

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: EĞİTİM SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

Davut KARAMAN¹

Öz

Bu çalışmanın amacı üniversitede çalışmakta olan akademik ve idari personelin iş tatmin düzeylerini belirlemektir. Ayrıca iş tatmin düzeyini etkileyen demografik değişkenleri tespit etmek çalışmanın bir diğer amacıdır. Bu kapsamda Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde bulunan meslek yüksekokullarında görev yapan akademik ve idari personele yönelik anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerle güvenilirlik, frekans, faktör ve varyans analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda çalışanların genel anlamıyla işlerinden ve iş ortamlarından memnun oldukları görülmüştür. Yaş, işyeri deneyimi, personelin statüsü (akademik veya idari) şeklindeki demografik değişkenlerinin iş tatmin düzeyini önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular hem ulusal hem de uluslararası literatürle örtüşmesi bakımından önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Demografik Değişkenler, Eğitim Sektörü

DEMOGRAPHIC FEATURES ON EMPLOYMENT: AN APPLICATION IN EDUCATIONAL SECTOR

Abstract

The aim of this study is to determine job satisfaction level of academic and administrative staffworking at the university. Also, determining the demographic variable saffecting job satisfaction level is another aim of studying. In that scope, a questionnaire was given to academic and administrative staffworking at the vocational schools in Süleyman Demirel University. In context of this study, reliability, frequency, factor and variance analysis were performed via obtained variables. The result of the analysis shows that the employee saregenerally satisfied with theirwork and business environment and it was determined that demographic variables as age, workplace, experience, staff status (academic or administrative) significantly affect job satisfaction. The findings obtained at the end of the study are importance both in terms of copliance with the national and international literature.

Keywords: Job Satisfaction, Demographic Variables, Education Sector.

Jel Kodları:J28, M12

¹ Öğr. Gör. Dr., Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, davut.karaman@alanya.edu.tr

Giriş

Ulusal ve uluslararası pazarlarda artan rekabet örgütlerin mevcut konumlarını korumasını zorlaştırmıştır. Bu nedenle işletmeler sahip oldukları kaynakları yeni müşteri kazanmaktan çok mevcut müşterilerini koruma üzerine yoğunlaştırmaktadır (Kotler, 2000). Bu yolda işletmelerin izlediği birçok strateji bulunmaktadır. Müşteri sadakat programları (Çatı ve Koçoğlu, 2008), ilişkisel pazarlama (Gülmez ve Kitapçı, 2003), müşteri tanıma programları (Lin ve Wang, 2005) ve fiyat-sadakat değeri oluşturma çabaları (Doods vd., 1991) gibi unsurlar bu stratejilerin başında gelmektedir. İşletmelerin müşterilerini elde tutmak, rekabet gücünü korumak ve mümkün olduğu durumlarda arttırmak, kaynaklarını etkin ve verimli bir biçimde kullanmak amacıyla izledikleri bir başka strateji ise iç müşteri olarak tanımlanan çalışanlarına yönelmesidir. Çalışanlar, bir işletmede faaliyetlerin devam edebilmesi için zihinsel güçlerini ve emeklerini işletmelerin kullanıma sunan ve karşılığında işletmeden beklentilerine uygun kazançlar elde eden iç paydaşlardır (Çoban, 2007, s.208).

Çalışanların yaptıkları işten ve çalıştıkları işletmeden memnun olması, müşteri memnuniyetini de olumlu yönde etkileyecektir. Yapılan işin son tüketici konumunda bulunan müşteriler tarafından beğenilmesi ise çalışanlar açısından önemli bir motivasyon kaynağıdır (Öztürk, 2000, s.60). İşletmelerin mevcut müşterileri elde tutmak veya işletmeye yeni müşteriler kazandırmak için kaliteli hizmet sunması kaçınılmaz bir gerçektir. Çünkü kaliteli hizmet müşteri tatminini sağlayan ve işletmelerin yeniden tercih edilmesine yardımcı olan önemli bir unsurdur (Pisam ve Ellis, 2000, s.330). İşletmelerde kaliteli hizmet sunmak için kalifiye personel istihdamı önemli olmakla birlikte tek başına yeterli değildir. Bunun yanı sıra çalışanların memnuniyeti de önemlidir (Pierchy, 1998, s.218).

Bu çalışmada üniversitelerde görev yapmakta olan akademik ve idari personelin iş tatmin seviyeleri araştırılmış ve elde edilen bulgular ilgili literatür çerçevesinde ele alınarak çalışma sonlandırılmıştır.

1. İş Tatmini Ve Önemi

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerin en önemli kaynaklarından birisi insan kaynağıdır. İnsan kaynağını oluşturan çalışanların yaptıkları işten memnuniyet duymaları iş tatmini olarak tanımlanmaktadır (Spector, 1996, s.6). İş tatmini, çalışanların çalıştıkları kuruma karşı duygu ve düşüncelerini tespit etmede önemli bir parametre olarak değerlendirilmektedir (Agho vd., 1993, s.1007). Çünkü iş tatmini bireylerin yapmakta oldukları işten ve çalışmakta oldukları kurumlardan hoşlanma derecesini ifade etmektedir (Spector, 1996, s.6). İş tatmini soyut nitelik taşıyan duygusal bir kavramdır. Hislere dayalıdır. Yapılan işten elde edilen sonuç ile bireylerin beklentileri arasındaki uyumu ifade etmektedir (Luthans, 1995, s.3). Bir başka ifade ile iş tatmini; bireylerin yaptıkları işten maddi ve manevi anlamda beklentileri ile elde ettiklerini karşılaştırmaları sonucunda işlerine karşı tutumunu ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2005, s.695). Elde edilen fark bireylerin beklentilerini karşılar yönde ise işe karşı tutum olumlu yönde olurken, aksi bir durumda tutum olumsuz yöne doğru kaymakta ve tatminsizlik meydana gelmektedir (Poyraz ve Kama, 2008, s.147).

Çalışanların sorumlu oldukları işi başarmaları, bu yolla tanınmaları, sorumluluk almaları ve terfi imkanlarına sahip olmaları işlerinden duydukları memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyen içsel unsurlardır. İş ve arkadaş çevresi, maaş düzeyi, çalışma koşulları, yöneticilerin tutum ve davranışları, örgütsel politikalar ise iş tatminini etkileyen dışsal unsurlar olarak ön plana çıkmaktadır (Castillo ve Cano, 1999). Bu unsurların iş tatmini üzerindeki etkisi bireyler için önem derecelerine göre değişiklik gösterebilmektedir. Bazı çalışanlar maaş unsurunu ön planda tutarken, bazıları yöneticilerin tutum davranışlarını dikkate alabilir. Örucü ve arkadaşları (2006, s.40) aldığı maaşı yeterli bulan, çalışma koşullarına uyum sağlayan ve istediği işi yapan çalışanların iş yerinde ve iş dışı hayatında tatmine ulaşacağını ifade etmektedir.

İş tatmini üzerinde etkili olan pek çok faktör bulunmaktadır. Literatürde bu faktörler *bireysel faktörler* ve *örgütsel faktörler* olmak üzere iki ana başlık altında incelenmektedir. Bireysel faktörler çalışanların fiziki, düşünsel ve duygusal özelliklerini temsil eden unsurlardır. Akıncı (2002, s.6), bireysel faktörleri; genetik eğilim, aile kültürü, eğitsel faktörler, sosyo-kültürel faktörler, değer yargıları ve iş deneyimi olarak sıralamıştır. Örgütsel faktörleri ise örgütsel düzenlemeler, örgüt kültürü ve genel örgütsel faktörler olarak sıralamaktadır. İş analizi, iş tanımı, işin gerekleri ve iş değerlemesi örgütsel düzenlemeler faktörünün alt ögeleridir. Kişiler arası ilişkiler, bilgi akışı, kararlara katılma, yetki devri, çalışanlara verilen değer, yönetim tarzı, terfi ve ödüllendirme sistemleri iş tatmini üzerinde etkili olan örgüt kültürü faktörleridir. Ücret, iş güvencesi, işin özelliği, iş disiplini, hizmet içi eğitim, sosyal olanaklar ve fiziki koşullar ise iş tatminini etkileyen genel örgütsel faktörler olarak ön plana çıkmaktadır. Nguyen ve arkadaşları (2003) iş tatminini etkileyen faktörleri, maaş, kariyer olanakları, çalışma ortamı ve iş güvencesi olarak belirtmiştir.

Kişilik ve iş uyumu, çalışanlar arası uyum, çalışma saatleri, ekonomik beklentiler, iş sözleşmeleri de iş tatmini üzerinde etkili olan faktörlerdendir. Örgütlerin yönetim şekilleri, çalışanların teşvik düzeyleri, çalışma şartları da yine iş tatminin etkileyen önemli faktörler olarak ön plana çıkmaktadır (Soysal ve Tan, 2013). Çalışanların iş üzerindeki özerkliği ve inisiyatif yetkilerinin varlığı, bireysel veya gruplar halinde çalışma gibi değişkenlerinde iş tatmini üzerinde etkilidir (Almintisir vd., 2012).

İş tatmini üzerine etkili olan bir diğer faktör ise yöneticilerin liderlik özellikleridir. Yöneticilerin vizyoner liderlik özelliği taşımak yoluyla geleceğe yönelik hedefler belirlemesi, öngörü sahibi olması, çalışanların işletme hedeflerine odaklanmasını sağlaması, stratejik hedefler koyması, çalışanların daha çok sorumluluk almasını teşvik etmesi çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmaktadır. Çalışanların iş tatmin düzeyini arttıran diğer liderlik türü dönüşümcü liderliktir. Dönüşümcü liderler çalışanların düşüncelerine değer verir, işletmelere yeni bir anlayış getirir, çalışanlar için yüksek hedefler belirler, onları dinleyerek sorunlarına çözüm bulmaya çalışır. Bu nedenle çalışanların iş tatmin düzeylerinin yükselmesine doğrudan etki ederler (Baltacı vd., 2014; Boamah vd., 2017).

İş tatminini ve belirleyicilerini açıklamaya yönelik birçok teori ve model geliştirilmiştir. Bu modeller motivasyon kuramlarından beslenmek koşuluyla iş tatminini etkileyen unsurları açıklamaya çalışmışlardır. Literatürde genel kabul gören motivasyon kuramları doğrudan iş tatmini üzerine odaklanmasa da, bu yönde yapılan çalışmalara temel teşkil etmekte ve rehberlik yapmaktadır. Maslow ortaya koyduğu İhtiyaçlar Hiyerarşisi yaklaşımında tatmine giden yolun sistematik bir düzeni olduğunu ileri sürmüştür. Günümüzde de genel kabul görmüş ve birçok çalışmaya konu olmuş bu yaklaşımda ilk basamağı bireylerin fizyolojik ihtiyaçlarının karşılanmasını öngörmektedir. Sonrasında güvenlik, saygınlık ve başarı/kendini gerçekleştirme adımları gelmektedir (Maslow, 1943). Motivasyon üzerine kurgulanan bir diğer çalışma ise Vroom (1964)'un Beklenti Teorisi'dir. Motivasyon ve tatmin konusunu ele alan teoride bireylerin ödüllendirilmesi esasına dayanmaktadır. Bireyler yapacakları iş sonucunda elde edecekleri şeyleri bekleme derecesine göre işlerine motive olmaktadır. Sonuçta elde ettikleri şeylerin beklentilerini karşılama derecesi ise tatmin seviyelerini belirlemektedir. Bu yönde yapılan bir diğer temel çalışma ise Herzberg (1966)'in Çift Faktör Teorisi'dir. Teoride motivasyon ve tatmini sağlayan içsel ve dışsal faktörler üzerinde durulmuştur. Başarı, sorumluluk alma, işin içeriği vb. unsurlar motivasyona giden yolda içsel faktörleri oluştururken, iş güvencesi, örgüt politikaları, ücret, terfi imkanları, iş ortamı, yöneticilerin tutumu gibi değişkenler ise dışsal faktörleri oluşturmaktadır.

İş tatminini örgütler açısından önemli noktaya taşıyan iki faktör bulunmaktadır. Birincisi, çalışanlarda iş tatminsizliğinin olması örgüt içerisindeki işlerin bozulmaya başladığını göstermesidir (Baltacı vd., 2014, s.65). İkincisi ise iş tatmini veya tatminsizliği çalışanların sağlık durumlarını doğrudan etkilemesi ve onların verimliliklerini artırması ve azaltmasıdır (Aşık, 2010, s.32).

2. İş Tatmini ve Sonuçları

İş tatminin temel aldığı ana çalışmaların yanı sıra doğrudan iş tatmini üzerine yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmalarda iş tatminini etkileyen unsurlar ve iş tatminin sonuçları ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Davis (1988, s.96), çalışanların yapmakta oldukları işten memnuniyet duymaları ve bu işi olumlu olarak değerlendirmeleri sonucunda iş tatminin oluşacağını belirtmektedir. Price ve Mueller (1986) ise iş tatmini üzerinde etkili olan ve dışsal faktörlerden yararlanılarak oluşturulan bir model geliştirmiştir. Modelde yer alan merkezileşme, iletişim, adalet, terfi imkanları, uzmanlaşma, işin rutinliği, iş yükü ve bütünleşme/benimseme faktörlerinin iş tatmini üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bu faktörlerden merkezileşme, işlerin rutinliği ve iş yükünün yoğunluğu iş tatminini düşürürken, diğer faktörler iş tatminini yükseltmektedir.

Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen İş Özellikleri Modeli'nde başlıca üç boyut ele alınmıştır. Bunlar işin temel demografik özellikleri, psikolojik durumlar ve etkiler arası ilişkidir. Çalışanların beceri düzeyi ve farklı işleri yapabilme kabiliyeti, işin yapısı ve kimliği, işin önemi, özerklik/bağımsızlık ve geri bildirim unsurları işin temel özellikleri boyutunu belirlemektedir. Yapılmakta olan işin anlamlılığı, işe karşı hissedilen sorumluluk ve yapılan işin sonuçlarından haberdar olma psikolojik durumları temsil eden değişkenlerdir. İşin temel demografik özellikleri, psikolojik durumları belirlemektedir. Yaşanan bu etkileşimin olumlu olması durumunda çalışanlarda içsel motivasyon, iş tatmini ve iş performansı yükselmekte, çalışanların devamsızlık eğilimi azalmakta, çalışan devir hızı ise düşmektedir. İş gücü devir hızının yüksek olması örgütsel maliyetleri artıran önemli bir unsurdur. Ayrıca, çalışanların sürekli değişmesi kurum kültürü oluşmasını engellediği gibi, işletme performansının da zaman içerisinde azalmasına yol açabilmektedir.

Çalışanların çalışmakta oldukları örgütlerden destek görmesi iş tatmin düzeyini olumlu yönde etkilemektedir. Örgütsel desteği hisseden çalışanların iş tatmin düzeyleri arttığı gibi, işe katılım gösterme isteklilikleri ve iş performansları da yükselmektedir (Yıldırım vd., 2017; Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017; Sony ve Mekoth, 2016; Tao vd., 2015; Cropanzano, ve Jerald, 1997; Eisenberger vd., 1990). İş tatmini yüksek olan bireylerin yaratıcı düşünme eğilimleri de yüksek olmaktadır. Bir başka ifade iş tatmini yaratıcı düşünmeyi olumlu yönde etkilemektedir (Zhou ve George, 2001). Çalışanların yüksek iş tatminine sahip olmaları yaptıkları işi sevmelerini, örgütsel bağlılık düzeylerinin yükselmesini (Gedik ve Üstüner, 2017; Varol, 2017; Lambert vd., 2016), iş ve iş yerine karşı daha duyarlı olmalarını, fiziki ve psikolojik rahatsızlıklarının azalmasını ve kişisel saygılarının yükselmesini sağlayacaktır. Meydana gelen bu olumlu hava çalışanlarda tükenmişlik duygusunun en alt seviyeye inmesine yardımcı olmaktadır (Boymul ve ÖzelTürkay, 2017; Jang vd., 2017; Taşlıyan vd., 2017; Nwafor vd., 2015; Yücel, 2012, s.16).

Yenihan, (2014, s.176), çalışanların örgüt içerisinde tutulmasında iş tatmininin önemli olduğunu belirtmektedir. İş tatminini arttırabilen ve bu düzeyi koruyabilen örgütler çalışanlarda örgütsel bağlılığın oluşmasını da sağlayabilmektedir. Böylece çalışanların işletmeden ayrılma eğilimleri azalmaktadır. Bu amaçla çalışanların istek ve ihtiyaçları takip edilmeli, çalışma ortamı hakkında düşünceleri sorulmalı ve yaptıkları işler konusunda fikir alışverişinde bulunulmalıdır. Böylece kurumsal başarıyı yakalama yolunda önemli bir adım atılmış olacaktır (Taş, 2017, s.422).

Çalışanlara sunulan iş güvencesinin düşük düzeyli olması, iş tatmin seviyesini düşüren önemli unsurlardandır. İş hayatına ilişkin belirsizlik durumu iş tatminini düşürmek yoluyla iş yerine olan bağlılığı azaltmak ve çalışanlarda işten ayrılma niyetinin baş göstermesine yol açabilmektedir. Özellikle işinde uzman çalışanlara işten ayrılması, bu kişiler katlanılan maliyet ve harcanan zamanın boşa gitmesine yol açmaktadır (ntu.edu.sg). Ayrıca, çalışanlarda işten ayrılma niyetinin var olması örgüt içerisindeki çalışma grupları üzerinde olumsuz bir etki meydana getirmekte, var olan uyum ve sinerjiyi düşürebilmektedir (Poyraz ve Kama, 2008, s.149).

3. Metodoloji

İş tatmini ile alakalı literatürde farklı örneklerle pek çok çalışma yapılmıştır. Literatür bölümünde de değinildiği üzere söz konusu çalışmalarda genellikle iş tatmini ile iş performansı, örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti vb. değişkenlere arasındaki ilişkiler ele alınmış ve incelenmiştir. Bu nedenle çalışmanın amacı eğitim sektöründe çalışmakta olan bireylerin iş tatmin seviyelerini ve demografik açıdan belirleyenlerini ortaya koymak olarak belirlenmiştir. Son zamanlarda konu ile alakalı çalışmaların öğretmenler ve sağlık personelleri üzerine yoğunlaştığı da dikkat çeken bir başka nokta olmuştur (Buluç ve Demir, 2015; Canan ve Oksay, 2015; Karademir, 2016; Büyükgöze ve Özdemir, 2017; Soysal vd., 2017; Çakmak ve Arabacı, 2017). Bu çalışmada ise örneklem grubu olarak üniversite personeli seçilmiştir. Bu amaçla 145 akademik, 72 idari personelin olduğu Süleyman Demirel Üniversitesi meslek yüksekokullarında çalışmakta olan kişilerle anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Zaman kısıtı ve maliyet unsurları sebebiyle tüm okullara ulaşmak mümkün olmamıştır. Örneklem seçiminde uygulama yapılacak okullar tesadüfi olarak seçilmiştir. Bu kurumlarda görev yapan ve uygulamaya katılmak isteyen toplam 110 kişi ile anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Baltacı ve arkadaşları (2014) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın örnekleme ve değişkenleri açısından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kullanılan ölçek aracılığıyla elde edilen verilerin güvenilirlik seviyesi $\alpha=0,824$ 'tür. %5 hata payı ve %95 güvenilirlik düzeyinde elde edilen kat sayının geçerli olduğu ve elde edilen verilerin analizler için uygun olduğu görülmüştür.

4. Araştırmanın Hipotezleri

İş tatmini üzerine yapılan akademik çalışmalarda, çalışanların iş tatmin düzeylerini etkileyen pek çok değişken olduğu görülmüştür. Çarıkçı (2000) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş faktörlerinin iş tatminini arttıran unsurlar olduğunu tespit etmiştir. Mercanlıoğlu (2012) demografik değişkenler bazında iş tatmini boyutlarında meydana gelen farklılıkları tespit etmek amacıyla yapmış olduğu çalışmada çalışılan departman, cinsiyet, medeni durum, yaş, kıdem ve meslek deneyim değişkenlerinin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Sosyal ve arkadaşları (2017) tarafında çalışanların iş tatminini belirlemeye yönelik yapılan araştırma sonucunda yaş ve eğitim durumu değişkenlerinin iş tatminini etkileyen önemli faktörler arasında olduğu belirlenmiştir. Özaydın ve Özdemir (2014) ise çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, unvan, aynı kurumda çalışma süresi, ailede aynı işi yapan başkasının olup olmama durumu, beklenti durumu ve statü faktörlerinin iş tatmini üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu noktadan hareketle çalışmada aşağıdaki hipotezler ileri sürülmüştür.

- H₁: Çalışanların iş tatmin düzeyleri yaşa göre farklılaşmaktadır.
- H₂: Çalışanların iş tatmin düzeyleri iş yeri deneyimine göre farklılaşmaktadır.
- H₃: Çalışanların iş tatmin düzeyleri personel statüsüne göre farklılaşmaktadır.
- H₄: Çalışanların iş tatmin düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.
- H₅: Çalışanların iş tatmin düzeyleri eğitim düzeylerine göre farklılaşmaktadır.
- H₆: Çalışanların iş tatmin düzeyleri iş yeri deneyimine göre farklılaşmaktadır.

5. Bulgular

Bu çalışma kapsamında elde edilen verilerle ilgili gerekli analizlerin yapılması ile aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Profili

Cinsiyet	N	%	Görev	n	%
Bay	75	68,1	Akademik	63	57,2
Bayan	35	31,8	İdari	47	42,8
Yaş	N	%	İş Deneyimi	n	%
17-22	3	2,7	1 yıldan az	2	1,8
23-28	14	12,7	1-3 yıl	13	11,8
29-34	39	35,5	4-7 yıl	36	32,7
35 ve üzeri	54	49,1	7 yıl ve üzeri	59	53,7
İş Yeri Deneyimi	N	%	Eğitim Durumu	N	%
1-3 yıl	25	22,7	Önlisans	18	16,4
4-7 yıl	34	30,9	Lisans	43	39,1
7 yıl ve üzeri	51	46,4	Lisansüstü	49	44,5

Araştırma kapsamında anket uygulaması gerçekleştirilen örneklemin demografik özellikleri tablo 1’de sunulmuştur. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğu (%68,1) erkektir. Yine katılımcıların tamamına yakını (%84,6) 29 yaş ve üzeri grubundadır. Mevcut işyerinde çalışma sürelerine göre 7 yıl ve üzeri çalışan katılımcılar %46,4’lük oranla ilk sırada yer alırken, 4-7 yıl arasında çalışanlar %30,9’luk oranla ikinci sırada, 1-3 yıl aralığında mevcut iş yerinde çalışan katılımcılar %22,7’lik oranla üçüncü sıradadır. Katılımcıların %57,2’si akademik personel iken, %42,8’i idari personeldir. 7 yıl üzerinde iş deneyimine sahip katılımcılar %53,7’lik oranla toplam katılımcılar içerisinde ilk sırada yer almaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%83,6) lisans ve lisansüstü eğitim düzeyindedir.

Araştırma kapsamında kullanılan iş tatmini ölçeği öncelikli olarak güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda $\alpha=0,824$ olarak elde edilmiştir. Elde edilen bu sonuç toplanan verilerin istatistiksel açıdan güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin içsel tutarlılığını test etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır (Bkz. Tablo 2). Analiz sırasında faktör yükü 0.50 ile sınırlandırılmıştır. Döndürme yöntemi olarak ise varimax kullanılmıştır. Analiz sonucunda KMO değeri 0.876 olarak elde edilmiştir. Tüm önermelerin tek bir faktör altında toplandığı görülmüştür. Elde edilen tek faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise %68.73’tür.

Tablo 2: İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Önermeler	\bar{X}	Faktör Yüğü
3. İyi bir iş ortamında çalışmaktayım.	4,34	.800
6. İşyerimdeyken kendimi evimde gibi hissediyorum.	3,92	.795
9. Yapmakta olduğum iş moral seviyemi yükseltmektedir.	3,64	.738
4. Yaptığım iş mesleki gelişimime katkıda bulunmaktadır.	4,11	.725
10. İş yerimdeki yükselme olanaklarından memnunuz.	3,12	.719
2. Yaptığım işten memnunuz.	3,94	.707
5. Yapmakta olduğum iş bana yeteri kadar özerklik sağlamaktadır.	3,41	.705
1. İş yerinin yönetim şeklinden memnunuz.	3,23	.689
8. Yeterli miktarda maaş aldığımı düşünüyorum.	3,04	.681
7. İş yerimin fiziki koşulları yetersizdir.	3,19	.668

Tablo 2’de elde edilen verilere göre çalışanların iyi bir iş ortamında çalıştıklarını düşünmeleri ($\bar{X}=4,34$), yaptıkları işin mesleki gelişimlerine katkıda bulunduğunu ifade etmeleri ($\bar{X}=4,11$), yaptıkları işten memnun olmaları ($\bar{X}=3,94$) ve iş yerinde kendi evinde gibi hissetmesi ($\bar{X}=3,92$) iş tatminlerini yükselten en önemli değişkenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yaptığı işin yeterince özerklik sağlaması ($\bar{X}=3,41$), iş yerinin yönetim şekline memnuniyet ($\bar{X}=3,23$), iş yerinin fiziki koşullarının yeterliliği ($\bar{X}=3,19$), yükselme olanaklarından memnuniyet ($\bar{X}=3,12$) ve yeterli miktarda maaş alma ($\bar{X}=3,04$) noktalarında yaşanan kararsız tutumlar ise iş tatmin seviyelerini düşüren en önemli durumlar olarak görülmektedir.

Çalışanların iş tatmin düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek amacıyla elde edilen veriler farklılık testlerine tabi tutulmuştur. Farklılık testlerinden önce kullanılan değişkenlerin homojen dağılımı kontrol edilmiş ve aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 3: *Değişkenlere Yönelik Varyans Eşitliği Testi*

Faktör	K-S	Cinsiyet	Görev	Yaş	İş Deneyimi	İş Yeri Deneyimi	Eğitim Durumu
İş	Z	0.916	0.832	0.993	0.691	0.862	0.540
Tatmini	p	0.543	0.487	0.622	0.320	0.512	0.249

Tablo 3'te iş tatmini boyutuna katılımcılar tarafından verilerin cevapların demografik değişkenlere göre dağılımına ilişkin homojenlik testi (Kolmogorov-Smirnov) istatistikleri görülmektedir. Buna göre, katılımcıların iş tatmini ölçeğinde yer alan önermelere verdikleri cevaplar cinsiyet ($Z=0.916$; $p=0.543>0.05$), görev ($Z=0.832$; $p=0.487>0.05$), yaş ($Z=0.993$; $p=0.662>0.05$), iş deneyimi ($Z=0.691$; $p=0.320>0.05$), işyeri deneyimi ($Z=0.862$; $p=0.512>0.05$) ve eğitim durumu ($Z=0.540$; $p=0.249>0.05$) değişkenlerine göre normal dağılım göstermektedir. Bu durumda parametrik farklılık testlerinin uygulanmasına karar verilmiştir.

Yapılan t-testi ve varyans analizi (anova) sonucunda katılımcıların iş tatmin düzeylerinin cinsiyetlerine ($p=0.15>0.05$), eğitim düzeylerine ($F=0.987$; $p=0.34>0.05$) ve iş yeri deneyimine ($F=0.864$; $p=0.47>0.05$) göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Bu durumda H_4 , H_5 ve H_6 hipotezleri reddedilmiştir. Varyans analizlerinde farklılığın hangi değişkenler arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post-Hoc analizlerinden Tukey metodu tercih edilmiştir. Bulgulara ilişkin veriler aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 4: *İş Tatminin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi*

Değişken	\bar{X}	T	P
Bay	3,79		
Bayan	3,41	1,335	0.15

Katılımcıların cinsiyetlerine göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p=,15>,05$). Buna göre H_4 hipotezi reddedilmiştir. Tablo 4'e göre erkek katılımcıların iş tatmini seviyesi $\bar{X}=3,79$ iken, bayan personellerin iş tatmin düzeyi $\bar{X}=3,41$ 'dir.

Tablo 5: *İş Tatminin Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi*

Değişken	\bar{X}	F	P
Önlisans	3,47		
Lisans	3,19	0.987	.340
Lisansüstü	3,44		

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla varyans analizi yapılmıştır. Tablo 5'teki analiz sonucunda değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($F=0.987$; $p=0.34>0.05$). Bu durumda H_5 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6: İş Tatminin İş Yeri Deneyimine Göre Değerlendirilmesi

Değişken	\bar{X}	F	P
1-3 yıl	3,44		
4-7 yıl	3,27	0.864	.470
7 yıl ve üzeri	3,39		

Katılımcıların iş yeri deneyimlerine göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla varyans analizi yapılmıştır. Tablo 6'daki analiz sonucunda değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($F=0.864$; $p=0.470>0.05$). Bu durumda H_0 hipotezi reddedilmiştir ($F=0.864$; $p=0.47>0.05$).

Tablo 7: İş Tatminin Yaşa Göre Değerlendirilmesi

Değişken	\bar{X}	F	P
23-38	2,36		
29-34	3,48	105,536	,000
35 ve üzeri	4,26		

Katılımcıların yaşlarına göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı bir değişim olduğu görülmüştür ($F=105,536$; $p=,000<,05$). Buna göre H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Tablo 7'de yaşı 35 ve üzerinde olan katılımcıların iş tatmin seviyesi ($\bar{X}=4,26$) diğer yaş gruplarındaki katılımcılara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 8: İş Tatminin İş Yeri Deneyimine Göre Değerlendirilmesi

Değişken	\bar{X}	F	P
1-3 yıl	2,68		
4-7 yıl	3,54	218,146	,000
7 yıl ve üzeri	4,17		

Katılımcıların iş yerindeki çalışma yılına göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda anlamlı bir değişim olduğu görülmüştür ($F=218,146$; $p=,000<,05$). Böylece H_2 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre tablo 8'de aynı iş yerinde 7 yıl ve üzerinde çalışma deneyimine sahip katılımcıların iş tatmin seviyesi ($\bar{X}=4,17$) diğer deneyim gruplarındaki katılımcılara oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 9: İş Tatminin Personel Statüsüne Göre Değerlendirilmesi

Değişken	\bar{X}	T	P
Akademik Personel	3,14		
İdari Personel	4,06	-7,554	,000

Katılımcıların iş yerindeki çalışma statülerine göre iş tatminlerinin değişip değişmediğini belirlemek amacıyla t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda anlamlı bir değişim olduğu görülmüştür ($F=-7,554$; $p=,000<,05$). Buna göre H_3 hipotezi kabul edilmiştir. Tablo 9'a göre akademik personelin iş tatmini seviyesi ($\bar{X}=3,14$), idari personele oranla ($\bar{X}=4,06$) çok daha düşüktür.

6. Sonuç

İç müşteri olarak tanımlanan çalışanların iş tatmini konusu, işletmeler açısından göz ardı edilemeyecek bir konudur. Özellikle hizmet endüstrilerinde iş tatmini konusu diğer sektörlerle oranla daha önemli bir noktada bulunmaktadır. Çünkü bu tür işletmelerde çalışanlar doğrudan

müşterilere hizmet vermekte ve aralarında yoğun bir etkileşim yaşanmaktadır. Başka bir ifade ile çalışanlar işletmelerin birinci düzeyde temsilcisi konumundadır. Çalışanların davranış ve tutumları, müşterilerin markaya olan bakış açılarını da doğrudan etkilemektedir.

İş tatmini ölççeğinde yer alan önermelere ilişkin ortalamalar dikkate alındığında akademik ve idari personellerin genel itibariyle yaptıkları işten ve çalışmakta oldukları iş ortamından memnun oldukları görülmektedir. Bunun yanı sıra katılımcılar yapmakta oldukları işin mesleki gelişimlerine katkıda bulunduğunu belirtmektedirler. “İş yerimdeyken kendimi evimde gibi hissediyorum” sorusuna olumlu yönde olmasına rağmen kararsızlığa yakın bir düzeyde katılım göstermişlerdir. Ayrıca yapmakta oldukları işlerin moral seviyelerini yükseltmekte tam anlamıyla yeterli olmadığını belirtirken, maaşlarının yeterlilik düzeyi konusunda kararsızlık yaşamaktadırlar.

İş tatmininin demografik değişkenlere göre farklılaşma durumunu inceleyen bazı araştırmalar yapılmıştır (Çarıkçı, 2000; Mercanlıoğlu, 2012; Reid, 2013; Neelam, 2014; Özaydın ve Özdemir, 2014; Suresh vd., 2015; Chircir, 2016; Arslan ve Demir, 2017; Pu vd., 2017; Soysal vd., 2017). Çalışmalar sonucunda elde edilen bulgular çalışanların iş tatmin düzeylerinin, yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, iş yeri deneyimi, mesleki deneyim, çalışılan statü, bireysel özerklik imkânı gibi değişkenlere göre farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Konu üzerine yapılan ve literatüre yön veren bazı çalışmalarda ise cinsiyet ve eğitim durumu gibi demografik değişkenlerin iş tatmin düzeylerinde anlamlı bir farklılaşmaya yol açmadığı tespit edilmiştir (Near vd., 1978; Golembiewski, 1977).

Çalışmada elde edilen bir diğer önemli bulgu iş tatmin düzeyinin yaş faktörüne göre farklılaşmasıdır. Buna göre genç çalışanların iş tatmin düzeyi düşükken, orta yaş sınıfı ve yüksek yaş sınıfında yer alan katılımcıların iş tatmin düzeyleri yüksek seviyededir. İş hayatında daha uzun süredir çalışmanın vermiş olduğu deneyim ve yaş ilerledikçe çalışılan çevreye sağlanan uyum, yaş faktörünün iş tatminini açıklamada önemli bir hale getirmektedir. İş tatminini etkileyen bir diğer önemli faktör ise iş yeri deneyimidir. Aynı iş yerinde çalışma süresi fazla olan bireylerin iş tatmin seviyesi yüksek iken, çalışma süresi az olan bireylerin iş tatmin düzeyleri düşüktür. Aynı iş yerinde uzun süredir çalışma iş yerine ve çevresel koşullara adaptasyonu arttırdığı gibi bireylerde örgütsel bağlılık durumunun oluşmasına da katkıda bulunabilmektedir. Bu durum iş tatmininin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. İdari personellerin iş tatmin düzeyi, akademik personellere oranla daha yüksektir. Çünkü idari personellerin yapacakları işler ve bu işlerin ne şekilde yapılacağı bellidir. Bu durum belirsizlik faktörünün iş tatmin düzeyini düşürmesini engellemektedir. Ayrıca idari personel için mesaide harcanan toplam süre akademik personele oranla daha azdır. Bunun yanı sıra akademik personelin sorumlu oldukları dersler dışında gerek idari gerekse akademik anlamda başka yükleri olabilmektedir. Bu durum ise çalışanlarda tükenmişliği tetikleyerek iş tatmininin düşmesine yol açabilmektedir.

Bir kurumun başarısını, verimliliğini yakından ilgilendiren ve iç müşteri olarak belirtilen çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olması büyük önem taşımaktadır. İşletmelerin zaman zaman çalışanların tatmin düzeylerini tespit ederek yeterli tatmin seviyesine ulaşamayan alanlarda gerekli düzenlemeleri yapmaları işletmenin tüm paydaşlarına pozitif yönde bir katkı sağlayacaktır. Bu nedenle çalışanların tatmin düzeylerinin dönemsel olarak değişebileceği de öngörülerek farklı sektörlerde bu ve benzeri çalışmaların yenilenmesi yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Agho, A., Müeller, C., and Price, J., (1993). "Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model". *Human Relations*, vol.46 (8): 1007-1027.
- Akıncı, Z., (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.4: 1-25.
- Almintisir, A.B., Akeel, A.B., and Subramaniam, I.D., (2012). Comparison of Job Satisfaction of Employees in Public and Private Sector Organizations: Evidence from Two Libyan Companies. *Australian Journal of Basic and Applied Science*, Vol.6 (8): 177-186.
- Arslan, E.T., ve Demir, H. (2017). "İşe Angaje Olma ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Hekim ve Hemşireler Üzerine Nicel Bir Araştırma". *Yönetim ve Ekonomi*. C.24(2): 371-389.
- Aşık, N.A., (2010). "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme". *Türk İdare Dergisi*, C.467: 31-51.
- Baltacı, F., Kavacık, M., Kurar, İ., ve Şentürk, F.K., (2014). "Yöneticilerin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Alanya'da Bulunan 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma". *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.14(2): 59-85.
- Boamah, S.A., Laschinger H.K.S., and Wong, C., (2017), Effect of Transformational Leadership on Job Satisfaction and Patient Safety Outcomes, *Nursing Outlook*, Article in Press (DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.outlook.2017.10.004>).
- Boymul, E., ve Özeltürkay, E.Y. (2017). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisi: Bir Sanayii Kuruluşunda Uygulama". *Journal of Yaşar University*, C.12(46): 93-102.
- Buluç, B., ve Serkan D. (2015). "İlk ve Ortaokul Öğretmenlerinin Öz-Yeterlik Algıları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki." *Journal of Kırşehir Education Faculty*, C.16.1.
- Büyükgöze, H., ve Özemir, M. (2017). "İş Doyumu ile Öğretmen Performansı İlişkinin Duygusal Olaylar Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi". *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.18(1): 311-325.
- Canan, H.O.Ş, ve OKSAY, A. (2015). "Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, C.20(4): 1-24.
- Castillo, J. X., and Cano J., (1999). Factors Explaining Job Satisfaction Among Faculty in the College of Food, Agricultural and Environmental Sciences Faculty at The Ohio State University, Unpublished Manuscript, Journal of Human and Community Resource Development. The Ohio State University, Columbus.
- Chircir, R., (2016). "Demographic Factors and Job Satisfaction: A Case of Teachers in Public Primary Schools in Bomet County, Kenya", *Journal of Educational and Practice*, Vol.7(13): 152-158.

- Cropanzano, R. and, Jerald G., (1997). "Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze". *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York: 317-372.
- Çakmak, M.S., ve Arabacı, İ.B. (2017). "Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi". *Electronic Journal of Social Sciences*, 16 (62).
- Çarıkcı, İ.H., (2000), Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, C.5(2): 155-168.
- Çatı, K., ve Koçoğlu, C.M., (2008). "Müşteri Sadakati ve Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 167-188.
- Çoban, S., (2007). "İç Müşterilerin Tatmini ve İçsel Pazarlama Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi: Kayseri Süpermarketlerinde Bir Uygulama". *Selçuk Üniversitesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 207-218.
- Davis, K., (1988). "İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış". Çev. Tosun K., vd, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, Yayın No.199, İstanbul.
- Diri, M.S., ve Kırıl, E. (2016). "Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. C.1.39: 125-149.
- Dodds, W.B., Monroe, K.B., and Grewal, D., (1991). "Effects of Price, Brand, and Store Information on Buyers Product Evaluations". *Journal of Marketing Research*, Vol. 28(3): 307-319.
- Eisenberger, R., Fasolo, P.M., and Davis-La Mastro, V., (1990). "Effects of Perceived Organizational Support on Employee Diligence, Innovation, and Commitment". *Journal of Applied Psychology*, Vol.53: 51-59.
- Gedik, A., ve Üstüner, M. (2017). "Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Meta Analiz Çalışması". *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*. C.8(2): 41-57.
- Golembiewski, R. (1977), Testing Some Stereotypes about The Sexes in Organizations: Differential Satisfaction with Work?". *Journal of Human Resource Management*, Vol.16: 30-32.
- Gülmez, M., ve Kitapçı, O., (2003). "İlişki Pazarlamasının Gelişimi ve Yakın Geleceği". *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.4(2): 81-89.
- Hackman J.R., and Oldham, G.R., (1975). "Development of The Job Diagnostic Survey". *Journal of Applied Psychology*, Vol.60(2): 159-170.
- Herzberg, F., (1966). *Work and The Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Co.
- Karademir, N. (2016). "Coğrafya öğretmenlerinin iş doyum düzeylerinin incelenmesi." *Sakarya University Journal of Education*. C.6(2): 108-122.

- Kotler, P., (2000). *Kotler ve Pazarlama*. Çev. Özyağcılar, A. İstanbul: Sitem Yayıncılık.
- Jang, Y., Lee, A.A., Zadrozny, M., Bae S.H., Kim, M.T. and Mart, N.C. (2017), “Determinants of Job Satisfaction and Turnover Intent in Home Health Workers: The Role of Job Demands and Resources”, *Journal of Applied Gerontology*, Vol.36(1): 56-70.
- Lambert, E.G., Minor, K.I., Wells, J.B., and Hogan, N.L., (2016), “Social Support’s Relations to Correctional Staff Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment”. *The Social Science Journal*, Vol.53(1): 22-32.
- Lin, H.H., and Wang, Y.S., (2006). “An Examination of The Determinants of Customer Loyalty in Mobile Commerce Contexts”. *Information & Management*, Vol.43: 271–282.
- Luthans, F., (1995). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill, Inc., New York.
- Maslow, A.H., (1943). “A Theory of Human Motivation”. *Psychological Review*, Vol. 50: 370-396.
- Mercanlıoğlu, A.Ç., (2012), “Demografik Değişkenler Bazında İş Tatmini Boyutlarında Oluşan Farklılıklar: Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi Personeline Yönelik Bir Araştırma”. *Öneri Dergisi*, C.10(37): 121-138.
- Near, J., Rice, and R., Hunt, R. (1978), “Work and Extra-Work Correlates of Life and Job Satisfaction”. *Academy of Management Journal*, 21: 248-264.
- Neelam, (2014). “A study of Job Satisfaction among Primary School Teachers in Relation to Their Demographic Variables, Shaikshik Parisamvad”. *An International Journal of Education*, Vol.4 (2): 46 - 57.
- Nguyen, A.N., J. Taylor, and Bradley, S., (2003). *Relative Pay and Job Satisfaction: Some New Evidence*. Working Paper 045, Department of Economics, Lancaster University Management School.
- Nwafor, C.E., Immanuel E.U., and Obi-Nwosu, H., (2015), “Does Nurses’ Self-Concept Mediate the Relationship Between Job Satisfaction and Burnout among Nigerian Nurses?”. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, Vol.3: 71-75.
- Örücü, E., Yumuşak, S., ve Bozkır, Y., (2006). “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, C.13(1): 39-51.
- Özaydın, M.M., ve Özdemir, Ö., (2014), “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C.6(1): 251-281.
- Özdevecioğlu M. (2005). “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”. *Türkiye ve Ortadoğu Amme İdare Enstitüsü Dergisi*, 37 (4): 97-115.
- Öztürk, A., (2000). *Hizmet Pazarlaması*, Eskişehir: Birlik Yayınları.
- Pierchy, N.F., (1998). “Barriers to Implementing Relationship Marketing: Analysing the Internal Market-Place”. *Journal of Strategic Marketing*, Vol.6: 209-228.

- Pizam, A., and Ellis, T., (2000). "Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.11(7): 326-339.
- Poyraz, K., ve Kama, B., (2008). "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13(2): 143-164.
- Pu, J., Zhou, X., Shu, D., and Zhong, (2017). "Gender Differences in Psychological Morbidity, Burnout, Job Stress and Job Satisfaction among Chinese Neurologists: A National Cross-Sectional Study". *Psychology, Health & Medicine*, Vol.22(6): 680-692.
- Reid, C., Hurst, C., and Anderson, D., (2013), "Examination of Socio-Demographics and Job Satisfaction in Australia Registered Nurses". *Journal of Collegian*, Vol.20(3): 161-169
- Sony M., and Mekoth, N., (2016), "The Relationship Between Emotional Intelligence, Frontline Employee Adaptability, Job Satisfaction and Job Performance". *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.30: 20-32.
- Soysal, A., ve Tan, M., (2013), "İş Tatminin Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği". *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, C.6(2): 45-63.
- Soysal, A., Öke, P., Yağar, F., ve Tunç, M., (2017), "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Düzeylerinin İncelenmesi: Bir Özel Hastane Örneği". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.37: 243-253.
- Spector, P., (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. USA: John Wiley & Sons Inc. Publications.
- Suresh, S., Kodikal, R., and Kar, S., (2015), "Measuring Job Satisfaction and Impact of Demographic Characteristics Among Doctors of Teaching Hospitals". *International Multispecialty Journal of Health*, Vol.1(9): 29-38.
- Tao, H., Ellenbecker C.H., Wang, Y., and Li. Y., (2015), "Examining Perception of Job Satisfaction and Intention to Leave Among ICU Nurses in China", *International Journal of Nursing Sciences*, Vol. 2(2): 140-148.
- Taş, A. (2017). İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık, ed. Özdemir, S., Cemaloğlu, N., "Örgütsel Davranış ve Yönetimi". Pegem Akademi (2.Basım). Ankara.
- Taşlıyan, M., Engizek, H., ve Gül, N. (2017). "Tükenmişlik, İş Tatmini ve Esnek Çalışma Saatleri: Çalışan Kadınlar Üzerine Bir Çalışma". *TÜBAV Bilim Dergisi*, C.10(2): 111-125.
- Varol, F. (2017). "Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Olan Etkisi: İlaç Sektörü Örneği". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.38: 200-208.
- Vroom, V., (1964). *Work and motivation*. New York: Willey Publication.

- Yenihan, B., (2014).“Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki”. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.4(2): 170-176.
- Yıldırım, İ., Akan, D., ve Yalçın, S. (2017). “Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Okul Etkililiği Algıları Arasındaki İlişki”. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.19(1): 69-81.
- Yılmaz, A., ve Tanrıverdi, H. (2017). “Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, Vol.5(3): 32-52.
- Yücel, İ., (2012).“İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi-Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”. *Akademik Bakış Dergisi*, S.33: 1-20.
- Zhou, J., and George, J.M., (2001). “When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging The Expression of Voice”. *Academy of Management Journal*, Vol.44(4): 682-696.
- <http://www.ntu.edu.sg/nbs/sabre/working.paper.htm> (Erişim Tarihi, 02.11.2017).