



## İşgörenlerin Öznel İyi Olma Düzeylerinin Farklı Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

Ferîştah Güner<sup>1\*</sup>, Özlem Çetinkaya Bozkurt<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

<sup>2</sup>Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü

Geliş Tarihi/Received: 14.07.2017

Kabul Tarihi/Accepted: 02.11.2017

Araştırma Makalesi/Research Article

### ÖZET

Araştırmanın amacı bankacılık sektöründe çalışan bireylerin işyerlerindeki öznel iyi olma durumlarının bazı demografik değişkenlere (çalışılan banka türü, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma süresi) göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Araştırma, anket tekniğinin kullanıldığı bir saha araştırması niteliğindedir. Burdur il merkezinde yer alan kamu ve özel sektör banka çalışanlarından elde edilen verilerin, amaca uygun hazır bir istatistik programı ile analizleri yapılmıştır. Araştırmada frekans analizleri, normal dağılım testi, ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi ile çalışanların öznel iyi olma durumlarının bazı demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla iki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi kullanılmıştır. Analizler neticesinde çalışılan banka türü, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, gibi demografik faktörler için öznel iyi olma durumları arasında anlamlı farklılık bulunmamış olup, yaş faktörü için farklılık sonucu anlamlı kabul edilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Öznel İyi Oluş, İşyerinde Mutluluk, Demografik Faktörler.

\* Bu çalışma 12-14 Mayıs 2017 tarihleri arasında İstanbul'da düzenlenen 2. Avrasya Pozitif Psikoloji Kongresi'nde sunulan sözlü bildirin genişletilmiş halidir.

## **Investigation Employees' Subjective Well Being Levels in Terms of Different Socio-Demographic Variables: A Research on Bank Employees**

### **ABSTRACT**

The aim of the research is to determine whether the subjective well-being of individuals who are working in the banking sector differ according to some demographic variables (working bank type, sex, age, marital status, working time) in the workplace. The research is a field investigation which is used survey technique. Data which is obtained from public and private sector banking employees in Burdur province were analyzed with a statistical program which is appropriate to aim. In the research, frequency analyses, normal distribution test, reliability analysis related to scales were used as well as independent sampling t-test which is for comparison of quantitative continuous data between two independent groups in order to identify whether employees' subjective well-being positions differ or not, according to some demographic variables. As a result of analyses, it was not found significant discrepancy between subjective well-being positions and demographic factors like type of bank, sexuality, marital status and working time whereas significance difference was found between age factor and subjective well-being.

**Keywords:** Subjective Well Being, Happiness In The Workplace, Demographic Factors.

### **1. GİRİŞ**

Yetişkin bir bireyin hayatında iş yeri oldukça önemli bir yer tutar. Ortalama bir yetişkin ömrünün üçte birini işyerlerinde harcamaktadır (Harter, Schmidt ve Keyes, 2003). Çalışanların mutluluğu en çok örgütleri ve toplumları ilgilendirmektedir. Örgütlerinde mutlu işgörenler, insan kaynağı açısından bir rekabet avantajı olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla bu avantajı elde etmede ve işgörenlerin işyerlerindeki mutluluk durumlarının ortaya konması iş görenlerin performansı, verimlilikleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülebilir. İlgili alan yazında mutlu çalışanların daha yüksek performans gösterdiğini destekleyen birçok araştırma mevcuttur (Akduman ve Yüksekbilgili, 2015). Araştırmalar, öznel iyi oluş düzeyi yüksek olan bireylerin yalnızca kendilerini iyi hissetmekle kalmayıp, kişilerarası ilişkilerinde daha başarılı olduklarını (Diener ve Seligman, 2002), yaşam enerjisi ve yaratıcılıklarının arttığını, bağışıklık sistemlerinin güçlendiğini, iş yaşamında daha verimli olduklarını ve yaşam sürelerinin uzadığını (Lyubomirsky, King ve Diener, 2005) göstermektedir. Ulusal alanyazın incelendiğinde konaklama işletmelerinde çalışanların (Yurcu, 2014), sağlık personelinin (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015) üniversite

öğrencilerinin (Gündoğdu ve Yavuzer, 2012; Tuzgöl-Dost, 2010; Cenkseven ve Akbaş, 2016; Cihangir-Çankaya, 2009), öğretmen adaylarının (Cihangir-Çankaya, 2009), emek işçilerinin (Alparslan, 2016) ve farklı sektör çalışanlarının (Ünal, 2014) öznel iyi olma durumlarına ilişkin araştırmalara rastlanmıştır. Uluslararası literatürde ise bankacılık sektöründe çalışanların öznel iyi olma durumuna ilişkin birkaç çalışma (Rao, vd., 2003; Kerr, & Vos, 1993) bulunmaktadır. Bunların dışında işyerinde çalışan mutluluğunu araştıran pek çok çalışma mevcuttur (Yüksekbilgili ve Akduman, 2015).

Bilindiği üzere bankalar hizmet sektörü içinde yer alan finansal kuruluşlardır. Ülke ekonomisi üzerindeki etkileri sebebiyle bütün bankacılık faaliyetleri kamu otoriteleri tarafından yoğun bir biçimde izlenmek ve denetlenmek durumundadır (Özdemir, 2012: 5). Günümüzde artan banka sayısı ile birlikte, kurumsal rekabetin karlılığı azaltması ve makroekonomik riskler nedeniyle yeni arayışlara giren bankalar müşteri odaklı sistemi keşfetmişlerdir. Bankacılık sektöründe müşteri memnuniyeti yegâne faktör olarak ele alınarak en iyi hizmetin sunulmasına odaklanılmaktadır (Tolon, 2004). Günümüzde bankalar şiddetli rekabetin yaşandığı rakiplerine üstünlük sağlamak için çeşitli ve kaliteli hizmet sunma yarışına girmişlerdir. Bankacılık sektöründe artan aşırı rekabet, bu sektörde çalışanlar üzerinde de baskı hissetmelerine neden olmuştur. Bankacılık sektörü, yoğun stres kaynakları ve mesleki mali riskler taşıması nedeniyle, çalışanların ruhsal sağlığının ve buna bağlı çalışma yaşamlarının olumsuz biçimde etkilenme olasılığı yüksek bir meslektir (Ok, 2004). Aynı zamanda bankacılık mesleği, insanlarla iletişim üzerine kurulmuş bir meslektir. Dolayısıyla bankacılık mesleği, yoğun bir iş yüküne sahip olması, son yıllarda sektörde oluşan hızlı değişimler, bankaların kapatılması, birleştirilmesi ve el değiştirmesi, bunun sonucu istihdama ilişkin sorunların ortaya çıkması nedeniyle çalışanların tükenmişlik yaşayabileceği, iş ve özel yaşamlarının olumsuz yönde etkilenebileceği bir meslek haline gelmiştir (Silğ, 2003). Alan yazında bankacılık sektöründe çalışanların iş memnuniyeti, işgören yabancılaştırılması, tükenmişlik düzeyleri, psikolojik şiddet, cinsel taciz, iş stresi, kayırmacılık, rol çatışması, rol belirsizliği, örgütsel bağlılıkları, duygusal zekâları ile ilgili birçok çalışmaya rastlanılmıştır. Ancak banka çalışanlarının işyerindeki mutluluk düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koyan yeterli sayıda çalışma olmadığından, konuyla ilgili çalışmaya karar verilmiştir. Bu bağlamda araştırmada tek bir sorunsal üzerinde odaklanılmıştır. Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri bazı demografik değişkenlere (çalışılan banka türü, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma süresi) göre farklılaşmakta mıdır? Bu çalışma ülkemizde bankacılık sektörü işgörenleri üzerinde, işyerinde öznel iyi olma

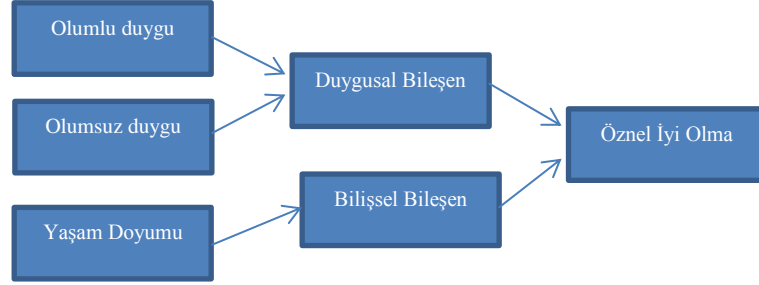
durumunu açıklayan çalışmaların çok fazla yapılmamış olması bakımından önemlidir. Araştırmada işgörenlerin öznel iyi olma halinin bazı demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğinin incelemesinin yanı sıra, örgütler açısından işyeri mutluluğunun değerini vurgulaması bakımından da ayrı bir öneme sahiptir. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlarla, banka sahiplerine, banka yöneticilerine ve konuyla ilgili akademisyenlere veri sağlayarak faydalı olunması amaçlanmıştır.

## **2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR TARAMASI**

### **2.1. Öznel İyi Olma Kavramı**

İyi oluşla ilgili yapılan araştırmalarda iyi oluş genel kavramının yanında öznel iyi oluş, psikolojik iyi oluş, yaşam doyumu, yaşam kalitesi, iyilik hali (wellness) ve olumlu duygulanım gibi çeşitli kavramların yer aldığı görülmektedir. Bu kavramların anlamları birbiriyle tamamen aynı olmamakla birlikte büyük oranda ilişkilidirler; çünkü bu kavramların hepsi bireyin olumlu işlevselliği ve mutluluğu sağlayan koşullarla ilgilidir. Christopher' a (1999) göre psikolojik iyi oluş, psikolojik danışma alanı için çok önemli bir konudur. Psikolojik iyi oluş, hem kuramsal hem de uygulamalı olarak kişilik ve gelişim kuramlarında önemli bir rol oynamakta ve psikopatolojinin değerlendirilebileceği bir dayanak noktası oluşturmaktadır (Tuzgöl Dost, 2016: 104-105). İyilik hali kavramı, bireyin bedensel, zihinsel ve ruhsal bütün boyutlarda işlerliğinin geliştirilmesinin amaçlandığı bir yaşam biçimi olarak tanımlandığı görülmektedir (Doğan, 2008: 32). Öznel iyi oluş, ruh sağlığının pozitif yönünü temsil etmektedir. Alan yazında öznel iyi oluş mutluluk kavramının karşılığı olarak kullanılmaktadır (Diener, 2000). Alan yazında öznel iyi oluş kavramına ilişkin birçok tanım olmakla beraber en geçerli tanımın Diener (1984)'a ait olduğu görülmektedir. Öznel iyi oluş, yaşamdan doyum alma, olumlu duyguları sık ve olumsuz duyguları az yaşama şeklinde tanımlanmaktadır (Diener, 1984). Görüldüğü gibi öznel iyi oluş kavramı daha çok bireyin yaşamına ilişkin öznel yargı ve duygulara işaret ederken iyilik hali kavramı bireyin iyi hissetmesini sağlayacak bir yaşam biçimi ve standardını ifade etmektedir (Tuzgöl Dost, 2016: 105) Öznel iyi olma, duygusal ve bilişsel olmak üzere iki bileşene sahiptir (Şekil 1). Duygusal bileşenler olumlu duygu ve olumsuz duygudan oluşmaktadır. Bilişsel bileşeni ise bireyin yaşam doyumdur (Diener ve Larsen, 1993; Diener ve Suh, 1997). Olumlu duygulanım, güven, ilgi, ümit, heyecan, gurur, neşe, sevinç, memnuniyet gibi duyguları; olumsuz duygulanım ise öfke, nefret, suçluluk, üzüntü, stres gibi olumsuz duyguları içerir. Yaşam doyumu bireyin çeşitli yaşam alanlarındaki (iş, evlilik, sağlık vb.) doyumuna ilişkin

değerlendirmelerini yansıtır (Diener ve Diener, 1995). Bir başka ifadeyle kişinin kendi seçtiği ölçütlere göre yaşamının niteliği hakkındaki bilişsel değerlendirmesini ifade etmektedir (Diener, 1984).



Şekil 1. Öznel İyi Olmanın Yapısı (Kaynak: Diener vd. (1985))

## 2.2. Sosyo - Demografik Değişkenler ve Öznel İyi Olma İlişkisi

Bireylerin öznel iyi oluşları ile ilişkili ve etkili olduğu düşünülen faktörler demografik, sosyal ve örgütsel faktörler olarak gruplandırılmaktadır (Yurcu, 2014). Son yıllarda konuya olan ilgi arttıkça bu faktörlerin yenileri araştırılmakta veya varolan faktörlerin etki derecelerindeki farklılık ortaya konmaktadır. Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'nin (2005) çalışmalarında öznel iyi oluşla ilgili değişkenleri üç grupta değerlendirilmiştir. Birinci grup olan yaşam koşulları (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, ekonomik durum) öznel iyi oluşu %10 oranında etkilemektedir. İkinci grup olan amaçlı yaşam etkinlikleri (yaşam amaçları belirleme ve bu amaçlara ulaşma, dinin gereklerini yerine getirme, iyilik yapma ve yardım etme, affedicilik gibi bilişsel ve davranışsal etkinlikler) %40 oranında öznel iyi oluş üzerinde etkili olmaktadır. Üçüncü grup olan genetik özellikler ve kişilik ise %50 oranında etkilediğini vurgulamaktadırlar. Diener'a (1984) göre de, demografik faktörler ancak varyansın küçük bir kısmını açıklayabilmektedir. Araştırmacılar sosyo-demografik faktörlerle öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin birçok araştırmada zayıf bulunmasından dolayı, öznel iyi oluş üzerinde etkisi olduğu düşünülen başka değişkenleri incelemeye başlamışlardır. Bu çalışmada öznel iyi olmayı etkileyen cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan banka türü ve çalışma süresi ele alınmıştır.

Bazı çalışmalarda, öznel iyi oluşun yaşla birlikte arttığı görülmüş ve belli bir yaştan sonra düşmediği sonucuna varılmıştır (Ryff, 1989; Blanchflower ve Oswald, 2004). Luchman ve arkadaşlarına göre (2012) yaş ve öznel iyi oluş arasında "U" şeklinde bir ilişki bulunmaktadır. Genç yaşlarda (18-40 yaş) yüksek olan öznel iyi oluş seviyesi orta yaşlarda (41-49 yaş) azalmakta ve ilerleyen yaşlarla (50-72 yaş) birlikte tekrar artış göstermeye

başlamaktadır. Veenhoven'a (1997) göre de benzer şekilde yaşlı ve genç insanlar eşit şekilde mutludurlar. Alan yazın incelendiğinde yaş ve öznel iyi olma arasındaki ilişkiye yönelik araştırmacılar arasında tam bir fikir birliğinin bulunmadığı görülmektedir (Diener ve Suh, 1997). Türkiye'de yaş ve öznel iyi olma ilişkisine yönelik ilişkin birkaç çalışma (Kangal, 2013; Yurcu ve Atay, 2015; Eryılmaz ve Ercan, 2011; Yüksekbilgili ve Akduman, 2015; Cömertler Şimşir, 2013) yer almaktadır. Bunlardan Eryılmaz ve Ercan (2011) 26-45 yaş gurubunda yer alan erkeklerin kadınlara oranla yüksek düzeyde öznel iyi oluşa sahip oldukları; 19-25 yaş gurubundaki bireylerin hem 14-17 hem de 26-45 yaş gurubundaki bireylere oranla düşük düzeyde öznel iyi oluşa sahip olduklarını bulmuşlardır. Yurcu ve Atay, (2015) turizm çalışanlarının öznel iyi oluş farkındalıklarının yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Yüksekbilgili ve Akduman (2015) ise araştırmalarında sağlık personelinin doğum yılları ile işyerinde mutluluk ve bireysel mutlulukları arasında anlamlı bir fark olduğunu tespit etmişlerdir. Analiz sonucuna göre farklı kuşaklara mensup kişilerin işyerinde mutlulukları arasında anlamlı bir fark vardır. Yazarlar en yüksek işyerinde mutluluğun 1980-1999 yılları arasında doğanlarda sonra 1965-1979 yılları arasında doğanlarda ve en az da 1946-1964 yılları arasında doğanlarda olduğunu ifade etmişlerdir. Kangal'ın (2013) araştırma sonuçlarına göre mutluluk yaş gruplarına göre değişiklik göstermektedir. En düşük mutluluk yüzdesine sahip olan yaş grubu 45-54 yaş iken en yüksek mutluluk yüzdesine sahip grup 65 yaş ve üstüdür. Cömertler Şimşir (2013) mutluluk düzeyi bağımlı değişken olarak kullanılarak yaş ile mutluluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur. "Kadın ya da erkek olmak bireylerin öznel açıdan iyi oluşlarını daha az mı yoksa çok mu etkiler?" sorusu pek çok çalışmada ele alınmıştır (Eryılmaz ve Ercan, 2011: 140). Alan yazında, hem kadınların erkeklerden (Inglehart, 2002; Diener vd., 1985; Shmotkin, 1990; White, 1992; Wood vd., 1989; Dilmaç ve Bozgeyikli, 2009; Yavuz-Güler ve İşmen-Gazioğlu, 2008; Gündoğdu ve Yavuzer, 2012), hem de erkeklerin kadınlardan (Haring vd., 1984; Lucas ve Gohm, 2000; İlhan, 2005; Tümkaya, 2011; Yurcu ve Atay, 2015) daha yüksek düzeyde öznel iyi olmalarına ilişkin araştırma sonuçlarına rastlanmıştır. Ayrıca ilgili yazın incelendiğinde, erkek ve kadınların öznel iyi olmaları arasında çok az farklılık bulunduğu ilişkin araştırma sonuçları olduğu da görülmüştür (Goodstein vd., 1982). Yerli ve yabancı çalışmaların büyük çoğunluğunda, bireylerin öznel iyi oluşları üzerinde cinsiyetin anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Shmotkin, 1990; Fujita, 1991; Veehoven, 1997; Wermaat, 2005; Cihangir-Çankaya, 2009; Katja vd., 2002; Tuzgöl-Dost, 2006; Tuzgöl-Dost, 2010). Türkiye'de cinsiyet ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelendiğinde çalışmalarda farklı sonuçlar elde edildiği

görülmektedir. Örneğin Kangal'ın (2013) yaptığı analiz sonuçlarına göre mutlu kadınların oranı %50.75 iken mutlu erkeklerin oranı %47.46'dır. Çok mutlu olan kadınlar %9.70; erkekler ise %7.71'dir. Yüksekbilgili ve Akduman'a (2015) göre sağlık çalışanlarında kadınlar ve erkeklerin bireysel mutlulukları ve işyeri mutlulukları arasında anlamlı bir fark yoktur. Tuzgöl-Dost'a (2010) göre cinsiyet, bireylerin öznel iyi oluşu ile güçlü ilişkiye sahip bir özellik gibi görünmemektedir. Cihangir-Çankaya'nın (2009) yaptığı araştırmada öğrencilerin öznel iyi olma düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Cenkseven ve Akbaş (2016) ise, cinsiyetin öznel iyi olma ve psikolojik iyi olmanın kaynakları arasında yer aldığını belirlemiştir. Yurcu ve Atay, (2015) turizm sektörü çalışanlarının öznel iyi oluş farkındalıkları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylemektedir. Sonuca göre erkeklerin öznel iyi oluş düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğunu ifade etmiştir. Eryılmaz ve Ercan (2011) öznel iyi oluşun cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını tespit etmişlerdir. Araştırmada 26-45 yaş grubunda yer alan erkek yetişkinlerin öznel iyi oluş ortalama puanlarının, kadın yetişkinlere göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Şahin ve arkadaşlarının (2012) yaptığı araştırmada öğrencilerin öznel iyi oluş düzeyleri cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Cömertler Şimşir (2013) cinsiyet ile mutluluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Diener ve arkadaşları (2000) 42 ülkedeki 59169 kişiden oluşan bir örnekleme, medeni durum ile öznel iyi olma arasındaki ilişkilerin, kültürel değişkenlerin etkilerinin küçüklüğü nedeniyle, dünyada çok benzer olduğu sonucuna varmışlardır. Haring-Hidore ve arkadaşları da (1985) medeni durum ile öznel iyi olma arasında ortalama 0,14 korelasyon bulmuşlardır. Geniş örneklem büyüklükleri ile yapılan çalışmalarda her iki cinsten evli insanların hiç evlenmemiş, dul veya ayrı yaşayan insanlardan daha fazla mutluluk bildirdiği ortak bir bulgudur (Kangal, 2013: 222; Diener, 2009). Yurcu ve Atay'a göre (2015) çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları medeni durum değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma yoktur. Yani evli çalışanlar ile bekâr çalışanlar arasında öznel iyi oluş derecelerinde bir farklılaşma gözlenmemiştir. Yüksekbilgili ve Akduman, (2015) aile sağlığı merkezlerinde çalışan personelin medeni durumu ile işyerinde mutluluk ve bireysel mutlulukları arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır. Kangal'ın araştırmasına göre (2013) tüm medeni durum değişkenleri içinde, mutlu kategorisinde, en yüksek orana sahip olanlar evli kişilerdir. En düşük orana sahip olanlar ise boşanmış kimselerdir. Araştırma sonucunda medeni durumun Türk hane halkı için önemli öznel iyi olma belirleyicileri arasında olduğu

anlaşılmaktadır. Cömertler Şimşir ise (2013) medeni durum ile mutluluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Yurcu ve Atay (2015) turizm sektörü çalışanlarının öznel iyi oluş farkındalıkları meslek yılı değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yazarlar araştırmada; 26 ve üzeri meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, 1-5 meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır, dolayısıyla tecrübe ve öznel iyi oluş arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

### **3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ**

Araştırma Burdur il merkezinde faaliyette bulunan 12 adet kamu ve özel sektör banka şubelerinin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada; banka çalışanlarına öznel iyi oluş ölçeği uygulanmıştır. Hazırlanan anket formu ve görüşme soruları banka çalışanlarına 1 Kasım -20 Aralık 2016 tarihleri arasında yüz yüze ve gönüllülük esasına dayanarak uygulanmıştır. Elde edilen veriler, bilgisayara girilmiş ve amaca uygun olarak SPSS 15 ( Statistical Package for the Social Sciences) istatistik programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada verilerin analizinde ise güvenilirlik analizi, betimsel analizlerin yanı sıra iki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi kullanılmıştır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri**

Araştırmada, kamu ve özel sektör banka çalışanlarının mutluluk düzeylerinde bazı demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının incelenmesidir. Belirlenen amaç kapsamında beş hipotez oluşturulmuştur. Bunlar:

*H1: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri kamu bankası veya özel banka olmasına göre farklılık göstermemektedir.*

*H2: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.*

*H3: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.*

*H4: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.*



*H5: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.*

### **3.2. Araştırmanın Kısıtları**

Araştırmanın temel kısıtı diğer bütün çalışmalarda da olduğu gibi zaman ve maliyet kısıtıdır. Ancak zaman ve maliyet kısıtı ile birlikte, banka çalışanlarının yoğun iş temposu nedeniyle daha fazla çalışana ulaşılmak istense de bunda başarıya ulaşılamamıştır. Bundan dolayı araştırma verilerine dayanarak Türk Bankacılık Sektörüne yönelik bir genelleme yapılması değil ancak tahminsel bir sonuca ulaşabilmeye imkân vermektedir.

### **3.3. Örneklem**

Araştırmanın evrenini kamu ve özel sektör banka çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemi ise Burdur ilinde kamu ve özel sektör banka şubelerinde çalışan ve araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 60 çalışandan oluşmaktadır.

### **3.4. Ölçüm Aracı**

Araştırmada iki bölümden oluşan bir soru formu kullanılmıştır. Birinci bölümde, katılımcıların yaşları, cinsiyetleri, eğitim durumları ve medeni durumları ile ilgili demografik sorular bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların mutluluk durumlarını belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan ‘Öznel İyi Oluş Ölçeği’ Psychiatric Research UNIT, WHO Collaborating Center for Mental Health, Frederiksberg General Hospital tarafından geliştirilmiş ve işyeri için uyarlanmıştır (Snoek, 2006). Ölçeği (Alparslan 2016) emek işçilerinde ve (Alparslan 2016) araştırma görevlilerinde kullanmış (Cronbach Alpha: 0,86) güvenilirliği sağlanmıştır. Ölçek, 5’li Likert türü derecelmeyi (1:Kesinlikle Katılmıyorum...5: Kesinlikle Katılıyorum) kullanan toplam 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekteki dört ifade olumlu, bir ifade ise olumsuzdur. Ölçekte yer alan olumlu ifadeler için ortalamalar 1 veya 2’ye yakınsa çalışanların mutsuz olduklarını, eğer 4 veya 5’e yakınsa mutlu oldukları anlaşılmaktadır.

## **4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE ANALİZ**

### **4.1. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi**

Araştırmada kullanılan öznel iyi oluş (mutluluk) ölçeğinin güvenilirliği hesaplanmış, Cronbach Alpha katsayısı 0,860 olarak bulunmuştur. Ancak 5 maddelik ölçekte güvenilirliği

bozan ve ters sorulmuş olan soru, güvenilirliği bozduğu için yapıdan çıkartılmıştır. Elde edilen Cronbach alfa değeri; 0,86 literatürde dikkate alınması istenen Bagozzi ve Yi (1988) tarafından belirtilen en küçük alfa değerinin (0,6) ve Nunally (1978) tarafından belirtilen alfa eşik değerinin (0,7) üzerinde olduğu için kabul edilmiştir. Sonuç olarak; değişkenlere ait alfa güvenilirlik katsayıları, uluslararası literatürde belirtilen ve genel kabul gören değerlerin üzerinde çıkmıştır.

#### **4.2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri**

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının demografik verilerine ait frekanslar Tablo 1’ de verilmiştir. Tablo 1’ deki sonuçlara göre ankete katılanların %48,3’ü kadın, %51,7’si erkek; % 63,3’ü evli, %36,7’si bekârdır. % 46,7’si 31-37 yaş, % 41,7’si 24-30 yaş aralığındadır. Bu verilerden faydalanarak katılımcıların kadın- erkek dağılımının oransal olarak birbirine yakın olduğu ve genç işgücünün istihdam edildiği sonucuna varılabilir. Araştırmaya katılanların toplam hizmet sürelerine göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %26,7’sinin 1-5 yıl arası, %56,7’sinin 6-10 yıl arası, %16,7’sinin 11 yıl ve üzeri sürede bankalarda görev yapmakta oldukları görülmektedir. Son olarak katılımcıların %51,7’sinin kamu bankası çalışanı %48,3’ünün de özel banka çalışanı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda örnekleme kamu –özel banka dağılımının oransal olarak birbirine yakın olduğu dikkat çekmektedir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Verileri

	<b>Grup</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
<b>Yaş</b>	24- 30	25	41,7
	31- 37	28	46,7
	38 ve üzeri	7	11,7
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	29	48,3
	Erkek	31	51,7
<b>Medeni Durum</b>	Evli	38	63,3
	Bekâr	22	36,7

<b>Hizmet Süresi</b>	1-5 yıl arası	16	26,7
	6-10 yıl arası	34	56,7
	11yıl ve üzeri	10	16,7
<b>Banka Türü</b>	Kamu	31	51,7
	Özel	29	48,3

#### 4.3. Hipotez Test Bulgularının Analizi

Araştırmada Öznel İyi Oluş Ölçeği'nin ortalaması 3,0625 olarak bulunmuştur (Tablo 2). Bu sonuç banka çalışanlarının kararsız öznel iyi olma haline sahip olduklarını, diğer bir ifadeyle işyerinde yeteri kadar mutlu olmadıklarını göstermektedir.

##### 4.3.1. Çalışılan banka türüne göre öznel iyi olma durumu

Araştırmada banka çalışanlarının kamu ya da özel bankada çalışmasından dolayı öznel iyi olma durumlarında bir farklılık bulunup bulunmadığına bakılmıştır. Alan yazında öznel iyi olma ile adı geçen değişkene ilişkin bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

**Tablo 2.** Öznel İyi Oluş Ortalamalarının Banka Türüne Göre T-Testi Sonuçları

	Çalışılan Banka Türü	N	Min.	Maks.	Ort.	Std. Sapma	t	P
Öznel İyi Oluş Ortalama		60	0	4,25	3,0625	0,89682	-	-
	Kamu	31	-	-	3,0645	0,76094	0,13667	0,986
	Özel	29	-	-	3,0603	1,03651	0,19248	0,986

Tabloda 2'de görüldüğü üzere, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan öznel iyi oluş ölçeğinin ortalama puanlarının çalışılan banka türü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Banka çalışanlarının öznel iyi oluş düzeyi kamu ve özel banka olmasına göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu bağlamda  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

#### 4.3.2. Yaş değişkenine göre öznel iyi olma durumu

Çalışanlar ağırlıklı olarak 20-45 yaş gurubundadır. Bu durum banka işletmelerinin dinamik yapısı, genç işgören istihdam etme eğilimi ve işgören devir hızının bir sonucu olarak düşünülebilir. Araştırmada çalışanların yaşları ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilip anlamlılık düzeyi  $p<0.05$ 'e göre değerlendirilmiştir. Sonuçlar Tablo 4' de verilmiştir. Grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı Scheffe testi ile değerlendirilmiştir. Bu analize göre öznel iyi oluş ölçeğinin ortalamalarının çalışanların yaşları ile anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Tablo 4'e göre banka çalışanlarının yaşa göre öznel iyi oluş düzeyleri farklılık föstermektedir. ( $p<0.05$ ). Bu farklılık 31-37 yaş grubu ve 38 ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır. Banka çalışanlarından 31-37 yaş grubunun öznel iyi oluş düzeyinin 24-30 yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinden daha yüksek olduğu; 38 ve üzeri yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinin ise 31-37 yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Literarüe bakıldığında yaş ve öznel iyi oluş arasında "U" şeklinde bir ilişki bulunmaktadır. Veenhoven'a (1997) göre; yaşlı ve genç insanlar eşit şekilde mutludurlar. Argyle'ye (1999) göre ise; yaşlı insanların daha az kazanç, eşlerinin ölümü veya kötü sağlıklarına rağmen genç insanlardan daha fazla mutlu olduklarını belirtmektedir. Bu bağlamda  $H_2$  hipotezi kabul edilmiştir. Ancak bu örneklem için yaş grubunun literatürü destekleyerek U-şeklinde istikrarlı bir sonuç gösterdiğini söylemek mümkün değildir.

**Tablo 3.** Öznel İyi Oluş Ortalamalarının Yaşa Göre Varyans Analizi (Anova) Sonuçları

Yaş Grubu	Ortalama Farkları	Standart Hata	Olasılık Değeri	
24-30	31-37	-,10429	,23768	,908
	38-ve üzeri	,82429	,36936	,092
31-37	24-30	,10429	,23768	,908
	38-ve üzeri	,92857*	,36501	,047
38-ve üzeri	24-30	-,82429	,36936	,092
	31-37	-,92857*	,36501	,047

\*. Ortalama farkları 0.05 seviyesinde anlamlıdır.

#### 4.3.3. Cinsiyet değişkenine göre öznel iyi olma durumu

Tabloda 5’de görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan öznel iyi oluş ölçeğinin ortalama puanlarının banka çalışanlarının cinsiyeti değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. ( $p>0,05$ ). Banka çalışanlarının öznel iyi oluş düzeyi cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu bağlamda  $H_3$  hipotezi reddedilmiştir. Bu araştırmanın ilgili bulgusu da genel olarak literatürü destekler niteliktedir. Şahin ve diğerleri (2012) araştırmasında, öznel iyi oluş düzeyinin cinsiyet açısından farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Veenhoven ise kadın ve erkeklerde mutluluk farkının çok olmadığını öne sürmektedir (Veehoven, 1997).

**Tablo 4.** Öznel İyi Oluş Ortalamalarının Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. S.	t	p
Öznel İyi Oluş	Erkek	31	3,0323	,94150	,16910	,790
Ortalama	Kadın	29	3,0948	,86193	,16006	,789

#### 4.3.4. Medeni durum değişkenine göre öznel iyi olma durumu

Tabloda 6’da görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan banka çalışanlarına uygulanan öznel iyi oluş ölçeğinin ortalama puanlarının banka çalışanlarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Banka çalışanlarının öznel iyi oluş düzeyi medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu bağlamda  $H_4$  hipotezi reddedilmiştir. Birçok araştırmanın sonucu evlilik ile öznel iyi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmalar, evli kişilerin evlenmeyen, boşanmış, ayrı yaşayan ya da eşi ölmüş kişilere göre yaşamlarından daha çok doyum elde ettiklerini göstermektedir (Eroğlu, 2013, Diener, 2009). Bu araştırma sonucu ilgili literatürü desteklememektedir. Sonucun bu şekilde çıkması örnekleme sayısını azlığına dayandırılabilir.

**Tablo 5.** Öznel İyi Oluş Ortalamalarının Medeni Duruma Göre T-Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	Ort.	Std. S.	t	P
Öznel İyi Oluş Ortalama	Bekar	22	3,1818	,64171	,13681	,438
	Evli	38	2,9934	1,01756	,16507	,383

#### 4.3.5. Hizmet süresi değişkenine göre öznel iyi olma durumu

Araştırmada banka çalışanlarının hizmet süreleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilip anlamlılık düzeyi  $p < 0.05$ 'e göre değerlendirilmiştir. Sonuçlar Tablo 7' de verilmiştir. Bu analize göre öznel iyi oluş ölçeğinin ortalamalarının çalışanların hizmet süresi ile anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür ( $p > 0,05$ ). Bu bağlamda  $H_5$  hipotezi reddedilmiştir. Bu sonuç Yurcu ve Atay'ın (2015) araştırmasından farklı çıkmıştır. Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'nin (2005) çalışmalarında, demografik değişkenlerin öznel iyi oluşu etkileme derecesinin diğer değişkenlere göre daha az olduğunu belirtmişlerdir.

**Tablo 6.** Öznel İyi Oluş Ortalamalarının Hizmet Süresine Göre Varyans Analizi (Anova) Sonuçları

Öznel İyi oluş Ortalama	Ortalamalar Toplamı	Df	Ortalamalar karesi	F	P
Gruplar arası	1,445	2	,722	,895	,414
Grup içinde	46,008	57	,807		
Toplam	47,453	59			

## 5. SONUÇLAR

Çalışan bireyler zamanının çoğunu iş yerinde geçirmekte dolayısıyla da sosyal kimliklerini burada yaşatmaktadırlar. Bu nedenle iş yeri mutluluğu hem birey hem de örgüt açısından son derece önem arzeden bir olgudur. Öznel iyi oluş düzeyi yüksek olan bireyin

psikolojik açıdan güçlü, potansiyelini tam olarak ortaya koyabilen ve bu bağlamda bireysel düzeyde başarılı, örgütsel düzeyde de performansı yüksek çalışan olması söz konusudur. Dolayısıyla öznel iyi oluş kavramının örgütsel anlamda en az iş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık kavramları kadar derinlemesine incelenmesi gerekmektedir. Özellikle bankacılık gibi rekabetin ve çalışan performansının önemli olduğu sektörlerde zaman içerisinde çalışanların iş yeri mutluluk düzeyleri etkilenebilir. Bu bağlamda çalışanların iş tatmini dışında işyerinde öznel iyi olma durumlarını etkileyen diğer unsurların da neler olabileceğini araştırmak ve ortaya koymak gerekmektedir. Bu sebeple bu araştırmada bankacılık sektöründe çalışan bireylerin işyeri mutluluğu demografik faktörler açısından incelenmiştir. Çalışılan banka türü, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, gibi demografik faktörler için mutluluk ve mutsuzluk nedenleri arasında anlamlı farklılık bulunmamış olup, yaş faktörü için farklılık sonucu anlamlı kabul edilmiştir. Bu farklılık 31-37 yaş grubu ve 38 ve üzeri yaş gruplarından kaynaklanmaktadır. Banka çalışanlarından 31-37 yaş grubunun öznel iyi oluş düzeyinin 24-30 yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinden daha yüksek olduğu; 38 ve üzeri yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinin ise 31-37 yaş grubu öznel iyi oluş düzeyinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Hipotez sonuçları toplu olarak Tablo 7 de gösterilmiştir.

**Tablo 7.** Hipotezlere İlişkin Sonuçlar Tablosu

<i>Hipotezler</i>	<i>Sonuçlar</i>
<i>H1: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri kamu bankası veya özel banka olmasına göre farklılık göstermemektedir.</i>	<i>Kabul</i>
<i>H2: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>Kabul</i>
<i>H3: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>Red</i>
<i>H4: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>Red</i>
<i>H5: Banka çalışanlarının işyeri mutluluk düzeyleri hizmet süresine göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>Red</i>

Sonuç olarak sosyo-demografik faktörlerin bireylerin iş yeri mutluluk düzeylerinde çok büyük bir farklılık yaratmamasından dolayı bundan sonra konuyla ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara; burada ele alınmayan sosyal faktörler ve örgütsel değişkenlerin ilişkisinin ve etkisini araştırılması önerilmektedir. Ayrıca farklı sektör ve örneklerde farklı boyutların ve ilişkilerin araştırılmasının da alan yazına önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Örgüt yöneticilerine de çalışanların iş yeri mutluluğuna önem vermeleri, çalışanların öznel iyi oluş düzeylerini olumsuz yönde etkileyebilecek unsurlar için gerekli önlemleri almaları ve insan kaynağına hakkettiği değeri vermeleri önerilmektedir.

## REFERENCES / KAYNAKLAR

- Akduman, G. & Yüksekbilgili, Z. (2015). *İnsan Kaynaklarında Yeni bir Vizyon Mutluluk Yönetimi*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Alparslan, A. M. (2016). Emek işçilerinde fazladan rol davranışının öncülü: İş tatmini mi işyerinde mutluluk mu?. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 203-215.
- Alparslan, A.M., Kahraman, M. ve Cantürk, N. (2016). Araştırma görevlilerinin işyerinde mutluluk ve mutsuzluk nedenleri: Bir alan çalışması. *15. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitapçığı*, 65-75.
- Argyle, M. (1999). Causes and correlates of happiness, well-being: *The Foundations of Hedonic Psychology*. D. Kahneman, E. Diener, N. Schwarz (Ed), New York, Russel Sage Foundation, 353-373.
- Bagozzi, R. P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 16 (1), 74-94.
- Blanchflower, G. D. & Oswald, J. A. (2004). Well-being over time in Britain and the USA. *Journal of Public Economics*, 88 (7), 1359-1386.
- Cenkseven, F. & Akbaş, T. (2016). Üniversite öğrencilerinde öznel ve psikolojik iyi olmanın yordayıcılarının incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (27), 43-62.
- Cihangir Çankaya, Z. (2009). Özerklik desteği, temel psikolojik ihtiyaçların doyumu ve öznel iyi olma: öz belirleme kuramı. *Türk PDR Dergisi*, 4 (31), 23-31.



Cömertler Şimşir, N. (2013). Türkiye’de mutluluk ekonomisinin belirleyicilerinin ekonometrik analizi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 50 (579).

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95 (3), 542-575.

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness, and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55 (1), 34-43.

Diener, E. & Larsen, R. J. (1993). The subjective experience of emotional well-being. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of Emotions* (pp. 405-415) New York: Guilford Press.

Diener, E. & Suh, M. E. (1997). Focus on emotion and adult development. K. Warner Schaie & Powell Lawton (Edt.), Subjective well-being and age: an international analysis. *Annual Review of Gerontology and Geriatrics*, (17), 304-324.

Diener, E., Emmons, A. R., Larsen, J. R. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.

Diener, E. & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 653-663.

Diener, E. & Seligman, M. E. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84.

Diener, E., Gohm, C. L., Suh, E., & Oishi, S. (2000). Similarity of the relations between marital status and subjective well-being across cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 31(4), 419-436.

Diener, E., Sandvik, E. & Larsen, R. J. (1985). Age and sex effects for emotional intensity. *Developmental Psychology*, (21), 542-546

Diener, E. (2009). Subjective well-being, the science of well-being. *Social Indicators Research Series, USA, Springer*, (37) 11-58.

Dilmaç, B. & Bozgeyikli, H. (2009). Öğretmen adaylarının öznel iyi olma ve karar verme stillerinin incelenmesi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 171-187.

Eroğlu, E. (2013). İş ve yaşamda motivasyon. Y. Tuna (Ed), *T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022, Açıköğretim Fakültesi Yayını N: 1974*

Eryılmaz, A. & Ercan, L. (2011). Öznel iyi oluşun cinsiyet, yaş grupları ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 139-149.

Fujita, F. D. (1991). *An investigation of the relationship between extraversion, neuroticism, positive affect, and negative affect*. Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.

Goodstein, J., Zatura, A. & Goodhart, D. (1982). A test of the utility of social indicators for behavioral health service planning. *Social Indicators Research*, (10), 273-295.

Gündoğdu, R. & Yavuzer, Y. (2012). Eğitim fakültesi öğrencilerinin öznel iyi oluş ve psikolojik ihtiyaçlarının demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (23), 115-131.

Haring-Hidore, M., Stock, A. W. & Okun, A. M. (1984). A research synthesis of gender and social class as correlates of subjective well-being. *Human Relations*, 37 (8), 645-657.

Haring-Hidore, M., Stock, A. W., Okun, A. M. & Witter, A. R. (1985). Marital status and subjective well-being: a research synthesis. *Journal of Marriage and the Family*, 47 (4), 947-953.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing Positive psychology and the life well-lived*, (2), 205-224.

Inglehart, R. (2002). Gender, aging, and subjective well-being. *International Journal of Comparative Sociology*, 43(3-5), 391-408.

İlhan, T. (2005). *Öznel iyi oluşa dayalı mizah tarzları modeli*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Kangal, A. (2013). Mutluluk üzerine kavramsal bir değerlendirme ve türk hane halkı için bazı sonuçlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 214-233.

Katja, R., Paivi, A. K., Marja-Terttu, T. & Pekka, L. (2002). Relationships among adolescent subjective well-being, health behavior and school satisfaction. *Journal of School Health*, 72(6), 243-250.

Kerr, J. H. & Vos, M. C. (1993). Employee fitness programmes, absenteeism and general well-being. *Work & Stress*, 7(2), 179-190.

Lucas, R. E. & Gohm, C. L. (2000). Age and sex differences in subjective well-being across cultures. In E. Diener E. & M. Suh (Ed.), *Culture and Subjective Well-Being*, (ss. 91-317). USA: MIT Press.

Luchman, J. N., Kaplan, S. A. & Dalal, R. S. (2012). Getting older and getting happier with work: An information-processing explanation. *Social Indicators Research*, 108(3), 535-552.

Lyubomirsky, S., King, L. A. & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success?. *Psychological Bulletin*, (131), 803-855.

Lyubomirsky, S., Sheldon, K. M., & Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology*, (9), 111–131.

Nunally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mcgraw-Hill, 2nd Edition.

Ok, S. (2004). Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (21), 57-68.

Özdemir, İ. (2012). Bankacılıkta halkla ilişkiler ve müşteri ilişkileri. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, 1 (3-4), 4-15.

Rao, K., Apte, M., & Subbakrishna, D. K. (2003). Coping and subjective wellbeing in women with multiple roles. *International Journal of Social Psychiatry*, 49 (3), 175-184.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, (57), 1069-1081.

Shmotkin, D. (1990). Subjective well-being as a function of age and gender: A multivariate look for differentiated trends. *Social Indicators Research*, 23(3), 201-230.

Siliğ, Aylin (2003). *Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*, Yayınlanmış yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Snoek, F. (2006) Psychiatric Research UNIT, WHO Collaborating Center for Mental Health, Frederiksborg General Hospital, DK- 3400 Hillerod.

Şahin, M., Aydın, B., Sarı, S. V., Kaya, S. & Pala, H. (2012). Öznel iyi oluşu açıklamada umut ve yaşamda anlamın rolü. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 20 (3), 827-836.

Tolon, M. (2004). Ticari bankalarda pazarlama stratejilerinin uygulanması ve Türkiye'deki ticari bankalar üzerine bir araştırma. *Verimlilik Dergisi*, (4), 63-88.

Tuzgöl-Dost, M. (2006). Üniversite öğrencilerinin iyi oluş düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (31), 188-197.

Tuzgöl-Dost, M. (2010). Güney Afrika ve Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin bazı değişkenlere göre öznel iyi oluş ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 35 (158), 75-89.

Tümkiye, S. (2011). Humor styles and socio-demographic variables as predictors of subjective well-being of Turkish university students. *Education and Science*, 36 (160), 158-170.

Ünal, Z. M. (2014). Influence of leaders' humor styles on the employees' job related affective well-being. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4 (1), 201-211.

Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. *Published in French in Revue: Québécoise De Psychologie*, (18), 29-74.

Vermaat, J. R. C. (2005). *Household production, health and happiness*. Phd. Thesis, Wageningen University.

White, J. M. (1992). Marital status and well-being in Canada. *Journal of Family Issues*, 13, 390-409.

Wood, W., Rhodes, N. & Whelan, M. (1989). Sex differences in positive well-being: A consideration of emotional style and marital status. *Psychological Bulletin*, (106), 249-264.

Yavuz Güler, Ç. & İşmen Gazioğlu, A. S. (2008). Rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinde öznel iyi olma hali, psikiyatrik belirtiler ve bazı kişilik özellikleri: Karşılaştırmalı bir çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (23), 107-114.

Yurcu, G. (2014). *Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş doyumu ve öznel iyi oluşlarına etkisi*, Yayınlanmamış doktora tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Yurcu G. & Atay, H. (2015). Çalışanların öznel iyi oluşunu etkileyen demografik faktörlerin incelenmesi: Antalya ili konaklama işletmeleri örneği. *Manas Journal of Social Studies*, (4), 17-34.

Yüksekbilgili, Z. & Akduman, G. (2015). Sağlık personelinin mutlulukları üzerine bir alan araştırması: Aile sağlığı merkezlerinde bir uygulama, *2.Uluslararası Katılımlı Aile Hekimliği Derneği Kongresi*, Kıbrıs. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/282130>.