

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

DİLEK KAVAK YÜKSEK LİSANS TEZİ GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ İŞLETME ABD 2015

BİLGİ İŞLEM ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DİLEK KAVAK

GAZİANTEP
HAZİRAN 2015

T.C.
GAZIANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

**BİLGİ İŞLEM ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNE
ETKİ EDEN FAKTÖRLER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DİLEK KAVAK

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK

GAZIANTEP
HAZİRAN 2015

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

Bilgi İşlem Çalışanlarının İş Tatminine Etki Eden Faktörler

DİLEK KAVAK

Tez Savunma Tarihi: 03.06.2015

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Prof. Dr. Hilmi BAYRAKTAR
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığımı onaylarım.


Prof. Dr. Cengiz TORAMAN
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.


Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



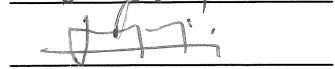
Jüri Üyeleri:

Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK

Yrd. Doç. Dr. Özlem UĞURLU

Yrd. Doç. Dr. Yiğit Bora ŞENYİĞİT

İmzası

ÖZET

BİLGİ İŞLEM ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

KAVAK, Dilek

Yüksek Lisans Tezi, İşletme ABD

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK

Haziran 2015, 89 sayfa

Bu çalışmanın amacı bilgi işlem departmanında çalışan personelin iş tatmin düzeyine etki eden faktörleri belirlemektir. Çalışmaya Türkiye'nin farklı şehirlerinde hizmet veren 455 bilgi işlem çalışanı katılmıştır. Verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler, faktör analizi, regresyon ve tek yönlü ANOVA yöntemleri ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, iş tatminini ait olma duygusu, kabul duygusu, görevleri yerine getirme, iş özerkliği, rol netliği, rol çatışması, otonomi, ödül adaleti, iş tükenmişliği etkilerken, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, maaş, çalışılan sektör ve tecrübenin bilgi işlem çalışanlarının iş tatminini etkilemediği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Bilgi İşlem, İş Tatmini, BT Çalışanları

ABSTRACT**FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF INFORMATION
TECHNOLOGY WORKERS**

KAVAK, Dilek

Master's Thesis, Department of Business Administration
Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Dr. İbrahim Halil SEYREK
June 2015, 89 pages

The purpose of this study is to determine factors affecting the job satisfaction levels of Information Technology (IT) workers. 455 IT workers from different cities of Turkey participated in the study. A questionnaire was used to collect data. The collected data were analyzed using factor analysis, regression analysis and one-way ANOVA. As a result of analyses, it was found that sense of belonging, acceptance, job fulfillment, job autonomy, role clarity, role conflict, autonomy, fairness of rewards and job exhaustion are factors related to job satisfaction. On the other hand, demographic variables of gender, age, education level, salary, experience and industry type are not related to the job satisfaction of IT workers.

Keywords: Information Technology (IT), Job Satisfaction, IT Workers

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın tüm aşamalarında desteğini esirgemeyen ve kıymetli zamanını benimle paylaşan danışman hocam Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK'e teşekkürlerimi sunarım. Anketlerin toplanma aşamasında yardımcı olan tüm arkadaşlarıma, kız kardeşim Melek Havva KILÇIK'a ve yeğenim Alperen KILÇIK'a, manevi desteklerini her zaman yanımda hissettiğim eşim Abdulhamit KAVAK ve minik kızım Zeynep Gülce KAVAK'a, tüm eğitim ve çalışma hayatım boyunca bana maddi ve manevi destek olan, bugünlere gelmemde büyük emeği olan aileme, özellikle de babam Hasan Hüseyin KILÇIK'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
ŞEKİLLER	vi
TABLolar	vii
KISALTMALAR	ix
1. GİRİŞ	1
1.1. GİRİŞ.....	1
2. LİTERATÜR	4
2.1. BİLİŞİM SEKTÖRÜNE GENEL BAKIŞ.....	4
2.2. BİLGİ İŞLEM ÇALIŞANI KAVRAMI.....	7
2.2.1. Teknisyen.....	9
2.2.2. Programcı / Yazılım Mühendisi.....	10
2.2.3. Sistem Analisti.....	11
2.2.4. Sistem / Ağ Yöneticisi.....	11
2.2.5. Veri tabanı Yöneticisi / Uzmanı.....	13
2.2.6. Web Tasarımcısı/Geliştiricisi.....	14
2.2.7. BT Yöneticisi.....	14
2.3. İŞ TATMİNİ	15
2.3.1. İş Tatmini Kavramı.....	15
2.3.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler.....	19
2.3.2.1. Bireysel faktörler.....	22
2.3.2.1.1. Cinsiyet.....	22
2.3.2.1.2. Yaş.....	23
2.3.2.1.3. Eğitim düzeyi.....	24

2.3.2.1.4. Maaş	25
2.3.2.1.5. Tecrübe ve aynı işte kalma süresi	26
2.3.2.1.6. Sektör	26
2.3.2.1.7. Unvan	27
2.3.2.1.8. Medeni Durum	27
2.3.2.2. İş ortamına bağlı faktörler.....	28
2.3.2.2.1. Mesleğin kendisi	29
2.3.2.2.2. Yönetim.....	29
2.3.2.2.3. Ödüller	30
2.3.2.2.4. Çalışma koşulları.....	31
2.3.2.2.4.1. İş özerkliği	31
2.3.2.2.4.2. Rol belirsizliği – Rol çatışması.....	32
2.3.2.2.4.3. İş tükenmişliği	34
2.3.2.2.5. İş arkadaşları	35
2.3.2.2.6. Yükselme	36
2.3.2.2.7. Sosyal Güvence ve İş Güvenliği	37
2.3.2.2.8. Sosyal Yardım ve Hizmetler	37
2.3.3. İş Tatmini Ölçek Türleri.....	37
2.3.4. BT Çalışanlarının İş Tatmininin Önemi.....	38
3. MATERYAL VE YÖNTEM	43
3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE UYGULANMASI.....	43
3.2 ARAŞTIRMADA KULLANILACAK HİPOTEZLER	45
3.3 ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	47
4. BULGULAR VE TARTIŞMA.....	48
4.1 TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER	48
4.2 FAKTÖR ANALİZİ.....	52
4.3 REGRESYON ANALİZİ.....	57
4.4 TEK YÖNLÜ VARYANS ANALİZİ.....	61
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	69
KAYNAKLAR	76
İNTERNET KAYNAKLARI	83
ÖZGEÇMİŞ.....	86
EK: ANKET FORMU	87

ŞEKİLLERSayfa No

Şekil 2.1 Türkiye Bilişim Sektörü (2009).....	5
Şekil 2.2 İş Tatmini Modeli (Arnold ve Feldman, 1986:91).....	18
Şekil 3.1 Araştırma Modeli	47

TABLOLAR

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 2.1 İş Tatmininin Tanımları (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:2).....	17
Tablo 2.2 Kariyer Süreci İçerisinde İş Tatmininde Etkili Olan Değişkenler (Kitapçı ve Sezen, 2002)	21
Tablo 2.3 Tükenmişlik Boyutları	35
Tablo 4.1 Ankete Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	48
Tablo 4.2 Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı	49
Tablo 4.3 Ankete Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	49
Tablo 4.4 Ankete Katılanların Maaşlarına Göre Dağılımı.....	50
Tablo 4.5 Ankete Katılanların Çalıştıkları Sektöre Göre Dağılımı.....	50
Tablo 4.6 Ankete Katılanların Mevcut İş Yerlerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	51
Tablo 4.7 Ankete Katılanların Toplam Tecrübelerine Göre Dağılımı.....	51
Tablo 4.8 Ankete Katılanların Unvanlarına Göre Dağılımı.....	52
Tablo 4.9 KMO ve Bartlett's Testi	53
Tablo 4.10 Faktör Analizi	54
Tablo 4.11 Yüklenen Soruların Bileşenlere Göre Dağılımı.....	56
Tablo 4.12 Güvenirlilik Analizi	57
Tablo 4.13 Tanımlayıcı İstatistikler	58
Tablo 4.15 Regresyon Modeli Özeti	58
Tablo 4.15 Anova.....	59
Tablo 4.16 Katsayılar	60
Tablo 4.17 Cinsiyet Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	61
Tablo 4.18 Varyansların Homojenlik Testi.....	61
Tablo 4.19 Anova: Cinsiyet- İş Tatmini	61
Tablo 4.20 Yaş Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	62
Tablo 4.21 Varyansların Homojenlik Testi.....	62
Tablo 4.22 Anova: Yaş- İş Tatmini	62
Tablo 4.23 Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	63
Tablo 4.24 Varyansların Homojenlik Testi.....	63
Tablo 4.25 Anova: Çalışma Süresi- İş Tatmini.....	63
Tablo 4.26 Tecrübe Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	64

Tablo 4.27 Varyansların Homojenlik Testi.....	64
Tablo 4.28 Anova: Tecrübe- İş Tatmini.....	64
Tablo 4.29 Ücret Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	65
Tablo 4.30 Varyansların Homojenlik Testi.....	65
Tablo 4.31 Anova: Maaş- İş Tatmini	65
Tablo 4.32 Eğitim Durumu Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ...	66
Tablo 4.33 Varyansların Homojenlik Testi.....	66
Tablo 4.34 Anova: Eğitim Durumu-İş Tatmini.....	66
Tablo 4.35 Çalışılan Sektör Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ..	67
Tablo 4.36 Varyansların Homojenlik Testi.....	67
Tablo 4.37 Anova: Sektör-İş Tatmini	67
Tablo 4.38 Unvan Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	68
Tablo 4.39 Varyansların Homojenlik Testi.....	68
Tablo 4.40 Anova: Unvan-İş Tatmini	68

KISALTMALAR

BT	: Bilgi Teknolojisi
EITO	: European Information Technology Observatory
TBD	: Türkiye Bilişim Derneği
TÜBİSAD	: Tüm Sanayici ve İş Adamları Derneği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1.GİRİŞ

İş tatmini ve tatminsizliği konusu literatürde en çok incelenen konulardan birisidir buna karşın bilgi işlem çalışanlarının iş tatmini konusunu içeren çalışma/araştırma yabancı literatürde çok fazla bulunmamakla birlikte bu oran Türk literatüründe neredeyse yok denecek kadar azdır.

Organizasyonlar için en büyük ve en önemli kaynağın insan olduğu prensibinin, giderek kabul görmeye başlamasıyla birlikte şirketler kendi içerisinde orta ve uzun vadeli hedeflerini gerçekleştirebilmek adına insan kaynaklarına daha çok önem vermeye başlamışlardır (Gültekin, 2008:2) çünkü işinde mutlu olmayan bir çalışanın genel anlamda da mutlu olması ve çevresine yarar sağlaması beklenemez (Adıgüzel ve Keklik, 2011:305).

Örgütlerdeki en değerli varlık olan insan, sadece fiziksel olarak çalışan olmaktan çok, duyguları, fikirleri, inançları, yetenekleri, bilgi ve becerileri ile örgüte katkı sağlayan temel bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genelde işin belirtilen zamanda, belirtilen bütçede ve istenilen özelliklerle tamamlanmasında insan gibi karmaşık bir faktör göz ardı edilerek taahhütler verilmekte, bunun sonucunda ise; işinden yeterince tatmin olmayan çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde bir çalışanın bir işte çalışma süresi ortalama 12-30 ay arasında değişmektedir (Akdağ, 2014).

Çalışan devri çalışanların bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle ayrılmalarını veya kuruluştan uzaklaştırılmalarını ifade eder (Diverrez, 1962:75, Eren,1989:224).

PERYÖN Bilgi Yönetimi Platformu ve Towers Watson'ın 2011 yılında yaptığı "Çalışan Devir Oranı" araştırmasına göre, istifa ederek işten ayrılanlardan kaynaklı çalışan devir oranı tüm şirketlerde ortalama % 9 olurken, en çok istifa edilen alan ise %13 oranı ile teknoloji /elektronik /telekomünikasyon olmuştur (Dünya, 2012).

Bilgi Teknolojisi (BT) departmanında bu oranı etkileyen en önemli faktörlerden biri işin yoğunluğunun insanlar tarafından yapılıyor olmasıdır.

Örgütün en önemli kaynağı çalışanlardır ve çalışanların performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmekte, çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır (Aşık, 2010:31-32).

Düşük iş tatmininin çalışan devri oranına etki etmesi sonucu, bilgi teknolojileri sektöründe yetişmiş iş gücü kaybı yaşanmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124). TURSOFT tarafından 2002 yılında yapılan "Türkiye'de Bilişim Sektörü'nün Gelişimi" başlıklı rapora göre, yetişmiş personel tutmak, yazılım evleri için büyük bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Zira personel en küçük bir memnuniyetsizlikte daha yüksek bir ücretle başka bir şirkete geçiş yapmaktadır (Karademir, 2009). Young (2002) yetenekli bir BT çalışanını değiştirmenin işletmeye maliyeti, mevcut çalışanın 2 yıllık maaşına denk geldiğini belirtmektedir (Çalışır vd., 2011:514).

Artan rekabet, nitelikli çalışanlara sahip olmayı ve onlardan en verimli şekilde yararlanmayı gerektirdiğinden örgütler, çalışanlarının iş tatmin düzeylerini yükseltmeye yönelik uygulamalar içerisine girmişler (İşcan ve Timuroğlu, 2007:120), ve bu sebeple çalışanların ihtiyaçlarını iyi bir biçimde belirleyip, bu ihtiyaçları giderme ve iş tatminini sağlama yoluna gitmişlerdir (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124).

Her işin kendine göre bir çalışma biçimi, sorumlulukları, çalışma şartları olduğuna göre her sektörde tatmin ve tatminsizlik yaratan unsurlarda farklılaşma olabileceği düşünülmektedir (Adıgüzel ve Keklik, 2011:305).Bu bağlamda çalışmada günümüzde önemi gittikçe artan bilgi işlem çalışanlarının iş tatmin düzeylerine etki eden faktörler araştırılmıştır. Çalışmanın ilk bölümü giriş olmak üzere ikinci bölümünde bilgi işlem çalışanları ile ilgili bilgi verilmiştir, iş tatmini kavramı açıklanmış, iş tatmininin olumlu ve olumsuz sonuçları üzerinde durulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde materyal ve yöntem açıklanmış, dördüncü bölümde ise yapılan analizler sunulmuştur. Son olarak çalışmadan elde edilen bulgular çalışmanın sonuç bölümünde özetlenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

LİTERATÜR

2.1.BİLİŞİM SEKTÖRÜNE GENEL BAKIŞ

Her geçen gün bir çığ gibi büyüyerek ve hızlanarak küreselleşen dünyamızın evrensel gelişme aracı bilişim teknolojileri olmuştur. Gelecekte ülkemizin Bilim ve Teknoloji yarışında önemli bir ölçekte yer alabilmesi ve her alanda gelişmiş bir toplum olabilmesi için gerekli düşünce sisteminin yapılandırılmasında da bilişimin önemi hiç kuşkusuz tartışılmaz olacaktır (Aydın, 2012:180).

Toplumlar arasında ekonomik, siyasi, askeri ve kültürel bağlar başta olmak üzere tüm toplumsal oluşumları doğrudan etkileyen ve ülkelerin kalkınmasında gerçek ve güçlü bir belirleyici olan “Bilişim Sektörünün” öneminin de gün geçtikçe arttığı gerçeği önümüzde durmaktadır, bu bağlamda bilişim ve bilişim teknolojilerinin günümüz dünyasında ekonomik ve sosyal kalkınma boyutunda gelişme sürecini büyük ölçüde etkilediği açık bir gerçektir (Aydın, 2012:180-181).

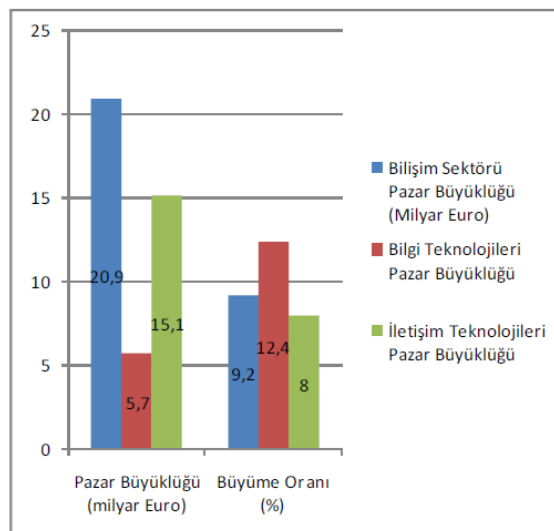
Bu çağın yapı taşı oluşturulan bilgi (Ekinci, 2006:57) ve iletişim teknolojilerinin akıl almaz bir şekilde geliştiği günümüzde bunlara kayıtsız kalmak olanaksızdır. Sağlıktan eğitime, hukuktan ekonomiye her alanda bilişim teknolojilerinin etkisini görmek mümkündür (Akıncı ve Seferoğlu, 2010:475).

Bu hızlı dönüşüm ve gelişim beraberinde bilgi işlem biriminin de önemi artmıştır. Bilgi işlem birimi bilginin, bilgisayar yardımı ile sistemli olarak düzenlenmesi, saklanması, iletilmesi ve kullanılmasını sağlayan birim olarak tanımlanır ayrıca bilgi işlem sistemleri ve teknolojisi, kişi veya kuruluşlara verileri,

insan gücünü aşan bir hız ve doğrulukla düzenleme, iletme, saklama ve işleme olanağı sağlamaktadır.

Bilgi teknolojileri için genel bir tanım yapılacak olursa, bilgi teknolojileri kavramı ile bilgiye erişilmesi, toplanması, düzenlenmesi, saklanması, dağıtılması ve uygulanması işlevinde birbirleriyle ilgili parçalar kümesinden oluşan teknolojiler (bilgisayar, veri depolama araçları, ağ ve iletişim araçları, bilgi-işlem, bilgi bankaları, yazılım geliştirme araçları vb.) ifade edilmektedir (Karahoca ve Karahoca, 1998:8 ve Sarihan,1998:165'den aktaran Ekinci, 2006:55). Ayrıca Daniels (1993)'e göre bilişim teknolojileri için iki tanım yapılabilir. İlk tanıma göre, bilişim teknolojisi, bilgisayarları fiziksel yapısını oluşturan donanım ile donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar olarak tanımlanmış ve yazılım ile sınırlandırılmıştır. İkinci tanıma göre ise, bilişim teknolojisi, işletmelerde karar alan yöneticilere bilgi ve veri kazandırarak işletme süreçlerinin işleyişini sağlayan teknoloji uygulamalarıdır (Bayrakkök, 2006:125).

Türkiye'nin 21. yüzyılda etkin bir dünya gücü olarak var olabilmesi ancak ve ancak kendi teknolojilerini üreterek uluslararası rekabet edebilen bir konumdaki bir bilişim sektörüne sahip olmasıyla mümkündür European Information Technology Observatory (EITO) tarafından açıklanan tahmini rakamlarına göre Türkiye Bilişim Sektörü 2009 durumu Şekil 2.1'de görülmektedir (Türkiye Bilişim Derneği Değerlendirme Raporu, 2013:29):



Şekil 2.1 Türkiye Bilişim Sektörü (2009)

Şekil 2.1'e göre, Bilişim sektörünün Pazar Büyüklüğü 20,9 milyar Euro iken Toplam Pazar Büyüme Oranı %9,2'dir. Bilgi Teknolojilerinin Pazar Büyüklüğü 5,7 milyar Euro, Büyüme Oranı ise % 12,4 ve İletişim Teknolojileri Pazar Büyüklüğü 15,1 milyar Euro, Büyüme Oranı ise % 8'dir.

Bilgi ekonomisi ve toplumunun belkemiğini oluşturan bilişim sektörü, donanım, iletişim ve yazılım sektörlerinden oluşmaktadır (İyidoğan, Gürbüz ve Zeyneloğlu, 2006:13). 2012 Türkiye Bilişim Derneği (TBD) Değerlendirme Raporuna göre, ise 2011 yılında Türkiye'de donanım, yazılım, hizmet, elektronik haberleşme, e-ticaret, savunma sanayi, çağrı merkezi, mobil cihazlar pazarları büyüklüğü 66,7 milyar TL olarak gerçekleşmiştir (2012 TBD Değerlendirme Raporu, 2012:6).

Bilgi teknolojilerinin ülke ekonomisine en belirgin etkisi istihdamda olmakta ve bilgi artık ülkelerin, şirketlerin ve bireylerin temel rekabet alanı haline gelmektedir (İyidoğan, Gürbüz ve Zeyneloğlu, 2006:3) Bu bağlamda 2013 TBD Değerlendirme Raporuna göre, Türkiye'de bilişim sektörü, 2012 yılında gerçekleşen 43 işleme enerji sektöründen sonra en çok satın alma ve birleşme gerçekleştirilen sektör olurken, 2012 yılında Türkiye bilişim sektörünün toplam ihracatı 1,08 milyar lira olarak gerçekleşti ve bu ihracat verisi bir önceki yıla göre yüzde 23 daha büyük bir miktarı ifade etmektedir (Türkiye Bilişim Derneği Değerlendirme Raporu, 2013:7).

Deloitte tarafından Tüm Sanayici ve İş Adamları Derneği (TÜBİSAD) için yapılan çalışmaya göre, Türkiye bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün büyüklüğü 2012 yılında 52,7 milyar TL'den 2013 yılında 61,6 milyar TL'ye ulaştı. Raporla Ar-Ge yatırımı ve inovasyon yüzde 64 ile sektörün büyümesinde rol alacak en önemli faktör olarak belirtilirken sektörde yaşanan en büyük zorluğun ise yüzde 61 ile nitelikli işgücü açığı olduğu vurgulanmıştır (Aylık Bilişim Kültürü Dergisi, 2014).

Genelde bilişim, özelde yazılım sektöründe nitelikli uzman işgücü darlığının, Türkiye ve birçok endüstrileşmiş ülkede, bilgi ekonomisine doğru ekonomilerde yapısal dönüşümü gerçekleştirme sürecinin temel sıkıntılarında birini teşkil ettiği bilinen bir durumdur (İyidoğan, Gürbüz ve Zeyneloğlu, 2006:107).

BT ortamının dinamik özellikte olması maaş, promosyon, daha prestijli bir şirkette çalışma fırsatı gibi çeşitli avantajlar elde etmek için yeni fırsatlar arayan BT personelini etkilemektedir (Çalışır vd., 2011:527)

Türkiye’de bilişim sektörüne geçiş aşamasında organizasyonların yaşadığı en büyük zorluklardan birisi gelişmiş olan bilişim teknolojilerine uyum sağlamaktır. Bu uyum sorununun altında birçok neden yatmakla beraber en önemli nedenlerin teknoloji kullanımının ülkemizde henüz bir hayli maliyetli olması ve bilişim teknolojilerini kullanacak vasıflı çalışan kaynaklarının yetersizliği olduğunu söyleyebiliriz (Şener, 2006:52). Nitekim tükenmiş BT uzmanları için iş tükenmişliği ve iş yükü işten ayrılma niyeti ile ilişkilidir ve bunun birincil nedeni yetersiz personel ve kaynaklardır (Moore, 2000:114).

2.2.BİLGİ İŞLEM ÇALIŞANI KAVRAMI

Bilgisayarlar, gelişen dünyanın vazgeçilmez unsurları arasında önemli bir yer bulmuştur. 20 yıl öncesinin satranç oynayan, odamızın bir köşesinde duran bilgisayarlar, milyonlarca insanın aynı anda iletişim kurabildiği, konuşan, gören, birden çok dil bilen, yorum yapan, karar veren sistemlere, yani artık günlük hayatımızın her alanında vazgeçilmez bir hale gelmişlerdir (Akdeniz Üniversitesi, 2013).

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Hane halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması 2013 verilerine göre, 2013 yılının ilk çeyreği itibarıyla 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve İnternet kullanım oranları sırasıyla yüzde 49,9 ve yüzde 48,9 olmuştur. Evlerin yüzde 49’u İnternet’e erişirken Türkiye’de bilgisayar kullanımı ortalama 8, İnternet kullanımı ise 9 yaşında başlamaktadır.16-74 yaş grubundaki tüm bireylerin ise yüzde 39,5’i düzenli olarak İnternet kullanmaktadır (TBD Denetim. Raporu, 2010:13).

Şener (2006) tarafından yönetsel düzeyde hizmet veren 90 kişi ile yapılan anketin sonuçlarına göre; bilişim teknolojilerinin kullanım düzeyi, yönetim departmanında %96 oranındayken, bu durum muhasebe ve personel için %86, üretim için %40 ve AR-GE için %36 oranında, ayrıca organizasyonların koordinasyon fonksiyonunda %90 oranında bilişim teknolojileri kullanılırken, organizasyon

fonksiyonunda %80, yürütmede %76, planlamada %63 ve denetimde %36 oranında bilişim teknolojileri kullanılmaktadır (Şener, 2006:54).

İşletmelerdeki birçok departmanın çoğu faaliyeti BT'ye dayandığı için BT'nin alt yapısının sürekliliği birçok firma için hayati önem taşımaktadır (Çalışır vd. 2011:514). Bilgi teknolojileri son zamanlarda iş dünyasının tüm yönlerine hâkimdir ve bu nedenle günümüz iş ortamı önceki yıllara göre daha zorlu ve dinamik bir durumdadır. Sonuç olarak her alanda bilgisayar kullanımının artması, bilgisayar teknolojisini bilinçli olarak kullanabilen, iyi yetişmiş uzmanlara olan gereksinmeyi arttırmaktadır (Ankara Üniversitesi, 2012).

21'inci yüzyılda, 'insan' ve 'bilgi' gibi iki olgunun daha fazla önem kazanmasıyla birlikte ülkenin kalkınması ve uygar toplum olmak, nitelikli insan gücüne sahip olmakla mümkün hale gelmiştir (Menteş, 2014).

Teknolojik gelişmeye harcanan çaba kadar bu teknolojiyi kullanan ve yöneten insan unsuru üzerinde de yoğunlaşılması ve onların istek, beklenti ve ihtiyaçlarının da dikkate alınması gerekmektedir (Yazıcıoğlu, 2010:243). Yeni teknolojilerin kaynağı insanın "zihinsel emeği" olduğuna göre, uzun dönemde en önemli kaynak olarak karşımıza "yaratıcı" zihinsel zekâyâ sahip insanların çıktığını görmekteyiz. Ne sermaye, ne de başka bir şey "yaratıcı zihinsel emeğin" yerini alabilmekte veya doldurabilmektedir. Bu nedenle, toplumsal ve bireysel refah artışı için en önemli etken teknolojiyi üreten ve kullanan nitelikli emek olmaktadır (Aydın, 2012:189).

Bireylerin zihinsel kapasitelerinin yararlı ürün ve hizmetlerin üretilmesi doğrultusunda yönlendirilmesi, bilgi üreten insana yatırımı gerekli kılmıştır (Bayrakkök, 2006:126). Bu bağlamda günümüzde e- uygulamalardan (e-devlet, e-iş, e-ticaret, vs.) savunma sanayisine, haberleşme ve elektronik teknolojilerinden eğitim ve sağlık sektörüne kadar her konuda önemi artan bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişiminde Bilgi Teknolojileri çalışanları önemli rol oynamaktadır (Kocaeli Üniversitesi, 2012).

BT çalışanı kavram olarak çok net sınırlar içinde tanımlanmış olmasa dahi literatürde bazı tanımlara rastlanmaktadır. Messersmith (2007) BT uzmanlarını, bilgi

sistemleri çözümlerinin geliştirilmesi, test edilmesi, uygulanması ya da desteği ile doğrudan çalışan personel olarak tanımlamaktadır (Meseersmith, 2007:430). Ayrıca BT uzmanları şirketlerin, bilişim ve teknoloji alanındaki sorunlarını tespit ederek, teknolojik imkânlar ve yetenekler sayesinde sorunlara çözüm bulan, ihtiyaçları karşılayan kişiler olarak da tanımlanabilir (Öztürk, 2014).

Ghazzawi (2008b) BT Personelini, teknik servis ve desteğe, BT Yönetimine, BT Ağına, Sistem Entegrasyonuna ve Geliştirmesine, Uygulama Geliştirmeye, Proje Yönetimine, BT tedarikine, teknik son kullanıcı desteğine, BT çözümleri uygulamalarına, BT altyapısına, Internet Protokolü veya BT satış çözümleri ve desteğine katılan her çalışan olarak tanımlamaktadır (Ghazzawi, 2008b:5).

Literatüre bakıldığında BT çalışanlarının görev tanımları yapılmış olmasına rağmen, uygulamada BT çalışanları tarafından yapılan görevler kesin çizgilerle birbirinden ayrılmamaktadır. Örneğin; ağ yöneticisi pozisyonundaki bir BT çalışanı, işletmede aynı zamanda sistem analistinin yaptığı görevleri de yapabilmektedir. Bunun sebebi olarak bilgi işlem departmanındaki görevlerin birbiriyle yakın ilişkili olması, işletme yönetiminin maliyeti en aza indirmek için en az personel ile bilgi işlem departmanını yürütmek istemesi ve kalifiye personel azlığı sayılabilmektedir. Bu kapsam da bilgi işlem çalışanın literatürde tanımlanmış belli başlı unvanlarını şu şekilde tanımlayabiliriz:

2.2.1. Teknisyen

Şirket içinde kullanılan bilgisayar ve çevre birimlerinin (bilgisayar, yazıcı, el terminali, fotokopi makinesi, barkot yazıcı vb.) arızalarını gideren, gerektiğinde bunların dışarıya yaptırılmasını sağlayan ve koordine eden kişidir. Teknisyenin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Hastane Bilgi İşlem, 2012):

- Kullanıcıların donanımlarla ilgili sorunlarını tespit etmek ve çözüme kavuşturmak,
- Gerekli durumlarda haberleşme sistemleri (telefon santrali, çağrı merkezi sistemleri vb.) üzerindeki bakım, kontrol ve arızaları gidermek veya ilgili dış firmalara yaptırmak,

- Şirket içinde kullanılan bilgisayar ve tüm çevre birimlerinin envanterini tutmak, güncelleştirmeleri yapmak,
- Yeni gereksinimleri karşılamak için üstlerine rapor sunmaktır.

2.2.2. Programcı / Yazılım Mühendisi

Programcı: Değişik konulardaki ve çok miktardaki bilgiyi, bilgisayar ortamında hızlı ve sistematik bir biçimde çözümlmek ve değerlendirebilmek amacıyla program yazan kişidir. Bilgisayar programcısı pek çok bilgisayar programlama dilini bilir, elindeki bilgilerin niteliğine en uygun olan programlama dilini seçer, programı bu dilde yazar ve yazdığı programı test eder. Sistem analistinin verdiği formları, bilgisayarın kullanım diline kodlar (Kariyer Penceresi, 2013a). Görevleri şu şekilde sıralanabilir (Ege Üniversitesi, 2012):

- Bilgisayarın sistem yazılımını tasarlamak, programlamak ve bakımını yapmak,
- Kuruluş için gerekli optimum yapıya karar vermek ve yapımcı firma tarafından verilen yazılımı incelemek,
- Yapımcının yazılımda yaptığı değişiklikleri ve gelişmeleri incelemek, bunların mevcut işletim sistemleri, sistem tasarımı, programlama ve işletme yöntemlerine etkilerini saptamak,
- Kuruluşun örnek sistem deneme takımına gerekli bakımı yapmak, yeni ya da değiştirilmiş yazılımı kurmadan önce bu sistemi deneme takımı ile denemek,
- Sistem yazılımının kullanımı ve uygulama programlarına bağlantısı konularında sistem çözümleyicilere ve programcılara yol göstermektir.

Yazılım Mühendisi: Yazılım mühendisliği, yazılım geliştirme ile ilgilenen bilim dalıdır. Yazılım mühendisliği tanım olarak "karmaşık yazılım sistemlerinin belirli bir hedefe ve sisteme dayalı olarak ve işbölümü yapılarak, belirli prensipler, yöntemler ve araçlar kullanılarak geliştirilmesidir ("Yazılım Mühendisliği", 2015).

Yazılım Mühendisi, bankacılık, otomotiv, telekomünikasyon vb. sektörler olmak üzere her alanda kullanılan bilgisayar sistemlerinin, yazılım tasarımını hazırlayan ve sisteme entegre edip uygulamasını yapan kişidir. Yazılım mühendisinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Kariyer Penceresi, 2013b):

- Hazırlanacak yazılım ile ilgili müşteri ilişkilerini kurmak,
- Müşterilerden aldığı bilgiler doğrultusunda analiz yapmak,
- Tasarım yapmak,
- Program yazmak, programı test etmek, yazdığı programda eksiklik varsa düzeltmek,
- Yazılımı sorunsuz şekilde çalışır hale getirdikten sonra, gerekli durumlarda kullanım yönergesini hazırlayarak, kullanıcıların eğitilmesini sağlamaktır.

2.2.3. Sistem Analisti

Farklı klasmanlarda hazırlanmış olan yazılımları inceleyerek, bu sistemlerin bir arada hatasız şekilde nasıl çalışacağıının hesaplarını yapan kişilerdir (İskur, 2013). Ayrıca Sistem Analisti tüm bir bilgi işlem sistemini tasarlayıp ihtiyaca göre çözümler öneren kişidir (Akçay, 2010). Sistem Analistinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Ege Üniversitesi, 2012):

- Bilgi işlem sistemlerini geliştirmek ve değiştirmek için bilgi toplamak ve analiz etmek,
- Bu tür sistemleri tasarlamak, tanımlamak, yöntemleri belirlemek ve kurulmasını gerçekleştirmek,
- Çalışmakta olan sistemleri değerlendirmek ve geliştirilmeleri için önerilerde bulunmak,
- Sistemi meydana getiren öğelerin ve değişkenlerin sistem üzerindeki etkilerini incelemek, raporlamak ve bu amaçla sistemler üzerinde düzenlemeler yaparak sistemlerin daha etkin hale getirilmesi için uğraşmaktır (Nasıl Olunur, 2012).

2.2.4. Sistem / Ağ Yöneticisi

Sistem Yöneticisi: Sistem yöneticiliği, bir kurumun ihtiyaçlarını analiz ederek bilgisayar sistemlerini tasarlama, kurma, destekleme, geliştirme, sürekliliğini ve güvenliğini sağlama işi olarak tanımlanır (BT Eğitimleri, 2013a). Sistem Yöneticisi sistem, satıcı veya teknolojiye özel yönetim, konfigürasyon, tasarım, eğitim ve uzmanlık sağlamaktadır (Mirsis Bilgi Teknolojileri, 2012a). Sistem Yöneticisinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (BT Eğitimleri, 2013a):

- Sistem ve iletişim altyapısını kurmak veya geliştirmek amacıyla kurum ihtiyaçlarının analizini yapmak,
- Bu analizin sonucu olarak sistem mimarisinin tasarlanmasını sağlamak,
- Bu mimariyi oluşturan, gerekli donanım ve yazılımların belirlenmesinin kurulunun ve konfigürasyonlarının yapılmasını sağlamak,
- Sistem mimarisini oluşturan parçaların sürekli, kararlı ve güvenli olacak şekilde çalışmasını sağlamak amacıyla sistemleri izlemek ve performans değerlendirmelerini yapmak,
- Çıkan ya da çıkabilecek problemlerin süratle çözümlenmesini sağlamak,
- BT sistemlerine uygun işlemleri sağlamak,
- Servis Seviye Anlaşmaları durumuna uyum sağlamak,
- Performans ve işlevsellik sağlamak için gerekli müşteri sonuçlarını ve kalite ölçütlerini karşılatılmak üzere teslim etmek,
- İşletim sistemlerinin sorunlarını gidermek,
- Satıcılar, tedarikçiler ve profesyonel hizmet sağlayıcılar ile iletişime geçmek,
- Durum raporlama ve iyileştirme önerileri sağlamaktır.

Ağ yöneticisi kuruluşun bilgisayar ağlarını, anahtarlar ve yönlendiriciler gibi ağ aygıtlarını yönetmekte ve korumaktadır (Technet, 2013). Ağ neredeyse tüm BT hizmetleri için değişikliklerin ve kesintilerin bir çekirdek bileşeni olduğundan, genellikle yüksek organizasyon etkisine sahiptir bu nedenle bir ağ yöneticisi, riskleri tespit önleyici tavsiyelerinde bulunmalıdır (Miris Bilgi Teknolojileri, 2012b). Ağ Yöneticisinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Technet, 2013):

- Ağ güvenliğini yönetmek,
- Ağ bağlantılı uygulamalar ve başka yazılım yüklemek
- Yazılım güncelleştirmelerini dağıtmak,
- Olağan yedeklemeleri gerçekleştirmek,
- Ağın günlük etkinliklerini izlemek,
- Veri iletişim altyapısına destek sağlamak,
- Anahtarlar, yönlendiriciler, güvenlik duvarları, IPS ve IDS gibi ağ aygıtlarını yapılandırmak ve bu aygıtların sorunlarını gidermek,
- Ağ ile ilgili sorunları çözmek için satıcılarla, üçüncü şahıs profesyonel hizmetler ve ISP veya taşıyıcılar ile iletişim kurmak,

- Ağ cihazları ve onların durumu gibi ağ Servis Seviyesi Anlaşmalarının uygunluğunu saklamak.

2.2.5. Veri tabanı Yöneticisi / Uzmanı

Günümüzde veri tabanı sistemleri, bankacılıktan otomotiv sanayisine, sağlık bilgi sistemlerinden şirket yönetimine, iletişim sistemlerinden hava taşımacılığına kadar geniş bir yelpazede kullanılan bilgisayar sistemlerinin veri alt yapısını oluşturmaktadır. Veri tabanı fiziksel olarak bilgileri tutarken mantıksal bir hiyerarşiye de sahiptir. Veri tabanı sistemlerinin kurulması, konfigürasyonun yapılması, tasarlanması, sorgulanması ve güvenliğinin sağlanması karmaşık bir hal almıştır. Bu karmaşıklık veri tabanı sistemlerinin alt parçalarının oluşturulması ile çözülmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda veri tabanı yöneticiliği ve veri tabanı programcılığı kavramları ortaya çıkmıştır. Veri tabanı yöneticiliği, veri tabanı sistemlerinin kurulması, konfigürasyonu ve güvenliği ile ilgili işleri yaparken; veri tabanı programcılığı ise veri tabanının mantıksal tasarımı ve sorgulanması işlerini üstlenmiştir (BT Eğitimleri, 2013b). Veri tabanı yöneticisi denince akla pek çok tanım gelmek ile birlikte temel olarak uzman olduğu veri tabanı teknolojisini (Sql, Oracle, Mysqlvb) kullanan kurum ve kuruluşlarda bu ürünlerin yönetiminden sorumlu kişilerdir şeklinde tanımlanabilir (Güzel, 2010). Bir veri tabanı yöneticisi bir kuruluştaki kurulum, yapılandırma, yükseltme, yönetim, izleme, bakım ve veri tabanları güvenliğinden sorumludur (“Database Administrator”, 2015). Veri Tabanı Yöneticisinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Ege Üniversitesi, 2012):

- Kuruluşun veri tabanını tasarlamak, bakımını yapmak ve denetlemek,
- Veri tabanının standartlarını saptamak ve bunlara uyulmasını sağlamak,
- Yeni ya da değiştirilmiş sistemlerin bilgi gereksinmelerini incelemek ve veri tabanı spesifikasyonlarını geliştirmek,
- Bilgi organizasyonu, erişim ve denetim için tanımlamalar yapmak ve ilgililere bildirmek,
- Veri tabanının yapısı / bakımı için spesifikasyonlar geliştirmek; bütünlüğü ve gizliliği sağlamak için denetimler koymak, bunlara uyulmasını sağlamak. Ayrıca, bir veri tabanı yöneticisi mantıksal data modelleme, fiziksel veri tabanı dizaynı çıkarma, fiziksel olarak veri tabanı oluşturma, SQL kullanarak

sorgu yazma, sunucu kurulumu ve konfigürasyonu, güvenlik yönetimi ve konfigürasyonu, veri tabanı yönetimi ve bakımı, veri tabanı denetleme ve optimize etme işlerini üstlenmektedir (BT Eğitimleri, 2013b).

2.2.6. Web Tasarımcısı/Geliştiricisi

Web sitesinin görüntülenen grafik ara yüzünün, menü ve erişim yapısının kullanımı kolay, bilgiye en kısa yolla ulaşılabilecek, işlevsel ve hızlı bir yapıda oluşturulmasını sağlayan kişilerdir (Ekinci, 2009).

2.2.7. BT Yöneticisi

Hizmet sunumu, uygulama geliştirme/teslim ve/veya altyapı sistemleri alanlarında yönetim, idare ve liderlik sağlayan kişilerdir. BT Yöneticisinin görevleri şu şekilde sıralanabilir (Mirsis Bilgi Teknolojileri, 2012c):

- BT sistemlerinin uygulama ve destek dağıtımını düzenlemek,
- İşletme gelir, kar marjları ve giderlerini izlemek ve korumak,
- Servis Seviyesi Anlaşmalarını izlemek ve uyum sağlamak,
- Bilgi Teknoloji uzmanlarını yönetmek, motive etmek ve öncülük etmek,
- İş stratejik plan ve teknoloji yol haritaları ile eğitim ve beceri ihtiyaçlarını belirlemek ve gidermek,
- Müşteri projelerini gerekli sonuçlar, kalite ve müşteri deneyimi ölçütlerini karşılayacak şekilde teslim edilmesini sağlamak,
- İşletme konularının etkisini değerlendirmek ve çözüm üretmek,
- Kabul edilebilir kullanım politikalarını sunmak, desteklemek ve teşvik etmek,
- Eğitim, güvenlik, risk ve uygunluk denetimlerinin kayıtlarını tutmak,
- Tedarikçiler ve dış kaynak kullanımı sözleşmeleri dâhil olmak üzere üçüncü taraf anlaşmalarını görüşmek ve belirlemek,
- Üst yönetime rapor sunmak ve öneriler sağlamaktır.

2.3.İŞ TATMİNİ

2.3.1. İş Tatmini Kavramı

İş, bir kişinin yaşamını devam ettirebilmesi için gerekli olan ekonomik kazancın elde edilmesinde temel bir işleve sahiptir ve yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır.

İnsan belirli bir yaştan itibaren günlük yaşantısının büyük bir bölümünü işte çalışarak geçirmekte, bunu en az 20-25 yıl devam ettirmektedir dolayısıyla zamanla birçok kişi için iş yaşamın merkezi, bir parçası haline gelmektedir. (Aşan ve Erenler, 2008;203).

İnsan yalnız fiziksel varlığı ile değil, duygu düşünce ve değerleri ile de çalışma ortamında, işinin başında bulunmakta, tüm bunlar ve işin sağladığı olanaklar arasındaki uyum ya da uyumsuzluk sonuçta hem çalışma örgütünü hem de bireyi etkilemektedir (Silah, 2005:115).

Örgütsel başarı örgütte görevli insanların iş görme yetenek ve isteklerine bağlıdır (Ağırbaş vd., 2005:326). Bireyler, iş yaşamında istedikleri işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler (Tütüncü, 2000:170).

Yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde, örgütlerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. Örgütün en önemli kaynağı çalışanlardır ve çalışanların performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmekte, çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır (Aşık, 2010:31-32).

İş tatmini kavramı literatürde geniş yer bulmuş ve birçok çalışmanın konusu olmuştur. İş tatmini üzerindeki ilginin temel nedeni, işe yönelik olumlu ve olumsuz eğilimlerin örgütsel davranış üzerinde güçlü bir etkiye sahip olmasıdır (Dil, 2005:61).

İş tatmini kavramı, ilk defa 1920'lerde ortaya atılmıştır ancak önemi tam olarak 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Önemli olmasını özellikle iki nedene bağlayabiliriz, bunlardan birincisi iş tatmininin yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Diğer neden ise üretkenlikle ilgilidir, üretkenlikle iş tatmini arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte iş tatminsizliği sonucu ortaya çıkan stres, uyumsuzluk gibi etkiler dolaylı olarak üretkenliği de etkilemektedir (Sevimli ve İşcan, 2008:55).

İlk iş tatmini tanımı, Locke tarafından (iş tatmini konusunda yazdığı 3000'den fazla makalesinde) yapılmıştır. Buna göre Locke (1976:1300) iş tatminini, bireyin iş değerlemesi veya iş deneyimi sonucu ortaya çıkan bir memnuniyet veya pozitif duygusal durum olarak tanımlamaktadır (Koustelios, 2001:354). Locke, iş tatminin değerlendirilmesinde kullanılan boyutları ortaya koymuştur. Bu boyutlar; işin kendisi, ücret, terfi, çalışma şartları, işin sağladığı fayda, iş arkadaşları, kişinin sahip olduğu değerler ve çalışanın yöneticileri ile ilişkileridir (Kitapçı ve Sezen, 2002:220).

İş tatmini birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanan bir kavramdır. Bunun altında yatan neden ise, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlayan birçok unsurun var olması ve tanımlamalarında bu unsurlar çerçevesinde yapılmış olmasıdır denilebilir. İş tatmininin çok boyutlu olması farklı tanımların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu tanımlardan bazıları Tablo 2.1'de gösterilmiştir.

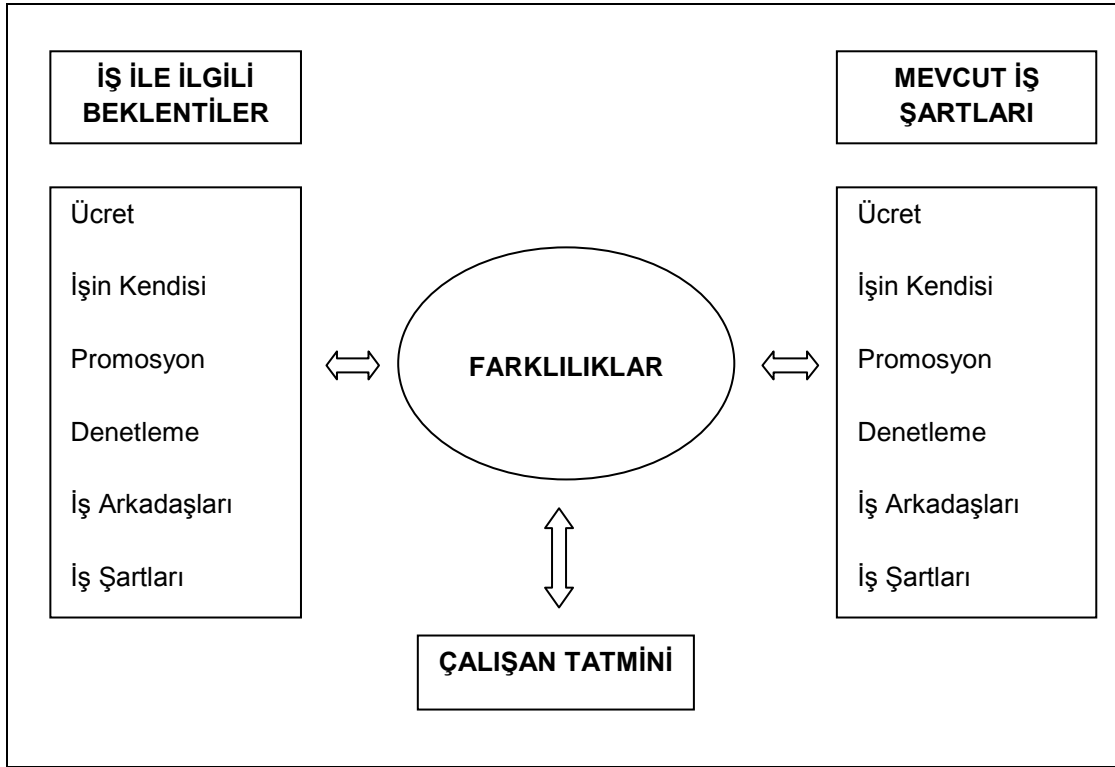
Tablo 2.1 İş Tatmininin Tanımları (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:2)

Yazar	Yıl	Tanım
Hackman ve Oldham	1975	Çalışanların işinden duyduğu mutluluktur.
Locke	1976	İş tatmini kişinin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucu hissettiği zevkli ya da olumlu duygusal durumdur.
Lofquist	1984	İş tatmini bireyin ihtiyaçlarını karşılayan çalışma ortamının derecesinin, işçinin değerlendirdiği sonucudur.
Schemerhorn ve diğ.	1994	İş tatmini çalışanın fiziksel ve sosyal şartların yanında görevine olan duygusal bir tepkisidir ve çalışanın psikolojik sözleşmesindeki beklentilerinin karşılanma derecesine işaret eder.
Bingöl	1996	İş tatmini denince elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve çalışanın üretim yapmaktan duyduğu mutluluk akla gelmektedir
Akçamete	2001	Çalışanın işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde karşılanmasıdır.
Barutçugil	2004	İş tatmini bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygudur.

Verilen tanımlarda özellikle yapılan eylem sonucunda bireyin hissettiği duygular ifade edilmiştir. Bireyin iş ortamında yaşadığı olumlu ya da olumsuz duyguların toplamı bireyin işine olan tutumunu da beraberinde getirmektedir (Karakuş, 2011:47). Kreitner ve Kinicki (2007) 'e göre aslında iş tatmini, kişinin işini ne ölçüde sevdiğidir (Ghazzawi, 2008:1)

İş tatminini tanımlamak oldukça güçtür, bu kavram çalışanın yüzünde mutlu bir gülümseme ile kendini belli etmeyebilir ancak çalışanların bedenleri ile olduğu kadar ruhları ile de orada bulunmaları koşulunun önemli olduğu söylenebilir(Silah, 2005:116). Genel anlamda iş tatmini çalışanın işinden duyduğu hoşnutluktur ve işin özellikleri ile çalışanın istekleri birbirine uygun olduğu zaman gerçekleşir (Bölükbaşı ve Yıldırım, 2009:347).

Aşağıdaki şekilde sunulan iş tatmini modeli, çalışanların genelde memnun olup olmayacağını neyin belirlediği ile ilgili bildiklerimizi özetlemektedir.



Şekil 2.2 İş Tatmini Modeli (Arnold ve Feldman, 1986:91)

Şekil 2.2'ye göre temel olarak, iş tatmini kişilerin işleri dışında ne bekledikleri ve gerçekte işin ne sunduğu arasındaki farklılıklar tarafından belirlenmektedir. Eğer işteki, işin niteliğinin oranı istenilenden az olursa kişi tatminsiz olmakta, fakat eğer istenilen ve gerçekleşen şartlar arasında farklılık yoksa kişi tatmin olmaktadır (Arnold ve Feldman, 1986:91). Yani iş çalışanın yalnızca ekonomik durumunu değil, psikolojik durumunu da yakından etkilemekte olup, çalışanların işlerinden beklentileri ile elde ettikleri çıktılar uyumlu olduğu sürece iş tatmini gerçekleşmektedir.

Fred Luthans'a göre tatminin üç önemli yönü vardır (İşcan ve Sevimli, 2008:56) :

- İş tatmini, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır çünkü görülemez sadece hissedilebilir.
- İş tatmini, genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile ifade edilebilir.

- İş tatmini, birbirleriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır.

İş tatmini bireysel ve kurumsal boyutları olan önemli bir konudur. Kişinin çalıştığı işi benimsemesi, sevmesi, işinin gereğini yerine getirmesi hem kendi ruhsal yaşantısı, hem de bağlı bulunduğu kurumun ya da örgütün başarısı ve istikrarlılık grafiği açısından önemli ve gereklidir (Karakuş, 2011:47). Örgütlerin kurumsal hedeflerine ulaşabilmeleri ve içinde buldukları sektörde rekabet gücü kazanabilmeleri için, yaptıkları işte yüksek performans gösteren çalışanlara ihtiyaçları vardır ve çalışanların ise görevlerini gereği gibi tamamlamak ve işinde yüksek başarı göstermek gibi bir çok durumda temel koşulu iş performansıdır (Yelboğa, 2006:200). Yüksek performansın ise iş tatminine bağlı olduğu yapılan araştırmalarda (Springer, 2010; Borgogni, vd., 2010) ortaya çıkmıştır.

İş tatmini araştırmaları, personel sorunlarının belirlenmesi, iş hakkındaki genel tutumun geliştirilmesi, örgüt içi iletişimin düzenlenmesi, eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi, sendikal faaliyetlerin geliştirilmesi, değişimin planlaması ve yönetimi gibi bir çok konuya ışık tutmaktadır (Keskin, 2002:376'dan aktaran Dil, 2005:62). Çalışanların iş tatminine etki eden işletme dışı ve içi birçok unsurdan bahsedilirken, iş tatmininin neden ve sonuçları günümüze kadar değişik araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Ülkemizde Naktiyok (2002) tarafından yapılan bir araştırmada iş tatmininin motivasyon ile ilişkisi, Toker (2007) tarafından yapılan araştırma demografik değişkenler açısından iş tatmini kavramını, diğer bazı araştırmacılar (İşcan ve Timuroğlu, 2007; Eroğlu, 2011; Erkuş vd., 2011) örgütler ve iş tatmini ilişkisini, bazıları ise (Gül ve Oktay, 2008; Ceylan ve Ulutürk, 2006) performans ile ilişkisini incelemişlerdir.

2.3.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler

Örgütlerin ana unsurunu oluşturan çalışanların işletme içerisinde etkin ve verimli olarak çalışmalarını büyük ölçüde yüksek iş tatminine sahip olmalarına bağlıdır. Bu nedenle işletmelerin çalışanların iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bunların iyileştirilmesi için çaba harcaması önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İşinden tatmin olmayan kişide, işin yapılış koşullarından, işte

kullandığı aletlerden, maddi olarak elde ettiği çıkarlardan, takdir edilme ve sosyal prestij eksikliğinden şikâyet ve tatminsizlikler şeklinde farklı birçok tatminsizlik oluşabilir (Eren, 2001:241).

İş tatmini bir örgütün başarısı ve var olması için önemli bir ölçüt olarak kabul edilir (Cinni, 2014:72). Çalışanların iş tatminine sahip olması firma açısından çok önemlidir. İş tatminine sahip personel demek; düşük personel devir hızı, işe zamanında gelme ve verimlilik artışı demektir (Gülmez ve Dört Yol, 2010:32).

Pek çok bilim adamı ve araştırmacı iş tatminini karmaşık bir değişken olarak göstermişlerdir. Örneğin denetimden çok memnun olduklarını tutumlarıyla yansıtan çalışanlar, şirket politikasına karşı kayıtsız davranabilmekte ya da yönetimin izlediği ücret politikasından son derece rahatsız olabilmektedirler. Bu boyutlardan sadece biri kişinin iş tatmini düzeyini belirlemede yeterli olmamaktadır. Bu nedenle iş tatmini tek bir boyuttan çok, birçok boyutun bir araya gelmesi ile oluşan bir grup olarak düşünülmelidir (Silah, 2005:117). Bu bağlamda eğer çalışan bulunduğu koşullar altında sevmediği bir iş dahi olsa çalışmaya devam ediyorsa bu iş yerinde kendisini tatmin eden bir şey buluyor demektir (Eren,1989:400).

Kişinin öncelik ve beklentilerine göre değişebilen iş tatmini, kişiden kişiye de değişebilmekte, hatta aynı kişi değişik zaman dilimlerinde yaşam tarzında ya da ülke ekonomisinde meydana gelen değişiklikler ya da terfi gibi faktörlere bağlı olarak farklı tatminlere sahip olabilmektedirler (Taş ve Önder, 2010:26). Kişilerin işten beklentilerinin farklı olması iş tatminlerini de etkilemekte, bazı kişilere göre yaptıkları iş karşılığında elde ettikleri ücret önemli iken, bir başkasına göre elde edilen sosyal statü veya çalışma ortamı önemli olabilmektedir (Marşap, 1995:60).

Kitapçı ve Sezen (2002)' in Gebze Organize Sanayi bölgesinde 587 çalışan üzerinde yaptığı çalışmaya göre iş tatminini etkileyen faktörler, iş öncesi, işe başlama ve ilerleme aşaması ve iş hayatının son dönemin de farklılık göstermiştir.

Tablo 2.2 Kariyer Süreci İçerisinde İş Tatmininde Etkili Olan Değişkenler (Kitapçı ve Sezen, 2002)

KARIYER SÜRECİ	1.EVRE İŞ ÖNCESİ DENEME AŞAMASI (18-24 yaş grubu)	2.EVRE İŞE BAŞLAMA VE İLERLEME AŞAMASI (25-44 yaş grubu)	3.EVRE DURAĞAN DÖNEM (45 + yaş grubu)
İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN UNSURLAR	1- Çalışma koşulları 2- İşletmenin vermiş olduğu eğitim 3- Ücret	1- Çalışma koşulları 2- İş arkadaşlarıyla olan ilişkiler 3- Yöneticileriyle olan ilişkiler	1- Yöneticileriyle olan ilişkiler 2- Katılımcı yönetim

Tablo 2-2’de gösterilen araştırma sonucunda işe başlama öncesi tatminini etkileyen en önemli faktör ücret iken, ikinci evrede çalışma koşulları, üçüncü evrede ise çalışanların yöneticileriyle olan ilişkileri olarak bulunmuştur.

Araştırma bulguları kişisel birçok özelliğin farklı ve karmaşık şekillerde iş tatmininden etkilendiğini göstermiştir. Bu kişisel özellikler arasında cinsiyet, yaş, medeni durum, aile durumu, çalışma deneyimi vb. bulunmaktadır. Ayrıca kişisel özelliklerin yanı sıra iş ile ilgili özellikler (mesleğin kendisi, ücret, yükselme vb.) de iş tatminini etkilemektedir. Nitekim Cummings (2007)’e göre BT profesyonellerinin tatminlerini en fazla etkileyen iş tatmini faktörleri: (1) Çalışma Şartları ve Kurum Kültürü, (2) Grup Üyeleri, (3) İşin Zorluklarıdır. Bununla birlikte, tatminsizliğe neden olan faktörler ise: (1) Teknik sorunları çözmek ve bir uygulamayı tamamlamak için ihtiyaç duyulan uzun çalışma saatleri, (2) Teknik sorunları çözmek için herhangi bir saatte hazır bulunmak, (3) Acil karar verilmesi gereken bir zamanda karşılaşılan siyasi ve bürokratik zorluklardır (Ghazzawi, 2011:25).

Çalışanlar işlerini yaparken birbirinden çok farklı ortam ve durumların içerisinde yer almaktadırlar. Çalışanlar işleri ile ilgili beklentileri, çalışma rolleri, talepleri, iş arkadaşları, yöneticiler, örgütsel sistem ve demografik değişkenler gibi birçok faktör çalışanların iş tatminini etkilemektedir. İş tatminini arttırmak isteyen

bir yönetici, çalışanların tutum ve davranışlarını, arzu ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate almalıdır. Bu bağlamda iş tatminine etki eden faktörler bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayrılmaktadır.

2.3.2.1. Bireysel faktörler

Çalışanların işlerinden beklentileri öncelikle kendi bireysel özellikleri ile ilgilidir. Birey, cinsiyetine, eğitimine, tecrübesine vb. bireysel özelliklerine göre iş aramakta, dolayısıyla bireyin bulduğu ya da sahip olduğu işi de bu özelliklerine göre şekillenecektir. Yani çalışanların gereksinimlerinin, beklentilerinin ve özelliklerinin farklı olması iş tatmininin kişiden kişiye farklılık göstermesinin temel nedeni olmaktadır. Örneğin bireysel özellikleri sebebiyle iş ortamına uyum sağlayamayan bir çalışanın iş tatminsizliği oranı daha yüksektir.

Literatürde bireysel faktörlerle ilgili yapılan çalışmalar incelenecek olunursa iş tatmini ile çalışanların demografik özellikleri arasında ilişki olmadığını gösteren çalışmalar (Gülmez ve Dört Yol, 2010:42; Donuk, 2009:184; Özkaya vd., 2008:172) bulunmasına karşın bireysel özelliklerin iş tatminini etkilediği yönünde sonuca ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Cinni (2014) tarafından 150 BT uzmanı ile yapılan çalışmada demografik değişkenlerin (Eğitim, Tecrübe, Cinsiyet ve Medeni Durum) yazılım uzmanlarının iş tatmin düzeyleri üzerinde doğrudan etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Cinni, 2014:90).

2.3.2.1.1. Cinsiyet

Kadınların iş yaşamına dâhil olmasıyla birlikte yapılan araştırmalarda cinsiyet, çalışanların iş tatminini etkileyen bir unsur olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bu bağlamda erkek ve kadın çalışanlar arasındaki iş tatminini etkileyen faktörler araştırılmış ve yapılan araştırmalarda elde edilen sonuçların genellikle birbirleriyle tutarsız olduğu ortaya çıkmıştır.

Cinsiyet ile ilgili genel görüş erkeklerin bayanlara oranla işlerinden daha çok tatmin oldukları yönündedir (Çarıkçı, 2004; Scott vd., 2005; Keser, 2006; Altıntaş, 2007; Wickramasinghe, 2009; Topçu, 2009; Naktiyok, 2010). Kadınların iş tatmininin daha az olmasının nedenleri arasında kadınların kariyer yaşamındaki

engellemeler, ev ve aile sorumlulukları dolayısıyla işte çatışma yaşamayı sayılabilmektedir (Aşık, 2010:39).

Buna karşın yapılan bazı çalışmalar ise günümüzde kadınların çalışma hayatı içerisinde artan oranda yer almaya başlaması ve rolünün değişmesi ile bir çok konuda olduğu gibi bu konuda da cinsel kimliğin giderek belirleyici olmaktan çıktığını gösterir nitelikte olup iş tatmini açısından bayanlar ve erkekler arasında bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Aksu vd.,2002; Toker,2007; Aşan ve Erenler, 2008; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Bakır, 2009; Tor ve Esengül, 2011; Pai, vd., 2012).

İşcan ve Timuroğlu tarafından 2007 yılında 236 kişi üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre cinsiyet farklılığı ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (İşcan ve Timuroğlu, 2007:131). Ghazzawi (2010) ve Ghazzawi (2011) tarafından 132 BT Uzmanı ile yapılan çalışmada da cinsiyetin ve iş tatmini üzerinde bir rolü olmadığı sonucuna varılmıştır (Ghazzawi, 2010:24; Ghazzawi, 2011:46). Ayrıca, Tor ve Esengül (2011) 'ün çalışması da bu görüşü destekler niteliktedir (Tor ve Esengül, 2011:57).

Joseph vd. (2007) tarafından yapılan araştırmada ise Kadın BT uzmanlarının iş tatminlerinin erkeklerden daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır (Joseph vd. 2007:561).

Sonuç olarak iş yerindeki tatmini etkileyen faktörün cinsiyetten ziyade, mevcut iş ve işyeriyle ilgili beklenti düzeyinden kaynaklandığı söylenebilir. Nitekim Okpara vd. (2005)'nin Üniversite hocaları ile yaptığı çalışmasına göre, bayanların iş tatminlerini işleri ve iş arkadaşları ile olan ilişkileri etkilemekte iken, erkeklerin iş tatminlerini terfi, ücret ve denetleme etkilemektedir (Okpara vd., 2005: 177).

2.3.2.1.2. Yaş

Yaş ile iş tatmini arasındaki ilişki araştırmadan araştırmaya farklılık göstermektedir. Literatürde yaş arttıkça deneyim ve alışkanlıkların iş tatminini arttırdığı, insanların yaşları ilerledikçe daha iyi görevlere gelmeleri sonucu beklentilerinin karşılandığını destekler çalışmalar (Aksu vd.,2002; Baş, 2002; Prien, vd., 2003; Toker,2007; Sevimli ve İşcan, 2008; Naktiyok, 2010; Ahmad, vd. 2010;

Tor ve Esengül, 2011) bunun yanı sıra yaş sınırı düştükçe (18-25 yaş arası gibi) çalışanların amirlerle ilişkileri, çalışma şartları, ve terfileri, daha yüksek yaş grubuna göre daha olumlu algıladıkları sonucuna ulaşan araştırmalar (Çarıkçı, 2000; Pınar vd., 2008) da bulunmaktadır. Bunun nedeninin gençlerin işten beklentilerinin düşük olması olabileceği düşünülmektedir.

Lahoud (2006) tarafından ağ yöneticileri arasında yapılan araştırmada yaş ile iş tatmini arasında pozitif doğrusal ilişki bulunmuştur, ayrıca Pai vd. (2012) tarafından BT çalışanları ile yapılan araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Clark vd.(1996) ve Hunter (2007) tarafından yapılan araştırmalar, gençlerin ilk zamanlar iş tatminin yüksek olduğu yaş ilerledikçe iş tatminin azaldığı fakat emekliliğe doğru iş tatmininin tekrar arttığını belirten, yaş ile iş tatmini arasında U şeklinde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Ayrıca yaş ile iş tatmini arasında ilişkiye rastlamayan araştırmalar da (Keser 2005:87; Keser, 2006; Gülmez ve Dörtüol, 2010) bulunmaktadır. Bu doğrultuda Ghazzawi (2011) tarafından 132 Bilgi Teknolojisi Uzmanları ile yapılan araştırma da yaşın iş tatmini üzerinde bir rolünün olmadığı sonucuna varılmıştır (Ghazzawi, 2011:46).

Joseph vd. (2007)'nin BT uzmanları ile yaptığı araştırmada yaş ile iş tatmini arasında negatif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Joseph vd., 2007:561).

2.3.2.1.3. Eğitim düzeyi

Bir insanın düşüncelerine ve davranışlarına şekil veren en önemli süreçlerden biri eğitimidir. Eğitim düzeyi faktörü değişkeninin iş tatminini ile ilişkisini inceleyen araştırmalar da birbirleri ile tutarlı sonuçlar vermemektedir fakat genel kanı farklı eğitim düzeyindeki çalışanların işlerinden elde ettikleri tatmin düzeyinin farklı olması gerektiği şeklindedir.

Literatürde, eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların beklentileri tam olarak karşılanamıyorken, düşük seviyede eğitim alan çalışanlar işlerinden beklentilerini büyük ölçüde karşılamakta olduğunu destekler nitelikte çalışmalar (Keser, 2005; Toker, 2007; Kaya,2007), bulunmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların, eğitim düzeylerine uygun pozisyonlarda çalışamaması, yöneticilerinin daha düşük eğitim düzeyinde olması, sorumluluğu yüksek pozisyonlardan çalışmaktan kaynaklı

endişe ve stres faktörleri vb. nedenler iş tatminini olumsuz etkilemektedir. Buna karşın, Naktiyok (2010) tarafından 342 yönetici ile yapılan araştırmada eğitim değişkeni açısından üniversite mezunu yöneticilerin iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeni ise eğitim düzeyi düşük olan çalışanlara verilen işin niteliği uzmanlık gerektirmemesi ve dolayısıyla monotonluğa neden olması, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanda ise sorumluluğun ve uzmanlık alanının gerektirdiği işlerin yoğun olması sebebiyle monotonluk yaratmaması olabilmektedir.

Ayrıca literatürde eğitim düzeyi iş tatminini etkilemez sonucuna ulaşan araştırmalar (Tor ve Esengül 2011; Ghazzawi, 2008b) da bulunmaktadır.

2.3.2.1.4. Maaş

Ücret, çalışanların bedensel veya zihinsel emeklerinin karşılığında ödenen bedel olarak tanımlanabilir (Eroğluer, 2011:1414). İnsanın çalışmasının sebebi temel ihtiyaçlarını karşılayacak maddi güce kavuşmak olduğu için ve yaptığı işte bunu sağlayamadığını düşünen çalışanların verimli olması düşünülemez (Aksoy ve Kutluca,2010:482).

Ücretin tatmini sağlaması ve dolayısıyla iş başarısını artırması için bireyin beklentisine, performansına ve piyasa ücret sistemine dayalı olarak adil bir şekilde belirlenmesi gerekir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5).

Lawler'e göre ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi, algılanan ücretle, kişinin kendisine ödenmesi gerektiği ücret arasındaki farka bakılarak belirlenecektir. Algılanan ücretin, ödenmesi gereken ücrete eşit olması durumunda tatmin sağlanır (Çalışkan, 2005:10).

Bilişim çalışanlarının genelde yüksek ücretler aldıkları düşünülmektedir. Belki 10 yıl öncesini, bilişim çalışanı sayısının az olduğu yılları dikkate alınırsa, alınan ücretleri diğer sektörlerle göre daha yüksek olarak nitelendirebiliriz. Bugün için ise bunu iddia etmek zordur (Elektrik Mühendisleri Odası, 2009). Bu bağlamda Kowal ve Roztocki (2013) tarafından Polonya BT uzmanları ile yapılan çalışmada katılımcıların %50'sinden fazlasının maaşlarından mutsuz olduğu sonucuna

ulaşmıştır (Kowal ve Roztocki, 2013:6). Literatür incelendiğinde ücretin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşmış çalışmalar (Keser, 2005) da mevcuttur.

2.3.2.1.5. Tecrübe ve aynı işte kalma süresi

İş deneyimi, bireyin zaman içinde işine kattığı tecrübelerinin ve iş becerisinin artmasıyla ilgilidir (Koroğlu, 2011:37). Tecrübe faktörü ve iş tatmini arasındaki ilişki karmaşıktır denebilir. Nitekim Çarıkçı (2000), çalışanların iş tatminini etkileyen faktörler üzerinde yaptığı araştırmada tecrübenin iş tatminini etkilemediği sonucuna ulaşmıştır (Çarıkçı, 2000:165). Ayrıca literatürde çalışma süresinin iş tatminini etkilemediğini destekler farklı çalışmalar (Keser, 2005:88) da bulunmaktadır. Buna karşın yapılan bazı araştırmalarda ise işe yeni girmiş olan bireylerin henüz alışma devresinde oldukları ve beklentilerinin fazla yüksek olmaması sebebiyle iş tatminlerinin tecrübeli çalışanlardan daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır (Pinar vd., 2008:164). Bazı araştırmalar ise, sık sık iş değiştiren çalışanların sürekli aynı işte kalan çalışanlara göre işlerinden daha az memnun oldukları dolayısıyla alışkanlıkların ve tecrübenin iş tatmini getirdiği sonucuna dayanmaktadır (Aksu vd., 2002:278) Çalışanın aynı işte kalma süresi yükseldikçe iş tatmin de yükselmektedir (Demirel ve Özçınar, 2009:133). Samaranayake ve Gamage (2012) tarafından 380 yazılım uzmanı ile yapılan araştırmada mesleki deneyim ile iş tatmini arasında olumlu bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır (Samaranayake ve Gamage, 2012:241).

Pai vd. (2012) çalışmasında mesleki deneyimi 9 yıl olan BT çalışanın örgütsel bağlılık düzeyi, deneyimi 3-5 yıl olandan daha fazladır sonucuna ulaşmıştır (Pai vd., 2012:22).

2.3.2.1.6. Sektör

İş tatmini ve sektör ilişkisi incelendiğinde kamu sektörü çalışanlarının özel sektöre göre iş tatmin oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Eğinli (2009) tarafından banka çalışanları ile yapılan çalışmada yüksek iş tatmininin özel sektöre oranla kamu sektöründe daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Çarıkçı (2004) tarafından 307 kamu ve özel sektör çalışanı ile yapılan araştırmada, kamu veya özel sektör çalışanı olmanın iş tatmini üzerinde belirleyici bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Thakur (2007) tarafından yapılan araştırmada ise kamu ve özel banka çalışanlarının iş tatminlerinin eşit olduğu görülmüştür (Eğinli, 2009:42).

2.3.2.1.7. Unvan

Unvan, bir kişinin işi, mesleği, mesleğin içindeki aşaması, toplum içindeki durumu ya da organizasyon içindeki görevi ile ilgili olarak kullanılan ad olarak tanımlanır (Bakır, 2009:15).

Organizasyonlarda bir pozisyon oluşturulduğu zaman bu pozisyona bir isim verilmekte ve bu pozisyon belirli işlerin toplandığı bir iş merkezi haline gelmektedir. Dolayısıyla her pozisyonun bir fonksiyonu yani yapacağı işler vardır bu nedenle oluşturulan pozisyona verilen unvan o pozisyonda görev alacak kişilerin yapacakları işleri de göstermelidir (Bakır, 2009:14-15).

Çalışana göre unvan, iş yerindeki prestij veya gücün artmasını veya azalmasını etkilemektedir. Bu bağlamda Bakır (2009) tarafından yapılan çalışma da unvan ile tatmin arasındaki ilişki incelenmiş, maaş faktöründen alınan tatmin düzeyinin unvana göre farklılık gösterdiği (Bakır, 2009:128), yani yeni bir unvan almanın diğer faktörler yönünden bir etkisi olmadığı ancak, unvan arttığı zaman, çalışanların maaşının da aynı paralel de artmasının iş tatminini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Özaydın ve Özdemir (2014) tarafın yapılan çalışmada ise unvanı artan personele daha fazla serbestlik, becerilerini daha fazla kullanabilme, daha fazla otorite, daha fazla sosyal statü gibi içsel tatminine yönelik imkânlar sağlaması nedeniyle iç kaynaklı boyut itibariyle unvan artışının iş tatminini artırdığı, öte yandan personelde; unvan artışının ücrette ve çalışma şartlarında istenilen iyileşmeyi sağlamadığı kanaatinin hâkim olması nedeniyle dış kaynaklı boyut itibariyle unvan artışı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir farklılık bulunmamasına yol açtığı sonucuna varılmıştır (Özaydın ve Özdemir, 2014: 275-276).

2.3.2.1.8. Medeni Durum

Aksu vd. (2002:275)'nin Sağlık Bakanlığı Yöneticileri üzerinde yaptığı araştırmada medeni durum ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varmıştır.

2.3.2.2.İş ortamına bağlı faktörler

İş tatmini tek boyutlu bir kavram değildir dolayısıyla işin pek çok yönü olumlu ya da olumsuz iş tatminini etkiler (Yıldırım, 1996:442).

Çalışanların işleri ve iş ortamları ile ilgili algılamaları, insan davranışlarını etkileyen faktörlerden birisi olarak, özellikle çalışanların işi, amirleri, iş süreçleri, çevreleri, ast ve üstleriyle ilişkiler gibi pek çok faktör konusundaki değerlendirmeleri üzerinde etkili olabilmektedir (Erkuş vd., 2011:246). Yani işçiler, zamanlarının çoğunu evleri dışında harcadıkları için çalışma ortamının kalitesi önemli olmaktadır (Nanjamari, 2013:36).

Çalışanların işlerinden tatmin olabilmeleri ile iş ortamları doğrudan ilgilidir. Buna göre, huzurlu, ferah, rahat, sessiz, sosyal iletişime elverişli bir ortamda çalışan kişiler daha başarılı işler yapmakta, daha iyi çıktılar sağlayabilmektedirler (Gülmez ve Dörtüoğlu, 2009:30). Nitekim Dawal ve Taha (2006) tarafından yapılan çalışmada, işin karakteristik özellikleri ve çevresel faktörlerin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Örgütsel bağlamda genellikle yaptığı işten tatmin olan çalışanların daha verimli olabileceği ve örgütsel bağlılığında iş tatminini tetiklediği düşünülmektedir (Erkuş vd., 2011:247). Bu bağlamda Bozkurt ve Bozkurt (2008) tarafından 84 Eğitim Personeli üzerinde yapılan çalışmada arkadaşlık ilişkileri, yönetimin kararlarına katılma ve kurumun imajı şeklindeki faktörlerin iş tatmini sağladığı belirtilmiş ve dolayısıyla iş tatmininin maddi unsurlardan ziyade manevi unsurları ile sağlanmaya çalışıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Baş (2002) tarafından 346 Öğretim üyesi ile yaptığı araştırmanın sonucuna göre işin niteliği, akademik ortam, amirin tutum ve davranışları, yönetsel ortam ve iletişim faktörlerinin yani çalışma ortamına bağlı faktörlerin iş tatmini üzerinde en fazla etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Baş, 2002:33).

Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş tatmini açısından önemlidir (Keser, 2005:79). Başarılı işletmeler incelendiğinde çoğunluğu, işini iyi yapan, yaptığı işten hoşlanan, işinin önemiyle gurur duyan, yönetimin desteğini alan, işletmenin amaçlarıyla kendi amaçlarını bütünleştirebilen çalışanlara sahip işletmelerdir (Tor ve Esengül, 2011:55).

2.3.2.2.1. Mesleğin kendisi

Bireylerin ilgilerini çeken, hoşlarına giden bir işte çalışıyor olmaları ve işlerinden dolayı sorumluluk alabilecekleri bir iş ortamının bulunması iş tatminini etkilemektedir. Sarıkaya (2002)' ya göre bir iş yerinin çalışana sağladığı tatmin, o iş yerindeki işin niteliğine ve bunun çalışanlar tarafından nasıl algılanıp kabul gördüğüne bağlıdır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:125).

Pınar vd. (2008)'nin 796 mavi yakalı çalışana uyguladıkları anket sonucu iş tatminini en fazla etkileyen boyutun işin kendisi olduğu sonucuna varılmıştır (Pınar vd., 2008:164). Ayrıca benzer bir çalışma da Kowal ve Roztocki (2013) tarafından Polonya BT uzmanları ile yapılmış olup, bu çalışmada, iş tatminini etkileyen en önemli faktörün işin kendisi olduğu sonucuna varılmıştır (Kowal ve Roztocki, 2013:6)

Mowday (1982)'e göre örgütsel bağlılık örgüt üyeliğini sürdürme, örgüt yararına gönüllü çaba harcama ve örgüt amaçlarını ve değerlerini benimseme boyutlarında oluşan bir tutumdur (Çakır, 2007:132). Çalışanın, çalışılan kuruma karşı aidiyet duygusu taşıması ve iş yerindeki çalışma ortamı iş tatminini etkilemektedir (Gülmez ve Dörtyol, 2010:42).

Örgütüne bağlılık hissedilen çalışanların yaptıkları işten daha fazla tatmin olacakları, işlerini daha fazla severek ve isteyerek yapacakları, dolayısıyla yaptıkları işe karşı tutumlarının daha olumlu olacağı beklenmektedir (Erkuş vd., 2011:251). Nitekim çalışanların iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik pek çok araştırma yapıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda (Çalışır vd, 2011) genel olarak örgüt bağlılığının iş tatminini arttırdığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Ahmad vd. (2010) tarafında yapılan çalışmada iş tatmininin %20 oranında örgütsel bağlılık ve işe karşı tutum tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır (Ahmad vd., 2010:263). Thatcher vd. (2002) tarafından BT Çalışanları ile yapılan araştırmada örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmuştur, ayrıca iş tatmini ve görev öneminin de örgütsel bağlılık üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Thatcher vd., 2002:245).

2.3.2.2.2. Yönetim

Yönetici, bireyin işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktördür. Yöneticinin sergilediği davranış tarzı, çalışanların bekledikleri yöneticilik

tarzı ile uyumlu olmadığında, çalışanların tatminsizlik yaşamasına neden olabilmektedir (Aşan ve Erenler, 2008:205). Çalışan ve yönetici arasındaki ilişkilerin kurulması, geliştirilmesi ve sürekli kılınması iş tatminini olumlu biçimde etkilemektedir (Demirel ve Özçınar, 2009:134).

Örgütlerde yapılacak olan işler çoğu zaman üstler tarafından planlanmakta ve astlara bu işlerin nasıl yapılacağı ile ilgili bilgileri verilmektedir ama işin yürütülmesinde görev alan astların iş ile ilgili tecrübeleri vardır ve bu nedenle robot gibi yönetilmekten hoşlanmazlar. Üstler tarafından özellikle astları ilgilendiren sorunlar hakkında astlara müracaat edilmesi, astların iş tatmini elde etmesine zemin hazırlamaktadır (Eren, 1989:323). İşin karakteristik özelliklerinden olan otonomi, yani kendi başına iş yapıp karar verebilme durumunun iş tatminini etkilediği yapılan çalışmalardan (Morris ve Venkatesh, 2010) anlaşılmıştır.

Çalışanların yönetimin kararlarına katılımının sağlanması, çalışanların verilen kararları benimsemeleri ve desteklemeleri açısından önem arz etmektedir. Kararlara katılan personel fikirlerinin önemsendiğini düşünecek dolayısıyla tatmin düzeyi yükselecektir. Oysa kararlara katılmayan çalışan giderek kendine, örgüte ve topluma yabancılaşacaktır (Topçu, 2007:22).

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu iş ortamlarında bile sırf yönetici ve yönetim tarzının iyi olması çalışanların iş tatminini artırıcı etkiye sahip olabilmektedir. İş süreçlerinde çalışanların fikirlerini almayan, onların sorunlarıyla ilgilenmeyen ve iş bilgisi düzeyi düşük olan yöneticiler personelde tatminsizlik duygularına yol açmaktadırlar (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:4). Bölükbaşı ve Yıldirtan (2009) tarafından yapılan araştırmaya göre iş tatminini artıran en önemli unsur yöneticilerle sorun yaşanmamasıdır (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009:360).

2.3.2.2.3. Ödüller

Çalışanların iş ve iş ortamı ile ilgili değerlendirmeleri eşitlik, hak ve adalet gibi sosyal kavramlarla yakından ilişkilidir (Erkuş vd.,2011:246).

Yerinde ve zamanında methedilen, çalışmaktan dolayı takdir gören bir çalışanın iş tatmini bu durumdan etkilenecektir. Nitekim Ghazzawi (2008b)

tarafından BT Uzmanları ile yapılan çalışmada iyi bir iş yapan çalışanların övgü ile de tatmin oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Ghazzawi, 2008b:9).

Eren (1998)'e göre, ödül adaleti ile ilgili olarak ele alınması gereken başlıca sorun ücretin adil bir biçimde saptanıp ödenmesidir. Ödüllerin adil olması gerekmekte, aksi takdirde, çalıştığı iş yerinde ödül adaletsizliği olduğuna inanan çalışan tatminsizlik göstermektedir. Ödül adaletsizliğini önlemek için, çalışanlara ödenen ücretler yapılan işin miktar ve niteliği ile ilgili uyumlu olduğu kadar gösterilen performans ile de uyumlu olmalıdır. (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5). Çalışanlar çalışmalarının karşılığını tam ve adil olarak almak isterler çünkü çalışanlar açısından çalışılan işyerlerinde uygulanan ücret politikasının adil olması, yüksek olmasından daha önemlidir. Nitekim literatürde adil ücretin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşan çalışmalar (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:16) bulunmaktadır.

Bireylerin işten bekledikleri ödüller ile elde ettikleri ödüllerin karşılaştırılması, iş tatmini ile yakından ilgili bir konudur (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124). Çalışanlar elde ettikleri ücretleri benzer işleri yapan diğer kişilerin ücretleriyle kıyaslarlar ve kıyaslama sonucunun olumlu olması iş tatminini de olumlu yönde etkilemektedir.

2.3.2.2.4. Çalışma koşulları

Çalışma koşulları iş tatminini etkileyen önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. İş ortamında çalışanın rol netliğine sahip olması, rol çatışması ve iş tükenmişliği yaşamaması ve yaptığı işler ile ilgili bireysel olarak tek başına karar vermesi (iş özerkliği) iş tatminini etkilemektedir. Çalışma koşulları başlığı altındaki iş tatminini etkileyen kavramlar olan rol netliği, rol çatışması, iş özerkliği ve iş tükenmişliği aşağıda açıklanmıştır.

2.3.2.2.4.1. İş özerkliği

Telman (2005)'e göre, iş yaparken kişiye ne derece özgürlük tanınıyorsa, bu o derece tatmin verir. Çalışan çalışma saatlerine kendi karar verebiliyor, çalışma yöntemlerini kendi seçebiliyor, yapılacak işlerin sırası konusunda söz sahibi olabiliyorsa, işindeki özerkliği yüksek kabul edilmektedir (Keser, 2006:105).

Görevin önemi, görevin çeşitliliği ve özerklik BT çalışanlarının iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir (Thatcher vd., 2002:245).

2.3.2.2.4.2.Rol belirsizliği – Rol çatışması

Rol belirsizliği: Bireyden ne beklendiğinin açıkça belirtilmemesi ya da bireyin karar almasına yetecek kadar bilginin bireye akmasından kaynaklanan rol belirsizliği (Taşdemir, 2007:26), kişi işin taleplerinden ve bu taleplerin nasıl karşılanacağından emin olmadığında ortaya çıkmaktadır (İlgen & Hollenbeck,1991'den aktaran Messersmith, 2007:435). Örgütte çalışanlar kendilerinden ne beklenildiğini tam olarak bilmedikleri takdirde işteki başarılarını kestiremeyeceklerinden çelişkiye düşeceklerdir (Aksoy ve Kutluca, 2010:481).

Çalışanlar öncelikle kendilerinden beklenenlerin ve hedeflerin açıkça belirtilmiş olduğu işlerde çalışmayı tercih ederler. İş rolünün açık ve belirli olması çalışanın görev ve sorumluluklarını ne ölçüde anladığını gösterir ve tatmini artırır (Çarıkçı, 2000:157). Çalışanların örgüt içinde yerine getirecekleri görevlerin net şekilde belirlenmiş olması ve yetki ve sorumluluklarının açık şekilde belirtilmesi çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.

Karabey ve Karcioğlu (2008) rol belirsizliğini, çalışanın işin çeşitli yönlerine ilişkin olarak kendisinden beklenen tutum ve davranışların neler olduğunu bilmeme ve anlayamama düzeyi olarak tanımlar. Karabey ve Karcioğlu (2008)'in rol belirsizliğini ele alan çalışmalarında rol belirsizliği ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ve bu araştırmaya göre belirsizlik yükseldikçe iş tatmini düşmektedir. Ayrıca Rutner, vd. (2008)'e göre iş tatmini direkt olarak rol belirsizliği ve iş tükenmişliğinden etkilenmektedir (Rutner, vd., 2008:635).

Rol Çatışması: Bireyin yapması gerektiğine inandığı iş ile diğer çalışan ya da yöneticilerin kendisinden yapmasını bekledikleri arasındaki çatışmayı ifade etmektedir. Rol çatışmasının bir diğer türü de, bireyin yapması gereken iki iş ya da rol arasındaki çatışmadır. Van, vd. (1981)'e göre, rol çatışması kişinin karşılıklı etkileşim halinde olduğu kişiler ile bir veya daha fazla kişiden kaynaklanabilen iş beklentileri arasındaki uyumsuzluktur (Rutner vd. 2008:639).

Ceylan ve Ulutürk (2006)'e göre rol çatışması ve iş tatminini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır (Ceylan ve Ulutürk, 2006:55).

Çalışanın belirsizlik yaşaması onun rolünün gerektirdiği görevleri başarıyla yerine getirmesini olumsuz etkileyecektir. Çalışanlar daha az rol belirsizliği ve rol çatışması yaşadıklarında iş tatminleri ve işe bağlılıkları artmaktadır. Genellikle olumsuz duygulanımlara, gerilme ve fiziksel sağlık problemlerine neden olan rol çatışması, Ok (2002)'a göre kişilerde performans düşüklüğü, umutsuzluk hissi, kişiler arası ilişkilerde katı ve alaycı bir tutum sergileme, sıklıkla değersizlik duygusu ve çaresizlik yaşama, işe gelmeme ve işten ayrılma gibi sorunlara neden olmaktadır (Solmuş, 2004:80).

Bir işte bireyden pek çok şey ya da çok az şey istenmesi strese neden olmaktadır (Taşdemir, 2007:21). Rol çatışması ve rol belirsizliği iş beklentileri ile ilgilidir (Rutner vd. 2008:638). Bireysel strese neden olan faktörler kişilik, rol belirsizliği ve rol çatışması (Gül vd.,2008:2) olarak tanımlanırken, teknoloji kullanımının üç alt boyutu olan, iş stresi altındaki rol belirsizliği ve rol çatışması ile aynı işte kalma isteği arasında negatif etki vardır (Pai vd., 2012:23).

Joseph vd. (2007)'nin yaptığı BT uzmanları ile yaptığı araştırmaya göre rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır, ayrıca rol çatışması ile BT uzmanlarının işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki varken, rol belirsizliği açısından böyle bir durum söz konusu değildir (Joseph vd., 2007:560).

Alt düzeydeki kişilerin temel stres kaynağı, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü olmakla birlikte, üst düzeydekilerin ise, fazla iş yükü ve çatışmalı roller nedeniyle strese girdikleri ifade edilmektedir (Taşdemir, 2007:26).

Erdil vd. (2004)'e göre iş yerinde rol belirsizliği, aşırı iş yükü, rol çatışması ve kaynak yetersizliği gibi nedenlerle ortaya çıkan iş stresinin örgütsel bağlılığı ve iş tatminini olumsuz yönde etkilediği kabul edilmektedir (Gül vd., 2008:3).

Çalışır vd (2011) tarafında yapılan çalışmada iş tatmini rol belirsizliği ve iş stresinden etkilenmektedir. Aynı çalışma da rol belirsizliğinin iş tatmininin belirleyicisi olduğu sonucuna da ulaşılmıştır (Çalışır vd., 2011:527).

2.3.2.2.4.3.İş tükenmişliği

İş tatmini, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir (Keser,2006:104). Akıncı (2002)'ya göre stresli ortamlarda çalışanlarda psikolojik tatminsizlik meydana gelmekte ve bunun sonucunda fiziksel ve zihinsel davranış bozuklukları oluşmaktadır (Gül vd., 2008:2).

Örgüt yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken bir kavram olan stres, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir (Ceylan ve Ulutürk, 2006:48). İş stresi, işçilerin iş tatminini azaltan ve dolayısıyla işten ayrılma niyetini arttıran bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Nanjamari, 2013:36). Pai vd. tarafından yapılan çalışma bulgularına göre BT çalışanlarının iş stresi ve iş tatmini arasında negatif ilişki vardır (Pai vd., 2012:22).

Örgütten ve işten kaynaklanan stres yapıcılar, örgütün politikaları, yapısı, iş yapma süreçleri, çalışma koşulları, kişiler arası ilişkiler, yapılan işin niteliği gibi faktörlerdir (Turunç ve Çelik, 2010:186). İşin yapısı, çalışma koşulları, niteliği ve çalışanın sahip olduğu yeteneklere bağlı olarak şekillenen iş yükü faktörü iş tükenmişliğini, iş stresini ve dolayısıyla işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

İş yükü iki şekilde tanımlanabilir; Niteliksel iş yükü: Çalışanların, işlerini yapmak için gerekli olan yeteneklere sahip olmadıklarını hissettikleri ya da o iş için gerekli performans standartlarının çok yüksek olduğu durumlarda yaşanır. Niceliksel iş yükü: Bir işi tamamlamak için yeterli zaman olmadığı ya da kısa süre içinde yapılması gereken çok fazla sayıda işin olduğu durumlarda yaşanır(Solmuş, 2004:81-82).Ahuja vd. (2007) tarafından bilgisayar ve yazılım sektöründe yapılan çalışma sonuçlarına göre da BT çalışanlarının iş tükenmişliğini ve örgütsel bağlılığını etkileyen dört öncül (iş aile çatışması, iş yükü, ödül adaleti, otonomi) bulunmuştur (Ahuja vd. 2007:13). BT çalışanları ile yapılan başka bir çalışmada, %18 olarak bulunan tükenmişlik oranının iş yükü ile ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır (Moore, 2000:160). Ayrıca aynı çalışmada yüksek düzeyde iş tükenmişliği yaşayan BT personelinin işten ayrılma niyeti daha yüksektir, dolayısıyla iş tükenmişliği işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisidir sonucuna ulaşılmıştır (Moore, 2000:154).

Çalışan için olumsuz bir deneyim olan ve olumsuz koşullara yol açan tükenmişlik 3 boyutlu bir sendrom olarak ortaya çıkmaktadır (Akçamete'den aktaran Dil, 2005:79).

Tablo 2.3 Tükenmişlik Boyutları

1.BOYUT	2.BOYUT	3.BOYUT
Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel başarı boyutu
Bireylerin İşlerinde yorulma ve yıpranmalarını ifade eder.	Duygusal kaynakların azalması ile ortaya çıkar. Bireylerin çalıştığı kişilere karşı olumsuz, alaycı tutumlar geliştirmesini ifade eder. Bireyin işle ilgili ideali kaybolmuştur.	Birey kendini çalıştığı işle ilgili olumsuz değerlendirir. Bireyde başarısızlık duygusu, depresyon, düşük moral, bireysel arası ilişkilerden kaçınma, üretimin azalması, baskı ile baş edememe durumları hâkimdir.

Tablo 2.3'e göre, bireylerin işlerinde yorulma ve yıpranmalarını ifade eden duygusal tükenme birinci boyut olarak tanımlanmaktadır ve bu boyut iş tatminini azaltmaktadır (Yürür ve Keser, 2010:186). Bireyin işle ilgili ideallerinin azalması, çalıştığı kişiler ile ilişkilerinin bozulması olarak açıklanan ikinci boyutta kişi işine ve çevresine karşı duyarsızlaşır. Çalışanın kendini ve çalıştığı işi sorgulaması bunun sonucunda başarısızlık duygusu, depresyon yaşaması, çevresi ile ilişki kurmaması ve dolayısıyla üretimin azaldığı boyut ise kişisel başarı boyutudur ki bundan sonra kişide işten ayrılma niyeti oluşmaktadır. Ahuja vd. (2007) tarafından bilgisayar ve yazılım sektöründe yapılan çalışma sonuçlarına göre örgütsel bağlılık ve iş tükenmişliği işten ayrılma niyeti ile ilişkilidir sonucuna ulaşılmıştır (Ahuja vd. 2007:13).

2.3.2.2.5. İş arkadaşları

Sanayileşme sonucu küçük imalathanelerin yerini, büyük fabrikalar ve organizasyonlar almış, birçok farklı özelliğe sahip çalışanların aynı çatı altında buluşması sağlanmıştır. Bununla birlikte birçok farklı yapıda insanın bir arada çalıştığı bir çalışma sahası ortaya çıkmıştır. Bu çalışma sahasında birlikte çalışan çalışanlar arasında olumlu ilişkilerin kurulması, iş bölümü ve sosyal bütünlüğün

gerçekleşmesi, işletme için verim, çalışanlar için ise çalışma mutluluğu ve tatmin sağlayacaktır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:127).

Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler (Karadal, 1999; Erdil vd., 2004). Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedir ve bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan çalışanın iş tatmini artmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:4). Çalışanın başarılı sayılan bir grup içerisinde yer alması ve hayat görüşü kendisine uygun çalışanlarla birlikte olması, onun iş tatminini arttıracaktır (Erdil vd., 2004:20).

Grup üyeleri arasındaki güvenin, desteğin, uyumun, uzlaşmanın düşük olması, biz inancının yeterince gelişmemesi, sık sık ve yoğun biçimde gerçekleşen çatışmalar ya da bir grup üyesinin karşılaştığı problemle başa çıkma çabasında kendisine destek olunmaması gibi etmenler grup içi ya da gruplar arası iletişimin bozulmasına ve iş tatmininin düşmesine neden olmaktadır (Solmuş, 2004:82). Ayrıca iş yerinde tek başına çalışanların kendilerini sosyal açıdan yalnız hissetmelerine ve işlerini sevmemelerine neden olmakta ve bunun sonucunda iş tatminsizliği yaşamalarına yol açmaktadır (Erdil vd., 2004:20).

Nitekim Naktiyok (2010) ve Erdil vd. (2004) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda iş tatminini etkileyen unsurlar içerisinde en önemlisi iş arkadaşları olarak bulunmuştur (Naktiyok, 2010:174; Erdil vd., 2004:23).

2.3.2.2.6. Yükselme

Çalışanın bulunduğu pozisyondan daha fazla sorumluluk gerektiren, daha yüksek ücretli ya da daha geniş yetkilere sahip olacağı bir pozisyona atanmasına yükselme (terfi) denmektedir (Dil, 2005:71). Çalışanlar işletmeler tarafından başarılarının takdir edilmesini ve sorumluluklarının arttığı daha üst pozisyonlara getirilmek istemektedirler çünkü işini iyice öğrenip deneyim kazanan çalışan için mevcut iş monoton hale gelmektedir, ayrıca bu durumdaki çalışanlar için mevcut yetki ve sorumluluklar yetersiz kalmaktadır (Özel, 1985'den aktaran Ateş, 2005:106).

Çalışan yapacağı çalışmalardaki başarısının kendisini daha iyi bir konuma getireceğini bilirse, bu olumlu sonuç çalışanın iş tatminine de yansıtacaktır (Özdemir, 2009:50).

İşletme de aynı pozisyonda uzun süreler bulunan ve yükselme imkânı olmayan çalışanın, iş tatmini ve işletmeye bağlılığı azalmakta ve iş değiştirmeye daha yatkın olmaktadır. Tersine durum söz konusu olduğunda ise yani çalışanın almaması gereken bir terfi alması durumunda çalışan yeni işinin sorumluluklarını yerine getirmede zorluklar yaşamakta dolayısıyla iş tatminsizliği durumu ortaya çıkmaktadır (Dil, 2005:71-72).

2.3.2.2.7. Sosyal Güvence ve İş Güvenliği

Çalışanlar mevcut işleri ile ilgili iş güvencelerinin olmasını beklemektedir ayrıca işine son verilmesi durumundan emin olmak ve gelecek endişesinin en aza indiği bir işte çalışmak istemektedirler (Dil, 2005:76). Bu bağlamda Bakan ve Büyükbeşe (2004) tarafından yapılan çalışmada iş güvencesi ile genel iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:46).

2.3.2.2.8. Sosyal Yardım ve Hizmetler

Sosyal refahın giderek önem kazandığı günümüzde çalışanlar için maaş dışında sağlanan yardım ve hizmetler büyük önem taşımaktadır. Bu yardım ve hizmetlerin sağlanması çalışanın işe bağlılığını ve iş tatminini arttırmaktadır.

2.3.3. İş Tatmini Ölçek Türleri

İş tatmini kişiden kişiye, kültürden kültüre değişen bir kavramdır, başka bir ifadeyle kişiden kişiye iş tatminini etkileyen faktörler değişiklik göstermektedir. Bu sebeple iş tatmini farklı yöntemler ile ölçülmeye çalışılmıştır.

İş tatmininin ölçülmesinde dolaylı ve doğrudan ölçüm şeklinde iki yol öne sürülebilir. Dolaylı ölçüm yöntemlerinde, personel devri, devamsızlık, iş yavaşlatma gibi personelin geri çekilme davranışlarının iş tatminini etkilediğinin göstergesi olarak kabul edilirken, iş tatmininin doğrudan ölçülmesinde ise çeşitli ölçüm

yöntemleri ile yapılmaktadır (Dil, 2005:97). İş tatmininin doğrudan ölçülmesinde kullanılan yöntemleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- 1- Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (NQS) : Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine dayanmaktadır. Porter çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Strawser, 2001'den Aktaran Tarlan ve Tütüncü, 2001:147).
- 2- İş Tanımlama Ölçeği (JDI) : İşe yönelik 5 etkeni (ücret, terfi, gözetim, işin doğası ve iş arkadaşları) ölçmeyi hedeflemektedir (Dil, 2005:98).
- 3- Genel Kıyaslama ve Yüz Çizelgesi (JIG) : evet-hayır ve soru işaretinden oluşan üçlü cevap formu kullanılan bir ölçme tekniğidir. Çalışanın işi ile ilgili duyguları esas alınmaktadır (Dil, 2005: 99).
- 4- Minosta Doyum anketi (MSQ): Bu ölçek İş koşulları ve iş tatminini ilişkilendirmektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001:148).
- 5- İş Doyumu Anketi (JSS): İş tatmininin 9 yönünü (ücret, promosyon, danışmanlık, yan ödemeler, ödüller, çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin doğası ve iletişim) ölçmek için geliştirilmiştir (Dil, 2005:100).

2.3.4. BT Çalışanlarının İş Tatmininin Önemi

Çalışanlar için bir mutsuzluk kaynağı, örgüt için ise koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt olması nedeni ile iş tatmini, üzerinde önemli durulan konulardan biridir (Özdemir, 2009:6). Bireysel özellikler, gereksinimler ve deneyimler iş çevresi ile etkileşime girerek iş tatmini ya da tatminsizliği duygusunu oluşturur (Topçu, 2009:1).

Günümüzde işletmelerin başarıları sadece pazar payı ya da kar marjına bağlı değildir. Çalışanlara verilen değer de işletme başarılarını etkileyen önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örgütlerin çalışanları sadece ekonomik faktör olarak görmekten vazgeçip onların psiko-sosyal ihtiyaç ve taleplerine odaklanmaya başlamaları ile birlikte iş tatminin önemi anlaşılmıştır (Yürür ve Keser, 2010:166).

Gelişen teknoloji, artan cep telefonu, internet ve bilgisayar kullanımı teknoloji uzmanlarına olan talebi dolayısıyla bu mesleklere olan ilgiyi artırmakta,

bilgisayar mühendisliği, yazılım ve veri tabanı uzmanı, proje yönetmeni, iş analisti, siber teknoloji mühendisliği, sanal market işletmeciliği gibi bilişim meslekleri gençlerin gözdesi olmaktadır. Computerworld Dergisi'nin yaptığı araştırmaya göre, bilişim sektöründeki bilgisayar işletmeninden yazılım uzmanlığına kadar uzanan geniş yelpazede 50'ye yakın meslek 2012 ve yakın geleceğin gözde meslekleri olacaktır. Bunların başında da programcı ve uygulama geliştirme uzmanları gelmekte, web uygulaması geliştiricileri ise şirketlerin kullanıcı deneyimine verdiği önem nedeniyle en çok aranan bilişim uzmanlar arasında bulunmaktadır (Miris Bilgi Teknolojileri, 2012d).

Bilişim sektöründeki meslekler geleceğin gözde meslekleri olarak tahmin ediliyor olmakla birlikte, bu sektörün çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlerin araştırılması ve iş tatminin sağlanması giderek önem taşımaktadır. İş tatmini düzeyi yüksek olan bir çalışan yöneticilerine ve aynı işyeri ortamında bulunan iş arkadaşlarına karşı bir bağlılık duymakta, mevcut kuralları ve yönetmelikleri ihlal etmeyerek daha disiplinli çalışmaktadır. Böyle istekle ve şevkle çalışılan iş ortamında işe devamsızlık veya personel hareketliliği kavramlarından şikâyetçi olunmayacaktır (Topçu, 2009: 21).

Kawaguchi, (2002)'nin yaptığı bir çalışmada tatminsizliğe dayalı iş değiştirme oranlarının oldukça yüksek olduğunu belirtmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:3). Çalışanın mevcut işinden gönüllü olarak ayrılması iş tatminsizliğinin en ciddi etkisi etkisidir diyebiliriz.

Bireyin herhangi bir nedenle örgütle arasındaki işçi işveren ilişkisini sona erdirip işi bırakması şeklinde tanımlanan işten ayrılmalar, işletmeye etkisi bakımından personel devri denilen oranlar halinde ifade edilmektedirler (Pekel, 2001:89).

Eren (1989)'e göre personel devri, iş yerinde ve özellikle belirli bir tecrübe ve ustalık gerektiren işlerde arzu edilmeyen bir durum meydana getirmektedir. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz (Eren, 1989:224-225):

- İşten ayrılan her tecrübeli personel kuruluş için yetişme ve kalifiye hale gelmesi sürecinde, masrafları ve acemilik devresinde yapmış olduğu hataları ile işletmeye bir maliyet çıkarmaktadır.
- Tecrübeli kişi yerine işe alınacak tecrübesiz kimse mevcut işe intibakı esnasında, tecrübesizliğin verdiği bir verim düşüklüğü yaşanacaktır.
- Ayrıca işe alım esnasında personel alım ilanları, seçme sınavları, testler, işe alma, yerleştirme ve ücretleme gibi ek maliyet unsurları ortaya çıkmaktadır.

İş tatmini, çalışanların iş performansını, işe gelmeme, işten ayrılma niyetlerini ve iş devrini etkilemektedir (Kaya, 2007:356). Agada (2013) tarafından 259 yazılım mühendisi ile yapılan çalışmada çalışan devri oranı ile iş tatmini arasında negatif ilişkiye rastlanmıştır.

Çalışanlar açısından mevcut iş için gerçekleşen durumun beklenen durumdan daha düşük düzeyde kalması iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Erdil vd., 2004:18). İş tatminsizliği ise personel devir hızını yükseltmekte dolayısıyla yetişmiş iş gücü kaybına yol açmaktadır.Çalışan devri oranının yüksek olması firmalarda birçok olumsuz etki yaratmaktadır. Örneğin; Bir kişi işten ayrılacağı zaman onun yerine birilerinin bulunması için gereken çalışan arama, mülakat ve işe alım süreci yatırımı, yeni çalışanın yeni geldiği ortama adaptasyon süresi ve bu sürede aksayan işlerin maliyeti ve yeni çalışanın tam kapasiteye ulaşması için geçen süre firmaya ciddi maliyet getirmektedir (Akdağ, 2014). Eğer çalışan işten ayrılarak rakip firmalardan birine gitmişse, başarılı bir çalışan rakibe kaptırılmış ve giderken şirket içindeki sırları da birlikte götürmüştür ayrıca işten ayrılan kişinin peşinden iş değiştiren kişi sayısı da az değildir (Yetimoğlu, 2012). Bu da iş değiştirmenin şirket açısından ne derece maliyetli ve riskli olduğunu göz önüne koymaktadır. Burada ay bazında bir toplama yaptığımızda yaklaşık olarak bir çalışanın değişiminin, maaşa göre, şirkete 4 ila 8 aylık maaş gibi bir maliyeti olduğunu görmekteyiz. Sadece bu nedenlerden dolayı ayrılmak isteyen bir çalışana %30 yüksek maaş teklif edilebilir. Yeni elemanın yetersiz olması, yeni elemanın ekibin kimyasını bozma olasılığı ve son olarak da eleman değişikliği süresinin projenin süresini etkilemesi risklere eklenebilir (Akdağ, 2014).

İşletmenin herhangi bir nedenle bilgi işlem yöneticisinin görevine son vermesi, işletmenin bilgi işlem departmanında güvenlik açıklarına neden

olabilecektir çünkü işten ayrılan personelin bildiği şifreler vardır, ayrıca bu yönetici işletmenin ismiyle özdeşleşmiş mail adresi kullanıyor olabilir ve dolayısıyla işletme adına gelen mesajlara ulaşmakla ilgili sorun yaşanması muhtemeldir. Ayrıca ileriki dönemlerde yaşanan herhangi bir sorunun çözüm noktasının eski yöneticinin olması, çözümün sağlanması açısından işletmeyi zorlayabilmekte, işten çıkarılan personelin yardım etmeyi reddetmesi durumunda ise zaman ve maddi olarak kayıplara neden olmaktadır (Özkan, 2004).

İş tatmini çalışanın işe karşı tutumunda belirleyici rol oynamaktadır (Demirel ve Özçınar, 2009:132). İş tatmininin sağlandığı bir iş yeri ortamında, çalışan işine içten gelen bir uyarılma ile istekli olarak gelmekte, daha enerjik ve hevesli olarak zor durumlarda bile ekip çalışması mantığı içerisinde kolaylıkla durumların üstesinden gelmekte, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına karşı bir bağlılık duymakta ve mevcut kuralları ve yönetmelikleri ihlal etmeyerek daha disiplinli çalışmaktadır (Topçu, 2009:21). Çalıştığı örgütü ve işini sevmeyen, iş yapma isteği kaybolmuş çalışanlardan oluşan bir örgütten verim beklemek yanlış olmakla birlikte bu tür çalışanlar, işi aksatmakta, sürekli olarak hata yapmakta, sıklıkla izin ve rapor almakta, başka kurumlarda çalışmayı istemekte, devamsızlık yapmakta, çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri de azalmakta hatta onlarla sürtüşmelere girmektedirler (Aksoy ve Kutluca, 2010:483). Ayrıca iş tatminsizliği fazla olan personel işine yabancılaşmakta, işi ve iş yeri ile ilgili uyum sorunu yaşamaktadır.

Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendini geliştirici bulması, iş tatmini açısından önemli kriterlerdir (Keser, 2006:105). Eren (2001)'e göre, işinden tatmin olmayan kişide, işin yapılış koşullarından, işte kullandığı aletlerden, maddi olarak elde ettiği çıkarlardan, takdir edilme ve sosyal prestij eksikliğinden şikâyet ve tatminsizlikler şeklinde farklı birçok tatminsizlik oluşabilir.

Çalışanın işine karşı olumsuz tutum ve davranışı ile açıklana bilen iş tatminsizliği, Çam (1995)'e göre çalışanın olumsuz çalışma koşulları altında çalışması durumunda, bireyi tüketerek ister istemez verdiği hizmetin, üretimin nitelik ve niceliğinde bozulmaya neden olabilmektedir (Şanlı ve Akbaş, 2009:75).

İş tatmini çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal duyguların bir belirtisidir (Keser, 2005:79). İşten tatminsizliğin

ruhsal açıdan çalışanlarda kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmada ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Bu kapsamda, Gaziantep Üniversitesi ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi kütüphanelerindeki konuyla ilgili kitaplar, Gaziantep Üniversitesi online veri tabanları, Türkiye’deki Üniversiteler arasında Bilgisayar Mühendisliği, Bilgisayar Programcılığı, Yazılım Mühendisliği vb. programlar ve bölümlere sahip üniversitelerin web sayfaları, BT çalışanlarının blogları ve üyesi oldukları odalar, kuruluşlar vs. incelenmiştir. Ayrıca Ulusal Tez Merkezi, ULAKBİM, Google Akademik vb. internet kaynakları taranmıştır.

Çalışmanın hipotezlerini test edebilmek amacıyla veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Bu amaçla oluşturulan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Lim (2008)’in “Job satisfaction of information technology workers in academic libraries” makalesinden alınan iş tatminine etki eden faktörlerle ilgili sorular bulunmaktadır. Anket (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum arasında değişecek şekilde derecelendirilmiştir. Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini ölçen sorulara yer verilmiştir.

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE UYGULANMASI

Araştırmanın ana kütlesini tüm Türkiye’deki BT çalışanları oluşturmaktadır. Literatür incelendiğinde, iş tatminine etki eden faktörler ile ilgili pek çok araştırma yapılmış olmasına rağmen, BT çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörler ile ilgili yeterli araştırmanın bulunmadığı görülmüştür. Bu bağlamda araştırmanın amacı, BT çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörleri belirlemek, bu faktörlerin ne düzeyde olduğunu tespit etmek, çalışan tatmininde hangi faktörlerin daha önemli olduğunu ortaya koymak ve ortaya çıkan sorunlara çözüm önerileri sunmaktır.

Araştırmada standart veriler elde etme ve dolayısıyla analiz olanağı üstünlüğü nedeniyle anket yöntemi tercih edilmiştir. Anketler öncelikle katılımcılara yüz yüze görüşme yöntemiyle uygulanmıştır. Yüz yüze görüşme yöntemi yoğun bir iş temposuna sahip BT çalışanlarına ulaşmak konusunda başarılı olamamıştır, nitekim dağıtılan anketlerin geri dönüşleri de yetersiz olmuştur. Daha sonra anketler gmail uzantılı e-posta adresi ile Türkiye'deki tüm üniversitelerin Bilgi İşlem çalışanlarına gönderilmiştir. Gönderilen e-postalara geri dönüş yapan BT çalışanlarının önerileri doğrultusunda gantep.edu.tr uzantılı mail adresi ile, online anket sistemi olan surveey.com sitesinde oluşturulan mevcut anketin linki Türkiye'deki üniversitelerde çalışan BT çalışanlarına tekrar e-posta olarak gönderilmiştir. Sonrasında istenilen sayıya ulaşabilmek adına Türkiye BT sektöründe faaliyet gösteren önemli işletmelerin çalışanlarına e-posta yoluyla anketin linki gönderilmiş, sosyal ağlarda (Facebook, Twitter, LinkedIn vb.) kurulan gruplar incelenmiş, buradaki kişiler ile birebir irtibata geçilerek anketler konusunda yardım istenmiş, ayrıca bilgi işlem çalışanlarının blogları ve üyelikleri bulunan topluluklardan (sendika, oda vb.) hareketle kişilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu zorlu veri toplama süreci sonunda anketlerin 455 tanesi geri dönmüş ve geri dönen anketlerin veri girişleri yapılarak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.

İş tatminine etki eden faktörleri ölçmek amacıyla hazırlanan anket, demografik ve çevresel değişkenleri de içermekle birlikte iş unsurlarının iş tatmini üzerine etkilerini ölçmeye yönelik olarak iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısım beşli likert tipi ölçek kullanılarak oluşturulmuş ve 13 ana başlık (1- İş Tatmini, 2- Ait Olma Duygusu, 3- Ait Olma İnancı, 4- Kabul Duygusu, 5- Görevleri Yerine Getirme, 6- İş Özerkliği, 7- Yükselme Fırsatı, 8- İş Yüğü, 9- Rol Netliği 10- Rol Çatışması, 11- Otonomi, 12- Ödül Adaleti, 13- İş Tükenmişliği) altında bulunan 46 soruyu içermektedir. İkinci kısımda ise demografik değişkenler hakkında bilgi içeren 8 soru (Cinsiyet, Yaş, Eğitim Düzeyi, Maaş, Çalışılan Sektör, Çalışma Süresi, Toplam Tecrübe ve Unvan) bulunmaktadır. Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla elde edilen bulgular üzerinde, SPSS 11.0 istatistik paket programı yardımı ile istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ham verileri özetlemek ve dağılım hakkında genel bir fikir edinmek amacıyla frekans dağılımı, aritmetik ortalama ve standart sapma gibi çeşitli tanımlayıcı istatistikler hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha katsayıları hesaplanmıştır.

Ayrıca araştırma sorularını cevaplandırmak amacıyla çeşitli değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları bulunmuş, faktör analizi, regresyon analizi ve ANOVA testleri yapılmıştır.

3.2 ARAŞTIRMADA KULLANILACAK HİPOTEZLER

Bu çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilecektir.

H₁ : BT çalışanlarının cinsiyetleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₂ : BT çalışanlarının yaşları ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₃ : BT çalışanlarının çalışma süreleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₄ : BT çalışanlarının tecrübeleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₅ : BT çalışanlarının ücretleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₆ : BT çalışanlarının eğitim düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₇ : BT çalışanlarının çalıştıkları sektör ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₈ : BT çalışanlarının unvanları ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₉ : BT çalışanlarının ait olma duygusu ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₀: BT çalışanlarının kabul duygusu ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₁: BT çalışanlarının ödül adaleti ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₂: BT çalışanlarının iş özerkliği ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₃: BT çalışanlarının rol netliği ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

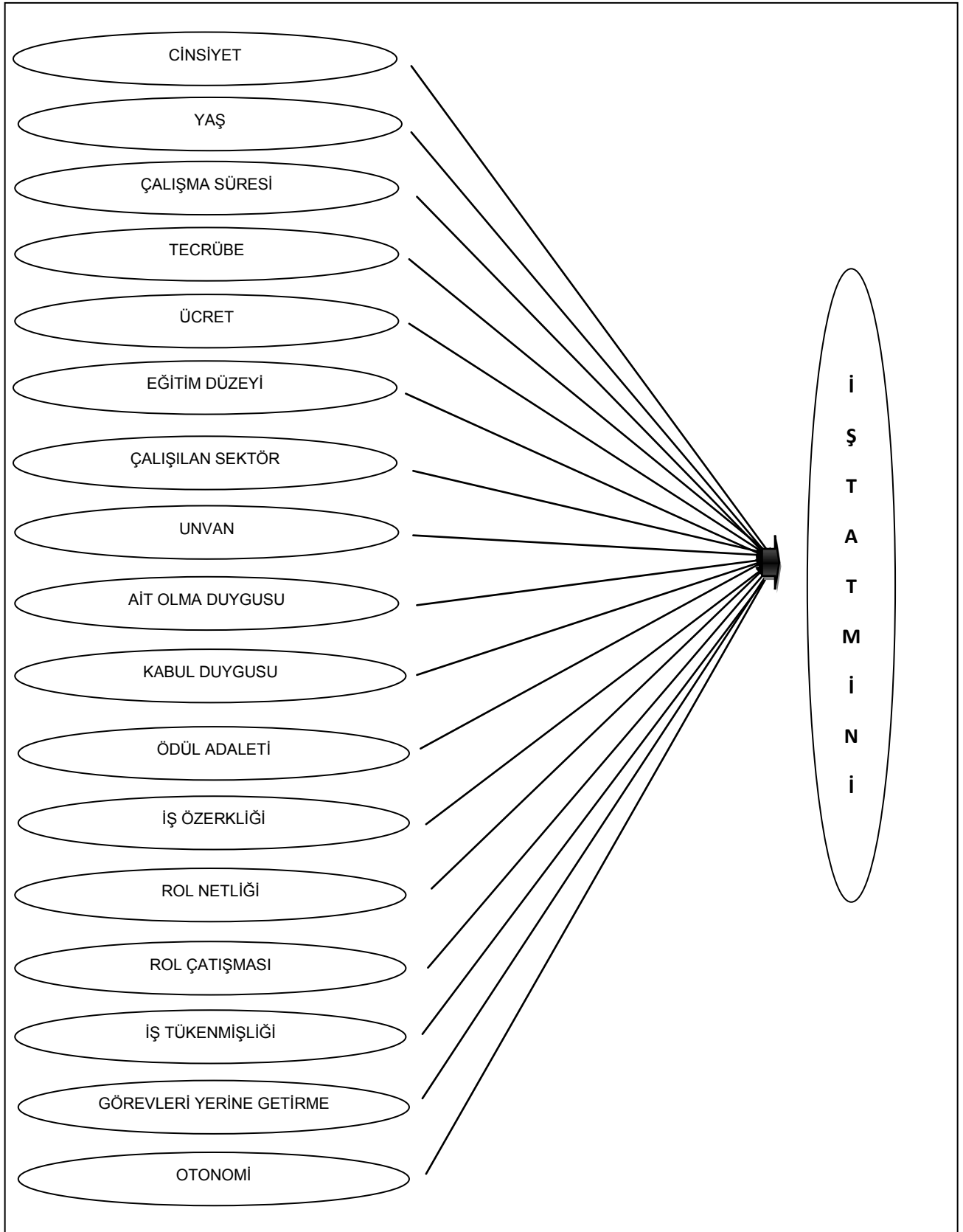
H₁₄: BT alışanlarının rol atışması ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₅: BT alışanlarının iş tükenmişliği ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₆:BT alışanlarının görevleri yerine getirmeleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₇: BT alışanlarının otonomileri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

3.3 ARAŞTIRMANIN MODELİ



Şekil 3.1 Araştırma Modeli

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmanın bu bölümünde yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular açıklanacaktır.

4.1 TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Tanımlayıcı istatistik bazında anketlere cevap veren çalışanların demografik özellikleri kapsamında cinsiyetlerine, yaş gruplarına, eğitim durumlarına, maaşlarına, çalıştıkları sektöre, mevcut iş yerinde ki çalışma sürelerine, toplam tecrübelerine ve unvanlarına göre dağılımları aşağıdaki Tablolardaki gibi gerçekleşmiştir.

Tablo 4.1 Ankete Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	69	15,2
Erkek	385	84,8
Toplam	454	100,0

Tablo 4.1’ de ankete katılanların cinsiyet bilgileri verilmiştir. Bu bilgilere dayanarak ankete katılanların % 15,2 ‘sini kadınlardan, % 84,8’ini erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 4.2 Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
25 ve altı	108	23,8
26-35	268	59,0
36-45	55	12,1
46-55	22	4,8
56 ve üzeri	1	0,2
Toplam	454	100,0

Tablo 4.2’ de Katılımcıların yaşlarına ait bilgiler verilmiştir. Ankete katılan kişilerin %59,0’ 26-35 yaş arası ve % 23,8’i 25 yaş ve altıdır.

Tablo 4.3 Ankete Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim	Frekans	Yüzde
İlköğretim	1	0,2
Ortaöğretim	13	2,9
Yüksekokul	84	18,5
Lisans	242	53,2
Lisansüstü	102	22,4
Doktora	13	2,9
Toplam	455	100,0

Tablo 4.3’de katılımcıların eğitim düzeyleri verilmiştir. Katılımcıların % 53,2’ si lisans, % 22,4 ‘ü ise lisansüstü mezundur.

Tablo 4.4 Ankete Katılanların Maaşlarına Göre Dağılımı

Maaş	Frekans	Yüzde
2000 altı	108	27,0
2000-3000	198	49,5
3001-4000	49	12,2
4001-5000	20	5,0
5001 ve üzeri	25	6,2
Toplam	400	100,0

Tablo 4.4 katılımcıların ücret düzeyi ile ilgili bilgiler vermektedir. Buna göre katılımcıların % 49,5' i 2000-3000 , % 27,0'si 2000 ve altı maaş almaktadır. 4001 ve üzeri maaş alan katılımcı oranı ise % 11,2'dir.

Tablo 4.5 Ankete Katılanların Çalıştıkları Sektöre Göre Dağılımı

Sektör	Frekans	Yüzde
Kamu	214	47,0
Özel	241	53,0
Toplam	455	100,0

Tablo 4.5' de ankete katılanların sektör bilgileri verilmiştir. Katılımcıların % 47,0 'si kamu da çalışırken, % 53,0' ü ise özel sektörde çalışmaktadır.

Tablo 4.6 Ankete Katılanların Mevcut İş Yerlerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1 ve daha az	122	26,8
2-5	208	45,7
6-10	81	17,8
11-20	35	7,7
21 ve üzeri	9	2,0
Toplam	455	100,0

Katılımcıların şu an çalıştıkları firmalardaki çalışma sürelerine bakıldığında ise % 45,7'sinin 2-5 yıl arası, % 26,8'inin 1 ve daha az süre ile çalıştığı görülmektedir. Ayrıca 17,8'i 6-10 yıl arası çalışırken, katılımcıların %7,7'si 11-20 yıl arası ve %2,0 'si 21 yıldan fazla süredir çalışmaktadır.

Tablo 4.7 Ankete Katılanların Toplam Tecrübelerine Göre Dağılımı

Tecrübe	Frekans	Yüzde
1 ve daha az	34	7,5
2-5	181	39,8
6-10	127	27,9
11-20	84	18,5
21 ve üzeri	29	6,4
Toplam	455	100,0

Katılımcıların toplam tecrübelerine bakıldığında ise, 2-5 yıl arası tecrübesi olanların 39,8 ve 6-10 yıl arası tecrübeye sahip olanların ise %27,9 oranında olduğu görülmektedir.

Tablo 4.8 Ankete Katılanların Unvanlarına Göre Dağılımı

Unvan	Frekans	Yüzde
Teknisyen	40	8,8
Sistem Analisti	21	4,6
Veri tabanı yöneticisi / uzmanı	34	7,5
BT yöneticisi	40	8,8
Programcı / Yazılım mühendisi	139	30,6
Sistem / Ağ Yöneticisi	67	14,8
Web tasarımcısı / Geliştiricisi	33	7,3
Diğer	80	17,6
Toplam	454	100,0

Tablo 4.8’de Katılımcıların çalıştıkları firmalardaki pozisyonları ile ilgili yüzdeler yer almaktadır. Araştırmaya katılan bilgi işlem çalışanlarının % 30,6’sını Programcı / Yazılım Mühendisi oluştururken, % 17,6’sı diğer kısmını oluşturmaktadır. Sistem / Ağ Yöneticisi % 14,8’lik, Teknisyen ve BT Yöneticisi % 8,8’lik, Veri tabanı yöneticisi/ uzmanı % 7,5’lik, Web tasarımcısı / Geliştiricisi ise % 7,3’lük oranda bulunurken, Sistem Analisti ise % 4,6 olarak katılım sağlamıştır.

4.2 FAKTÖR ANALİZİ

Anketin birinci bölümünde bulunan ve BT Çalışanlarının İş tatminini belirlemeye yönelik soruların sorulardan elde edilen verilere dayanarak, faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi, aralarında ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilerin anlaşılmasını ve yorumlanmasını kolaylaştırmak için bu değişkenleri daha az sayıdaki temel boyuta indirgemek veya özetlemek olan çok değişkenli analiz tekniğine verilen bir isimdir (Yazıcıoğlu, 2010:249).

Tablo 4.9 KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yerliliği Ölçüsü.		,885
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1,008E4
	Sd	666
	Anlam Düzeyi	,000

Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett Sphericity testi ile incelenmiştir ve 0,885 bulunmuştur. KMO'nun 0.60'dan yüksek, Bartlett testinin anlamlı çıkması ($p < 0,05$) verilerin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir. Tablo 4.9'dan da anlaşıldığı üzere yapılan KMO ve Bartlett's Testine göre veriler faktör analizi için uygundur.

Faktör analizi yapılırken çıkarım yöntemi olarak Temel Bileşenler Analizi yöntemi kullanılmış ve Kaiser normalizasyonu ile Varimax rotasyonu uygulanmıştır. Faktörler ve soruların yüklenmeleri sıralı bir biçimde Tablo 4.10'da gösterilmiştir. Daha sonra faktörleri oluşturan değişkenler üzerinde güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 4.10 Faktör Analizi

	Bileşen									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-Kendimi bilgi işlem camiasının bir üyesi olarak hissediyorum	,919									
-Kendimi bilgi işlem camiasının bir parçası olarak görüyorum	,892									
-Kendimi bilgi işlem camiasına ait hissediyorum	,891									
-Bilgi İşlem camiasının bir parçası olmaktan gurur duyuyorum	,780									
-Çoğu zaman ben bir şeyi uygulamaya koymazdan önce amirimin kararlarımı onaylaması zorunlu değildir	,858									
-İşimde ne yapacağımla ilgili kararları amirime sormak yerine genellikle kendim alırım	,847									
-İşimde son kararı vermek için çoğu zaman amirimin onayına sunmam gerekmez	,846									
-Genellikle bu işte amirime danışmaksızın istediğim şeyi yapabilirim	,828									
-İşimde birbirleriyle çatışan tercihleri dengelemeye çalışmam gerekiyor.	,826									
-Çoğu zaman birbirinden çok farklı çalışan iki veya daha fazla taraf için iş yapmam gerekiyor.	,805									
-Çoğu zaman farklı kişilerden birbirleriyle uyumsuz emirler/ istekler alıyorum	,778									
-Bazen bir görevi tamamlamak için iş yerindeki bir kural ve politikayı göz ardı etmek zorunda kalıyorum	,698									
-İşimde bazı kimselerce kabul edilmeye, başkalarının ise kabul edilmemeye yatkın işler yapıyorum	,693									
-Arkadaşlarım yapmış olduğum işi takdir ederler	,801									
-İşyerimde arkadaşlarım beni iyi karşılar	,789									
-Yapılan toplantılarda arkadaşlarım benim fikrime değer verirler	,779									
-Kendimi iş yerinin önemli bir üyesi olarak görüyorum	,581									
-İşimde istediğim şeyleri büyük ölçüde yapma özgürlüğüm yüksektir					,783					
-İşimi başkalarından bağımsız olarak yapabilirim					,782					
-İşimde bağımsız düşünme veya uygulama fırsatı yüksektir					,732					
-İşteki görevlerimi yerine getirirken, amirimden bağımsız hareket edebilirim	,466				,601					
-Çoğu zaman başkaları için fazladan çalıştığım olur					,759					
-Çoğu zaman işimi yapmam için gerekenden fazla çalışırım					,737					
-İşyerim için fedakârlık yapmak isterim					,720					
-Başkaları bana ihtiyaç duyduğunda onlara yardım etmeyi öneririm					,613					
-Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlayacağım zaman kendimi yorgun hissediyorum							,864			
-İş gününün sonunda kendimi bitmiş hissediyorum							,858			
-İşimde yıpranmış hissediyorum							,852			
-İşimde benden ne beklendiğini net olarak biliyorum								,839		
-Bana verilen her görevin net bir hedefi var								,769		
-İş grubum içinde belirli bir rolüm var								,724		
-Çoğu günler işim konusunda istekliyimdir/hevesliyimdir									,652	
-Bu işteki kişisel gelişim fırsatlarından memnunum									,643	
-Amirim ile olan ilişkilerimden memnunum									,642	
-İş güvenliğimden (işimi kaybetmeme) memnunum									,586	
-Ücret düzeyimin adil olduğunu düşünüyorum										,911
-Genel olarak, bu iş yerinde aldığım ödüller oldukça adildir.										,885

Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi

A: 0,40'ın altında olan faktör yüklenmeleri okunabilirlik açısından gizlenmiştir.

Döndürme Yöntemi: Kayser Normalizasyonu ile Varimax

Toplam açıklanan varyans %73,06

Analiz sonucunda on faktör ortaya çıkmıştır ve bu faktörler toplamda %73,06'lık bir varyans açıklamıştır. Analiz sonucunda oluşan faktörler Ait Olma Duygusu (1. Bileşen), Otonomi (2. Bileşen), Rol Çatışması (3. Bileşen), Kabul Duygusu (4. Bileşen), İş Özerkliği (5. Bileşen), Görevleri Yerine Getirme (6. Bileşen), İş Tükenmişliği (7. Bileşen), Rol Netliği (8. Bileşen), İş Tatmini (9. Bileşen) ve Ödül Adaleti (10. Bileşen) olarak adlandırılmıştır. Aşağıdaki Tablo 4.11'de soruların bileşenlere göre dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 4.11 Yüklenen Soruların Bileşenlere Göre Dağılımı

Bileşenler	Yüklenen Sorular
1.Bileşen Ait Olma Duygusu	Kendimi bilgi işlem camiasının bir üyesi olarak hissediyorum Kendimi bilgi işlem camiasının bir parçası olarak görüyorum Kendimi bilgi işlem camiasına ait hissediyorum Bilgi İşlem camiasının bir parçası olmaktan gurur duyuyorum
2.Bileşen Otonomi	Çoğu zaman ben bir şeyi uygulamaya koymazdan önce amirimin kararlarımı onaylaması zorunlu değildir İşimde ne yapacağım ile ilgili kararları amirime sormak yerine genellikle kendim alırım İşimde son kararı vermek için çoğu zaman amirimin onayına sunmam gerekmez
3.Bileşen Rol Çatışması	İşimde birbirleriyle çatışan tercihleri dengelemeye çalışmam gerekiyor. Çoğu zaman birbirinden çok farklı çalışan iki veya daha fazla taraf için iş yapmam gerekiyor. Çoğu zaman farklı kişilerden birbirleriyle uyumsuz emirler/ istekler alıyorum Bazen bir görevi tamamlamak için iş yerindeki bir kural ve politikayı göz ardı etmek zorunda kalıyorum İşimde bazı kimselerce kabul edilmeye, başkalarınca ise kabul edilmemeye yatkın işler yapıyorum
4.Bileşen Kabul Duygusu	Arkadaşlarım yapmış olduğum işi takdir ederler İşyerimde arkadaşlarım beni iyi karşılar Yapılan toplantılarda arkadaşlarım benim fikrime değer verirler Kendimi iş yerinin önemli bir üyesi olarak görüyorum
5.Bileşen İş Özerkliği	İşimde istediğim şeyleri büyük ölçüde yapma özgürlüğüm yüksektir İşimi başkalarından bağımsız olarak yapabilirim İşimde bağımsız düşünme veya uygulama fırsatı yüksektir İşteki görevlerimi yerine getirirken, amirimden bağımsız hareket edebilirim
6.Bileşen Görevleri Yerine Getirme	Çoğu zaman başkaları için fazladan çalıştığım olur Çoğu zaman işimi yapmam için gerekenden fazla çalışırım İşyerim için fedakârlık yapmak isterim Bşkaları bana ihtiyaç duyduğunda onlara yardım etmeyi öneririm
7.Bileşen İş Tükenmişliği	Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlayacağım zaman kendimi yorgun hissediyorum İş gününün sonunda kendimi bitmiş hissediyorum. İşimde yıpranmış hissediyorum.
8. Bileşen Rol Netliği	İşimde benden ne beklendiğini net olarak biliyorum. Bana verilen her görevin net bir hedefi var İş grubum içinde belirli bir rolüm var
9. Bileşen İş Tatmini	Çoğu günler işim konusunda istekliyimdir/hevesliyimdir Bu işteki kişisel gelişim fırsatlarından memnunum Amirim ile olan ilişkilerimden memnunum İş güvenliğimden (işimi kaybetmeme) memnunum
10. Bileşen Ödül Adaleti	Ücret düzeyimin adil olduğunu düşünüyorum Genel olarak, bu iş yerinde aldığım ödüller oldukça adildir

Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak yapılan faktör analizi ile her grubu oluşturan değişkenlerin birbiriyle uyumlu korelasyona sahip oldukları ve anlamlı bir grup oluşturdukları sonucuna varılmıştır. Bu durum kullanılan ölçeklerin ve değişkenlerin içerik açısından uygun, tutarlı ve geçerli olduklarını ortaya koymaktadır.

Bu araştırmada ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında Cronbach α değeri kullanılmıştır. Tablo 4.12’de ilgili değişkenler ve Cronbach α Katsayıları görülmektedir.

Tablo 4.12 Güvenirlik Analizi

Güvenirlik Analizi		
	Soru Sayısı	(α)
(1) Ait Olma Duygusu	4	,94
(2) Otonomi	4	,90
(3) Rol Çatışması	5	,84
(4) Kabul Duygusu	4	,87
(5) İş Özerkliği	4	,86
(6) Görevleri Yerine Getirme	4	,75
(7) İş Tükenmişliği	3	,90
(8) Rol Netliği	3	,84
(9) İş Tatmini	4	,70
(10) Ödül Adaleti	2	,86

Tablo 4.12’de görüleceği üzere değişkenlerin her birinin ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmış ve güvenilirlikleri 0.70 ve 0.94 arasında bulunmuştur. Cronbach α katsayısı 0,9’dan büyükse çok yüksek, 0,8’den büyükse yüksek, 0,7’den büyükse kabul edilebilir, 0,6’dan büyükse tartışmalı ölçüde güvenilirlik söz konusudur. Yapılan analiz sonucunda tüm değişkenlerin güvenilirliklerinin, %70’lik Cronbach α düzeyinin üzerinde değere sahip olduğu görülmüştür, bu sonuç kabul edilebilir sınırlar içinde kalmaktadır.

4.3 REGRESYON ANALİZİ

Değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla regresyon modeli kurulmuştur. Bu modelde iş tatmini ile ödül adaleti, görevleri yerine getirme, iş tükenmişliği, ait olma duygusu, rol çatışması, rol netliği, kabul duygusu ve iş özerkliği arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

Tablo 4.13 Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı İstatistikler			
	Ortalama	Std. Sapma	N
(1) Ait Olma Duygusu	4,0644	,91911	454
(2) Otonomi	2,8684	1,04144	454
(3) Rol Çatışması	3,2012	,92281	454
(4) Kabul Duygusu	4,0457	,70748	454
(5) İş Özerkliği	3,5712	,94293	454
(6) Görevleri Yerine Getirme	4,0281	,66873	454
(7) İş Tükenmişliği	2,7863	1,16385	454
(8) Rol Netliği	3,8480	,88298	454
(9) İş Tatmini	3,7825	,75917	454
(10) Ödül Adaleti	2,6024	1,19185	454

Araştırma hipotezleri göz önünde bulundurularak regresyon modelinde iş tatmini bağımlı değişken, Ödül Adaleti, Görevleri Yerine Getirme, Otonomi, İş Tükenmişliği, Ait Olma Duygusu, Rol Çatışması, Rol Netliği, Kabul Duygusu, İş Özerkliği ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.

Tablo 4.14 Regresyon Modeli Özeti

Model Özeti ^b						
Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Ölçümün Standart Hatası	Durbin-Watson	
1	,649 ^a	,421	,409	,58367	1,949	

a. Bağımsız Değişken: Ödül Adaleti, Görevleri Yerine Getirme, Otonomi, İş Tükenmişliği, Ait Olma Duygusu, Rol Çatışması, Rol Netliği, Kabul Duygusu, İş Özerkliği

b. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Model özeti tablosundaki R sütunundaki değer bağımsız değişkenler ve bağımlı değişken arasında %64,9 düzeyinde bir ilişki olduğunu açıklamaktadır. Ayrıca R kare (belirlilik veya tanımlayıcılık katsayısı) sütunundaki değerlerden bağımsız değişken durumundaki Ödül Adaleti, Görevleri Yerine Getirme, Otonomi, İş Tükenmişliği, Ait Olma Duygusu, Rol Çatışması, Rol Netliği, Kabul Duygusu, İş Özerkliği bağımlı değişken durumundaki iş tatmini değişkenine ait varyansı % 42 oranında açıkladığı, diğer bir ifade ile iş tatmininin % 42 oranında bu faktörlere bağlı olarak şekillendiği anlaşılmaktadır.

Tablo 4.15 ANOVA

ANOVA ^b						
	Model	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam Düzeyi
1	Regresyon	109,824	9	12,203	35,819	,000 ^a
	Hata (Artık)	151,259	444	,341		
	Toplam	261,083	453			

a. Bağımsız Değişken: Ödül Adaleti, Görevleri Yerine Getirme, Otonomi, İş Tükenmişliği, Ait Olma Duygusu, Rol Çatışması, Rol Netliği, Kabul Duygusu, İş Özerkliği

b. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

ANOVA sonuçlarına bakıldığında kurulan modelin bağımlı değişkeni açıklamada önemli katkı sağladığı görülmektedir ($F = 35,819$; $p < 0,01$). ANOVA tablosunun (Tablo 4.15) anlamlılık (Sig.) sütunundaki değer söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin $p < 0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir. ANOVA tablosundaki F değeri, modelin anlamlılığını gösteren bir değerdir. F değerinin 35,819 olması modelin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğunu gösterir.

Tablo 4.16 Katsayılar

Model	Katsayılar ^a				Tahmin Değişkenleri Arasındaki Kolerasyon		
	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar		Anlam	Tolerans İstatistikleri	VIF*
	B	Std. Hata	Beta	T			
1 Bağımsız Değişken	1,479	,256		5,783	,000		
Ait Olma Duygusu	,180	,035	,218	5,161	,000	,734	1,362
Otonomi	,017	,033	,023	,507	,612	,640	1,562
Rol Çatışması	-,055	,033	-,067	-1,654	,099	,803	1,245
Kabul Duygusu	,223	,054	,208	4,165	,000	,523	1,912
İş Özerkliği	,094	,041	,117	2,330	,020	,515	1,942
Görevleri Yerine Getirme	,023	,049	,020	,464	,643	,701	1,426
İş Tükenmişliği	-,095	,027	-,146	-3,528	,000	,763	1,311
Rol Netliği	,110	,039	,128	2,826	,005	,639	1,565
Ödül Adaleti	,081	,024	,128	3,362	,001	,904	1,106

a. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

*Varyans Enflasyon Faktörü

Katsayı Tablosu (Tablo 4.16) ise, regresyon denklemini için kullanılan regresyon katsayılarını (**B Değeri**) ve bunların anlamlılık düzeylerini vermektedir. BT Çalışanlarının İş tatmini ile Ait olma duygusu (pozitif yönlü), Kabul duygusu (pozitif yönlü), iş tükenmişliği (negatif yönlü), iş özerkliği (pozitif yönlü), rol netliği (pozitif yönlü) ve ödül adaleti (pozitif yönlü) arasındaki ilişki $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı iken, İş tatmini ile otonomi, görevleri yerine getirme, rol çatışması, arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bir başka ifade ile İş Özerkliği, Rol Netliği, Ödül Adaleti, Ait olma duygusu ve Kabul duygusundaki artış / azalış iş tatminini arttırıp azaltmakta, İş tükenmişliği ise iş tatminini olumsuz etkilemekte yani tükenmişlik arttıkça iş tatmini azalmaktadır. Buna göre iş tükenmişliğindeki bir birimlik artış, iş tatmin düzeyini 0,09 azaltmaktadır.

4.4 TEK YÖNLÜ VARYANS ANALİZİ

BT çalışanlarının iş tatmini ile demografik değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığını anlamak için tek yönlü varyans analizi (ANOVA Testi) yapılmıştır. Tablolar incelendiğinde araştırmaya dâhil olan BT Çalışanlarının demografik değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı veriler görülmektedir.

Tablo 4.17 Cinsiyet Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Kadın	69	3,6449	,81733
Erkek	385	3,8039	,74424
Toplam	454	3,7797	,75701

Tablo 4.17’de görüldüğü gibi erkeklerin iş tatmini ortalaması ($x=3,64$) ile kadınların iş tatmini ortalaması ($x=3,80$) birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.19’da gösterilmiştir.

Tablo 4.18 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
1,271	1	452	,260

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.260 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.19 ANOVA: Cinsiyet- İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar arası	1,479	1	1,479	2,589	,108
Gruplar içi	258,120	452	,571		
Toplam	259,599	453			

Analiz sonuçlarına göre, ANOVA tablosunun Anlamlılık sütunundaki değer 0.108 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, iş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkinin $p > 0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığını söyleyebiliriz. Buradan hareketle ANOVA Testi sonucuna göre

Kadın ve erkek BT çalışanlarının tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ve H_1 reddedilmiştir.

Tablo 4.20 Yaş Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
25 ve altı	108	3,8380	,80108
26-35	268	3,7873	,71469
36-45	55	3,6591	,80847
46-55	22	3,6818	,91672
56 ve üzeri	1	4,2500	.
Toplam	454	3,7797	,75701

Tablo4.20’de görüldüğü gibi çeşitli yaş gruplarından ankete katılan bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.22’de gösterilmiştir.

Tablo 4.21 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
,633	3	449	,594

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.594 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.22 ANOVA: Yaş- İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	1,614	4	,404	,702	,591
Gruplar İçi	257,984	449	,575		
Toplam	259,599	453			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.591 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, farklı yaşlardaki çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir($p > 0,05$) ve H_2 reddedilmiştir.

Tablo 4.23 Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
1 ve daha az	122	3,8709	,71959
2-5	208	3,7885	,75723
6-10	81	3,7840	,82514
11-20	35	3,4643	,71780
21 ve üzeri	9	3,6667	,62500
Toplam	455	3,7824	,75834

Tablo 4.23’de görüldüğü gibi farklı çalışma sürelerine sahip bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.25’de gösterilmiştir.

Tablo 4.24 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
1,147	4	450	,334

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.334 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.25 ANOVA: Çalışma Süresi- İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	4,626	4	1,156	2,029	,089
Gruplar İçi	256,459	450	,570		
Toplam	261,084	454			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.089 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, BT çalışanlarının çalışma süreleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_3 reddedilmiştir.

Tablo 4.26 Tecrübe Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
1 ve daha az	34	3,7426	,76249
2-5	181	3,7901	,72321
6-10	127	3,8622	,72149
11-20	84	3,7202	,80136
21 ve üzeri	29	3,6121	,97876
Toplam	455	3,7824	,75834

Tablo 4.26’da görüldüğü gibi tecrübe yılları farklı olan bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.28’de gösterilmiştir.

Tablo 4.27 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
1,222	4	450	,301

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.301 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.28 ANOVA: Tecrübe- İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	2,039	4	,510	,886	,472
Gruplar İçi	259,045	450	,576		
Toplam	261,084	454			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.472 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, farklı tecrübe sürelerine sahip çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_4 reddedilmiştir.

Tablo 4.29 Ücret Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
2000 altı	108	3,7176	,77647
2000-3000	198	3,8245	,72602
3001-4000	49	3,9286	,60381
4001-5000	20	4,0000	,51299
5001 ve üzeri	25	3,7400	1,04950
Toplam	400	3,8119	,74218

Tablo 4.29’da görüldüğü gibi çeşitli gelir düzeylerinden ankete katılan bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.31’de gösterilmiştir.

Tablo 4.30 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
3,601	4	395	,007

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.007 < 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenemez.

Tablo 4.31 ANOVA: Maaş- İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	2,496	4	,624	1,134	,340
Gruplar İçi	217,285	395	,550		
Toplam	219,781	399			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.340 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, farklı maaş alan çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_5 reddedilmiştir.

Tablo 4.32 Eğitim Durumu Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
İlköğretim	1	2,5000	.
Ortaöğretim	13	3,9231	,70256
Yüksekokul	84	3,7113	,80706
Lisans	242	3,8523	,71413
Lisansüstü	102	3,7181	,77129
Doktora	13	3,4038	1,01313

Tablo 4.32’de görüldüğü gibi çeşitli eğitim düzeylerinden ankete katılan bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo4.34’de gösterilmiştir.

Tablo 4.33 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
1,225	4	449	,299

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.299 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.34 Anova: Eğitim Durumu-İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	5,792	5	1,158	2,037	,072
Gruplar İçi	255,292	449	,569		
Toplam	261,084	454			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.072 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, eğitim düzeyleri farklı çalışanların tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_0 reddedilmiştir.

Tablo 4.35 Çalışılan Sektör Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Kamu	214	3,8037	,75061
Özel	241	3,7635	,76620
Toplam	455	3,7824	,75834

Tablo 4.35’de görüldüğü gibi farklı sektörlerden ankete katılan bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.37’de gösterilmiştir.

Tablo 4.36 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
,032	1	453	,858

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.858 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.37 Anova: Sektör-İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	,184	1	,184	,319	,573
Gruplar İçi	260,901	453	,576		
Toplam	261,084	454			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.573 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, kamu ve özel sektör BT çalışanların tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_0 reddedilmiştir.

Tablo 4.38 Unvan Değişkeninin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Ortalama	Std. Sapma
Teknisyen	40	3,6562	,69496
Sistem Analisti	21	3,4881	,79638
Veri tabanı yöneticisi / uzmanı	34	4,0515	,86991
BT yöneticisi	40	3,7625	,89326
Programcı / Yazılım mühendisi	139	3,7842	,68973
Sistem / Ağ Yöneticisi	67	3,8619	,64297
Web tasarımcısı / Geliştiricisi	33	3,8182	,73227
Diğer	80	3,7281	,85332
Toplam	454	3,7814	,75886

Tablo 4.38’de görüldüğü gibi çeşitli Unvanlara sahip bireylerin iş tatmini ortalamaları birbirine yakın değerlere sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4.40’da gösterilmiştir.

Tablo 4.39 Varyansların Homojenlik Testi

Levene İstatistiği	sd1	sd2	Anlam
1,034	7	446	,406

Varyansların homojenlik testi incelendiğinde Anlamlılık sütunundaki değer $0.406 > 0.05$ olduğu için grup varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

Tablo 4.40 Anova: Unvan-İş Tatmini

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Anlam
Gruplar Arası	5,635	7	,805	1,407	,201
Gruplar İçi	255,231	446	,572		
Toplam	260,865	453			

ANOVA tablosunun Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değer 0.201 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer $0,05$ ’den büyük olduğu için, farklı unvanlara sahip BT çalışanların tatmin düzeyleri arasında bir farklılık görülmemiştir ($p > 0,05$) ve H_0 reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yoğun rekabetin yaşandığı bilişim sektöründe işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. BT sektörü emek yoğun üretim tarzına sahip olan bir sektördür ve dolayısıyla sektörün en önemli ve değişkenliği en fazla olan kaynağı insan unsuru yani sektörün çalışanlarıdır. BT çalışanlarının performansı ve verimi işletme başarısına etki eden faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans göstermeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına bağlıdır. İşinden memnun olan çalışan bu memnuniyetini işine de yansıtacak dolayısıyla bu durum işletmenin başarısını etkileyen en önemli faktör olan, çalışan performanslarını da arttıracaktır.

Çalışanların genel olarak yaptıkları işten ne ölçüde memnun olduklarını ifade eden bir kavram olan iş tatmini; çalışanın hem kendisini, hem bağlı bulunduğu örgütü birçok yönüyle etkilemektedir (Çarıkçı, 2000:166). İş tatmini, çalışanlar için iş ve özel yaşamlarındaki mutlu ve mutsuzluk potansiyeline sahipken, örgütler için ise verimlilik ve kalite artış ya da azalışı anlamına gelmekte, dolayısıyla çalışanlar ve işletmeler açısından önem arz etmektedir (Toker, 2007:93) bu bağlamda, örgütteki iş tatminini etkileyen faktörlerinin bilinmesi gerekmektedir çünkü örgütteki iş tatmin faktörlerinin bilinmesi çalışanların işletme amaçlarına yönlendirilmesini kolaylaştıracaktır.

BT çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesini inceleyen bu çalışmada, Tek Yönlü Varyans Analizi, Faktör Analizi ve Regresyon Analizinden yararlanılmıştır. Araştırmada 455 BT çalışanı tarafından cevaplanan anket sonuçları kullanılmıştır.

Araştırma sonuçları incelendiğinde, yapılan tek yönlü varyans analizine göre BT çalışanlarının demografik değişkenleri (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, ücret,

çalışılan sektör, aynı işte kalma süresi, tecrübe ve unvan) ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki yoktur, sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda iş tatmini, ödül adaleti, rol netliği, rol çatışması, iş özerkliği, ait olma duygusu, kabul duygusu, iş tükenmişliği, otonomi ve görevleri yerine getirme olmak üzere on faktör ortaya çıkmıştır. Bu on faktör arasındaki ilişkileri analiz etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla regresyon modeli kurulmuştur. Bu modelde iş tatmini ile ödül adaleti, görevleri yerine getirme, iş tükenmişliği, ait olma duygusu, rol çatışması, rol netliği, kabul duygusu ve iş özerkliği arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre iş tatmini değişkeninin %42 oranında diğer değişkenlerden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Regresyon analizi için tanımlayıcı istatistikler çıkarılmış ve bu on faktörün ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. İş tatmin düzeyine etki eden değişkenler içerisinde en düşük ortalamalar ödül adaleti (2.60), iş tükenmişliği (2,78) ve otonomi (2,86)' de ortaya çıkmıştır. Buradan çalışanların ücret düzeylerinin ve aldıkları ödüllerin adil olmadığını ve işlerinde tek başlarına karar veremediklerini düşündükleri ayrıca işlerinde yıprandıklarını düşünmedikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Bununla birlikte en yüksek ortalamalar ise kabul duygusu (4.05), ait olma duygusu (4.06) ve görevleri yerine getirme (4.02) faktörlerine aittir. Çalışanlar çalıştıkları sektörden, çalışma arkadaşlarından ve mevcut iş yerleri için çalışmaktan memnun olmakla birlikte kendilerini bu camianın bir üyesi olarak görmekte ve işlerine karşı bir aidiyet hissetmektedir sonucuna ulaşılmaktadır. Sonrasında yapılan Regresyon testinde ise iş tatmini ile ait olma duygusu, kabul duygusu, iş tükenmişliği, iş özerkliği, rol netliği ve ödül adaleti arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış iken, iş tatmini ile otonomi, görevleri yerine getirme ve rol çatışması arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir.

Regresyon analizi sonuçları incelendiğinde araştırmaya katılanların iş tatminlerine etki eden en önemli faktörlerden birisinin ait olma duygusu (Beta=0.218) olması, BT çalışanlarının mesleklerini ve yaptıkları işleri benimsemelerinin iş tatminlerine etkisinin çok fazla olduğu anlamına gelmektedir. İnsan kaynakları çözümleri şirketi Aon Hewitt tarafından açıklanan 2012 Küresel Bağlılık araştırması sonuçlarına göre geçen yıllara oranla çalışanların işe bağlılığının artmasıyla birlikte duygusal ve fiziksel olarak işlerine gösterdikleri ilginin de arttığı

sonucuna ulaşılmıştır (Mirsis Bilgi Teknolojileri, 2012e). Bu araştırma sonucu da, çalışanın ait olma duygusuna sahip olmasının yani çalışanın işine olan ilgisinin iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucunu destekler niteliktedir. Ayrıca Kowal ve Roztocki (2013) tarafından Polonya BT uzmanları ile yapılmış olan çalışmada, iş tatminini etkileyen en önemli faktörün işin kendisi olduğu sonucuna varılmıştır (Kowal ve Roztocki, 2013:6).

BT alışanlarının iş tatmini ve kabul duygusu arasındaki ilişkinin anlamlı çıkması, katılımcıların kendilerini iş yerinin önemli bir yesi olarak görmesi ile iş tatminleri arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Buradan hareketle BT alışanlarının iş yerindeki arkadaşlık ilişkileri, fikirlerine verilen değer, yaptıkları işin takdir edilmesi gibi faktörler ile iş tatminleri arasında pozitif bir ilişki vardır sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda literatür incelendiğinde; Cummings (2007)'e göre BT profesyonellerinin tatminlerini en fazla etkileyen iş tatmini faktörleri: (1) alışma şartları ve Kurum Kültürü, (2) Grup yeleri, (3) Işin Zorluklarıdır (Ghazzawi, 2011:25), Thatcher vd. (2002) tarafından BT alışanları ile yapılan araştırmada örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmuştur, ayrıca iş tatmini ve görev öneminin de örgütsel bağlılık üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Thatcher vd., 2002:245), Ahmad vd. (2010) tarafında yapılan çalışmada ise iş tatmininin %20 oranında örgütsel bağlılık ve işe karşı tutum tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır (Ahmad vd., 2010:263).Nitekim Naktiyok (2010) ve Erdil vd. (2004) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda da iş tatminini etkileyen unsurlar içerisinde en önemlisi iş arkadaşları olarak bulunmuştur (Naktiyok, 2010:174, Erdil vd., 2004:23).

Bilgi işlem departmanında çalışanların, meslek tanımlarının net olarak yapılmaması nedeniyle bu departmanda çalışanların rol belirsizliği ve rol atışması ile karşı karşıya olması kaçınılmaz bir durum haline gelmiştir. Çalışmada BT alışanlarının iş tatmininin rol netliği ve rol atışması ile ilişkisi incelenmiş olup, rol netliği ile ilişki bulunurken rol atışması ile iş tatmini arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda ankete katılan BT alışanlarının çalıştıkları departmanda kendi işleri ile ilgili net olarak ne yapacaklarını bilmelerinin iş tatminlerini olumlu yönde etkilediği, ayrıca rol çatışmasının, yani çalışılan departmandaki birçok işin aynı BT alışanı tarafından yapılmasının iş tatminini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde çalışmayla aynı

doğrultuda olan Joseph vd. (2007)'nin BT uzmanları ile yaptığı araştırma dikkat çekmektedir. Bu araştırmaya göre rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş tatmini arasında negatif ilişki vardır (Joseph vd., 2007:560).

BT çalışanlarının iş tatmini ve iş özerkliği ile ilgili yapılan analiz sonucu iş tatmini ve özerklik arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır yani BT çalışanlarının yaptıkları işler konusunda, amirlerinden ve çalışma arkadaşlarından bağımsız hareket edebilmeleri, işleri ile ilgili bağımsız düşünme ve bu düşüncelerini hayata geçirebilmeleri iş tatminlerini olumlu etkilemektedir. Bu sonuç Thatcher vd. (2002)'nin çalışması ile paralellik göstermektedir. Bölükbaşı ve Yıldirtan (2009) tarafından yapılan araştırmaya göre ise iş tatminin artırıcı en önemli unsur yöneticilerle sorun yaşanmamasıdır (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009:360).

Çalışmada incelenen ödül adaleti faktörü ve iş tatmini ilişkisi BT çalışanları açısından pozitif anlamlı ilişki şeklinde sonuçlanmıştır. Ayrıca gerek yüz yüze görüşmelerde çalışanlar tarafından ifade edilen durum, gerek Ödül adaleti ortalamasının (2,60) düşük çıkmış olması, şeklindeki anket sonucu, ödül adaleti konusunda BT çalışanlarının ciddi problemler yaşadığını işaret etmektedir, ki bu sonuç çalışma ile aynı doğrultudadır. Buradan hareketle BT çalışanlarının ücretlerinin adil olarak ödenmesi ve çalıştıkları işletmedeki ödüllerin adaletli olarak dağıtılması iş tatminlerini olumlu etkilemektedir, denebilir. Nitekim araştırma sonucu ile aynı doğrultuda olan Ghazzawi (2008b) tarafından BT Uzmanları ile yapılan çalışmada, iyi bir iş yapan çalışanların övgü ile de tatmin oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Ghazzawi, 2008b:9).

BT çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile iş tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelendiğinde ise negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur yani iş tükenmişliği iş tatminini olumsuz etkilemekte, tükenmişlik arttıkça BT çalışanlarının iş tatmini azalmaktadır. Buna göre çalışanların işleri ile ilgili olarak kendilerini yıpranmış hissetmeleri iş tatminini olumsuz etkilemekte dolayısıyla iş tükenmişliği tatminsizlik ve sonrasında işten ayrılma durumu gibi ciddi sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu bağlamda Ahuja vd. (2007) tarafından bilgisayar ve yazılım sektöründe yapılan çalışma bu durumu destekler niteliktedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre örgütsel bağlılık ve iş tükenmişliğinin işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Ahuja vd., 2007:13). Fakat iş tükenmişliği faktörünün ortalamasının

(2,78) düşük çıkmış olması BT çalışanlarının işleri ile ilgili tükenmişlik yaşamadığını göstermektedir.

BT çalışanlarının görevleri yerine getirme ve otonomi faktörleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Oysa görevleri yerine getirme 4,02, otonomi ise 2,86 ortalamaya sahiptir. Buna göre BT çalışanları görevlerini yerine getirdiklerini, iş yerleri için fedakârlık yaptıkları ve fazla çalıştıklarını düşünmektedir fakat bu durum iş tatminini etkilememektedir. Otonomi faktörü ile ilgili de benzer bir durum göze çarpmaktadır. BT çalışanları, mevcut çalıştıkları iş yerlerinde otonom olmadıklarını yani tek başlarına karar alamadıklarını düşünmekle birlikte bu faktöründe iş tatmini ile bir anlamlı bir ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda BT çalışanlarının örgüt yapısı ve yönetim şekli konuları da farklı araştırmacılar tarafından ilerleyen dönemlerde çalışılabilir.

Sonuç olarak, bilgi teknolojileri çalışanlarının mesleği, çalışma koşulları anlamında sıkıntılar bulunan, rol belirsizliği ve rol çatışması sonucu ortaya çıkan yapılan iş ile bütünleşememe durumunun gözlemlendiği, alanla ilgili olmayan kişilerin yönetici olmasından kaynaklı BT çalışanlarının mesleki problemler yaşadığı, ödül adaletsizliği vb. sorunları barındıran bir alan olmasına rağmen literatürde BT çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile ilgili yeterli çalışma bulunmamaktadır. Bu bağlamda araştırma sonuçlarına dayanılarak BT çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin artırılması yönünde bazı önerilerde bulunulabilir. Araştırmada yapılan analiz sonuçlarına göre iş tatmin düzeyine en fazla etki eden faktör ait olma duygusudur. Bu bağlamda öncelikle yöneticiler çalışanlarının kararlara katılımını desteklemelidir. Yöneticiler karar alma aşamasında çalışanların düşüncelerine başvurmalı ve çalışanlar da örgüte ait olma duygusunu ortaya çıkarmalıdır. Yapılan araştırmalar (Karabey ve Karcıoğlu, 2008), kararlara katılan çalışanların daha az rol belirsizliği yaşamakta olduğu sonucuna ulaşmıştır. BT Uzmanları sürekli yeni beceriler öğrenmek için baskı altında kalmakta, yeni rollere uyum sağlamakta ve belirsiz problem çözme ve karar verme koşulları ile çalışmaktadırlar (Ghazzawi,2008b:1). Çalışanın belirsizlik algısı, onun bilgisizlik ve kararlara katılmaması ile ilişkili olduğundan, ne yapması gerektiği yanında bunu niçin yapması gerektiğini ve görevlerinin firmadaki önemini anlayan bir çalışan daha az bir rol belirsizliği yaşayacaktır. Dolayısıyla rol belirsizliğini önlemek için de kararlara katılımın sağlanması gerekmektedir. Ayrıca çalışanın işini benimsemesi sağlanmalıdır çünkü

örgütüne bağlılık hissedenden çalışanlar, yaptıkları işten daha fazla tatmin olmakta ve işlerini severek yapmaktadırlar. Günümüz iş dünyasında çalışanlar, zevkli bir işi iyi bir maaşa tercih etmektedirler. İnsan kaynakları danışmanlık şirketi Randstad'ın 32 ülkede global iş dünyası eğilimlerini ortaya koyan “Workmonitor” raporuna göre, tüm dünyada çalışanların yarıdan fazlası (% 58) zevkli bir işin, iyi bir maaştan daha önemli olduğunu düşünmektedir (Mirsis Bilgi Teknolojileri, 2012f). Dolayısıyla günümüzde ücret ve ek imkânların iş tatmini açısından en önemli faktör olduğu kanısı ortadan kalkmış ve günümüz çalışanlarının iş tatmini için işin doğası ve amirlerle kurdukları iletişimler önem kazanmıştır (Kaya, 2007:368). Bu bağlamda BT çalışanlarının yönetim departmanı ile olan ilişkilerine dikkat edilmeli, çalışanlara işlerini yaparken yeteri kadar özgür bir ortam tanınmalı, dolayısıyla iş özerkliği sağlanmalıdır. Çalışanların iş tatminine etki eden diğer bir faktör olan ödül adaleti, günümüzde oldukça önem arz etmektedir. Çalışanlar açısından çalışılan işyerlerinde uygulanan ücret politikasının adil olması, yüksek olmasından daha önemlidir. Bu durumda örgütlerin, çalışanlarına ödedikleri ücret ve dağıttıkları ödül konularında adil olmaları gerekmektedir. Örgütlerde çalışanın iş tatminine etki eden faktörlerin sağlanmaması, tatminsizliğe neden olurken tatminsizlik iş tükenmişliğini arttırmaktadır ya da işini yeterince sevmeyen, yaptığı işten memnun olmayan çalışan iş tükenmişliği yaşamakta, iş tükenmişliği arttıkça iş tatmini azalmaktadır. Nitekim araştırma sonucunda iş tatmini ile iş tükenmişliği arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yönetici ve çalışma arkadaşları ile yaşanan gerilimler, rol belirsizliği ve rol çatışması, yorucu çalışma temposu nedeniyle fiziksel ve manevi çöküntü ve zamanla mesleğe duyulan ilginin kaybolması, iş tükenmişliğine neden olacak, dolayısıyla iş tatminsizliğini beraberinde getirecektir. İş tatminsizliği yaşayan çalışanlarda, zaman içinde işini önemsememe, işi bırakma, başka kuruma geçme, izin ve rapor alma isteğinde artış gibi durumlar görülebilir. BT çalışanlarının iş tatminini olumsuz olarak etkileyen iş tükenmişliğinin azaltılması için işyerinde alınan kararlara katılım sağlanmalı, yaptıkları işlerdeki rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları giderilmeli, amirler ve iş arkadaşları ile ilişkilerde uyum sağlanmalı, çalışanlara kendi işlerini yaparken gereken bağımsızlık sağlanmalı, ücret ve ödüller konusunda hassas davranılarak adaletli davranılmalıdır. Bahsi geçen sıkıntılarda yapılacak olan iyileştirmeler BT çalışanlarının performansı, motivasyonu ve iş tatmininin sağlanması anlamında önemlidir. Bu düzenlemeler aynı zamanda, BT çalışanlarının iş yerleri ve iş arkadaşları ile bütünleşmesini ve işlerini sahiplenmesini sağlayacaktır.

Bu bağlamda iş gücü yoğun hizmet veren BT çalışanların, iş tatminlerine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve işlerinden elde ettikleri tatminin yükseltilmesi gerekmektedir. BT personelinin iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin iyileştirilmesi çalışan devir hızının düşmesine ve dolayısıyla çalışan devir hızının işletmeye getirdiği soyut ve somut maliyetlerin ortadan kalkmasını sağlayacaktır çünkü bireysel başarı örgütsel başarıyı da beraberinde getirmektedir.

Son olarak, BT çalışanlarının iş tatmininin sağlanması için örgütsel faktörlerin iyileştirilmesi ve çalışanların iş yerlerini sahiplenmesi adına çalışmaların yapılması gerekmektedir. BT çalışanları işyerlerindeki çalışma koşullarından memnun oldukları sürece, iş tatmin düzeylerinin ve işyerlerine olan katkılarının daha da artması kaçınılmazdır.

KAYNAKLAR

- Adıgüzel, O. ve Keklik, B. (2011). Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29:305-317.
- Agada, C.N. (2013). *The Relationship Between Job Satisfaction and Intent to Turnover Among Software Engineers in the Information Technology Industry*. Doctor of Philosophy, Capella University.
- Ağırbaş, İ., Y. Çelik, ve H. Büyükkayıkçı. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3):326-350.
- Ahmad, H., Ahmad, K. ve Shah, I. A. (2010). Relationship Between Job Satisfaction, Job Performance Attitude Towards Work and Organizational Commitment. *European Journal of Social Sciences*, 18(2):257-267.
- Ahuja, M.K., Chudoba, K.M., Kacmar, J.C., McKnight, D.H. ve George, J.F. (2007). IT Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*, 31(1):1-17.
- Aksoy, A. ve Kutluca, F. (2010). Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(49):457-486.
- Aksu, G., Acuner, A.M. ve Tabak, R.S. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(4):271-282.
- Altıntaş, T. (2007). *İş Doyumu ve Çatışma Çözme Stillerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı, Ankara.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2):203-216.
- Aşık, A.N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467:31-51.
- Arnold, H.J. ve Feldman, D.C. (1986). *Organizational Behavior McGraw-Hillseries in Management*. McGraw-HillBook Company. II.Title. III.Series. Singapore.

- Aydın, İ. (2012). Bilişim Sektörü ve Türkiye'nin Sektördeki Potansiyeli. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education*, 1(1):180-200.
- Ateş, G. (2005). *Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Kütahya.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23:35-59.
- Bakır, E. (2009). *Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etki Eden Faktörler Üzerine Etkisi ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş. 'de Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2):19-37.
- Bayrakkök, S. (2006). Bilişim Teknolojilerinin Yönetimsel ve Örgütsel Etkileri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2:123-140.
- Borgogni, L., Russo, S.D., Petitta, L. ve Vecchione, M. (2010). Predicting Job Satisfaction and Job Performance in a Privatized Organization. *International Public Management Journal*, 13(3):275-296.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1):1-18.
- Bölükbaşı, A. ve Çakmur Yıldıztan, D. (2009). Yerel Yönetimlerde İş Tatminin Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27(2):345-366.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1):48-58.
- Clark, A., Oswald, A. ve Warr, P. (1996). Is jobsatisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69:57-81.
- Cinni, K.R. (2014). Job Satisfaction in Information Technology Industry: A Study in Kerala. *Journal of Commerce & Management Thought*, 1:76-90.
- Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvensizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 12(1):117-140.
- Çalışkan, Z. (2005). *İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları.
- Çalışır, F., Çiğdem, A. ve Gümüşsoy, İ.İ. (2011). Factors Affecting Intention to Quit Among IT Professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4):514-533.

- Çarıkcı, İ.H. (2000). Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler-Süper Market Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2):155-168.
- Çarıkcı, İ.H. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması. *Amme İdare Dergisi*, 37(4):83-95.
- Dawal, S.Z. ve Taha, Z. (2006). Factors Affecting Job Satisfaction in Two Automotive Industries In Malaysia. *Jurnal Teknologi*, 44(A):65-80.
- Dil, M. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı, Kütahya.
- Demirel, Y. ve Özçınar, M.F. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1):129-145.
- Donuk, B. (2009). Özel ve Kamu Sektöründe Görev Yapan Yöneticilerin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21:179-185.
- Ekinci, H. (2006). Bilgi Teknolojilerinin Rekabet Açısından Önemi ve Değişim Yönetimindeki Etkilerine ilişkin Yöneticilerin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1):54-70.
- Eren, E., (1989). *Yönetim Psikolojisi*. Yön Ajans Baskı, No:105, İstanbul.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1):17-26.
- Erkuş, A., Turunç, Ö. ve Yücel, R. (2011). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerde İçsel ve Dışsal İş Tatmininin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1):245-270.
- Eroğluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları arasındaki İlişkiler: Kurumsal Bir İnceleme. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(1):1409-1424.
- Ghazzawi, I. (2008a). Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda. *The Business Review*, 11(2):1-10.
- Ghazzawi, I. A. (2008b). Job Satisfaction Among Information Technology Professionals in the U.S.: An Empirical Study. *Journal of American Academy of Business*, 13(1):1-15.
- Ghazzawi, I. (2010). Gender Role In Job Satisfaction: The Case of The U.S. Information Technology Professionals. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 14(2):1-34.

- Ghazzawi, I. (2011). Does Age Matter In Job Satisfaction? The Case Of U.S. Information Technology. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 15(1):25-54.
- Gül, H. ve Oktay, E. (2008). Ücret, Kariyer, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21:223-238.
- Gül, H., Oktay E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Uluslar arası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 15:1-10.
- Gülmez, M. ve Dört Yol., İ. T. (2009). Perakendecilik Sektöründe İşgören (Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2):27-44.
- Hunter, D. (2007). Nonlinear Patterns of Job Satisfaction and Age Cohorts in an Industrial Environment. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 11(2):231-238.
- Izgar, H. ve Gürsel, M. (2003). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Eğitim Kitabevi Yayınları. İstanbul.
- İşcan, Ö.F. ve Timuroğlu, M.K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1):119-135.
- İyidoğan, S., Gürbüz, Z.Y. ve Zeyneloğlu, İ. (2006). Türkiye’de Yazılım Endüstrisinin Yapısı ve Gelişimi. *İstanbul Ticaret Odası Yayınları*, 31:1-144, İstanbul.
- Joseph, D., Ng, K., Koh, C. ve Ang, S. (2007). Turnover of Information Technology Professionals: A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling, and Model Development. *MIS Quarterly*, 31(3):547-577.
- Karabey, C. ve Karcıoğlu, F. (2008). Yöneticilerin İletişim Tarzı ile Çalışanların İş Performansı, İş Tatmini ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(2):25-42.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(6):46-57.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmini Ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2):355-372.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Çalışma ve Toplum, Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, (4):77-95.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarının İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1):100-119.

- Kitapçı, H. ve Sezen, B. (2002). Çalışanların Tatminini Belirleyici Unsurlar Üzerine Bir Araştırma: Kariyer Süreci Örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1):219-230.
- Koustelios, A.D. (2001). Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers. *The International Journal of Education Management*, 15(6/7):354-358
- Kowal, J. ve Roztocki, N. (2013). Organizational Ethics and Job Satisfaction of Information Technology Professionals in Poland. *Proceedings of the Nineteenth Americas Conference on Information Systems*, 15-17:1-10.
- Lahoud, H.A. (2006). *Job Satisfaction Among Network Administrators In North Carolina: An Analysis Based On The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Doctor of Philosophy, Capella University, ss:1-93.
- Lim, S. (2008). Job satisfaction of information technology workers in academic libraries. *Library & Information Science Research*, 30:115-121.
- Marşap, B. (1995). *Muhasebe Mesleğinde İş Tatmininin Türkiye Açısından İncelenmesi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Muhasebe Finansman Bilim Dalı, Ankara.
- Messersmith, J. (2007). *Managing Work-Life Conflict Among Information Technology Workers*. *Human Resource Management*, 46(3):429-451.
- Moore, J. E. (2000). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professional. *MIS Quarterly*, 24(1):141-168
- Morris, M.G. ve Venkatesh, V. (2010). Job Characteristics and Job Satisfaction: Understanding the Role of Enterprise Resource Planning System Implementation. *MIS Quarterly*, 34(1):143-161
- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(4):165-185.
- Nanjamari, K. (2013). Job Satisfaction Amongst Information Technology (IT) Employees in Bangalore City-A Sociological Approach. *IOSR Journal Of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 6(6):35-40.
- Okpara, J.O., Squillance, M. ve Erondü, E.A. (2005). Gender Differences and Job Satisfaction: A Study of University Teachers In The United States. *Gender in Managment*, 20(3):177-190.
- Oshagbemi, T. (2003). Personel Corralates of Job Satisfaction: Emprical Evidence Form UK Universities. *International Journal Of Social Economics*, 30(12):1210-1232.
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1):251-281
- Özkaya, O.M. Yakın, V. ve Ekinci, T. (2008). Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1):163-179.

- Özdemir, Ş. (2009). *İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Bir Örnek Olay*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Pai, F., Yeh, T. ve Huang K. (2012). Professional Commitment of Information Technology Employees Under Depression Environments. *International Journal Of Electronic Business Management*, 10(1):17-28
- Pınar, İ., Kamaşak, R. ve Bulutlar, F. (2008). İş Tatminini Oluşturan Boyutların Toplum Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi ile İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2):151-166.
- Rutner, P.S., Hardgrave, B.C. ve McKnight, D.H. (2008). Emotional Dissonance and The Information Techonology Professional. *MIS Quarterly*, 32(3):635-652.
- Samaranayake, V. ve Gamage, C. (2012). Employee Perception Towards Electronic Monitoring at Work Place and Its Impact on Job Satisfaction of Software Professionals in Sri Lanka. *TelematicsandInformatics* 29:233–244.
- Scott, M., Swortzel, K.A. and Walter, N.T. (2005). The Relationships Between Selected Demographic Factors and the Level of Job Satisfaction of Extension Agents. *Journal of Southern Agricultural Education Research*, 55(1):102-115.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. (2008). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Academic Review*, 5(1):55-64.
- Silah, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. Seçkin Yayıncılık. Ankara.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*. 1. Baskı, Beta Yayınları, No: 1489, İstanbul.
- Springer, G.J. (2010). *Job Motivation, Satisfaction and Performance Among Bank Employees: A Correlational Study*. Doctor of Philosophy, Northcentral University, Arizona.
- Şanlı, S. ve Akbaş, T. (2009). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*. 11(2):73-86.
- Şener, S. (2006). *Karar Destek ve Üst Yönetim Bilişim Sistemleri ve Türkiye’de Bilişim Sektöründe Bir Analiz*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetim Anabilim Dalı, Yönetim Bilişim Sistemleri Bilim Dalı, İstanbul.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2).
- Taş, A. ve Önder, E. (2010). Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(32):17-30.
- Taşdemir, T. (2007). *Akademik Performansı Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: KTÜ Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Trabzon.

- Thatcher, J.B., Stepina, L.P. ve Boyle, R.J. (2002). Turnover of Information Technology Workers: Examining Empirically The Influence of Attitudes, Job Characteristic and External Markets. *Journal of Management Information Systems*, 9(3):231-261.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1):92-107.
- Top, M., Gider, Ö. ve Ünalın, D. (2010). Hastane Sektöründe İş Performansını Etkileyen Örgütsel Değişkenlerin (Faktörlerin) İncelenmesi: Kayseri ve Kocaeli İllerindeki Hemşireler Üzerinde Bir Alan Araştırması. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 21(66):71-96.
- Topçu, M.Ü. (2009). *Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler*. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Tor, S.S. ve Esengül, K. (2011) Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(20):53-63.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2):183-206.
- Tütüncü, Ö. (2000). Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyum Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3):169-191.
- Wickramasinghe, V. (2009). Predictors of Job Satisfaction Among IT Graduates in Offshore Outsourced IT Firms. *Personnel Review*, 38(4):413 – 431
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması. *Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 55:243-264.
- Yıldırım, S. (1996). Yöneticilerin Algıladıkları İş Tatmini, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 50(1-2):442-451.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2):196-211.
- Yürür, S. ve Keser, A. (2010). İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(4):165-193.

İNTERNET KAYNAKLARI

- Akçay, B. (2010). *Bilgisayar Mühendisi Ne İş Yapar ?* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://sanalkurs.net/bilgisayar-muhendisi-ne-is-yapar-yazilim-4704.html> adresinden erişildi.
- Akdağ, A. (2014). *Sektörde Turn Over.* 10 Ocak 2014 tarihinde <http://www.agileturkey.org/#!sektorde-turn-over/cqq5> adresinden erişildi.
- Akdeniz Üniversitesi. (2012). 31 Aralık 2012 tarihinde <http://bilgisayar.muhsak.akdeniz.edu.tr/tanitim> adresinden erişildi.
- Ankara Üniversitesi. (2012).31 Aralık 2012 tarihinde <http://comp.eng.ankara.edu.tr/bolum/tanitim/> adresinden erişildi.
- Aylık Bilişim Kültürü Dergisi. (2014). 25 Ağustos 2014 tarihinde http://www.bilisimdergisi.org/s166/pages/s166_web.pdf adresinden erişildi.
- BT Eğitimleri. (2013a). 15 Temmuz 2013 tarihinde <http://btegitimleri.itu.edu.tr/itacademy/?egitim-bilgileri/sistem-yoneticiligi> adresinden erişildi.
- BT Eğitimleri. (2013b). 15 Temmuz 2013 tarihinde <http://btegitimleri.itu.edu.tr/itacademy/?egitim-bilgileri/veritabani-yoneticiligi> adresinden erişildi.
- Database Administrator. (2015, 1 Mayıs). Wikipedia, The Free Encyclopedia. 25 Nisan 2015 tarihinde https://en.wikipedia.org/wiki/Database_administrator adresinden erişildi.
- Dünya. (2012). 31Aralık 2012 tarihinde <http://www.alosgk.com/url/?u=http://www.dunya.com/calisanlar-en-cok-istifa-ederek-isten-ayriliyor-157716h.htm> adresinden erişildi.
- Ekinci, F. (2009, 16 Mayıs). *Web Tasarım Nedir?* [web-tasarım 46834]. <http://www.webmastersitesi.com/web-tasarim/46834-web-tasarim-nedir.htm> adresinden erişildi.
- Elektrik Mühendisleri Odası. (2009). 15 Temmuz 2013 tarihinde <http://www.bmo.org.tr/wp-content/uploads/2011/08/AnketSonucRaporuv2.pdf> adresinden erişildi.
- Ege Üniversitesi. (2012). 31 Aralık 2012 tarihinde <http://bilmuh.ege.edu.tr/index.php?lid=1&SayfaID=693&cat=details> adresinden erişildi.

- Güzel, M. (2010). *Veri Tabanı Yöneticileri Neler Yapar?* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www.cozumpark.com/blogs/sql/archive/2010/10/10/veri-tabani-yoneticileri-neler-yapar.aspx> adresinden erişildi.
- Hastane Bilgi İşlem. (2012). 31 Aralık 2012 tarihinde <http://hastanebilgiislem.blogspot.com.tr/2012/10/teknik-destek-yonetmeni.html> adresinden erişildi.
- İskur. (2013). 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www.iskur.org/iskur/meslekler/bilgisayar-sistem-analisti-hakkinda-bilgi.html> adresinden erişildi.
- Karademir, Ç. (2009, 05 Ağustos). *EMO Bilgisayar Mühendisliği Bilişim Çalışanları Anketi.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://blog.ehocam.com/2009/09/emo-bilgisayar-muhendisligi-bilism-calisanlari-anketi.html> adresinden erişildi.
- Kariyer Penceresi. (2013a). 03 Nisan 2013 tarihinde <http://www.kariyerpenceresi.com/?meslekler,31,2/bilgisayar-programcisi.html> adresinden erişildi.
- Kariyer Penceresi. (2013b). 03 Nisan 2013 tarihinde <http://www.kariyerpenceresi.com/?meslekler,77,2/yazilim-muhendisi.html> adresinden erişildi.
- Kocaeli Üniversitesi. (2012). 31 Aralık 2012 tarihinde <http://bilgisayar.kocaeli.edu.tr/hakkimizda.php> adresinden erişildi.
- Menteş, T. (2014). *Teknolojideki Yeniliklerin Öğrenmedeki Rolü.* 01 Temmuz 2014 tarihinde http://www.tbd.org.tr/index.php?sayfa=haberler&vkid=1593&jfr=true&keepThis=true&TB_iframe=true&height=500&width=800 adresinden erişildi.
- Miris Bilgi Teknolojileri. (2012a, 14 Nisan). *Sistem Yöneticisi / Mühendisi.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/2012/03/sistem-yoneticisi-ve-ya-sistem.html> adresinden erişildi.
- Miris Bilgi Teknolojileri. (2012b, 14 Nisan). *Ağ Yöneticisi.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/search/label/A%C4%9F%20Y%C3%B6neticisi> adresinden erişildi.
- Miris Bilgi Teknolojileri. (2012c, 14 Nisan). *BT Yöneticisi.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/2012/03/bt-yoneticisi.html> adresinden erişildi.
- Miris Bilgi Teknolojileri. (2012d, 12 Mart). *Bilişimde Kariyer Zamanı.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/2012/03/bilisimde-kariyer-zaman.html> adresinden erişildi.
- Miris Bilgi Teknolojileri. (2012e, 29 Mayıs). *Çalışan Bağlılığı Artıyor.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/2012/05/calsan-bagliligi-artiyor.html> adresinden erişildi.

- Mirsis Bilgi Teknolojileri. (2012f, 18 Mayıs). *Zevkli Bir İş, İyi Maaştan Daha Önemli.* 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www2.bilisimdekariyer.com/2012/05/zevkli-bir-is-iyi-maastan-daha-onemli.html> adresinden erişildi.
- Nasıl olunur. (2012). 12 Ağustos 2014 tarihinde <http://www.nasilolunur.net/sistem-analisti-nasil-olunur.html> adresinden erişildi.
- Özkan, A. (2004). *Ya Bilgi İşlem Yöneticisi İşten Ayrılırsa ?* 31 Aralık 2012 tarihinde <http://turk-internet.com/portal/yazigoster.php?yaziid=11319> adresinden erişildi.
- Öztürk, O. (2014). *IT Nedir?* 01 Temmuz 2014 tarihinde <http://www.elektrikport.com/teknik-kutuphane/it-nedir-it-uzmani-nedir/12126#ad-image-1> adresinden erişildi.
- Technet. (2013). 03 Nisan 2013 tarihinde [http://technet.microsoft.com/tr-tr/library/cc626258\(v=ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/tr-tr/library/cc626258(v=ws.10).aspx) adresinden erişildi.
- Webmaster. (2015, 17 Mart). Vikipedi, Özgür Ansiklopedi İçinde. 25 Nisan 2015 tarihinde <http://tr.wikipedia.org/wiki/Webmaster> adresinden erişildi.
- Yazılım Mühendisliği. (2015, 22 Mart). Vikipedi, Özgür Ansiklopedi İçinde. 25 Nisan 2015 tarihinde http://tr.wikipedia.org/wiki/Yaz%C4%B1m_m%C3%BChendisli%C4%9Fi adresinden erişildi.
- Yetimoğlu, S. (2012). *Biliyorsunuz, Bizim Sektörde Turnover Oranı Yüksektir.* 07 Ocak 2013 tarihinde <http://selinyetimoglu.com/2012/07/19/biliyorsunuz-bizim-sektorde-turnover-orani-yuksektir/> adresinden erişildi.

ÖZGEÇMİŞ

Dilek KAVAK 1985 yılında Gaziantep’te doğdu. İlk ve Orta öğrenimini Gaziantep’te tamamladı. Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’nden 2009 yılında mezun oldu. 2014 yılı Eylül ayından itibaren Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi’nde memur olarak çalışmaktadır.

VITAE

Dilek KAVAK was born in Gaziantep in 1985. She completed her primary education in Gaziantep. She graduated from the Department of Business Administration Faculty of Economic and Administrative Sciences at Gaziantep University in 2009. She has been working as a civil servant at the Kahramanmaraş Sütçü İmam University since 2014.

EK: ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Gaziantep Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü tarafından yürütülen bir araştırma doğrultusunda hazırlanmıştır. Anketin amacı, BT Çalışanlarının İş Tatminini Etki Eden Faktörleri araştırmaktır. Aşağıda işinizden ne derece tatmin olduğunuzu ölçmeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. İfadeleri dikkatle okuyarak, her ifade için, o ifadeyle ilgili görüşünüzü en iyi şekilde belirten sayıyı işaretleyiniz. Çok değerli katkılarınız için teşekkürlerimi sunarım.

Y.L. Öğrencisi Dilek KAVAK Gaziantep Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü dilekkilcik@gmail.com	Doç. Dr. İbrahim Halil SEYREK Gaziantep Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü seyrek@gantep.edu.tr
---	--

1=Kesinlikle Katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3=Kararsızım 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum

İŞ TATMİNİ					
İşimden yeterince memnunum	1	2	3	4	5
Çoğu günler işim konusunda istekliyimdir/hevesliyimdir	1	2	3	4	5
İş güvenliğimden (işimi kaybetmeme) memnunum	1	2	3	4	5
İşteki ücretim ve diğer imkânlardan memnunum	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarımdan memnunum	1	2	3	4	5
Amirim ile olan ilişkilerimden memnunum	1	2	3	4	5
Bu işteki kişisel gelişim fırsatlarından memnunum	1	2	3	4	5

AİT OLMA DUYGUSU					
Kendimi bilgi işlem camiasına ait hissediyorum	1	2	3	4	5
Kendimi bilgi işlem camiasının bir üyesi olarak hissediyorum	1	2	3	4	5
Kendimi bilgi işlem camiasının bir parçası olarak görüyorum	1	2	3	4	5

AİT OLMA İNANCI					
Bilgi İşlem camiasının bir parçası olmaktan gurur duyuyorum	1	2	3	4	5
Çalıştığım iş yerinde çok sayıda saygıdeğer insan olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5

KABUL DUYGUSU					
İşyerimde arkadaşlarım beni iyi karşılar	1	2	3	4	5
Yapılan toplantılarda arkadaşlarım benim fikrime değer verirler	1	2	3	4	5
Arkadaşlarım yapmış olduğum işi takdir ederler	1	2	3	4	5
Kendimi iş yerinin önemli bir üyesi olarak görüyorum	1	2	3	4	5

GÖREVLERİ YERİNE GETİRME					
Başkaları bana ihtiyaç duyduğunda onlara yardım etmeyi öneririm	1	2	3	4	5
Çoğu zaman işimi yapmam için gerekenden fazla çalışırım	1	2	3	4	5
Çoğu zaman başkaları için fazladan çalıştığım olur	1	2	3	4	5
İşyerim için fedakârlık yapmak isterim	1	2	3	4	5

İŞ ÖZERKLİĞİ					
İşteki görevlerimi yerine getirirken, amirimden bağımsız hareket edebilirim	1	2	3	4	5
İşimi başkalarından bağımsız olarak yapabilirim	1	2	3	4	5
İşimde istediğim şeyleri büyük ölçüde yapma özgürlüğüm yüksektir	1	2	3	4	5
İşimde bağımsız düşünme veya uygulama fırsatı yüksektir	1	2	3	4	5

YÜKSELME FIRSATI					
Teknik konulardaki uzmanlığım işimde yükselmem için bana bir avantaj sağlıyor	1	2	3	4	5

İŞ YÜKÜ					
İşimde çözmem gereken problem, istek be şikâyet sayısının beklenenden fazla olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
İşimde kendimi meşgul ve sıkışmış hissediyorum	1	2	3	4	5
İşimde kendimi baskı altında hissediyorum	1	2	3	4	5

ROL NETLİĞİ					
İşimde benden ne beklendiğini net olarak biliyorum	1	2	3	4	5
İş grubum içinde belirli bir rolüm var	1	2	3	4	5
Bana verilen her görevin net bir hedefi var	1	2	3	4	5

ROL ÇATIŞMASI					
İşimde bazı kimselerce kabul edilmeye, başkalarınca ise kabul edilmemeye yatkın işler yapıyorum	1	2	3	4	5
Bazen bir görevi tamamlamak için iş yerindeki bir kural ve politikayı göz ardı etmek zorunda kalıyorum	1	2	3	4	5
Çoğu zaman farklı kişilerden birbirleriyle uyumsuz emirler/ istekler alıyorum	1	2	3	4	5
Çoğu zaman birbirinden çok farklı çalışan iki veya daha fazla taraf için iş yapmam gerekiyor.	1	2	3	4	5
İşimde birbirleriyle çatışan tercihleri dengelemeye çalışmam gerekiyor.	1	2	3	4	5

OTONOMİ					
İşimde son kararı vermek için çoğu zaman amirimin onayına sunmam gerekmez	1	2	3	4	5
Çoğu zaman ben bir şeyi uygulamaya koymazdan önce amirimin kararlarımı onaylaması zorunlu değildir	1	2	3	4	5
İşimde ne yapacağım ile ilgili kararları amirime sormak yerine genellikle kendim alırım	1	2	3	4	5
Genellikle bu işte amirime danışmaksızın istediğim şeyi yapabilirim	1	2	3	4	5

ÖDÜL ADALETİ					
Ücret düzeyimin adil olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
Genel olarak, bu iş yerinde aldığım ödüller oldukça adildir.	1	2	3	4	5

İŞ TÜKENMİŞLİĞİ					
İşimde duygusal olarak tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
İş gününün sonunda kendimi bitmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlayacağım zaman kendimi yorgun hissediyorum	1	2	3	4	5
İşimde yıpranmış hissediyorum	1	2	3	4	5

Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek

Yaşınız : () 25 ve daha az () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56 ve üzeri

Eğitim düzeyiniz : () İlköğretim () Ortaöğretim () Yüksekokul
() Lisans () Lisansüstü () Doktora

Maaşınız (TL) : () 2000 ve daha az () 2001-3000 () 3001-4000
() 4001-5000 () 5001 ve üzeri

Çalıştığınız sektör : () Kamu () Özel

Şuan ki iş yerinizde çalışma süreniz (yıl):

() 1 ve daha az () 2-5 () 6-10 () 11-20 () 21 veya üzeri

Toplam iş tecrübeniz (yıl):

() 1 ve daha az () 2-5 () 6-10 () 11-20 () 21 veya üzeri

İş unvanınız:

- () Teknisyen () Programcı / Yazılım Mühendisi
() Sistem Analisti () Sistem / Ağ Yöneticisi
() Veritabanı Yöneticisi / Uzmanı () Web Tasarımcısı/Geliştiricisi
() BT Yöneticisi () Diğer: