahallin Belediye Meclisi tarafından belirlenmesi (Madde 3) yer almaktadır (İş Kanunu, 2014: 289).

394 sayılı hafta tatilleri hakkındaki kanun 02.01.1924 tarihinde kabul edilmiş ve haftada bir gün çalışanların dinlenmesi mecburi kılınmıştır. Önceleri Cuma olan tatil günü aynı kanunda değişiklik yapılarak, 25.05.1935 tarihinden sonra Pazar günü olarak değiştirilmiştir (İş Kanunu, 2014: 295).

2429 sayılı kanun Ulusal Bayram ve Genel Tatiller hakkındaki kanundur. 17.03.1981 tarihinde kabul edilen bu kanunla, 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı, 30 Ağustos Zafer Bayramı, 19 Mayıs Atatürk'ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı resmi tatil günleridir. Yılbaşı günü ve 1 Mayıs günü genel tatil günleridir. Dini bayramlar ise Kurban Bayramı arife günü yarım gün olmak üzere 3,5 gündür. Ramazan Bayramı arife günü yarım gün olmak üzere 4,5 gündür (İş Kanunu, 2014: 303-304).

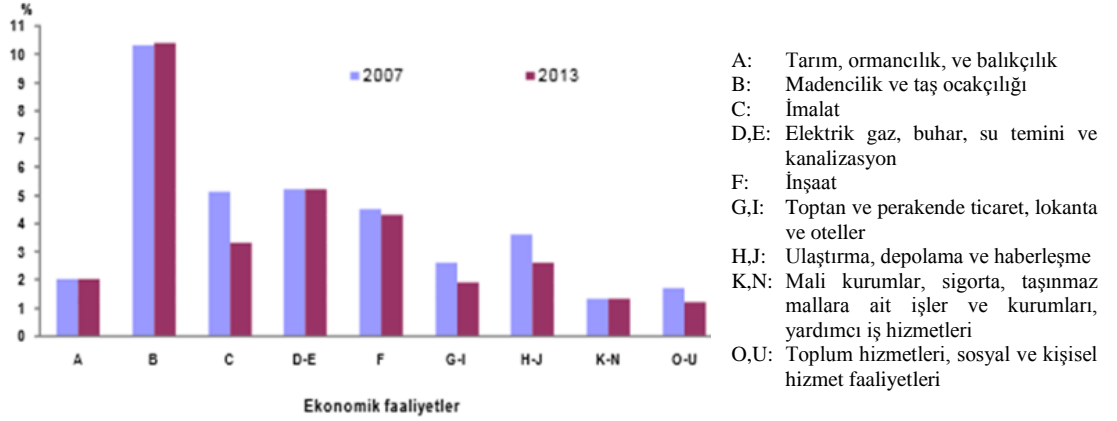
Sonuç olarak Türkiye'de alt işveren ilişkilerinin kamu ve özel sektörde hızla yaygınlaşması, başta kanunu koruyucu olarak yasamayı, yürütme ve yargıyı yoğun bir şekilde meşgul etmeye başlamıştır. Durum itibari ile alt işveren işçilerinin şahsi ve toplu iş hukukundan doğan haklarının durumu ile Sosyal Güvenlik, iş sağlığı ve güvenliği alanlarına ilişkin sorunlarının her geçen gün daha karmaşık bir hal aldığı görülmektedir. Alt işveren işçilerinin işçilik haklarında ortaya çıkan mağduriyetleri, özellikle asgari ücretin düşüklüğü genel olarak alt işveren işçilerinin asgari ücretle çalıştırılması büyük olumsuzluk yaratmaktadır. İş Kanunu'nda alt işveren hükümleri

ile işçilik hakları korunmaya çalışılsa da, alt işverenin ücret maliyetlerini düşürerek istihdam sağlamanın önüne geçilememiştir (Aydınlı, 2013: 41).

2.7 Türkiye’de Temizlik Sektörünün İş ve Sosyal Güvenlik Boyutundaki Durumu

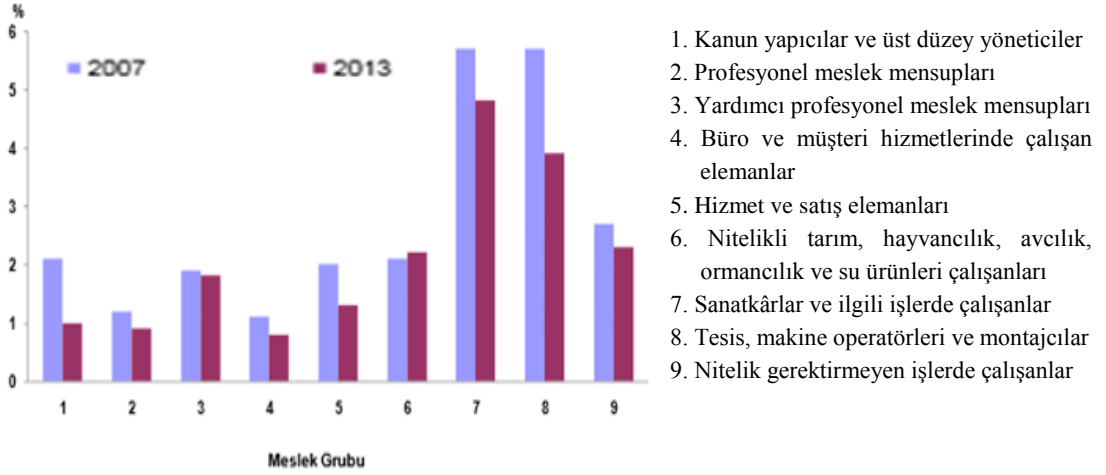
İşçi sağlığı ve güvenliği uygulamaları yaklaşık iki yüzyıldan bu yana devletler ve sektörler için farklılık göstermiştir. Ancak Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) 1950’li yıllarda tüm çalışanların sağlık hizmetlerinden yararlanması gerektiğini, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmanın bir insanlık hakkı olduğunu, bu hakkın yaşama sınırları içerisinde bulunduğunu ve bütün devletlerin buna uyması gerektiğini belirtmiştir (Özkan ve Emiroğlu, 2006: 45).

Çalışma ortamı ve üretim sürecinden kaynaklı tehlike ve risklerin belirlenmesi iş sağlığı ve güvenliği açısından büyük önem taşımaktadır. Ayrıca meslek hastalıkları ve iş kazalarını önlemede etkin olduğu bilinmektedir (Özkan ve Emiroğlu, 2006: 45).



Şekil 2.2: Sektörlere göre iş kazası geçirenlerin oranı, 2007-2013 (TÜİK, 2013).

Şekil 2.2’de sektöre göre iş kazası geçirenlerin oranı görülmektedir. Temizlik sektörü sektör olarak dahil edilmese de yoğun olarak O ve U harfleri ile gösterilen toplum hizmetleri ile sosyal ve kişisel hizmet faaliyetleri içerisinde değerlendirmek mümkündür. Aynı zamanda diğer sektörler içinde temizlik çalışanı olduğu bilinmektedir.



Şekil 2.3: Meslek gruplarına göre iş kazası geçirenlerin oranı, 2007-2013 (TÜİK, 2013).

Şekil 2.3’de ise meslek gruplarına göre iş kazası geçirenlerin oranı bulunmaktadır. Burada da temizlik sektörü çalışanlarını ağırlıklı olarak değerlendirebileceğimiz hizmet elemanları ile nitelik gerektirmeyen işlerde çalışanlar görülebilir. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili en güncel yasal düzenleme 20.06.2012 Tarihinde kabul edilen 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu’dur. Bu kanunla ilgili yasal düzenlemeler ana başlıkları ile şöyle özetlenebilir;

1. Kamu ve özel sektör çalışanlarının tümü kanun kapsamı altına alındı.
2. İş kazası ve meslek hastalıklarına karşı kuralcı olmak yerine risk değerlendirilmesi yapıp önleyici yaklaşım esas alındı.
3. İş yerleri yapılan işin niteliğine göre tehlike sınıflarına ayrıldı.
4. Bütün iş yerlerine iş güvenliği uzmanı ve iş yeri hekimi zorunluluğu getirildi.
5. Devlet çalışan sayısı 10’u geçmeyen iş yerlerinin iş sağlığı ve güvenliği giderlerini destekleyecek.
6. Çalışanlar belirli aralıklarla sağlık kontrolünden geçirilecek.
7. İş kazaları ve meslek hastalıklarının kayıtları daha etkin ve güncel hale getirilecek.
8. Elli ve daha fazla çalışanın bulunduğu tüm iş yerlerinde, iş sağlığı ve güvenliği kurulu oluşturulacak.
9. İş yerlerinde acil durum planları hazırlanacak.
10. İşveren tüm çalışanlarını iş sağlığı ve güvenliği ile çalışma hayatına dair hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirecek.

11. Çalışanlar iş yerlerindeki iş sağlığı ve güvenliği faaliyetlerine aktif katılım sağlayacak.
12. Çalışan, ciddi ve yakın tehlikeyle karşı karşıya kaldığında çalışmaktan kaçınma hakkını kullanabilecek.
13. Hayati tehlike durumunda iş yerinin tamamında veya bir bölümünde iş durdurulabilecek.
14. Büyük endüstriyel kaza riski taşıyan iş yerleri, güvenlik raporu ve kaza önleme politika belgesi olmadan işe başlayamayacak.

Kanunun uygulanmasını gerçekleştirmek için etkin idari yaptırım uygulanacak (ÇSGB, 2012: 10-11).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TEMİZLİK SEKTÖRÜ ÇALIŞANI OLARAK ALIŞVERİŞ MERKEZLERİNDE GÖREV YAPAN ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİNE İLİŞKİN KURAMSAL BİR İNCELEME

3.1 AVM'lerinin Tarihsel Süreci

Dünyada alışveriş merkezlerinin (AVM) kurulum sürecine bakıldığında; ilk olarak 1907'de Baltimore'de kendine ait otoparkı bulunan bir mağaza grubunun kuruluşu ile oluştuğu görülmektedir. Daha sonra 1920'lerde Kaliforniya'da kent nüfusunun artışıyla birlikte küçük marketlerin büyük marketlere (Süpermarket) dönüştüğü bilinmektedir (Çakmak, 2012: 196).

AVM'lerin, her kültür ve coğrafyada farklı şekillendiği görülmektedir. Bu anlamda AVM'lerin, o kültürü yansıtan ve o coğrafyada yaşayan insanların beklentilerine göre şekillendiği düşünülebilir. Ayrıca bir başka anlatıma göre de; AVM'lerin gelişim sürecinin ABD'de 1950'li yılların sonlarında AVM tasarımcısı olan Victor Gruen yalnızca alışveriş yapılacak bir mekan değil, içinde insanların sosyalleşebileceği ve eğlenebileceği bir mekan tasarlamıştır. Bu tasarısını da Detroit'te yer alan Northland adlı alışveriş merkezini kurarak hayata geçirmiştir. Sonrasında Gruen, Minnesota'da bir başka alışveriş merkezi projesi hayata geçirmiştir. Bu projede özellikle hava koşullarından tamamen bağımsız kapalı bir mekân oluşturmuştur. İlk önce ABD'nde hızla yaygınlaşan AVM'ler, daha sonra Avrupa devletleri ve tüm dünyada hızla çoğalmaya devam etmiştir (Sezer, vd., 2014: 82,83).

3.2 Türkiye'de AVM'ler

AVM genellikle tek ve belirli bir düzen içerisinde bir araya getirilmiş, içerisinde ürün satan mağazalar, kafeteryalar, eczaneler, kuaförler, eğlence mekânları gibi birbirinden farklı hizmet birimlerini içinde barındıran alanlardır. Gelişmiş

ülkelerde 1900'lerin başlarında kurulmaya başlayan AVM'ler ülkemizde 1980 sonlarına doğru kurulmaya başlamıştır. Ülkemizde AVM girişimlerinin genellikle büyük şehirlerde yoğunlaştığı gözlemlenmektedir (Çakmak, 2012: 196). AVM'lerin büyüklüğü ve tasarımı, ürün çeşitliliği ve kalitesi, standardizasyonu, güvenli ve temiz olması, ulaşılabilirlik, satış öncesi ve sonrası hizmet desteği, çalışanların davranışı gibi durumlar, alıcı açısından alışverişte öncelikli unsurlar olarak görülmektedir. Bu anlamda AVM'ler, mağaza çeşitliliği, kendilerine özgü ortamları ve sundukları hizmetlerin sadece alışveriş amaçlı değil aynı zamanda sosyalleşme imkânı tanınmasıyla da bir fark yaratmışlardır (Çakmak, 2012: 199). Uluslararası Alışveriş Merkezleri Konseyi (ICSC), alışveriş merkezlerini boyutlarına, işlevlerine ve ana kiracı türüne göre sınıflandırmıştır. Bu sınıflandırmalar aşağıdaki tablolarda özellikleri ile görülmektedir (Çakmak, 2012: 199,200).

Tablo 3.1: Geleneksel sınıflandırmaya göre alışveriş merkezleri ve özellikleri (Çakmak, A. Ç. (2012).

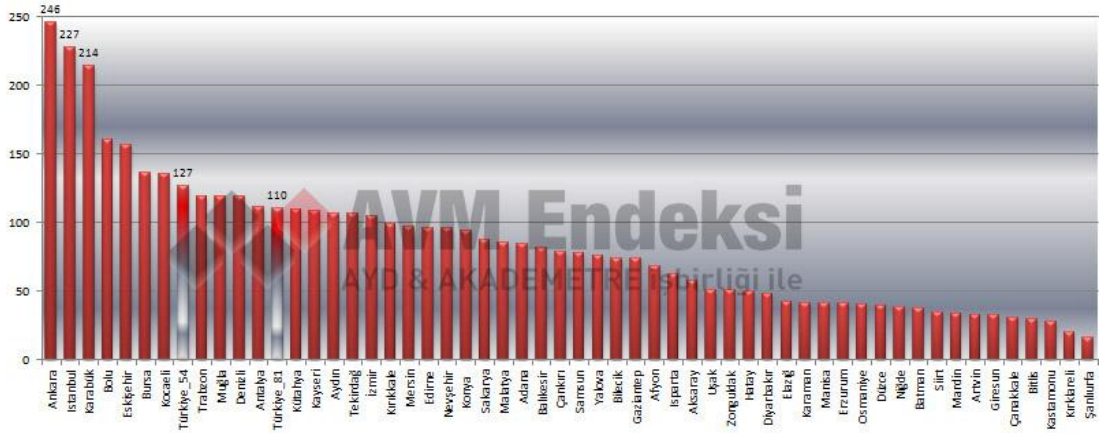
Alışveriş Merkezi Tipi			
Özellikler	Bölgesel AVM	Yöresel AVM	Yerel AVM
Toplam Alan	121.407-404.690 m ²	40.469-121.407 m ²	12.140-40.469 m ²
Yerleşim Yerinin Nüfusu	100.000'den daha fazla	20.000-100.000 arası	3.000-50.000 arası
Ana Kiracı	Bir, iki veya daha fazla departman mağazası	Departman mağazası	Süpermarket veya ilaç mağazası
Mağaza Sayısı	50-125 veya daha fazla	15-25	5-15
Ürün Çeşitleri	Her türlü ürün ve hizmeti	Çoğunlukla kolayda mallar, bazı özellikli mallar	Kolayda mallar
Otomobil Kullanım Mesafesi	Yaklaşık 30dk	Yaklaşık 20 dk	15dk'dan az
Kuruluş Yeri	Şehir dışında otoyol kenarlarında	Nüfusu yoğun banliyölere yakın	Büyük caddeler boyunca
Merkez Düzeni	Ana kiracıların bulunan kapalı mekan	Açık veya L şeklinde	Açık
Tüm Merkezler İçinde Payı	7%	26%	67%

Tablo 3.2: Büyüklüklerine, ana kiracı türüne ve işlevlerine göre alışveriş merkezleri (Çakmak, A. Ç. (2012).

TİPİ	KONSEPT	SAHA	ANA MAĞAZA SATIŞI	ANA MAĞAZA TİPLERİ	ANA MAĞAZA ORANI
ORGANİZE ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ (MALLS)					%50-70
BÖLGESEL	Genel ürün mağazaları	40-100	2 veya daha fazla	Tam çeşit bölümlü, Mağaza Orta Ölçekte	
AVM	Moda Mağazaları			Bölümlü mağaza toptan, indirimli satışlar bölümlü mağaza Moda giyim mağazası	
SÜPER BÖLGESEL AVM	Daha çok çeşit ve asorti mevcuttur	60-120	3 veya daha fazla	Tam çeşit bölümlü, mağaza orta ölçekte bölümlü mağaza, toptan satışlar moda giyim mağazası.	%50-70
AÇIK ÇARŞILAR & AÇIK HAVA MERKEZLERİ (STRIP CENTERS - OPEN AIR CENTERS)					
YEREL AVM	Uygunluk	3-15	1 ya da daha fazla	Süpermarket	%30-50
YÖRESEL AVM	Genel ürün perakendeci, uygunluk	10-40	2 ya da daha fazla	İndirimli bölümlü mağaza, süpermarket, ilaç mağazası, yapı market, büyük özellikli indirimli giyim mağazası.	%40-60
YAŞAM TARZI MERKEZİ	Lüks ulusal ihtisas zincir mağazaları, dışarıda yemek ve eğlence mağazaları	10-40	0-2	Genellikle geleneksel manada ana mağazası yoktur. Fakat buna kitap mağazası, diğer büyük ihtisasa perakendecileri, multiplex sinema ve küçük bölümlü mağaza dahildir.	%0-50
GÜÇ MERKEZİ	Kategori hakim ana mağaza, çok az kiracı	25-80	3 veya daha fazla	Kategori öldürücü Yapı market, indirimli bölümlü mağaza, Toptancı kulübü, Markalı ürünler için indirimli mağaza	%75 - 90
KONULU FESTİVAL	Boş zaman etkinliği, turist odaklı	5-20	Veri Yok	Eğlence, Restoran	Veri Yok
MODA ÖZELLİKLİ	Çok yüksek, moda odaklı	5-25	Veri Yok	Moda	Veri Yok
OUTLET MERKEZİ	Üreticilerin fabrika satış mağazaları	10-50	Veri Yok	Üreticilerin fabrika çıkış (satış) mağazaları	Veri Yok

Türkiye genelinde özellikle son yıllarda hızla çoğalan alışveriş merkezleri (AVM) temizlik sektörünün büyümesine katkı sağlamıştır. Türkiye’de AVM 2000

yılından 2011 Yılına kadar yılda ortalama %18 büyüme göstermiştir. 2014 yılı itibarı ile Türkiye genelinde 48 ilde toplam 302 tane AVM bulunmaktadır. Ankara ilinde AVM sayısı ise 36'dır (Alışveriş piyasası raporu). Özellikle Ankara gibi Metropol şehirlerde içinde, eğlence, spor, alışveriş ve kültürel faaliyetler bulunan AVM'ler günde binlerce kişinin giriş çıkış yaptığı merkezler olarak görülmektedir. Ayrıca Ankara gibi çalışan nüfusun yoğun olduğu ve mevsimsel faktörler açısından özellikle kış aylarında bir alternatif olarak görülmesi, ailelerin AVM'leri tercih etmelerinde önemli faktör olarak değerlendirilmektedir. Böylesine herkesin yani; hasta, sağlıklı, çocuk, yaşlı, genç gibi her durumda olan insanların yoğun bir şekilde ve kapalı bir alanda bulunması, AVM'lerin temizliği konusunun önemini daha da artırmaktadır.



Şekil 3.1: AVM GLA dağılımı (M²/1.000 kişi), (Son güncelleme 21.03.2013) (AYD (2013), AVM GLA Dağılımı).

Şekil 3.1'de Türkiye genelinde 302 AVM'de toplam 8.3 milyon m² kiralanabilir alan olup, 1000 kişi başına düşen kiralanabilir alan 106 m² olarak görülmektedir.

3.3 Araştırmanın Amacı ve Önemi

İş tatmini, işin özellikleri ile çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden memnuniyet duymasını sağlayan bir olgudur. Çalışan beklentileri ile örgüt beklentilerinin bir noktada kesişmesi gerekmektedir. Örgüt amaçları, iş tatmin düzeyi sağlandığında çalışan için önem taşır. Bu sebeple hem örgüt hem de çalışan açısından önemli olan iş tatmin düzeyinin belirlenmesine yönelik ülkemizde ve dünyada çok sayıda araştırma mevcuttur.

İkinci bölümde belirtildiği gibi, ÇSGB raporuna göre ülkemizde kayıtlı 417 bin temizlik sektörü çalışanı bulunmaktadır. Bu sayıya kayıt dışı çalışanlar da dâhil edilirse sayının bu rakamdan daha yüksek olacağı düşünülebilir. Bu kadar büyük istihdama sahip olan temizlik sektörü çalışanlarının durumu iş kanunumuzda bile net değildir. Ayrıca ülkemizde temizlik sektörü çalışanlarına ilişkin bilimsel kaynak yetersizliği bu konuya yönelik olarak yeni araştırmalar yapılması gereğini ortaya koymaktadır. Bu sebeple, özellikle, emek yoğun olan temizlik sektörü çalışanlarının profilinin netleştirilmesi, iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi, bu konudaki araştırmalara ağırlık verilmesi bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; bu konudaki ihtiyaçtan yola çıkarak, temizlik sektörü çalışanlarının iş durumu hakkında fikir sahibi olmaya hem de iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik bir alan araştırması yapmaktır. Ayrıca bu araştırma sonrası elde edilecek verilerin bundan sonra yapılacak çalışmalara ışık tutması yönündeki beklenti, bu çalışmanın ikincil amacını ortaya koymaktadır.

3.4 Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Bu çalışmada evren olarak Ankara ilindeki alışveriş merkezleri seçilmiştir. Ancak Ankara ilinde alışveriş merkezlerinde temizlik sektörü çalışan sayısına, TÜİK, İŞKUR, ÇSGB gibi kurumlardan ulaşılamamıştır. Bu nedenle Ankara ilinde bulunan 36 adet alışveriş merkezinin metrekarelerine göre ortalamaları alınarak bir hesaplama gerçekleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğünü ise, bulunan ortalamanın (50.000 m²) üzerinde olan alışveriş merkezleri oluşturmuştur. Anket çalışması 440 kişi üzerinde yapılmıştır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde 10.000.000 kişilik bir evren büyüklüğünde bile 384 kişilik örneklem büyüklüğü yeterli bulunmuştur (Altunışık, vd., 2012:137). Bu bilgi ışığında örneklem büyüklüğü yeterli düzeydedir.

Temizlik çalışanlarının eğitim seviyelerinin genelde düşük olacağı varsayımından yola çıkarak literatüre göre hazırlanan anket sorularının algılanmasında güçlük çekileceği düşünüldüğünden, anket uygulaması çalışanlarla yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Sorular çalışanların anlayacağı şekilde kendilerine yöneltilmiş, alınan cevaplar ise yine literatüre uyumlu hale getirilerek veri tabanı oluşturulmuştur.

3.5 Araştırma Soruları ve Hipotezler

Araştırma sorusu 1: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile demografik faktörler arasındaki ilişkiler nelerdir?

Hipotez 1: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin genel görünümü tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin zorluk derecesi tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin niteliği tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma şartları tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yönetimin ve amirlerin yaklaşımı tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile ücret tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iş güvencesi tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 13: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iletişim biçimi tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 14: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile rol yapısı tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 15: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile arkadaşlık ilişkileri tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 16: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile ödül tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 17: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile sosyo-kültürel çevre tatmin düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma sorusu 2: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyinin bireysel ve örgütsel sonuçları nelerdir?

Hipotez 18: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile sağlık durumu arasında bir ilişki vardır.

Hipotez 19: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile iş kazaları arasında bir ilişki vardır.

Hipotez 20: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile moral durumu arasında bir ilişki vardır.

Araştırma sorusu 3: Alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin işlerinden beklentilerine yönelik olarak en önemsedikleri özellik nedir?

3.6 Araştırma Yöntem ve Teknikleri

3.6.1 Analiz Yöntemi

Çalışmaya katılan kişilere ait demografik bilgiler ve anket sorularına verilen cevapların dağılımı frekans dağılımı incelenerek araştırılmıştır. Frekans dağılımları verileri kolay ve anlaşılır hale getirmek için tercih edilen bir yöntemdir. Anket sorularına verilen cevaplar SPSS 20 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Geliştirilen ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışması keşfedici faktör analizi ve güvenirlik analizi ile incelenmiştir. Veri setinin keşfedici faktör analizi için uygun olup olmadığının tespiti için Bartlett testi ve Kaiser-Meier-Olkin (KMO) katsayısı incelenmiştir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını, veri yapısının faktör çıkarma için uygunluğu hakkında bilgi vermektedir. Faktörleşebilirlik için KMO'nun 60'tan yüksek çıkması beklenmektedir. Bartlett testi, değişkenler arasında ilişki olup olmadığını kısmi kolerasyonlar temelinde incelemektedir (Büyüköztürk, 2012:126).

Keşfedici faktör analizi ile geliştirilen ölçme aracında yer alan her bir maddeye katılımcıların verdiği tepkiler arasında belli bir düzen olup olmadığı araştırılmaktadır. Faktör analizi, ölçülmek istenilen özelliğe ait yapının bu ölçek ile ölçüldüğünde nasıl gerçekleştiğini belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. Bu özelliğiyle de faktör analizi ölçeğin yapısını belirlemeye yönelik bir yapı geçerliği çalışmasıdır (Büyüköztürk, 2012:124).

Faktör analizi, birbirleriyle orta düzeyde ya da oldukça ilişkili değişkenleri birleştirerek az sayıda ancak bağımsız değişken kümeleri elde etmede ampirik bir temel sağlayan bir tekniktir. Faktör analizi bir faktörleşme ya da ortak faktör adı verilen yeni değişkenleri ortaya çıkarma ya da maddelerin faktör yük değerlerini kullanarak kavramların işlevsel tanımlarını elde etme süreci olarak da tanımlanmaktadır (Büyüköztürk, 2012:124).

Faktörlerin hesaplanmasında, eigen değerlerden (Öz değerlerden) yararlanılmaktadır. Faktör analizinde faktör sayısına özdeğeri 1'den büyük faktör sayısı olarak karar verilmektedir. Böylece pek çok değişkenin birkaç küme ya da boyuta indirgenmesi mümkün olmaktadır. Bu boyut ya da kümelere her birine faktör adı verilmektedir.

Çalışmada temel bileşenler analizi tekniği kullanılarak faktörler belirlenmektedir. Faktör döndürme yöntemleri arasında dik döndürme tekniklerinden varimax yöntemi araştırmada tercih edilmiştir.

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki ya da daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Korelasyon analizi sonucunda, doğrusal ilişki olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin derecesi korelasyon katsayısı ile hesaplanmaktadır. Korelasyon katsayısı “r” ile gösterilmekte ve -1 ile +1 arasında değerler almaktadır. Eğer; $r=-1$ ise tam negatif doğrusal bir ilişki, $r=+1$ ise, tam pozitif doğrusal bir ilişkinin varlığından bahsedilebilmektedir. Korelasyon katsayısının “0” olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin söz konusu olmadığını göstermektedir. Ancak, korelasyon, neden sonuç ilişkisi anlamına gelmemektedir.

3.6.2 Veri Toplama Yöntemi ve Süreci.

Ölçme; önceden tespit edilmiş olan ve belli kurallara göre nesnelere, kişilerin özelliklerine bazı sayı ve rakamlar atamaktır (Altunışık, vd., 2012: 110).

Bu çalışmada anket ve mülakat yoluyla ölçüm tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında aynı konuyu farklı bir sektörde inceleyen Mehmet Eşref Bulut'un (Yüksek lisans tezi) tezindeki anket sorularından yararlanılmıştır. Temizlik sektörünü ilgilendirmeyen sorular çıkarılmış ve anket soruları yeniden oluşturulmuştur.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 16 sorudan oluşan bireysel ve demografik faktörlere yönelik sorular bulunmaktadır. Bu sorular AVM’lerde çalışan temizlik personelinin çalışan profili hakkında bilgi edinmek için düzenlenmiştir. Bu nedenle de basit frekans yöntemi kullanılarak test edilmeye çalışılmıştır.

İkinci bölümde 30 sorudan oluşan örgütsel faktörlere yönelik sorular bulunmaktadır. Bu sorular iş tatmininin alt boyutları ile örtüşen, alt ölçeklerden oluşmaktadır. İşin genel görünümü ölçeği ile ilgili 2 soru bulunmaktadır. İşin zorluk derecesi ölçeği ile ilgili 2 soru bulunmaktadır. İşin netliği ölçeği ile ilgili 2 soru, çalışma şartları ölçeği ile ilgili 4 soru, yönetim tarzı ve denetim ölçeği ile ilgili 6 soru bulunmaktadır. Ücret ölçeği ile ilgili 3 soru, İş güvencesi ve sendikal haklar ölçeği

ile ilgili 2 soru, iletişim biçimi ölçeği ile ilgili 3 soru bulunmaktadır. Rol yapısı ölçeği ile ilgili 3 soru, arkadaşlık ortamı ve çalışma grupları ölçeği ile ilgili 1 soru, ödüllendirme sistemi ve biçimi ölçeği ile ilgili 2 soru bulunmaktadır. Bu bölüm 11 tane alt ölçekten oluşmaktadır. Bu bölümdeki soruların tümü 5'li Likert ölçeği ile hazırlanmıştır. Bunlar; "Kesinlikle katılmıyorum", " katılmıyorum", " kararsızım", katılıyorum", "Kesinlikle katılıyorum" şeklindedir. Anket sorularının tamamı Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve İş Tanımlama İndeksi ölçütlerinde temizlik çalışanların uygun olanları bir araya getirilerek düzenlenmiştir.

Anketin son bölümünde iş tatmin sonuçlarına ilişkin 4 soruya yer verilmiştir. Anket toplam 50 sorudan oluşmuştur (EK-A).

3.6.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Ankara ilinde bulunan AVM'lerde çalışan temizlik personeli oluşturmaktadır. 2014 yılı itibarı ile Ankara ilinde 36 adet AVM bulunmaktadır.

Tablo 3.4: Ankara ilindeki AVM'ler ve büyüklükleri.

	Alışveriş Merkezleri	m ²		Alışveriş Merkezleri	m ²
1	Ankamall AVM	172.000	19	Gordion AVM	50.000
2	Antares AVM	122.000	20	Taurus AVM	50.000
3	Bilkent Center	99.750	21	Maltepe Park	45.000
4	FTZ AVM	98.000	22	Next Level AVM	42.000
5	Forum Ankara	86.300	23	Arcadium AVM	40.000
6	Armada AVM	85.000	24	Keyf-i Divan AVM	36.000
7	Anatolium AVM	82.750	25	Via Life AVM	36.000
8	Gimat AVM	82.000	26	KC Göksu AVM	35.000
9	Kentpark AVM	80.000	27	DecoCity AVM	30.000
10	Panora AVM	80.000	28	Beysu Park AVM	24.000
11	Cepa AVM	75.000	29	Dolphin AVM	21.000
12	Anse AVM	70.000	30	Galeria AVM	20.000
13	Meydan AVM	70.000	31	Kızılay AVM	20.000
14	Natavega AVM	70.000	32	Millennium AVM	15.000
15	Optimum AVM	70.000	33	Planet AVM	12.000
16	Karum AVM	66.000	34	Minesera AVM	11.000
17	365 AVM	60.000	35	ODC Center	8.000
18	A city AVM	50.000	36	Mesa Plaza	4.000
Toplam					1.518.800
Ortalama					84.378

Araştırmanın örnekleme ise evreni temsil edecek nitelikte, farklı şirketlerden rastlantısal olarak seçilen katılımcılardır. Araştırmada, bu çalışanlara teslim edilen anketlerin doldurulmasına eşlik edilmiş ve mümkün olduğu kadar çok çalışana ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan anket çalışması esnasında temizlik şirketlerinin talepleri doğrultusunda çalışmaya katılan temizlik şirketlerinin isimleri saklı tutulmuştur. Tablo 3.13’de görüldüğü üzere temizlik şirketlerinin isimleri kodlanmıştır. Araştırma için anketlerden 460 adedi dağıtılıp, 440 adedi yani %96’sı geri alınmıştır. Bu anketlerden 11 adedi yani %2’si hatalı olduğu için iptal edilmiştir. 9 adet anket ise geri alınamamıştır.

3.6.4 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Bilimsel çalışmanın temel koşulu ölçülebilir olmasıdır. Ölçme ise; tanımlanmış kurallara göre belirlenmiş özelliklerin sayısal ifadesidir. Ölçümlerde daha önceden belirlenmiş bir norm değeri yoksa güvenilirlik testi yapmak gerekir. Klasik ölçüm kuramında güvenilirlik; "Test veya ölçek sonuçlarının kavramsal yapıya ilişkin olguyu doğru bir şekilde ortaya çıkarması, ölçüm sonuçları farklı yerlerde uygulandığında benzer sonucu vermesidir." Modern ölçüm kuramı olarak bilinen ve Cronbach tarafından geliştirilen "Genellenebilirlik" ölçüm sonuçlarının genelleme yapılan evrene ne kadar uygun olduğunun ifadesidir (Çakmur, 2012: 339).

Bu çalışmada hazırlanan anketin uygun olup olmadığını test etmek amacıyla, pilot bölge olarak Panora AVM seçilmiş olup, 35 kişi üzerinde anket test edilmiştir. Geliştirilen ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması faktör analizi ve güvenilirlik analizi ile incelenmiştir. Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığının tespiti için yapılan Bartlett testi ve KMO katsayısına göre veri yapısı faktör analizi için istatistiksel olarak uygundur ($p < 0,05$). Bu test 38 madde olarak elde edilen bilgilerin daha az sayıda birbirinden bağımsız faktörle açıklanabileceği anlamına gelmektedir.

Tablo 3.5: Bartlett testi ve KMO katsayısı.

Kaiser-Meyer-Olkin		,887
Bartlett Testi	ki kare	6148,205
	sd	435
	p	0,000

Faktör analizinde faktör sayısına özdeğeri 1'den büyük faktör sayısı olarak karar verilmesine karşın maddelerin faktör dağılımına bakıldığında faktör altında birbirine yakın değerler almasından dolayı yazılıma müdahale edilerek maddelerin 11 faktör altında raporlanması istenilmiştir.

Aşağıdaki açıklanan varyans tablosu incelendiğinde. 1. Faktör tek başına toplam varyansın %25,86'sını, 1 ve 2. Faktör toplam varyansın %40,55'ini, üç faktör toplam varyansın %47,00'sını, dört faktör toplam varyansın %52,08'ini, beş faktör toplam varyansın %56,22'sini, altı faktör toplam varyansın %59,88'ini, yedi faktör toplam varyansın %63,15'ini, sekiz faktör toplam varyansın %66,17'sini, dokuz faktör toplam varyansın %68,84'ünü, on faktör toplam varyansın %71,40'ını ve onbir faktör toplam varyansın %73,80'ni açıklamaktadır. 30 maddeyi temsil eden 11 faktörün toplam varyansı açıklama oranının yeterli olduğu görülmektedir.

Tablo 3.6: Faktör yük değerleri.

Bileşen	Özdeğerler			Yük kareler Toplamı		
	Total	% Varyans	%Kümülatif Varyans	Total	% Varyans	%Kümülatif Varyans
1	8,058	26,859	26,859	8,058	26,859	26,859
2	4,107	13,692	40,550	4,107	13,692	40,550
3	1,937	6,456	47,006	1,937	6,456	47,006
4	1,524	5,081	52,087	1,524	5,081	52,087
5	1,242	4,142	56,229	1,242	4,142	56,229
6	1,096	3,655	59,884	1,096	3,655	59,884
7	,980	3,266	63,150	,980	3,266	63,150
8	,907	3,024	66,174	,907	3,024	66,174
9	,802	2,675	68,848	,802	2,675	68,848
10	,766	2,552	71,401	,766	2,552	71,401
11	,722	2,407	73,808	,722	2,407	73,808
12	,709	2,364	76,171			
13	,644	2,146	78,318			
14	,613	2,042	80,360			
15	,597	1,990	82,350			
16	,537	1,790	84,140			
17	,511	1,704	85,844			
18	,498	1,661	87,505			

Tablo 3.6 (Devam): Faktör yük değerleri.

Bileşen	Özdeğerler			Yük kareler Toplamı		
	Total	% Varyans	%Kümülatif Varyans	Total	% Varyans	%Kümülatif Varyans
19	,470	1,566	89,071			
20	,459	1,531	90,602			
21	,417	1,388	91,990			
22	,390	1,299	93,290			
23	,320	1,065	94,355			
24	,303	1,008	95,363			
25	,291	,971	96,334			
26	,262	,873	97,207			
27	,243	,811	98,018			
28	,220	,733	98,751			
29	,195	,652	99,403			
30	,179	,597	100,000			

Güvenirlilik analizi sonucunda elde edilen güvenirlilik katsayıları (Chronbach alfa) aşağıdaki tabloda verilmektedir. İşbirliği ve motivasyon alt ölçeği ile Ar-ge ve İnovasyon alt ölçeklerine ait güvenirlilik düzeyi sırasıyla %95,4 ve %95,8 olup gayet yeterli bulunmaktadır. Karar alma ile ilgili süreçleri içeren “Karar alma” alt boyutu güvenirliliği nispeten düşük çıkmıştır.

Tablo 3.7: Güvenirlilik analizi sonuçları.

	Madde sayısı	Cronbach Alfa
Ölçek Toplamı	30	0,901
İşin Genel Görünümü	2	0,602
İşin Zorluk Derecesi	2	0,647
İşin Netliği	2	0,686
Çalışma Şartları	4	0,603
Yönetim Tarzı ve Denetim	6	0,879
Ücret	3	0,883
İş Güvencesi ve Sendikal Haklar	2	0,374
İletişim Biçimi	3	0,725
Rol Yapısı	3	0,535
Arkadaş Ortamı ve Çalışma Grupları	1	-
Ödüllendirme Sistemi ve Biçimi	2	0,824

3.7 Araştırma Bulguları ve Yorum

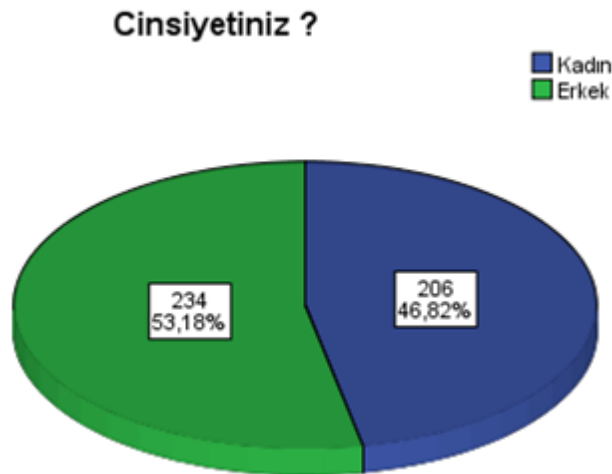
3.7.1 Demografik Özellikler ve Çalışan Profillerine Yönelik Analiz ve Yorumlar

3.7.1.1 Betimleyici istatistik

Araştırmada katılımcılara yöneltilen demografik sorular içerisinde; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kurum adı, görev yeri, medeni hali, eş çalışma durumu, çocuk sayısı, maaşı, işyeri çalışma süresi, toplam iş tecrübesi, daha önce çalıştığı yer, pozisyonu ve ücret dışında sağlanan ek fayda yer almıştır. Anket sonuçlarına frekans analizi yapılmıştır. Araştırmaya katılanların cinsiyete ilişkin frekans dağılımlarına Tablo-3.8’de yer verilmiş ve Şekil-3.1’de grafik olarak gösterilmiştir. %53,2’si erkek, %46,8’i kadındır. Bu frekans dağılımına göre erkek çalışan sayısı daha fazla olmasına rağmen kadın çalışan sayısı da erkek çalışan sayısına oldukça yakındır bu durum büyük şehirlerde aile geçimini sağlayabilmek için kadının istihdama katılım oranının yüksek olması şeklinde değerlendirilebilir.

Tablo 3.8: Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Kadın	206	46,8	46,8	46,8
Erkek	234	53,2	53,2	100,0
Total	440	100,0	100,0	

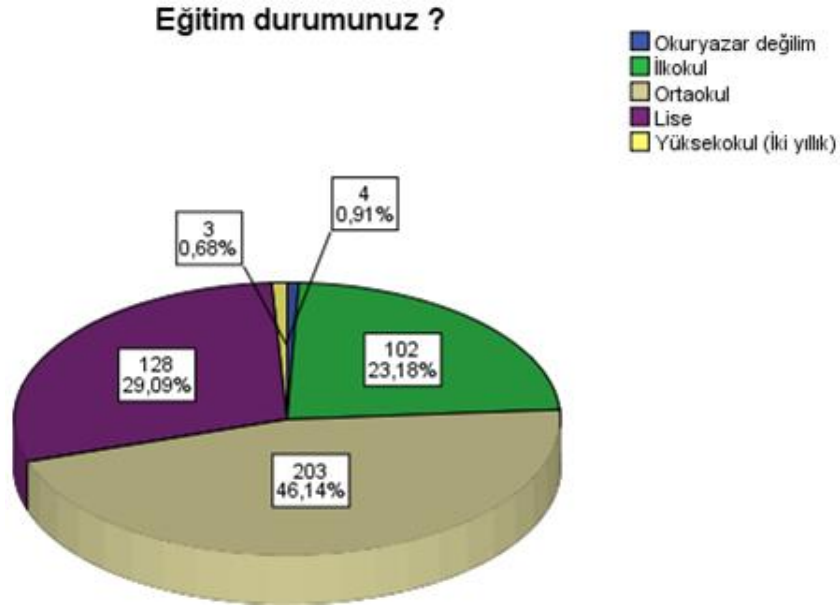


Şekil 3.3: Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı.

Tablo 3.9: Eğitim durumuna ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Okuryazar değilim	3	,7	,7	,7
İlkokul	102	23,2	23,2	23,9
Ortaokul	203	46,1	46,1	70,0
Lise	128	29,1	29,1	99,1
Yüksekokul (İki yıllık)	4	,9	,9	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.9’de yer almakta, Şekil-3.2’de gösterilmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde örnekleme %46,1 oranında ortaokul, %29,1 oranında lise, %23,1 oranında ilkokul ve %0,9 oranında ise yüksek okul mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %0,7’sinin de okuryazar olmadığı anlaşılmaktadır. Tablo 3.9 dikkatle incelendiğinde ilkokul ve ortaokul mezunu 305 kişidir. Oldukça yüksek olan bu rakam temizlik işlerinin vasıf ve uzmanlık gerektirmediği düşüncesinden kaynaklanabilir. Lise mezunlarının tercihi ise daha çok iş ihtiyacı ve işsiz kalma kaygısından kaynaklanabilir.

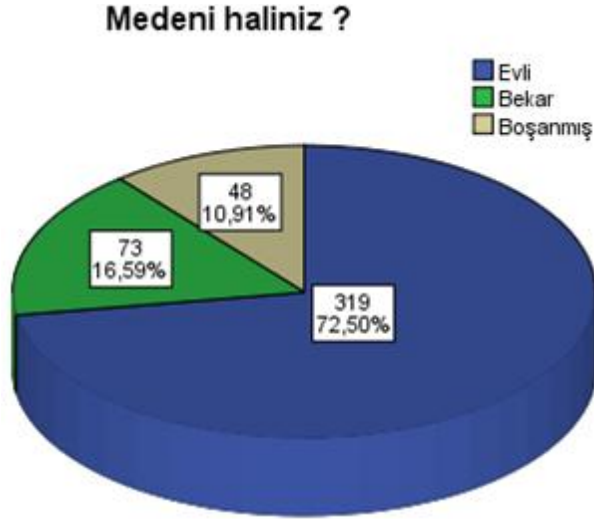


Şekil 3.4: Eğitim durumuna ilişkin frekans dağılımı.

Tablo 3.10: Medeni duruma ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Evli	319	72,5	72,5	72,5
Bekâr	73	16,6	16,6	89,1
Boşanmış	48	10,9	10,9	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.10’te yer almakta, Şekil-3.3’de gösterilmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde örnekleme %72,5 oranında evli, %16,6 oranında bekâr ve %10,9 oranında boşanmış çalışanların oluşturduğu görülmektedir.



Şekil 3.5: Medeni duruma ilişkin frekans dağılımı.

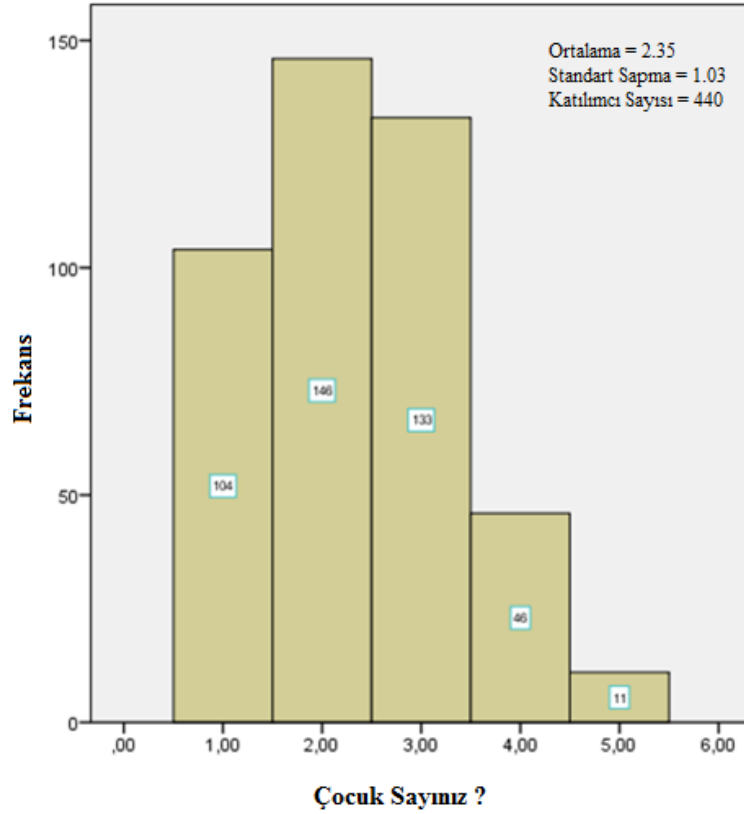
Tablo 3.11: Evli çalışanların eş durumlarına ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Eşiniz ücretli ve sigortalı bir işte çalışıyor	122	27,7	27,7	27,7
Eşiniz çalışmıyor	164	37,3	37,3	65,0
Eşiniz ücretli ama sigortasız bir işte çalışıyor	36	8,2	8,2	73,2
Evli olmadığı için bu soru cevaplanmadı	118	26,8	26,8	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcılardan evli çalışanların eş durumlarına ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.11’de yer almaktadır. Katılımcılardan evli çalışanların eş durumları incelendiğinde örneklemin %27,7’sinin eşi ücretli ve sigortalı bir işte çalışırken, %37,3’ünün eşi çalışmamaktadır. Diğer taraftan %8,2 oranında çalışanın eşi ücretli ama sigortasız bir işte çalışırken, katılımcılardan %26,8 evli olmadığı için bu soruyu cevaplamamıştır.

Tablo 3.12: Çocuk sayısına ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Yok	104	23,6	23,6	23,6
1	146	33,2	33,2	56,8
2	133	30,2	30,2	87,0
3	46	10,5	10,5	97,5
4 ve yukarısı	11	2,5	2,5	100,0
Total	440	100,0	100,0	



Şekil 3.6: Çocuk sayısına ilişkin frekans dağılımı.

Katılımcıların çocuk durumlarına ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.12’te yer almakta, histogram diyagramı Şekil-3.4’te gösterilmektedir. Katılımcıların çocuk durumları incelendiğinde örneklemi %23,6 oranında çocuğu bulunmayan, %33,2

oranında tek çocuğu bulunan, %30,2 oranında iki çocuğu bulunan, %10,5 oranında üç çocuğu bulunan ve %2,5 oranında ise dört ve daha fazla çocuğu bulunanların oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.13: Bağlı bulunulan şirkete ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
X 1 Şirketi	194	44,1	44,1	44,1
X 2 Şirketi	36	8,2	8,2	52,3
X 3 Şirketi	15	3,4	3,4	55,7
X 4 Şirketi	82	18,6	18,6	74,3
X 5 Şirketi	28	6,4	6,4	80,7
X 6 Şirketi	51	11,6	11,6	92,3
X 7 Şirketi	34	7,7	7,7	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcıların bağlı bulunduğu şirkete ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.13'de yer almaktadır. Katılımcıların bağlı bulunduğu şirketler isimlerinin açıklanmasını istemediğinden şirket adları kodlanmıştır. Buna göre; Tablo-3.13 incelendiğinde örneklemin %44,1'i X 1 Şirketi, %8,2'i X 2 Şirketi, %3,4'ü, X 3 Şirketi %18,6'sı X 4 Şirketi, %6,4'ü X 5 Şirketi, %11,6'sı X 6 Şirketi ve %7,7'si X 7 Şirketi çalışanı olduğu görülmektedir.

Tablo 3.14: Görev yapılan işletmeye ilişkin frekans dağılımı.

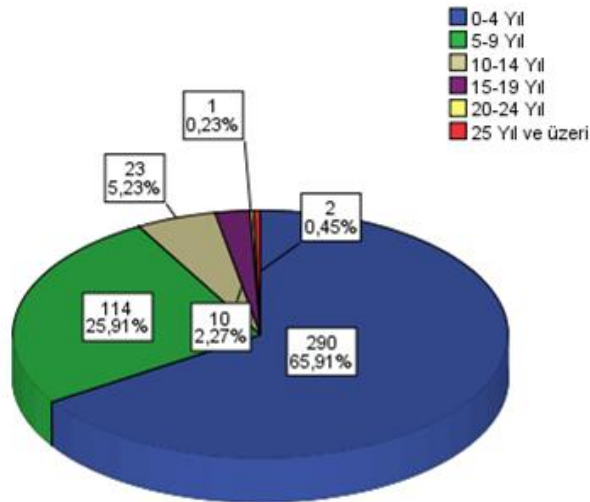
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Ankamall Alışveriş Merkezi	56	12,7	12,7	12,7
Antares Alışveriş Merkezi	32	7,3	7,3	20,0
Natavega Alışveriş Merkezi	39	8,9	8,9	28,9
Anatolium Alışveriş Merkezi	34	7,7	7,7	36,6
Cepa Alışveriş Merkezi	51	11,6	11,6	48,2
Armada Alışveriş Merkezi	34	7,7	7,7	55,9
Karum Alışveriş Merkezi	18	4,1	4,1	60,0
Optimum Alışveriş Merkezi	18	4,1	4,1	64,1
Kentpark Alışveriş Merkezi	33	7,5	7,5	71,6
Gordion Alışveriş Merkezi	47	10,7	10,7	82,3
Forum Ankara Alışveriş Merkezi	28	6,4	6,4	88,6
365 Alışveriş Merkezi	15	3,4	3,4	92,0
Panora Alışveriş Merkezi	35	8,0	8,0	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcıların görev yaptığı işletmeye ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.14’de yer almaktadır. Katılımcıların görev yaptığı işletmeler incelendiğinde, örneklemin %12,7’si Ankamall Alışveriş Merkezinde, %7,3’ünün Antares Alışveriş Merkezinde, %8,9’unun Natavega Alışveriş Merkezinde çalışmaktadır. %7,7’sinin Anatolium Alışveriş Merkezinde, %11,6’sının Cepa Alışveriş Merkezinde, %7,7’sinin Armada Alışveriş Merkezinde, %4,1’inin Karum Alışveriş Merkezinde, %4,1’inin Optimum Alışveriş Merkezinde çalışmaktadır. %7,5’inin Kentpark Alışveriş Merkezinde, %10,7’sinin Gordion Alışveriş Merkezinde, %6,4’ünün Forum Ankara Alışveriş Merkezinde, %3,4’ünün 365 Alışveriş Merkezinde çalışmaktadır. Son olarak %8,0’inin Panora Alışveriş Merkezinde çalıştığı görülmektedir.

Tablo 3.15: İşyerindeki kıdeme ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
0-4 Yıl	290	65,9	65,9	65,9
5-9 Yıl	114	25,9	25,9	91,8
10-14 Yıl	23	5,2	5,2	97,0
15-19 Yıl	10	2,3	2,3	99,3
20-24 Yıl	1	,2	,2	99,5
25 Yıl ve üzeri	2	,5	,5	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Bu işyerinde kaç yıldır çalışıyor sunuz?



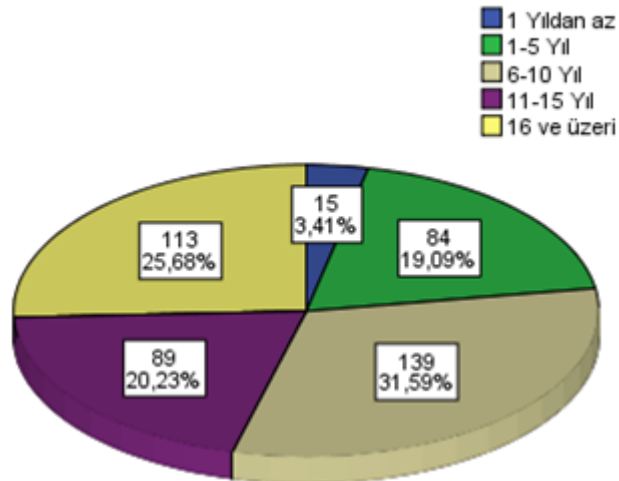
Şekil 3.7: Kıdeme ilişkin frekans dağılımı

Katılımcıların işyerindeki kıdemlerine ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.15’de yer almakta, Şekil-3.5’de grafik olarak gösterilmektedir. Katılımcıların işyerindeki kıdemleri incelendiğinde örnekleme oranında %65,9 oranında 0-4 yıl, %25,9 oranında 5-9 yıl, %5,2 oranında 10-14 yıl, %2,3 oranında 15-19 yıl, %0,2 oranında 20-24 yıl ve %0,5 oranında ise 25 yıl ve üzerinin oluşturduğu görülmektedir. Tablo 3.15 ve Şekil 3. 5 incelendiğinde %65,9 oranında 0-4 yıl aynı iş yerinde çalışanlar olması AVM'ler de çalışan temizlik personelinin iş gücü devir oranının oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca sektör içinden bir çalışan olarak da çalışma boyunca değişik işletmelerdeki incelemelerden de aynı sonuç gözlemlenmiştir. Literatür incelendiğinde otel işletmeleri personeli ile ilgili yapılan bir çalışmada da iş devir oranının yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Uçkun, vd.,2004: 15).

Tablo 3.16: İş hayatındaki toplam deneyime ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1 Yıldan az	15	3,4	3,4	3,4
1-5 Yıl	84	19,1	19,1	22,5
6-10 Yıl	139	31,6	31,6	54,1
11-15 Yıl	89	20,2	20,2	74,3
16 ve üzeri	113	25,7	25,7	100,0
Total	440	100,0	100,0	

İş hayatında çalışma süreniz ?



Şekil 3.8: Deneyime ilişkin frekans dağılımı.

Katılımcıların toplam iş tecrübelerine ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.16’de yer almakta, grafik olarak Şekil-3.8’de gösterilmektedir. Katılımcıların toplam iş tecrübeleri incelendiğinde örnekleme %3,4 oranında bir yıldan az, %19,4 oranında 1-5 yıl, %31,6 oranında 6-10 yıl, %20,2 oranında 11-15 yıl ve %25,7 oranında ise 16 ve üzeri yılının oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.17: Daha önce çalışılan yerlere ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Aynı sektörde özel bir işletmede	129	29,3	29,3	29,3
Aynı sektörde bir kurum işletmesinde	17	3,9	3,9	33,2
Farklı bir sektörde kamu çalışanı olarak	12	2,7	2,7	35,9
Farklı sektördeki bir özel işletmede	121	27,5	27,5	63,4
Serbest	160	36,4	36,4	99,8
İş tecrübem yok	1	,2	,2	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Katılımcıların daha önce çalıştıkları yerlere ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.17’de yer almaktadır. Katılımcıların daha önce çalıştıkları yerler incelendiğinde örnekleme %29,3 oranında aynı sektörde özel bir işletmede çalışanların, %3,9 oranında aynı sektörde bir kurum işletmesinde çalışanların, %2,7 oranında farklı bir sektörde kamu çalışanı olarak çalışanların ve %36,4 oranında ise serbest çalışanların oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.18: Ücret ve ek faydalara ilişkin frekans dağılımı.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Var	381	86,6	86,6	86,6
Yok	59	13,4	13,4	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Ücret ve ikramiye dışında ulaşım, yemek vb. diğer imkânların işyeri tarafından sağlanıp sağlanmadığına ilişkin katılımcılara yöneltilen soruya ilişkin frekans dağılımı Tablo-3.18’de yer almaktadır. Katılımcılar tarafından %86,6 oranında

değişik imkânların ücret dışında ek fayda olarak sağlandığı belirtilirken, %13,4 oranında ücret dışında herhangi bir fayda sağlanmadığı belirtilmiştir.

3.7.2 Temizlik Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlere Yönelik Analiz ve Yorumlar

Anket sorularına verilen cevapların dağılımı ise aşağıdaki Tablo 3.19'da görülmektedir. Buna göre “Kesinlikle katılmıyorum” cevabı için en fazla katılımın sağlandığı önerme sırasıyla, “Aldığım maaş ve maaş artış oranları tatmin edici seviyededir. (%53,9)”, “Ek yardım ve ücretler tatmin edici düzeydedir. (%50,5)” ve “Bu şirketteki hizmet sürem ve işimin zorluğu göz önüne alındığında adil olarak ücretlendirildiğimi söyleyebilirim. (%48,5)” önermelerine verilmiştir.

“Katılmıyorum” cevabının en fazla verildiği önermeler ise %55,2 ile “İşyerimde adil bir ödül sistemi mevcuttur.”, %52,5 ile “Yüksek performans gösterdiğimde amirlerim tarafından (Takdir, ek ücret, ek izin v.b şeklinde) sürekli ödüllendirilirim.” ve %50,7 ile “Yaptığımız işlerle ilgili konularda genelde fikrimiz sorulur.” önermeleridir.

En fazla kararsız kalınan noktalar ise %21,1 oranında “Yaptığım iş ve kişiliğimle iş arkadaşlarım ve amirlerim tarafından önemsenen bir kişiyim.” %18,0 oranında “Amirlerim beni sadece iş üreten bir makine gibi değil, aynı zamanda bir insan olarak görür.” Son olarak %16,4 oranında “İşimde yaptığım hatalar yapıcı eleştirilerle düzeltilir.” önermeleridir.

“Katılıyorum” cevabının en fazla verildiği sorular ise %69,5 ile “Fiziksel ve zihinsel becerilerim işimi rahatlıkla yapabilmem için yeterlidir.” “İş ortamının fiziksel koşulları (Aydınlatma, havalandırma, ısınma, soğutma v.b) uygundur.” önermeleri, %68,4 ile “İşimle ilgili ihtiyaç duyduğum bilgilere rahatlıkla ulaşırım.” Son olarak %63,4 ile “İş arkadaşlarımla uyum içerisinde çalışırım. İşimizi yaparken sürekli birbirimize yardım ederiz.” önermeleridir.

“Kesinlikle katılıyorum” cevabının en çok verildiği önerme ise %18,9 ile “Fiziksel ve zihinsel becerilerim işimi rahatlıkla yapabilmem için yeterlidir.”, %16,1 ile “Yaptığım işin bu işyeri için önemi büyüktür.” ve %12,5 ile “İş arkadaşlarımla uyum içerisinde çalışırım. İşimizi yaparken sürekli birbirimize yardım ederiz.” önermeleridir.

Tablo 3.19: Anket sorularına verilen cevapların dağılımı.

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Arkadaşlarımın, ailemin ve çevremın yaptığım işe bakış açıları olumludur.	26	5,9	43	9,8	59	13,4	265	60,2	47	10,7
Yaptığım işin bu işyeri için önemi büyüktür.	25	5,7	27	6,1	51	11,6	266	60,5	71	16,1
İşim, altından kalkamayacağım derecede zor değil.	14	3,2	32	7,3	38	8,6	308	70	48	10,9
Fiziksel ve zihinsel becerilerim işimi rahatlıkla yapabilmem için yeterlidir.	12	2,7	22	5,0	17	3,9	306	69,5	83	18,9
İşin belirli bir sıralama dahilindeki standart görevlerden oluşması yaptığım işe ilgimi artırıyor.	23	5,2	48	10,9	62	14,1	265	60,2	42	9,5
Eğitim durumum yaptığım işe uygundur.	30	6,8	72	16,4	34	7,7	254	57,7	50	11,4
İş ortamının fiziksel koşulları (Aydınlatma, havalandırma, ısınma, soğutma v.b) uygundur.	21	4,8	37	8,4	26	5,9	306	69,5	50	11,4
İşimde yaralanma, zehirlenme, sakat kalma v.b risklere karşı kurumum tarafından yeterli derecede önlem alınmaktadır.	35	8,0	87	19,8	65	14,8	225	51,1	28	6,4
Çalışma tempomuz normal, dinlenme saatlerimiz uygun ve yeterlidir.	47	10,7	194	44,1	35	8,0	129	29,3	35	8,0
İş yerinde iş kazalarına yönelik ilk müdahaleyi yapacak sağlık ekibi veya doktor mevcuttur.	49	11,1	99	22,5	45	10,2	204	46,4	43	9,8
Amirlerim beni sadece iş üreten bir makine gibi değil, aynı zamanda bir insan olarak görür.	42	9,5	158	35,9	79	18,0	125	28,4	36	8,2

Tablo 3.19 (Devam): Anket sorularına verilen cevapların dağılımı.

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amirlerim benim kişisel sorunlarımla yakından ilgilenir, tüm problemlerimi dile getirebilirim.	46	10,5	180	40,9	64	14,5	117	26,6	33	7,5
Görev dağılımında ya da izin, ücret, ikramiye v.b özlük haklarının verilmesinde adam kayırmacılık yoktur. Herkese adil davranılır.	66	15,0	201	45,7	45	10,2	94	21,4	34	7,7
İşimde yaptığım hatalar yapıcı eleştirilerle düzeltilir.	32	7,3	184	41,8	72	16,4	127	28,9	25	5,7
Yaptığımız işlerle ilgili konularda genelde fikrimiz sorulur.	57	13,0	223	50,7	33	7,5	105	23,9	22	5,0
Amirlerim yaptığım işi sürekli kontrol etmezler, neyi nasıl yapacağıma genelde ben karar veririm.	152	34,5	164	37,3	23	5,2	84	19,1	17	3,9
Aldığım maaş ve maaş artış oranları tatmin edici seviyededir.	237	53,9	145	33,0	23	5,2	26	5,9	9	2,0
Bu şirketteki hizmet sürem ve işimin zorluğu göz önüne alındığında adil olarak ücretlendirildiğimi söyleyebilirim.	213	48,4	158	35,9	28	6,4	29	6,6	12	2,7
Ek yardım ve ücretler tatmin edici düzeydedir.	222	50,5	155	35,2	25	5,7	29	6,6	9	2,0
İşime rahatlıkla son verilebileceğini düşünmüyorum.	171	38,9	133	30,2	37	8,4	72	16,4	27	6,1
Sendikal haklarımızı tam olarak biliyor ve kullanıyoruz.	117	26,6	239	54,3	47	10,7	30	6,8	7	1,6
İşyerimde telefon, faks, telsiz, v.b iletişim araçları yeterince mevcuttur.	24	5,5	39	8,9	26	5,9	304	69,1	47	10,7

Tablo 3.19 (Devam): Anket sorularına verilen cevapların dağılımı.

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
İşimle ilgili verilen talimatlar açık, net, ve anlaşılabilir.	17	3,9	25	5,7	26	5,9	326	74,1	46	10,5
İşimle ilgili ihtiyaç duyduğum bilgilere rahatlıkla ulaşırım.	19	4,3	51	11,6	33	7,5	301	68,4	36	8,2
İşimle ilgili görev ve sorumluluklarımı tam olarak biliyorum ve genelde aynı bölümde belirli görevlerim vardır.	15	3,4	45	10,2	26	5,9	304	69,1	50	11,4
Yaptığım iş ve kişiliğimle iş arkadaşlarım ve amirlerim tarafından önemsenen bir kişiyim.	22	5,0	37	8,4	93	21,1	248	56,4	40	9,1
Temizlik çalışanı olarak kanuni haklarımızı ve bizimle ilgili mevzuatı biliyoruz.	48	10,9	198	45,0	67	15,2	111	25,2	16	3,6
İş arkadaşlarımla uyum içerisinde çalışırım. İşimizi yaparken sürekli birbirimize yardım ederiz.	19	4,3	46	10,5	39	8,9	281	63,9	55	12,5
Yüksek performans gösterdiğimde amirlerim tarafından (takdir, ek ücret, ek izin v.b şeklinde) sürekli ödüllendirilirim.	110	25,0	231	52,5	29	6,6	55	12,5	15	3,4
İşyerimde adil bir ödül sistemi mevcuttur.	120	27,3	243	55,2	27	6,1	43	9,8	7	1,6

Tablo 3.19’da katılmıyorum cevabının en fazla verildiği önermelerden ilki %55,2 ile “İşyerimde adil bir ödül sistemi mevcuttur.” önermesidir. Adil bir ödül ve ücret sistemi iş tatminini etkileyen unsurlardır ve gerçekleşmesi halinde iş tatminini olumlu etkilediği yapılan araştırmalarda görülmüştür (Karakuş, 2011:54). Ayrıca ücretin zamanında ödenmesi ve yeterli olması da iş tatminini etkileyen ve çalışanın

işini benimsemesini sağlayan unsur olarak görülmektedir (Gülmez ve Dörtüol, 2009:42).

3.7.2.1 Hipotez testleri

Hipotez Testlerinde genel iş tatmin düzeyini belirlemek için dörtlü bir tasnif yapılmıştır. Genel iş tatmine ilişkin ortalama değer ve kullanılan dörtlü tasnif değerleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Tabloda yer alan değerler incelendiğinde, genel iş tatmininin ortalaması 2,988 (s.s.=0,528) olarak 5’li değerlendirme ölçeğinde 3’e yakın bir değer almıştır. Genel olarak AVM’lerde temizlik işlerinde çalışanların iş tatminlerinin orta düzeyde olduğu ifade edilebilir. Genel iş tatminlerini tasnif edebilmek için ortalama değer ve standart sapmadan yararlanılarak aşağıdaki tablo oluşturulmuştur. Ortalama değerlerin yarım standart sapma aşağısı ve yukarısı “Orta” seviyede genel iş tatmini olarak değerlendirilmiştir. Orta genel iş tatmini değerinin alt sınırından bir standart sapma daha aşağı değeri ve daha az değerler “Düşük” seviyede genel iş tatmin seviyesi olarak gruplandırılmıştır. Orta genel iş tatmini değerinin üst sınırından bir standart sapma daha yukarı değeri ve daha fazla değerler “Yüksek” seviyede genel iş tatmin seviyesi olarak gruplandırılmıştır. Benzer şekilde, yüksek genel iş tatmini değerinin üst sınırından bir standart sapma daha yukarı değeri ve daha fazla değerler “Çok yüksek” seviyede genel iş tatmin seviyesi olarak gruplandırılmıştır.

Tablo 3.20: Genel iş tatmin seviyesi.

Ortalama Değer	Tatmin Seviyesi			
	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek
2,988 (s.s.=0,528)	2,196 ve daha az	2,196-2,724	2,724-3,252	3,252 ve daha fazla

Araştırma Sorusu 1: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile demografik faktörler arasındaki ilişkiler nelerdir?

Hipotez 1: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 1'e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.21: Genel iş tatmin derecelerinin yaşa göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam	
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek		
Katılımcıların yaşları	15-24 arası	Sayı	5	2	6	2	15	
		%	33,3%	13,3%	40,0%	13,3%	100,0%	
	25-34 arası	Sayı	7	38	93	32	170	
		%	4,1%	22,4%	54,7%	18,8%	100,0%	
	35-44 arası	Sayı	10	43	92	36	181	
		%	5,5%	23,8%	50,8%	19,9%	100,0%	
	45-54 arası	Sayı	2	5	18	14	39	
		%	5,1%	12,8%	46,2%	35,9%	100,0%	
	55-64 arası	Sayı	0	0	2	1	3	
		%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%	
	Total		Sayı	24	88	211	85	408
			%	5,9%	21,6%	51,7%	20,8%	100,0%

Çalışanların genel iş tatmin düzeyleri ile yaşları arasındaki ilişki incelendiğinde, 15-24 arası yaş grubunda yer alan çalışanların genel iş tatminlerinin daha düşük seviyede olduğu görülmüştür. Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde örneklerde farklı sonuçlar ortaya çıktığı görülmüştür. Literatürde genel kanı çalışanların iş tatmini ile yaşları arasında doğru orantı olduğu düşünülse de bazı çalışmalarda aksi sonuçlara da rastlanmıştır. Bu çalışmada da böyle bir sonuç çıkmıştır. 55-64 arası yaş grubunda tatmin seviyesinin yüksek, 45-54 arası yaş grubunda ise daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan literatür taramasında da yaş ile iş tatmininin doğru orantılı olduğu görülmüştür. Yani yaş atıkça iş tatminin

de yükselecektir. Öğretim üyeleri ile ilgili bir çalışmada da iş tatmini ve yaş arasında benzer bir sonuç çıkmıştır (Baş, 2002:33).

Tablo 3.21 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.003) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) küçük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 reddedilmiş, Hipotez 1 (H_A) kabul edilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile yaşları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 3.22: Hipotez 1 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	29,690 ^a	12	,003
Benzerlik Oranı	20,117	12	,065
Lineer İlişkilendirme	5,325	1	,021
Geçerli Anket Sayısı	408		

Tablo 3.22’de hipotez 1 için Ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 0 hücre (%0) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer 7,49 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 2: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2’e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3. 23: Genel iş tatmin derecelerinin cinsiyete göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	
Cinsiyet	Kadın	Sayı	20	159	21	6	206
		%	9,7%	77,2%	10,2%	2,9%	100,0%
	Erkek	Sayı	27	170	27	10	234
		%	11,5%	72,6%	11,5%	4,3%	100,0%

Çalışanların genel iş tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişki incelendiğinde, kadınların da erkeklerinde iş tatmin düzeyinin orta seviyede birbirine yakın değerlerde olduğu görülmektedir. Tablo 3.23 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu incelendiğinde sigma değerinin (0.709) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 kabul edilmiş, Hipotez 2 (H_A) reddedilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. Cinsiyet değişkeni iş tatmininde bir etken olmasına rağmen literatür incelemesinde hangisinin iş tatmininin daha yüksek olduğu konusu belirsizliğini korumaktadır (Toker, 2007:103).

Tablo 3.24: Hipotez 2 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	1,384 ^a	3	,709
Benzerlik Oranı	1,394	3	,707
Lineer İlişkilendirme	,154	1	,695
Geçerli Anket Sayısı	440		

Tablo 3.24’de hipotez 2 için Ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 0 hücre (%) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer 7,49 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 3: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3'e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.25: Genel iş tatmin derecelerinin kıdeme göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam	
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek		
Bu işyerinde kaç yıldır çalışıyor sunuz?	0-4 Yıl	Sayı	29	231	22	8	290	
		%	10,0%	79,7%	7,6%	2,8%	100,0%	
	5-9 Yıl	Sayı	14	79	15	6	114	
		%	12,3%	69,3%	13,2%	5,3%	100,0%	
	10-14 Yıl	Sayı	3	13	6	1	23	
		%	13,0%	56,5%	26,1%	4,3%	100,0%	
	15-19 Yıl	Sayı	1	6	3	0	10	
		%	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%	100,0%	
	20-24 Yıl	Sayı	0	0	0	1	1	
		%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
	25 Yıl ve üzeri	Sayı	0	0	2	0	2	
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Sayı	47	329	48	16	440
			%	10,7%	74,8%	10,9%	3,6%	100,0%

Tablo 3.25 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.000) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) küçük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 reddedilmiş, Hipotez 3 (H_A) kabul edilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile çalışma süreleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Literatürde kıdemle iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde, Herzberg ve arkadaşlarının (1959) yaş ve kıdem için önerdiği U- biçimli ilişkinin, mesleki kıdem ve iş tatmini arasında olduğu belirtilmiştir (Adıgüzel, vd., 2012:150). Ancak, Tablo 3.25'te görüldüğü gibi bu çalışmada iş gücü devir oranının yüksek olduğu dikkate alınarak iş tatmin seviyesinin mesleki kıdemle orta seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 3.26: Hipotez 3 için ki-kare testi analiz sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	59,556 ^a	15	,000
Benzerlik Oranı	30,475	15	,010
Lineer İlişkilendirme	10,539	1	,001
Geçerli Anket Sayısı	440		

Tablo 3.26’de hipotez 3 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 15 hücre (%62,5) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer ,04 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 4: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile genel iş tecrübesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4’e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile genel iş tecrübesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile genel iş tecrübesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.27: Genel iş tatmin derecelerinin deneyime göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam	
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek		
İş hayatında çalışma süreniz?	1 Yılden az	Sayı	1	10	2	2	15	
		%	6,7%	66,7%	13,3%	13,3%	100,0%	
	1-5 Yıl	Sayı	13	57	12	2	84	
		%	15,5%	67,9%	14,3%	2,4%	100,0%	
	6-10 Yıl	Sayı	16	111	8	4	139	
		%	11,5%	79,9%	5,8%	2,9%	100,0%	
	11-15 Yıl	Sayı	8	67	13	1	89	
		%	9,0%	75,3%	14,6%	1,1%	100,0%	
	16 ve üzeri	Sayı	9	84	13	7	113	
		%	8,0%	74,3%	11,5%	6,2%	100,0%	
	Total		Sayı	47	329	48	16	440
			%	10,7%	74,8%	10,9%	3,6%	100,0%

Tablo 3.27 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.121) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 kabul edilmiş, Hipotez 4 (H_A) reddedilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile genel iş tecrübesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 3. 28: Hipotez 4 için Ki-kare testi analiz sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	17,836 ^a	12	,121
Benzerlik Oranı	16,965	12	,151
Lineer İlişkilendirme	1,053	1	,305
Geçerli Anket Sayısı	440		

Tablo 3.28’de hipotez 4 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 6 hücre (%30) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer ,55. olduğu saptanmıştır.

Hipotez 5: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5’e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3. 29: Genel iş tatmin derecelerinin medeni hale göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	
Medeni haliniz?	Evli	Sayı	31	243	35	10	319
		%	9,7%	76,2%	11,0%	3,1%	100,0%
	Bekâr	Sayı	15	44	9	5	73
		%	20,5%	60,3%	12,3%	6,8%	100,0%
	Boşanmış	Sayı	1	42	4	1	48
		%	2,1%	87,5%	8,3%	2,1%	100,0%
Total	Sayı	47	329	48	16	440	
	%	10,7%	74,8%	10,9%	3,6%	100,0%	

Çalışanların genel iş tatmin düzeyleri ile medeni durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, iş tatmin düzeylerinin genelde orta seviyede yoğunlaştığı görülmektedir. Tablo 3.30 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.011) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) küçük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 reddedilmiş, Hipotez 5 (H_A) kabul edilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile medeni halleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 3.30: Hipotez 5 için Ki-kare testi analiz sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	16,468 ^a	6	,011
Benzerlik Oranı	16,460	6	,011
Lineer İlişkilendirme	,025	1	,875
Geçerli Anket Sayısı	440		

Tablo 3.30’de hipotez 5 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 2 hücre (%16,7) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer 1,75 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 6: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6’ya yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile eğitim durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.31: Genel iş tatmin derecelerinin eğitim durumuna göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam	
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek		
Eğitim durumunuz?	Okuryazar değilim	Sayı	1	2	0	0	3	
		%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%	
	İlkokul	Sayı	6	79	15	2	102	
		%	5,9%	77,5%	14,7%	2,0%	100,0%	
	Ortaokul	Sayı	18	160	17	8	203	
		%	8,9%	78,8%	8,4%	3,9%	100,0%	
	Lise	Sayı	21	86	15	6	128	
		%	16,4%	67,2%	11,7%	4,7%	100,0%	
	Yüksekokul (İki yıllık)	Sayı	1	2	1	0	4	
		%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Sayı	47	329	48	16	440
			%	10,7%	74,8%	10,9%	3,6%	100,0%

Tablo 3.31. incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.709) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 kabul edilmiş, Hipotez 6 (H_A) reddedilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile eğitim durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamasının nedeni, yapılan işin bir uzmanlık gerektirmemesi ve vasıfsız olarak değerlendirilmesi, ayrıca çalışanların büyük çoğunluğunun yaptığı işle eğitiminin örtüşmesi sonucu olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.32: Hipotez 6 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	16,001 ^a	12	,191
Benzerlik Oranı	15,729	12	,204
Lineer İlişkilendirme	,552	1	,458
Geçerli Anket Sayısı	440		

Tablo 3.32’de hipotez 6 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 10 hücre (%50) 5’den küçük değer aldı. Beklenen en küçük değer ,11 olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.33: Korelasyon katsayıları.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Genel iş tatmin düzeyi	1											
İşin Genel Görünümü Tatmin Düzeyi	,519**	1										
İşin Zorluk Derecesi Tatmin Düzeyi	,468**	,493**	1									
İşin Niteliği Tatmin Düzeyi	,570**	,601**	,480**	1								
Çalışma Şartları Tatmin Düzeyi	,729**	,401**	,406**	,386**	1							
Yönetimin ve Amirlerin Yaklaşımı Tatmin Düzeyi	,806**	,240**	,189**	,234**	,514**	1						
Ücretlendirme Tatmin Düzeyi	,615**	0,07	0,04	,126**	,325**	,533**	1					
İş Güvencesi Tatmin Düzeyi	,538**	0,07	0,04	0,06	,318**	,482**	,613**	1				
İletişim Biçimi Tatmin Düzeyi	,560**	,339**	,377**	,449**	,325**	,239**	,150**	0,09	1			
Rol Yapısı Tatmin Düzeyi	,691**	,385**	,367**	,455**	,415**	,445**	,210**	,213**	,525**	1		
Arkadaş İlişkileri Tatmin Düzeyi	,376**	,172**	,206**	,250**	,228**	,223**	0,07	0,04	,350**	,359**	1	
Ödül Tatmin Düzeyi	,541**	0,09	0,02	,220**	,272**	,367**	,486**	,330**	,239**	,376**	,145**	1

Hipotez 7: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin genel görünümü tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7'ye yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.519 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da da görüldüğü gibi 0.519 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının işin genel görünümü tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 7 kabul edilmiştir. Literatürü

incelediğimizde işin genel görünümünün iş tatmini ile ilişkili olduğu bilinmektedir. Toplum tarafından kabul görmeyen işlerin yapılması zorunluluğu iş tatminini azaltan bir unsurdur (Bulut, 2009:180).

Hipotez 8: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin zorluk derecesi tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.468 olarak hesaplanmıştır. Tabloda 3.33'da görüldüğü gibi 0.468 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının işin zorluk derecesi tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 8 kabul edilmiştir. Bu çalışmada özellikle saha araştırmasında gözlemlenen temizlik çalışanlarında işin tanımının net olmayışıdır. Temizlikle beraber sekreterlik, yük taşıma, servis elemanı gibi çok farklı alanlarda çalıştırılmaları iş tatminini etkileyen unsurlar arasında değerlendirilebilir.

Hipotez 9: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile işin niteliği tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9'a yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.570 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.570 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının işin niteliği tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 9 kabul edilmiştir.

Hipotez 10: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile çalışma şartları tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10'a yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.729 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.729 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının çalışma şartları tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 10 kabul edilmiştir. Temizlik sektörü insan emeğine dayanan bir iş olması nedeniyle çalışma koşulları iş tatminine etkili bir unsur olarak değerlendirilebilir.

Hipotez 11: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile yönetimin ve amirlerin yaklaşımı tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.806 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.806 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının yönetimin ve amirlerin yaklaşımı tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 11 kabul edilmiştir. Literatür incelendiğinde amirlerin tutum ve davranışının pozitif olması iş tatminini de olumlu yönde etkilemektedir. Özellikle yöneticinin çalışana örnek olması ve yaratıcı fikirleri desteklemesi çalışanın iş tatminini olumlu etkiler (Çekmecelioğlu, 2007:94).

Hipotez 12: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile ücret tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12'ye yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.615 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.615 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının ücret tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 12 kabul edilmiştir. Literatür incelendiğinde birinci bölümde de yer verildiği gibi ücret, tüm çalışanlar için iş tatminine en çok etki eden faktörlerden biridir. Çalışan işine karşı tutumunu ve ihtiyaçlarını karşılama derecesini aldığı ücret üzerinden değerlendirmeye çalışır. Ücret konusunda önemli bir diğer husus da işletmelerde ücret sisteminin adil olmasıdır (İmamoğlu, 2004:169)

Hipotez 13: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iş güvencesi tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 13'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.538 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.538 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının iş güvencesi tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 13 kabul edilmiştir. Ülkemizde özellikle son yıllarda temizlik işlerinin özel sektörde olması çalışanların

iş güvencesi kaygısını artıran bir durum olmuştur. Nitekim bu çalışmanın analiz sonuçları da bu durumu doğrular niteliktedir.

Hipotez 14: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iletişim biçimi tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 14'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.560 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.560 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının iletişim biçimi tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 14 kabul edilmiştir. İletişim, fikir, duygu ve düşüncelerin bir kişiden diğerine geçme sürecidir. Örgütte sağlıklı iletişim kurulduğunda ise iş tatminini olumlu etkilediği yapılan araştırmalarda görülmüştür (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:24).

Hipotez 15: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile rol yapısı tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 15'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.691 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.691 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının rol yapısı tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 15 kabul edilmiştir. İşin özellikleri teorisin göre, çalışanların işlerini önemli ve anlamlı bulmaları iş tatminini de olumlu etkilemektedir (Gürbüz, 2011:411).

Hipotez 16: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile arkadaşlık ilişkileri tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 16'ya yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.376 olarak hesaplanmıştır. Tablo 3.33'da görüldüğü gibi 0.376 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının arkadaşlık ilişkileri tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 16 kabul edilmiştir. Çalışanların zamanının büyük çoğunluğunu birlikte geçirdikleri arkadaşlarıyla samimi olmaları, dostane ilişkileri ve yardımlaşmaları iş ortamında huzurlu

olmalarına ve iş tatminine zemin hazırlar. Çalışmada bu konuda iş tatmininin yüksek olduğu görülmüştür.

Hipotez 17: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile ödül tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 17'e yönelik Pearson Korelasyon Testi uygulanmış ve korelasyon katsayısı 0.541 olarak hesaplanmıştır. Tabloda 3.33'da görüldüğü gibi 0.541 olan korelasyon katsayısı; temizlik çalışanlarının ödül tatmin düzeyi ile genel iş tatmin düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ortaya koymaktadır (0.05 = anlamlılık düzeyi). Yani; Hipotez 17 kabul edilmiştir. Literatürü incelediğimizde çalışanların adil bir ödüllendirme sisteminde iş tatmininin de yüksek olacağı belirtilmişti. Temizlik çalışanları için ihtiyaçları ve beklentileri değerlendirildiğinde maddi ödüllerin daha teşvik edici olduğu düşünülebilir.

3.7.3 Temizlik Çalışanlarının İş Tatmin Düzeyinin Örgütsel ve Bireysel Sonuçlarına Yönelik Analiz ve Yorumlar

Araştırma Sorusu 2: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyinin bireysel ve örgütsel sonuçları nelerdir?

Hipotez 18: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile sağlık durumu arasında bir ilişki vardır.

Hipotez 18'e yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile sağlık durumu arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile sağlık durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.34: Genel iş tatmin derecelerinin sağlık durumuna göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam Düşük
			Düşük	Orta	Düşük	Orta	
Bu işyerinde çalışmaya başladığınızdan beri yaşadığınız uzun süreli ya da kalıcı ne tür sağlık problemleriniz var ?	Hiç sağlık problemi yaşamadım ve yaşamıyorum	Sayı	13	42	123	49	227
		%	5,7%	18,5%	54,2%	21,6%	100,0%
	Bazen nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı gibi rahatsızlıklardan şikayetçiyim	Sayı	0	21	49	18	88
		%	0,0%	23,9%	55,7%	20,5%	100,0%
	Genelde nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık, bulantı gibi rahatsızlıklardan şikayetçiyim	Sayı	2	5	4	5	16
		%	12,5%	31,3%	25,0%	31,3%	100,0%
	Kendimi sürekli yorgun hissediyorum	Sayı	5	18	32	8	63
		%	7,9%	28,6%	50,8%	12,7%	100,0%
	İşe girdikten sonra kalp, tansiyon, kolesterol, şeker gibi rahatsızlıklarım oldu	Sayı	2	1	0	4	7
		%	28,6%	14,3%	0,0%	57,1%	100,0%
	İşe girdikten sonra sürekli tedavi gördüğüm fiziksel ya da ruhsal sağlık problemlerim mevcuttur	Sayı	2	1	3	1	7
		%	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	100,0%
	Total	Sayı	24	88	211	85	408
		%	5,9%	21,6%	51,7%	20,8%	100,0%

Tablo 3.34 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.001) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) küçük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 reddedilmiş, Hipotez 18 (H_A) kabul edilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile sağlık durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Tablo 3.34 incelendiğinde çoğunluğun sağlık problemi yaşamadığı görülmüştür. Ancak bazen nefes darlığı, yorgunluk gibi şikâyetlerin varlığını işaretleyenlerin sayısı 88'dir. Nedeni temizlik malzemelerinin ağır kimyasallardan oluşması ve kaliteli malzeme kullanılmaması olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.35: Hipotez 18 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	36,714 ^a	15	,001
Benzerlik Oranı	38,395	15	,001
Lineer İlişkilendirme	5,467	1	,019
Geçerli Anket Sayısı	408		

Tablo 3.35'de hipotez 18 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 12 hücre (%50) 5'den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer ,41 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 19: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile iş kazaları arasında bir ilişki vardır.

Hipotez 19'a yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iş kazaları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile iş kazaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.36: Genel iş tatmin derecelerinin iş kazalarına göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam	
			Düşük	Orta	Düşük	Orta		
Bu işyerinde kaç defa iş kazası geçirdiniz?	Hiç iş kazası geçirmedi	Sayı	15	66	158	71	310	
		%	4,8%	21,3%	51,0%	22,9%	100,0%	
	1 defa	Sayı	6	18	45	12	81	
		%	7,4%	22,2%	55,6%	14,8%	100,0%	
	2 defa	Sayı	2	3	5	2	12	
		%	16,7%	25,0%	41,7%	16,7%	100,0%	
	3 defa veya daha fazla	Sayı	1	1	3	0	5	
		%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%	
	Total		Sayı	24	88	211	85	408
			%	5,9%	21,6%	51,7%	20,8%	100,0%

Tablo 3.36 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.455) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) büyük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 kabul edilmiş, Hipotez 19 (H_A) reddedilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile iş kazaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. Tablo 3.36 incelendiğinde katılımcılardan 310 kişinin hiç iş kazası geçirmediği görülmektedir. İş sağlığı ve güvenliği risk derecesinde de temizlik sektörünün risk oranı diğer sektörlerle göre düşüktür.

Tablo 3.37: Hipotez 19 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	8,812 ^a	9	,455
Benzerlik Oranı	8,565	9	,478
Lineer İlişkilendirme	5,408	1	,020
Geçerli Anket Sayısı	408		

Tablo 3.37’de hipotez 19 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 8 hücre (%50) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer ,29 olduğu saptanmıştır.

Hipotez 20: Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin genel iş tatmin düzeyi ile moral durumu arasında bir ilişki vardır.

Hipotez 20'ye yönelik Ki-Kare Bağımsızlık Testi uygulanmıştır. Ki-Kare Bağımsızlık Testi için oluşturulan sıfır (Yokluk) hipotez ve alternatif hipotez aşağıda verilmiştir.

H_0 = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile moral durumu arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H_A = Ankara ilindeki alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin iş tatmini ile moral durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.38: Genel iş tatmin derecelerinin moral durumuna göre dağılımı.

			Genel İş Tatmini				Toplam
			Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek	
İşinizden dolayı sık sık moral bozukluğu yaşıyor musunuz?	Evet	Sayı	20	56	86	31	193
		%	10,4%	29,0%	44,6%	16,1%	100,0%
	Hayır	Sayı	4	32	125	54	215
		%	1,9%	14,9%	58,1%	25,1%	100,0%
Total		Sayı	24	88	211	85	408
		%	5,9%	21,6%	51,7%	20,8%	100,0%

Tablo 3.38 incelendiğinde, 0.95 (1- α) güven aralığında Ki-Kare test sonucu sigma değerinin (0.003) α değerinden (0.05 = anlamlılık düzeyi) küçük olduğu görülmüştür. Bu yüzden H_0 reddedilmiş, Hipotez 20 (H_A) kabul edilmiştir. Yani; temizlik çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri ile moral durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Çalışmaya katılan alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin 215'i işinden dolayı moral bozukluğu yaşamamaktadır. Ancak hiç azımsanmayacak kadar kişide yani 193 kişi de moral bozukluğu yaşamaktadır. İş tatmininde kişilik faktörü de büyük önem taşır. Bu çalışmada hem maliyet hem de zaman kısıtlılığı nedeniyle kişilik konusu incelenememiştir. Hipotez 20'nin test sonucunda kişilik faktörünün önemli olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.39: Hipotez 20 için Ki-kare testi analizi sonuçları.

	Değer	Serbestlik Derecesi	Sigma Değeri (2 taraflı)
Pearson Ki-Kare	29,544 ^a	3	,000
Benzerlik Oranı	30,638	3	,000
Lineer İlişkilendirme	25,459	1	,000
Geçerli Anket Sayısı	408		

Tablo 3.39’de hipotez 20 için ki-kare testi analiz sonuçlarında a. 0 hücre (%0) 5’den küçük sayıldı. Beklenen en küçük değer 11,35 olduğu saptanmıştır.

3.7.4 Temizlik Çalışanlarının İşten Beklentilerine Yönelik Analiz ve Yorumlar

Tablo 3.40: Sizin beklentilerinize yönelik olarak işiniz ile ilgili en önemli özellik hangisidir? Sorusunun frekans analizi.

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Ücretin tatminkar olması	31	7,0	7,0	7,0
İş güvencesi ve sosyal güvencemin olması	295	67,0	67,0	74,1
İşimin zorluğu, monotonluk derecesi ve eğitim seviyeme uygunluğu	4	,9	,9	75,0
Ailemin ve çevremiş işime bakış açısı	7	1,6	1,6	76,6
İyi bir arkadaşlık ortamı	25	5,7	5,7	82,3
Uygun çalışma koşulları	28	6,4	6,4	88,6
Amirlerimin tutumu, sorunlarımla yakından ilgilenmeleri (Yönetim Biçimi)	10	2,3	2,3	90,9
Görev yerimin sık sık değişmemesi, yapacağım işin belirgin olması (Rol Yapısı)	18	4,1	4,1	95,0
İşyerimin bulunduğu yerin sosyal imkânları	4	,9	,9	95,9
İşle ilgili konularda bilgi sahibi olma, amirlerim ve diğer çalışanlarla rahat diyalog kurma imkânı (İletişim Biçimi)	18	4,1	4,1	100,0
Total	440	100,0	100,0	

Araştırma sorusu 3: Alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin işlerinden beklentilerine yönelik olarak en önemsedikleri özellik nedir?

Tablo 3.40'da "Sizin beklentilerinize yönelik olarak işinizle ilgili en önemli özellik hangisidir?" sorusunun frekans analizi yer almaktadır. Tablo 3.40 incelendiğinde alışveriş merkezlerinde görev yapan temizlik personelinin %67'si "İş ve sosyal güvencemin olması" maddesini işaretlemiştir. Bu sonucun nedeni olarak, ülkemizde işsizlik oranının yüksek olması, işten çıkarılırsa yeni bir iş bulma kaygısının yaşanması, temizlik sektörü çalışanlarının genelde vasıfsız olması nedeniyle iş çeşitliliklerinin olmaması gibi faktörler gösterilebilir. İkinci sırada alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin %7,0'ı "Ücretin tatminkâr olması" maddesini işaretlemiştir. Ücretin ikinci sırada olması iş ve sosyal güvencenin daha etkin bir faktör olmasından kaynaklıdır fakat anketin diğer sorularında alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin ücret ile ilgili verdikleri cevaplardan ücretin de iş tatmininde çok yüksek bir paydaya sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.40'da uygun çalışma koşullarının önemli olduğunu belirten kişi sayısı 440 kişide 28 kişidir yani %6,4'dür. Ücretten sonra alışveriş merkezlerinde görev yapan temizlik personelinin, vardiyalı çalışma sisteminin olması ve alışveriş merkezlerinin tamamen kapalı bir alan olması alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin bu maddeyi işaretlemelerindeki etkin sebeplerdendir.

Tablo 3.40'da uygun çalışma koşullarını takip eden %5,7'lik iyi bir arkadaşlık ortamı diyen bir kesim bulunmaktadır. Sıralamaya bakıldığında iş güvencesi dışındaki oranlar, birbirlerine oldukça yakındır. Aslında iş güvencesinden sonra yani iş güvencesi kaygısı olmaması halinde, alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik personelinin ücret, çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı, amirlerin tutumu, rol yapısı, iletişim biçimi konularının neredeyse birbirlerine eşdeğer oranda önemli olduğunu göstermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Temeli itibariyle Ankara’da bulunan alışveriş merkezleri baz alınarak yapılan bu çalışmada ülkemizde temizlik sektörünün istihdam alanının oldukça geniş olduğu görülmüştür. Ancak oldukça geniş uygulanma alanı olmasına rağmen temizlik sektörü ve içerdiği iş grupları bir meslek tanımı içerisinde yer almamaktadır. Bu konuya odaklı yapılan literatür taramasında ülkemizde temizlik sektörüne yönelik hazırlanmış yeterli sayıda araştırmanın mevcut olmadığı genel olarak tespit edilmiştir. Bu durum tezin hedeflediği ana konular üzerinde veri toplamayı zorlaştırmış ve saha çalışmalarına yoğunluk verilerek bu verilerin güncel olarak edinilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca temizlik personelinin profilleri ve iş tatmin düzeyine yönelik yeterli nitelik ve nicelikte araştırmanın bulunmadığı anlaşılmıştır. Çalışmanın zorluğunu artıran bir etken de yukarıda belirtilen nitelik ve nicelik anlamında oluşturulmuş araştırmaların noksanlığı olmuştur.

Bu konudaki ihtiyaçtan yola çıkarak, hem temizlik çalışanlarının profilleri hakkında fikir sahibi olmaya hem de iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada;

1. İlk bölümde iş tatmini ile ilgili kavramsal ve kuramsal boyutta literatür taraması yapılarak iş tatmininin mevcut araştırma içerisinde hangi genel kriterlere göre değerlendirilmesi gerektiği terimsel ve anlamsal olarak belirlenmeye çalışılmıştır.
2. İkinci bölümde günümüzde geçerli sosyal ve ekonomik boyutta ülkemizde temizlik sektörünün son durumu incelenmiştir. Söz konusu inceleme vasıtasıyla iş tatmini bağlamında güncel durum genel olarak analiz edilmeye çalışılmış ve böylece tezin omurgası bu perspektif ile değerlendirilmiştir.

3. Üçüncü bölümde ise çalışmanın evrenini oluşturan Ankara ilindeki alışveriş merkezleri ile ilgili bilgilere ve saha çalışmasının sonuçlarına yer verilmiştir.

Öncelikle şehirdeki alışveriş merkezleri büyüklüklerine göre değerlendirilmiş ve çalışan sayısı olarak belirli bir ölçek belirlenerek bu ölçeğin üzerindeki hacmi oluşturan alışveriş merkezleri saha çalışması için seçilmiştir. Bu yaklaşımla daha nesnel ve homojen verilerin değerlendirilerek daha net ve geçerli sonuçlara ulaşılması hedeflenmiştir. Buna ek olarak söz konusu alışveriş merkezlerinin genel yerleşimi içerdiği aktiviteler boyut ve konum özellikleri gibi unsurları da incelenerek konuya bağlantısı belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmamızın amacına yönelik olarak öncelikle alışveriş merkezlerindeki temizlik çalışanlarının profili ve demografik özellikleri tespit edilmeye çalışılmış ve buradan elde edilen verilerden istifade edilerek; alışveriş merkezlerindeki temizlik çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ve iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler analiz edilmiştir. Analiz edilen faktörler iş tatmini boyutunda değerlendirilerek iş tatminine etkileri anlaşılmaya çalışılarak çalışmanın seyri belirlenmiştir. Ayrıca bu değerlendirmeler ışığında; Alışveriş merkezlerindeki temizlik çalışanlarının iş tatmin düzeyinin örgütsel ve bireysel sonuçları ile çalışanların işten öncelikli beklentilerine yönelik bazı değerlendirmeler yapılmıştır. İş tatmini düzeyinin örgütsel sonuçları verimlilik ve personel idaresi anlamında sorgulanmış olup yine iş tatmini düzeyinin bireysel olarak çalışan ekonomik ve sosyal yapısına etkisi irdelenmiştir. Söz konusu alışveriş merkezlerinde çalışan temizlik sektörü çalışanlarının mevcut durumda yaşadıkları iş tatmini ile çalıştıkları branşlara göre hedefledikleri beklentilerinin hangi oranda örtüştüğü ve bu iki ana unsur arasındaki çelişkiler yakalanmaya çalışılmıştır.

Yukarıda çerçevesi çizilen bu araştırma kapsamında öncelikle temizlik çalışanları ile ilgili ülkemizdeki mevcut uygulamalar incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda, temizlik çalışanları ile ilgili iş kanunu ve diğer mevzuatlarda çok net ve tatminkâr açıklamaların olmadığı görülmektedir. Söz konusu iş kanunu ve mevzuatların yeteri kadar açık olmaması temizlik sektöründe çalışan işçilerin gerek örgütsel ve gerekse bireysel performanslarını da etkilemekte ve iş tatmini anlamında karışık ve genellikle negatif bir etki oluşturmaktadır. Nitekim, özellikle özel sektör işletmelerindeki yönetsel keyfiyetten kaynaklanan iş devir oranlarının yüksekliği

ve çalışanların iş güvencesi probleminin temel kaynağını da bu mevzuat eksikliğinde aramak yerinde gözükmetedir. Kanun ve mevzuat zafiyetinden doğan yönetsel sapmalar özellikle iş tatmini açısından oldukça önemli bir etki oluşturmakla birlikte iş tatmininin azalması ile örgütsel anlamda verimliliğin düşmesi ve organizasyonun daha az dengeli bir hale gelmesi, bireysel anlamda ise sosyal ve ekonomik genel tatminsizliğe sebep olabilmektedir.

Bir diğer önemli husus ise; temizlik gibi yapılmadığında yaşamsal risk taşıyan bu işin meslek olarak tanımlanmamasıdır. Meslek olarak tanımlanmayan bu iş belirli prosedür ve sistematığı olmayan niteliksiz bir iş gibi değerlendirilmekte, buna bağlı olarak icra edilen işin herhangi bir uzmanlık gerektirmediğinin öngörülmesi ve bu genel kanı sonucunda da temizlik çalışanlarının asgari ücrete tabi tutulmasıdır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2014 yılında yayınladığı rapora göre Türkiye'de temizlik sektöründe çalışan işçi sayısı 417 bindir. Bu rakama ev temizliğine giden ve genellikle kayıtlı olmayan çalışanlar eklenirse rakamın çok daha yüksek olacağı düşünülebilir. Esasen bir meslek tanımının olmayışı, kurumlar ve özel işletmelerin temizlik çalışanlarını temizlik dışındaki işlerde de çalıştırmaları yolunu açık tutmuştur. Bu yaklaşım bu sektörde çalışan işçilerin iş tatmini düzeyinin negatif bir profilde seyretmesinin nedenlerinden biri olarak belirmektedir. Yapılan saha çalışmasından elde edilen verilere göre yük taşıma, evrak taşıma gibi temizlik çalışması içinde yer almayan işlerin yanı sıra uzmanlık gerektiren sekreterlik, çaycılık, garsonluk gibi çok farklı alanlarda da temizlik çalışanları bulunmaktadır. Bu durum temizlik çalışanlarında işin tanımı ile ilgili belirsizliğe yol açmıştır. İşletmelerin birçok değişik karakterdeki iş kalemini temizlik sektörü çalışanlarına yaptırma yaklaşımının, sektör çalışanlarında iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Zira belirli bir iş standardı oluşturamayan çalışanların sürekli değişen iş tanımları personel konsantrasyonunu da olumsuz etkilemektedir. Böylelikle oluşan durum; örgütsel olarak organizasyon yapısını dengesiz hale getirdiği gibi verimliliği de düşürmektedir. Buna ek olarak bireysel faktörler açısından değerlendirildiğinde de gerek iş güvencesi şüpheleri oluşturması ve gerekse değişen iş kalıplarına adaptasyon zorluğu oluşturması temizlik sektörü çalışanlarının bireysel olarak da tatminsiz olma durumuna etki etmektedir.

İş tatminini incelemeye yönelik yapılan çalışmada, evren olarak Ankara ilindeki alışveriş merkezleri seçilmiş, örneklem olarak ta 50.000 metrekarenin üzerindeki alışveriş merkezleri ile sınırlandırılmıştır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre:

Özellikle, temizlik sektöründe çalışanların işten çıkarılabilme kolaylığı, vasıfsız çalışanların çokluğu, yöneticilerin çalışanlar lehinde politikalar üretmesini engellemektedir. Diğer bir ifadeyle temizlik çalışanlarının eğitim düzeyinin düşüklüğü, genellikle vasıfsız olarak değerlendirilmeleri, iş güvencesi problemleri ve yasal mevzuattaki belirsizlikler çalışanları yönetime karşı güçsüz bırakan hususlar olarak göze çarpmaktadır.

Ayrıca temizlik çalışanlarının zaten iş kanunu ve mevzuatlarda kısıtlı olan haklarını ve gerektiğinde uygulayabileceği prosedürlere gerektiği kadar hakim olmadıkları gözlemlenmiştir. Böylesine oluşan bir durum da doğal olarak temizlik çalışanlarının iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Bürokratik olarak işin idari sistematiğine vakıf olmayan temizlik sektörü çalışanlarının yaşadığı ve yaşayabileceği sosyal güvenlik ve iş güvencesi sorunları iş tatminlerini ve dolayısı ile örgütsel ve bireysel anlamda verimsizliği doğurmaktadır.

Yönetim ve iletişim açısından bakıldığında temizlik sektörünün yönetim felsefesi olarak geleneksel yönetim kalıpları içinde olduğu söylenebilir. Geleneksel yönetim kalıbı, yöneticilerin değişken iş programları ve çalışanların organizasyon durumları gibi unsurların oluşturduğu bir yapı meydana getirmektedir. Bu yapı gereği belirli bir organizasyon pozisyonu olmayan ve yaptığı işin değişen niteliği dolayısı ile zaman zaman dengeli olmayan bir iş hayatını temizlik sektörü çalışanlarına dayatmaktadır.

Çalışmada göze çarpan bir diğer unsur, temizlik çalışanları açısından içsel ve dışsal özendiriciler sağlayan etkin bir ödüllendirme ve takdir sisteminin mevcut olmaması olarak belirlenebilir. Verimlilik ve iş performansını tetiklemeye yarayan bu düzenlemeler ile çalışma şart ve durumlarını bir üst seviyeye çıkarma şansı verilen bir yerde tatmin düzeyinin de olumlu bir seyir içinde olması muhtemel bir durum olacaktır. Ayrıca temizlik sektörü çalışanlarının bireysel olarak kendine güveninin de bu sayede arttırılabileceği söylenebilir.

Bir başka analiz neticesinde ise iş tatminini etkileyen en önemli iki unsurun ücret ve iş güvencesi olduğudur. Ayrıca temizlik çalışanlarının işlerinden beklentilerine yönelik öncelikleri olarak da bu iki unsur ön plana çıkmıştır. Genel

olarak değerlendirildiğinde ekonomik şartların mertebesi işin genel kalitesini büyük bir oranda etkilemektedir. Bu açıdan bakıldığında çalışanların aldığı ücretlerin önemi netlik kazanmaktadır. İş güvencesi ise çalışanlar anlamında daha hayati bir unsur olarak belirmektedir. Çalıştığı işi kaybetmek özellikle temizlik sektörü çalışanları için bireysel anlamda beşeri hayatlarında majör bir sorun oluşturmaktadır.

Temizlik sektörünün temel sorunlarından biri, hizmet satın alma aşamasında insan kaynağının en düşük ücret olan asgari ücret bazında hesaplanmasıdır. Bu sebeple temizlik sektöründe bulunan işletmeler insan kaynaklarını iyileştirebilmek ya da nitelikli iş gücü istihdam etmek için herhangi bir bütçe ayırmamaktadır. Bu durum kaçınılmaz olarak vasıfsız, sadakati ve aidiyet duygusu düşük bir çalışan kitlesi yaratmaktadır. Ayrıca temizlik sektörü çalışanlarının yaptıkları işi bir meslek olarak görmemesinin başlıca nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

Temizlik çalışanlarının mevcut sorunları çalışanların tatmin düzeyleri boyutunda, örgüt ve temizlik çalışanları açısından ele alınan bu çalışmada tespit edilen olumsuzlukların giderilmesine yönelik faydalı olacağı değerlendirilen hususlar şu şekilde özetlenebilir.

1. Temizlik sektöründe ciddi anlamda faaliyet gösteren firmalar olduğu gibi önemli bir bölümünün de denetim yetersizliği yüzünden halen ilkel ve sağlığa aykırı koşullarda çalışmalarını sürdürdüğü sektör içinden bir çalışan olarak gözlemlenmiştir. Özellikle temizlik maddelerinin maliyeti düşürme aracı olarak kullanılması beraberinde iş sağlığı ve güvenliği riskini doğurmuştur. Hem temizlik maddesini kullanan personel açısından hem de hizmeti alan açısından büyük sağlık sorunu oluşturan bu durumun iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının sıkı denetimiyle azalacağı düşünülmektedir. Bir müessesede iş sağlığı ve güvenliği eksikliğinin veya zafiyetinin oluşması genel anlamda majör bir sorun olarak ele alınmalı ve düzeltilmelidir. Sonucu insan hayatına ve sağlığına etki eden konular günümüzde artık her alanda ciddi bir formda standardize edilmektedir. Ülkemizde belirli bir mesleki formasyona henüz ulaşamamış olan temizlik sektörünün de bu anlamda ele alınması gerekliliği yapılan çalışmada gözlemlenmiştir.
2. Temizlik sektöründe yer alan taşeron firmalarla ilgili eksiklikleri giderici yasal düzenlemelerin yapılması çalışanların iş ve sosyal güvencelerinin keyfi yönetsel tercihlere bırakılmasını engelleyecektir. Söz konusu

düzenlemelerin hayata geçirilmesi mesleki çerçevesi net olmayan temizlik sektörü ve benzeri iş gruplarının belirli bir formasyona motive edilmesini de sağlayacaktır. Ayrıca formasyonun ve mesleki çerçevenin netleştirilmesi sektörde nitelik ve nicelik anlamında ciddi bir gelişmeyi de beraberinde getirecektir.

3. Sektör çalışanları sendikal haklar konusunda bilinçlendirilerek, sendikalaşma oranı artırılıp çalışanların özellikle ücret konusunda hak sahibi olmaları sağlanabilir. Böylece mekanizmanın çalıştırılması iş güvencesi risklerini minimize edeceğinden yapılan işin kalitesi ve dolayısı ile konu ile ilgili iş tatmini düzeyini de geliştirecektir.
4. Araştırma esnasında ve çalışma boyunca gözlemlenen bir diğer sorun; temizlik sektöründe eğitim ve yönetsel beceri anlamında özellikle alt kademe yöneticilerin eksikliğidir. Bu sorunun çözümü için hızla yüksek eğitim kurumlarında sektör ile ilgili bölümler açılıp hem yönetici hem de sektöre konusunda uzman kalifiye eleman yetiştirmenin gerekliliği açık bir şekilde görülmektedir. Özellikle alt kademe yöneticisi olan şeflerin çalışanlarla yönetim arasında ve işletme içerisinde uygun bir iletişim kurulması, çalışanların verimi ve uzun vadede işletmenin çıkarları için çalışanı bir makine gibi görmeyen, çağdaş bir yönetim felsefesinin tesisini sağlayacak profesyonel eğitim almış yöneticilere ihtiyaç olduğu değerlendirilmektedir. Daha profesyonel bir iş organizasyonu hem örgütsel anlamda verimliliği hem de bireysel anlamda iş tatminini olumlu yönde etkileyecek başlıca unsurlardandır.
5. Temizlik çalışanlarının çoğunlukla asgari ücretle çalıştığı göz önüne alınarak daha çok maddi özendiricilerin kullanıldığı uygun ödül sisteminin kurulması ve çalışma sürelerine göre çalışanların hak ettiği ikramiyelerin verilmesi çalışanın verimini ve iş tatminini olumlu yönde etkileyecektir. Böylelikle çalışanların motivasyonu tetiklenmiş olacağından hem iş verimi örgütsel iş akışı bundan olumlu yönde etkilenecektir.
6. Asgari ücret politikalarının yeniden gözden geçirilmesi özellikle asgari ücretteki kesintilerin en aza indirilmesi temizlik çalışanları için çok önemli bir durum teşkil etmektedir. Zira zaten en düşük ücreti alan bu sektör çalışanlarının yaşadıkları geçim sıkıntısı, bireysel olarak iş tatmin düzeyleri

ile örgütsel olarak verimlilikleri açısından bir ters orantı oluşturacaktır. Yani bir başka deyişle sektör çalışanın geçim sıkıntısı ne kadar artarsa bireysel iş tatmini ve örgütsel verimliliği bir o kadar düşecektir.

Devlet tarafından temizlik sektörü ile ilgili düzenleme önerileri şu şekilde özetlenebilir;

1. Emek yoğun nitelikte olan bu sektörde istihdamı artırabilmek için genel bir teşvik politikası oluşturmak. Böylelikle sektörün standartlarının yükseltilmesinin önünü açmak ve genel anlamda verimliliği ve sektör çalışanlarının iş tatminini desteklemek.
2. Temizlik işletmelerinin kuruluşları ile ilgili disiplinleri oluşturmak ve işletmeleri sıkı denetim altında tutarak sektörün iş kalitesini arttırmak ve iş güvenliğini yeterli seviyeye taşımak.
3. Eğitime ağırlık verip, belgelendirme sürecini hızlandırarak bir an önce mesleğe dair kimliği oluşturup temizlik sektörüne kalifiye eleman kazandırmak. Bu yaklaşımla sektörün geleneksel vasıfsız niteliğini geliştirerek daha verimli işgücü oluşturmak ve temizlik faaliyetlerini gelişen teknolojiye ayak uydurabilecek bir formda daha teknik bir zemine oturtmak.
4. Kamu ve özel ihale kanunlarında gerekli düzenlemeleri yaparak temizlik sektörüne uygun hale getirmek.

İş tatmini, işin özellikleri ile çalışanın istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve çalışanın işinden hoşnutluk duymasını sağlayan bir olgudur. Çalışanın beklentileri ile örgütün amaçlarının bir noktada kesişmesi gerekmektedir. Örgütün amaçları çalışanın iş tatmin düzeyi sağlandığında çalışan için bir önem taşır. Bu nedenle, çalışanların iş tatmin düzeyinin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuç ve önerilerden, yukarıdaki hedefler doğrultusunda, sektörel bazda bir fayda sağlandığı takdirde, bu çalışma esas amacına ulaşmış kabul edilecektir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O., Keklik, B. (2011.). Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,(29), 307.
- Adıgüzel, Z., Ünsal, Y., Karadağ, M. (2012). Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Dış Kaynaklı İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18), 150.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y., Büyükkayıkçı, Y. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: *Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerine Bir Araştırma*. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt: 8, (3), 331.
- Akbaba, S. (2006). Eğitimde Motivasyon. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (13), 352-353.
- Akbal, B. (2010). Bankalarda Uygulanan Performans Değerlendirme Kriterlerinden, Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması: Ankara'da Özel ve Kamu Bankaları Karşılaştırması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Finansman Bilim Dalı, Ankara.
- Akçadağ, S., Özdemir, E. (2005) İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, (10), 167.
- Akgündüz, Y. (2013). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 182.
- Akı, E., Demirbilek, T. (2010). Performans Değerlendirme Sistemi ve Performans Düşüklüğü Nedeniyle İş Sözleşmesinin Feshi. *Sosyo Ekonomi (Hakemli bilimsel süreli)*, 11, (1), 84.
- Akın, A. (2007). Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (34), 146.

- Akkoç, İ., Çalışkan, A., Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF, Yönetim ve Ekonomi*, 19, (1), 106-109.
- Akman, Y., Kelecioğlu, H., Bilge, F. (2006). Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarını Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, (30), 12.
- Akpınar, R. (2011). Kamu Yönetimi Taşra Teşkilatlarında Çalışan Memnuniyetlerinin İnsan Kaynakları Politikası Bağlamında Değerlendirilmesi: İzmir Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü Örneği. *Journal of Yaşar University*, 24, 6, 3253.
- Aksu, G., Acuner, A. M., 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), 272.
- Aksu, N. (2012). İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14 (1), 61-73.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56, 4. 32-33.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, (12), 3.
- Altınışik, S. (1996). Hizmet İçi Eğitim ve Türkiye'deki Uygulama. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 2, (3), 337.
- Altınışik, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2012). *Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Asunakutlu, T. (2001). Klasik ve Neo Klasik Dönemlerde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme. *Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5), 4-11.
- Aşan, Ö., Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3, (2), 206.
- AYD (2013), Sektörel Bilgiler. İstanbul: Alışveriş Merkezleri Yatırımcıları Derneği.

- Aydın, A. (2007). Merkezi Sterilizasyon Ünitesinin İşleyişi ve Ünite İçi İletişimi, Çalışan Teknik Düzeyleri, Eğitimleri. 5. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi, 222.
- Aydınlı, İ. (2013). 4857 Sayılı İş Kanunu'nda Düzenlenen Alt İş Veren Hükümlerinin Deniz Taşıma İşlerinde Uygulanıp Uygulanmayacağına Dair Yargıtay Kararının Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17, (4), 41-43.
- Aydoğan, Z.F. (2014). Örgüt Kültürü ve İklimi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 204.
- Aydoğan, E., Köse, E., Şenel. (2011). G. Devlet Hastanelerinde Çalışan Üst Düzey Yöneticilerin İş Tatminlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Ampirik Çalışma: Trabzon İli Örneği. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (21), 124-125.
- Bacak, Y., Yiğit, Y. (2010). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, (1), 31-32.
- Bakan, İ. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Ed. Paksoy, M. İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- Bakan, İ., Büyükbeşe, T. (2008). Katılımcı Karar Verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 13, (1), 33.
- Bakan, İ., Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İİBF Dergisi*, (7), 4-6.
- Bakay, M. E. (2012). Öğretmen Devamsızlığının İncelenmesi: Menderes İlçesi Örneği. *Ege Eğitim Dergisi*, 15, (1) 236-237.
- Barutçu, M., Ağca, A.(2012). *Kamu Kuruluşlarında Muhasebe Çalışanlarının İş Tatminine Etki Eden Faktörler*.*Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, (32), 219.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17, (2), 33.

- Başlangıç, B. (2007). Temizlik Sektörünün Genel Değerlendirilmesi. *İzmir Ticaret Odası, Arge&Bülten*, 13. 14.
- Berberoğlu, M., Sağlam, B. (2010). Meslek Yüksek Okulu Akademik Personelinin Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi*, (2), 107.
- Bozkurt, Ö., Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9, (1), 3.
- Bulut, M. E. (2008). “Trabzon İlindeki Çay İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama” Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi, S.B.E İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim Organizasyon Programı, Manisa.
- Büte, M. (2011). Nepotizm ve iş Tatmini İlişkisinde İş Stresinin Aracı Rolü Varmıdır?, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, (29), 176.
- Büyüközürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pagem Akademi.
- Cihangiroğlu, N., Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen Psikolojik Sözleşme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, (11), 5-6.
- Curun, F. (2006). Yüklemeler, İletişim Çatışmaları, Cinsiyet ve Cinsiyet Rolü Yönelimi İle Evlilik Doyumu Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış doktora tezi. Ankara Üniversitesi, SBE, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı. Ankara.
- Çakar, N. D., Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, (28), 75.
- Çakmak, A. Ç. (2012). Ziyaretçilerin Alışveriş Merkezlerini Tercih Etme Nedenlerinin Araştırılması: Karabük Şehir Merkezinde Bir Uygulama. *Niğde Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 5, (2), 196-200.
- Çakmak, H. (2012). Araştırmalarda Ölçme-Güvenilirlik-Geçerlilik. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11,(3), 339.
- Çarıkcı, İ.H., Oksay, A. (2004). Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF*, 9, (2), 159.

- Çekmecelioğlu, H. (2007). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBE dergisi*, 9, (1), 94.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB]. (2012), 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. 10-11.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB]. (2012), 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu. Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. 15-61.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB]. (2012), Alt İşverenlik, Geçici İş İlişkisi ve Uzaktan Çalışma (Değerlendirme toplantısı raporu). Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı [ÇSGB]. (2014), Asgari Ücretin Net Hesabı ve İşverene Maliyeti (01.07.2014-31.12.2014). Ankara: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı.
- Demir, H. (2008). Kültürel Renk Körlüğü, Kültürel Değerler ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Üzerine Güçlendirmenin Aracılık (MEDITAION) Etkisi. *İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 22, (2), 213.
- Demir M. (2010). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekanın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (26), 196-201.
- Demir, M., Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21, (1), 66.
- Deniz, J., Seçgel, N. (2006). Müzik Öğretmenlerinin Liderlik Stilleri. *Muğla Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (24), 42-43.
- Derin, N. (2007). Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Deveci, S. E., Açık, Y., Ercan, E., Oğuzöncül, A. F. (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Temizlik Çalışanlarının Temizlik ve Hijyen Konusundaki Değerlendirmesi. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi*, 24, (2), 123.

- Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50, (3), 115.
- Doğan, H., Üngören E. (2012). Örgüt İklimi ve İş Tatmini İlişkisi: Hemşirelere Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz Çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 8, 30.
- Doğan, M. A. (2009). İlköğretim Okullarında Öğretmenlere Uygulanan Psikolojik Şiddetin (Mobbing) İş Doyumuna Etkisi: Ankara İli Sincan İlçesi Örneği. Yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Duyan, E.C. (2007). İş ve Yaşam Tatmininde Yoga'nın Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi*, 26,(1), 27.
- Emhan, A., Mengeci, C., Uryan, Y. (2012). Yapısal Eşitlik Kullanılarak İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı ve Çalışan Katılımı Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Sağlık Sektöründe Görgül Bir araştırma, *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*, (24), 128.
- Erdem, A. R. (1997). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3, (3), 71-73.
- Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (4), 56.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. H., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki ilişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5, (1), 19.
- Eren, E. (Ed.). (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Erkaya, Ş. (2013). *Türk İdare Dergisi*. İç İşleri Bakanlığı, (Hakemli Dergi), Özyurt Matbaacılık, Ankara: 476.
- Erkuş, A., Turunç, Ö., Yücel, R. (2011). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerde İçsel ve Dışsal İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6, (1), 247-250.

- Eroğluer, K. (2008). Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama. Yayınlanmamış doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, İzmir.
- Ertürk, E., Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12, (1), 39-42.
- Ertürk, M. (2012). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Çapraz İletişim. Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş Bologna Süreci Ölçütlerine Göre Yapılandırılmış.
- Eser, B., Terzi, H. (2008). Türkiye’de Asgari Ücret: Sorunlar Öneriler. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22, (1), 132-137.
- Göktaş, Z. (2007). Balıkesir İlindeki Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Bazı Değişkenlerle Olan İlişkinin İncelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi* 1, (1), 15.
- Gözen, Dağdeviren, E. (2007). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Akademik Bakış, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, (15), 2-4.
- Güldü, Ö. (2014). Çalışanların Yaşam Doyumu, Duyusal Zeka ve Ahlaki Olgunluk Düzeylerinin Üretim Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi. (Ed. Yaşar Aktaş). *Kastamonu Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3, (2), 52.
- Güllü, M., Arslan, C. (2009). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Liderlik Stilleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi SBE Dergisi*, 6, (11), 355.
- Gülmez, M., Dört Yol, İ. T. (2009). Perakendecilik Sektöründe İşgören (Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, (2), 31-42.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duyusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, (1), 53.

- Gürbüz, S. (2007). Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, (6), 241-244.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9, (2), 179.
- Gürbüz, S. (2011). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa ve İş Tatminine Etkisi: İnsan Kaynakları Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi SBE Dergisi*, 15, (2), 411.
- Güven, M., Bakan, İ., Yeşil, S. (2005). Çalışanları İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF, Yönetim ve Ekonomi*, 12, (1), 131-133.
- Halis, M. (2000). Örgütsel İletişim ve İletişim Tatminine İlişkin Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14, (1), 218.
- Hatipoğlu, Z. (1986). *İşletmelerde Yönetim Organizasyon ve Personel Davranışı*. Temel Araştırma A.Ş Yayınları.
- İbicioğlu, H. (2000). Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15, (1), 14.
- İşcan, Ö.F., Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24, (4), 199.
- Kanbur, E. (2005). Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde İşgören Motivasyonunu Etkileyen Faktörler; Mobilya ve Gıda Sektörlerinde Ampirik Bir Araştırma. Yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Kanık, L. (2008). Türk Üniversitelerinde Kütüphane Çalışanlarının Performans Değerlendirmeleri. Yayımlanmamış doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi SBE Bilgi ve Belge Yönetim Anabilim Dalı. Ankara.
- Kaplan, M. (2007). Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi ve Bir Uygulama. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Atılım Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı. Ankara.

- Karagöz, Y., Kınır, S., Yıldız, M. S. (2010). İş Tatminin Etkileyen Faktörlerin Kriz Ortamındaki Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi İle Belirlenmesi. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Dergi*, 13, (19), 334.
- Karahan, A. (2009). Dış Kaynak Kullanımının Verimlilik Üzerine Etkisi (Hastane Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma). *Balıkesir Üniversitesi, SBE Dergisi*, 12, (21), 186.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği. *Dicle Üniversitesi SBE Dergisi*, (6), 51-54.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama. 63-64-66. 09 Eylül 2014, <http://isletmeiktisadi.istanbul.edu.tr/wp-content/uploads/2013/04/Yonetim-63-2009-4.pdf>.
- Kartal, C. R. (2012). Özel Güvenlik Görevlilerindeki İş Doyum Düzeylerinin Bireysel Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Akademik Bakış Dergisi*, (30), 2.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri İş Görenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7, (2), 357-360.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi SBE Dergisi*, 1,(11), 176.
- Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Yayınevi.
- Kesken, J. (2011). Örgütsel İşlev Bozukluklarında Psikodinamik Yaklaşım ve Niteliksel Bir Araştırma Yöntemi Olarak Psikanaliz. Yaşar Üniversitesi Online Dergisi, 6, (21), 3511. 07 Ağustos 2014 <http://journal.yasar.edu.tr/arsiv/vol-6/no21-vol6>.
- Kızıldağ, D. (2010). Örgütlerde Problemler ve Davranışsal Risk Yönetimi Doktora Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalı, Afyon.
- Koçak, O., Erdoğan, Z.B. (2011). Bankacılık Sektöründe Yeni İnsan Kaynakları Yönetimi Yaklaşımları Hakkında Bir Uygulama. Sosyal Siyaset Konferansları, (60), 262.

- Koçak, O., Kavi, E. (2011). Asıl İşveren Alt İşveren Çalışanlarının İş Memnuniyeti Algılarının Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Araştırma: Yalova Belediyesi Örneği. *İşletme Araştırma Dergisi*, 3, (3), 5.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği* (Genişletilmiş 15. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Korkmaz, A. (2004). Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Türkiye’de Asgari Ücret: 1951-2003. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, (1), 61.
- Korkmaz, A., Avasallı, H. (2012). Türkiye’de Asgari Ücretin Hukuksal Yönü. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4, (2), 161.
- Kuşlivan, Z., Kuşlivan, S. (2005). Otel İle İlgili Faktörlerin İşgören Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16, (2), 187.
- Kutal, M. (2007). Türkiye’de Asgari Ücretle İlgili Sorunlar. Kadir Has Üniversitesi. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58-63. 13 Kasım 2014, <http://www.journals.istanbul.edu.tr/iusskd/article/viewFile/1023001706/1023001534>.
- Kutlu, H., Sözbilir, M. (2011). Yaşam Temelli ARSC Öğretim Modeli İle 9. Sınıf Kimya Dersi “Hayatımızda Kimya” Ünitesinin Öğretimi. *19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30, (1), 35.
- Kurtanis, R., Mesci, M. (2010). Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Turizm Alanında Eğitim Veren Bir Yüksek Öğretim Kurumuna Yönelik Bir Örnek Olay Çalışması. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (19), 529.
- Küçük, F. (2007). Çalışanların İşe Güdülenmesinde Herzberg’in Motivasyon-Hijyen Faktörlerinin Önemi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44, 511. 77- 78.
- Leblebici, D.N. (2008). Yönetim Bilimi Açısından Klasik Dönemi Hatırlamaya İlişkin Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 107.
- Mammadova, İ. (2013). *İş Tatmini*. İstanbul: Sokak Kitap Yayınları.
- Milli Eğitim Bakanlığı [MEB]. (2011), Aile ve Tüketici Hizmetleri Ev ve Kurum Temizliği Modüler Programı. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

- Mert, İ. S. (2011). İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 125. 03 Kasım 2014, http://www.kho.edu.tr/akademik/enstitu/savben_dergi/92/Makale6.pdf.
- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16,(3-4), 166-169.
- Okcan, N., Bakır, O. (2010). İşletmenin ve İşin Gereği Taşeronlaştırma: Taşeron Cumhuriyetine Doğru... *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (4), 55-68.
- Örücü, E., Kanbur, A. (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet Endüstri İşletmesi Örneği. *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15, (1), 87- 88.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13, (1), 40.
- Özcan, D. E. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Özbek, F.M. (2010). Evrensel ve Eşitlikçi Personel Uygulamaları ve Politik Engellenmişliğin İş Tatmini İle İlişkisi: Kırgızistan Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26.
- Özdemir, F. (2006). Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. Yayımlanmamış doktora tezi. Çukurova Üniversitesi, SBE, İşletme Ana Bilim Dalı. Adana.
- Özdemir, S., Muradova, T. (2008). Örgütlerde Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi. *Journal Of Qafqaz University*, (24), 149-150.
- Özdüvencioğlu, M., Aksoy, S. (2005). Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yönetimi. *Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6, (1), 98-106.
- Özkan, Ö., Emiroğlu, O.N. (2006). Hastane Sağlık Çalışanlarına Yönelik İşçi Sağlığı ve Güvenliği Hizmetleri. *Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 10, (3), 45.

- Özler, D.E., Ünver, E. (2012). Psikolojik Sözleşmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 17, (2), 326.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8, (2), 42-43.
- Öztürk, Y., Alkış, H. (2011). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, (14), 440.
- Özkaya, M. Ö., Yakın, V., Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 15, (1), 164.
- Özyer, K., Kanbur, E. (2012). Toplam Kalite Yönetiminden Yöneticilerin Motivasyonuna Uzanan Yolun İncelenmesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks*, 4, (2), 217.
- Parsak, G. (2010). Örgütlerde Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Çukurova Üniversitesi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, Adana.
- Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde Motivasyon- Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Hava Limanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı. Isparta.
- Polat, N. (2008). Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu: Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Başkent Üniversitesi, SBE, Sağlık Kurumları İşletmeciliği. Ankara.
- Poyraz, K., Kama, B.(2008). Algılanan İş Güvencesinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 13, (2), 148.
- Ramazanoğlu, F. (2006). Gençlik ve Spor Taşra Teşkilatı Çalışanlarında İş Doyumu. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, (2), 292.
- Sağsan, M. (2002). Örgütsel Seçimlerde Küme Modeli İnsan İlişkileri, Bilgi Yönetimi ve Örgütsel Öğrenmenin Ara Kesintisinde “İnsan”. *Bilgi Dünyası Dergisi*, 3, (2), 5-7. 10 Kasım 2014, <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/245/239>.

- Schein, H. (2002). Örgütsel Kültür. *9 Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 4, (3), 3.* (Çeviren: Atilla Akbaba).
- Sevimli, F., İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi, Ege Akademik Bakış, 57. 23 Eylül 2014, http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005_1_7.pdf.
- Sezer, F. Ş., Arslan, T. V., Çahantimur, A. (2014). Alışveriş Merkezlerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Konfor Koşulları Açısından Değerlendirilmesi: Bursa Örneği. *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi, 19, (1), 82-83.*
- Sun, H.Ö. (2002). İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Yayınlanmamış uzmanlık yeterlilik tezi. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Sudak, M. K., Zehir, C. (2013). Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 11, (22), 150.*
- Şam, G. (2013). Motivasyon Faktörlerinin İşçi Psikolojisi Üzerine Yansımaları: Tekstil İşçileri Üzerine Bir Uygulama. Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Edirne.
- Şahin, A. (2004). Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (11), 528-531.*
- Şahin, F. (2011). İşe Devamsızlığın Nedenleri, Sonuçları ve Örgütler İçin Önemi. *Niğde Üniversitesi, İİBF Dergisi, 4, (1), 29.*
- Şengül, A. (2008). İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora tezi. Celal Bayar Üniversitesi SBE İşletme Ana Bilim Dalı, Manisa.
- Şimşek, H., Balay, R., Şimşek, S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi, 2, (1), 54-55.* 27 Temmuz 2014, http://ebad-jesr.com/images/MAKALE_ARSIV/C2_S1makaleler/2%20%281%20-%202004.pdf.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. (2013). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Eğitim Akademi.

- Tanrıverdi, H. (2006). Sanayi İşletmelerinde Çalışanların İş Tatminsizliği Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3, (1), 4-5.
- Tarlan, D., Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi*, 3, (2), 147-148.
- Taşdan, M., Tiryaki, E. (2008). Özel ve Devlet Okulu Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33, (147), 58.
- Tayfun, A., Kösem, A. (2005). Katımlı Yönetim Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 113-114.
- Temizlik Sektörü Dünü, Bugünü, Yarını... (2014 Mayıs). *Hizmet Dergisi*, (78), 14-16.
- Tengilimoğlu, D., Atilla, E., Bektaş, M. (2012). *İşletme Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Timuroğlu, K., İşcan, Ö. F. (2008). İş Yerinde Narsizm ve İş Tatmini İlişkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22, (2), 241.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8, (1), 95-103.
- Toker, B. (2008). Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8, (1), 72.
- Topoğlu, C. (2011). Yönetim Kuramları ve Örgüt İçi Çatışmalar. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 6, (1), 256.
- Tor, S. S. (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi SBE, Karaman.
- Tor, S. S., Esengün, K. (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13, (20), 55.

- Torun, E. (2007). “İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Tatmini ve Konu İle İlgili Yapılan Bir Çalışma” Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tuna, M. (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankara’da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18, 1. 45-47.
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2013), Rapor: İş Kazaları ve İşe Bağlı Sağlık Problemleri Araştırma Sonuçları. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu. 6-8.
- Tümgan, C. (2007). Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve Tatmin. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, İşletme Ana Bilim Dalı. Kahramanmaraş.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Türksoy, A. (2005). Otel İşletmelerinde Dış Kaynaktan Yararlanma (OUTSOURCING). Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, 11-16. 15 Eylül 2014, http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005_1_2.pdf.
- Tütüncü, Ö., Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Uçkun, C.G., Pelit, E., Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca’da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerine Bir Uygulama. (1), 15. 13 Ekim 2014, www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2004/Sayi1/39-59.
- Ulutaş, M. (2011). Birey Örgüt Uyumunun İş Stresi ve Verimlilik Üzerine Etkisi: Dalaman Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, (14), 17.
- Ünal, S., Karlıdağ, F., Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyum Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4, (2), 114.
- Ülgen, C. Ed. (2014). *İş Kanunu ve Çalışma Yaşamı Kanunları*. İstanbul: Beta Basım Yayım.

- Üstüner, M., Özçelik, E. (2012). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre İş Tatminindeki Tutumsal Farklılıkların Bir Lojistik İşletmesinde Uygulama Örneği. *Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi*, (28), 228.
- Yapraklı, Ş., Yılmaz, M. K. (2007). Çalışanların İş Stres Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Mümesilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması *İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 21, (1), 155.
- Yazıcı, H. (2009). Öğretmenlik Mesleği, Motivasyon Kaynakları ve Temel Tutumlar: Kuramsal Bir Bakış. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17, (1), 37.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İş Görenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, (30), ISSN: 1304-0278, 237.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması. *Ahmet Yesevi Üniversitesi Mütavelli Heyet Başkanlığı*, (55), 245.
- Yelboğa, A. (2012). Örgütsel Adalet İle İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma. *Ege Akademik Bakış*, 12, (2),175.
- Yıldırım, S. (1995). Yöneticilerin Algıladıkları İş Tatmini. *Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 441-442. 11 Haziran 2014, <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/kuey/article/download/5000050529/5000047787>.
- Yılmaz, B., Halıcı, A. (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma. *Uluslar Arası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2, (4), 98.
- Yılmaz, G., Keser, A., Yorgun, S. (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6, (1), 92.
- Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13, (3), 244.
- Yumuşak, S. (2009). Performans Değerlemesinin Etkinliğine Etki Eden Faktörlerin Tespitine Yönelik Alan Araştırması. *Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF, İşletme Bölümü Akademik Fener Dergisi*, 46.

Yücel, İ. (2012). İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi. Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 33. 3-6. 10 Ekim 2014, <http://www.akademikbakis.org/eskisine/33/12.pdf>.

Yücel, İ., Demirel, Y. (2013). Mevcut Alternatiflerin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerine Etkisi. "Başka Bir Yol Daha Olmalı". *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 27, (2), 160.

Yüksel, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6, (2), 292-293.

Yürür, Ş., Keser, A. (2010). İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65, (4), 170-173.

EKLER

1. Ek-A: Anket Formu	145
----------------------------	-----

Ek-A: Anket Formu

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

Değerli çalışma arkadaşlarım;

Temizlik sektörü içinde bulunan bir çalışan olarak hazırladığım bu yüksek lisans tezinin konusu “Temizlik sektörü çalışanlarında iş tatmini.”dir. Konu ile ilgili veri toplamak için hazırlanmış bu anketin sonuçları bilimsel amaca yönelik kullanılacak ve gizli tutulacaktır. Bu nedenle isim soy isim yazmanıza gerek yoktur. Çalışma ile ilgili görüşlerinizi ya da etik kaygılarınızı direk tarafıma iletebileceğiniz gibi danışman hocam Dr. Bahar Aşçı’ya da iletebilirsiniz. Yanıtlardaki samimiyetiniz araştırma bulgularının sağlıklı olması açısından büyük önem taşımaktadır. Formu doldurarak araştırmaya yapacağınız katkılar için teşekkürlerimi sunar, çalışma hayatınızda başarılar dilerim.

Nurcan ERKUŞ
Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
ANKARA, TÜRKİYE
E posta: erkusnurcan@gmail.com

Danışman
Dr. Bahar AŞCI
Türk Hava Kurumu Üniversitesi
ANKARA, TÜRKİYE
E posta: baharasci@gmail.com

BİREYSEL VE DEMOGRAFİK FAKTÖRLERE YÖNELİK SORULAR

1. Yaşınız :

2. Cinsiyetiniz ;

(1) Kadın (2) Erkek

3. Eğitim Durumunuz ;

(1) Okuryazar değilim

(2) İlkokul

(3) Ortaokul

(4) Lise

(5) Yüksek Okul (İki yıllık)

(6) Üniversite (Dört yıllık)

4. Bağlı bulunduğunuz kurumun adı :

.....
5. Görev yaptığınız kurum yada şirketin adı :

.....

6. Medeni haliniz;

(1) Evli (2) Bekar (3) Boşanmış

7. Evli iseniz ;

(1) Eşiniz ücretli ve sigortalı bir işte çalışıyor

(2) Eşiniz çalışmıyor

(3) Eşiniz ücretli ama sigortasız bir işte çalışıyor

8. Çocuk sayınız;

(1) Yok (2) 1 (3) 2 (4) 3 (5) 4 ve yukarısı

9. Maaşınız ; TL

10. Bu işyerinde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

(1) 0-4 Yıl

(2) 5-9 Yıl

(3) 10-14 Yıl

(4) 15-19 Yıl

(5) 20-24 Yıl

(6) 25 Yıl ve üzeri

11. İş hayatında çalışma süreniz ;

- (1) 1 Yılda az
- (2) 1-5 Yıl
- (3) 6-10 Yıl
- (4) 11-15 Yıl
- (5) 16 ve üzeri

12. Varsa daha önce çalıştığınız yerler ;

- (1) Aynı sektörde özel bir işletmede
- (2) Aynı sektörde bir kurum işletmesinde
- (3) Farklı bir sektörde kamu çalışanı olarak
- (4) Farklı sektördeki bir özel işletmede
- (5) Serbest

13. Kurumdaki pozisyonunuz

- (1) Üst kademe yönetici
- (2) Alt kademe yönetici
- (3) İşçi

14. Herhangi bir sendikaya üye misiniz?

- (1) Evet
- (2) Hayır

15. Ücret ve ikramiye dışında işyeri tarafından sağlanan diğer imkanlar (ulaşım, yemek v.b.);

- (1) Var
- (2) Yok

16. Şirket ya da kurumdaki göreviniz (Birden fazla işaretleyebilirsiniz).

- (1) Makine (Halı yıkama, cila, vb.) operatörü
- (2) Camcı
- (3) Sekreter
- (4) Genel temizlik
- (5) Servis elemanı (Komi, çaycı)
- (6) Temizlik ve yük taşıma
- (7) Üst yönetici
- (8) Alt yönetici

ÖRGÜTSEL FAKTÖRLERE YÖNELİK SORULAR

İşin Genel Görünümü

1. Arkadaşlarımın, ailemin ve çevremın yaptığım işe bakış açıları olumludur.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

2. Yaptığım işin bu işyeri için önemi büyüktür.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

İşin Zorluk Derecesi

3. İşim, altından kalkamayacağım derecede zor değil.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

4. Fiziksel ve zihinsel becerilerim işimi rahatlıkla yapabilmem için yeterlidir.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

İşin Netliği

5. İşin belirli bir sıralama dâhilindeki standart görevlerden oluşması yaptığım işe ilgimi artırıyor.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

6. Eğitim durumum yaptığım işe uygundur.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

Çalışma Şartları

7. İş ortamının fiziksel koşulları (aydınlatma, havalandırma, ısınma, soğutma, vb.) uygundur.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

8. İşimde yaralanma, zehirlenme, sakat kalma vb. risklere karşı kurumum tarafından yeterli derecede önlem alınmaktadır.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

9. Çalışma tempomuz normal, dinlenme saatlerimiz uygun ve yeterlidir.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

10. İş yerinde iş kazalarına yönelik ilk müdahaleyi yapacak sağlık ekibi veya doktor mevcuttur.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

Yönetim Tarzı ve Denetim

11. Amirlerim beni sadece iş üreten bir makine gibi değil, aynı zamanda bir insan olarak görür.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

12. Amirlerim benim kişisel sorunlarımla yakından ilgilenir, tüm problemlerimi dile getirebilirim.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

13. Görev dağılımında ya da izin, ücret, ikramiye, v.b. özlük haklarının verilmesinde adam kayırmacılık yoktur. Herkese adil davranılır.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

14. İşimde yaptığım hatalar yapıcı eleştirilerle düzeltilir .

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

15. Yaptığımız işlerle ilgili konularda genelde fikrimiz sorulur.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

16. Amirlerim yaptığım işi sürekli kontrol etmezler, neyi nasıl yapacağıma genelde ben karar veririm.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

Ücret

17. Aldığım maaş ve maaş artış oranları tatmin edici seviyededir.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

18. Bu şirketteki hizmet sürem ve işimin zorluğu göz önüne alındığında adil olarak ücretlendirildiğimi söyleyebilirim.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

19. Ek yardım ve ücretler tatmin edici düzeydedir.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

İş Güvencesi ve Sendikal Haklar

20. İşime rahatlıkla son verilebileceğini düşünmüyorum.

(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
-----------------------------	------------------	----------------	-----------------	----------------------------

21. Sendikal haklarımızı tam olarak biliyor ve kullanıyoruz.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

İletişim Biçimi

22. İşyerimde telefon, faks, telsiz vb. iletişim araçları yeterince mevcuttur.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

23. İşimle ilgili verilen talimatlar açık, net ve anlaşılırdır.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

24. İşimle ilgili ihtiyaç duyduğum bilgilere rahatlıkla ulaşırım.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

Rol Yapısı

25. İşimle ilgili görev ve sorumluluklarımı tam olarak biliyorum ve genelde aynı bölümde belirli görevlerim vardır.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

26. Yaptığım iş ve kişiliğimle iş arkadaşlarım ve amirlerim tarafından önemsenen bir kişiyim.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

27. Temizlik çalışanı olarak kanuni haklarımızı ve bizimle ilgili mevzuatı biliyoruz.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

Arkadaş Ortamı ve Çalışma Grupları

28. İş arkadaşlarımla uyum içerisinde çalışırım. İşimizi yaparken sürekli birbirimize yardım ederiz.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

Ödüllendirme Sistemi ve Biçimi

29. Yüksek performans gösterdiğimde amirlerim tarafından (Takdir, ek ücret, ek izin vb. şekilde) sürekli ödüllendirilirim.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

30. İşyerimde adil bir ödül sistemi mevcuttur.

(1)Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle Katılıyorum
----------------------------	------------------	----------------	----------------	---------------------------

İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARINA İLİŞKİN SORULAR

1. Bu işyerinde kaç defa iş kazası geçirdiniz?

- (1) Hiç iş kazası geçirmedi
- (2) 1 defa
- (3) 2 defa
- (4) 3 defa veya daha fazla

2. Bu işyerinde çalışmaya başladığınızdan beri yaşadığınız uzun süreli ya da kalıcı ne tür sağlık problemlerin var?

- (1) Hiç sağlık problemi yaşamadım ve yaşamıyorum
- (2) Bazen nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı gibi rahatsızlıklardan şikâyetçiyim.
- (3) Genelde nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı gibi rahatsızlıklardan şikâyetçiyim
- (4) Kendimi sürekli yorgun hissediyorum
- (5) İşe girdikten sonra kalp, tansiyon, kolesterol, şeker gibi rahatsızlıklarım oldu.
- (6) İşe girdikten sonra sürekli tedavi gördüğüm fiziksel ya da ruhsal sağlık problemlerim mevcuttur.

3. İşinizden dolayı sık sık moral bozukluğu yaşar mısınız?

- (1) Evet
- (2) Hayır

4. Sizin beklentilerinize yönelik olarak işiniz ile ilgili en önemli özellik hangisidir?

- (1) Ücretin tatminkâr olması
- (2) İş güvencesi ve sosyal güvencemin olması
- (3) İşimin zorluğu, monotonluk derecesi ve eğitim seviyeme uygunluğu
- (4) Ailemin ve çevremiş işime bakış açısı
- (5) İyi bir arkadaşlık ortamı
- (6) Uygun çalışma koşulları
- (7) Amirlerimin tutumu, sorunlarımla yakından ilgilenmeleri (Yönetim Biçimi)
- (8) Çalışanların adil olarak ödüllendirilmesi
- (9) Görev yerimin sık sık değişmemesi, yapacağım işin belirgin olması (Rol Yapısı)
- (10) İşyerimin bulunduğu yerin sosyal imkânları

(11) İşle ilgili konularda bilgi sahibi olma, amirlerim ve diğer çalışanlarla rahat diyalog kurma imkânı (İletişim Biçimi)

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Nurcan Erkuş
Uyruğu : T. C.
Doğum Yeri : Malatya/Akçadağ
Doğum Tarihi : 01/02/1974
Medeni Hali : Evli
Adres : General Zeki Doğan mah. 558. Cad. 557. Sok. no: 3/7
Mamak/ Ankara
İletişim : 05079246625
E – Posta : erkusnurcan@gmail.com

EĞİTİM

Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı
İşletme Dalı 2014
Lisans : Anadolu Üniversitesi İktisat Bölümü 2012
Ön Lisans : Anadolu Üniversitesi Büro Yönetimi Bölümü 2003
Lise : Açık Öğretim Lisesi 2000

MESLEKİ DENEYİM

KADINELİNDEN ev yemekleri lokantası müdürlüğu 2007-2009
Hazar Temizlik Şirketi Birim Şefliği 2011- halen devam ediyor.

YABANCI DİL

İngilizce