

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Burcu ILGAZ YILDIRIM

ÇALIŞANLARIN BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ile İŞ TATMİNLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR
UYGULAMA

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Doktora Tezi

Antalya, 2014

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Burcu ILGAZ YILDIRIM

ÇALIŞANLARIN BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ile İŞ TATMİNLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR
UYGULAMA

Danışman

Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Doktora Tezi

Antalya, 2014

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Burcu ILGAZ YILDIRIM'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	: Prof. Dr. Ayşe ANAFARTA	(İmza)
Üye (Danışmanı)	: Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ	(İmza)
Üye	: Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU	(İmza)
Üye	: Doç. Dr. Selçuk Burak HAŞILOĞLU	(İmza)
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Olgun KİTAPCI	(İmza)

Tez Konusu: Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki:
Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi :24/02/2014

Mezuniyet Tarihi :06/03/2014

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	v
TABLOLAR LİSTESİ	vi
ÖZET	viii
SUMMARY	ix
ÖNSÖZ	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ve BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK KAVRAMLARI

1.1 Kişilik Kavramı ve Tanımı	4
1.2 Kişiliği Etkileyen Faktörler	6
1.2.1 Biyolojik ve Genetik (Kalıtsal) Faktörler.....	6
1.2.2 Ailesel Faktörler	7
1.2.3 Sosyal ve Kültürel Faktörler.....	8
1.2.4 Psikolojik Faktörler	8
1.2.5 Coğrafi ve Fiziki Faktörler	8
1.3 Kişilik Kuramları.....	9
1.3.1 Psikanalitik Yaklaşım	9
1.3.1.1 Sigmund Freud: Psikanaliz (1856-1939).....	10
1.3.1.2 Alfred Adler: Bireysel Psikoloji (1870-1937).....	11
1.3.1.3 Carl Jung: Analitik Psikoloji (1875-1961)	11
1.3.1.4 Erik H. Erikson Ailesel Faktörler	12
1.3.1.5 Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi (1885-1952).....	12
1.3.1.6 Harry Stack Sullivan: Kişiler Arası İlişkiler Kuramı (1892-1949)	13
1.3.1.7 Erich Fromm: Özgürlükten Kaçış (1900-1980)	14
1.3.2 Davranışçı ve Bilişsel Kişilik Kuramları.....	15
1.3.2.1 Burrhus Frederick Skinner: Radikal Davranışçılık	16
1.3.2.2 Neal E. Miller ve John Dollard: Eklektik Davranışçı Yaklaşım	16
1.3.2.3 Albert Bandura: Sosyal Bilişsel Kuram	17
1.3.2.4 George Alexander Kelly: Kişisel Yapılar Kuramı	18
1.3.3 İnsancıl/Varoluşçu Kuramlar.....	19
1.3.3.1 Carl R. Rogers: Birey Merkezli Yaklaşım.....	19

1.3.3.2 Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme Kuramı	20
1.3.3.3 Rollo R. May: Varoluşçu Psikoloji.....	21
1.3.4 Araştırma Odaklı Kuramlar	22
1.3.4.1 Gordon W. Allport: Ayırıcı Özellik Kuramı	22
1.3.4.2 Raymond B. Cattell: Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	23
1.3.4.3 Hans J. Eysenck: Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	24
1.3.4.4 Robert R. McCrea ve Paul T. Costa: Beş Faktör Kuramı.....	25
1.3.4.4.1 Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi	26
1.3.4.4.2 Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Boyutları	27
1.3.4.4.2.1 Dışa Dönüklük.....	28
1.3.4.4.2.2 Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik).....	30
1.3.4.4.2.3 Uyumluluk	30
1.3.4.4.2.4 Sorumluluk	31
1.3.4.4.2.5 Açıklık (Deneyime Açıklık)	32
1.4 Beş Faktör Kişilik İle İlgili Olarak Yapılmış Yurtiçi ve Yurtdışı Çalışmalar.....	34

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI

2.1 İş Tatmini Kavramı, Önemi ve Gelişimi	42
2.2 İş Tatminini Etkileyen Faktörler	46
2.2.1 Kişisel Faktörler	46
2.2.1.1 Yaş	46
2.2.1.2 Cinsiyet ve Medeni Durum	46
2.2.1.3 Kişilik	47
2.2.1.4 Eğitim Düzeyi.....	48
2.2.1.5 Sosyo-Kültürel Yapı.....	49
2.2.1.6 Değer Yargıları.....	49
2.2.1.7 İş Hayatı Deneyimi.....	49
2.2.2 İş Ortamına Bağlı Örgütsel Faktörler	50
2.2.2.1 Çalışma Grubu (İş Arkadaşları).....	50
2.2.2.2 Kararlara Katılım.....	51
2.2.2.3 Yetki-Sorumluluk Devri	51
2.2.2.4 Yönetim Tarzı.....	51
2.2.2.5 Terfi ve Ödüllendirme	51

2.2.2.6 İş Güvenliği ve İş Güvencesi	52
2.2.2.7 İşin Yapısı	53
2.2.2.8 Ücret	53
2.2.2.9 Hizmet İçi Eğitim	54
2.2.2.10 Sosyal Olanaklar	54
2.2.2.11 Çalışma Koşulları	55
2.3 İş Tatmini Sonuçları	55
2.3.1 İş Tatmini-Yaşam İlişkisi	55
2.3.2 İş Tatmini-Sağlık İlişkisi	56
2.3.3 İş Tatmini-İşe Bağlılık İlişkisi	56
2.3.4 İş Tatmini-İşe Devamsızlık İlişkisi.....	57
2.3.5 İş Tatmini-İşgücü Devir Hızı İlişkisi.....	58
2.3.6 İş Tatmini-Motivasyon İlişkisi	59
2.3.7 İş Tatmini-İş Verimliliği İlişkisi.....	59
2.4 İşgören İş Tatminine Yönelik Teoriler	59
2.4.1 Kapsam (İçerik) Teorileri	60
2.4.1.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	60
2.4.1.2 Alderfer'in ERG Teorisi	62
2.4.1.3 Çift Faktör Teorisi (Herzberg Modeli)	63
2.4.1.4 Başarma İhtiyacı Teorisi (Mc Clelland)	64
2.4.2 Süreç Teorileri	65
2.4.2.1 Vroom'un Bekleyiş Teorisi	66
2.4.2.2 Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Bekleyiş Teorisi	67
2.4.2.3 Adams'ın Eşitlik Teorisi.....	68
2.4.2.4 Locke'ın Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Teorisi.....	68
2.5 İş Tatmininin Ölçülmesinde Kullanılan Yöntemler	69
2.5.1 Minnesota Tatmin Ölçeği	69
2.5.2 General Motors Yüzler Ölçeği	70
2.5.3 İş Tanımlama Endeksi	71
2.5.4 Porter Gereksinim ve Tatmin Ölçeği.....	72
2.6 İş Tatmini İle İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar	73
2.7 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar.....	77

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ile İŞ TATMİNLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1 Araştırmanın Amacı	80
3.2 Araştırmanın Hipotezleri	80
3.3 Yöntem	82
3.3.1 Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Kısıtları	82
3.3.2 Verilerin Analizi	83
3.3.3 Veri Toplama Araçları.....	84
3.3.3.1 İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Bilgiler.....	84
3.3.3.1.1 İş Tatmini Ölçeğinin Güvenirlik ve Geçerlik Analizi	85
3.3.3.2 Beş Faktör Kişilik Ölçeğine İlişkin Bilgiler	87
3.3.3.2.1 Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Güvenirlik ve Geçerlik Analizi	88
3.3.3.3 Demografik Bilgi Formu	96
3.4 Araştırmanın Bulguları ve Yorumları.....	96
3.4.1 Demografik Özelliklerin Frekans Dağılımları.....	96
3.4.2 Demografik Bilgiler ile İş Tatmininin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	102
3.4.2.1 Cinsiyet ve İş Tatmini İlişkisi.....	102
3.4.2.2 Medeni Durum ve İş Tatmini İlişkisi	104
3.4.2.3 Çalışılan Departman ve İş Tatmini İlişkisi	105
3.4.3 Demografik Bilgiler ile Kişilik Boyutlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	107
3.4.3.1 Cinsiyet ve Kişilik İlişkisi	107
3.4.3.2 Çalışılan Departman ve Kişilik İlişkisi.....	108
3.5 İş Tatmini ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki	109
3.5.1 Korelasyon Analizi	109
3.5.2 Regresyon Analizi	114
SONUÇ	120
KAYNAKÇA.....	124
EK 1- Anket Formu (Demografik/İş Tatmini/Beş Faktör Kişilik).....	140
EK 2- Analiz Sonuçları	143
ÖZGEÇMİŞ	177

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	62
Şekil 3.1 Beş Kişilik Faktörünün İçsel İş Tatmin Üzerine Etkisi.....	114
Şekil 3.2 Beş Kişilik Faktörünün Dışsal İş Tatmin Üzerine Etkisi.	116
Şekil 3.3 Beş Kişilik Faktörünün Genel İş Tatmin Üzerine Etkisi.....	118

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Raymond B. Cattell: Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı.....	24
Tablo 1.2 Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Faktörleri.....	28
Tablo 2.1 İş Tatmini Önemi ile İlgili Tartışmalar.....	45
Tablo 2.2 Maslow ve Herzberg'in Karşılaştırılması.....	64
Tablo 2.3 Porter Gereksinim ve Tatmin Ölçeğine Ait Örnek.....	72
Tablo 3.1 İş Tatmini Ölçeği İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Katsayısı.....	85
Tablo 3.2 İş Tatmini Ölçeğinin Yakınsama ve Ayrışım Geçerliliği.....	87
Tablo 3.3 Dışadönüklük Katsayısına Ait Güvenirlik Katsayısı.....	88
Tablo 3.4 Dışa Dönüklük Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi.....	88
Tablo 3.5 Dışa Dönüklük Boyutuna Uygulanan Faktör Analizi.....	89
Tablo 3.6 Açıklık Katsayısına Ait Güvenirlik Katsayısı.....	89
Tablo 3.7 Madde Toplam İstatistikleri Tablosu.....	90
Tablo 3.8 Açıklık Katsayısına Ait Güvenirlik Katsayısı.....	90
Tablo 3.9 Açıklık Boyutu İçin KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi.....	91
Tablo 3.10 Açıklık Boyutu İçin Gerçekleştirilen Faktör Analizi.....	91
Tablo 3.11 Geçimlilik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Değeri.....	92
Tablo 3.12 Madde Toplam İstatistikleri Tablosu.....	92
Tablo 3.13 Geçimlilik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Değeri.....	92
Tablo 3.14 Geçimlilik Boyutu İçin KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi.....	93
Tablo 3.15 Geçimlilik Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi.....	93
Tablo 3.16 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Katsayısı.....	93
Tablo 3.17 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett Testi.....	94
Tablo 3.18 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi.....	94
Tablo 3.19 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi.....	95
Tablo 3.20 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett Testi.....	95
Tablo 3.21 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi.....	95
Tablo 3.22 Ankete Katılan İşgörenlerin Yaş ve Cinsiyete Göre Dağılımı.....	96
Tablo 3.23 Ankete Katılan İşgörenlerin Medeni Durum, Eşlerinin Çalışma Durumu, Eğitim Durumu ve Turizm Eğitimi Alma Durumlarına İlişkin Dağılım.....	97
Tablo 3.24 Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Departman ve Oteldeki Görev Tanımlarına İlişkin Dağılım.....	99

Tablo 3.25 Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri ve Buldukları İşletmede Çalışma Süreleri Dağılımı.....	100
Tablo 3.26 Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Otelin Statüsü, Otelin Faaliyette Olduğu Dönem ve İşletmedeki Çalışma Durumları Dağılımı	100
Tablo 3.27 Ankete Katılan İşgörenlerin Aylık Gelir Durumları, Günde Ortalama Çalışma Süreleri ve Gün İçerisinde Çalıştıkları Zaman Aralığı Dağılımı	101
Tablo 3.28 Ankete Katılan İşgörenlerin Mesleklerini Seçim, Tavsiye Durumları ve Otelde Arkadaşlık Ortamlarından Memnuniyet Durumlarının Dağılımı.....	102
Tablo 3.29 Cinsiyet ve İçsel Tatmin İlişkisi testi	103
Tablo 3.30 Cinsiyet ve Dışsal Tatmin İlişkisi testi.....	103
Tablo 3.31 Cinsiyet ve Genel Tatmin İlişkisi testi	104
Tablo 3.32 Medeni Durum ve İş Tatmini İlişkisi testi	104
Tablo 3.33 Medeni Durum ve İş Tatmini İlişkisi Scheffe testi	105
Tablo 3.34 Çalışılan Departman ve İş Tatmini İlişkisi testi	106
Tablo 3.35 Cinsiyet ve Kişilik İlişkisi testi	108
Tablo 3.36 Çalışılan Departman ve Kişilik İlişkisi testi.....	109
Tablo 3.37 İş Tatmini ve Kişilik Özellikleri Arasındaki Korelasyon Analizi.....	113
Tablo 3.38 Determinasyon Katsayısı.....	114
Tablo 3.39 Regresyon Analizi Anova Testi	115
Tablo 3.40 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu.....	115
Tablo 3.41 Determinasyon Katsayısı.....	116
Tablo 3.42 Regresyon Analizi Anova Testi	116
Tablo 3.43 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu.....	117
Tablo 3.44 Determinasyon Katsayısı.....	118
Tablo 3.45 Regresyon Analizi Anova Testi	118
Tablo 3.46 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu.....	119

ÖZET

Antalya ilinin Alanya ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerine yapılmış olan bu çalışmanın amacı; işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatmini durumları arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Bu amaç doğrultusunda çalışma örneklem kapsamındaki otellerin tüm departman çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Çalışmada Antalya ilinin Alanya ilçesinde bulunan 12 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 471 işgörene ulaşılmıştır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre içsel tatmin ile açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Dışsal tatmin ile hiçbir kişilik boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Genel iş tatmininin açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre içsel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu içsel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça içsel iş tatmini düşmekte, açıklık arttıkça içsel iş tatmini artmaktadır. Diğer boyutların içsel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Regresyon analizine göre dışa dönüklük boyutu açıklık boyutundan daha yüksek etkiye sahiptir. Dışa dönüklük boyutu dışsal iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Genel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu genel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir.

Araştırmanın sonucunda elde edilen verilerin gerek iş tatmini literatürüne, gerekse beş faktör kişilik özellikleri literatürüne ve bu konuların otel işletmeleri ile ilgili yapılan ve yapılacak çalışmalarında ilgili literatüre kayda değer bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

SUMMARY
THE RELATIONSHIP BETWEEN THE FIVE-FACTOR PERSONALITY TRAITS
OF WORKERS AND THEIR JOB SATISFACTION: A STUDY ON FIVE STAR
HOTELS IN ALANYA

The aim of this study was to investigate the relationship between five-factor personality traits and job satisfaction among workers of five star hotels within Alanya district of Antalya province.

In line with this purpose, the study was conducted with workers from all departments of the hotels included in the study sample. During the study, a total of 471 workers from 12 five star hotels in Alanya district of Antalya province were contacted.

Based on the correlation analysis results, a statistically significant relationship was identified between intrinsic satisfaction and the openness and conscientiousness dimensions. On the other hand, no statistically significant relationship was observed between extrinsic satisfaction and the five-factor personality traits. Furthermore, a statistically significant relationship was also observed between general job satisfaction and the openness and conscientiousness dimensions.

Based on the regression analysis results, it was determined that the extraversion and openness dimensions had a weak but statistically significant effect on intrinsic job satisfaction. The extraversion dimension had a negative effect on intrinsic job satisfaction, while the openness dimension had a positive effect. In other words; an increase in extraversion was associated with a decrease in intrinsic job satisfaction, while an increase in openness was associated with an increase in intrinsic job satisfaction. The other dimensions had no statistically significant effect on intrinsic job satisfaction.

Based on the regression analysis, it was determined that the extraversion dimension had a more significant effect than the openness dimension. The extraversion dimension had a negative effect on extrinsic job satisfaction, while the openness dimension had a positive effect. The extraversion and openness dimensions had a weak but statistically significant effect on general job satisfaction. The extraversion dimension had a negative effect on general job satisfaction, while the openness dimension had a positive effect.

We believe that the data obtained during this study will contribute significantly to the literature on job satisfaction, to the literature on five-factor personality traits, and to the literature regarding previously conducted and planned studies on these two aspects in hotel settings.

ÖNSÖZ

BABACIĞIMA...

Doktora eğitimim ve tez çalışmamın her aşamasında, yardımlarını esirgemeyen ve sabırla destek olan danışmanım ve çok değerli hocam Sayın Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ'e, tez izleme komitelerinde fikirleri ile bana yol gösteren kıymetli ve güzel yürekli hocam Sayın Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU'na ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Olgun KİTAPÇI'ya, bu süreç içerisinde kendisine danıştığım her konuda sabırla ve ilgiyle yol gösteren saygıdeğer hocam ve akademik hayatımda bana ilham kaynağı olan Sayın Prof. Dr. Ayşe ANAFARTA'ya, çalışmamda bana destek olan değerli hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Mehmet Özer DEMİR'e sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Tüm lisansüstü eğitimim boyunca her aşamamda yanımda olan, anlayış ve sabırla bana destek olan ablam Arzu ILGAZ'a ve beraberinde kendimi varlıklarıyla şanslı hissettiğim canım ablalarım Pınar ILGAZ ÇETİN, Ece ILGAZ YAVUZCAN ve biricik kardeşim gözbebeğim Gözde ILGAZ'a şükranlarımı sunuyorum.

Tüm bu zorlu süreçte bana hep destek olan, motive eden, sabreden ve hep yüzümü güldüren, şansım, kıymetli eşim Furkan YILDIRIM'a teşekkür ediyorum.

Ve anneciğim... Senin ve babacığımın evladı olarak dünyaya gelmek benim için bu dünyadaki en büyük ödüldür. Bu aşamaları hep seninle birlikte sırtladık ve aştık. Bu süreçte emeklerin hiçbir teşekkürün içine sığmayacak olsa da Annem olduğun için bir kez daha şükrediyor ve tüm hayatımın mimarı olduğun için şükran duygusuyla sonsuz teşekkür ediyorum.

Ve Babacığım koca çınar Şinasi ILGAZ... Bu süreci aslında böyle planlamadım. Altı ay önce hayata gözlerini kapatışınla yıkılan hayatımı sana adayarak yaşıyorum ve yaşayacağım. Senin evladın olarak doğmuş olmak bu hayattaki en büyük başarıım ve şansımdır. İyi ki senin evladınım ve çok şükür ki babamsın. Ellerini cennetimizde öpeceğim. Teşekkürler babacığım...

Burcu ILGAZ YILDIRIM

Antalya, 2014

GİRİŞ

Sanayi devrimi sonrasında, üretim ilişkilerinde meydana gelmiş olan köklü değişim, hem iktisadi hayatı hem sosyal hayatı derinlemesine etkilemiştir. Öyle ki, zaman içerisinde ortaya çıkan ürün birikimi, sermaye birikimi ve bunlara öncülük eden teknolojik gelişmeler, hem üretim ilişkilerini hem tüketim alışkanlıklarını hem de toplumun yapısını öncesinde var olduğundan farklı bir noktaya taşımıştır. Bilindiği üzere toplumda meydana gelen değişimlerin köklerini bireyde meydana gelen değişimlerde aramak gerekmektedir. Sanayi devrimi sonrasında öncelikli olarak iktisadi alanda meydana gelen devrim niteliğindeki birçok değişim, önce tek tek bireyleri etkilemiş, bireylerde meydana gelen değişim de sonrasında toplumun yapısında gözle görülür değişimlere neden olmuştur (Tekin, 2012, s.1).

Bilindiği gibi iş ya da meslek, insan yaşamının çok önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. İşin insan yaşamındaki bu önemli fiziksel ihtiyaçları karşılayan “ekonomik” işlevin yanında, bireyin psikolojik ve sosyal fonksiyon olma özelliğine getirdiği katkılarda önemli olmaktadır (Tan, 1992, s.87).

Günümüzde yeni yönetim anlayışıyla ortaya çıkan yeni yönetim teknikleri uygulama alanı buldukça, yönetici ve çalışan arasındaki ilişkiler de önemini hissettirmeye başlamıştır. Bir süreç olarak lider-izleyici etkileşimini, çalışanların örgütlerine olan bağlılığını, iş performanslarını ve örgütün başarısını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen pek çok bireysel ve örgütsel faktör bulunmaktadır. Bunlardan birisi de çalışanların kişilik özellikleridir. Özellikle son yıllarda örgütsel davranış alanında yapılmış olan birçok araştırmada çalışanların kişilik özelliklerinin işlendiği görülmektedir. Bireyin kişiliği ile iş yaşamı arasında uyum olduğu takdirde, bireyin içinde yer aldığı örgüt üyeleri ile bütünleşmesi, örgüte olan bağlılığını arttıracak ve kişinin davranışları ile örgüt üyelerinin davranışları benzer amaçlı olmaya başlayacaktır. Böylece işletmenin amaçları doğrultusunda etkinlik sağlanacak, bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinden en iyi şekilde yararlanma olanağı elde edilmiş olacaktır (Aydoğmuş, 2011,s.1)

Çalışanla işi arasındaki uyumun sağlanabilmesi için, bireyin yeteneklerinin ve kişiliğinin işiyle örtüşmesi gerekmektedir. İşletmeler için uygun pozisyona uygun nitelikteki insanları getirmek ancak uzun ve masraflı eğitimlerle söz konusu olabilmektedir. Eğer bireyin yeteneği ve kişilik yapısı işe uymuyor ise çalışanın pozisyonuna uygun hale getirilmesi imkânsızlaşabilmektedir. Bu nedenle günümüzde birçok işletme işe alım sürecine daha titiz yaklaşmaktadır. Bugün birçok kuruluş çalışanlarına işe alım sürecinde ve farklı görevlere terfilerde özel olarak geliştirilmiş kişilik testlerinden yararlanmaktadır. Bu testlerin amacı

kişinin yetenek ve bilgisini ölçmenin yanında, pozisyonun gerektirdiği kişilik yapısına uyum sağlanıp sağlanmayacağını görmektedir (Kınık, 2007, s.1).

İşletmelerin en önemli kaynağı insandır. Son yıllarda, insanı anlamak ve onu çözümlmek, toplumlar ve işletmeler açısından stratejik bir önem kazanmıştır. İnsan etmeninin öneminin farkına varan işletmeler, çalışanlarını daha fazla titizlikle seçmeye, titizlikle seçtikleri bu çalışanları aynı titizlikle eğitmeye ve onlara uygun iş ortamını hazırlayarak kişisel doyumlarını sağlamaya yönelmişlerdir. Bütün bu gelişmelerle birlikte, pazarlama ve yönetim literatüründe iş doyumunu, tükenmişlik kavramlarını ele alan çalışmalar çoğalmıştır (Kutlay, 2011, s.1)

Günün önemli bir kısmını bir işte çalışarak geçiren iş görenler, buldukları yerden hem fizyolojik hem de psikolojik olarak etkilenmekte ve bunu yaşamlarının diğer kısımlarına da yansıtmaktadırlar. Günümüzde iş görenler, çalışma hayatının her alanında kendini gösteren sıkıntılarla dolu bir ortamla karşı karşıyadır. Bu sıkıntılar bir taraftan çalışanın psikolojik dengesini bozup onu sağlıksız bir birey haline getirirken diğer taraftan da enerjisini tüketerek kişiyi dış dünyaya karşı savunmasız ve çaresiz bırakabilmektedir. İş görenler çalışma hayatının içerisinde beklentilerine ulaşabildikleri ölçüde mutlu ve tatminkâr, bu beklentilere ulaşamadıkları takdirde kaygılı, mutsuz ve işinden tatmin olmayan bireyler haline gelmektedir. İş görenler sadece ekonomik olarak değil aynı zamanda psikolojik olarak da doyurulmak istemekte, bir makineden farklı olarak algılanabilmeyi istemektedirler (Kutlay, 2011, s.2).

İş doyumunu, temel anlamıyla insanların işlerinden ne kadar hoşnut olduklarını ve işlerini ne kadar sevdiğini ifade eder. Bu bağlamda iş kişinin önem verdiği şeyleri ne ölçüde sağlıyorsa, kişinin işten alacağı doyum da o oranda fazla olacaktır. İş doyumunun oluşabilmesi için yapılan işin ve o işi yapan kişinin beklentileri ve kişilik özellikleri birbiriyle uyum göstermelidir. Bireyin aldığı eğitim ve edindiği alışkanlıklar doğrultusunda, çalıştığı veya çalışacağı işe ilişkin bir takım beklentileri vardır. Bireysel arzular ve yapılan işin şartlarının birbiriyle uyumu kişinin iş doyumunu ortaya çıkarır. Ayrıca insanların işlerinden hoşnut olma düzeyleri onların yaşam doyumlarını, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını da etkilemektedir. Aksi takdirde kişi yaptığı işe uyum sağlayamaz ve yaptığı işten haz alamaz. Dolayısıyla iş doyumunu sağlayamayan çalışanlar başarılı olamazlar ve kendileri mutsuz olduğu gibi örgütlerin verimliliğini de olumsuz yönde etkilerler (Özgen vd., 2002, s.329).

Dünya Turizm Örgütü'nün son birkaç yılda yayımlamış olduğu istatistiklere bakıldığında, ülkemizin, turizm alanında dünyanın en başarılı ilk on ülkesi arasına yerleştiği görülmektedir. Ülkemiz, ağırladığı turist sayısı ile otuz milyon rakamını aşar hale gelmiş, elde ettiği turizm geliri bakımından da yirmi milyar Amerikan Doları'nın üzerinde bir turizm gelinine

ulaşmıştır. Bu başarıda, gerek ağırladığı turist sayısı bakımından, gerek elde ettiği turizm geliri bakımından gerekse de sınırı içerisinde bulundurduğu iki yüzden fazla beş yıldızlı otel ile sahip olduğu lüks kapasite bakımından en büyük payın Antalya iline ait olduğu görülmektedir. Peki, bu büyük gelirin oluşmasını sağlayan, bu süper lüks tesislerin işgörenleri yaptıkları iş ile bütünleşme konusunda ne durumdadırlar? Bu soruya cevap aramak için kullanılacak birçok bilimsel yöntemden bir tanesi de bu süper lüks işletmelerde hizmet veren işgörenlerin çalıştıkları örgütlere olan iş tatminlerini incelemek, mevcut duruma bir de işgörenlerin işlerine olan tatmin durumları açısından bakmaktır (Tekin, 2012, s.1).

Bu çalışmada çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatminleri ilişkilerinin incelenmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın amacına yönelik yapılan literatür araştırmasında, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatminleri ilişkisi ile ilgili çalışmalar incelenmiştir. Birebir bu konuyla ilgili çok fazla kaynağa ulaşılammıştır. Beş faktör kişilik özellikleri kavramı ve iş tatmini kavramı ayrı ayrı olarak çeşitli değişkenlerde literatürde incelenmiştir. Konu ile ilgili yapılan kaynakların çoğuna ulaşılmaya çalışılmış ve incelenmiştir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın ilk bölümünde kişilik ve beş faktör kişilik ile ilgili literatür çalışmasına yer verilmiştir. Konu, bu bölümde ayrıntılı olarak ele alınmaya çalışılmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde ise iş tatmini kavramı ele alınmıştır. İlgili literatür ayrıntılı bir şekilde taranmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise araştırmanın analiz kısmı ve bulgularına ait bilgiler yer almaktadır.

Çalışmanın en sonunda yer alan sonuç ve öneriler kısmında ise elde edilen sonuçların literatür ile bağlantılı olarak incelenmeler, araştırma bulgularının tartışılması, bu bulgular ışığında literatüre yapılan katkıların anlatıldığı genel değerlendirme ve sonuç, araştırmanın kısıtları ve gelecek araştırmalar için öneriler bölümleri yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ve BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK KAVRAMI

1.1. Kişilik Kavramı ve Tanımı

Lisans eğitimi almış olan tüm bireyler, dönemin ilk dersinin konusunu tahmin edebilir. Ders felsefe ise ilk soru “felsefe nedir?” olur. Kısacası geleneksel olarak psikoloji profesörleri de şu ana soruyla derse başlar: Kişilik nedir? (Burger, 2006, s.22).

Kişilik, bireyin kendisinden kaynaklanan tutarlı davranış kalıpları ve kişilik içi süreçler olarak tanımlanabilir. Bu basit tanımın birtakım yönlerinin üzerinde durulması gerekmektedir. Yapılan bu tanım iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm tutarlı davranış kalıpları ile ilgilidir. Burada önemli olan nokta kişiliğin tutarlı olmasıdır. Tanımın ikinci bölümü, kişilik içi süreci ele alır. Kişiler arası süreçlerden farklı olarak, kişilik içi süreçler nasıl davranacağımızı ve hissedeceğimizi etkileyen ve içimizde gelişen bütün duygusal, güdüsel ve bilişsel süreçleri kapsar (Burger, 2006, s.23).

Kişilik, birbirinden farklı durumlardaki davranışı açıklayan duygusal, kişiler arası, deneyimsel ve motivasyonel biçimler olarak da açıklanabilir. Zaman içinde sabit olan, bireyin davranışları için nedenler sağlayan, psikolojik nitelikteki özellikleri işaret etmekte, ayrıca bu özellikler, duygusal, davranışsal ve bilişsel biçimleri belirlemede bir araya gelmiş ve bireylerin kim olduğunu gösteren özellikler olarak ortaya konmaktadır (Mount vd., 2005, s. 447).

“Kişilik” kelimesi “per sona” kelimesinden gelen Latince bir kelimedir. Eski Yunan ve Roma’da, oyuncular sahnede temsil ettikleri özelliği vurgulayacak şekilde yüzlerine “persona” dedikleri maskeleri takıp oynamışlar. Daha sonraları topluma karşı hem kişi hem de rolü anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Luthans, 1992, s. 85).

“Şahsiyet” kelimesi ise “şhs” kökünden türemiş olan Arapça kökenli bir kelimedir. Kelime anlamı “Yükselmek, görünmek, ortaya çıkmak” gibi anlamlara gelmektedir (Mehmedoğlu, 2004, s. 43).

Davranış bilimcilerin ve psikologların birçoğu için kişilik, bireylerin karakteristik özelliklerini ve bu özellikler arasındaki ilişkilerin, kişinin diğer insanlara ve durumlara uyum gösterme durumlarının incelenmesini kapsamaktadır. Kişilik, bir insanın bütün ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün çevreye uyum biçiminin özelliklerini içeren bir terimdir (Baymur, 1994, s. 253).

Bir diğer tanımlamaya göre kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir (Cüceloğlu, 2005, s. 404).

Allport'a göre ise kişilik, kişilerin karakteristik davranış ve düşüncesini belirleyen psikofizik sistemlerin dinamik bir organizasyonudur (Robbins ve Judge, 2009, s. 139).

Kişilik kelimesi sadece insanlar için kullanılmayabilir, insanların dışındaki bazı şeyler için de kullanılabilir. Meselâ, modacılar aksesuarın giysiye kişilik kazandıracağını belirtirler. O halde kişilik nedir?

Kişilik; psikoloji biliminin en karmaşık konularından biridir. Psikoloji, kişiliğin tanımını henüz istenilen açıklıkta ve belirli kalıplar içinde ortaya koyabilmiş değildir. Bunun pek çok nedeni vardır. Kısaca ortaya koymak gerekirse belli başlı nedenler olarak şunları söyleyebiliriz:

- Her bireyin kişiliği kendine özgüdür. Parmak izi gibi onu başkalarından ayıran özellikleri vardır. Her bireyin ruhsal yapısı ve yaşantıları ayrı olduğu için ayrı kişilik geliştirmesi doğaldır.
- Kişilik üzerine yapılan araştırmalar henüz pek yenidir. Kişiliği ölçmeye yarayan metotlar gereği kadar geliştirilememiştir.
- Kişilik, oldukça karmaşık ve içice girmiş elemanlardan meydana gelmiş bir yapıya sahiptir. Bu nedenlerle kişiliğin açıklanışı, deneysel esaslardan çok, teorik açıklamalara bağlı kalmıştır.

Böylece, kişiliğin gelişimi, kişilik özellikleri, kişilik tipleri, kişiliğin elemanları gibi önemli konular, bugün için çoğunlukla teorilere dayanmakta, deneysel olarak açıklanamamaktadır (Öztabağ, 1983, s. 173).

Kişiliği kişilerin yaşayış şekli olarak tanımlamak mümkündür. Ancak bu yaşayış şekli kavramı içinde kişinin yetenekleri, arkadaşlık ilişkileri, kişisel özellikleri ve zihinsel yönü de yer alır. Bütün bu faktörler esas olarak kişiliği belirler. Bir bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımaları biçimi olarak tanımlanabilir (Erdoğan, 1991, s. 236).

Kişiliğe yapısal açıdan bakıldığında ise; mizaç, karakter ve psişe olarak ayrıştırılabilir. Kısaca bir tanımlamayla mizaç; temel emisyonları, karakter; kişinin kendi ve kişiler arası ilişkiler hakkındaki gerçekçi bakışı, psişe ise; kendilik farkındalığının sezgilenmesini ve zekâyı içermektedir. Kendilik farkındalığı ve zekâ kişilik gelişimini önemli derecede etkilediğinden, karakter ve mizacın tek başına değerlendirilmesi, kişiliğin gelişiminin anlaşılmasında yetersiz kalmaktadır. Kişiliğin temel işlevi, hissetmek, düşünmek ve algılamak ve bunları amaca uygun davranışlar olarak birleştirmesidir (Karayün, 2007, s. 5)

Eren'e göre kişilik özellikleri şöyle sıralanabilir:

- Kişilik, hem doğuştan var olan ve hem de sonradan edinilen eğilimlerin tamamından meydana gelmiştir.

- Kişilik, kazanılan bu eğilimlerin düzenlenmesidir. Böylece eğilimlerin oluşturduğu bir yapıdan söz edilebilir.
- Her insanın kişisel özelliğini diğerinden ayıran farklılıklar mevcuttur.
- Yeryüzünde kişilik sayılamayacak tipi içermektedir.
- Kişilik bireylerin eğilimlerini çevreye uydurur. Bu sosyal uyum kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Her kişiliğin doğuştan kazanılmış bir tek karakteri vardır ve karakter kişiliğin vazgeçilmez unsurudur.
- Bu özellikleri ile kişilik, bireyin kendisini tanıyarak çevresine uymasını belirleyen psikofizik bileşenlerin dinamik olarak düzenlenmesi sistemi ya da toplumsal yaşam sürecinde edinilen alışkanlık ve davranışlar yapısıdır (Eren, 2001, s. 85).

Kişilik ile ilgili yapılan tüm bu tanımlardan bir sonuç çıkarmamız gerekirse kişilik, bir insanın duyuş, düşünüş, davranış biçimlerini etkileyen etmenlerin kendine özgü görüntüsüdür. Devamlı olarak içten ve dıştan gelen uyarıcıların etkisi altında olan kişilik, bireyin biyolojik ve psikolojik, kalıtsal ve edinilmiş bütün yeteneklerini, güdülerini, duygularını, isteklerini, alışkanlıklarını ve bütün davranışlarını içine alır. Kısaca kişiliğin oluşmasında insanın doğuştan gelen özellikleri ve içinde yer aldığı çevrenin etkisini bir arada görmek mümkündür. Buradan, çevrenin etkisini dikkate alarak kişiliğin sadece bireye özgü özellikleri değil, belirli ölçüde içinde yaşanılan insan topluluğunun, belirli ölçüde de tüm insanlarda ortak bazı özellikleri yansıttığı sonucu çıkartılabilir (Yelboğa, 2006, s. 198).

1.2. Kişiliği Etkileyen Faktörler

Bireylerin kişilik yapılarını etkileyen birçok faktör vardır. Kişiliğin yapısı tüm bu faktörlerin doğrultusunda gelişmektedir. Bu faktörler genel olarak şu şekilde ele alınabilir;

- Biyolojik ve genetik (kalıtımsal) faktörler,
- Ailesel faktörler
- Sosyal ve kültürel faktörler
- Coğrafi ve fiziki faktörler
- Kişiliği etkileyen diğer faktörlerdir.

1.2.1 Biyolojik ve Genetik (Kalıtımsal) Faktörler

Kişilerde oluşum gösteren psikolojik özelliklerin temelinde, biyolojik ve kalıtsal özelliklerin önemli bir rolü olduğu bilinmektedir. Kısalık, uzunluk, zayıflık, şişmanlık, güzellik, çirkinlik, saç, göz, ten rengi, yürüyüş, oturuş, mimik, jest gibi fiziksel özelliklere

göre çevrenin gösterdiği ilgi, tepki ya da ilişki kurma isteği farklılıklar göstermektedir. Çevrenin bu fiziksel özelliklere verdiği tepki kişilik üzerinde belirleyici olabilmektedir. Bireylerin başkalarıyla ilişki kurma isteklerinde dikkate aldıkları biyolojik özellikler ve bu bağlamda ortaya çıkan ilişkiler, zamanla bireylerin kişiliğinin oluşmasında etken rol oynayabilmektedir. İnsanların bu tepkilere verdikleri cevaplar uzun süreli ve benzer nitelikli olursa, değişik kişilik yapılarının oluşması gündeme gelmektedir (Köknel, 1986, s. 83).

Birçok araştırmacı, kalıtsal özelliklerin kişilerde ne tür yapısal özellikler doğurduğunu, bazı yetenek ve özelliklerin ise kişilerde kalıtım yoluyla geçtiğini ortaya koyan araştırmalar yapmışlardır (Deary, 1993, s. 303).

Yapılan genetik araştırmaların artışı ile biyolojik mekanizmaların tanımlanması, kişiliğin bu yönüne katkıda bulunmuş, modern kişilik araştırmacıları, biyolojik yapının rolü konusunda klasik görüşlerin ötesine geçmiştir. Bununla birlikte biyolojik yapının etkisi çevresel koşullara göre belirir, aynı biyolojik potansiyel, farklı çevresel koşullarda oldukça farklı kişilik yapısı oluşumuna neden olur (Cloninger, 2004, s.7).

Mühim olan; kişiliğin oluşmasında çevre mi yoksa kalıtım mı etkindir sorusuna yönelik tartışma yerine, biyolojik-kalıtımsal etkenlerle çevresel etkenlerin etkileşimi sonucu kişiliğin nasıl geliştiğinin incelenmesidir. Genel olarak bireyin fiziksel (bedensel) yapısının da bazı davranışları dolayısıyla da kişiliği etkilediği söylenebilir (Özkalp vd., 2003, s. 243).

1.2.2 Ailesel Faktörler

Bireylerin kişilik yapılarının oluşmasında en önemli ve etkili çevresel faktör ailedir. İnsanların karşılaştığı ilk sosyal grup normal şartlarda ailedir. Bu bakımdan, bireylerin sosyal değerleri ilk öğrenmeye başladıkları yer aile ortamıdır. Bu durumda ana-baba, toplumsallaşmanın ilk kaynağı ve ilk modelleridir. Çocuklar, hem sosyal değerleri ve tutumları hem de özel bazı davranış biçimlerini, ana-babayı örnek alarak öğrenirler. Kişiliğin oluşmasında, insanın içinde doğup büyüdüğü aile ve ev ortamının etkileri çok yönlüdür. Anne ve babalar, çocuklarını yetiştirirken, kendileri farkında olsun veya olmasınlar, çocukları, ana-babanın birçok kişilik özelliklerini, ahlaki ve kültürel standartlarını taklit ederek öğrenirler (Zel, 2001, s. 24).

Ayrıca aile bireyleri deneyimlerini çocuğa değişik yollarla aktardıklarına göre ailenin yetiştirme şeklindeki etki ile de kişiliği belirleyici olduğu ileri sürülebilir (Forsberg, 1993, s. 30).

1.2.3 Sosyal ve Kültürel Faktörler

Kişilerin davranışların çoğunda yaşanılan çevredeki hâkim kültürün yansımaları vardır. Dili kullanma biçimi, dinî inanışlar ve yargılar, giyim tarzı, çalışma biçimi hep kültürün etkisinde kalır. Toplumlarda ortak bir kültürden söz edilmekle beraber, o toplumun içinde, çeşitli yöresel ve dinî faktörlere bağlı olarak gelişen çeşitli alt gruplar ve bu grupların da kendilerine has kültürleri vardır ve farklı kişilik özellikleri bu alt kültürün üyelerinde gözlenebilir (Kulaksızoğlu, 1998, s.110).

Bireylerin içinde buldukları toplumun kültürel özelliklerini seçme imkânı yoktur. Bu nedenle insanlar toplumun kültür kalıbını olduğu gibi benimser. İnsanın akli çok kıvrak ve esnektir. Böylece karşılaştığı durumlar tarafından şartlanma ve belirlenmeye çok yatkındır. Bireylerin en çok etkilendiği sosyal etki içinde bulunduğu toplumdandır (Güney, 2000, s.259).

Birey, sosyal hayatta diğer bireylerle sürekli bir ilişki ve etkileşim içindedir. Bu ilişki ve etkileşim sürecinin sonunda birçok kültürel özellikleri öğrenir ve daha sonra da öğrendiği bu kültürel özellikler doğrultusunda davranır (Güney, 2000, s.260).

1.2.4 Psikolojik Faktörler

Bireylerin kişisel gelişimini etkileyen psikolojik etkenler; büyüme, gelişme ve kuvvetlenme isteği, ilerleme, olgunlaşma ve değişme isteği, bireysel bağımsızlık elde etme isteği, başarıya ve güven kazanma isteği, beğenilme ve takdir edilme isteği, olumlu sosyal ilişkiler kurma isteği, mutlu olma isteği olarak sıralanabilir (Vural 2007, s.49).

1.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Bireyin içinde doğup büyüdüğü coğrafi çevrenin, bireyin kişiliğinin oluşmasındaki etkisinin varlığından söz etmek mümkündür. Coğrafi çevre içerisinde iklim, tabiat ve yaşanan bölgenin fiziki şartlarının bireylerin kişilik özellikleri üzerinde belirgin etkileri vardır. Coğrafi ve fiziki çevrenin doğrudan etkileri yanında en fazla dolaylı etkileri mevcuttur. Çünkü bireylerin kişilik oluşumunda etkili diğer faktörler üzerinde özellikle de toplumun kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde coğrafyanın etkileri çok bilinen bir husustur. Örneğin kıyı kesiminde yaşayan insanlarla kara bölgelerinde veya dağlık bölgelerde, sıcak ya da soğuk iklimlerde yaşayanların birbirinden farklılıkları olmaktadır. Bu kapsamda soğuk iklim şartlarında yaşayan insanların daha sert ve donuk mizaçlı, buna karşılık sıcak iklim ve kıyı kesimleri insanların daha çabuk değişen duygusal tutumları ve daha yumuşak mizaçları olduğu şeklinde genel bir görüş ifade edilebilir (Zel, 2001, s. 25).

1.3. Kişilik Kuramları

Kişilik kuramları, genel psikoloji tarihi içinde yer alır. Hipokrat, Platon ve Aristo gibi klasik düşünürlerin birey hakkındaki görüşlerinden ve onlardan sonra çağlar içinde yer alan büyük felsefe bilim adamlarının katkılarından etkilenmişlerdir (Yanbastı, 1990, s. 9).

1.3.1 Psikanalitik Yaklaşım

On dokuzuncu yüzyılın ikinci yarısında Psikoloji felsefeden bağımsızlığını kazanıp kendi başına bir bilim dalı olmaya başladığında psikolojinin temel amacı, laboratuvar temelli araştırmalarla yetişkin insanların ruhsal yaşamının temel bileşenlerini incelemektir. Yapısalcılık olarak da adlandırılan bu yaklaşımın kurucusu ilk psikoloji laboratuvarını da kurmuş olan Wilhelm Wundt'tu. Yapısalcılığın temel vurgusu bilinçli süreçlerin temel birimlerini ve bu süreçler arasındaki ilişkileri yöneten yasaları keşfetmektir. Bu amaçla sinirsel iletinin hızının saptanması ya da farklı bedensel fonksiyonlardan sorumlu beyin bölgelerinin belirlenmesi gibi konularda araştırmalar yürütülüyordu. Ancak bu sıralarda Viyanalı bir nörolog olan Sigmund Freud, hastalarının çoğunun rahatsızlığının fizyolojik olmaktan çok psikolojik nedenlere dayandığını düşünerek yapısalcılıktan oldukça farklı bir yaklaşımla bu sorunları incelemeye başlamıştı. Bilinci ruhsal yaşamın merkezi olarak kabul etmek yerine ruhsal yapıyı bir buzdağına benzeten Freud, onun yalnızca çok küçük bir kısmının farkında olduğumuzu ve davranışlarımızın altında yatan bilinçdışı kuvvetli eğilimler olduğunu dile getirmiştir. İnsanın bilinçli ve akılcı bir varlık olduğu yönündeki yaygın görüşün aksine Freud, insanı farkında olmadığı güçlü bilinçdışı etkenlerin yönlendirdiği bir varlık olarak kabul etmekteydi. Bu nedenle fizyolojik laboratuvar çalışmaları yerine çok farklı bir yöntem olan klinik gözlemi (vaka çalışmalarını) tercih eden Freud, psikolojide yepyeni bir yaklaşımın kurucu olmuştur. Bununla birlikte Freud, kişiliğin doğası üzerine kendisinden önce yıllarca akıl yürütülmüş olmasına rağmen ilk kapsamlı kişilik kuramının da sahibi olarak kabul edilmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s.9).

Kişilik kuramlarını ve kuramcılarını tanıtmaya başladığımız bu bölümde ilk olarak Freud'un kuramına daha sonra ise sırayla Adler, Jung, Horney, Fromm, Sullivan ve Erikson'un kuramlarına yer verilmiştir. Bu ilk gruptaki kuramların ortak özellikleri, onları geliştiren kuramcılarının başlangıçta psikanalitik bakış açısına sahip olmaları daha sonra ise kendi kuramlarını geliştirmeleridir. Bu kuramcılar her ne kadar daha sonra kendi kuramlarını geliştirmiş olsalar da kuramları; bilinçten çok bilinçdışı vurgulara sahip olmak, normal insanlardan çok hasta kişiler üzerine durmak ve görece az sayıda temel güdü üzerine odaklanmak gibi ortak başka özellikleri içermeye devam etmişlerdir (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s.10).

1.3.1.1. Sigmund Freud: Psikanaliz (1856-1939)

Psikanaliz yaklaşımının temelleri Sigmund Freud tarafından atılmıştır ve bu yüzden psikanalitik yaklaşım onun ismiyle özdeşleşmiştir (Çoraklı, 2007, s. 11).

Freud kuramına dönük yorumlar günümüz kültürüne sızmıştır. Bir yazarın belirttiği gibi, “Freud’un bilinçaltına dönük kuramı, çağdaş sinemayı, tiyatroyu, romanı, politik kampanyaları, reklâmları, yasal tartışmaları hatta dini bile derinden etkilemiştir” (Burger, 2006, s. 72).

Freud kişilik yapısını; bilinç, bilinç ötesi ve bilinçaltı olmak üzere üç kısımda incelemiştir. Bu ayırım topografik model olarak da bilinmektedir (Burger, 2006, s.77).

Freud’a göre tüm bireyler çocukluk dönemlerinde bir takım gelişim dönemlerinden geçmektedirler. Her dönemin ana belirleyici özelliği, cinsel yönden birincil derecede duyarlı bölgedir ve her evrenin yetişkin kişiliğine bir etkisi olduğu için bu dönemlere psikoseksüel gelişim dönemleri adı verilir. Freud’un görüşüne göre, çocuklar bu psikoseksüel dönemlerden geçerken bazı zorlukları ve krizleri aşmak zorundadır. Ancak psikolojik olarak işlev görmeye devam edebilmek için, bu krizleri aşarken benliğimiz ekonomik davranır ve az miktarda libido kullanır. Çocuklar dönemlerden birinde, sarsıcı bir deneyim yaşadığında, orada bol miktarda libido saplanır. Bu durumda benlik de normal yetişkin işlevlerini sürdürebilmek için normalde gereken enerjiden daha azıyla yetinmeye çalışır (Burger, 2006, s. 85).

Freud’un geliştirmiş olduğu bu kurama göre, kişilik, üç ana sistemden oluşur: İd, ego, süper ego. Davranış bu üç sistemin karşılıklı etkileşiminin ürünüdür. Bu sistemlerden biri diğerlerinde ayrı ve tek başına çalışamaz (Çimen, 2007, s. 18).

İd kavramı, insan davranışlarını yönetmede etkilidir ve kişiliğin temelini oluşturur. İçgüdüsel ve bilinçsiz olarak kabul edilen istek, arzu ve duyguları içerir. İd, insanların doğuştan kendilerinde bulunan öncelikle tatmin edilmeleri gerekli olan biyolojik ve fizyolojik ihtiyaçların yer aldığı bir alandır. İd, kültürel sınırlardan etkilenmez ve bireyin bilinçaltından gelişen doğal dürtü ve hisleri ifade eder (Macionis, 2003, s. 119).

Ego kavramı, kişiliğin yürütme organıdır. İd’in istekleri ile dış dünyanın (süper egonun) eleştirilmesi, bütünleştirilmesi ile uğraşır. Ego, idin isteklerini gerektiğinde ertelemeye, hoş yaşantıları seçmeye hoş olmayanlardan uzak durmaya çalışır. Ego akılcı, mantıklı bir kişilik bölümüdür ve bir anlamda kişiliğin karar organıdır (Bacanlı,1997, s. 69).

Son olarak İd’in karşıtı “süper-ego” yani “üst benlik”tir. Süperego, fertlerin kültürel ortamdan kazandığı en asil düşüncelerini, dini ve ahlaki değerlerini, örf ve adetlerini, büyüklerinden ve öğretmenlerinden öğrendiği bütün iyi özelliklerini temsil eder (Eroğlu, 1998, s. 152).

1.3.1.2. Alfred Adler: Bireysel Psikoloji (1870-1937)

Alfred Adler, Freud'la yolları ayıran ilk psikanalitik grup üyesidir. 1911 yılında Freud ile Adler'in görüş farklılıkları yüksek bir safhaya ulaşmış olduğu için bu mesleki tartışma aynı zamanda kişisel bir boyut da kazandı. Freud, Adler'in itirazlarını tartışma konusu olarak değil de Adler'den kaynaklanan yetersizlikler olarak görüyordu. Adler Viyana grubundan ayrıldığında, bazı üyeler de onunla birlikte hareket etti (Burger, 2006, s. 151).

Adler'in teorisi, birçok açıdan sosyal psikolojik bir teoridir. Bu teori bireyi, grubun diğer üyeleri ile karşılıklı ilişki içinde bulunan bir sosyal varlık olarak incelemeye çalışır (Yörük, 2006, s. 7).

Adler'e göre birey toplumsal bir varlıktır ve diğer insanlarla ilişki kurarak yaşamını sürdürür. İnsan temelde kendinden çok topluma yönelik bir yaşam biçimi içindedir. Bu eğilimin ayrıca toplumsal süreçlerin etkisiyle oluşmadığını topluma yönelmenin insanda doğuştan var olduğunu söyler ve toplumun insanı ancak bu ilişkinin biçimini belirlemede etkilediğini savunur. Ayrıca Adler'in görüşleri de Freud ve Jung'un görüşleri gibi biyolojik bir temele dayanmaktadır. Freud ve Jung'un üzerinde fazla durmadığı "toplumsal belirleyiciler Adler'de büyük önem kazanmış ve onun psikolojik kuramının temelini oluşturmuştur. Böylelikle psikologlar toplumsal etmenlere yönelmiştir ve Adler sosyal psikolojinin gelişimine yardımcı olmuştur (Yanbasi, 1990, s. 72).

1.3.1.3. Carl Jung: Analitik Psikoloji (1875-1961)

Jung'a göre, bireyin davranışları geçmiş yaşamından etkilenir, ancak geleceğe dönük olarak yapılır. Böylece birey gelecekte olmak istediği biçimde hareket etmektedir. Jung, bireyin sürekli kendini yenilediğini ve yaratıcı bir gelişim düşüncesi içerisinde olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca Jung, kişiliğin kalıtsal yönlerine önem vermesi nedeniyle diğer psikanalitik teorilerden ayrılmaktadır (Bilgin, 2011, s. 36).

Jung, Freud'un bilinçaltı kavramını kabul etmiş, fakat bilinçaltının iki tür olduğunu savunmuştur.

1. Bireye özgü bilinçaltı

2. Bireyin daha önceki insanlığın duygularının, korkularının ve çabalarının saklandığı ortak bilinçaltı (Cüceloğlu, 1998, s. 416).

Jung, dile getirdiği bu iki temel yapının arasında ise "ben" bulunduğu ifade edilmektedir. "Ben" in hem bilinç hem de bilinçdışı bölümü ilgilendiren dört temel işlevi bulunmaktadır. Bunlar; "duygu", "sezgi", "düşünce" ve "duyum"dur. Bu işlevlerden "duyum" ile "sezgi" ve "duygu" ile "düşünce" arasında zıtlıklar bulunmaktadır (Bishop, 1999, s. 125).

Her insanda bu iki bilinçaltı vardır ve o kişinin davranışlarını etkilemektedir. Sanat eserlerinde ve rüyalarda ortak bilinçaltı kendini ifade eder. Bir sanatçının yapıtında dile getirdiği korku ve tutkuları bütün insanlar tarafından paylaşılan ortak bilinçaltı sayesinde kolaylıkla anlaşılabilir. Jung'un düşüncesi yalnız psikolojiyi değil, aynı zamanda sanatı, felsefeyi ve din düşüncesini etkilemiştir (Cüceloğlu, 1998, s. 416).

1.3.1.4. Erik H. Erikson: İnsanın Sekiz Çağı (1902-1994)

Anna Freud'un öğrencisi olan Erikson, ilk çalışmalarını çocuklar üzerinde yoğunlaştırdı. 1930'da bu konudaki ilk yazısı yayımlandı ve psikanaliz öğrenimini tamamladıktan sonra 1933'te Viyana Psikanaliz Enstitüsü'ne girdi. Avrupa'da faşizmin yükselişi ile birlikte 1933 yılında ABD'ye göç ederek, bir yandan Boston'da çocuk psikanalisti olarak çalışmaya, bir yandan da Harvard Tıp Okulu'nda ders vermeye başladı. Amerika'ya gelince Homburger olan soyadını Erikson olarak değiştirdi. Bu değişim kimilerince Erikson'un Yahudi kimliğini bırakması olarak değerlendirildi. Erikson, yayınlarında 'Erik Homburger Erikson' ismini kullandığını belirterek bu eleştirilere karşı çıktıysa da yıllar içinde Homburger adını kullanmaktan vazgeçerek bunun yerine yalnızca bir 'H' harfini tercih etti ve 'Erik H. Erikson' olarak tanındı (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 159).

Erik Erikson, kuramında kişiliğin yaşam boyu gelişmeye devam ettiğini ileri sürmüştür. Freud'un kuramını ergenlikten sonra yaşlılığa kadar genişleterek sekiz aşamada ayrıntılı olarak açıkladığı, tarihsel ve sosyal güçlerin etkisini öne çıkaran psiko-sosyal kuramı geliştirmiştir (Aydın, 2008, s. 19).

Freud, benliği alt-benliğin dürtüleri ve üst-benliğin talepleri arasında arabulucu gibi gördüyse de Erikson, benliğin çok fazla yapıcı işlevi olduğuna inanmaktaydı. Erikson'a göre benlik, kişiliğin oldukça güçlü ve bağımsız bir bölümüydü. Kişinin kimliğini oluşturmak ve çevresi üzerinde egemenlik kurma gereksinimini tatmin etmek gibi hedefler doğrultusunda çalışıyordu. Erikson'un kişilik yaklaşımı benlik psikoloji olarak adlandırılır (Burger, 2006, s. 164).

1.3.1.5. Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi (1885-1952)

Horney yeni Freud'culardan birdir. Kişiliğin oluşması ve gelişmesinde sosyal ve kültürel rollerin etkili olduğu görüşünü savunur. İnsan davranışlarının içgüdü denilen fizyolojik olaylardan kaynaklandığı yönündeki Freudcu görüşe karşı çıkan Horney, olumsuz davranışların ilişkilerdeki aksaklıklar sonucu ortaya çıktığı ve sosyokültürel etmenlerin de bu öğrenme sürecini önemli oranda etkilediği görüşünü savunur (Geçtan, 2006, s. 222).

Horney, kişiliği sosyal ilişkilerle ilgili önemli çözümlerden yararlanmak suretiyle incelemiştir. Horney'e göre kişiliğin temel ögesi "kaygı ve korku"dur (Wortman, 1988, s. 352).

Karen Horney (1885-1952), insan gelişimine ve kendini gerçekleştirmeye vurgu yapan optimistik bir insan görüşünü benimsemiştir. Horney erken çocukluk dönemi üzerine yoğunlaşmıştır (Hewstone vd., 2005, s. 297).

Karen Horney'e (1885-1952) göre insan, doğduğu andan itibaren yabancı ve düşman bir dünya ile karşı karşıyadır (Aydın, 2007, s. 19).

Horney kaygı ve korkular ile baş edebilmek için bireylerin başvurabileceği davranış alternatiflerini on adet belirlemesine karşın bunlardan üç tanesi, özellikle toplum içerisindeki üç tip kişiliği belirleyen ilişki kalıbıdır ve toplumsal sistem içerisindeki kişilik türlerinin tespit edilmesi bakımından oldukça önemlidir (Burger, 2006, s.171).

- İnsanlara yaklaşmak onlara sevgi ve yakınlık duymak suretiyle endişe ve korkularını giderme şeklinde bir kişilik geliştirme (sempatik-dışadönük).
- İnsanlardan uzak durmak, onlara karışmamak ve bağımsız biçimde hareket ederek endişe ve korkudan sıyrılma taktikleri (antipatik-içedönük).
- İnsanlara karşı gelmek, onlarla mücadeleye girmek, güçlü olduğunu diğer insanlara kabul ettirmek suretiyle endişe ve korkulardan kurtulma çabalarının oluşturduğu bir kişilik geliştirme (saldırgan ve öfkeli).

Horney'e göre bu ihtiyaçlardan biri kişilere uygun gelmekte ve yaşamlarına egemen olmaktadır. Kaygı ve korkulardan kurtulmak için, insanların başvurdukları davranış biçimleri onların kişiliklerini yansıtan en önemli unsurlardır. Yani, bu davranışlar insanların hangi kişilik özelliklerine sahip olduğunu yansıtır (Çeribaş, 2007, s. 10).

1.3.1.6. Harry Stack Sullivan: Kişiler Arası İlişkiler Kuramı (1892-1949)

Kapsamlı bir kişilik kuramı oluşturan ilk Amerikalı olan Harry Stack Sullivan, kişiliğin, sosyal bir çevrede geliştiğini belirtmiş ve bireylerin, diğer bireyler olmadan bir kişiliğe sahip olamayacaklarını iddia etmiştir. Sullivan'a göre "kişilik, asla kişinin içinde yaşadığı ve varlığını bulduğu karmaşık kişiler arası ilişkilerden soyutlanamaz". Bu yüzden de kişiliğe ilişkin bilgi elde edebilmenin tek yolu insanların kişiler arası durumlarda nasıl davrandıklarını bilimsel olarak incelemektir (İnanç ve Yerlikya, 2012, s. 134)

Sullivan kendi psikanaliz denemelerini özellikle şizofreni tedavisinde kullanmış ve şizofreni tedavisinde kullandığı yöntemlerden yola çıkarak kendi kişilik kuramını oluşturmuştur. Sullivan'a göre, gerçek ya da hayal ürünü kişiler arası bir ilişki olmadan,

kişilik var olmaz. Kişilik, “İnsanın yaşadığı ve varlığını bulduğu karmaşık kişiler arası ilişkilerden asla soyutlanamaz”. İnsanları anlamının tek yolu, onların çeşitli kişiler arası durumlarda nasıl davrandıklarını gözlemlemektir. Kişilik gelişiminde yedi önemli gelişim evresi belirleyen Sullivan bunlara, bebeklik, çocukluk, gençlik, ön-ergenlik, erken ergenlik, geç ergenlik ve yetişkinlik adlarını vermiştir. Sullivan gelişim evrelerinin büyük oranda toplumsal durumlarla belirlendiğini söylemiştir (Karaçam, 2012, s. 13).

Birinci çocukluk dönemi Sullivan’a göre sözlü dilin belirmesinden oyun arkadaşlarına gerek duyulmasına dek sürer. Bu dönemde yaşantılar sintaksik bir nitelik alır. Benlik sistemi çocuğun cinsiyetine göre biçimlenmeye başlar, erkek çocuk toplumdaki erkek rolüyle kız çocuk da kadın rolüyle özdeşleşir. Simgesel yeteneklerin gelişmesiyle çocuk yetişkin yaşamı yansılayan oyunlar geliştirir. Sullivan bu etkinlikleri “dramatizasyonlar” diye adlandırmıştır (Karayün, 2007, s. 33).

1.3.1.7. Erich Fromm: Özgürlükten Kaçış (1900-1980)

Erich Fromm Sigmund Freud ve Karl Marx’ın görüşlerinden oldukça etkilenmiştir. Erich Fromm’un kuramı kişilik üzerinde tarihsel, ekonomik, sosyolojik ve antropolojik faktörlerin etkileri üzerine odaklanmaktadır. Fromm’a göre evrimsel süreç içinde doğayla ve türdeşleriyle olan asal bağlarını yitiren insanoğlu, kazandığı akıl, içgörü ve imgelem gibi özellikler nedeniyle içinde yaşadığı dünyada tamamen farklı bir varlık olarak kendine özgü sorunlarla karşı karşıyadır. Fromm’un kuramı bir anlamda bu sorunların tanımlanmasını ve çözüm önerilerini içerir (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 114).

Fromm’un “özgürlükten kaçış” adlı kişilik kuramı, kaygı durumları ve bu durumlardan kaçış üzerine kurulmuştur. Fromm’a göre kişi, özgürlük ve onun getirdiği güçsüzlük ve kaygı durumlarını aşabilmek için üç ana strateji belirler. Kendilerini daha güçlü hissedebilmek için, daha güçlü insanlar veya olaylarla özdeşleşen otoritecilik; yaşamın tehdit edici durumlarından onları yok ederek kaçmak için yıkıcılık ve özgürlükle özdeşleşen kaygılarla savaşmak için uyumluluk (konformizm) tepkilerinden biri seçilir (Burger, 2006, s. 182).

Fromm’a göre yaşam ve ölüm arasında karşılaşılabilecek çelişkiler, bireyin sürekli zorlanacağı problemlerdir. Birey bu çelişkileri aşabilmesi durumunda huzurlu ve daha sağlıklı yaşaması mümkün olacaktır (Karacoşkun, 2006, s. 51).

Fromm insan olmanın temelini yer alan olguların, yargı ve düş kurma gücü olduğunu kabul eder. Ona göre kişinin beş temel ihtiyacı vardır. Bunlar; ilişki, alışkanlık, köklülük, kimlik ve yönelime dayandığıdır (Savran, 1993, s. 12).

İlişki gereksiniminin kökeninde hayvanın doğayla süregeldiği beraberlikten insanın yoksun olması vardır. Aşkınlık gereksinimi ise insanın hayvan niteliğinin üstüne çıkma ve bir

yaratık olarak kalmayıp yaratıcı olma isteğinden kaynaklanmaktadır. İnsan dünyanın bir parçası olmak, ona ait olmak ister, bu bakımdan köklü olma isteğindedir. Bir yönelim dayanağı arama duygusu ise dünyayı değişmez biçimde algılama ve anlama olanağı sağlar. Bu bakımdan geliştirilen yönelim dayanağı gerçeklere uygun olabileceği gibi mantıkdışı da olabilir (Kubat, 2007, s. 40).

Erich Fromm bireylerin çoğunun, kişisel özgürlük bilincinden ve bireyselliklerinden kaçmak üzere güdülenmiş olduğunu belirtir. Bazıları güçlü bir figürle kendilerini özdeşleştirip kendilerinden güçsüzlere saldırarak bu kaçıışı gerçekleştirir. Bazıları ise kaçış mekanizması olarak yıkıcılığı ve mekanik uyumluluğu kullanır. Mekanik uyumlular, kendilerine toplum tarafından uygun görülmüş kuralları kabul eder; biricik olma ve bireysellik duygularını yok ederler (Oktay, 2007, s. 24).

1.3.2 Davranışçı ve Bilişsel Kişilik Kuramları

Davranışçı ve bilişsel kişilik kuramları, kişiliği öğrenme perspektifi ile açıklayan kuramlardır. Bu kuramlardan bazıları ise öğrenilmiş bir davranış olarak kişiliğin anlaşılmasında hem davranışçı hem de bilişsel öğelere yer vermektedir. Kişiliği ve insan davranışlarını öğrenme psikolojisi ilkelerince açıklayan psikologlara göre kişilik, bireyin öğrenme tarihçesini yansıtan davranış alışkanlıklarından başka bir şey değildir. Diğer bir deyişle insan davranışlarının nedeni kişinin öğrenme tarihçesinde yatar. Öğrenme yaklaşımına göre kişiliğin, diğer davranış konularından herhangi bir farkı yoktur ve kişilik de bir davranış örüntüsü olduğu için öğrenme kavramlarıyla açıklanması mümkündür. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 177).

Skinner insan davranışı konusundaki bilgilerimize çok önemli katkılar sağlamışsa da davranışçılar gittikçe kimi içsel süreçlerin ve durumların da incelenmesi gerekliliğini kabul etmeye başlamışlardır. Bu yöndeki çabalardan biri de John Dollard ve Neal E. Miller'in psikanaliz ve davranışçılık arasında bir köprü kurmaya çalıştıkları eklektik kişilik kuramıdır. Daha eklektik bir başka kuram da Albert Bandura'nın, davranışın bilişsel ve kişisel nedenleri üzerinde odaklandığı ve koşullanmadan ziyade gözlem yoluyla öğrenmeye dikkat çektiği çalışmaları sonucunda ortaya çıkmıştır. George Kelly ise kişiliğin incelenmesinde ve açıklanmasında tamamıyla bilişsel bir yaklaşımı tercih etmiştir. Kişisel yapılar isimli kuramı bilişsel kişilik araştırmacıları ve psikoterapistleri için zengin bir kaynak olmuştur. Bilişsel yaklaşım davranışçılığın aksine düşünme süreçleri üzerinde durmuş ve davranışlarımızın bizim olayları nasıl yorumladığımızıza bağlı olarak belirlendiğini öne sürmüştür. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 178).

1.3.2.1. Burrhus Frederick Skinner: Radikal Davranışçılık

Kendi davranışçılık anlayışını Radikal Davranışçılık olarak adlandıran Skinner aynı zamanda bir determinist ve çevrecidir. Determinist olarak özgür irade kavramına karşı çıkmış ve insan davranışlarının gözlenebilir her olgu gibi birtakım yasalarca belirlendiğini ve bilimsel olarak incelenebileceğini öne sürmüştür. Çevreci olarak da psikolojinin, davranışları organizmanın fizyolojik ya da yapısal bileşenleriyle değil, çevresel uyarıcılar temelinde açıklaması gerektiğini belirtmiştir. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 181).

Skinner, kişiliğin temelinde klasik ve edimsel koşullanmanın yattığını ifade eder. Düşüncelerin ve içsel deneyimlerin varlığını reddetmeyen Skinner, kendi davranışlarımızın içsel nedenlerini gözlemleyebileceğimizi ileri sürmüştür (Burger, 2006, s. 515).

Skinner'ın savunduğu bu kuram, güdüleme kuramı olarak da ele alınabilmektedir (Debell ve Harles, 1992, s. 68).

Skinner'ın kuramı, doğası gereği teorik değildir, davranışı açıklamaktan çok betimlemeye ve tanımlamaya yöneliktir. Skinner sadece gözlemlenebilir davranışlarla ilgilenmiştir. Skinner'a göre bizler, kendi içimizdeki güçler tarafından değil, çevredeki güçler, yani dış dünya tarafından donatılırız (Schultz ve Schultz, 2007, s. 487).

Kişilik belirli uyarımlar karşısında ortaya çıkan, öğrenilen benimsenen ve pekiştirilen davranışlar sonucu ortaya çıkmaktadır. Skinner, davranışlarda ödülün önemli bir belirleyici rolü olduğunu savunmaktadır (Hall ve Lindzey, 1985, s. 654).

Burrhus Frederick Skinner, kendi davranışçılık anlayışını radikal davranışçılık olarak tanımlamıştır ve Watson'un söylediklerini bir adım daha ileriye götürmüştür. Düşüncelerin ve içsel deneyimlerin varlığını reddetmeyen Skinner, kendi davranışlarımızın içsel nedenlerini gözlemleyebileceğimizi öne sürmüştür. Mutluluğu "edimsel pekiştirmenin bir yan ürünü" olarak tanımlayan Skinner, davranışlar dış koşulların kontrolü altında olduğu için "onur" kavramının bir yanılsama olduğunu düşünmektedir (Çoraklı, 2007, s. 20).

1.3.2.2. Neal E. Miller ve John Dollard: Eklektik Davranışçı Yaklaşım

Pekiştirme gibi davranışçı kavramların kişilik kuramcılarınca öne sürülmüş olan içsel nedenlerle bağdaşmayan kavramlar olmadığını düşünen Dollard ve Miller, Freud ve Pavlov'un uzlaşmaz gibi görünen yaklaşımlarının bir sentezini oluşturmaya çalışmışlardır. 1950'de yazmış oldukları *Kişilik ve Psikoterapi* isimli kitabı Freud ve Pavlov'a ve bu iki büyük düşünürün öğrencilerine adayan Dollard ve Miller, hem klinik ortamı hem de laboratuvarı önemli veri kaynakları olarak görmüşlerdir. İnsan davranışının temel ilkelerinin hayvanlarla yürütülen çalışmalarla anlaşılacağı konusunda Skinner'e katılmakla birlikte

zengin ve ayrıntılı veri sağlayan klinik gözlemi de göz ardı etmemişlerdir. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 197).

Dollard ve Miller'e göre kişilik basit bir davranış tarzıdır. Onlara göre insanlar fizyolojik ihtiyaçları tarafından güdülenirler ve bu ihtiyaçlarını tatmin etmek için davranışta bulunurlar. Eğer bu davranışlar dürtünün yol açtığı ihtiyacı tatmin ederse, birey daha sonra yine benzer davranışta bulunacaktır. Bir kişilik özelliğinin kazanılması ve gelişmesi bu tür bir öğrenme sürecinin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Aytaç, 2000, s. 185).

Dollard ve Miller'in kuramı, basit uyarıcı-tepki bağının karmaşık davranışları açıklamakta yeterli olup olmadığı ve hayvanlar üzerinde gerçekleştirilen çalışma sonuçlarının insanlara genellenip genellenmeyeceği gibi konularda eleştirilmiştir. İkiliye yöneltilen bir diğer önemli eleştiri, öğrenme kuramlarına dayalı tedavi tekniklerini geliştirmek yerine psikanalitik teknikleri kullanmayı sürdürmeleridir. 1950 yılında yayınladıkları tek bir kitapta dile getirilmiş olan düşüncelerini daha sonra tekrar ele almamaları, psikanaliz ve davranışçılık gibi iki karşıt kuramsal yaklaşım arasında bir sentez oluşturmak konusunda başka bir yayın yapmamış olmaları da Dollard ve Miller'in eleştirilen bir başka yönüdür. Kimileri, Dollard ve Miller'in yeni görüşler öne sürmediklerini ve bu nedenle de psikoloji bilimine yeni bir katkı getirmediğini iddia etse de ikilinin davranışçılık ve psikanaliz gibi iki karşıt kuramı uzlaştırma çabaları oldukça önemlidir. Dollard ve Miller'in kaygı ve çatışma gibi iki önemli değişken üzerindeki vurguları ve metafizik olmayan bastırma (represyon) tanımları kuramlarının övgü alan tarafıdır. Kimilerince gerçek davranışçılığın gelişimini engellemekle suçlansa da Dollard ve Miller'in görüşleri çağdaş davranışçılarca benimsenmiş ve geliştirilmiştir. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 205-206).

1.3.2.3. Albert Bandura: Sosyal Bilişsel Kuram

Öğrenme kuramlarındaki gelişmeler sonucunda davranışın nedensel analizinde içsel ve hipotetik güçlerden ziyade çevresel etkilere odaklanılmaya başlanmıştır. Bu bakış açısına göre insan davranışı, onu ortaya çıkaran dışsal uyarıcılar ve sürmesini sağlayan pekiştirici sonuçlar açısından incelenmeliydi. Ancak ilerleyen yıllarda insan davranışının dışsal güçler ve içsel süreçler arasındaki karmaşık etkileşimlerin sonucu olarak ortaya çıktığı düşüncesi öne sürülmeye başlandı. Skinner'in radikal davranışçılığının aksine bilişsel süreçlere önem veren ve bu süreçleri de inceleme konusu yapan bu sosyal-bilişsel bakış açısının öncü kuramcılarında biri de Albert Bandura'dır. Sosyal Bilişsel Kuram birkaç varsayım üzerine kurulmuştur. Bu varsayımlardan birincisi insanoğlunun farklı durumlarda çeşitli davranışları öğrenmeye yönelik bir esnekliği olduğu varsayımdır. Bandura, Skinner'in insanların doğrudan kendi yaptıkları davranışların sonuçlarından öğrendikleri fikrine katılmakla birlikte

başka insanların davranışlarını gözleyerek öğrenmek anlamına gelen “dolaylı öğrenme” üzerinde daha çok durmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 209).

Bandura kişiliği anlamada göz önünde tutulması gereken, insan işlevine özgü bazı etmenleri belirlemiştir. Diğer varlıklardan farklı olarak insanların gelecek eylemlerine rehberlik etmesi için simgeleri ve öngörülerini kullanır. Bandura kişiliğin oluşumunda içinde yaşanılan çevrenin son derece önemli olduğunu vurgular. Ona göre çocuklar başkalarının davranışlarını gözleyerek ve taklit ederek yaşantılarını şekillendirir (Cüceloğlu, 1992, s. 425).

Bandura, insanların devamlı suretle kendi davranışlarını düzenlediğini ve böylece bir hedef doğrultusunda, geleceğe dönük düşündüklerini belirtir. Bunlara ek olarak, klasik ve edimsel koşullamalara, başkalarını izleyerek öğrenme kavramını da eklemiştir. İzleyerek öğrendiğimiz davranışları gerçekleştirme olasılığımız ödül ya da cezaya ilişkin beklentilerimize bağlıdır (Burger, 2006, s. 557).

1.3.2.4. George Alexander Kelly: Kişisel Yapılar Kuramı

Kelly, kişisel yapılar kuramı olarak adlandırılan kuramında, bireylerin kişisel yapılarındaki farklılıklara dikkat çekmiş ve kişisel yapıların davranış şekillerini etkileyen önemli faktörlerden olduğunu ortaya koymuştur. Kelly ayrıca, bazı meslek gruplarında çalışan kişilerin, diğer insanların bireyselliğine ve onuruna saygıyı öncelikli mesleki değer olarak gördüklerini belirtmektedir. Kelly’e göre, kişilerin ummadıkları olaylarla yüz yüze kalmaları da kişiliğin oluşmasında önemli etkenlerden biridir (Kaşlı, 2009, s. 25).

George Kelly’e göre insan davranışı hem gerçekliğe hem de insanların gerçeklik algılamasına dayanmaktadır. Kelly, Skinner’in davranışın çevre tarafından şekillendirildiği fikrini reddettiği gibi tek gerçeğin insanın öznel algısı olduğu şeklindeki mutlak fenomenolojiyi de reddetmektedir. Kelly (1955) evrenin gerçek olduğu ancak insanların bunu değişik yollarla yorumladığı görüşünü savunmaktadır. Bu nedenle insanların kişisel yapıları (construct) ya da olayları anlama ve açıklama şekilleri, onların davranışlarını yordamada anahtar rol oynamaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 225).

Kelly’e göre hiçbir insanın kişisel yapısı bir başka insaninkine benzemez ve hiç kimse zihnindeki yapılarını birbirine benzer biçimde düzenlemez. Kelly kişilik farklılıklarının büyük oranda insanların dünyayı yapılandırma şekillerindeki farklılıktan kaynaklandığını belirtmiştir (Burger, 2006, s. 609).

Kelly, kişinin geleceği tahmin etmek için bir bilim adamı gibi davrandığını belirtmiştir. Bilim adamlarının kuramlara sahip olduğu gibi insanlar da kendi gerçekliklerinin yapılandırmalarına sahiptir. Bilim adamlarının hipotezleri olduğu gibi insanların da tahminleri ya da beklentileri vardır. Bilim adamlarının deney yapmaları gibi insanlar da bu beklentilerini

sınayan davranışlar sergilerler. Bilim adamlarının gerçekliğe uyması için kuramlarında revizyona gitmeleri gibi insanlar da deneyimlerine dayanarak gerçekliği anlamlandırışlarında düzeltmeler yaparlar. Kısacası insanlar, daha önce de değinildiği gibi, yaşadıkları çevre ile ilgili teoriler oluşturur ve daha sonra da denencelerinin gerçeğe uyup uymadığını sınarlar. Sağlıklı kişiler bu denencelerin yordama gücüne bağlı olarak onları yeniden düzenler veya olduğu gibi korurlar (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 227).

1.3.3. İnsancıl/Varoluşçu Kuramlar

İnsancıl kuramlar sağlıklı gelişim ve ilerleme yönünde doğuştan getirdiğimiz potansiyeller üzerine odaklanmışlardır. İnsancıl yaklaşıma göre patolojinin nedeni, sağlıklı potansiyelimizin patojenik çevre koşulları tarafından engellenmesidir. İnsancıl/Varoluşçu yaklaşımlara göre böyle bir engellenme durumunda ortaya çıkan rahatsızlıklardaki temel belirti kişinin kim olduğu ve gerçekten ne istediği konusundaki farkındalığının azalması ve kendine özgü anlamlı bir yaşam sürememesidir. Camus, Heidegger, Kierkegaard, Sartre ve Tillich'in yazılarında varoluşçuluk olarak adlandırılan holistik ve teleolojik felsefe, sonraları insancıl yaklaşımın yapı taşı haline gelmiş olan yaşamın anlamı, özgür irade, insanın biricikliği gibi birçok soruyu ele almıştır. Çoğu Avrupalı olmakla birlikte varoluşçu felsefe birçok psikolog ve psikoterapist arasında kabul görmüştür. Bu psikologlar kendi yaklaşımlarını geliştirirken varoluşçu felsefe akımından yola çıkmışlardır. Ludvig Binswanger, Medard Boss, Viktor Frankl, R. D. Laing ve Rollo May bu yaklaşımı benimseyen başlıca varoluşçu psikologlardır. Freud'un insan doğasına ilişkin pesimistik görüşlerine karşı çıkan ve varoluşçu felsefeden etkilenecek geleneksel psikoloji kuramlarından uzaklaşan Abraham Harold Maslow ve Carl Ransom Rogers da insancıl psikolojinin öncüleridir. İnsancıl/Varoluşçu kuramların ele alındığı bu bölümde önce insancıl yaklaşımın kurucusu sayılan Rogers ve Maslow'un kuramlarına daha sonra da İsviçreli psikiyatristler Ludvig Binswanger ve Medard Boss tarafından başlatılan varoluşçu psikoloji akımının Amerikalı temsilcisi olan ve varoluşçu bir kişilik kuramı geliştirmiş olan Rollo May'in kuramına yer verilmiştir. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 293-294).

1.3.3.1. Carl R. Rogers: Birey Merkezli Yaklaşım

Rogers tüm güdülerin temel bir sürecin içinde toplandığını ileri sürmüştü ve bu süreci, kendini gerçekleştirme eğilimi olarak adlandırmıştır. Kendini gerçekleştirme eğilimi dürtü azaltma, dürtü-yükseltme davranışının her ikisini de içermektedir. Bir taraftan insan açlık, susuzluk, cinsellik gibi dürtüleri azaltmaya çalışır. Fakat bunun yanında meraklılık, yaratıcılık

ve daha etkili ve bağımsız olmak için sıkıntılı öğrenme tecrübelerine katlanmak gibi dürtü artırıcı davranışlar da gösterir (Ewen, 2003, s. 198).

Kendini gerçekleştirmiş olan kişiler, yeniliklere açık olma, her anı dolu olarak yaşama, davranışlarını yönlendiren içsel tecrübelere güvenme, özgür ve yaratıcı olma gibi karakteristik özellikler taşır (Cloninger, 2004, s. 421).

Rogers'a göre psikolojik olarak sağlıklı veya kendini tam olarak ortaya koyan insanın özellikleri şöyledir (Oktay, 2007, s. 30):

- Tüm yaşantılara açıklık,
- Her anı dolu yaşama eğilimi,
- Kişinin başkalarının düşünceleri veya mantığı yerine kendi içgüdüleriyle davranabilmesi yeteneği,
- Düşünce ve davranışta özgürlük duygusu,
- Yüksek düzeyde yaratıcılık

Rogers, kişinin kendi kişilerle etkileşimi sonucunda bilinçli bir şekilde benlik kavramı geliştirmeye başlar. Bu benlik kavramı hem kendisi hakkındaki algılarından hem de kendi algılarına ilişkin olarak yüklediği değişik derecelerdeki olumlu ve olumsuz değerlerden oluşur (Jones, 1995, s. 21).

1.3.3.2. Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme Kuramı

Kendini gerçekleştirme kuramı, kişilik kuramlarının ana varsayımlarından özgürlük, akılcı olma, bütüncülük, değişebilirlik, öznellik, proaktivite, bilinmezlik ve hetereostasis özelliklerini bulundurmaktadır (Hjelle ve Ziegler, 1982, s. 394).

İnsancıl yaklaşımın en önemli temsilcilerinin içerisinde bulunan Maslow'un kuramının iki temel varsayımı bulunmaktadır. Bu iki varsayımdan ilkinde göre, kişinin ortaya koyduğu davranışın temelinde ihtiyaçlar bulunmaktadır. Bir diğer deyişle kişinin davranışının temeli belirli bir ihtiyacın giderilmesine odaklanmaktadır. Dolayısıyla ihtiyaçlar, davranışı belirleyen önemli bir faktördür. Yaklaşımın ikinci varsayımına göre ise, ihtiyaçlar belirli bir sıralamadır. Buna göre bireyin ihtiyaçları belirli bir hiyerarşi doğrultusunda dizilmiştir ve bir alt seviyedeki ihtiyaç tamamlanmadan bir üst seviyedeki ihtiyaç basamağına çıkılamamaktadır. İhtiyaçların bireyi davranışa sevk etme özelliği, bunların tatmin edilme derecesine bağlıdır. Tatmin edilen bir ihtiyaç, davranışa temel verme özelliğini kaybeder ve daha üst seviyedeki ihtiyaçlar davranışları etkilemeye başlar (Koçel, 2003, s. 638).

Maslow'un kuramına göre kendini gerçekleştirmiş insanının özellikleri şöyle sıralanabilir (Çimen, 2007, s. 26):

- Gerçeği olduğunca kabul eder.
- Kendini olduğu gibi kabul eder.
- Başkalarını olduğu gibi kabul eder.
- Kendiliğinden davranır, spontandır.
- Yaratıcı bir biçimde davranabilir.
- Yaşamın getirdiği olayları tam anlamıyla, olaylara uygun yaşar.
- Yakın ve samimi birkaç dostu vardır.
- Kendi sorumluluğunu bilir, çalışkandır.
- Dürüştür.
- Çevresinin farkındadır, devamlı çevresini inceler, yeni şeyler dener.
- Savunucu değildir. Savunma mekanizmalarını çok kullanmaz. Kendi eksikliklerini ifade etmekten kaçınmaz.
- Dünyayı objektif bir şekilde algılar.
- İnsanlara değer verir ve onların sorunlarını ciddiye alır.
- Başkalarını kayıtsız şartsız saygıdeğer bireyler olarak kabul eder.

1.3.3.3. Rollo R. May: Varoluşçu Psikoloji

May'ın varoluşçu psikoloji kuramının kökleri ünlü Danimarkalı teolog ve düşünür Søren Kierkegaard'ın görüşüne dayanmaktadır. Nietzsche ve Heidegger de XX. yüzyılda varoluşçuluğun yaygınlaşmasında etkili olan iki Alman düşünürdür. Özellikle Heidegger'in İsviçreli psikologlar Ludwig Biswanger ve Meddard Boss üzerinde önemli etkisi olmuştur. Ludwig Biswanger, Meddard Boss, Karl Jaspers ve Viktor Frankl gibi Avrupalı psikologlar varoluşçu felsefeyi psikoterapi uygulamalarına aktaran öncü kişilerdir. İkinci Dünya Savaşı'nın ardından varoluşçuluk ABD'de da yaygınlaşmaya başlamıştır. Sözü edilen düşünürlerin görüşlerinden ve öncü psikologların çalışmalarından etkilenen Rollo May, ABD'de varoluşçu perspektifin psikoloji ve psikoterapi alanına taşınmasında öncü olmuş ve varoluşçu bir kişilik kuramı geliştirmiştir. Varoluşçular bireyi anlamak için fenomenolojik bir yaklaşımı benimsemiştir. Varoluşçulara göre kişi, en iyi kendi bakış açısıyla anlaşılabilen bir dünyada var olmaktadır. Varoluşçulara göre insanın dünyadan ayrı bir varlığı yoktur ve yine içinde yaşadığı dünya da kişinin onu algılayışından bağımsız değildir. İnsanın ruhsal yapısının ve içinde yaşadığı fiziksel dünyanın bir bütün olduğunu öne süren varoluşçular, bu bütünlük içindeki varoluş algısını 'dasein' olarak adlandırmaktadır (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 335).

1.3.4. Araştırma Odaklı Kuramlar

Bu yaklaşım temel olarak kişiliğe karşı yüzeysel bir yaklaşımı alırlar. Kişiliğin bilinçli ve somut yönlerine odaklanırken bilinçdışı ve davranışa ilişkin soyut açıklamaları önemsemezler. Araştırma odaklı ayırıcı özellik yaklaşımı kişilik psikolojisinde oldukça yaygın olarak kabul görmüş bir yaklaşımdır. Kişilik psikolojisi alanında çalışmalarını yürüten farklı görüşlere sahip birçok psikolog çalışmalarında ayırıcı özellikleri ve ayırıcı özellik ölçümlerini kullanmaktadır. Bu yaklaşımın zaman içinde gösterdiği önemli gelişme ve günümüzde de süren etkisi ilk ayırıcı özellik kuramcılarının öncü çalışmalarına bağlıdır. Bu alanda bilinen ilk çalışmaları 1921 yılında Gordon Allport gerçekleştirmiştir. “Kişilik Özellikleri: Sınıflandırılması ve Ölçümü” isimli çalışmayı kendisi de psikolog olan ağabeyi Floyd’la birlikte gerçekleştiren Allport’un meslek yaşamının henüz başlarında ortaya attığı bu kavram (ayırıcı özellik) o dönemde çığır açıcı bir niteliğe sahipti. Allport bu yaklaşımı bir anlamda Freud’un bilinçdışı süreçler üzerindeki aşırı vurgusuna bir tepki olarak geliştirmişti (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 241).

1.3.4.1. Gordon W. Allport: Ayırıcı Özellik Kuramı

Bilinen ilk ayırıcı özellik kuramcısı Gordon Allport’tur. (Burger, 2006, s. 282).

Allport ve Odbert 1936 yılında Webster Uluslararası sözlüğünden faydalanarak kişiliğe ilişkin 17,953 sıfat tespit etmişlerdir. Bir süre sonra bu sıfatlar kişilik özellikleri olarak tanımlanmıştır. Kişiliği tanımlamak için kullanılan bu sıfatlar genellikle günlük konuşma yapısından ve konuşma dilinden gelmektedir. Geçici ruh durumlarını yansıtan (çılgın), sosyal değerlemelerin (kıymetli) ve fiziksel niteliklerin (zayıf) çıkarılmasının ardından 4500 kelime kalmıştır (Baysal ve Tekarslan, 2004, s. 125).

Allport belirli bir kültürün üyesi olmak gibi pek çok insanda ortak olan özellikler ile her insana özgü özellikler olan kişisel eğilimi birbirinden ayırt etmiştir. Bu ortak özellikler ile kişisel eğilimler tutarlılık ve düzen aranarak davranışın belli bir süre gözleminden çıkartılabilir (Aydın, 2008, s. 24).

Aynı zamanda Allport, kişinin çevreye uyumunu belirleyen, bireyin psiko-fiziksel sistemlerdeki dinamik örgütlenmesi olarak kişiliği tanımlamıştır. Allport kişiliğin kendini yenileyen bir sistem olduğunu, sürekli gelişip değiştiğini vurgulayarak, dinamik bir yapılanması olduğunu ileri sürmüştü ve kişiliği gruplara ayırmıştır. Buna göre (Çon, 2011, s. 9);

- Kişilik doğuştan var olan ve sonradan kazanılan eğilimlerin bütününden meydana gelmiştir.
- Kişilik, bedensel ve zihinsel özelliklerin toplamından oluşur.

- Kişilik kazanılan bu edinimlerin düzenlenmesidir. Her insanı diğerlerinden ayıran birtakım farklılıkları mevcuttur.
- Kişilik bireylerin eğilimlerini çevreye uydurur. Yani aynı bireyin farklı çevresel koşullar altında farklı tutum ve davranışlar ortaya çıkarmasına neden olan bir sosyal uyum kavramı olarak ortaya çıkar.
- Kişilik, sosyal ortamda sergilenen davranışların tümüdür ve planlı şekilde oluşturulan çevrenin ortaya çıkardığı bir olgudur.
- Her kişiliğin doğuştan kazanılmış tek bir karakteri vardır ve karakter kişiliğin vazgeçilmez bir unsurudur (Güney, 2000, s. 257).

1.3.4.2. Raymond B. Cattell: Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

Cattell, ayırıcı Özellik Yaklaşımında öne çıkan isimlerden biridir. Cattell, insan kişiliğini oluşturan öğelerle ilgili kavramlar geliştirmemiş, başka bilim dallarında kullanılan yaklaşımları benimsememiştir. Lisans derecesi alanı kimya olan Cattell, bir kimyagerin araştırmaya başlamadan önce doğada ne tip elementler bulunduğunu tahmin etmeye çalışmaması gibi, psikologların önceden belirlenmiş bir takım kişilik özellikleriyle işe başlamaları gerektiğini söylemiştir. Kişiliğin nasıl olması gerektiğine dair sezgilerin doğrulanması değil, araştırmacıların deneysel yöntemler kullanmalarını önermiştir (Burger, 2006, s. 248).

Cattell'in kişilik yapısını saptarken kullandığı teknik faktör analizi olmuştur. Derecelendirme ölçeği ve envanter verileri, faktör analizi uygulanarak, kişiliğin temel yapısında bulunan ana faktörler belirlenmiş, revizyonlarla anlamı ve ölçüm teknikleri geliştirilerek uygulanabilirliği çocukluk dönemine kadar indirilebilmiş ve kültürler arası araştırmalara yaygınlaştırılmak istenmiştir (Öner, 2006, s. 500).

Her bir veri türünün kişilikteki ortak özellik boyutlarını ölçebildiği varsayımına dayalı iddiadan yola çıkarak, farklı veri türleri üzerinde faktör analizi yaklaşımını kullanarak kaynak özellikleri saptamaya çalışan Cattell ilk olarak L-verilerini kullanmış ve kişiliği oluşturan 15 faktör elde etmiştir. Cattell, daha sonra Q-verilerini kullanarak benzer faktörlerin elde edilip edilemeyeceğini incelemiş ve bu tip verilere uyguladığı faktör analizi sonucunda da 16 faktör elde etmiştir. (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 268).

Tablo 1.1 Raymond B. Cattell: Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ		DÜŞÜK SKOR				ORTA SKOR		YÜKSEK SKOR			
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	İkna edebilen										
2	Sözünü esirgemeyen										
3	Sosyal										
4	Empatik										
5	Veri bilgileri ve kullanan										
6	Soyut düşünen										
7	Geleneksel										
8	Yenilikçi										
9	Düzenli çalışan										
10	Rahat										
11	Duygularını kontrol edebilen										
12	Optimist										
13	Aktif										
14	Rekabetçi										
15	Başarılı hırslı olan										
16	Kararlı										

Kaynak: Zel, 2001, s. 61

Cattell, bazıları aynı bazıları da farklı yerlerde yetişen ikiz çocuklar üzerinde yaptığı araştırmasında, kişilerin temel özelliklerinin üzerinde kalıtsal etkinin olduğu kanaatine. Kişilik, içedönük, düşünceli, cana yakın, şefkatli, şüpheli yönü orta derecede kalıtsal etkiler ile belirlenebilir. Kalıtsal etkinin düşüklüğü ve çevresel etkinin ona oranla daha yüksek oluşu aşırıılık ve tutuculuğa neden olmaktadır. Birtakım özellikler kalıtsal olsa bile, çevresel etkenler ve öğrenme de kişilik gelişimini oldukça güçlü bir biçimde etkilemektedir (Ewen, 2003, s. 294).

1.3.4.3. Hans J. Eysenck: Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

Kişilik kavramını basamaksal olarak açıklayan Cattell ve Eysenck kuramının temeli, kişiliği oluşturan faktörlerin sıralanması veya belirli bir hiyerarşi içinde oluşması esasına dayanır. Eysenck, kişiliği dört aşamada incelemektedir. Birinci aşama, kişiliğin en alt düzeyidir ve çok özel tepkileri içerir. (Eysenck, 1997, s. 3).

Belirli uyarılara biyolojik olarak belirli tepkilerin gösterilmesi, kalıtsal özelliklere göre bireyin belirli özellikler taşıması, bu aşamayla alakalıdır (Karadağ, 2012, s. 25).

İkinci aşama ise, kişinin bulunduğu çevrelerden elde ettiği, alışkanlıklara dayalı özellikleri ile ilgilidir. Bazı bilgi ve deneyimleri elde eden bireyin benzer durumlar karşısında benzer davranışları göstermesi hali, bu düzey ile ilgilidir. Kişiliğin ikinci basamağı denilen bu düzeyle bireysel davranışların ve yapının devamlılık kazanması gerçekleşecektir (Karadağ, 2012, s. 25).

Üçüncü aşamada belirli genetik özellikler ve alışılmış davranışlar sonucu birtakım eğilimler ortaya çıkar. Dar manada kişilik kalıpları belirir. Kişiliğin süreklilik, değişmezlik, bireysel dengesizlik, doğruluk ve değişkenlik-heyecanlılık özellikleri ortaya çıkar.

Kişiliğin dördüncü evresi, tip safhasıdır. Bu evrece belirgin tipler ortaya çıkar. Eysenck'in yaklaşımına göre tipin ortaya çıkmasında her bir evrenin baskın faktörünün etkisi vardır. Bir bireyin kişilik özelliğinin hangi dilimden fazla etkilendiği önemlidir (Erdoğan, 1997, s. 267).

İş yaşamı bakımından incelendiği zaman, dışadönük bireyler değişikliği, yeniliği, tahmin edilemezliği olan işleri tercih ederler. İşleri tekdüze olduğu zaman onlar iş yaşamının dışında onları harekete geçirici kaynakların arayışına girerler. Örneğin; çeşitli şakalar yapma küçük oyunlar oynama gibi. İçedönük kişiler ise düzenliliği ve kararlılığı olan işleri tercih ederler. Tüm bunların yanında dışadönük kişiler çatışma ihtiyacı duyarlar. İçedönük kişiler ise sık çatışma olduğunda psikolojik yorgunluk, bitkinlik duyma eğilimindedirler (Lloyd, 1990, s. 704).

Psikologların bir kısmı kişilik kavramını, öğrenme açısından değerlendirmekte ve kişiliği, aslında öğrenme eyleminin bir yansıması olarak nitelendirmektedirler (Tayo, 2001, s. 444).

1.3.4.4. Robert R. McCrae ve Pauk T. Costa: Beş Faktör Kuramı

Bugünün yaşam dünyasında kişilik psikolojisi, psikoloji disiplininin önemli bir alt alanını oluşturmaktadır (Kahveci, 2001, s. 24).

Kişilik kuramcıları kişilik kavramını açıklamak için çok çeşitli kuramsal yapılar ortaya atmışlardır (Demirkan, 2006, s. 58).

Kişilik araştırmacılarının gösterdiği gibi, kişisel özelliklerin tanımlarından biri de beş temeldir (McCrae ve John, 1990, s. 176).

Beş faktör kişilik modeli; evrensel kişilik özelliklerinin, aşamalı bir sınıflandırmasıdır (McCrae ve Costa, 2006, s.228).

Beş faktör modeli kişiliğin beş genel boyutunu ve bunların içerdiği özgül kişilik özelliklerini hiyerarşik bir sıralama içinde vermektedir (Sevi, 2009, s. 32).

Kişilik özelliklerini tanımlayan sıfatlardan oluşan "FFM" kişilikteki bireysel farklılıkları değerlendirmektedir (Smith ve diğerleri, 2001, s. 305).

Kişiliğin beş boyutta açıklanması ilk olarak 1960'lı yıllarda başlamış ve daha sonra 1980-1990'lı yıllarda hız verilmiştir. 1980'li yılların son yıllarına doğru, kişilik bilimciler kişilik literatüründeki karmaşık bulguların düzenlenmesi için anlamlı ve kullanışlı bir sınıflandırma sağlayabilen "Beş Faktör Modeli"nin beş güçlü faktörü üzerinde genel bir anlaşmaya varmışlardır (Taggar vd., 1999, s. 901).

1.3.4.4.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi

Kişilik ve kişilik özellikleri ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Değişik kişilik özellikleri farklı teorilerde gruplandırılmıştır. Yirminci yüzyılın ilk yarısından itibaren, kişilik özellikleri boyutlarını tespit etmek üzere faktör analizi çalışmaları yapılmıştır. Bu analizlerde kişilik modellerinin faktör sayılarının üç ve yedi arasında değiştiği gözlenmiştir (Yelboğa, 2006, s. 199).

Ayırıcı özellik çalışmaları ve kişiliğin temel boyutlarını belirleme çabaları 1970'lerin sonunda ve 1980'lerin başında Robert McCrea ve Paul Costa'nın çalışmaları ile yeni bir noktaya gelmiştir. Kişiliğin sürekliliğini ve yapısını incelemek amacıyla faktör analizini kullanan bu iki araştırmacı öncelikle dışadönüklük ve nevrotizm boyutlarına odaklanmış ancak kısa süre sonra "deneyime açıklık" adını verdikleri yeni bir boyut keşfetmişlerdir. 1985 yılına kadar üç faktörlü modeli savunan McCrea ve Costa 1983-85 yılları arasında gerçekleştirdikleri çalışmalar sonucunda kişiliğin beş temel boyutu olduğunu keşfetmişler ve bu beş boyutun ölçülebilmesini sağlayan bir ölçme aracı geliştirmişlerdir. Daha önce geliştirmiş oldukları üç boyutlu ölçeğin gözden geçirilmesi sonucunda geliştirilen bu yeni beş faktörlü ölçek, 1992 yılında yeniden gözden geçirilerek kişiliğin beş temel boyutunu ölçen bir ölçme aracı haline gelmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012, s. 286).

Beş faktör kişilik özelliği kuramı, değişik yöntemler kullanılarak yapılmış çalışmalarda çok sık ortaya çıktığı için bu faktörler literatürde "Büyük Beşli" olarak yer almaktadırlar (Burger, 2006, s. 251).

Genel olarak ise "beş faktör modeli" olarak adlandırılmıştır (Carver ve Scheier, 2004, s. 66).

Allport ve Odbert, Thurstone gibi araştırmacıların çalışmaları, beş faktör kişilik modelinin ilk adımları olmuştur. Kişiliğin temel boyutlarını temsil eden bu beş faktör, dört önemli noktaya dayanmaktadır:

- 1- Boylamsal ve gözlemciler arası çalışmalar bu beş faktörü göstermektedir ve bunlar davranış kalıplarını açığa çıkarma gücünü ve etkisini uzun süre korumaktadır,

- 2- Her bir faktörle ilişkili olan özellikler, bu özelliklerin araştırıldığı toplumun dilinde ve kişilik sistemlerinde bulunmuştur,
- 3- Bu faktörler, farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmakla birlikte, farklı kültürlerde farklı şekillerde ifade edilebilmektedirler,
- 4- Kalıtsallık kanıtı tartışılmaktadır (Demirkan, 2006, s. 59).

Beş faktör kişilik modeli, geniş bir alanda yer alan kişilik yapılarını bütünleştirilmesi ve böylece farklı yönelimlere sahip araştırmacılar arasındaki iletişimi kolaylaştırması; kişilik özellikleriyle davranışlar arasındaki ilişkilerin sistematik bir biçimde incelenebilmesine olanak sağlaması ve genel bir tanımlama sağlaması açısından ilgi çekicidir (Solmuş, 2004, s. 199).

Beş faktör kişilik modelinin zemininde yatan temel varsayım, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı, konuşma diline sözcükler halinde yansıtacağı ve bu sözcüklerden yola çıkarak insanın kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir (Bilgin, 2011, s. 44).

Birçok kişinin geniş kapsamda kişilik özelliği ölçülüp, faktör analizi uygulanırsa ortaya çıkan kovaryans yapı çoğunlukla beş ortogonal, önemli kişilik özellikleri olup çoğunlukla dışadönüklük, uyumluk, öz denetim, nevrotiklik ve deneyime açıklık olarak adlandırılmaktadır. Beş faktör yapısının sağlamlığını ve çok yönlülüğünü destekleyen çalışmalara dayanarak beş faktörlü sınıflandırma, hepsi için olmasa bile önemli kişilik özellikleri için bir ön örgütsel çatı oluşturmaktadır (Cook, 2005, s. 2).

Beş faktör çalışmalarının temelini, algılanan farklı kişilik özelliklerinin, çeşitli kültürlerin günlük yaşamlarındaki söylemlerine yansıtacağı ve önem taşıyan bireysel farklılıkların yaşayan ‘dil’ de farklı sözcükler halinde kodlanacağı görüşü oluşturmaktadır. Bu çalışmalar; yüzyılımızın başından beri farklı dil grupları üzerinde sürdürülmekte, tam bir uzlaşım içinde olmasa da, kişilikle ilgili kavramların hiyerarşik bir yapının çatısını oluşturacak beş büyük faktör altında toplanabileceğine dair önemli veriler sunmaktadırlar. Böyle bir tanımlayıcı haritaya ulaşılması, çok farklı kişilik araştırmalarını ilişkilendirmekte önemli görülmektedir (Oktay, 2007, s. 33).

1.3.4.4.2 Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Boyutları

Kuramın öncülerinde biri de Goldberg'dir. Goldberg, sözlükteki sıfatlara dayalı olarak yaptığı çalışmada kişilik özelliklerini açıklayan beş güçlü faktörün ortaya çıktığını belirtmiş ve kişilik araştırmalarının bu beş güçlü faktör çerçevesinde organize edilebileceğini ileri sürmüştür. Tupes ve Christal ise Cattell'in bulgularını tekrar analiz ederek beş temel faktörü ortaya koymuşlardır. Norman ise yetkin bir sınıflama geliştirme yönündeki önerilerinin

güncelleştiren çeşitli analizler sonucunda yine beş faktörün en iyi çözümü verdiği belirtilmiştir. İlk dört faktör Norman'ın faktörleri ile oldukça uyumlu ve açık bir şekilde ortaya çıkarken, besinci faktör, Norman'ın kültür faktöründen farklı olarak, bağımsızlık ve değişiklik ihtiyacı, açık fikirlilik, orijinallik ve yaratıcılık gibi özellikleri içeren deneyime açıklık boyutu olarak yorumlanmıştır. Daha sonra McCrae ve Costa yapmış oldukları çalışmalarla beş faktörü bulmuşlar, sadece besinci faktörü Zekâ/Deneyime Açıklık olarak tanımlamışlardır (Goldberg, 1993, s. 31).

Tablo 1.2 Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Faktörleri

FAKTÖR	YÜKSEK PUAN TANIMLAMASI	DÜŞÜK PUAN TANIMLAMASI
Dışadönüklük	Konuşkan, istekli, atılgan, baskın, sosyal	Sessiz, duygusuz, pasif
Uyumluluk	İyi huylu, yufka yürekli, güven verici	Alıngan, acımasız, şüpheli
Duygusal Denge	Kaygılı, duygusal, savunmasız, endişeli	Sakin, duygusal olmayan, özdenetimli, kendine güvenen
Yeniliğe Açıklık	Yaratıcı, farklılıkları tercih eden, hayal gücü kuvvetli	Yaratıcı olmayan, pratik, rutini tercih eden
Sorumluluk	Bilinçli, çalışkan, hırslı, sorumlu	İhmalkâr, tembel, amaçsız, sorumsuz

Kaynak: Cloninger, 2004, s. 242

Beş faktör, kişilik modelinde yer alan her boyut birbirine zıt iki kutuplardan oluşmuştur. Her boyut ise, bir takım çoklu alt kategorilerden oluşmuştur. Örneğin, dışadönüklük boyutu, içedönük ve dışadönük olmak üzere iki yöne sahiptir. Ayrıca, dışadönüklük boyutu sessiz-konuşkan, soğuk-cana yakın, utangaç-spontan ve çekingen-atılgan alt boyutlarını kapsamaktadır (Mischel, 1999, s. 160).

1.3.4.4.2.1 Dışa Dönüklük

Bu kişilik tipi, cana yakın, enerji dolu, şen, heyecan arayan ve baskın kişilik özelliğini ifade etmektedir (Sarıkaya, 2007, s. 51)

Bu kişilik tipine sahip olan kişiler, etkindirler, aktiflerdir ve oldukça duygusaldırlar (Störmer ve Fahr, 2010, s. 5).

Dışadönüklük boyutu kalabalık ortamlardan hoşlanma, girişkenlik, heyecan arama, sıcaklık ve aktivitelere açıklık gibi özellikleri içerisinde barındırmaktadır (Costa ve McCrae, 1992, s. 355).

Dışadönük bireyler aktiftirler, sempatikler ve heyecan arayan insanlardır. Kendini açma (self-disclosure) davranışlarında bulunma eğilimleri de daha yüksektir (McCrae ve Costa, 1985, s. 717).

Bu nedenle çevrelerine daha fazla pozitif enerji yayar ve daha fazla pozitif ruh haline sahip olurlar (Wayne vd., 2003, s. 1024).

Toplumda üstün olma ve ödül kazanma isteği dışadönük bireylerin temel motivasyon etkenleri arasındadır (Demirkan, 2006, s. 60)

McCrae ve Costa (1987), bu boyuttaki özelliklerden hangilerinin merkezde, hangilerinin çevrede olduğuna dair farklı görüşlerin olduğunu belirtmektedirler. Yazarlar, örneğin, Eysenck'in sosyallik ve tepkisellik (impulsivity) özelliklerini ayırmanın yararlı olacağı görüşünde olduğunu belirtmektedirler; Hogan'ın ise bu faktörün sosyallik ve girişkenlik olarak ikiye ayrılmasının modeli güçlendireceği yolundaki görüşlerine dikkat çekmektedirler. McFatter (1994) da, bir dizi araştırma sonucunun, dışadönüklüğün fevriyet bileşeninin, sosyalliğe nazaran, kurumsal beklentiler yönünde daha kuvvetli ilişkiler gösterdiğine işaret ettiğini belirtmektedir. Goldberg (1993)'in analizlerinde, baskınlık ve aktivite dışadönüklük boyutunun temel belirleyicileri arasındadır. Eysenck de, heyecan arama boyutunu dışadönüklüğün bir alt boyutu olarak ele almışlardır (Sevi, 2009, s. 37).

Bu kişilik tipinin düşüncesizlik, tepkisellik ve dikkatsizlik gibi özelliklerin dışadönüklük faktöründen yük aldığı görülmüştür. Trapnell ve Wiggins (1990) FFM' deki dışadönüklük ve yumuşak başlılık boyutlarına, kişiler arası dairesel modelde hâkimiyet/üstünlük ve merhametlilik boyutlarının karşılık geldiğini bulmuşlardır (Tomrukçu, 2008, s. 28).

Araştırmacılar, ödüle duyarlılığın mizaç ile ilgili bir boyut olarak, yaşamın çok erken döneminde ortaya çıktığına işaret etmektedirler. Ayrıca birçok araştırmanın ortak görüş bildirdiği nokta şudur ki; çocukluk sosyalliğinin daha sonra genel bir kişilik özelliği olarak, dışadönüklüğe bağlandığı ve bu ilişkilerin yetişkinlik boyunca sürdüğü konusudur (Macdonald, 1995, s. 528).

Yapılan birçok araştırma sonucunun hem dışa dönüklük hem de nörotisizm faktörlerinin karmaşık etkileşimlerle doğrudan ve baskılama tipinde başa çıkma mekanizmaları ile bağlantılarını ortaya koyduğu belirtilmektedir. Dışadönüklülük aktif ve doğrudan başa çıkma ile ilişkili görülürken nörotisizm pasif ve kaçınmaya dayanan başa çıkma stratejileri ile ilişkili görülmektedir. Bu faktörün kapsamı ile ilgili farklı noktalara vurgulamalar yapılmasına rağmen elde edilen sonuçların birbiriyle çelişmediği belirtilmektedir. Türk dili üzerinde

Somer'in çalışmaları da tutarlılık göstermiş ve bu faktör dışa dönüklülük olarak isimlendirilmiştir (Kahveci, 2001, s. 26).

Kişilik testi sonucunda yüksek puan alan kişilerde olumlu duyguları tecrübe etme eğilimi olduğu söylenebilir. Bu tarz kişiler insan odaklı, risk alabilen, duygularını gösteren ve değişikliği tercih eden bir yapıları vardır (Bowditch ve Buono, 2005).

1.3.4.4.2 Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik)

Duygusal tutarsızlık kişilik boyutu, genellikle, endişeli, güvensiz, korumacı, gergin ve kaygılı bireyleri ifade eder (McDonald, 1995, s. 527).

Duygusal dengesizlik faktörü Nörotisizm olarak da adlandırılmakta olup, çeşitli araştırmalarda endişeli, güvensiz, kendisiyle uğraşan, sinirli, kaygılı gibi özelliklerle tanımlanmaktadır. McCrae ve Costa (1987), birçok araştırmacının nörotisizmin temelinde anksiyete, depresyon, kızgınlık, sıkıntı gibi olumsuz duyguları içerdiği yolunda fikir birliği içinde olduklarına işaret etmektedirler (Kuruçay, 2012, s. 59).

Duygusal dengesizlik yaşayan kişiler, uzun süreli olumsuz duygular yaşama ve bazı davranış patolojileri geliştirme eğiliminde olmaktadır. İnsanlarla ilişki kurmada ve bu ilişkileri sağlıklı bir biçimde sürdürmede güçlük çekmektedirler (Bruck ve Allen, 2003, s. 459).

Bu boyutun özelliklerine sahip olan kişiler tipik olarak, duygusal anlamda tepkili ve reaktif bireylerdir. Bu kişiler stres otaya çıkarıcı durumlarda stresten daha kolay etkilenebilmekle beraber; zor, tedirgin edici durumlar ile karşı karşıya kaldıklarında, karşı karşıya buldukları durumu ortaya çıkarıcı ortamı terk etme ve bu koşullardan uzaklaşma eğilimindedirler. Duygusal dengesiz bireylerin sahip oldukları olumsuz duygular; onların olayları anlama, problemleri ekili bir şekilde çözme ve sağlıklı karar verme gibi durumlardaki kabiliyetlerine zarar vermektedir. Bunun tam tersi olarak, duygusal dengesizlik kişilik özellikleri zayıf olan bireyler, daha sakin, duygusal olarak daha durağan haldedirler, bu bireylerin öfkelenme oranları da duygusal dengesiz bireylere nazaran daha düşüktür (Puher, 2009, s. 13).

1.3.4.4.3 Uyumluluk

Costa, McCrae ve Dye yumuşak başlılığın bireyler arası ilişkilerde temel olan bir faktör olduğunu belirtmektedir (Karaçam, 2012, s. 22).

Yumuşak başlılık bir boyut olarak insanlığın insancıl yönünün ortaya çıkmasını gerektiren bir boyuttur. (Barrick ve Mount, 1991, s. 6).

Çeşitli araştırma sonuçlarında oldukça güçlü olarak ortaya çıkan bu faktör olumlu kısmında nazik, ince, saygılı, güvenli, esnek, açık kalpli ve merhametli gibi özelliklerle tanımlanmaktadır (Şimşek, 2006, s. 68).

Uyumluluk boyutu; besleyicilik, esneklik, alçakgönüllülük, destekleyicilik ve duygusal yakınlık ile düşmanlık, kişiler arası ilişkilerde fark gözetmeme, kendine odaklılık, kindarlık ve kıskançlık gibi duygu ve davranışlarla belirlidir. Uyumlu bireyler; kibar, güvenilir, fiziksel görünümüne özen gösteren, affedici, hoşgörülü, rekabetten ziyade uzlaşmaya önem veren, yardımsever, kişiler arası çatışmalara kolaylıkla girmeyen; girdikleri durumlarda bile çatışmayı çözmek için güç kullanmaktan ve baskı yapmaktan kaçınan bireylerdir (Girgin, 2007, s. 81).

Uyumluluk boyutunda düşük puan alan kişiler kötümser, kaba, güvensiz, işbirliğine kapalı, intikamcı, merhametsiz, asabi ve çıkarıcı olarak tanımlanmıştır (Sneed, 2002, s. 134).

Kişilik ile ilgili araştırmacılar, kişisel ihtiyaçları, dürtüleri ve ifade edici davranışları aşırı kontrol etme eğiliminin, yumuşak başlılık boyutu ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır (York ve John, 1992, s. 498).

Yumuşak başlılık, kişilerarası çatışmayı azaltır. Yani çatışma ile yumuşak başlılık faktörü negatif bağıntılıdır. Yumuşak başlılık boyutu yüksek olan kişilerin iş hayatında daha başarılı oldukları ve çalışma arkadaşlarından daha çok destek aldıkları belirlenmiştir (Kubat, 2007, s. 56).

Bu kişilik özelliğinin genel olarak kendini çocukluk döneminde belirgin bir özellik olarak göstermediğini, ancak sıcaklık ve şefkatin, daha erken aile-çocuk ilişkilerinde güvenli bağlanmada ortaya çıkan bireysel farklılıklarla kendini gösterdiğini ve bu boyutun ileriki yaşlardaki özelliklerle kavramsal olarak bağlantılı olduğu belirtilmektedir (Oktay, 2007, s. 38).

1.3.4.4.2.4 Sorumluluk

Sorumluluk faktörü, öz disiplin ve işe/göreve bağlılık olarak tanımlanmaktadır. Sorumluluk duygusu yüksek çalışanlar, daha planlı, disiplinli, gayretli ve mantıklı olmaya daha yatkındırlar. Sorumluluk duygusu düşük olanlara göre kendilerine düşen görevin, gereklerine daha bağlı, sorunlarda sorumluluk üstlenmeye ve inisiyatif kullanmaya daha arzulu, kurallara uyma konusunda daha tutarlıdırlar (Witt vd.,2002, s. 165).

Sorumluluk boyutunun olumsuz kısmında bulunan insanlar ise dikkatsiz, dağınık, düzensiz ve kendilerini kontrolden uzak tutan insanlardır. Bununla birlikte bu tür insanların da, diğerleri gibi zorlayıcı bir vicdana ve yaygın bir suçluluk duygusuna sahip olabilecekleri düşünülmektedir; ancak bu kişilerin öz-disiplin ve enerji yetersizliği nedeniyle kendi

standartlarını oluşturmakta güçlük çekebilecekleri ifade edilmektedir. MacDonald ise, sorumluluk boyutunu farklı bir bakış açısından ele almıştır. Yazara göre bu boyut hazzı erteleyebilme, hoş olmayan görevlerde dahi sabır gösterebilme, detaylara dikkat etme, sorumlu ve güvenilir bir biçimde hareket etmeyi kapsamaktadır (McDonald, 1995, s. 527).

Birtakım araştırmacılar sorumluluk faktörünü ‘başarı isteği’ olarak adlandırmıştır (Digman ve Inouye, 1986, s. 119).

Costa ve arkadaşları da, bu faktörü başarı çabasının bir alt boyut olarak ele almışlardır. Ayrıca bu kişilik özelliğini mükemmellik arzusu ile bağlantılı görmektedirler. Araştırmacılar ayrıca, kendini organize edebilen, dikkatli olma alışkanlığı olan ve öz-disiplin becerisine sahip kişilerin aynı zamanda titiz bir biçimde ahlaki değerlere de bağlanmalarının olası olduğunu belirtmektedirler (Oktay, 2007, s. 40).

Sorumluluk sahibi bireyler, disiplinli, sorunlarla baş edebilmek için hazırlıklı, etik ilke ve değerlere belirgin bir biçimde bağlı, başlanan bir işi bitirebilme becerisine sahip ve eyleme geçmeden önce dikkatli bir biçimde düşünme eğilimindedirler (Sarıcaoğlu, 2011, s. 5).

1.3.4.4.2.5 Açıklık (Deneyime Açıklık)

Açıklık faktörü, analitik, karmaşık, meraklı, yaratıcı, bağımsız, liberal, geleneksel olmayan, orijinal, hayal gücü kuvvetli, ilgileri geniş, cesur, değişikliği seven, artistik, doğal, açık fikirli gibi özellikleri içeren bir boyuttur. Zekâ, yaratıcılık, merak, düşünme ve geleneksel olmama alt ölçeklerinden oluşmaktadır (Şimşek, 2006, s. 69).

Değişime karşı dirençli olma, yeni fikirlere kapalı olma ve tutuculuk gibi özellikler ise düşük açıklık olarak kabul edilmektedir (McShane ve Von Glinow, 2005, s. 59).

Costa ve McCrae 'ye göre, bu kişilik özelliğine sahip kişiler; sanatsal etkinliklere, duygusallığa, maceraya, yaratıcılığa ve yeni deneyimler edinmeye açıktırlar. Bu bireyler yine ortalama bireyden daha esnek, duygusal farkındalığı daha yüksek ve daha meraklıdırlar. Bununla birlikte açıklık kişilik özelliğine sahip kişiler daha fazla yenilikçi fikirler geliştirmekte, olayları daha hızlı algılamakta ve daha zengin bir kelime dağarcığına sahip olmaktadır. Bunun tam tersi olarak, açıklık kişilik özelliği daha zayıf olan bireyler, genel olarak daha muhafazakâr bakış açısında sahip olmakla birlikte, karar, inanç ve fikirlerini değiştirme konusunda daha katı, yeni fikirlere ise daha az ilgili yapıdadırlar (Puher, 2009, s. 8).

York ve John, orta yaşlı kadınlar üzerine yaptıkları araştırma sonucunda yaratıcı olarak tanımlanabilecek grubun, yaşama karşı açık, sorgulayıcı ve araştırmacı bir tavır içinde olduklarını belirtmektedirler. Yazarlar ayrıca, bu grubun bağımsız, zihinsel kapasitesi olan, kendini ifade eden, sosyal açıdan rahat ve statüsü olan kadınlar olduklarına da

değınmektedirler. Zihinsel yeteneğın deneyıme açıklık boyutu ile ilişkili olduğu yukarıdaki araştırmalardan görölmektedir. Ancak yüksek zihinsel yeteneklerin mi, geniş ilgiler ve daha az geleneksel değerlere yol açtığı, yoksa bu boyutta yüksek olmanın mı zihinsel yeteneklerin ilerlemesine katkıda bulunduğu, araştırılması gereken bir sorudur. Johnson ve Ostendorf (1993) analitiksel, ilgi alanları geniş, meraklı, kültürlü, yenilikçi, zeki, bilgili gibi özelliklerin zekâ-açıklık faktörünün pozitif yönünden yük aldığını ifade etmişlerdir. Buna karşın geleneksel, sıradan, kurallara uyma gibi özelliklerin bu boyutun negatif yönünden yük aldığını vurgulamışlardır (Sevi, 2009, s. 47).

1.4 Beş Faktör Kişilik ile İlgili Olarak Yapılmış Yurtiçi ve Yurtdışı Çalışmalar

Kişilik ile ilgili gerek yurtiçinde gerekse yurt dışında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bu araştırmanın amacına yakın olarak yapılan bazı çalışmalar yurtiçinde yapılan ve yurtdışında yapılan çalışmalar olarak incelenecektir.

Buck, doktora tezi çalışmasında (2011) bir örgütteki işgören ve şeflerin proaktif kişilik özellikleri ve beş faktör kişilik özellikleri ile örgütteki iş güvenliği anlayışı arasındaki ilişki durumunu ölçmüştür. Buck bu çalışmada 174 kişilik bir örneklem elde etmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre beş faktör kişilik özelliklerinden, işgörenlerin dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özellikleri ile iş güvenliği iklimi arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Nelson, doktora tezi çalışmasında (2011) işgörenlerin satış performansı ile bu işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ölçmüştür. Yapılan bu çalışmanın sonucunda, işgörenlerin satış performansı ile beş faktör kişilik özelliklerinin hiçbir boyutu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

O'Neill ve Xiao yapmış oldukları çalışmada (2010), ABD'deki otel yöneticilerinin duygusal yorgunluklarına, mesleki faktörlerin ve yöneticilerin beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini incelemiştir. Çalışmaya 544 otel yöneticisi dâhil edilmiştir. Bu örneklem toplamda 36 ayrı otelden elde edilmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre otel işletmelerinde dışa dönüklük kişilik özelliği olan işgörenlerin istihdam edilmesinin faydalı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmanın beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili sonuçlarında ise dışa dönük bireylerin, duygusal yorgunluktan, nevrotik bireylere nazaran daha az etkilendiği, duygusal yorgunluk ile dışa dönüklük kişilik özelliği arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki, nevrotiklik arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Barrick ve Mount (1991) yapmış oldukları çalışmalarında işgörenlerin performans düzeyleri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre, işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinden uyumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri ile sergilemiş oldukları performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Judge, Higgins, Thoresen ve Barrick (1999) yapmış oldukları çalışmada, işgörenlerin genel zihinsel yetenekleri, kariyer başarıları ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre işgörenlerin beş faktör kişilik özelliği faktörlerinden sorumluluk kişilik özellikleri ile kariyerlerindeki başarıları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğunu tespit edilmiştir.

Turner, (2003) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, işgörenlerin öğrenme motivasyonları ile proaktif kişilik özellikleri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişki

durumunu incelemiştir. Çalışma, bir firmanın 183 işgöreni üzerinde gerçekleştirmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, proaktif kişilik özellikleri ile işgörenlerin öğrenme motivasyonları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Buna ilaveten, beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, açıklık ve sorumluluk kişilik özellikleri ile işgörenlerin öğrenme motivasyonları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Nevrotizm ve uyumluluk ile işgörenlerin öğrenme motivasyonları arasında anlamlı bir ilişki bulgulanamamıştır.

Rogers (2005) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında üniversite öğrencilerinin akademik performansı ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, açıklık, sorumluluk, uyumluluk ve duygusal denge ile öğrencilerin not ortalaması arasında anlamlı pozitif yönlü ilişkiler tespit edilirken dışa dönüklük kişilik özelliği ile başarı ortalaması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Clark, (2007) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, bireylerin iş görmede telekomünikasyon sistemlerine karşı tutumları ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma 379 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, çalışmaya yönelik olumlu tutumları ile nevroitiklik kişilik özelliği arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, bireylerin telekomünikasyon yöntemlerinden faydalanarak çalışmaya yönelik olumlu tutumları ile uyumluluk ve sorumluluk kişilik özellikleri arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Kim, Shin ve Umbreit, (2007) yapmış oldukları çalışmalarında, otel çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşamaları ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, işgörenlerin dışadönüklük kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, nevroitiklik kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Moody (2007) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, bireylerin çok kültürlü ortamlara adaptasyonları ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışma, George Washington üniversitesindeki 116 öğrenci üzerinde gerçekleştirmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, sorumluluk kişilik özelliği ve açıklık kişilik özelliği gösteren bireylerin çok kültürlü ortamlara diğer bireylere nazaran daha kolay adapte oldukları tespit edilmiştir.

Erkuş ve Tabak 2009 yılında çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetim tarzlarına etkisini savunma sanayisinde araştırmışlardır. Yapılan bu çalışmaya göre 304 birey çalışmaya dâhil edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre ise bireylerin çatışma yönetim tarzları

ile beş faktör kişilik özellikleri arasında önemli ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Özellikle uyumluluk kişilik faktörü ile işbirlikçi, uzlaşmacı, yardımsever ve geri çekilen çatışma yönetim tarzları arasındaki anlamlı pozitif ilişkiler olduğu ortaya konmuştur

Çam, 2013'te yapmış olduğu çalışmada ergenlerde genel ve akademik erteleme davranışının yordayıcısı olarak beş faktör kişilik özelliği ölçmüştür. John ve Srivastava (1999) tarafından geliştirilen beş büyük kişilik özelliği envanteri kullanılmıştır. Çalışmaya 479 katılımcı dâhil olmuştur. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre liseye devam eden ergenlerde beş büyük kişilik özelliğinin genel ve akademik ertelemeyi anlamlı bir şekilde yordadığı ortaya konmuştur.

Bacanlı vd. 2009 yılında beş faktör kişilik kuramına dayalı, sıfatlara yönelik bir kişilik testi geliştirmişlerdir. Yapılan analizler sonucunda SDKT'nin psikometrik özellikleri tatminkâr düzeyde bulunmuş, ölçeğin üniversite öğrencileri üzerinde kullanılabilir bir araç olduğu sonucuna varılmıştır.

Basım vd. 2009 yılında beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisini ölçmüşlerdir. Araştırmanın örneklemini Ankara'da öğrenim gören 18-26 yaş arasındaki 302 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Analizler sonucunda, gelişime açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin, tüm çatışma çözme yaklaşımlarını yordadığı tespit edilmiştir. Bunun yanında, dışadönüklük ve özdisiplin kişilik özellikleri çatışma çözme süreçlerinde önemli rol oynamıştır. Buna karşın, nörotiklik özelliğinin çatışma çözme yaklaşımlarını yordamadığı görülmüştür.

Doğan, 2013 yılında yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluşu ölçmüştür. Araştırmanın katılımcılarını 234 kişi oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama araçları olarak Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Formu ve Beş Faktör Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre nevrotik kişilik özelliği ile öznel iyi oluş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dışadönüklük, sorumluluk, yumuşak başlılık ve deneyime açıklık kişilik özellikleriyle öznel iyi oluş arasında ise pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca nevrotik kişilik özelliğinin öznel iyi oluşu negatif yönde; dışadönüklük kişilik özelliğinin ise pozitif yönde anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çetin ve Varoğlu, 2009 yılında yapmış oldukları çalışmalarında özellikler bağlamında girişimcinin beş faktör kişilik örüntüsünü incelemiştir. Teorik açıdan ele alınan bu çalışma, girişimcilik faaliyetlerinde kişisel özelliklerin rolünü ortaya çıkararak, girişimcinin kişilik örüntüsünün nasıl olabileceğine odaklanmaktadır. Bu bağlamda özellikle günümüzde iş tatmini, liderlik ve iş performansı gibi örgütsel davranış alanlarında psikometrik geçerliliğini kanıtlamış olan beş faktör kişilik özellikleri irdelenmiştir. Bu doğrultuda literatürde kişilik

özellikleriyle yapılan çalışmalarda elde edilen sonuçlar ışığında, girişimci kişinin dışa dönük, uyumluluğu düşük, özdisiplini yüksek, nevrozluğü düşük ve gelişime açık bir kişilik profili sergileyebileceği varsayılmıştır. Böylelikle mevcut çalışmanın, gelecekte yapılacak görgül araştırmalara ışık tutması yanında, özellik yaklaşımının girişimcilik literatüründe tekrar gözden geçirilmesi anlamında katkılar sağlayabileceği değerlendirilmiştir.

Eryılmaz ve Öğülmüş, 2010 yılında ergenlikte öznel iyi oluş ve beş faktörlü kişilik modeli araştırmıştır. Çalışmaya, 14-18 yaş arasında 270 kız ve 271 erkek olmak üzere toplam 541 ergen katılmıştır. Çalışmada, Yaşam Doyumu Ölçeği, Pozitif-Negatif Duygu Ölçeği ve Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi kullanılmıştır. Çalışmada, kişilik özelliklerinin ergen öznel iyi oluşunu açıklama düzeyini belirlemek amacıyla, aşamalı regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Dışa dönüklük, duygusal dengesizlik ve sorumluluk kişilik özelliklerinin ergen öznel iyi oluşunu açıklayan önemli kişilik özellikleri olduğu sonucuna varılmıştır.

Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012 yılında beş faktör kuramına dayalı kişilik özelliklerini ölçmüşlerdir. Araştırma dokuz farklı üniversitenin Psikolojik Danışma ve Rehberlik programı son sınıfına devam eden 353 öğrenci üzerinde yürütülmüştür. Araştırma verilerini toplamak amacıyla Barrio, Myers ve Sweeney (2006) tarafından geliştirilen ve Arıcıoğlu ve Korkut Owen (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Tercih Edilen Bilişsel Stiller Envanteri ve Bacanlı, İlhan ve Aslan (2009) tarafından beş faktör kuramına dayalı olarak geliştirilmiş olan Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi kullanılmıştır. Araştırmada, psikolojik danışman adaylarının yardım etme stillerini yordama gücünü ortaya koymak için standart çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulguları, dışadönüklüğün duygusal-devinimsel ve somut-durumsal yardım etme stillerini; sorumluluğun somut-durumsal ve soyut yardım etme stillerini; deneyimlere açıklığın soyut ve diyalektik-sistemik yardım etme stillerini pozitif yönde yordadığını; duygusal dengesizliğin ise duygusal devinimsel ve soyut yardım etme stillerini negatif yönde yordadığını göstermektedir.

Tatar, 2009 yılında beş faktör kişilik modeline dayalı olarak sporcu kadın ve erkeklerin kişilik profillerinin karşılaştırılması konulu araştırma yapmıştır. Çalışmada 117 kadın ve 159 erkek olmak üzere toplam 276 sporcuya Beş Faktör Kişilik Envanteri uygulanmış kişilik özellikleri profilleri karşılaştırılmıştır. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre kadınların Canlılık, Girişkenlik, Duygusal Değişkenlik, Endişeye Yatkınlık, Analitik Düşünme, Duyarlık ve Yeniliğe Açıklık alt boyut toplam puanlarının erkeklerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Erkeklerin ise Sakinlik ve Uzlaşma alt boyutlarında kadınlardan daha yüksek puan ortalaması aldıkları gözlenmiştir.

Palancı vd. 2010 yılında üniversite öğrencilerinin başarı amaçlılıklarının beş faktör kişilik modeli ve mükemmeliyetçilik kişilik özellikleri ile açıklanması konulu araştırma

yapmışlardır. Araştırmanın örneklemini öğrenciler oluşturmaktadırlar. Araştırma sonucunda üniversite öğrencilerin başarı amaç oryantasyonunun, beş faktör kişilik özellikleri (nevrotiklik, dışa dönüklük, açıklık, uyumluluk ve sorumluluk) ve mükemmeliyetçilik kişilik özellikleriyle yordanabileceğine ilişkin anlamlı sonuçlar bulunmuştur.

Tabak vd. 2010 yılında izlenim yönetimi taktiklerinde beş faktör kişilik özelliklerinin rolünü araştırmıştır. Çalışmanın örneklemini, Ankara'da savunma sanayii işletmelerinde çalışan 245 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada İzlenim Yönetimi Ölçeği ve Beş Faktör Kişilik Envanteri kullanılarak veri toplanmıştır. Sonuçlara bakıldığında, uyumluluk kişilik özelliğinin niteliklerini tanıtarak kendini sevdirmeye, kendini acındırmaya çalışma, kendini örnek personel gibi göstermeye çalışma ve kendi önemini zorla fark ettirmeye çalışma taktiklerinin önemli derecede belirleyicisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. Sorumluluk kişilik özelliğinin sadece kendini acındırmaya çalışma taktiğinin önemli derecede belirleyicisi olduğu; duygusal denge kişilik özelliğinin de işine sahip çıkma ve kendini acındırmaya çalışma taktiklerinin önemli derecede belirleyicisi oldukları ortaya çıkarılmıştır. Dışadönüklük kişilik özelliğinin ise, niteliklerini tanıtarak kendini sevdirmeye taktiğini ve son olarak açıklık kişilik özelliğinin de işine sahip çıkmaya çalışma izlenim yönetim taktiğinin önemli derecede belirleyicisi oldukları bulunmuştur.

Merdan 2013 yılında beş faktör kişilik kuramı ile iş değerleri ilişkisinin incelenmesi adlı araştırma yapmıştır. Yapılan bu araştırmada Kırıkkale ilindeki banka çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişki beş faktör kişilik kuramı çerçevesinde korelasyon analizi ile incelenmeye çalışılmıştır. Ayrıca cinsiyete göre kişiliğin ve iş değerlerinin farklılık arz edip etmediği t-testi ile çalışma kapsamında araştırılmıştır. Bunun yanında eğitim durumlarına göre iş değerlerinin farklılık arz etmediği de Anova testi ile araştırılmıştır. Sonuçta kişilikle iş değerleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Yine cinsiyete göre bazı kişilik türlerinin ve işdeğerlerinin farklılık arz ettiği çalışmada görülmüştür.

Yiğit ve Deniz 2012 yılında polislerin iletişim becerilerinin beş faktör kişilik özellikleri ve empatik eğilimlerine göre incelenmesi adlı araştırma yapmışlardır. Araştırmaya 479 polis katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre polislerin iletişim becerileri ile empati puanları ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü; dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir. Beş faktör kişilik özellikleri de bütün olarak iletişim becerileri puanlarını yordamaktadır.

Tekin vd. 2012 yılında beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırma yapmıştır. Araştırma beş yıldızlı otel işletmeleri

üzerine yapılmıştır. Yapılan analizlerin sonucundan katılımcıların en büyük oranda açıklık kişilik özelliğine sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların en çok kullandıkları çatışma yönetim stratejileri olarak uyma stratejisinin ve kaçınma stratejisinin tespit edilmesinin de pratikteki durum ile tam anlamıyla örtüştüğü düşünülmektedir. Katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile çatışma yönetim stratejileri arasında anlamlı korelasyonlar olup olmadığını tespit etmek için yapılan korelasyon analizi sonucunda yalnız dışadönüklük kişilik özelliği ile kaçınma stratejisi 0,01 seviyesinde, 032 gücünde pozitif yönlü bir korelasyonun olduğu bulgulanmıştır. Dışa dönük kişiler, sosyal iletişimi kuvvetli kimselerdir, durum bu açıdan ele alındığında, bu kişilik özelliğindeki kimselerin çatışmadan kaçınma yönünde bir tutum sergilemelerinin, sosyal iletişime verdikleri yüksek önem ile açıklanabileceği düşünülmektedir.

Kahveci 2001 yılında yardım arama davranışları ile fatalistik düşünce ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırma konulu yüksek lisans tezi yazmıştır. Araştırma 413 öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonuçları çok yönlü hiyerarşik regresyon analizleri uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Kişilerarası açıklık türü yardım arama tutumlarının yordanmasında demografik özellikler, kader bilgisi ve fatalistik düşüncenin manidar olmadığı görülmüştür. Bunun yanında dışadönüklük, yumuşak başlılık ve gelişime açıklık yordayıcı özellikte bulunmuştur.

Tomrukçu 2008 yılında beş faktör kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişkiyi ölçmek için bir yüksek lisans tez araştırması gerçekleştirmiştir. Çalışmanın verileri, Türkiye'deki özel sektörde çalışan mavi yakalı çalışanların kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla, iki özel sektör işletmesinin mavi yakalı 203 personelinden toplanmıştır. Araştırma bulguları, beş faktör kişilik özellikleri ile iş değerleri arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Sonuçta, kişilik özellikleri alt boyutlarının iş değerleri ile ilişkisi tartışılmış bazı öneriler getirilmiştir.

Demirkan, 2006 yılında özel sektör yönetici ve çalışanlarının bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumunu ve beş faktör kişilik özelliklerini konu alan bir yüksek lisans çalışması hazırlamıştır. Yöneticilerin ve çalışanların iş doyumunu düzeyleri, kontrol odağı inançları ve beş faktör kişilik modelinin alt boyutlarından olan Duygusal Tutarsızlık bakımından farklı oldukları bulunmuştur. Yöneticilerin iş doyumunu çalışanlardan daha yüksektir, çalışanlara göre daha fazla kontrol odağı inancına sahiptirler ve Duygusal Tutarsızlık alt boyutu özelliklerine daha az sahiptirler. Hem yönetici grubun hem de çalışan grubun en yüksek oranda kayıtsız bağlanma stiline sahip oldukları bulunmuştur. Bağlanma stillerinin iş doyumunu, kontrol odağı ve beş faktör kişilik özellikleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla tek yönlü ANOVA analizi uygulanmıştır. Farklı bağlanma stillerine sahip olan katılımcıların Dışadönüklük,

Yumuşak Başlılık, Duygusal Tutarsızlık ve Gelişime Açıklık puanları bakımından farklılaştıkları bulunmuştur.

Sevi, 2009 yılında psikobiyolojik kişilik modeli ve beş faktör kişilik kuramı adlı yüksek lisans tezi araştırması yapmıştır. Çalışmanın örneklemini, yaşamlarının herhangi bir döneminde psikolojik/psikiyatrik tedavi almamış 200 gönüllüden oluşmuştur. Mizaç ve Karakter Envanteri ile Beş Faktör Kişilik Kuramı veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iki kuramın boyutlarının birbirleriyle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu saptanmıştır. Kendini Aşma boyutu dışında, her iki kuramın tüm boyutlarının diğerinin en az bir boyutu ile 0.40'ın üzerinde yüksek seviyede ilişkili olduğu bulunmuştur. Kendini Aşma boyutu ise, Psikobiyolojik Kişilik Kuramı'nın biricik boyutu olarak kendini göstermiştir. Bu korelasyonlar alt boyutlar bazında yapılan analizlerle de desteklenmiştir. Analiz sonuçlarında, Kendini Aşma dışında, iki kuramın boyutlarının birbirlerini belirli bir düzeyde yordayabildiği (%28 ile %60 arası) görülmüştür. Sonuç olarak, iki kişilik kuramının boyutlarının birebir bir binişme göstermediği saptanmıştır.

Demirci, 2003 yılında öğretmenlerde beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçen bir yüksek lisans araştırması gerçekleştirmiştir. Kişilik özelliklerin iş doyumunu belirleme özelliğine sahip olduğu ve beş faktör kişilik modeli ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin var olduğu bu araştırma ile ortaya konmuştur. Sahip olunan kişilik özellikleri kişinin işindeki doyumunu belirlemektedir.

Girgin, 2007 yılında beş faktör kişilik modelinin işyerinde duygusal tacize etkileri adlı yüksek lisans tezi çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan bu araştırma Eskişehir il merkezindeki 3 sağlık kuruluşunda 300 çalışanla alan çalışması yapılmıştır. Veriler toplandıktan sonra korelasyon, t test ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. İstatistiksel analiz sonuçları, araştırma hipotezlerinde öne sürüldüğü gibi, işyerinde duygusal taciz ve kişilik arasındaki etkileşim doğrulanmıştır.

Tekin, 2012 yılında yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri konu alan doktora tez çalışması gerçekleştirmiştir. Çalışmada, Antalya ilinin Kemer ilçesinde bulunan 18 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 539 işgörene ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışanlarda en fazla karşılaşılan yabancılaşma boyutunun kendine yabancılaşma olduğu, en sık karşılaşılan beş faktör kişilik özelliğinin ise açıklık kişilik özelliği olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin bazı demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Aliyev, 2008 yılında beş faktör kişilik özellikleri ve cinsiyet rollerinin üniversite alan seçimi ile ilişkisini inceleyen bir yüksek lisans tez çalışması gerçekleştirmiştir. Bulgularda,

kız öğrencilerin daha çok Edebiyat Fakültesini, erkek öğrencilerin ise İşletme ve İktisat fakültelerini tercih ettikleri görülmüştür. Cinsiyet rollerine göre öğrencilerin seçtikleri fakültelere bakıldığında erkeksi öğrencilerin en fazla İşletme ve İktisat fakültelerini, kadınsı öğrencilerin Edebiyat Fakültesini, androjen öğrencilerin İletişim Fakültesini, belirsiz öğrencilerin ise Fen Fakültesini tercih ettikleri bulunmuştur. Kişilik boyutlarına bakıldığında ise Tıp Fakültesi öğrencilerinin sorumlu, Diş Hekimliği Fakültesi öğrencilerinin ise sorumluluk ve deneyime açıklık açısından düşük puan aldıkları görülmüştür. Elde edilen bulgular, öğrencilerin okudukları fakültelere göre kişilik ve cinsiyet rolleri bakımından farklılaştığını göstermekte, bu da üniversite eğitimi öncesinde meslek seçimi aşamasında kişiliğin ve cinsiyet rollerinin dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Ödemiş, 2011 yılında beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine etkileri konulu bir yüksek lisans tezi araştırması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizler neticesinde üretkenlik karşıtı davranışlar ile hem sorumluluk hem de gelişime açıklık arasında düşük düzeyde olmakla birlikte pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile uyumluluk arasında herhangi bir korelasyon ilişkisi saptanmamıştır ancak duygusal denge arasında düşük düzeyde olmakla birlikte negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile dışa dönüklük arasında düşük düzeyde olmakla birlikte negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Dolayısıyla dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal denge, gelişime açıklık değişkenlerinin anlamlı bir yordayıcı olduğu görülürken, uyumluluk değişkeni önemli bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI

2.1. İş Tatmini Kavramı, Önemi ve Gelişimi

İş tatmini kavramı, endüstri psikolojisinin önemli konuları arasındadır (Hang vd. 2005, s. 211). Literatürde yaygın olarak işlenmekte olan bir araştırma konusudur (Tang ve Talpade, 1999, s. 345).

İş tatmini kavramının bu kadar önemsenmesinin sebebi, son yıllarda işgörenlerin iş tatmini seviyesiyle ilgili endişelerin artmakta olmasıdır. Rekabet ortamında personelin tatmini, yönetimin uğraş verdiği önemli konular arasında yerini almıştır (Chambers, 1999, s. 69).

Bu kavramın ortaya çıkış tarihi I. Dünya Savaşı yıllarına dayanmaktadır. O yıllarda yapılan araştırmaların kökeninin Frederick Taylor'la başladığı söylenebilir. Yapılan bu araştırmalar klasik yaklaşım çerçevesinde değerlendirilmiştir. Aynı zamanda bu çalışmalar çalışanların sosyo-kültürel yönlerini büyük ölçüde göz ardı etmiş, yalnızca ücretteki artış yoluyla iş tatmininin oluşması gibi bilimsel yönetim ilkeleri uygulamayı öngörmüştür. Daha sonraki zamanlarda yapılan çalışmalarda insanın sosyal yönleri ile bir bütün olarak değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkarılmıştır. Bu sonuç Hawthorne çalışmaları ile elde edilmiştir (Aydoğmuş, 2011, s. 44).

“Tatmin” kavramının genel olarak kişilerin kendileri tarafından hissedilen zevk ve iç huzuru dile getirmede kullanıldığı görülmektedir (Mercer, 1997, s. 57).

İnsanların sahip oldukları işleri insanların gerek maddi gerekse sosyal ve fiziksel yönden tüm amaçlarını yerine getirmek zorunda olduğu görevlerinin bir bileşimi olarak da açıklanabilmektedir (Jan, 1994, s. 50).

Cribbin'in yapmış olduğu tanımlamasına göre iş tatmini kavramı, işletmede çalışan personelin yapmış oldukları işlerinden duydukları haz ve memnuniyet durumudur. Çalışanların yapmakta oldukları işleri ile ilgili beklentileri ve işin sahip olduğu özellikler eğer birbirleriyle uyumlu ise tatmin durumu söz konusu olabilmektedir (Cribbin, 1972, s. 155).

Park ve Deitz'in görüşlerine göre ise iş tatmini, çalışan personelin işlerine karşı göstermekte oldukları manevi uyumdur (Park ve Deitz, 2005, s. 10).

Mottaz iş tatminini; iş değerlerinin, ödüllerin, kişisel niteliklerin ve çalışma şartlarının bir işlevi olarak tanımlamıştır (Mottaz, 1986, s. 360).

Spector'a göre kişilerin olumlu davranışları işinden tatmin olma durumunu, olumsuz davranışları ise tam tersi yöndeki işinden hoşnutsuzluğu yani iş tatminsizliğini betimlemektedir (Spector, 1997, s. 2).

Osagbemi'ye göre ise iş tatmini, çalışan bireylerin çalışmakta oldukları işlerinden elde ettikleri reel sonuçlarla ümit ettikleri sonuçların kendileri tarafından kıyaslanması sonucunda ortaya çıkan duygusal bir tepkidir (Osagbemi, 1997, s. 108).

Çalışanlar yapmakta oldukları işlerinden bir takım beklenti durumunda olurlar. Bu beklentilerin tatmin olma durumu işlerinden tatmin olma durumudur diye açıklanabilir (Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1994, s. 144).

İşletmede çalışan personelin işlerine karşı olan tutumları son derece önemlidir. Çünkü işlerine olan tutumları, işin niteliğini etkileyecektir. Hofstede'ye göre iş tatmini kavramının daha anlaşılır olması için tutum kavramı da iyi anlamak gerekecektir. Tutum "bireyi tercih edilen şekilde cevap vermeye önceden hazırlayan, bir nesne veya duruma ilişkin inançların sürekli bir biçimde organize edilmesi" olarak tanımlanabilir (Hofstede, 1998, s. 478).

Çalışanların işlerine olan tutum ve beklenti durumları olumlu ise çalışan personelin iş tatmin düzeyleri yüksek, olumsuz ise iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu görülebilmektedir (Çelen, 2011, s. 44).

İş tatmini kavramının dört önemli özelliği bulunmaktadır (Luthans, 1994, s. 108):

- İş tatmini, iş ortamında oluşan durumlara karşı verilen duygusal tutumdur. İş tatmini kavramı bu nedenle başka kişilerce görülmez, kişinin kendisi tarafından hissedilebilir veya ifade edilebilir.
- Genel anlamıyla iş tatmini işin beklentilerin ne kadarını karşıladığının belirlenmesi ile ilgili olan durumdur.
- İş tatmini iş ile ilgili farklı tutumları temsil etmektedir. Birey işin bir boyutuna karşı olumlu davranış biçimi sergilerken diğer boyutuna karşı olumsuz bir davranış sergileyebilir. Bu yüzden iş tatmininin farklı boyutları incelenilerek genel iş tatmini bulunmalıdır.
- İş tatmini hızlı elde edilebildiği gibi, daha hızlı olarak iş tatminsizliğine dönüşebilir. Yöneticiler bir kez iş tatmini sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. Dolayısıyla iş tatmini kavramı dinamik bir olgudur.

İş tatmininde tek yönlü bir tatmin söz konusu değildir. İş tatmini durumu sadece ekonomik ve fiziksel gerçeklere dayalı bir tatmin olamaz. Kişinin aynı zamanda psikolojik açıdan bir tatminin sağlanması da söz konusudur. İşletmeler, çalışanların iş tatmininin sağlanması için öngörülen örgütsel olanakları sağlamak için büyük çaba harcamalıdır (Şahin, 2007, s. 42).

İş sahibi olmak ya da çalışmak insan yaşamının odak noktasıdır ve işsiz insan mutsuz olur. Bireyler, kişisel yeteneklerini ortaya koymak ve başarılı olmak istemektedirler. Bu nedenle insanlar zorunlu olmadıkları durumlarda bile çalışmak isterler. Hayatımızın merkezine koyduğumuz ve günde ortalama sekiz saatimizi harcadığımız iş yaşamındaki mutluluk tüm

hayatımız üzerinde etkili olmaktadır. Bir toplumu oluşturan işgörenlerin sağlıklı, başarılı, mutlu ve üretken olmasının o toplum üyelerinin tüm yaşamlarında yüksek düzeyde tatmin sağlamaları ile ilgili olduğu dikkate alınır, insan yaşamının $\frac{1}{4}$ 'ünden fazlasını dolduran işten, almaları gereken tatminin önemi ortaya çıkmaktadır (Gezen, 2007, s. 5).

Bir işletmenin sahip olduğu en değerli varlığı insan kaynaklarıdır. İnsan kaynağından en yüksek oranda verimin sağlanması da çalışan mutluluğu ile yakından ilişkilidir. Yapılan araştırmalar da göstermektedir ki; çalışanların iş tatmini iş çıktılarıyla çok yakından ilişkilidir. Yüksek seviyede sahip olunan iş tatmini düzeyi, örgüte bağlılık, performans gibi olumlu çıktılar sağlamaktadır (Özcan, 2010, s. 80).

Davis'e göre hayata karşı duyulan tatmin ile iş tatmini doğru orantılıdır. İş tatmininin yetersiz olduğu durumlarda yaşama karşı duyulan tatmin de düşük olacaktır (Davis, 1988, s. 96).

İş tatmini kavramının mühim ya da mühim olmadığını savunan birbirinden farklı görüşler mevcuttur. İş tatmininin önemli ya da önemsiz olduğu konusundaki tartışmalar kısaca Tablo 2.1'de görülebilmektedir.

Tablo 2.1 İş Tatmini Önemi ile İlgili Tartışmalar

	İŞ TATMİNİ ÖNEMLİDİR	İŞ TATMİNİ ÖNEMSİZDİR
1.	İnsanlar bireysel yetkilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek isterler.	Hepsi olmamakla beraber, bazı insanlar uğraşmasız işi yeğlerler. Kendilerini işlerinde gerçekleştirmeyi düşünmeyebilirler.
2.	İş tatmini elde edemeyen bireyler hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemezler.	Kişilik, daha insan çalışmaya başlamadan oluşur. Birey olgun değilse, bunun nedeni işte aranmamalıdır.
3.	İş tatmini elde edememek bireyleri hayal kırıklığına uğratar.	Çoğu kişileri zaten rutin işler bekler. İş tatminine olan arzu kişilerde değişik düzeyde oluşacaktır.
4.	İş, insan hayatının odak noktasıdır	Bu değerlendirme gerçek olmayabilir. Birçok kişi hayatlarının odak noktası olarak iş yerine aile ve çevreyi almışlardır.
5.	İşsiz olan kişi umutsuzdur. İnsanlar zorunlu olmadıkları zaman bile çalışmak isterler.	İnsanın bir işi olmasına yönelik sosyal baskılar olmasına rağmen bu, bireyin mutlaka tatmin duyacağı, uğraşmalı nitelikte bir işi olmasını gerektirmez. Kaldı ki, insanlar bazen çalışmamayı, boş zamanı yeğlerler.
6.	Birey açısından “uğraşmalı-challenging” bir işin olmaması, psikolojik sağlığın düşük düzeyde kalmasına neden olur.	Psikolojik sağlığın zayıf olması belli düşük gelirin sonuçlarına ya da rutin işlere, düşük sosyal düzeye bağlıdır. Araştırmalar kesin sonuç getirmiş değildir.
7.	İş ve boş zaman birbiri ile yakından ilintilidir. Yaratıcı işi olmayan, boş zaman geçirmeye yöneliktir.	İşe bazen fazla önem vermemek, işteki artan sıkıcılığı azaltmaya, monotonluğu gidermeye yarar.
8.	İş tatminindeki boşluk ve işten soğuma, düşük moralin, düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedenini oluşturur.	Herkese uğraşmalı iş sağlamak “kitle üretimi - mass production” teknolojisini ortadan kaldırma pahasına gerçekleştirilebilir. Oysa bu teknoloji sayesinde yüksek standartlı bir yaşam tarzına ulaşmış toplum, bu bedeli ödemek istemez.

Kaynak: Sönmezer, 2007, s. 12

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini kavramına etki eden birtakım faktörler vardır. Bunlar genel olarak iki ana başlık altında incelenebilir. Bu ana başlıklardan birincisi, bireylerin kişilik özellikleri ve önceki yaşantılarını kapsamaktadır. İkinci başlık ise, iş ortamı ve işle bağlantılı olan faktörlerdir.

2.2.1. Kişisel Faktörler

İş tatmini, işgörenlerin işinden belediklerini bulması sonucu ortaya çıkan olumlu bir davranış durumudur. Personelin genetik eğilimi, aile faktörü, almış olduğu eğitim, değer yargıları, iş hayatı tecrübesi, yaşadığı sosyal yapı ve çevresi iş tatmini üzerinde önemli rol oynarlar. Bu kişisel faktörler, beklentilerin karşılanmasında, personelin örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiye sahiptirler (Eren,2001, s. 202).

2.2.1.1. Yaş

İş tatmini kavramıyla alakalı yapılmış olan bilimsel çalışmaların çoğunda, demografik özelliklerle iş tatmini ilişkisine de yer verilmiştir. Yaş değişkeni, araştırmalarda en çok incelenen faktörlerden biri olduğu görülmektedir. Araştırmaların bir bölümünde yaş ile iş tatmini kavramı arasında bir ilişki olduğu görülse bile bir kısmında da olmadığını gösteren bulgular görülmektedir. 1950’li yıllarda Herzberg, Mausner, Peterson ve Capweel, yaş ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunduğunu iddia etmişlerdir. Herzberg ve arkadaşlarına göre, iş tatmini-yaş ilişkisi “U” şeklinde bir eğri niteliğindedir. Araştırmacılara göre, iş yaşamına yeni başlayan genç, genel anlamda moralinin yüksek olmasından ötürü iş tatmini derecesi yüksek olabilmektedir. Fakat çalışma hayatının birkaç yıl sürmesinin ardından kişilerin iş tatmin düzeyleri ciddi olarak düşme yaşamakta ve daha sonraki yıllarda kişiler işlerine devam ettikçe tatmin düzeyleri artmaktadır. Hulin ve Smith araştırmaları sonucunda, erken zamanlarda yaşanan iş tatmin düzeyinin yüksekliğinin işin yeni olmasından kaynaklandığını belirtmişlerdir. Fakat çalışan birey ilerleyen yıllarda işiyle alakalı yaşamış olduğu belirsizlik, kıdem ve güvenlik eksikliği gibi nedenlerle tatmin hızlı bunlara paralel olarak ciddi bir biçimde düşmekte ve tatminsizlik başlamaktadır (Demir, 2005, s. 128).

Kalleberg ve Loscocco’ya göre, iş tatmini kavramıyla yaş arasındaki doğrusal ilişkinin varlığını kabul eden çalışmalarda yaş arttıkça iş tatmini düzeyinin de artmakta olduğu gözlenmektedir (Kalleberg ve Loscocco, 1983, s. 90).

2.2.1.2. Cinsiyet ve Medeni Durum

İş tatmini durumunu etkileyen kişisel özelliklerden birisi olarak cinsiyet çeşitli araştırmalarda ele alınmıştır. Ancak erkek çalışanlar ile kadın çalışanların iş tatmininin farklı

olduğu yönünde kesin bir sonuç elde edilememiştir. Literatürde yer alan araştırmalarda hangi cinsin daha çok iş tatmini duyduğu konusunda tutarsız sonuçlar elde edilmiştir. Hulin ve Smith yaptıkları araştırmada, kadınların erkeklere oranla daha az iş tatmini duyduklarını saptamışlardır. Sauser ve York' da devlet memurları üzerinde yaptıkları çalışma ile bunu doğrulamışlardır. Voydanoff yaptığı araştırmada, kadın ve erkek çalışanların aynı iş koşullarından tatmin sağladıklarını saptamıştır. Bilgiç, ise yaptığı araştırmada, cinsiyet değişkeninin iş tatmin düzeyinde farklılığa yol açmadığını belirtmektedir. Bununla birlikte, kadın çalışanların annelik rolleri ile işteki rolleri çatışmakta ve rol çatışması işteki rollerinde etkili olmaktadır. Genel olarak, toplumda, aile ve evin bakım sorumluluğunu kadınların üstlenmesi beklenmekte ve kadın kendini çoğu zaman anne ve eş rolleri kapsamında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Toker, 2007, s. 103).

Sloane ve Ward'a göre iş tatmini kavramıyla alakalı yapılan birtakım çalışmalarda kadın çalışanların işyerlerinde erkek çalışanlara oranla daha fazla iş tatmininin sahip olduklarını göstermektedir (Sloane ve Ward, 2001, s. 788).

Medeni durum değişkeni ile işgören tatmini arasında güçlü bir ilişkinin bulunduğuna işaret eden çok sayıda araştırmaya rastlanmamaktadır. Medeni durum ile tatmin arasında bir ilişkinin bulunmadığına yönelik araştırma sonuçları da mevcuttur. Evliliğin kişiye düzenli bir hayat sağlayarak, mesleki tatmin düzeyini arttırdığı düşünülebilir. Çalışanın medeni durumunun tatmini ne şekilde etkilediği araştırıldığında genellikle evli olan çalışanların tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmaktadır (Özarslan, 2010, s. 84).

Sonuç olarak bakıldığında, iş ve meslek faktörlerini sabit tutmak koşuluyla, henüz kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı işlerinden daha fazla iş tatmini duyduklarını gösteren tutarlı bir kanıt bulunmamaktadır (Toker, 2007, s. 103).

2.2.1.3. Kişilik

İşgörenlerin sahip olduğu kişilik özellikleriyle iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişkinin olduğu, konu ile ilgili literatürlerde varsayılmaktadır. Çalışanın sahip olduğu kişilik özelliklerinin niteliği olumlu hale geldikçe ve yükseldikçe iş tatmin düzeyinin yükseleceği, bunun tersi olduğunda iş tatmin düzeyinin düşeceği birçok kuramca savunulmaktadır. Kendine güvenen, özbenlik duygusunu geliştiren çalışanlar bu özelliklerini daha aşağı düzeyde geliştirenlerden daha çok iş tatmini sağlamaktadırlar. Özgerçekleştirme düzeyine ulaşan bir çalışan, savaşım isteyen işe daha yüksek değer vermekte; başarıya daha çok güdülenmekte; daha yüksek sorumluluk almakta; adil yükselmeye daha çok yandaş olmakta; övülmeye, onaylanmaya daha az ihtiyaç duymakta; eleştiriden daha az kırılmakta; işiyle ilgili

çatışmaya, kaygıya daha az düşmekte; uyum mekanizmalarına daha az başvurmaktadır (Başaran, 2000, s. 220).

Richard Arvey ve arkadaşları da kişilik ile iş tatmini ilişkisini incelenmişlerdir. Yaptıkları, bu araştırmada, kişiliğin iş tatminini belirlemede yardımcı olduğu belirlemeye çalışmışlardır. Yapmış oldukları bu araştırmayı gerçekleştirebilmek için otuzdört adet tek yumurta ikizlerini incelemiştir. Bu ikizleri erken yaşlarda birbirlerinden ayrı olarak büyütülen kişiler arasından seçmişlerdir. Bu kişilerin, aynı genetik yapıya sahip olmasına karşın farklı durumsal etkilere maruz kalma durumlarının iş tatmin seviyelerinin ne dereceye kadar diğerinin seviyesiyle aynı olduğu ölçülmüştür. Yapılan bu çalışma sonucunda genetik faktörlerin, ikizler arasındaki iş tatmin düzeylerindeki farklılıkların %30'una sebep olduğu bulunmuştur (Arvey, 1989, s. 188).

2.2.1.4. Eğitim Düzeyi

Sabuncuoğlu'na göre genel anlamda eğitim faktörüne bakılacak olursa, kültürel, teknik-mesleki, fiziksel veya entelektüel becerilerin gelişmesi gibi olanaklar dışında bireyleri işletmeye bağlayan ve bütünleyen, kendi aralarında sıkı bir işbirliğine sürükleyen, toplumsal kaynaşmayı yaratan önemli bir faktör olduğu belirtilmektedir (Sabuncuoğlu, 1986, s. 116).

Eğitim kavramı, toplam işgücünün niteliğini artırarak verimliliği ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Eğitilmiş işgücünün üretimde daha verimli olduğu kabul edilir, bununla birlikte işinden daha çok tatmin sağlar (Tunal, 1992, s. 170).

Çeşitli meslek gruplarına ilişkin yapılmış olan araştırmalar, meslek düzeyi ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. İş tatmininde mesleklerin içeriğinden doğan farklılıklar da etkilidir (Sertçe, 2003, s. 3).

Eğitim düzeyindeki artış, akabinde iş ortamından beklentilerinde artışını getirebilmekte ve kişi daha fazla başarı hissi ve sorumluluk alma çabasında olabilmektedir. İş yaşamı bu beklentileri sağlamadığında ise kişi işinden tatminsizlik duyma eğilimi gösterebilmektedir. Eğitim seviyesi düşük kişiler kendilerine sunulan koşulları kabul etme eğilimindedirler. Bunu sonucu olarak da iş tatmin düzeyleri daha yüksek seyredebilmektedir (Bozkurt, 2009, s. 77).

Metle, araştırmalarının ardından, konu ile ilgili yapılmış olan birtakım çalışmaların, eğitimin iş tatmini düzeyiyle ters orantılı olduğunu, yani kişilerin eğitim düzeyleri artış gösterdikçe işleriyle ilgili tatminsizlik oranının da arttığını bildirirken; birtakım çalışmaların da tam aksine eğitim düzeyi arttıkça işlerinden duydukları tatmin düzeylerinin de yükseldiğini belirttiklerini dile getirmiştir (Metle, 2001, s. 316).

Scott ve arkadaşları, yapmış oldukları birtakım bilimsel çalışmalarda eğitim düzeyinin iş tatmini düzeyi ile hiçbir ilişkisinin olmadığını dile getirmişlerdir (Scott vd.,2005, s. 102).

2.2.1.5. Sosyo-Kültürel Yapı

Hellriegel, sosyo-kültürel yapının iş tatmine düzeyine etkisini görebilmek için yapmış olduğu çalışmada, farklı sosyo-kültürel alanlarda inceleme yapan antropolistlerin kültürel yapının, çalışan bireylerin kişilik yapılarının oluşmasında önemli düzeyde bir etkiye sahip olduğunu saptamış olduklarını dile getirmiştir. Hellriegel'e göre, bireylerin içinde yaşadığı sosyo-kültürel ortam, çalışan bireyin diğer yargılarının ortaya çıkması ve inanç sisteminin oluşmasında en önemli olgulardan bir tanesidir (Hellriegel, 1976, s. 99).

Sevimli ve İşcan'a göre, şehir hayatına alışmış olan kişilerin daha az caba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, diğer kişilerin daha zorlu işleri yapabildikleri bilinmektedir (Sevimli, İşcan 2009, s. 56).

İnsanların yetiştirilme tarzına bağlı olarak sorumluluk duygusu taşımayan bireyler, yükselmek ve daha iyi yaşam standardı elde etmek için gereken isteği taşımayan çalışanların özel beklentileri olmayacaktır. İşe ilişkin böyle bir özel beklentinin olmaması çalışanın işiyle duygusal bağını zayıflatacak ve iş tatmini duygusundan uzaklaştıracaktır. Yine, aile bağı zayıf olan ya da iş alışkanlığı oluşmamış kişilerin de iş tatmininin düşük olduğu bilinmektedir (Erdoğan 1999, s. 235).

2.2.1.6. Değer Yargıları

Değer yargılarının, çalışan işgörenlerin iş yerindeki davranışları üzerinde doğrudan etkili olduğu düşünülmektedir ve bireyler arasında paylaşılan değerler, bireysel ilişkilere de yansımaktadır. Benzer değerlere sahip kişilerin birbirleri arasında ilişkiler kurduğu görülmektedir. Bu sayede ortak iletişim sistemi, belirsizlik ve uyarım fazlalığı gibi iş ilişkilerindeki olumsuz faktörleri ortadan kaldırmaktadır. Çalışanlar daha az rol belirsizliği ve çatışma yaşadıklarından eşgüdüm, iş tatmini ve işe bağlılık artmaktadır (Arız, 2010, s. 20).

İçsel iş değerleri güçlü olan bireyin içsel iş değerleri zayıf olan bir bireylere kıyasla, ilgi çekici, uzun mesai gerektiren ve fazla gelir düzeyi çok yüksek olmayan bir işten tatmin olması daha olasıdır. Dışsal değerleri güçlü olan bireyin ise, dışsal değerleri zayıf olan bireye oranla iyi bir gelir düzeyi olan, fakat aynı zamanda tekdüze olan bir işten tatmin olması daha olasıdır (George ve Jones, 2002, s. 82).

2.2.1.7. İş Hayatı Deneyimi

Çalışan bireylerin iş hayatı deneyim durumları, bireylerin iş tatminini belirlemede bir etmen olduğu söylenebilir. İş hayatına henüz başlayan, iş tecrübesi az olan kişilerin genelde gerçekçi olmayan beklentileri vardır. Bir işletmeye arzu ettiği işi yapmak için başvuran ve kabul edilen kişi, hızlı yükseleceğini, çalışma koşullarının üst düzeyini hayal eder. Bu tür

beklentilerin etkisi altında işe başlayan birey, zamanla işin katı gerçeklerini kavrar. Halen bulunduğu görev diliminde yükselme olanağının olmadığını, iş arkadaşlarının sevimsiz olduğunu görebilir. İşte bu gerçekler önce tatminsizlik oluşturur (Erdoğan, 1999, s. 235).

Akbulut'un 2009 yılında yapmış olduğu çalışmasına göre, örgütsel bağlılıkla kıdem arasında doğrusal bir ilişkinin mevcut olduğu belirtilmiştir. İşletmede kişilerin çalışma süreleri arttıkça, işletmeye bağlılık durumları da artış göstermektedir. Kişilerin çalışma süresi arttıkça, örgütten elde ettikleri kazançların da arttığını belirtmektedir. Çünkü hizmet süresi de örgüte yapılan bir yatırımdır. Buna paralel olarak kişi kazançlarını kaybetmemek için örgütüne daha çok bağlanmaktadır. Genellikle bağlılık hem yaş hem de kıdemle olumlu bir ilişki göstermektedir (Akbulut, 2009, s. 15).

2.2.2. İş Ortamına Bağlı Örgütsel Faktörler

İşin genel görünümü, sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartlarının, işgörenin işinden tatmin olmasında etkili olan etmenler arasında önemli bir yere sahiptir. Her şeyden önce bu etmenler çalışanların iş tatminini yükseltmek için, yöneticinin üzerinde işlem yapabileceği değişkenlerdir. İş tatminini, birbirleriyle ilişkili çok sayıda tutumun birleşimi olarak görmek mümkündür. İşgörenin iş ve iş ortamına ilişkin bir dizi etmenle oluşturduğu tutumların bir bakıma birleşmesi, iş tatmini olarak ortaya çıkar (Erdogan, 1999, s. 236).

Kişisel özelliklerde olduğu gibi, iş tatminini etkileyen personel tatmini ayrı ayrı örgütsel özellikler değil, genel tüm değişkenlerin etkileşimi sonucunda oluşan oluşumlardan etkilenmektedir (Özarslan, 2010, s. 95).

2.2.2.1. Çalışma Grubu (İş Arkadaşları)

Bireyler, iş hayatlarında, paradan ya da bir takım ekonomik kazanımlardan daha fazlasını elde etmektedirler. Genel olarak insanların temelde, yaşamsal bir güven ihtiyacı ve arayışı içerisinde oldukları ve bu ihtiyaçlarına da ancak diğer insanlarla güven verici sosyal ilişkiler kurarak tatmin sağlayabildikleri bir gerçektir. Birçok insan için, iş yaşamı, diğer insanlarla bir arada olma, onlara yakın ve bağlı olma gereksinimlerine tatmin sağlamakla birlikte güven verici sosyal ilişkilerin kurulması açısından da önemli bir etkidir. Bu noktada, özellikle bazı çalışanlar için kendilerine yakınlık gösteren ve destekleyici iş arkadaşlarına sahip olmanın iş tatminini de beraberinde getireceği söylenebilir (Solmuş, 2004, s. 191).

İngiltere'de akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada çalışma arkadaşlarının davranışları ile iş tatmini ilişkisi test edilmiştir. Frekans analizleri sonucunda ortaya çıkan veriler açıkça göstermiştir ki; çalışma arkadaşlarının davranışları ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Sönmezer, 2007, s. 26).

2.2.2.2. Kararlara Katılım

İşgörenlerin iş tatminleri üzerinde yönetim tarzı iki şekilde etkili olmaktadır. Birincisi, karar verme sürecine çalışanların katılımını sağlamaktır. Katılım, sonuçta kişinin kendisine saygı duymasını ve tanınma ihtiyacını karşılamaktadır. İşlerinde bu ihtiyaçlarını gideremeyen çalışanlar, bu ihtiyaçlarının karşılanmasını başka yerlerde ve ortamlarda aramaktadır. Bu durum ise, çalışanın iş tatminini etkilemektedir. İkincisi, çalışan merkezli olmaktır. Yani, çalışanlara yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirmektir (Arslan, 2010, s. 65).

2.2.2.3. Yetki-Sorumluluk Devri

Yöneticiler verimlilik, kalite, kârlılık ve müşteri odaklılık gibi konularda ilerleme sağlamak istediklerinde, çalışanların daha fazla sorumluluk ve karar alma yetkisini arttırmaktadırlar. Belirli çerçeveler içinde çalışanlarına özgürlük vererek çalışanların ise karşı duydukları ilgi ve başarıma güdüsünü harekete geçirmek, iş tatmin düzeyini yükseltmektedir (Barutçugil, 2002, s. 34).

Wells'in 1993 yılında yapmış olduğu bilimsel çalışmasına göre başarılı bir yönetimi oluşturabilmenin temelini, yetki ve sorumluluk devri konusunda etkili karar alma durumu oluşturmaktır demiştir. Yetki-sorumluluk devredip etmeme durumu, devretmenin ne zaman gerçekleşeceği, neyi devretme ve kime devretme gibi sorular yöneticilerin aldığı en kritik kararlar arasında yer almaktadır. Yetki devri, denetim azalması anlamına gelmemekle beraber, yetkiyi devreden kişi, yetkiden vazgeçmiş demek değildir (Wells, 1993, s. 182).

2.2.2.4. Yönetim Tarzı

İşgörenlerin iş tatmininin sağlanmasında yöneticilerin tutum ve davranışları önemli bir rol oynamaktadır. Araştırmalar iş doyumunun yönetim politikaları ve yönetici davranışlarından etkilendiğini göstermektedir. Tengilimoğlu'na (2005) göre, bu konuda yöneticilere düşen görev, işgörenlerin iş tatminini sağlayacak bir çalışma ortamı yaratmaktır (Tengilimoğlu, 2005, s. 25).

Yapılan birçok araştırmada, çalışanların iş tatminini etkileyen en önemli faktörün amirler veya yöneticiler olduğu ortaya konmuştur. Bunun sebebi şöyledir ki; esas itibariyle yöneticiler çalışanların tatminini artırmaya yönelik her türlü araca sahiptir (Çelen, 2011, s. 46).

2.2.2.5. Terfi ve Ödüllendirme

Terfi sözcüğünün kelime anlamı, işgörenin örgüt içerisinde daha üst kademedeki bir işe atanmasıdır. Buna göre; işgören hâlihazırda bulunduğu görev kademesinden daha fazla sorumluluk gerektiren, daha yüksek ücretli, daha fazla ayrıcalıklı, daha geniş yetki ve hareket

özgürlüğü tanıyan ve daha az gözetimin söz konusu olduğu bir üst pozisyonuna atanması durumunda, terfi olayı gerçekleşmiş olur (İşcan ve Sayın, 2010, s. 200).

Bu noktada mühim olan nokta, çalışanlar için adil bir terfi politikası oluşturmaktır. Terfiler, bireyler için hem gelişme ve sorumluluk kazanma fırsatları sağlamakta; hem de bireyin sosyal statüsünü artırmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 127).

Terfi etme imkânını elde eden işgörenlerin işlerine olan bağlılığı ve çalışma arzusu artarken kariyer sisteminin açıkça belirlenmediği ve adil bir terfi sisteminin var olmadığı işletmelerde çalışanlarda tatminsizlik sorunu yaşanır (Bozkurt, 2009, s. 74)

Nauman'ın 1993 yılında yapmış olduğu çalışmasına göre, işletme içerisinde uygulamaya koyulan yükselme politikasının adil olması da işgörenler için önem arz etmektedir. Çalışmakta oldukları işletmede adil bir terfi sistemi varsa çalışanların işlerinden tatmin olma olasılıkları daha fazla olacaktır (Nauman, 1993, s. 153).

Bireylere verilen ödüllerden ücret ve yükselme alt başlıklarda detaylandırılmıştır. Çalışmaları veya başarıları takdir etmeye yönelik birçok değişik yöntem de kullanılabilir (Bakır, 2009, s. 41):

- Firma çapında ödüller, yılın çalışanı, yılın takımı ödülü vs.
- Partiler, yemekler, tatiller
- Sözlü olarak "teşekkürler" veya el yazısıyla teşekkür mektupları

Bu gibi belirtilen şekilde çalışanın yaptıklarını takdir etmeye yönelik yaklaşımlar, pozitif ve güçlendirilmiş bir ortam hazırlanmasını ve kişilerin olumlu olan belli davranışlarının tekrarını sağlamaktadır. Destekleyen bir kurum kültürü insanların en iyisini yapmalarına imkân verir ve dinamik bir ortam oluşturur. Takdir etmeye yönelik düzenlenen bu programlar önemle üzerinde durması gereken konulardır. Bu programlar organizasyonların amaçlarına bağlı olarak çok yönlü olarak hazırlanabilmekte ve firmada motivasyonun sürdürülmesinde önemli derecede rol oynamaktadır (Bakır, 2009, s. 41).

2.2.2.6. İş Güvenliği ve İş Güvencesi

Sönmezer'e göre işgüvenliği kavramı; işgörenin kendisini fiziksel olarak güvencede hissetmesini ifade etmektedir. Ancak iş güvencesi ise, işten atılma endişesinin bulunup bulunmaması ile ilgilidir. Örgütler iş görenlerine iyi ücret vermelerine, yükselme ve gelişme imkânı tanımalarına ve uyumlu ve ahenkli bir iş ortamı sağlamalarına rağmen, işgörenlerin iş güvenliği ve iş güvencesi sağlanmamış ise yukarıda bahsedilen faktörlerin çok önemi kalmayacaktır. İşgörenler, içinde buldukları örgüt içerisinde herhangi bir hata yaptıkları zaman hemen cezalandırılıyor, ücretlerinden kesinti yapılıyor hatta işten çıkartılıyorlar ise, iş

görenlerin örgütlerinde mutlu olmaları ve iş tatminlerinin sağlanması söz konusu olamaz (Sönmezer, 2007, s. 31).

Kişi, eğitim düzeyi yükselen, kendi yetkinlik düzeyinin üstüne çıkan, piyasada aranan birisi olduğunda iş güvenliğinin tatmin edici özelliği pek önem taşımamaktadır. Bu özellikleri kendisinde taşıyan birey işini kolay terk edebilmektedir. Buna tam karşıt olarak yaşlı bireyler ve evli çalışanlar için iş güvenliği daha da önemli olmaktadır (Söyük, 2007, s. 87).

Genel olarak değerlendirilecek olursa, iş güvencesi sağlama oranı düşük olan ve insan kaynaklarına önem vermeyen işletmelerde, işgörenler her an işten çıkarılma korkusu ile karşı karşıya kalma durumundadır. İş güvenliğinden yoksun bir ortamda çalışmak, işten ve işyerinden duyulan tatmin düzeyini düşürmektedir. Yarın ne olacağını bilmeyen bir işgörenden iş başarımı ve iş verimliliği beklentisi de düşük olmaktadır (Akıncı, 2001, s. 79).

2.2.2.7. İşin Yapısı

Bireylerin başarı arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri bulunmaktadır. İşin çeşitliliği, yaratıcılık gerektirmesi iş tatmininde önemli bir yere sahiptir. İşte çeşitliliğinin olması çalışanın monotonlaşmasını, sıkılmasını önlemekte ve iş tatminini de arttırmaktadır. Zor veya değişken bir işi yapan, bazılarının ulaşamayacağı sonuçları elde eden bireyler yaptıkları işten mutluluk duymaktadırlar. Bunun yanı sıra, işgören kendi yeteneklerine uygun işte çalışmalıdır. Aksi durum tatminsizlik yaratmaktadır (Söyük, 2007, s. 85).

İşin yapısı, bu işi yapacak personelin işe uygun yetenekte seçilmelerini gerektirmektedir. Çok karmaşık bir yapıya sahip işin yetenekleri ve tecrübesi kısıtlı çalışana verilmesi işin yapılamamasına neden olabilir. Aynı şekilde çok yetenekli bir çalışanın basit bir işle görevlendirilmesi hem çalışan açısından hem de örgüt açısından iş kaybına neden olabilir. İşletmelerde yapılacak faaliyetler belirlenirken işin yapısına uygun çalışan istihdam edilmesi çalışanın moral ve motivasyonu üzerinde etkili olurken örgüt açısından da çalışanların devir hızını bir diğer ifade ile işten ayrılma oranlarını düşüreceğinden örgütün faaliyetlerinden kaynaklanan maliyetlerde tasarrufa neden olacaktır. (Eroğluer, 2008, s. 24)

Luthans'ın 1992 yılında yapmış olduğu çalışmasına göre; çalışan personeller kendilere beceri ve yeteneklerini kullanma fırsatı veren işleri tercih etmektedirler. Aynı zamanda işi nasıl daha iyi yapacaklarına dair geri besleme sunan işlerle, bir nevi bağımsızlık sunan işleri tercih etme isteğindedirler (Luthans, 1992, s. 184).

2.2.2.8. Ücret

Çalışan kişiler yapmış oldukları işin karşılığında elde ettikleri ücreti; güvenlik ve statü sembolü ve yöneticinin kişiye verdiği değer karşılığı olarak görmekte ve bu durum kişide

başarılı olma duygusunu doğurmaktadır. Ücret, kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılaması açısından birey için önemlidir; insanların ihtiyaçları ile dengeli bir ücret sistemi iş tatminini sağlamada etkili olmadığı halde belli bir seviyenin altına inmesi iş tatminsizliğine neden olabilmektedir (Telman, 1998, s. 105).

Pehlivan'a (2000) göre ise, işgörenlerin yaptıkları işin karşılığında almakta oldukları ücrete ilişkin tutumları birbirinden farklı iki nedene dayanır. Bunlardan ilki kazanç sağlama, ikincisi ise yapılan işin hakkını almanın ödülü olarak iş tatmini sağlama isteğidir. Kazanç sağlama işinde daha yaratıcı olmaya, devamlı ve tutarlı olmaya yönelten bir etken olarak kendini göstermiştir. Diğer yandan ücret işgörenler için, örgütün üretimine yaptığı katkının hak edilmiş ödülü ve karşılığıdır (Pehlivan, 2000, s. 55).

Eğer çalışan kişiler yaptıkları işin karşılığında elde ettikleri geliri az olarak değerlendirirlerse, bu durumun hem iş tatmini düzeylerini etkileyecektir, hem de bireyler arası denklik duygusuna da azaltmaktadır (Robbins, 1986, s. 106).

Igalens ve Roussel'e göre Fransa'da yapılan bir çalışmada, Fransa'da ücret paketlerinin iş memnuniyeti üzerine etkisinin olup olmadığını incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre esnek ödeme sistemleri ile iş memnuniyeti arasında ilişki bulunmaktadır (Igalens ve Roussel, 1999, s. 1003).

2.2.2.9. Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitimin temel amacı, personelin işletmeler tarafından belirlenen genel standartlara uyumunu sağlamaktır. Amaçlar belirlenir, belirlenen amaçlara göre planlar yapılır ve bu planlara bağlı politikalar belirlenir, ardından da usuller ve kurallar saptanır. Amaçlar da hizmet içi eğitim programının değerlendirilmesinde bir ölçüt olarak kullanılır (Abella, 1989, s. 12).

2.2.2.10. Sosyal Olanaklar

İşletmelerin çalışan personeline farklı ve yeni imkânlar sunması onların iş tatmin düzeyleri üzerinde etkin olacaktır. Örneğin; hasta olan işgörenlerin hastane masraflarının işletme tarafından karşılanması, işletmenin sosyal tesislerinin olması, işgören çocuklarının okul hayatında çok başarılı olanlarının eğitim giderlerinin üstlenilmesi ve başarılı yöneticilere otomobil tahsis edilmesi gibi sosyal imkânlar kullanılması işgörenlerin sosyalleşmesini sağlayabileceği gibi iş tatminini de sağlayacaktır. İşgörenler için işletmelerin buldukları çevre de önemlidir. Çünkü birey kendisi ve ailesi için gelecek endişesi içindedir. Çocuklarının iyi eğitim alabileceği çevreleri tercih etmektedir. Ailesinin normal işletme tarafından sağlanabilecek olan sosyal imkânlarla birlikte, işletme dışından da var olması gereken sosyal

imkânları bol olan çevreler, bireyin ücret ve maddi imkânlarının dışında iş tatminine etki eden etmenler olarak görülmektedir (Alkış, 2008, s. 80).

2.2.2.11. Çalışma Koşulları

Çalışan personelin dahilinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar verimliliği etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Çalışma ortamındaki fiziki koşulların en uygun düzeye ulaşması çalışanın işini daha etkili ve verimli bir şekilde yapmasına neden olacaktır. Bu durum çalışanın moral yapısını etkileyerek örgütle bütünleşmesini kolaylaştırırken iş tatmininin de artmasını sağlar. Bu nedenle fiziksel koşullar, çalışanların iş temposunu ve isteğini artıracak biçimde düzenlenmelidir. Dolayısıyla örgütte fiziksel koşullarının iyileştirilmesi çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir (Baş ve Ardıç, 2001, s. 3).

Çalışma koşulları faktörü fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları yansıtmakta olup sıcaklık, rutubet, havalandırma, ışıklandırma, gürültü, iş programları, işyerinin temizliği ve yeterli alet-edevat ve iş yükü gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurları ifade etmektedir. Bu özelliklerin iş tatminini etkilemesinin sebepleri öncelikle işgörenlerin iyi çalışma şartlarını büyük fiziksel rahatlık sağlaması nedeniyle arzulamalarıdır. İkincisi ise çalışma şartlarının, işgörenlerin iş dışındaki yaşamlarını da etkilemesidir. Ayrıca, insanların uzun çalışma saatlerine veya mesailere ihtiyaç duyması ailelerine, arkadaşlarına ve dinlenmeye daha az zaman ayırmalarına sebep olacaktır (Öztekin, 2008, s. 24).

2.3. İş Tatmini Sonuçları

İş tatmininin sonuçları, çalışan personelin hem fiziksel hem de ruhsal sağlığını, örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir (Akıncı, 2002, s. 6).

Kişiler açısından incelendiği zaman, iş tatmin düzeyi düşük olan bir işgören, kendisine başka işler aramaya yönelebilir ya da işinde tatmini artıracak başka yollar aramaya başlayabilir. İş tatmini genel anlamda etkin bir yönetimin sonucu olarak görülmektedir (Örücü vd., 2006, s. 50).

2.3.1. İş Tatmini – Yaşam İlişkisi

Çalışan kişilerin gün içerisinde yaşamlarının oldukça büyük bir kısmı iş yerlerinde çalışarak geçmektedir. Ortalama olarak insanın günlük yaşama süresinin 1/3 'ü çalışmakta oldukları iş yerinde geçmektedir. Bu nedenler çalışan kişilerin işinden duyduğu memnuniyet

ile çalıştığı ortamda mutlu olması bireyin diğer yaşam alanlarına da etkide bulunmaktadır (Barlı, 2008, s. 343).

İş tatmini kavramı ile yaşam tatmini kavramları yakından ilişkili olduğu söylenebilmektedir. Olumlu iş tatmini durumunun, yaşam tatminini olumlu hale getirme etkisi vardır. Buna saçılma etkisi denilmektedir. Bundan değişik ve az rastlanan bir ilişki ise düşük iş tatmini düzeyi olan kişinin bunu yüksek yaşam tatmini elde etmeye çalışarak giderme yönünde çaba göstermesidir. Bu duruma da giderme etkisi denir (Akıncı, 2001, s. 90).

Sadece ekonomik düzeyini değil psikolojik durumunu da etkileyen çalışma hayatında işinden beklenti ve isteklerini tatmin eden birey daha mutlu olabilmektedir. Bu nedenle iş tatmini kavramı insan hayatında gerek ekonomik gerekse de psikolojik açıdan önemli bir rol teşkil eder (Bakan ve Büyükbeşe, 2004, s. 6).

2.3.2. İş Tatmini – Sağlık İlişkisi

İş tatmini kavramı ile ilgili yapılmış olan araştırmalarda işinden tatmin sağlayanların daha uzun süre yaşadıkları belirlenmiştir. İşlerinden tatmin hissi duymayanların stres altında kaldıkları görülmüştür. (Temir, 2002, s. 372).

Yüksek iş tatmini düzeyi, çalışan bireylerin mutluluğuna katkıda bulunurken, iş tatmininin düşmesi bireyin işine yabancılaşmasına ve buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Beklentilerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği çalışan personelin sağlığını da negatif yönde etkilemektedir. Bu durumda bireylerin psikolojisi bozulmakta ve istenmeyen davranışlara neden olabilmektedir. Birey kimi zamanlar kendi iç dünyasına çekilebilmektedir. İş tatminsizliği gerginlik, baş ve mide ağrısı, sindirim sorunları, kusma gibi psikosomatik rahatsızlıklara sebep olmakta ve işlerinden tatmin sağlayamayan bireylerde sigara, alkol, uyuşturucular gibi bağımlılık yapan madde kullanımına da rastlanmaktadır (Tanşu, 2009, s. 118).

Tüm bu açıklamaların neticesinde, iş tatminsizliği durumu, mevcut olduğu çalışanlar için fiziki ve de duygusal alanda pek çok olumsuzluklara neden olduğu söylenebilir (Şen, 2008, s. 37).

2.3.3. İş Tatmini – İşe Bağlılık İlişkisi

Vandenberg ve Scarpello 1994 yılında yaşamış oldukları çalışmada, örgütsel bağlılık literatüründe kabul gören tanımlamanın Porter, Steers ve Mowday tarafından yapıldığını belirtmektedir. Yapmış oldukları bu tanıma göre bağlılık; bireyler örgütle özdeşleştiklerinde ve de örgütsel amaç ve değerler yönünde çaba sarf ettiklerinde ortaya çıkmaktadır. Yapılan bu

tanıma dayanarak bağlılığın üç unsurdan meydana geldiği söylenebilir. Bu unsurlar (Vandenberg ve Scarpello, 1994, s. 536)

- Örgütsel amaç ve değerleri benimseme ve bunlara karşı güçlü bir inanç duyma,
- Örgütsel amaçların gerçekleşmesi yönünde fazladan çaba harcama,
- Örgüt üyeliğini devam ettirme yönünde şiddetli bir istek duymadır.

Pierce ve Dunham 1987 yılında yapmış oldukları çalışmalarında, Mowday, Steers ve Porter, örgütsel bağlılığın, işletmeye karşı itaatkârlıktan daha fazlasını ifade ettiğini öne sürdüklerini söylemektedirler. Onlara göre işletme ile birey arasındaki bağ aktiftir, çünkü bireyler işletmenin daha iyiye gidebilmesi için kendileriyle ilgili bir takım fedakârlıklar yapmaya hazırdırlar (Pierce ve Dunham, 1987, s. 163).

Özkırış (2012), Meyer ve arkadaşlarının (2011) çalışmalarında, örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında anlamlı düzeyde pozitif bir ilişki olduğunu belirttiklerini söylemektedir. Bazı araştırmacılar iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin yönüne ilişkin olarak, örgütsel bağlılığın iş tatmininin öncüsü olduğunu; bazı araştırmacılar ise, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın karşılıklı olarak birbirlerini etkilediklerini belirtmişlerdir (Özkırış, 2012, s. 25).

2.3.4. İş Tatmini – İşe Devamsızlık İlişkisi

İşe devamsızlık kelimesini kısaca tanımlamak gerekirse, çalışanların çalışma programları ve planına göre, çalışması gereken zamanlarda işe gelmemesi anlamına gelmektedir (Çelen, 2011, s. 48)

İşgören devamsızlığı, işletmeler için pahalı bir problem olarak kendini göstermektedir. Bu yüzden de işgören devamsızlığı 75 yıldan uzun bir süredir geniş kapsamda araştırılmaktadır. Devamsızlığı açıklamak ve bunun önüne geçebilmek için genel olarak; bireysel, davranışsal ve örgütsel değişkenler üzerine yoğunlaşmaktadır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda yaş, cinsiyet, eğitim, hizmet süresi, mizaç ve kaza ile olan devamsızlık gibi iş davranışları ve sonuçlarını kapsayan bireysel faktörler ile bir grupta hazır bulunma, iş özellikleri, iş tatmini ve görgü eksikliği gibi başka değişkenler de devamsızlıkla bağdaştırılarak incelenmiştir. Yalnız devamsızlık konusunun karşılıklı olarak ilişki açısından en kapsamlı çalışıldığı konu iş tatminidir. Ayrıca çeşitli çalışmalar örgütsel desteğin devamsızlıkla olumsuz olarak ilişkili olduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmalara göre davranış olarak devamsızlık, bir grup seviyesindeki fenomenen çok bir bireysel farklılıklar fenomenidir. Varılan bu tespit devamsızlıkla ilgili modellerin, devamsızlık davranışının önceden belirlenebilmesinde kullanılması için değişkenlerle ilişkili olan kişiliğin tanımlanmasını zorunlu hale getirmektedir (Öztekin, 2008, s. 43).

Amerika'da iş devamsızlığının neticesinde oluşan çalışma zamanı kayıplarının, grev ve lokavtlar sebebiyle oluşan zaman kayıplarından daha fazla olduğu açıklanmıştır. Bunun işletmelere yıllık otuz milyar dolar bir maliyete yol açtığı açıklanmıştır (Timuroğlu, 2005, s. 44).

Devamsızlıkla ilgili yapılması gereken bir ayırım, mazeretli ve mazeretsiz devamsızlığın birbirinden ayrılması gerekliliğidir. İş tatminsizliği ve devamsızlık arasındaki ilişkiyi incelerken, mazeretsiz devamsızlığın göz önüne alınması gerekir. Özellikle kişiler yorgunluk, can sıkıntısı, bıkkınlık, ara verme isteği gibi nedenlerle devamsızlık yapıyorlarsa devamsızlığın nedeninin iş doyumsuzluğu olabileceği düşünebilir (Telman ve Ünsal, 2004, s. 73).

2.3.5. İş Tatmini – İşgücü Devir Hızı İlişkisi

Personel devri kavramı, işgörenin, bir kuruluşun personel kadrosunda istihdam edildikten sonra herhangi bir nedenle işletmeden ayrılmalarını veya işletmeden uzaklaştırılmalarını ifade etmektedir (Walker, 1992, s. 119).

İş tatmini kavramı, işgücü devir hızı açısından önemlidir. İşgücü devri organizasyon için hem yüksek maliyetlere neden olabilmekte hem de işyerinde kalanlar üzerinde olumsuz sonuçlar bırakabilmektedir (Andrews, 2003, s. 2).

İş tatminsizliği ve işten ayrılma arasındaki karar süreci bazı basamaklardan oluşur (Johns, 1996, s. 137):

1. İş tatminsizliğindeki tecrübeler
2. İşten ayrılma düşüncesi
3. Yeni işin araştırılmasından umulan faydanın değeri ve işten ayrılma maliyeti
4. Alternatif işler için araştırma niyeti
5. Alternatiflerin değerlendirilmesi
6. Seçeneklerin karşılaştırılması
7. İşte kalma veya işten ayrılma niyeti
8. İşten ayrılmak veya işte kalmak.

İş tatmini sebebiyle işten ayrılma, genellikle çalışanın kendi iradesi ve isteğine bağlıdır. İşgücü devrinin büyük oranlara ulaşması da işletmeleri olumsuz etkilemektedir (Akbulut, 2009, s. 37).

İş tatminsizliği nedeniyle işletmedeki görevinden ayrılan işgörenlerin yerine yeni işgörenlerin bulunması ve yeni işgörenlerin tecrübeli olsalar dahi, yeni örgütün iş sistemleri, örgütsel politikaları konusunda eğitilmesi zorunluluğu ve bu süreçte geçen zaman kaybı, örgüt

işgücü başarımındaki düşüş, işletme masraflarındaki artışlar ve müşteri tatminsizliği göz önüne alındığında, işgören iş tatmininin sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır (Urlu, 2010, s. 52).

2.3.6. İş Tatmini – Motivasyon İlişkisi

Çalışan bireylerin işlerine karşı tutumları, işlerinde iyi performans göstermeleri konusundaki motivasyonlarını da etkilemektedir. İş tatmini aynı zamanda bir tutum değişkeni olduğuna göre, çalışanın işinden elde ettiği tatmin; çalışanların işlerini daha iyi yapma yolları bulmaları, yenilikçi, fikirler ortaya koymaları ve bunları tartışmaları ve örgüt içerisindeki meslektaşları ile bilgi paylaşımına gitmeleri konusundaki motivasyon üzerinde etkili olacaktır. (Elbir, 2006, s. 71).

Konu ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında, motivasyonla iş doyumunu arasında pozitif bir ilişkinin varlığının genel kanı olduğu görülmektedir. Ancak motivasyon ve iş tatmini arasındaki bu pozitif ilişkinin herkes için eşit derecede gerçekleşme olasılığı zayıftır. Bu nedenle iş tatmini ve motivasyon arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır fakat bu ilişki şartlara, duruma ve bireysel özelliklere bağlı olarak değişiklikler göstermektedir denilebilir (Barlı, 2008, s. 346).

2.3.7. İş Tatmini - İş Verimliliği İlişkisi

Verimlilik kavramı, genel anlamda, çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların etkin bir şekilde kullanımınıdır. Yine bir başka tanıma göre, verimlilik doğru olan işleri doğru biçimde ve ekonomik bir çalışma ile gerçekleştirmeyi hedefleyen akılcı bir yaşam biçimidir (Akal, 2005, s. 44).

Çalışan kişilerin işlerinden tatmin dereceleri, verimlilik derecelerinden fazla ise, huzurlu fakat verimsiz örgüt ortamı var demektir. Böyle yapıda bir işletmede çalışan personeller çalışmak istemeyecek kadar mutludurlar. İş tatmini düzeyi, verimlilik düzeyinden az ise, iş verimliliği yüksek, fakat işletme çalışanları huzursuzdur. Bu nedenle uzun dönemde verimsizlik ve huzursuzluk söz konusu olur. İşletmelerde yüksek verimliliğe düşük ödül verilmekte ya da hiç verilmemektedir. Bu tip örgütlerin örgüt kültür düzeyleri zayıf olmaktadır (Davis, 1988, s. 100).

2.4. İşgören İş Tatminine Yönelik Teoriler

Bu teoriler, işgörenin çevresinde bulunan ve işgörenin davranışlarını etkileyen faktörlerin anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Yönetim ve insan ilişkileri teorileri, işgörenleri neyin

güdülediğinin anlaşılmasına yardım eden birçok değişik teorinin ortaya çıkmasına neden olmuşlardır (Paknadel, 1988, s. 16).

İş koruyucu faktörlerde eksikliğin var olması durumunda tatminsizlik oluşacak, fakat var olmakla birlikte varlıkları tek başına tatmini etkileyecek, onu yönlendirebilecek kuvvette değildir. Mutlaka güdüleyiciler yani işle ilgili iyi hisler uyandıran faktörler, tatminin sağlanmasında rol almak zorundadırlar (Çetin,2001, s. 32).

“1950 yılından beri, yönetim ve örgütsel davranış alanında birçok motivasyon teorileri geliştirilmiştir. Bu teoriler genel olarak iki temel kategoriye ayrılmaktadır. Bu teoriler; içerik ve süreç teorileri olarak adlandırılır. İçerik teorileri işgörenlerin kişisel ihtiyaçları üzerinde odaklanmaktadır. İçerik teorileri, işgörenlerin davranışlarını hareketlendiren ve durduran faktörlerin neler olduğunu açıklamaya çalışmaktadır. Bu teorilerde, işgörenleri motive eden faktörlerin neler olduğu sorusuna cevap aranmaktadır. İçerik teorileri; Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Herzberg’in Çift Faktör Teorisi, McClelland’in İhtiyaçlar Teorisi ve Alderfer’in ERG Existence Relatedness and Growth Approach (Var Olma, İlişki Kurma ve Gelişme) Teorisi’dir. Süreç teorileri ise; işgörenlerin iş ortamında sergilemiş oldukları davranışlarının neden ve nasıl meydana geldiklerinin üzerinde odaklanmıştır. Süreç teorileri işgörenlerin, iş yapma sürecinde birçok davranışı yapabilme imkânı varken neden bu davranışı tercih ettikleri üzerinde durmaktadır. Süreç teorileri; Adams’ın Eşitlik Teorisi, Vroom’un Beklenti Teorisi ve Porter ve Lawler’s Beklenti Teorisi olarak sayılabilir. Bu teorilerin dışında daha birçok teori bulunmaktadır. Ancak, yukarıda sayılanlar en çok bilinen teorilerdir” (Alkış, 2008, s. 81).

2.4.1. Kapsam (İçerik) Teorileri

Kapsam (içerik) teorilerinde, çalışan personelin ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçların tam olarak tatmin edilebilmesi için gerekli koşulların nasıl oluşturulacağı ile ilgilenilmektedir. Kapsam teorilerinde dört temel motivasyon teorisi yer almaktadır. Bu dört temel teori dünyada en fazla kabul gören ve diğer motivasyon teorilerine de dayanak olabilecek nitelikte olan, Maslow’un “İhtiyaçlar Hiyerarşisi” teorisi, Herzberg tarafından ortaya konulan “Çift Faktör” teorisi, Alderfer’in ERG teorisi ve Mc Clelland’ın başarı güdüsü teorisi (Deniz, 2005, s. 314).

2.4.1.1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, Amerikalı Psikolog Abraham Harold Maslow tarafından ortaya atılmış ve bilim çevrelerinde büyük bir merak uyandırmıştır (Zeyyat ve Melek, 1998, s. 124).

Maslow, tatmin edilmemiş ihtiyaçlara odaklanmaktadır. Maslow'a göre tatmin edilmiş olan ihtiyaçlar bireylere ekstra bir motivasyon sağlamamakta, tatmin edilmemiş ihtiyaçlar ise bireylerin motivasyon düzeylerini düşürmektedir (Pardee, 1990, s. 3).

Maslow, insanda bulunan güdülerinin hayvanlarda bulunan güdülerinden bazı yönlerden farklı olduğunu savunmuş ve insanlara ait güdülerin bir piramit gibi birbiri üstüne merdiven basamağı şeklinde çıkan hiyerarşik bir düzen içinde düşünmüştür. Bu güdü piramidinin temelinde biyolojik güdüler, üst katında ise psikolojik güdüler yer almaktadır. Maslow'a göre, temeldeki bir güdünün gereksinimi karşılanmadan, birey üst düzeydeki güdülerden etkilenmez. Alt düzeydeki güdüler doyuma ulaştınca birey, üst düzeydeki güdülere hazır hale gelir (Cüceloğlu, 2005, s. 236).

Bu piramit yüzdesel olarak incelenecek olursa, bir toplum içerisinde normal bir yetişkinin; temel fizyolojik gereksinimlerinin % 85'ini, güvenlik gereksinimlerinin % 70'ini, sosyal % 50'sini saygı % 40'ını, kendini gerçekleştirme % 10'unu doyurduğunu öne sürmüştür (Keskin, 2008, s. 23).

Maslow öne sürdüğü kuramını aşağıda sıralanan genel kabullere dayandırmıştır (Kartal, 2006, s. 46):

- Karşılanmayan ihtiyaçlar davranışları yönlendirir ve bireyi o davranışı gerçekleştirme yönünde motive eder.
- İhtiyaçlar karşılanmadıkları sürece bireyin bilincini tekeline alır ve davranışını motive etme hususunda neredeyse sınırsız bir güce sahip olur.
- Karşılanmış olan ihtiyaçlar kişiyi motive etme gücünü kaybeder.
- İhtiyaçlar önem sırasına göre karşılanır. Bir sonraki ihtiyaç basamağı kişiyi motive edecek güce, ancak bir önceki basamak yeterli seviyede karşılandıktan sonra erişir

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramında bulunan ihtiyaç kategorileri Şekil 2.1.'de gösterilmiştir



Şekil 2.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Stroh, Northcraft, Neale, 2002, s. 65)

Maslow' un geliştirmiş olduğu bu yaklaşımın gerçek hayata uygunluk derecesini araştıran pek çok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaların bir bölümü bu yaklaşımın varsayımlarını doğrulamış bir kısmı ise varsayımlarını doğrulamamıştır. Hatta bazı araştırmalar bu yaklaşımın sadece ortalama bir Amerikan işçisinin tutumunu esas aldığını iddia etmişlerdir. Ancak bu tür eleştirilere rağmen ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımı basitliği, anlaşılabilirliği ve mantıklı olması gibi nedenlerle en çok bilinen motivasyon teorisi olmuştur (Koçel, 1998, s. 439).

2.4.1.2. Alderfer'in ERG Teorisi

ERG kuramı, 1969 yılında Yale Üniversitesi'nde Maslow'un gereksinimler hiyerarşisinde düzeltme yapmak için araştırma yapan Clayton Alderfer'e aittir. ERG ismi İngilizce; Existence Needs (Varolma İhtiyacı), Relatedness Needs (İlişki Kurma İhtiyacı) ve Growth-Oriented Needs (Gelişme İhtiyacı) kelimelerinin baş harflerinin birleşiminden oluşur. Alderfer'e göre, Maslow'un aksine, insan gereksinimleri aşağıdan yukarı değil her iki tarafa da yönelik olabilir. Bu temelden hareketle, Alderfer insan gereksinimlerini gereksinimler hiyerarşisine benzer üç ana başlık altında toplamıştır. (Kantaş, 2004, s. 28). E.R.G. kuramı olarak adlandırılan bu düzeyler şunlardır:

Var olma İhtiyacı

Maslow'un fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini ifade etmektedir. Bu gereksinimlerin giderilmesi, örgütün kaynaklarının bol olmasına bağlıdır (Kanoğlu, 2007, s. 50).

İlişki ihtiyacı

Kişisel ilişkilerle ilgili olarak insanın diğer bireylerle düşünce ve duygularını paylaşma, sevgi, saygı ve itibar gereksinimini kapsar (Kanoğlu, 2007, s. 50).

Gelişme İhtiyacı

Kişisel çaba ile ilgili olarak bireyin kendini gerçekleştirme gereksinimini içerir. İnsanın kendisi ya da çevresi içinde oluşturmaya, üretici etkiler yapmak, yeteneklerini kullanmak, yeni yetenekler geliştirmek istekleri de burada toplanmıştır (Kanoğlu, 2007, s. 50).

2.4.1.3. Çift Faktör Teorisi (Herzberg Modeli)

Herzberg'in Çift Faktör Kuramına göre, insanların işyerinde kötümser olmasına yol açan ve işten ayrılmasına ve tatminsizliğe sebep olan hijyenik etmenler ile işyerinde işgöreni mutlu kılan ve işyerine bağlayan özendirme ya da doyum sağlayan faktörlerin birbirinden ayrılması gerekmektedir (Akdemir, 2001, s. 81).

Herzberg (1959), Maslow'un kuramını geliştirmiş ve iki faktör kuramı olarak adlandırdığı bu kuramı araştırmalarla desteklemeye çalışmıştır (Gürbüz, 2008, s. 26)

Bu iki faktör Motivasyonel (İçsel) faktörler ve Hijyen (Dışsal) faktörlerdir (Güner, 2007, s. 20).

Motive edici faktörler adı verilen birinci grupta; işin kendisi, sorumluluk, ilerleme imkânları, statü, başarı ve tanınma gibi faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerin varlığı, kişiye kişisel başarı hissi verdiği için, kişiyi motive edecektir. Bunların yokluğu ise kişinin motive olmaması ile sonuçlanacaktır (Koçel, 2001, s. 514).

Hijyen etmenler; dışsal etmenlerdir ve iş yeri ile ilgilidirler. Bunlar; çalışma koşulları, ücret, konum, güvenlik, yönetim, şirket politikaları ve kişilerarası ilişkilerden oluşur. Herzberg, bu etmenlere yokluğunun işgörenin işten ayrılmasına, tıpkı temizlikten yoksun ortamlarda canlıların yaşayamaması gibi işgörenin de işletmesinde çalışmamasına neden olduğu için bu ismi vermiştir. Hijyen etmenlerin yokluğu tatminsizliğe neden olabilir. Ancak sadece hijyen etmenlerin varlığı da işgörenin tatminini sağlamayabilir. Bu nedenle güdüleyici etmenlere de ihtiyaç vardır (Gök, 2010, s. 21).

Herzberg yalnız hijyen faktörleri ile tatmine ulaşanların da var olabileceğini kabul etmektedir. Ona göre bu gibi kişiler daha kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının belireceği

gelişmiş bir kişilik aşamasına gelememiş kimselerdir ve bu tip kişilerin temel ihtiyaçları daha çok çevrede hoş olmayan şeylerden kaçınma ihtiyacına yönelmiştir. Bu ihtiyaçlar da ancak kısa bir süre için giderilebilmektedir ve giderildikten sonra tekrar belirmektedir (Onaran, 1981, s. 46).

İkili faktör teorisi ortaya çıkmadan önce, sadece tekli ölçekler iş doyumunu ölçmek için kullanılıyordu. Yüksek skor üst düzeydeki iş doyumunu, düşük skor ise yüksek iş doyumsuzluğunu yansıtmaktadır (Erdinç, 2005, s. 62).

Herzberg ile Maslow karşılaştırıldıkları zaman, Maslow'un insan gereksinmelerini önem sırasına göre sıraladığı, Herzberg'in ise bir işin gerçekleştirilmesinde kişisel başarı ve kendisini kabul ettirme güdüsüne önem verdiği görülür. Bu iki yaklaşım arasındaki karşılaştırma aşağıdaki tabloda olduğu şekilde yapılabilir (Torko, 1973, s. 68).

Tablo 2.2 Maslow ve Herzberg'in Karşılaştırılması

MASLOW'UN KURAMI	HERZBERG'İN KURAMI
Kendini gerçekleştirme gereksinmesi	İşin kendisi, başarıma, gelişme olanakları ve sorumluluk
Saygı ve takdir gereksinmesi	İlerleme, tanınma ve statü
Ait olma ve sevgi gereksinmesi	Denetçiyle, üstlerle, astlarla karşılıklı ilişkiler, teknik denetleme
Güvenlik gereksinmesi	İşletme politikası ve yönetimi, iş güvenliği çalışma koşulları
Fizyolojik gereksinimler	Çalışma koşulları, ücret, kişisel yaşantı

Kaynak: Torko, 1973, s.68.

2.4.1.4. Başarma İhtiyacı Teorisi (Mc Clelland)

Oldukça iyi bilinen bir diğer ihtiyaç kuramı da, McClelland ile arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. McClelland'ın kuramı, insanların ihtiyaçlarını kendi kültürlerinde çeşitli durumlarda kendi yaşantıları ile öğrendiklerini ya da kazandıklarını savunduğu öğrenme kuramı ile yakından ilişkilidir. McClelland ve arkadaşları, özellikle John Atkinson ve Murray üç ihtiyacı araştırmışlardır. Bu ihtiyaçlar; başarı, ilişki ve güç ihtiyaçlarıdır (Dümen, 2008, s. 24).

Bu gereksinimler hem birey, hem de toplum ve ulus yaşamında önem taşımaktadır. Düşünüre göre, insanların kendi meslek alanlarında en iyi olma ve mükemmeli arama tutku ve duygularının altında başarı gereksinimi saklıdır (Eren, 2003, s. 579).

Bu teoriye göre; insanlar başarı, güç, ilişki gibi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış göstermektedir (Riggio, 2003, s. 186).

Başarı gereksinimi: Bu alanda yapılan birçok çalışma, girişimci davranış ve başarı güdüsü nitelikleri arasındaki ilişki üzerine yoğunlaşmıştır. Araştırmacılar başarı güdüsünü; kişinin içinde var olan ve kişinin başarı ve mükemmelliğe ulaşmasında karşılaştığı zorluklarla yüzleşmesi için kullandığı bir motivatör olarak tanımlamışlardır. Bu yaklaşıma göre başarı güdüsü; zor bir işi üstlenme ya da belirsiz durumlarla karşı karşıya kalındığında başarıya ulaşmak için kişisel sorumluluk alma gibi davranışlarla ifade edilir (Kılıç, 2008, s. 11).

İlişki kurma gereksinimi: Başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirmeyi ifade etmektedir. Bu ihtiyacı kuvvetli olan kişi, kişiler arası ilişkileri kurma ve geliştirmeye önem verecektir (Coşkun, 2013, s. 16).

Bu ihtiyaç türünde, kişiler arası ilişki kurma ve geliştirmeye önem verilir (Ateş, 2005, s. 79).

Güç kazanma ihtiyacı: Güç kazanma ihtiyacı kuvvetli olan bir kişi ise güç ve otorite kaynaklarını genişletme, başkalarını etki altında tutma ve gücünü koruma davranışlarını gösterecektir (Ayan, 2008, s. 35).

Üstün olmak ve başkalarının iş ve faaliyetlerini kontrol altına almak için başvurulacak tüm çabalar kişileri başka insanlarla çekişme ve çatışmaya itebilir. Bu tehlike insanın güçlü olma arzusunu belirli ölçüde frenlemektedir. O yüzden, bu gereksinimin şiddeti insandan insana oldukça farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır (Ateş, 2005, s. 80).

McClelland daha çok başarı gösterme ihtiyacı üzerinde durmuştur. Başarı ihtiyacı birçok faktöre bağlı olarak oluşur. Yetişme dönemlerinde yaşanan tecrübeler, aile büyüklerinin çocuğun başarısına verdiği önem, başarılı olma ihtiyacının ön plana çıkmasına yol açar (Güney, 2000, s. 485).

2.4.2. Süreç Teorileri

Kapsam teorilerinin esasını, ihtiyaçların giderilmesi oluştururken, süreç teorilerinin ağırlık noktası ise kişilerin hangi amaçlar tarafından nasıl motive edildikleri ile ilgilidir. Başka bir ifadeyle belirli bir davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması (veya tekrarlamaması) nasıl sağlanabilir sorusunun cevaplanmaya çalışılmasıdır. Süreç teorilerine göre ihtiyaçlar, kişiyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisidir. Kısaca süreç teorileri işgörenin iş tatmininin nedenlerini ve nasıl oluştuğunu araştırmaktadırlar (Bakır, 2009, s. 31).

Stoner 1978 yılında yapmış olduğu çalışmasında süreç teorilerini modern yaklaşımlar olarak nitelendirilmektedir. Bu yaklaşımların merkez noktaları, işgörenlerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl tatmin edildikleri ile ilgilidir. Belirli bir davranışı sergileyen işgörenin bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorusu süreç teorilerinin yanıtlamaya çalıştığı temel konudur (Stoner, 1978, s. 406).

2.4.2.1. Vroom'un Bekleyiş Teorisi

“Vroom'a göre motivasyon iki kavrama bağlıdır. Bunlar; Valens ve beklentidir. Valens kavramı, insanın belli bir sonucu tercih etme derecesini başka bir ifade ile sonuca ulaşmaya değerip değmeyeceği noktasında yaptığı tercihi ifade eder. Ancak insanlar sonuçları farklı biçimlerde değerlendirebilirler. Bekleyiş Teorisi için önemli olan, sonuçların gerçek değeri değil kavramsal değeridir. Kavramsal değer yani Valens; karşılaşmayı umduğu sonuçtan umduğu tatmin seviyesidir de denebilir. Buna göre herhangi bir sonucun kişiyi ilk anda motive etme gücü, kişinin o sonucu gelecekte elde ettiği zaman kazanmayı umduğu olumlu getirilere bağlıdır. İnsanların ulaşmayı hedefledikleri sonuçlar iki tanedir. Bunlar: birincil ve ikincil sonuçlardır. Birincil sonuçlar örgütte gösterilen performansla ilgilidir. İkincil sonuçlar ise insanın hedeflediği bireysel sonuçlardır. Birincil sonuçlar, ikincil sonuçlara ulaşmak için basamak olurlar. Örneğin; parça başı ücret sistemi uygulayan bir fabrikada işçinin günlük ürettiği parça sayısı birincil sonuç, parça sayısına göre alacağı ücret ise ikincil sonuçtur. İnsanın bu iki sonuç arasında bağlantı olduğunu algılaması ise araçsallık olarak ifade edilir. Yani; birincil sonuçlar insanın ilgisini çekmese bile bunların ikincil sonuçlara ulaşmasına yaradığını bilmesi ve bunu beklemesi birincil sonuçlara ilgisini pozitif yapacaktır” (Akbaş, 2009, s. 52).

Beklenti kuramına göre, insanın güdülenmesi davranışın amaca ulaşacağı beklentisiyle o kimsenin amaca verdiği önemin çarpımına eşittir. Bu kurama göre, sonuca ulaşma beklentisi çok olan ve çok istenen amaçlar için insan çok uğraşacak; ancak, sonuç beklentisi zayıf olan amaçlar için pek caba harcamayacaktır. Sonuç beklentisi yüksek olan ancak, pek istenmeyen amaçlar için de insanlar çabalamayacaktır. Örneğin, işinde yükselmek isteyen çalışan, çok çalıştığında yükseleceğine inanıyorsa yani, çok çalıştığında yükselme beklentisi varsa çok çalışarak iş başarısını artıracaktır. Bir davranışın birden çok beklenen sonucu olması durumunda davranışı belirleyen etken amaca verilen önemdir. Vroom amaca verilen önemi valans olarak tanımlamıştır (Türk, 2007, s. 89).

Bir kişinin motivasyon gücü, belli bir sonuca ulaşma beklentisi ile onun bu sonuca verdiği değer çarpımına eşit olacaktır. O halde, bir insanın faaliyette bulunma gücü, tüm sonuç ya

da amaçların değerleriyle, bu sonuç veya amaçların gerçekleşebilme ihtimallerinin çarpımlarının toplamına eşittir (Eroğlu, 2000, s. 270).

İş tatmini düzeyini artırmak için çalışanların bireysel gereksinimleri, ödül ve ceza algılarının iyi belirlenmesi ve bu beklentilere yönelik girişimlerde bulunulması önemlidir (Luthans, 1992, s. 162).

2.4.2.2. Lawler ve Porter'ın Geliştirilmiş Bekleyiş Teorisi

Bu modelin ilk bölümü Vroom'un modelinin aynıdır. Yani kişinin motive olma derecesi Valens ve bekleyiş tarafından etkilenmektedir (Koçel, 2001, s. 523).

Lawler ve Porter kişinin yüksek performans gösterebilmesi için iki değişkenin daha olduğunu belirtmişlerdir. Bunlardan birincisi kişinin işini başarabilecek yetenek ve bilgiye sahip olmasıdır. Diğer ise kişinin kendisi için algıladığı rol ile ilgilidir (Eroğlu, 2008, s. 33).

Lawler-Porter Modelinin, Vroom'un beklenti teorisinden farklı olan yanı şudur:

Bireyin yüksek bir çaba göstermesi otomatikman yüksek bir başarıyla sonuçlanmaz. Bireyin motivasyonu, beklentisi tarafından eklenir ancak bu beklenti ortaya çıkaracağı yüksek çabanın yüksek başarı ile sonuçlanabilmesi için, aynı zamanda bireyin gereken birtakım yetenek ve bilgiye sahip olması ve buna uygun bir rol anlayışı taşıması gerekmektedir (Bingol, 1990, s. 194).

Lawler-Porter Modeli motivasyon aracı olarak kullanılmak istendiğinde aşağıdaki hususlara uyulmalıdır (Koçel, 2001, s. 320).

- 1- Personel, kendilerinden beklenen performansa göre eğitilmelidirler.
- 2- Rol çatışmaları azaltılmalıdır
- 3- Personelin, kendisi ile aynı düzeyde performans gösteren meslektaşlarının aldıkları ödüle dikkat ettikleri ve karşılaştırmalar yaptıkları unutulmamalıdır.
- 4- Bireylerin içsel ve dışsal ödüllere verdikleri önemin farklı olduğu dikkate alınmalıdır.
- 5- Personelin performans, ödül ve aralarındaki ilişkiler konusundaki anlayışı kontrol edilmeli, buradan elde edilecek olan bulgulara göre modelin işleyişi düzenlenmelidir.

Ayrıca Porter ve Lawler, içsel ve dışsal ödülü de birbirinden ayırmaktadır. İçsel ödüller; bireye iyi bir performans gösterdiği an bireyin kendisi tarafından verilmektedir. Bu ödüller, başarı duygularını ve Maslow tarafından tamamlanmış olan üst düzey ihtiyaçlarının karşılanmasını kapsar (Özdayı, 1990, s. 73).

Dışsal ödüller, işletmeler tarafından verilmektedir. Aynı zamanda dışsal ödüller alt düzey ihtiyaçların tatmini için verilir (Hicks ve Gullet, 1981, s. 230).

2.4.2.3. Adams'ın Eşitlik Teorisi

Eşitlik kuramı, personelin iş ilişkilerinde eşit işleme tabi tutulma arzusunda olduğu ve bu arzunun güdülenmeyi etkilediği ana fikrine dayanmaktadır (Genç, 1990, s. 53).

Kişiler kendi sarf ettikleri gayret ve elde ettikleri sonuçları başkalarınınkine ile karşılaştırır. İşgörenler sadece ihtiyaçlarının tatmin edilmesini değil, aynı zamanda verdikleri emeğin karşılanması sürecinin adil yapılmasını isterler. Her işgören kendisini, kendisine eşit emek sarf eden işgörenlerle kıyaslar ve eşitlik ilkesini uygular (Özdemir, 2006, s. 87).

Eşitliğin algılanması iki farklı koşulda bozulabilir. İlk koşulda, personel kendi konumuna benzer konumdaki kişi ya da kişilerden daha az ödüllendirildiğini düşünebilir. İkincisinde ise, kendisini karşılaştırdığı kişilere göre daha fazla ödüllendirildiğini düşünebilir. Teoriye göre, her iki durumda da eşitlik algısı bozulacağından personel daha az tatmin olmuş hissedecektir (Telman ve Ünsal, 2004, s. 16).

Denge teorisi değiş-tokuş esasına dayanmaktadır. Çalışan ortaya koyduğu emek karşılığında bir ödül alma beklentisi içindedir. Harcanan emeğin miktarıyla elde edilen ödül miktarı dengede olmalıdır. Adams' a göre değiş- tokuşun olduğu her ortamda dengesizliğin ortaya çıkma olasılığı mevcut olup, bunun sonucunda kişi ya inançlarını ya da davranışlarını değiştirerek denge durumunu oluşturmak için harekete geçmektedir. Çalışan, yaptığı iş karşılığında aldığı ücretin yeterli olduğunu düşünürse, performansı da yüksek olmaktadır. Alınan ücretin ortaya koyulan emeği karşılamaması durumunda ise, kişi işten kaçınmaya çalışmaktadır (Zorlutuna, 2012, s. 43).

2.4.2.4. Locke'ın Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Teorisi

Amaç teorisi, 1968 yılında Edwin Locke tarafından geliştirilmiştir. Teoriye göre; davranışın temel nedeni bireylerin bilinçli amaç ve niyetleridir. Bu teoriye göre her birey, kendine ait bir takım amaçlar belirler ve bu amaçlar onun motivasyon derecesini belirler. Belirlenen amaçlar, kişiye yapılması gerekenler ve bu doğrultuda ne kadar çaba gösterilmesi hakkında bilgi verir. Edwin Locke tarafından geliştirilen bu motivasyon teorisine göre kişilerin belirlediği amaçlar, onların motivasyon derecelerini de belirleyecektir. Erişilmesi zor ve yüksek amaç belirleyen bir kişi, elde edilmesi gayet kolay olan amaçlar belirleyen bir kişiye oranla daha yüksek performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır. Teorinin ana fikri kişilerin kendileri için belirledikleri amacın ulaşılabilirlik derecesidir. Locke'un teorisi, geçmiş ya da şimdiki davranışlardan çok, gelecekteki davranışlarına özgüdür (Urlu, 2010, s. 44).

Bu yaklaşım örgütlerde amaç belirlemenin önemini vurgulamış ve bunun nasıl olması gerektiği konusunda çeşitli öneriler getirmiştir. Bu öneriler amaç teorisi açısından geçerliliğini

koruyabilir. Yönetici açısından önemli olan yönetimin öngördüğü amaçlar ile işgörenin belirleyeceği amaçlar arasında uygunluğu sağlamaktır. Bunu yaparken de astların katkısının alınması gerekmektedir (Koçel, 2001, s. 526).

2.5. İş Tatmininin Ölçülmesinde Kullanılan Yöntemler

Konaklama sektörünün emek-yoğun bir sektör olması ve insanın insana mal ve hizmet sunması, çalışan insanın tutumlarının bu mal ve hizmetin oluşma ve sunma sürecini tamamlayıcı ve en önemli nihai kaliteyi belirleyici önemde olması tutum ifadelerinin ölçülmesini gerekli ve zorunlu hale getirmektedir (Kantarıcı 1997, s. 13).

Çalışma ortamının verimliliği açısından en önemli faktörlerden birisi de iş tatminidir. Çalışanın işine duyduğu sevgi, beklentiler ve gerçekleştirenlerle oluşmaktadır. Çalışanın beklentilerini ve işin ona verdiklerini bilerek tatmin veya tatminsizliği belirlemek mümkün olabilmektedir (Saylan, 2008, s. 23).

İş tatminini doğru ölçebilmek ve iş yerindeki sonuçlarını görebilmek için birçok yöntem ve anket geliştirilmiştir. (Özsöylemez, 2009, s. 50).

İş tatmini konusunda yapılan araştırmaların önemli bir bölümü, iş tatmininin ölçülmesi ile alakalıdır. İş tatminini ölçmek için geliştirilmiş çeşitli değerlendirme ölçekleri kullanılmaktadır. Bu değerlendirme ölçekleri 1930'larda kullanılmaya başlanmıştır. Bu ölçeklerin sağladığı en önemli yarar, çok sayıda işgöreni hızlı ve verimli bir biçimde değerlendirme olanağı sağlamasıdır. Diğer bir avantajı ise aynı anketin farklı iş ve organizasyondaki birçok işgörene uygulanabilmesidir. Bu da belirli bir organizasyondaki işgörenlerin iş tatminlerini saptama ve karşılaştırma fırsatı sağlamaktadır. Elde edilen sonuçlar, yalnızca iş tatmini konusunda yapılan bilimsel çalışmalar açısından değil, aynı zamanda işgörenlerini anlamak isteyen işletme yönetimi açısından da önem arz etmekte ve kullanılabilir (Greenberg ve Baron 2003, s. 152).

2.5.1. Minnesota Tatmin Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

Tezin araştırma bölümünde de kullanılmış olan Minnesota tatmin ölçeği, oldukça sık kullanılan bir ölçektir.

Minnesota İş tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Kantarıcı,1997, s. 21).

Uzun formu toplam 100 maddeden oluşan Minnesota Doyum Anketinin kısa formu, 1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip, içsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı 20 maddeden oluşur. Değerlendirmede her ifade için 5 çok memnunum, 4 memnunum, 3

kararsızım, 2 memnun değilim, 1 hiç memnun değilim seçeneklerinden biri seçilir. Seçeneğin aldığı puan sadece kendi puanı kadardır. Yani 2 sayısını işaretleyen deneğin aldığı puan (2), 1 sayısını işaretleyen deneğin aldığı puan (1)'dir. Minnesota Doyum Anketi, içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum puanları verir. Genel doyum puanı, maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile elde edilir. Elde edilen yüksek puanlar yüksek iş doyumuna işaret etmektedir (Toker, 2006, s. 187)

İçsel doyum puanı, başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyumla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesi ile içsel doyum puanı bulunur. Dışsal doyum puanı ise, kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile dış doyum puanı bulunur (Toker, 2006, s. 188)

Minnesota tatmin anketinin derecelendirme yöntemlerinin kullanılmasının avantajları arasında, çok sayıda iş görene uygulanarak, pek çok organizasyonda ortalama verilerin elde edilmesi de sayılabilir. Bu durumda göreceli bir tatmin ölçüsü ve verilerin karşılaştırılabilmesi imkânı sağlamaktadır. Ancak tüm bireysel bildirim ölçümlerinde olduğu gibi elde edilen sonuçların kesinliği, cevaplayıcıların hislerini net ifade edebilmelerine ve dürüst olmalarına bağlı olmaktadır (Çelik, 2006, s. 86).

2.5.2. General Motors Yüzler Ölçeği

General Motors Yüzler Ölçeği, iş tanımlama ölçeğini geliştiren araştırmacılar tarafından ortaya atılmıştır. Bu ölçek de, iş tanımlama ölçeğinde olduğu gibi iş tatmini beş farklı boyutta incelemektedir (Riggio 2003, s. 219).

Kunin'in 1955 yılında geliştirdiği "Yüz Çizelgesi Ölçeği"nde altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır (Yapraklı ve Yılmaz, 2007, s. 161).

İş tanımlama indeksinde olduğu gibi bu yöntemde de evet-hayır ve kararsızım şeklinde üçlü cevap formatı kullanılmaktadır ve çalışanın işini değerlendirirken bazı ifade ve sıfatların kullanılmasına olanak vermektedir. Fakat iş tanımlama endeksinden farklı olarak genel kıyaslama yönteminde bireyin işiyle ilgili tanımlamaları değil, işiyle ilgili duyguları temel alınmaktadır (Akgündüz, 2006, s. 121).

2.5.3. İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index)

Bu yöntem, en sık kullanılan analitik yöntemlerdendir. Ölçek, 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya atılmış, 1985 yılında JDI (Job Descriptive Index) araştırma grubu tarafından geliştirilmiştir ve geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelenerek özgün çalışmaya uygun sonuçlar elde edecek şekilde düzenlenmiştir (Ergin, 1997, s. 26).

Ayrıca, 1982 yılına kadar ölçekte üçlü format kullanılmakta iken, bu tarihten sonra yine Johnson, Smith ve Tucker'in çalışmaları ile beşli Likert ölçeğinin daha sağlıklı sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevirisi Ergin (1997) tarafından gerçekleştirilmiş ve geçerlilik ile güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır (Toker, 2007, s. 596).

Ergin, ölçeğin gözden geçirilmiş formunu Türkçeye uyarlayarak güvenilirlik ve bazı ölçümleri açısından incelemiştir. Türkçeye uyarlanan ölçek, 90 sorudan ve 5 faktörden, işin kendisi (36 madde), ücret (9madde), terfi (9madde), yönetim (18madde) ve çalışma arkadaşlarından (18 madde) oluşmaktadır. Ölçekte deneklere, verilen sıfatların kendi işlerini ne derece tarif ettiği sorulmaktadır (Kantaş, 2004, s. 101).

Deneklerin her bir sıfat ya da paragraf için “Evet”, “Hayır” ya da “Bilmiyorum” şeklinde cevaplamaları istenmektedir (Keser, 2006, s. 151).

Boyutlardan elde edilen puanlar ayrı ayrı kullanılabilirdiği gibi, ölçekten toplam “iş tatmini” puanı da elde edilebilmektedir (Kantaş, 2004, s. 101).

Bu ölçeğin seçeneklerine yine Likert yaklaşımlı puanlar verilerek işletmenin genel iş tatmin puanı ve her bir işgörenin tatmin değeri hesaplanabilir (Gültekin, 2010, s. 101).

İş tanımlama ölçeği şu konularda değerlendirme olanağı sağlamaktadır (Kantarcı 1997, s. 20):

- İş etkinlikleri ve gerektirdiği beceriler,
- İşin anlamı ve kişiler üzerindeki etkileri,
- İşin verdiği özerklik düzeyi,
- Bireyin kendi hakkında performans değerlendirmesi,

İşe ilişkin duygusal tepkiler olarak;

- İşgörenlerin iş hakkındaki doyum düzeyleri,
- Kendi hakkındaki algılamaların ifadesi,
- İşle ilgili motivasyonlar,
- İş yerinde güvenlik,
- Ücret,
- İşin sosyal yapısı,
- Gözetim,
- Kişisel gelişim konularında değerlendirme.

2.5.4. Porter Gereksinim ve Tatmin Ölçeği (Porter Need and Satisfaction Questionnaire)

Porter'ın geliştirilmiş olduğu bu ölçek Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine dayanmaktadır. Maslow'un teorisi insanın öncelikle birincil ihtiyaçlarının karşılanması (Fizyolojik ve güvenlik gereksinimler), daha sonra da ikincil ihtiyaçların (sevme, sevilme, sayma sayılma ve kendini kanıtlama ihtiyaçları) karşılanması gerektiğini ifade etmektedir. Porter buradan hareketle iş görenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Tütüncü ve Çiçek 2000, s. 126).

Tablo 2.3 Porter Gereksinim ve Tatmin Ölçeğine Ait Örnek

1. İşimizdeki güvenlik duygusu	(Sayılardan birini daire içine alın)
a) Şimdi ne kadar?	(en az) 1 2 3 4 5 6 7 (en çok)
b) Ne kadar olmalı?	(en az) 1 2 3 4 5 6 7 (en çok)
c) Bu benim için ne derece önemli?	(en az) 1 2 3 4 5 6 7 (en çok)
a sorusuna verilen yanıt, b sorusuna verilen yanıtta çıkarılır. Farkın azlığı iş doyumu yüksekliğini gösterir. Ayrıca gereksinimin önemi c- sorusuna verilen yanıtla ölçülür.	

Kaynak: Davis, 1988, s. 97

Bu tatmini belirlemek amacıyla 'a' sorusuna verilen yanıt, 'b' sorusuna verilen yanıtta çıkarılır. Fark ne kadar az ise, tatmin o kadar yüksektir. Ölçülmek istenen ihtiyacın ne derece önemli olduğu da c sorusuna verilen yanıtla anlaşılmaktadır (Otar, 2008, s. 48).

2.6 İş Tatmini ile İlgili Olarak Yapılmış Çalışmalar

İş tatmini ile ilgili gerek yurtiçinde gerekse yurt dışında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bu araştırmanın amacına yakın olarak yapılan bazı çalışmalar yurtiçinde yapılan ve yurtdışında yapılan çalışmalar olarak incelenecektir.

Cox'un 2003 yılında 141 hemşire üzerinde yapmış olduğu kişisel, grup içi ve gruplar arası çatışmaların takım performansı ve iş doyumu üzerindeki etkisinin araştırıldığı çalışmada, grup içi çatışmaların ekip performansı ve iş doyumu üzerinde negatif etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Al-Aameri, 2000 yılında Arabistan'daki devlet hastanelerinde çalışan 290 hemşirenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık dereceleri ile demografik faktörlerin iş tatminine ve örgüte bağlılığa etkilerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmıştır. Yapılan bu çalışmaların sonucunda hemşirelerin iş tatmin derecelerinin örgütsel bağlılık derecelerinden daha yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Ingersoll, Olsan, Drew-Cates, DeVinney ve Davies 2002 yılında New York'un içinde ve çevresinde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılıklarını, iş tatminlerini ve kariyer hedeflerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma için hemşireler rastgele örneklemeyle seçilmiştir. Yapılan bu araştırma sonucunda, yaşlı, kadın ve Amerika'da yaşayan Avrupalı hemşirelerin, örneklemin büyük bir çoğunluğunu oluşturduğu tespit edilmiş; kişisel ve örgütle ilgili özelliklerin, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve 1-5 yıllık hedeflerin derecelerinde anlamlı farklılıklara neden olduğu ortaya çıkarılmıştır.

McGuire ve Kennerly 2006 yılında yapmış olduğu araştırmalarında, kendi ünitelerinde çalışan hemşire yöneticilerinin sahip oldukları liderlik özelliklerinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılmasını amaçlamıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucunda, karizmatik liderliğe sahip hemşire yöneticilerinin, hemşireler tarafından güvenilir ve takdir edilir kişiler olarak görüldüğü için, bu tip liderlik özeliğinin örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Lau, Aizzat, Ramayah 2005 yılında yapmış olduğu çalışmasında örgütsel politikalar, örgütsel bağlılık ve örgütsel davranışlar arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik araştırma yapmıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre, örgütsel bağlılıkla örgütsel davranışlar arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır.

Altay 2009 yılında yapmış olduğu çalışmasında Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma yapmıştır. Bu çalışmada, Antakya ve İskenderun'da faaliyette bulunan otel işletmeleri çalışanların tükenmişlikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yapılan incelemelerde araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin alt boyutlarından "Duyusal Tükenme" ve "Duyarsızlaşma"

boyutlarında anlamlı derecede farklılaştıkları; diğer taraftan “Düşük Kişisel Başarı Hissi” puanları açısından ise farklılaşmadıkları görülmüştür. Ayrıca, iş tatmini değişkenlerinin bazılarının çalışanların tükenmişliklerini açıklamada doğrusal etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Bal’ın 2013 yılında yapmış olduğu çalışmasında Manisa’ da kamu kurumlarında çalışan özel güvenlik personelinin mesleki memnuniyet durumunu incelemiştir. Veri toplama aracı olarak kullanılan ankette çalışanlara, çalışma saatleri ve kurumsal hizmetler; performans değerlendirmesi; iş sağlığı ve güvenliği; meslek, çalışma mekânı, yönetim ve yönetim ile ilişkiler; kurumsal aidiyet ve diğer hususlar ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Çalışanların kadro durumu ve ücret yetersizliğinden şikâyetleri olmasına rağmen genel olarak mesleklerinden memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Balcı vd. 2011 yılında Bir Grup Başkanlığı Bölgesi’nde Sağlık Personelinin Şiddete Maruziyetleri ve İş Memnuniyetleri durumunu incelemiştir. Örneklem olarak tüm personel seçilmiş ve toplamda 392 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre işyerinde şiddete maruz kalma durumunun işyerinden memnuniyeti olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

Koçak ve Zaim’in 2010 yılında yapmış oldukları çalışmada bilgi çalışanının memnuniyetini ölçüşlerdir. Yapılan analizlerin sonucunda bilgi işçilerinin memnuniyetini en çok etkileyen faktörün ücret faktörü olduğu ortaya koyulmuştur.

Çakar ve Yıldız 2009 yılında yapmış oldukları çalışmada örgütsel adaletin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışmaya on iki firmadan toplam 356 çalışan katılmıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre hem prosedürel hem de dağıtımsal adaletin iş tatminini olumlu etkilediği ortaya koyulmuştur. Diğer taraftan araştırmanın ara değişken analizine yönelik bulguları, adalet algılarının algılan iş tatminin üç boyutu ile ilişkisinde algılanan örgütsel desteğin tam ve kısmi ara değişken etkisine sahip olduğunu göstermiştir.

Çelik 2010 yılında iş ahlakı uygulamalarının çalışan memnuniyeti ile ilişkisini incelemiştir. Yapılan bu araştırma sonuçlarına göre iş ahlakı uygulamalarının çalışan memnuniyetini arttırdığı tespit edilmiştir.

Doğan ve Karataş 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada örgütsel etiğin çalışan memnuniyetine etkisini incelemiştir. Örgütsel etiğin çalışan memnuniyetini ne yönde etkilediğini ortaya koymak amacıyla, Niğde özel sağlık kurumları çalışanlarını kapsayan ankete dayalı bir araştırma yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda örgütsel etiğin çalışan memnuniyetini olumlu yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Emhan ve Gök 2011 yılında yapmış oldukları çalışmalarında bankacılık sektöründe personel memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 200 adet anket

araştırmaya dâhil edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda örgütsel bağlılık boyutları açısından sektörler arasında herhangi bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların memnuniyet düzeylerinde sektörler açısından bir farklılık olmamakla birlikte, çeşitli demografik değişkenler açısından bazı farklılıklar olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve memnuniyet arasında doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir.

Er, 2009 yılında yapmış olduğu çalışmada üniversitedeki kadın öğretim üyelerinin iş tatmini üzerine araştırma yapmıştır. Bu amaçla üniversitelerde görev yapan 716 kadın öğretim üyesine anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre kadın öğretim üyelerinin %80.7'sinin çalıştığı üniversiteden memnun olduğu; buna karşın %19.3'ünün memnun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Erdem, 2005 yılında eğitim fakültesinde çalışan akademik ve idari personelin iş doyumunu ölçmek üzere bir çalışma yapmıştır. Yapılan bu çalışma Pamukkale üniversitesi çalışanları üzerine uygulanmıştır. Yapılan bu çalışmanın sonucu bu konuda yapılmış diğer araştırmaları destekler durumdadır. Akademik ve idari personelin iş doyumunu faktörlerine göre iş doyum düzeyleri arasında fark olmayıp, iş doyum düzeyleri “orta”dır.

Erkman ve Şahinoğlu, 2012 yılında kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin çalışan algıları ile örgütsel bağlılığın hizmet sektöründe incelenmesi çalışmasını gerçekleştirmişlerdir. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre araştırmaya katılan çalışanların; çalıştıkları işletmenin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin algılamalarının, örgütsel bağlılık düzeyleri ile istatistiksel açıdan pozitif yönlü ilişkiler içerisinde olduğu ve çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algılamaları yükseldikçe örgütlerine olan bağlılıklarının arttığı sonucuna varılmıştır.

Engin vd.'nin 2011 yılında yapmış oldukları çalışmalarında yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumları ve etkileyen faktörler üzerine inceleme yapmışlardır. Yapılan bu çalışmanın sonucuna bakıldığında, algıların ve deneyimlerin yoğun bakım hemşirelerinin iş doyumlarını etkilediği bulunmuştur. Bu konu hakkında aynı zamanda meta-analiz çalışmalarının yapılması önerilmişti.

Koçak ve Kavi 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada asıl ve alt işveren çalışanlarının iş memnuniyeti algılarının karşılaştırılmasına yönelik bir araştırma yapmışlardır. Sonuç olarak, yapılan araştırma ile çalışma memnuniyetinin kriterleri dikkate alındığında, alt-asıl işverene bağlı çalışan ya da sendikalı-sendikasız çalışan ayrımına göre çok büyük farklılıklar olmadığı görülmüştür.

Kuşluyan ve Kuşluyan'ın 2005 yılında yapmış oldukları çalışmada otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi üzerine araştırma yapmışlardır. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, otel çalışanlarının iş tatmini üzerinde en

çok etkiye sahip değişken kümelerinin sırasıyla, insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve sosyal ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın stres veya rol faktörleri, işin özellikleri ve fiziksel ortam ile ilgili değişken kümelerinin iş tatminini açıklama açısından önemli olmadığı ortaya çıkmıştır.

Özer ve Günlük 2010 yılında yapmış oldukları çalışmada örgütsel adaletin muhasebecilerin iş memnuniyeti ve işten ayrılma eğilimine etkisi üzerine araştırma yapmışlardır. Örgütsel adalet, dağıtımsal ve prosedürel adalet alt boyutları ile incelenmiştir. Bu araştırma için Türkiye' nin çeşitli coğrafi bölgelerinde çalışan ve rassal olarak seçilmiş 240 muhasebeciden anket yolu ile elde edilen verinin analizi sonucunda ulaşılan bulgulara göre; 1) prosedürel adalet algısı arttıkça, muhasebecilerin iş memnuniyetleri artmakta, buna karşın işten ayrılma eğilimleri azalmaktadır ve 2) iş memnuniyeti arttıkça, muhasebecilerin işten ayrılma eğilimleri azalmaktadır.

Tayfun vd.'nin 2008 yılında yapmış oldukları çalışmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelemesini yapmışlardır. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyet, işletmede çalışma düzeyi ve eğitim düzeyi açısından yapılan karşılaştırmalarda ise bazı ifadelerde farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Toker'in 2007 yılında yapmış olduğu çalışmasında demografik değişkenlerin iş tatminine etkilerini incelemiştir. Yapılan bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerindeki çalışanların iş tatmininin İş Tanımlama Ölçeği ile ölçümü ve yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelenmesidir. Çalışma sonucunda, iş tatmininin yaş, eğitim, turizm eğitimi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Yapraklı ve Yılmaz, 2007 yılında yapmış oldukları çalışmalarında çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmışlardır. Yapılan bu çalışmanın kapsamını Erzurum'daki ilaç satış mümessilleri oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve ölçeklerin geçerli olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda; ilaç satış mümessillerinin orta düzeyde iş stresi yaşadıkları tespit edilmiştir. İlaç satış mümessillerinin genel olarak iş tatminlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş tatminini iş stresinin negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Yaşan vd.'nin 2008 yılında yapmış oldukları çalışmalarında bir üniversite hastanesinde çalışan araştırma görevlilerinde iş memnuniyeti, anksiyete düzeyi ve ilişkili etmenleri incelemiştir. Çalışmaya katılanların %35'inde iş memnuniyeti bulunmamaktaydı. İş memnuniyeti bulunmayanlarda istediği dalı kazanamamış olanlar ve sadece pratisyen hekim olarak çalışmak istemediği için uzmanlık eğitimi alanların oranı (%65.2), iş memnuniyeti

bulunanlara (%34.8) göre anlamlı derecede daha yüksektir. İş memnuniyeti bulunmayanlarda, Beck Anksiyete puanları iş memnuniyeti bulunanlara göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur. Sonuç olarak iş memnuniyetini belirleyen bazı etmenler bulunmaktadır. İş memnuniyeti ile ruh sağlığı birbiriyle ilişkilidir. Bu durum iş performansı üzerinde olumsuz etkilere neden olabileceğinden kişilerin iş memnuniyetini artırmak için çözüm yollarının bulunmasına gereksinim vardır.

2.7. Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

İş tatmini ve beş faktör kişilik ile ilgili gerek yurtiçinde gerekse yurt dışında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bu araştırmanın amacına yakın olarak yapılan bazı yurtiçi ve yurtdışı çalışmalar incelenecektir.

Zhai vd. 2013 tarihinde yapmış oldukları çalışmada iş tatmini ve beş faktör kişilik özellikleri ilişkisini incelemiştir. Çalışma Çin'in beş farklı ilinde 818 Çinli üzerine uygulanmıştır. Çalışmanın sonucuna göre beş faktör kişilik özelliği faktörlerinden dışadönüklük kişilik özelliği ile iş tatmini arasında bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmacılara göre bu ilişki Batıdaki diğer farklı kültürlerde uygulanan çalışmalarla benzer sonuçtadır.

Ivanovic 2010 yılında yapmış olduğu çalışmasında iş tatmini ve beş faktör kişilik ilişkisini ölçmüştür. Kişilik özelliklerinin yanı sıra iş tatminini belirleyici unsur olarak cinsiyet ve iş deneyimi değişkenleri de araştırılmıştır. Çalışmanın örneklemini Belgrad topraklarında yaşayan 126 futbol, basketbol, voleybol ve hentbol eğitmenleri oluşturmaktadır. Çalışmada değişkenli kovaryans analizi ve çoklu hiyerarşik regresyon analizleri uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre kişilik faktörlerinden nevroz, vicdanlılık ve sevecenlik faktörü özellikleri bütününden ayırmaktadır.

Templer, 2012 yılında yapmış olduğu çalışmasında beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini ilişkisini ölçmüştür. Araştırma Asya toplumları üzerine yapılmıştır. Çalışmaya katılan kişiler 354 kişi olup, Singapur'da işletme çalışanlarıdır. Araştırmanın sonuçlarına göre beş faktör kişilik faktörlerinden, dışa dönüklük, duygusal denge ve sorumluluk faktörlerinin iş tatmini ile ilgili olduğunu ayrıca uyumluluk faktörünün de ilişkili olduğunu göstermektedir.

Ali Husin ve Zaidi'nin 2011 yılında Beş faktör kişilik özellikleri ve İş tatmininin işletme çalışanları arasındaki ilişkisini inceleyen bir çalışma yapmışlardır. Bu araştırmanın temel amacı, bir kuruluştaki çalışanların bir bütün olarak beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde herhangi bir etkiye sahip olup olmadığını incelemektir. Bu araştırma 90 çalışan üzerinde uygulanmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu faktörler dışadönüklük ve açıklık faktörleridir.

Judge, Heller ve Mount, 2002 yılında beş faktör kişilik modeli ve iş tatmini ile ilgili bir meta analizi konulu araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma için 163 örneklem kullanılmıştır. Analiz için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Açıklık faktörüyle ilgili anlamlı bir farklılık elde edilmiştir.

Demirci, 2003 yılında öğretmenlerde beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi adlı bir yüksek lisans tez çalışması hazırlamıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucu, beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Öğretmenlerde beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumunun yordanmasında sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bunun yanında sahip olunan kişilik özelliklerinin ve iş doyumunun, medeni durum ile ilişkili olmadığı ortaya çıkmıştır. Erkek öğretmenlerde kişilik özelliklerinde belirginlik azalmaktadır. Diğer taraftan cinsiyet faktörünün kişilik özelliklerinde ve iş doyumunda farklılık oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Kişilik özellikleri üzerinde branşlar arasında farklılıklara rastlanmıştır. Sonuçlar belirlenen branşlar ve genel anlamdaki uygulama değerlendirmeleri ile birlikte tartışılmıştır.

Demirkan, 2006 yılında yapmış olduğu yüksek lisans çalışmasında özel sektördeki yöneticilerin ve çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumunu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılmasını incelemiştir. Bu amaçla, özel sektörde çeşitli alanlarda çalışan 85 yöneticiye ve 85 çalışana İlişki Ölçekleri Anketi, Kontrol Odağı Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği ve Beş Faktör Kişilik Envanteri uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS programıyla analiz edilmiştir. Analizde t testi, tek yönlü ANOVA, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Tüm örneklem grubunda, yönetici grupta ve çalışan grupta bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumunu ve beş faktör kişilik değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler mevcuttur. İş doyumunu yordayan değişkenleri belirleyebilmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda iş pozisyonu (yönetici ya da çalışan olma), eğitim, kontrol odağı, korkulu bağlanma, Duygusal Tutarsızlık ve Gelişime Açıklık değişkenlerinin iş doyumunu yordama gücü olduğu bulunmuştur. Bu altı değişken iş doyumunun %27'sini açıklamaktadır. Kontrol odağını yordayan değişkenleri tespit etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; iş pozisyonu (yönetici ya da çalışan olma), korkulu bağlanma, Duygusal Tutarsızlık ve Gelişime Açıklık değişkenlerinin yordayıcı gücü olduğu bulunmuştur. Bu dört değişken kontrol odağının %24'ünü açıklamaktadır.

Aydoğmuş, 2011 yılında kişilik özellikleri ile iş tatmini ilişkisi üzerinde psikolojik güçlendirme ve dönüşümcü liderlik algısının etkileri üzerine doktora tez çalışması yapmıştır. Çalışmadaki veriler anket kullanılarak toplanmıştır. Modelde yer alan değişkenler arasındaki doğrusal, düzenleyici ve aracı etkilerin ölçülmesi amacıyla, aracı testi, doğrusal ve hiyerarşik regresyon analizleri uygulanmıştır. Oluşturulan model çerçevesinde yapılan analizler

neticesinde elde edilen sonuçlar şu şekildedir: Sorumluluk ve deneyimlere açıklık iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Ancak deneyimlere açık olmanın iş tatminine olan olumlu etkisi, sorumluluğun etkisi kadar güçlü değildir. Duygusal dengesizlik ise iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Öte yandan dışa dönüklük ve uyumluluk ile iş tatmini arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

Kınık, 2007 yılında kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen yüksek lisans tezi çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan bu araştırmanın sonucunda kişilerin kişilik özellikleri ile iş doyumları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca, çalışanların iş doyumunu ile işletmede çalışma süreleri ve cinsiyetleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya göre, işletmede bir yıldan az çalışanların işletmedeki denetim olgusuna daha olumsuz baktığı, bayanların ise işletmedeki sosyal haklar konusunda daha olumsuz olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların kişilikleri ile yaşları, cinsiyetleri, işletmede çalışma süreleri, eğitimleri ve iş deneyimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Kutlay, 2011 yılında işgören kişilik özelliklerinin iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkileri üzerine yüksek lisans tezi çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma Kayseri merkezinde istihdam edilmekte olan 327 banka çalışanına uygulanmıştır. Ankete katılan banka çalışanlarına; TIPI Kişilik Özellikleri Ölçeği, Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

Sarı, 2011 yılında çalışanların kişilik özellikleri ile iş doyumunu ilişkisini inceleyen bir yüksek lisans tez çalışması yapmıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucuna göre kişiliğin dışadönüklük, sorumluluk, geçimlilik ve açıklık özellikleri ile iş doyumunu arasında bir ilişki bulunamamıştır. Kişiliğin duygusal dengelilik özelliği ile iş doyumunu arasında ise bir birlikte değişim ilişkisi bulunmuştur. Bu durumda duygusal dengelilik özelliğine sahip kişilerin bu durumu işten doyum almalarını sağlamıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ile İŞ TATMİNLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ALANYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, “Beş yıldızlı otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatminleri ilişkisini” ölçmektir. Bu bağlamda, beş yıldız otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılmış olup, aynı zamanda cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir durumu, çalışmakta olunan otel departmanı gibi değişkenlerin bireylerin kişilik özellikleri ve iş tatminleri üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırma Antalya ilinin Alanya ilçesi sınırları içerisinde yer alan beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmıştır. Bu uygulamada aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır;

1. Alanya'daki beş yıldızlı otel çalışanlarının beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatminleri ile ilişkisi var mıdır?
2. Alanya'daki beş yıldızlı otel çalışanlarının çeşitli demografik özelliklerinin üzerine bir etkisi var mıdır?
3. Alanya'daki beş yıldızlı otel çalışanlarının çeşitli demografik durumlarının beş faktör kişilik özellikleri üzerine bir etkisi var mıdır?

Yapılan bu araştırma ile otel çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkiye dair bilgiler elde edilmiştir. Bulgular aynı zamanda çalışanların iş tatmin düzeylerini ve beş faktör kişilik özelliklerini de ortaya koymaktadır.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

H₁: Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile içsel tatmin arasında bir ilişki vardır.

H₂: Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₃: Otel çalışanlarının sorumlulukları ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₄: Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₅: Otel çalışanlarının açıklıkları ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₆: Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

- H₇:** Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₈:** Otel çalışanlarının sorumlulukları ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₉:** Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₀:** Otel çalışanlarının açıklıkları ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₁:** Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₂:** Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₃:** Otel çalışanlarının sorumlulukları ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₄:** Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.
- H₁₅:** Otel çalışanlarının açıklıkları ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

Araştırma kapsamında demografik özelliklere yönelik hipotezler test edilecektir.

- H₁₆:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₁₇:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₁₈:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₁₉:** Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₀:** Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₁:** Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₂:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₃:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₄:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₅:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre dışa dönüklük faktörü arasında ilişki vardır.
- H₂₆:** Otel çalışanlarının cinsiyetleri ile geçimlilik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

- H₂₇:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre ile sorumluluk faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₈:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre duygusal dengesizlik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₂₉:** Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre açıklık faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₃₀:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre özellikleri dışı dönüklük faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₃₁:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre geçimlilik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₃₂:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre sorumluluk faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₃₃:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre duygusal dengesizlik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H₃₄:** Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre açıklık faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.3. Yöntem

Bu bölümde sırasıyla araştırmanın modeli, evreni, örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanmasında izlenen yol ve verilerin analizinde kullanılan istatistiksel teknikler açıklanmaktadır.

3.3.1. Araştırmanın Evreni, Örnekleme ve Kısıtları

Araştırmanın evrenini, Antalya ilinin Alanya ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Anket, ilgili otellerin tüm departman çalışanlarına uygulanmıştır. Otel işletmesi çalışanları sayıları gerek sezona gerekse otel kapasitelerine göre değişiklik gösterdiği için toplam çalışan sayısı ile ilgili herhangi bir istatistiksel bilgi elde edilememiştir. Birebir yapılan mülakatlar sonucunda yüksek sezonda bu otel işletmelerinin ortalama 250-300 çalışan istihdam etmekte olduğu anlaşılmıştır.

Yapılan bu çalışmanın anket uygulaması sezon sonu (eylül-aralık) ayları içerisinde yapılmıştır. Bu aylar içerisinde otel işletmeleri çalışan azaltmakta veya yüksek sezon tarihlerine kadar işletmeleri kış sezonu boyunca kapatmaktadır. Dolayısıyla 12 adet beş yıldızlı otel işletmesine ulaşılmış ve bu otel işletmelerinin ortalama çalışan sayısı yani çalışmanın evreni 3000 olarak öngörülmüştür.

3000 kişilik bir evreni temsil edebilecek yeterlilikte bir örneklemin en az kaç bireyden oluşması gerektiğini belirlemek için yapılan araştırmada, ilgili evreni %5 örnekleme hatası ve %95 güvenilirlik seviyesinde temsil edebilmesi için, anılan bölgedeki otellerden en az 375 işgörene ulaşılması gerektiği anlaşılmıştır (Yazıcı ve Erdoğan, 2007, s.72).

Araştırma 2013 yılı sonbahar aylarında gerçekleşmiştir. Bu tarihin öngörülmesinin gerekçesi yüksek sezon döneminde otel işletme çalışanlarının yoğun çalışma temposunun göz önünde bulundurulmasıdır. Örneklem kolayda örneklem yoluyla seçilmiştir. Alanya bölgesinde ulaşılan 16 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 4 otel anket uygulamasının yapılmasını kabul etmemiştir. Anketler, 12 adet beş yıldızlı otel işletmesine ulaştırılmış, 1000 adet anket uygulamasından 400 adedinden geri dönüş olmamıştır. Geriye kalan 600 adet anketin 471 tanesi analize uygun bulunmuştur. 129 adet anket ise analize almaya uygun bulunmadığı için geçersiz sayılmıştır.

Araştırmaya dahil olan anket sayısının düşük olmasının sebeplerinden bir tanesi de anketlerin kişilere gönüllülük esasına göre uygulanmasıdır.

3.3.2. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler SPSS paket programına yüklenmiş ve araştırma amaçları doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

Araştırmada elde edilen bilgilerin katılımcıların özelliklerine göre betimleyici frekans ve yüzde tabloları çıkarılmıştır. Daha sonra, işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmin düzeyleri ölçülmüş ve sonrasında ölçeklere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Güvenirlik analizinden sonra ölçeklere faktör analizi yapılmış ve elde edilen faktörler üzerinden istatistiksel analiz yapılmıştır.

Hipotezlerin test edilmesinde değişkenler arası ilişki olup olmadığı test edilmiş, ilişkinin şiddeti ve yönü Pearson Korelasyonu ile elde edilmiştir.

İki grup arasındaki farkları incelemek için t testi uygulanmıştır. Uygulanan t testinde varyansların eşit olup olmadığını belirlemek için Levene testi kullanılmıştır.

İkiden fazla grubu karşılaştırmak için varyans analizi uygulanmıştır. Bu analiz ile karşılaştırma yapılan gruplar arasında her hangi bir farklılığın olup olmadığı belirlenmiştir. Elde edilen farklılığın hangi grup veya gruptan kaynaklandığını belirlemek için post hoc analizinden scheffe testi uygulanmıştır.

3.3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada ilk olarak beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini kavramı ile ilgili literatür incelemesi yapılmış ve buradan elde edilen kuramsal bilgilerle verilerin analizi gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniği araştırmacının, bilgiye çok hızlı ve kolay erişimini sağlaması ve daha geniş örneklem grubuna ulaşmayı kolaylaştırması özelliklerinden dolayı tercih edilmiştir.

Yapılan çalışmanın örneklem kapsamında yer alan 12 otelin genel müdür, insan kaynakları yöneticileri ve departman müdürleri ile randevu alınarak yüz yüze görüşülmüş ve anket formları elden teslim edilmiştir. Anketler tekrardan otel işletmelerine gidilerek elden teslim alınmıştır. Anketler gönüllülük esasınca dağıtılmış ve müsaade alınan işgörenler tarafından doldurulmuştur.

Çalışmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde iş tatminine ilişkin ifadeler, kişilerin beş faktör kişilik özelliklerini ölçmeye yarayan ölçeğe ilişkin ifadeler, üçüncü bölümde ise demografik özellikleri ortaya koyan soru formu bulunmaktadır.

3.3.3.1. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Bilgiler

Kişilerin iş tatmin düzeylerini ölçmek için birtakım ölçme araçları geliştirilmiştir. Bunlardan en sık kullanılan araçlardan bazıları şunlardır; Porter ölçeği (Porter Instrument, İş Tanımı İndeksi (Job Description Index), Minnesota Tatmin Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ve İş Tanımlama Anketidir. Tüm bu ölçme araçları farklı şekillerde kişilerin iş tatmin düzeylerini ölçmektedirler.

Yapılan bu çalışmada, işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Minnesota İş Tatmini ölçek formunun kısa ve uzun olmak üzere iki formu bulunmaktadır. Çalışmada ise 20 sorudan oluşan kısa anket formu kullanılmıştır.

Minnesota iş tatmini ölçeği, 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofguist tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçeye çevrilmiştir. İş tatmin ölçeğinde yer alan ifadeler “çok memnunum” seçeneğine 5, “hiç memnun değilim” seçeneğine 1 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. İş tatmini ölçeğinin iç kaynaklı tatmini (Soru formundaki 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 nolu sorular) ve dış kaynaklı tatmini (Soru formundaki 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 nolu sorular) ölçen iki boyutu bulunmaktadır. İç kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular çalışanların işin kendisi ile ilgili neler hissettiklerini, dış kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular ise çalışanların işletmeyle ilgili neler hissettiklerini yansıtmaktadır (Söyük, 2007, s.129).

3.3.3.1.1 İş Tatmini Ölçeğinin Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi

Güvenilirlik, ölçeğin hatadan bağımsız kalma derecesidir. Güvenirlilik kavramı ölçeğin tutarlılığını belirtir. Araştırmalarda aynı süreçlerin ve aynı sonuçların alınabilmesi istenir. Güvenirliğin yüksek çıkması tesadüfi hatayı azaltır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla üç tür güvenilirlik ölçütü vardır; zamana göre değişmezlik (süreklilik), bağımsız gözlemciler arası uyum ve iç tutarlılık. Araştırmada en sık kullanılan güvenilirlik yöntemi olan iç tutarlılık yöntemi kullanılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmıştır.

İş tatmini ölçeği için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,925 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.1’de). Veriler 471 katılımcıya ait olup ölçekte 20 soru maddesi bulunmaktadır. İş tatmini ölçeği için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı bir korelasyon katsayısı olarak yorumlanacağı için 0 ile 1 arasında değişir, sıfıra yakın değerler düşük güvenilirliği ve bire yakın değerler yüksek güvenilirliğe işaret eder. Negatif alfa değeri maddeler arasında pozitif bir ilişki olmadığı anlamına gelir ve güvenirlilik ihmal edilmiş olur. İş tatmini için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısının güvenilir bir ölçeğe işaret ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3.1 İş Tatmini Ölçeği İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Katsayısı

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,925	20

Geçerlilik, bir ölçeğin ölçmesi gereken özelliği gerçekten ölçüp ölçmediğini belirtir. Geçerliliği test etmek amacıyla 5 adet geçerlilik test yöntemi geliştirilmiştir; içerik geçerliliği, uygulama geçerliliği, yapı geçerliliği, yakınsama geçerliliği ve ayrışma geçerliliği. İçerik geçerliliği, ölçme aracında bulunan soruların ölçme aracına uygun olup olmadığı, ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediği sorunu ile ilgili olup “uzman görüşü”ne göre saptanır. Uygulama geçerliliği, kriter geçerliliği olarak da bilinir ve yapılan ölçme ile ölçülmeye çalışılan şeyin gerçek hayattaki yansımalarının karşılaştırılmasındaki uyumu ifade eder. Yapı geçerliliği, kuramsal olarak geçerlilik ölçmenin dayandığı “temel kuramların” geçerliliği ile ilgilidir. Kuramsal geçerliliği ararken faktör analizi ve “bilinen grup” karşılaştırma (ya da geçerliliği önceden bilinen bir ölçüm aracı ile karşılaştırma) tekniklerinden yararlanır. Yakınsama geçerliliği, aynı kavramı ölçen ölçekler arasındaki uyuma derecesidir. Ayrışma Geçerliliği, ilişki olması beklenmeyen kavramları ölçmekte kullanılan ölçekler arasındaki uyumsuzluğu gösterir.

İş tatmini ölçeğinin geçerliliğini ispat etmek amacıyla yakınsama ve ayrışım geçerliliği yöntemleri kullanılmıştır. Yakınsama geçerliliği faktörler arasındaki korelasyonun varlığını ve aynı faktörü oluşturan sorular arasında yüksek derece korelasyon bulunup bulunmadığı ile ortaya konulur. Ayrışma geçerliliği ise faktörler arasında yüksek korelasyon olmamasını ve farklı faktöre ait sorular arasındaki korelasyonların aynı faktöre ait sorular arasındaki korelasyonlardan düşük olması ile ölçülür. Yakınsama ve ayrışma geçerliliğini belirlemek amacıyla aynı faktör içerisinde yer alan değişkenlerin ve faktörlerin korelasyonları hesaplanır. Her soru için hesaplanan korelasyonlar kendi faktörü ile yüksek, diğer faktörler ile düşük korelasyona sahipse yakınsama ve ayrışma geçerliliği ispatlanmış olur.

İş tatmini ölçeği iç kaynaklı tatmin ve dış kaynaklı tatmin olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Yakınsama ve ayrışma geçerliliğinin testi için, ilk olarak İç kaynaklı tatmin boyutunu oluşturan 12 madde toplanıp ortalaması alındı ve “iç kaynak tatmini” ismi verildi. Aynı şekilde dış kaynaklı tatmin boyutunu oluşturan 8 madde toplanıp ortalaması alındı ve “dış kaynak tatmini” olarak isimlendirildi. Daha sonra iş tatminini oluşturan 20 maddenin bu iki boyut ile korelasyonları hesaplandı (Tablo 3.2). Tablo 3.2’de görüldüğü gibi “iç kaynak tatmini” boyutunu oluşturan maddelerin iç kaynak tatmini boyutu ile korelasyonları, “dış kaynak tatmini” ile olan korelasyonlarından daha yüksektir. Aynı şekilde “dış kaynak tatmini” boyutunu oluşturan değişkenlerin dış kaynak tatmini boyutu ile olan korelasyonları daha yüksektir. Sadece iki ifade hem iç kaynaklı hem de dış kaynaklı iş tatmini boyutlarında yüksek korelasyona sahiptir

Tablo 3.2 İş Tatmini Ölçeğinin Yakınsama ve Ayrışım Geçerliliği

İFADELER	İç Tatmin	Dış Tatmin
Beni her zaman meşgul etmesi açısından	,572	,419
Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	,633	,456
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından	,676	,451
Toplumda saygın bir kişi olma şansımı bana vermesi bakımından	,678	,515
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	,621	,503
Bana güvenli bir gelecek sağlaması yönünden	,723	,613
Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	,724	,573
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması bakımından	,646	,543
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	,686	,535
Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	,707	,648
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	,688	,579
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	,697	,619
Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	,612	,701
Amirimin karara vermedeki yeteneği bakımından	,592	,703
Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulamaya konulması bakımından	,518	,644
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından	,499	,682
Terfi olanağımın olması açısından	,548	,714
Çalışma koşulları bakımından	,577	,726
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından	,456	,629
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	,611	,714

3.3.3.2. Beş Faktör Kişilik Ölçeğine İlişkin Bilgiler

“Beş Faktör Kişilik Ölçeği John, Donahue ve Kentle tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte insanların kendilerini ve kişilik özelliklerini betimlemede kullandıkları bazı ifadeler bulunmaktadır. Katılımcılardan her ifadeyi okumaları ve genel olarak kendilerini ne derece betimlediğini, uygun rakamı işaretleyerek belirtmeleri istenmektedir. Örneğin, “Yardımsever biriyim” ifadesi, genel özelliğini düşündüğünde bir katılımcıya tamamen uyuyorsa 5’i, oldukça yardımsever olduğunu düşünüyorsa 4’ ü, biraz yardımsever olduğunu düşünüyorsa 3’ü, pek yardımsever biri olmadığını düşünüyorsa 2’yi ve hiç yardımsever biri olmadığını

düşünüyorsa 1'i işaretlemesi gerekmektedir. BFKÖ (Beş Faktör Kişilik Ölçeği) 44 sorudan ve 5 alt ölçekten oluşmaktadır. Bu alt ölçekler, Duygusal Dengesizlik, Dışadönüklük, Geçimlilik, Sorumluluk ve Açıklıktır" (Gümüş, 2009, s.142).

3.3.3.2.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlik Analizi

Beş faktör kişilik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliliğini ispatlamak amacıyla ölçeği oluşturan her bir boyut için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmış ve faktör analizi uygulanmıştır. Beş Faktör Kişilik Ölçeği 5 alt ölçekten oluşmaktadır; Duygusal Dengesizlik, Dışadönüklük, Geçimlilik, Sorumluluk ve Açıklık'tır.

Dışa dönüklük boyutu için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,694 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.3). Cronbach Alfa katsayısı dışa dönüklük boyutunun güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 3.3 Dışadönüklük Katsayısına Ait Güvenilirlik Katsayısı

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,694	8

Dışa dönüklük boyutu için faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek amacıyla ilk olarak KMO ve Bartlett'in küresellik testi uygulanmıştır (Tablo 3.4), KMO ve Bartlett'in Küresellik testi sonuçları veri setinin faktör analizi uygulamaya uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.4 Dışa Dönüklük Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi

KMO ve Bartlett testi			
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçütü	Örneklem	Uygunluğu	,791
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-kare		464,269
	Serbestlik Derecesi		28
	Sig.		,000

Dışa dönüklük boyutuna uygulanan faktör analizi sonucu iki faktörlü bir yapı olduğu görülmüştür (Tablo 3.5). Birinci faktör 5 maddeden oluşmaktadır ve dışadönüklük olarak isimlendirilmiştir, ikinci faktör 3 maddeden oluşmaktadır ve içedönüklük olarak isimlendirilmiştir. Faktör analizi sonucu bulunan boyutlardan dışa dönüklük boyutu toplam

varyansın %32,368'ini açıklarken, içe dönüklük boyutu toplam varyansın %13,533'ünü açıklamaktadır.

Tablo 3.5 Dışa Dönüklük Boyutuna İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Bileşen	
	1	2
Konuşkan biriyim	,553	
İçine kapanık biriyim		,675
Enerji doluyum	,607	
Diğer insanları heveslendiririm	,725	
Sessizim		,606
Çekingen değilim, girişkenim	,614	
Bazen utangaç ve çekingenim		,756
Dışa dönük sosyal biriyim	,622	

Açıklık boyutu için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,643 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.6). Cronbach Alfa katsayısı dışa dönüklük boyutunun güvenilirliğinin düşük olduğundan hangi sorunun güvenilirliği düşürdüğünü incelemek amacıyla “Madde Toplam İstatistiği” tablosu incelenmiştir (Tablo 3.7). “Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim” maddesinin güvenilirliği düşürdüğü görülmüştür. Bu soru analizlerden çıkartıldıktan sonra Cronbach Alfa katsayısı tekrar hesaplanmıştır (Tablo 3.8). Sonuçlar güvenilir bir ölçeğe işaret etmektedir.

Tablo 3.6 Açıklık Katsayısına Ait Güvenilirlik Katsayısı

Cronbach Alfası	Madde Sayısı
,643	9

Tablo 3.7 Madde Toplam İstatistikler Tablosu

İFADELER	Madde Çıkartılırsa Ölçek	Madde Çıkartılırsa Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde Çıkartılırsa Cronbach Alfa
Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim	28,28	23,588	,339	,611
Pek çok şeyi merak ederim	28,48	22,901	,358	,606
Zeki, derin düşünebilen biriyim	28,02	24,002	,374	,606
Hayal gücüm kuvvetlidir	28,32	22,544	,378	,601
Yaratıcıyım	28,22	22,543	,443	,587
Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir	28,42	22,487	,411	,593
Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim	28,70	26,413	,046	,680
Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim	28,35	23,695	,332	,613
Sanata karşı pek ilgili değilim	28,17	23,731	,261	,631

Tablo 3.8 Açıklık Katsayısına Ait Güvenirlik Katsayısı

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,680	8

Açıklık boyutu için faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek amacıyla ilk olarak KMO ve Bartlett'in küresellik testi uygulanmıştır (Tablo 3.9), KMO ve Bartlett'in küresellik testi sonuçları veri setinin faktör analizi uygulamaya uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.9 Açıklık Boyutu İçin KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi

KMO ve Bartlet testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Ölçütü	,763	
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-kare	698,293
	Serbestlik Derecesi	36
	Sig.	,000

Açıklık boyutu için gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda iki faktör olduğu görülmüştür (Tablo 3.10) (“Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim” maddesi çıkartıldıktan sonra), elde edilen faktörlerin birincisine "yeniliğe açıklık" ikincisine "yeniliğe kapalılık" ismi verilmiştir. Yeniliğe açıklık boyutu, açıklanan varyansın %31,757'sini, yeniliğe kapalılık boyutu %14,538'ini ve toplamda iki boyut varyansın %46,295'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.10 Açıklık Boyutu İçin Gerçekleştirilen Faktör Analizi

İFADELER	Bileşenler	
	1	2
Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim	,645	
Pek çok şeyi merak ederim	,592	
Zeki, derin düşünebilen biriyim	,607	
Yaratıcıyım	,676	
Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir		,697
Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir		,837
Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim	,460	
Sanata karşı pek ilgili değilim		,810
Hayal gücüm kuvvetlidir	,528	

Geçimlik boyutu için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,697 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.11). Madde Toplam İstatistikleri tablosunun incelenmesi sonucunda “Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım ” maddesinin güvenilirliği düşürdüğü görülmüştür. Bu soru analizlerden çıkartıldıktan sonra Cronbach Alfa katsayısı tekrar hesaplanmıştır (Tablo 3.12). Hesaplanan yeni Cronbach alfa katsayısı değeri 0,724 olarak bulunmuştur. Sonuçlar güvenilir bir ölçüğe işaret etmektedir (Tablo 3.13).

Tablo 3.11 Geçimlik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Değeri

Güvenilirlik İstatistikleri	
Cronbach Alfası	Madde Sayısı
,697	9

Tablo 3.12 Madde Toplam İstatistikleri Tablosu

	Madde Çıkartılırsa Ölçek	Madde Çıkartılırsa Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde- Toplam Korelasyonu	Madde Çıkartılırsa Cronbach Alfa
Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım	31,60	27,466	,126	,724
Yardımseverim	30,90	25,711	,384	,669
Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım	30,93	24,721	,421	,661
Bağışlayıcıyım	31,39	25,301	,325	,681
Başka insanların güvendiği biriyim	30,89	25,453	,432	,661
Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim	31,18	24,077	,377	,671
Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım	30,88	25,464	,446	,659
Bazen diğer insanlara kaba davranırım	31,29	24,241	,442	,656
Başkaları ile yardımlaşmayı severim	30,89	25,155	,476	,654

Tablo 3.13 Geçimlik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Değeri

Cronbach Alfası	Madde Sayısı
,724	8

Geçimlik boyutu için faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek amacıyla ilk olarak KMO ve Bartlett'in küresellik testi uygulanmıştır (Tablo 3.14), KMO ve Bartlett'in küresellik testi sonuçları veri setinin faktör analizi uygulamaya uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.14 Geçimlik Boyutu İçin KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi

KMO ve Bartlet testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Ölçütü		,746
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-kare	476,285
	Serbestlik Derecesi	21
	Sig.	,000

Faktör analizi sonucunda 8 maddenin iki boyut altında toplandığı görüldü (Tablo 3.15) ("Herkes karşı düşünceli ve saygılıyım" maddesi iki boyutta birden yer aldığı için çıkartıldı). Faktör analizi sonucu oluşan faktörlerden birincisine "uyumluluk/geçimlilik", ikincisine ise "uyumsuzluk/dik başlılık" isimleri verildi. Uyumluluk/geçimlilik boyutu açıklanan varyansın %35,319'unu, uyumsuzluk/dik başlılık boyutu ise %17,346'sını ve her iki boyut toplamda varyansın %52,665'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.15 Geçimlilik Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi

İFADELER	Bileşen	
	1	2
Yardımseverim	,784	
Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım		,641
Bağışlayıcıyım	,739	
Başka insanların güvendiği biriyim	,573	
Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim		,768
Bazen diğer insanlara kaba davranırım		,754
Başkaları ile yardımlaşmayı severim	,606	

Duygusal dengesizlik boyutunun güvenilirliği için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,595'dir (Tablo 3.16). Bu düşük bir güvenilirliğe işaret etmekle birlikte kabul edilebilir bir güvenilirlik seviyesidir.

Tablo 3.16 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Katsayısı

Cronbach Alfa	Madde Sayısı
,595	8

Duygusal dengesizlik boyutu için faktör analizi uygulanmadan önce veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek amacıyla ilk olarak KMO ve Bartlett'in küresellik testi uygulanmıştır (Tablo 3.17), KMO ve Bartlett'in küresellik testi sonuçları veri setinin faktör analizi uygulamaya uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.17 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi

KMO ve Bartlet testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Ölçütü		,694
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-kare	322,290
	Serbestlik Derecesi	28
	Sig.	,000

Faktör analizi sonucunda 8 maddenin iki boyut altında toplandığı görüldü (Tablo 3.18). Faktör analizi sonucu oluşan faktörlerden birincisine "duygusal tutarsızlık ", ikincisine ise "duygusal tutarlılık" isimleri verildi. Duygusal tutarsızlık boyutu açıklanan varyansın %26,763'unu, duygusal tutarlılık boyutu ise %15,795'ini ve her iki boyut toplamda varyansın %42,558'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.18 Duygusal Dengesizlik Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi

İFADELER	Bileşen	
	1	2
Karamsar, hüzünlü biriyim	,596	
Rahatım, strese girmem		,623
Gergin olabilirim	,639	
Endişeli biriyim	,705	
Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam		,773
Duygu durumum değişkendir	,623	
Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim		,633
Çabuk heyecanlanırım	,507	

Sorumluluk boyutu için hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,710 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.19). Boyutun yeterli düzeyde bir iç tutarlığa sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 3.19 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan Cronbach Alfa Katsayısı

Cronbach Alfası	Madde Sayısı
,710	9

Sorumluluk boyutu için faktör analizi yapıldığında katsayısının 0,744 olduğu bulunmuştur. Bu değer faktör analizi yapabilmek için veri sayısının yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett testi anlamlı çıkmıştır. Bu da ölçeği oluşturan maddeler arasında yeterli düzeyde bir korelasyonun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.20 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan KMO ve Bartlett'in Küresellik Testi

KMO ve Bartlett testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Uygunluğu Ölçütü		,744
Bartlett'in Küresellik Testi	Ki-kare	337,071
	Serbestlik Derecesi	21
	Sig.	,000

Faktör analizi sonucunda 9 maddenin iki boyut altında toplandığı görüldü (Tablo 3.21). “Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim” ve “Tembel olmaya eğilimliyim” soruları faktörleşmedikleri için analizlerden çıkartıldı”. Faktör analizi sonucu oluşan faktörlerden birincisine "sorumluluk", ikincisine ise "sorumsuzluk" isimleri verildi, sorumluluk boyutu açıklanan varyansın %31,519'unu, sorumsuzluk boyutu ise %17,036'sını ve her iki boyut toplamda varyansın %48,555'ini açıklamaktadır.

Tablo 3.21 Sorumluluk Boyutu İçin Hesaplanan Faktör Analizi

İFADELER	Bileşen	
	1	2
Bir işi tam yaparım	,597	
Bazen dikkatsiz davranabiliyorum		,779
Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim	,706	
Bir işi bitirmeden yarım bırakmam	,702	
Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım	,746	
Plan yapar ve bu planları uygularım	,471	
Dikkatim çabuk dağılır		,767

3.3.3.3. Demografik Bilgi Formu

Bu araştırmada demografik verileri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan 19 sorudan oluşan bir anket kullanılmıştır. Bu bölümden elde edilen değişkenler şunlardır: Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kişinin gelir durumunu nasıl değerlendirdiği, meslek, çalışılan bölüm, işteki pozisyon ve görev süresi.

3.4. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

Bu bölümde yapılan araştırmanın amacına uygun olarak yapılmış analizlerin bulgularına yer verilmiştir. Demografik zelliklerin ve ölçeklerin bulguları aşağıda ayrıntılı olarak yer almaktadır.

3.4.1. Demografik zelliklerin Frekans Dağılımları

Bu bölümde Antalya ili Alanya ilçesindeki beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanmış olan anket çalışması sonuçlarından elde edilen demografik bulgular ve bu bulgulara ait tablolar yer almaktadır.

Cevaplayan işgörenlere bu formda; yaşları, cinsiyetleri, medeni halleri, eğer evli ise eşlerinin çalışma durumu, eğitim durumları, kaç yıldır buldukları işyerinde ve sektörde çalıştıkları, çalıştıkları departmanları, görev tanımları, çalıştıkları işletmedeki devamlılık durumları, gelir durumları, günlük çalışma saatleri ve vardiya saatlerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Tanımlayıcı istatistik kapsamında elde edilen bulgular Tablo 3.22’de yer almaktadır.

Tablo 3.22 Ankete Katılan İşgörenlerin Yaş ve Cinsiyete Göre Dağılımı

DEğİŞKENLER		FREKANS	%
YAŞ	24 yaş ve altı yaş aralığında olan işgörenler	137	29,1
	25-34 yaş aralığında olan işgörenler	201	42,7
	35-44 yaş aralığında olan işgörenler	99	21,0
	45-54 yaş aralığında olan işgörenler	6	5,9
	55 yaş ve üzeri yaş aralığında olan işgörenler	7	1,3
	TOPLAM	471	100,0
CİNSİYET	Kadın	163	34,6
	Erkek	308	65,4
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.22’deki verilere göre örnekleme de yer alan ankete katılan işgörenlerin %29,1’ini 24 yaş ve altındaki katılımcılar, %42,7’sini 25-34 yaş aralığında olan

işgörenler, %21'ini 35-44 yaş arası olan işgörenler, %5,9'unu 45-54 yaş aralığındaki işgörenler ve %1,3'ünü ise 55 yaş ve üzerinde olan işgörenler oluşturmaktadır. Verilerden elde edilen bu sonuçlara göre beş yıldız otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin büyük bir çoğunluğunu 25-34 yaş aralığında olan gençler oluşturmaktadır. İleri yaşlarda ise işgören sayısının oldukça sınırlı sayıda olduğu görülmektedir denebilir.

Ankete katılan işgörenlerin %34,6'sının kadın, %65,4'ünün ise erkek olduğu tespit edilmiştir. Bu oran ankete katılan işgörenlerden erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla oldukça fazla olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.23 Ankete Katılan İşgörenlerin Medeni Durum, Eşlerinin Çalışma Durumu, Eğitim Durumları, Turizm Eğitimi Alma Durum ve Yerlerine İlişkin Dağılım

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Medeni Durum	Evli	231	49,0
	Bekâr	220	46,7
	Boşanmış	20	4,2
	TOPLAM	471	100,0
Eşin Çalışma Durumu (Evli Katılımcılar İçin)	Evet	140	61,0
	Hayır	91	39,0
	TOPLAM	231	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	54	11,5
	Ortaokul	98	20,8
	Lise	192	40,8
	Önlisans	64	13,6
	Lisans	57	12,1
	Yüksek Lisans	5	1,1
	Doktora	1	0,2
	TOPLAM	471	100,0
Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	238	49,0
	Hayır	233	51,0
	TOPLAM	471	100,0
Turizm Eğitimi Alınan Yer	Kurs	94	40,0
	Lise	74	31,0
	Önlisans	33	14,0
	Lisans	32	13,0
	Yüksek Lisans	4	1,8
	Doktora	1	0,2
	TOPLAM	238	100,0

Tablo 3.23'e göre çalışmaya katılan öğrencilerin %49'u evli, %46,7'si bekâr, %4,2'si ise boşanmış olduklarını belirtmişlerdir. Ankete katılanların çoğunluğu evli olmakla beraber aradaki fark oldukça azdır.

Ankete katılan işgörenlerden evli olanlar baz alındığında eşlerinin çalışma durumuna bakılacak olursa, katılımcıların %61'inin eşleri çalışmakta, %39'unun eşleri çalışmamaktadır. Yine görüldüğü üzere bu oran çalışan kişilerin oranı fazla olmakla beraber aradaki fark oldukça azdır.

Tablo 3.23'e göre katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, %11,5'i ilkokul, %20,8'i ortaokul, %40,8'i lise, %13,6'sı önlisans, %12,1'i lisans, %1,1'i yüksek lisans, %0,2'si doktora eğitimi almış olarak dağılım göstermektedir. Katılımcıların %40,8'lik oranı ile lise mezunu sayısının diğer eğitim düzeylerine oranla oldukça fazla olduğu görülmektedir.

Ankete katılanlara turizm eğitimi alıp almadıkları sorulduğunda katılımcıların %49'u evet, %51'i hayır cevabını vermiştir. Oranlara bakıldığında konaklama sektöründeki çalışanların mesleki eğitim almışlık düzeyinin almamış olma durumu ile neredeyse eşit olduğu görülmektedir.

Turizm eğitimi almakta olduğunu ifade eden katılımcıların %40'ı kurs, %31'i lise, %14'ü önlisans, %13'ü lisans, %1,8'i yüksek lisans, %0,2'si ise doktora eğitimleri aracılığı ile eğitim almış olduklarını belirtmektedirler.

Tablo 3.24 Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Departman ve Oteldeki Görev Tanımlarına İlişkin Dağılım

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Çalışmakta Oldukları Departman	Önbüro	69	14,6
	Bar	51	10,8
	İnsan Kaynakları	14	3,0
	Satın Alma	4	0,8
	Yönetim	8	1,7
	Kat Hizmetleri	77	16,3
	Mutfak	62	13,2
	Satış-Pazarlama	7	1,5
	Muhasebe	16	3,4
	Güvenlik	18	3,8
	Misafir İlişkileri	10	2,1
	Çamaşırhane	16	3,4
	Servis	92	19,5
	Teknik Hizmetler	24	5,1
	Animasyon-Eğlence	3	0,6
TOPLAM	471	100,0	
Oteldeki Görev Tanımları	Personel	346	73,5
	Şef	65	13,8
	Orta Kademe Yönetici	42	8,9
	Üst Kademe Yönetici	18	3,8
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.24'e göre araştırmaya katılan işgörenlerin %14,6'sı önbüro, %10,8'i bar, %3'ü insan kaynakları, %0,8'i satın alma, %1,7'si yönetim, %16,3'ü kat hizmetleri, %13,2'si mutfak, %1,5'i satış-pazarlama, %3,4'ü muhasebe, %3,8'i güvenlik, %2,1'i misafir ilişkileri, %3,4'ü çamaşırhane, %19,5'i servis, %5,1'i teknik hizmetler, %0,6'sı ise animasyon-eğlence departmanlarında görev yaptıklarını belirtmişlerdir. Yüzelere bakıldığında %19,5'lik oranla servis personelinin oldukça fazla dağılım gösterdiği görülmüştür.

Oteldeki görev tanımlamalarına bakıldığında işgörenlerin %73,5'i personel, %13,8'i şef, %8,9'u orta kademe yönetici, %3,8'i ise üst kademe yönetici olduklarını belirtmişlerdir. Yüzde oranlarına bakıldığında %73,5'lik oranla işletmede çalışan işgörenlerin yüzdesinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum otel işletmelerindeki personel sayısının yönetici sayısına oranla oldukça fazla dağılım gösterdiğini yüzdesel olarak da doğrulamıştır.

Tablo 3.25 Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri ve Buldukları İşletmede Çalışma Süreleri Dağılımı

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	56	11,9
	1-5 Yıl Arası	169	35,9
	6-10 Yıl Arası	123	26,1
	11-15 Yıl Arası	76	16,1
	16 Yıl ve Üzeri	47	10,0
	TOPLAM	471	100,0
Buldukları Turizm İşletmesinde Çalışma Süreleri	1 Yıldan Az	177	37,6
	1-5 Yıl Arası	237	50,3
	6-10 Yıl Arası	42	8,9
	11-15 Yıl Arası	14	3,0
	16 Yıl ve Üzeri	1	0,2
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.25'e bakılınca araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründe çalışma sürelerinin %11,9'u 1 yıldan az, %35,9'u 1-5 yıl arası, %26,1'i 6-10 yıl arası, %16,1'i 11-15 yıl arası, %10'u 16 yıl ve üzeri süredir turizm sektöründe çalışmakta olduklarını belirtmişlerdir. Yüzdelerle bakılacak olursa işgörenlerin büyük bir kısmı (%35,9) bu sektörde kısa süredir çalışmakta olduklarını (1-5) belirtmişlerdir.

Tablo 3.25'e bakıldığında mevcut çalışmakta oldukları beş yıldızlı otel işletmesinde %37,6'sı 1 yıldan az, %50,3'ü 1-5 yıl, %8,9'u 6-10 yıl, %3'ü 11-15 yıl ve %0,2'si de 16 yıl ve üzeri süredir mevcut otel işletmesinde görev yaptıklarını belirtmişlerdir. Tablodan anlaşılacağı üzere işgörenlerin büyük bir çoğunluğu 1-5 yıldır bu işletmede çalışmaktadırlar.

Tablo 3.26 Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Otelin Statüsü, Otelin Faaliyette Olduğu Dönem ve İşletmedeki Çalışma Durumu Dağılımı

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Çalışmakta Oldukları Otelin Statüsü	Bağımsız	202	42,9
	Zincir	269	57,1
	TOPLAM	471	100,0
Çalışmakta Oldukları Otelin Faaliyette Olduğu Dönem	Tüm Yıl	352	74,7
	Mevsimlik	119	25,3
	TOPLAM	471	100,0
İşletmedeki Çalışma Durumları	Devamlı Kadro	280	59,4
	Geçici Kadro	191	40,6
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.26'ye bakıldığında çalışanların mevcut çalışmakta oldukları otellerin %42,9'u bağımsız, %57,1'i de zincir işletme olduklarını belirtmişlerdir. Yüzelere bakıldığında dağılımın neredeyse eşit olduğu görülmektedir.

Çalışanların mevcut çalışmakta oldukları otellerin faaliyetlerini sürdürdükleri döneme bakıldığında otellerin %74,7'si tüm yıl, %25,3'ü ise mevsimlik olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Ankete katılan katılımcıların vermiş oldukları yanıtların yüzdesinin tüm yıl faaliyet döneminin oldukça fazla olmasının sebebi, anketin uygulandığı dönemde mevsimlik çalışan işletmelerin büyük bir kısmının işletmeyi mevsimlik olarak faaliyetlerini durdurmuş olmaları denebilir.

Tablo 3.27 Ankete Katılan İşgörenlerin Aylık Gelir Durumu, Günde Ortalama Toplam Çalışma Süresi ve Gün İçerisinde Çalışılmakta Olan Zaman Aralığı Dağılımı

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Aylık Gelir Durumu	500-1000TL	186	39,5
	1001-1500TL	201	42,7
	1501-2000TL	39	8,3
	2001-2500TL	19	4,0
	2501 TL ve Üzeri	26	5,5
	TOPLAM	471	100,0
Günde Ortalama Toplam Çalışma Süresi	0-8 Saat	353	74,9
	9-12 Saat	112	23,8
	12 Saat ve Üzeri	6	1,3
	TOPLAM	471	100,0
Gün İçerisinde Çalışılmakta Olan Zaman Aralığı	08.00-16.00 Saatleri Arası	357	75,8
	16.00-24.00 Saatleri Arası	102	21,7
	24.00-08.00 Saatleri Arası	12	2,5
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.27'de görüldüğü üzere işgörenlerin gelir dağılımlarının şu şekilde olduğu görülmektedir; %39,5'i 500-1000TL arası, %42,7'si 1001-1500TL arası, %8,3'ü 1501-2000TL arası, %4'ü 2001-2500TL arası ve %5,5'i 2500TL ve üzerinde aylık gelirleri olduğunu belirtmişlerdir. Verilere göre kişilerin büyük bir çoğunluğu 1001-1500TL arasında aylık gelir elde etmektedir.

Tablodan anlaşılacağı üzere kişileri gün içerisinde toplam çalışma süreleri 0-8, 8-12, 12 saat ve üzeri saatleri arasında değişmektedir. Kişilerin %74,9'u 8 saate kadar, %23,8'i 9-12 saat arası, %1,3'ü ise 12 saat ve üzerinde çalıştıklarını belirtmişlerdir. Kişilerin oldukça büyük bir çoğunluğu günde en fazla 8 saat çalıştıklarını belirtmiştir.

Tablo 3.27’de görüldüğü gibi ankete katılan işgörenler günde 3 vardiya üzerinden iş görmektedirler. Bu vardiyalar 08.00-16.00, 16.00-24.00 ve 24.00-08.00 saatleri aralığındadır. Katılımcıların %75,8’i 1. vardiyada, %21,7’si 2. vardiyada, %2,5’i ise 3. vardiyada çalıştıklarını belirtmişlerdir. 3. vardiyada çalışma saatleri dolayısıyla çalışanlara pek fazla ulaşılamadığı görülmektedir.

Tablo 3.28 Ankete Katılan İşgörenlerin Mesleklerini Seçim, Tavsiye Durumları ve Otel Arkadaşlık Ortamından Memnuniyet Durumlarının Dağılımı

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Mesleğinizi İsteyerek Mi Seçtiniz?	Evet	379	80,5
	Hayır	92	19,5
	TOPLAM	471	100,0
Mesleğinizi Başkalarına Tavsiye Eder Misiniz?	Evet	305	64,8
	Hayır	166	35,2
	TOPLAM	471	100,0
Otelde Arkadaşlık Ortamından Memnun Musunuz?	Evet	394	83,7
	Hayır	77	16,3
	TOPLAM	471	100,0

Tablo 3.28’de görüldüğü gibi otel işletmesi çalışanlarının %80,5’i mesleğini isteyerek seçtiğini, %19,5’i ise mesleğini isteyerek seçmediklerini belirtmişlerdir. Bu yüzdelik durum gösteriyor ki çalışan işgörenlerin oldukça büyük bir çoğunluğu mesleklerini seçerken kendi iradeleriyle hareket etmiştir.

Yine tablodan anlaşılacağı gibi işgörenlerin %64,8’lik kesimi mesleklerini başka kişilere tavsiye edebileceklerini, %35,2’lik kesimi ise tavsiye etmediklerini bildirmektedirler. Mesleğini kendi seçen kişilerin, bu mesleği tavsiye durumlarının burada azalış gösterdiği görülmektedir de denilebilmektedir.

Tablo 3.28’e bakılacak olursa, kişilerin otelde olan arkadaşlık ortamından %83,7’sinin memnun olduğu, %16,3’ünün ise memnun olmadığı görülmektedir. İşyerinde arkadaşlık ortamından memnuniyet oranının fazlalığı işletmeye olan bağlılığı da artırabileceği söylenebilmektedir.

3.4.2. Demografik Bilgiler ile İş Tatmininin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

3.4.2.1. Cinsiyet ve İş Tatmini İlişkisi

Cinsiyetin iş tatminine etkisi incelemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi uygulandı (Tablo 3.29-3.30-3.31). Cinsiyetin içsel, dışsal ve genel iş tatmini üzerine istatistiksel olarak

anlamli bir etkileşimin olmadığı görüldü. Yani kadınlar ve erkekler arasında içsel ve dışsal tatmin bakımında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 3.29 Cinsiyet ile İçsel Tatmin İlişkisi Testi

Bağımsız Örneklem Testi									
	Levene Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	Srbstlk Drc.	Sig.	Ortalamaların Farkı	St. Hatalar Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
								Alt	Üst
İçsel iş tatmini	5,794	,016	- ,767	469	,443	-,05564	,07254	- ,19819	,08691
			- ,807	379,768	,420	-,05564	,06897	- ,19125	,07997

Tablo 3.30 Cinsiyet ile Dışsal Tatmin İlişkisi Testi

Bağımsız Örneklem Testi									
	Levene Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig.	Ortalamaların Farkı	St. Hataların Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
								Alt	Üst
Dışsal iş tatmin	8,323	,004	- ,798	469	,425	-,05959	,07464	- ,20625	,08707
			- ,842	382,955	,400	-,05959	,07074	- ,19867	,07949

Tablo 3.31 Cinsiyet ile Genel Tatmin İlişkisi Testi

Bağımsız Örneklem Testi									
	Levene'nin Varyansların Eşitliği Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2 Kuyruklu)	Ortalama Farkı	Standart Hataların Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
								Alt	Üst
İş Tatmini	6,2	,013	-	469	,414	-,05722	,0700	-	,080
	41		,817				5	,19488	44
			-	380,5	,390	-,05722	,0665	-	,073
			,860	54			5	,18807	63

3.4.2.2. Medeni Durum ve İş Tatmini İlişkisi

Medeni durumun iş tatminine etkisi incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır (Tablo 3.32).

Tablo 3.32 Medeni Durum ile İş Tatmini İlişkisi Testi

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
İçsel tatmin	Gruplar Arası	5,788	2	2,894	5,257	,006
	Grup İçi	257,619	468	,550		
	Toplam	263,407	470			
Dışsal tatmin	Gruplar Arası	2,652	2	1,326	2,247	,107
	Grup İçi	276,201	468	,590		
	Toplam	278,854	470			
İş Tatmini	Gruplar Arası	4,266	2	2,133	4,134	,017
	Grup İçi	241,420	468	,516		
	Toplam	245,685	470			

Yapılan analiz sonuçlarına göre medeni durumun içsel tatmin ve iş tatmini boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığı olmasına rağmen, dışsal tatmin üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığının olmadığı görülmüştür. Hangi medeni durumun fark

yarattığını görmek için Post-Hoc testlerinden Scheffe testi uygulanmıştır (Tablo 3.33). Yapılan analize göre hem içsel iş tatmininde hem de genel iş tatmininde evlilerin bekârlardan daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu bulunmuştur. Yani evli çalışanlar bekâr çalışanlardan daha yüksek içsel ve genel iş tatmini algılamaktadırlar.

Tablo 3.33 Medeni Durum ile İş Tatmini İlişkisi Scheffe Testi

Scheffe							
Bağımlı Değişken	(I) medeni durum	(J) medeni durum	Ortalamaların Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	95% Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Üst Sınır
İçsel tatmin	Evli	Bekâr	,18075*	,06989	,036	,0091	,3524
		Boşanmış	-,24349	,17293	,372	-,6681	,1812
	Bekâr	Evli	-,18075*	,06989	,036	-,3524	,0091
		Boşanmış	-,42424	,17328	,051	-,8497	,0013
	Boşanmış	Evli	,24349	,17293	,372	-,1812	,6681
		Bekâr	,42424	,17328	,051	-,0013	,8497
İş Tatmini	Evli	Bekâr	,16737*	,06766	,048	,0012	,3335
		Boşanmış	-,15899	,16741	,637	-,5701	,2521
	Bekâr	Evli	-,16737*	,06766	,048	-,3335	,0012
		Boşanmış	-,32636	,16774	,152	-,7383	,0855
	Boşanmış	Evli	,15899	,16741	,637	-,2521	,5701
		Bekâr	,32636	,16774	,152	-,0855	,7383

*. 0,05 seviyesinde anlamlı

3.4.2.3. Çalışılan Departman ve İş Tatmini İlişkisi

Çalışılmakta olan departman ile iş tatmini durumu arasındaki farklılık durumunu incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmış, elde edilen sonuçları Tablo 3.34'te verilmiştir. Yapılan analizler sonucunda “departman” değişkeninin tüm iş tatminleri üzerinde anlamlı bir farklılık yarattığı görülmektedir. Bunun üzerine hangi departmanda çalışıyor

olmanın fark oluşturduğunu incelemek amacıyla Post-Hoc testlerden LSD kullanılmıştır (Tablo 3.34).

Tablo 3.34 Çalışılan Departman ile İş Tatmini İlişkisi Testi

ANOVA VARYANS ANALİZİ TESTİ						
		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
İçsel tatmin	Gruplar Arası	17,356	14	1,240	2,298	,005
	Grup İçi	246,051	456	,540		
	Toplam	263,407	470			
İş Tatmini	Gruplar Arası	13,558	14	,968	1,902	,024
	Grup İçi	232,127	456	,509		
	Toplam	245,685	470			
Dışsal Tatmin	Gruplar Arası	13,987	14	,999	1,720	,049
	Grup İçi	264,867	456	,581		
	Toplam	278,854	470			

Post-Hoc analizler güvenlik bölümünde çalışanların, önbüro, bar, yönetim, halkla ilişkiler ve diğer departmanlarda çalışanlardan daha düşük içsel tatmin skorlarına sahip oldukları, yani güvenlikte çalışan personelin içsel iş tatmini seviyelerinin düşük olduğu görülmüştür. Barda çalışan personelin, muhasebe, güvenlik, servis ve teknik hizmetlerde çalışan personellere oranla daha yüksek içsel iş tatmini düzeyine sahip olduğu bulunmuştur. Yönetimde çalışanlar kat hizmetleri, mutfak, muhasebe, güvenlik, servis ve teknik hizmetlerden daha yüksek içsel iş tatmini skorları vermiştir. Kat hizmetleri yönetim ve halkla ilişkilerden daha düşük içsel iş tatmini skorları işaretlemiştir. Mutfak yönetim ve halkla ilişkilerden daha düşük içsel tatmin skorları vermiş. Muhasebe bar, yönetim, halkla ilişkiler, çamaşırhane ve diğer departmanlardan daha düşük içsel iş tatmin puanlar vermiştir. Halkla ilişkiler kat hizmetleri, mutfak, muhasebe, güvenlik, servis ve teknik hizmetlerden daha yüksek içsel iş tatmin puanlar vermiştir (bkz. EK-2).

Dışsal iş tatmini için Post-Hoc testler incelendiğinde önbüro departmanında çalışan personelin güvenlik biriminde çalışan personelden daha yüksek, barda çalışan personelin güvenlikte çalışan personelden daha yüksek ama çamaşırhanede çalışan personelden daha düşük, insan kaynakları personelinin yönetimde çalışan personelden, halkla ilişkiler

personelinden ve çamaşırhane personelinden daha düşük, yönetim personelinin insan kaynakları ve güvenlik personelinden daha yüksek, kat hizmetleri personelinin güvenlik personelinden daha yüksek, mutfak personelinin güvenlik personelinden daha yüksek ama çamaşırhane personelinden daha düşük, güvenlik personelinin önbüro, bar, yönetim, kat hizmetleri, mutfak, halkla ilişkiler, çamaşırhane ve servis personelinden daha düşük, halkla ilişkiler personelinin insan kaynakları personelinden ve güvenlik personelinden daha yüksek, çamaşırhane personelinin bar, insan kaynakları, mutfak, güvenlik, servis ve kat hizmetleri personelinden daha yüksek, servis personelinin güvenlik personelinden daha yüksek ama çamaşırhane personelinden daha düşük, teknik hizmetler personelinin çamaşırhane personelinden daha düşük dışsal iş tatminine sahip oldukları görülmüştür (bkz. EK-2).

Çalışılan departmanın genel iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Post-Hoc testlerden LSD testi uygulanmıştır. Önbüro personelinin güvenlik personelinden daha yüksek, bar personeli güvenlik personelinden daha yüksek, insan kaynakları personelinden daha düşük, yönetim personeli insan kaynakları personelinden, kat hizmetleri personelinden, mutfak personelinden, muhasebe personelinden, güvenlik personelinden, servis ve teknik hizmetler personellerinden daha yüksek, kat hizmetleri, yönetim ve halkla ilişkiler personelinden daha düşük ama güvenlik personelinden daha yüksek, mutfak, yönetim personelinden düşük ama güvenlik personelinden yüksek, muhasebe, yönetim, halkla ilişkiler, çamaşırhane personellerinden daha düşük, güvenlik, önbüro, bar, yönetim, kat hizmetleri mutfak, halkla ilişkiler ve çamaşırhane personellerinden daha düşük, halkla ilişkiler, kat hizmetleri, muhasebe güvenlik servis ve teknik hizmetler personellerinden daha yüksek, çamaşırhane, muhasebe, güvenlik, servis, teknik hizmetler personellerinden daha yüksek, servis, yönetim, halkla ilişkiler ve çamaşırhane personellerinden daha düşük, teknik hizmetler, yönetim, halkla ilişkiler ve çamaşırhane personellerinden daha düşük genel iş tatminine sahip oldukları görülmüştür (bkz. EK-2).

3.4.3. Demografik Bilgiler ile Kişilik Boyutlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

3.4.3.1. Cinsiyet ve Kişilik İlişkisi

Cinsiyet değişkeninin kişilik boyutları üzerinde etkisi olup olmadığını araştırmak amacıyla bağımsız örnekler t-testi yapılmıştır (Tablo 3.35). Sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir, yani cinsiyet kişilik boyutlarını etkilememektedir.

Tablo 3.35 Cinsiyet ve Kişilik İlişkisi Testi

Bağımsız Örneklem Testi									
	Levene'nin Varyansların Eşitliği Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2 Kuyruklu)	Ortalama n Farkı	Standart Hataları n Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
								Alt	Üst
Dışa Dönüklük	1,183	,277	-,335	469	,738	-,02220	,06622	-,15233	,10794
			-,327	308,261	,744	-,02220	,06786	-,15572	,11132
Açıklık	,366	,546	-,777	469	,437	-,04955	,06376	-,17485	,07575
			-,762	312,392	,447	-,04955	,06502	-,17749	,07839
Geçimlik	,038	,846	,613	469	,540	,03987	,06503	-,08792	,16766
			,614	330,807	,540	,03987	,06498	-,08795	,16770
Duygusal Dengesizlik	8,459	,004	1,747	469	,081	,10659	,06101	-,01330	,22648
			1,875	400,222	,062	,10659	,05685	-,00517	,21835
Sorumluluk	1,709	,192	-1,090	469	,276	-,06078	,05574	-,17032	,04875
			-1,114	350,265	,266	-,06078	,05458	-,16812	,04656

3.4.3.2. Çalışılan Departman ve Kişilik İlişkisi

Çalışılan departman ile kişilik boyutları arasında bir farklılık olup olmadığını incelemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları duygusal dengesizlik dışındaki tüm kişilik boyutlarının çalışılan departman temelinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa yol açtığını göstermektedir.

Tablo 3.36 Çalışılan Departman ve Kişilik İlişkisi Testi

ANOVA VARYANS ANALİZİ TESTİ						
		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
Dışa Dönüklük	Gruplar Arası	13,590	14	,971	2,152	,009
	Grup İçi	205,705	456	,451		
	Toplam	219,295	470			
Açıklık	Gruplar Arası	16,621	14	1,187	2,897	,000
	Grup İçi	186,888	456	,410		
	Toplam	203,509	470			
Geçimlik	Gruplar Arası	11,472	14	,819	1,867	,028
	Grup İçi	200,113	456	,439		
	Toplam	211,585	470			
Duygusal Dengesizlik	Gruplar Arası	4,543	14	,325	,810	,659
	Grup İçi	182,755	456	,401		
	Toplam	187,298	470			
Sorumluluk	Gruplar Arası	10,388	14	,742	2,328	,004
	Grup İçi	145,334	456	,319		
	Toplam	155,723	470			

3.5. İş Tatmini ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki

3.5.1. Korelasyon Analizi

İş tatmini ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Her boyut için ortalama değerler hesaplanmış ve bu değerler üzerinden Pearson Korelasyon katsayıları hesaplanmıştır (Tablo 3.37). Korelasyon sonuçları içsel tatmin ile açıklık ($r=0,135$, $p<0,01$) ve sorumluluk ($r=0,092$, $p<0,05$) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ancak zayıf bir ilişki olduğunu göstermektedir. Dışsal tatmin ile hiçbir kişilik boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Genel iş tatmininin açıklık ($r=0,119$, $p<0,01$) ve sorumluluk ($r=0,092$, $p<0,05$) boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür, ancak ilişkinin gücü zayıftır.

Tablo 3.37 İş Tatmini ve Kişilik Özellikleri Arasındaki Korelasyon Analizi

Korelasyonlar								
	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	İş Tatmini	Dışa Dönüklük	Açıklık	Geçimlik	Duygusal Dengesizlik	Sorumluluk
İçsel Tatmin	1	,817**	,969**	-,008	,135**	,084	-,019	,092*
Dışsal Tatmin	,817**	1	,934**	-,067	,083	,081	-,036	,082
İş Tatmini	,969**	,934**	1	-,034	,119**	,087	-,027	,092*
Dışa Dönüklük	-,008	-,067	-,034	1	,425**	,445**	-,423**	,381**
Açıklık	,135**	,083	,119**	,425**	1	,307**	-,037	,310**
Geçimlik	,084	,081	,087	,445**	,307**	1	-,356**	,587**
Duygusal Dengesizlik	-,019	-,036	-,027	-,423**	-,037	-,356**	1	-,366**
Sorumluluk	,092*	,082	,092*	,381**	,310**	,587**	-,366**	1

** p<0,01 * p<0,05

Tablo 3.37'de görüldüğü gibi yapılan ilişki analizi sonucunda hipotezler şu şekilde açıklanmaktadır;

H₁: Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile içsel tatmin arasında bir ilişki vardır.

H₁ RED

H₂: Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₂ RED

H₃: Otel çalışanlarının sorumlulukları ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₃ KABUL

H₄: Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₄ RED

H₅: Otel çalışanlarının açıklıkları ile içsel tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₅ KABUL

H₆: Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₆ RED

H₇: Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₇ RED

H₈: Otel çalışanlarının sorumlulukları ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₈ RED

H₉: Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₉ RED

H₁₀: Otel çalışanlarının açıklıkları ile dışsal tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₀ RED

H₁₁: Otel çalışanlarının dışa dönüklükleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₁: RED

H₁₂: Otel çalışanlarının geçimlilikleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₂: RED

H₁₃: Otel çalışanlarının sorumlulukları ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₃: KABUL

H₁₄: Otel çalışanlarının duygusal dengesizlikleri ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₄: RED

H₁₅: Otel çalışanlarının açıklıkları ile genel iş tatminleri arasında bir ilişki vardır.

H₁₅: KABUL

Araştırma kapsamında incelenecek demografik analizlere yönelik hipotezler test edilecektir.

H₁₆: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆: KABUL

H₁₇: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₇: KABUL

H₁₈: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈: KABUL

H₁₉: Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₉: KABUL

H₂₀: Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₀: KABUL

H₂₁: Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₁: RED

H₂₂: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre genel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₂: KABUL

H₂₃: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre içsel iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₃: KABUL

H₂₄: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre dışsal iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₄: KABUL

H₂₅: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre dışa dönüklük faktörü arasında ilişki vardır.

H₂₅: RED

H₂₆: Otel çalışanlarının cinsiyetleri ile geçimlilik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₆: RED

H₂₇: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre ile sorumluluk faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₇: RED

H₂₈: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre duygusal dengesizlik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₈: RED

H₂₉: Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre açıklık faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂₉: RED

H₃₀: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre özellikleri dışı dönüklük faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃₀: KABUL

H₃₁: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre geçimlilik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃₁: KABUL

H₃₂: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre sorumluluk faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃₂: KABUL

H₃₃: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre duygusal dengesizlik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃₃: RED

H₃₄: Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlarına göre açıklık faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

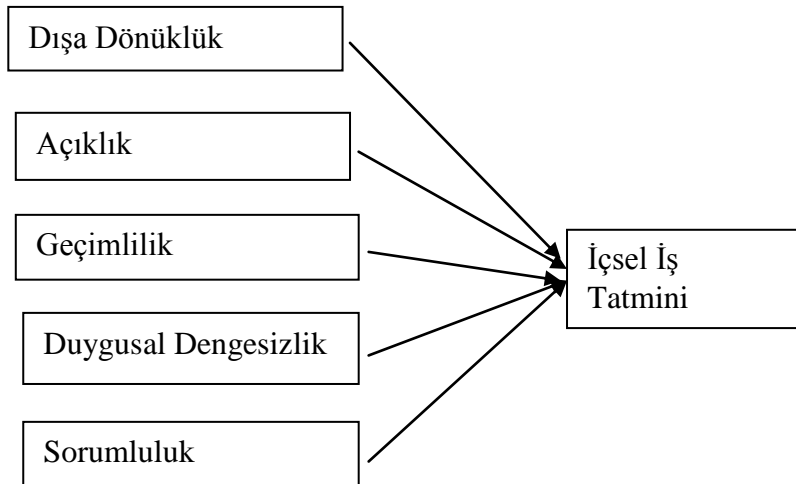
H₃₄: KABUL

3.5.2. Regresyon Analizleri

Araştırmanın bu aşamasında 5 faktörlü kişilik özellikleri bağımsız değişken, içsel tatmin (Şekil 3.1), dışsal tatmin (Şekil 3.2) ve genel tatmin (Şekil 3.3) ise bağımlı değişken olarak ele alınarak regresyon analizi yapılmıştır.

Model 1:

Bu modelde 5 faktörlü kişilik boyutlarının her birisi bağımsız değişken, içsel iş tatmini ise bağımlı değişken olarak regresyon analizine alınmıştır. Regresyon analizi Enter yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Determinasyon katsayısı R^2 0,032 olarak hesaplanmıştır. Bu oran beş faktörlü kişilik boyutlarının içsel iş tatminindeki değişimin sadece %3,2'sini açıkladığı şeklinde yorumlanabilir ki çok düşük bir orandır. Sonuç olarak içsel iş tatmininin kişilik özellikleri tarafından etkilendiği, ancak düşük/zayıf bir açıklama oranı olduğu söylenebilir (Tablo 3.38 ve Tablo 3.39).



Şekil 3.1.: 5 Kişilik Faktörünün İçsel İş Tatmin Üzerine Etkisi

Tablo 3.38 Determinasyon Katsayısı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası
1	,179	,032	,022	,74045

Tablo 3.39 Regresyon Analizi Anova Testi

ANOVA ^a						
Model		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
1	Regresyon	8,466	5	1,693	3,088	,009
	Residual	254,941	465	,548		
	Toplam	263,407	470			

Tablo 3.40 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu

Katsayılar						
Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Sig.
		B	Standart Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,780	,398		6,981	,000
	Dışadönüklük	-,144	,064	-,131	-2,258	,024
	Açıklık	,179	,060	,158	2,987	,003
	Geçimlik	,059	,066	,053	,887	,376
	Duygusal dengesizlik	-,037	,064	-,031	-,576	,565
	Sorumluluk	,067	,076	,051	,873	,383

Regresyon analizi sonucu hesaplanan regresyon denklemi ise;

$$\text{İçsel İş Tatmini} = (-,144)\text{Dışadönüklük} + (,179)\text{Açıklık} + (,059)\text{Geçimlik} + (-,037)\text{Duygusal_dengesizlik} + (,067)\text{Sorumluluk} + \text{sbt}$$

(,024) (,003) (,376) (,565) (,383)

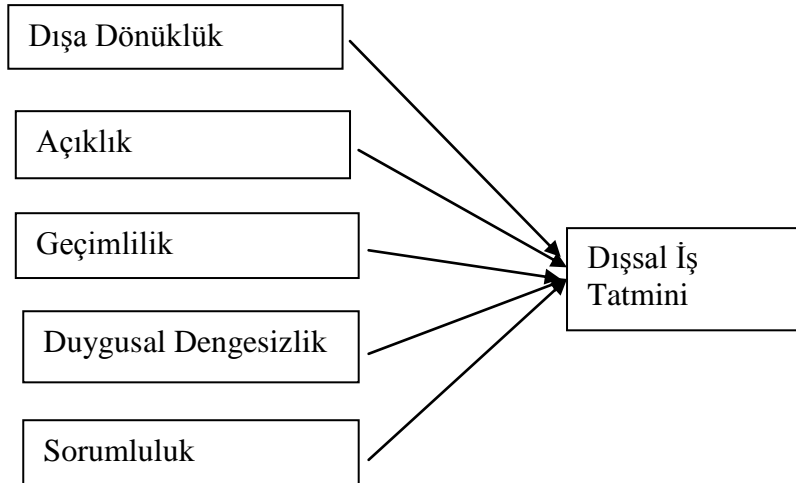
şeklinde yazılabilir.

Regresyon denklemine göre içsel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük (-,144; $p < 0,05$) ve açıklık (,179; $p < 0,01$) boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu içsel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça içsel iş tatmini düşmekte, açıklık arttıkça içsel iş tatmini artmaktadır. Diğer boyutların içsel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Model 2:

Bu modelde 5 faktörlü kişilik boyutlarının her birisi bağımsız değişken, dışsal iş tatmini ise bağımlı değişken olarak regresyon analizine alınmıştır. Regresyon analizi Enter yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Regresyon denkleminin istatistiksel olarak anlamlı olduğu

Tablo 3.42'den görülmektedir. Determinasyon katsayısı ise 0,037 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.41), bu oran beş faktörlü kişilik boyutlarının dışsal iş tatminindeki değişimin %3,7'sini açıkladığı şeklinde yorumlanabilir. Sonuç olarak dışsal iş tatmininin kişilik özellikleri tarafından etkilendiği, ancak düşük/zayıf bir açıklama oranı olduğu söylenebilir.



Şekil 3.2: 5 Kişilik Faktörünün Dışsal İş Tatmin Üzerine Etkisi

Tablo 3.41 Determinasyon Katsayısı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası
1	,193	,037	,027	,75978

Tablo 3.42 Regresyon Analizi Anova Testi

ANOVA ^a						
Model		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
1	Regresyon	10,428	5	2,086	3,613	,003
	Residual	268,426	465	,577		
	Toplam	278,854	470			

Tablo 3.43 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu

Katsayılar						
Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Sig.
		B	Standart Hata	Beta		
1	(Sabit)	3,146	,409		7,698	,000
	Dışadönüklük	-,232	,065	-,206	-3,546	,000
	Açıklık	,151	,062	,129	2,449	,015
	Geçimlik	,091	,068	,079	1,336	,182
	Duygusal_dengesizlik	-,089	,065	-,073	-1,368	,172
	Sorumluluk	,063	,078	,047	,800	,424
<i>a. Bağımlı Değişken: Dışsal tatmin</i>						

Regresyon analizi sonucunda hesaplanan regresyon denklemi Tablo 3.43'den aşağıdaki şekilde yazılabilir:

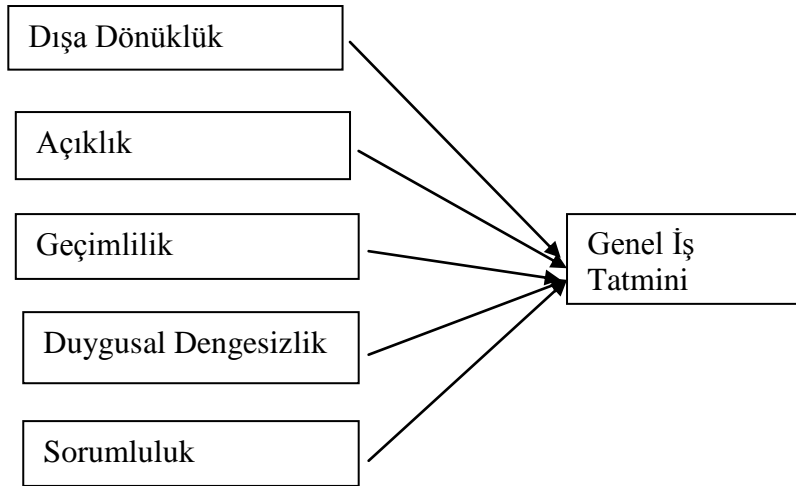
$$\text{Dışsal İş Tatmini} = (-,232)\text{Dışadönüklük} + (,151)\text{Açıklık} + (,091)\text{Geçimlik} + (-,089)\text{Duygusal_dengesizlik} + (,063)\text{Sorumluluk} + \text{sbt}$$

(,000) (,015) (,182) (,172) (,424)

Regresyon denklemine göre dışsal iş tatmini üzerinde dışa dönüklük (-,232; $p < 0,001$) ve açıklık (,151; $p < 0,05$) boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu açıklık boyutundan daha yüksek etkiye sahiptir. Dışa dönüklük boyutu dışsal iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça dışsal iş tatmini düşmekte, açıklık arttıkça dışsal iş tatmini artmaktadır. Diğer boyutların dışsal iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Model 3:

Bu modelde 5 faktörlü kişilik boyutlarının her birisi bağımsız değişken, genel iş tatmini ise bağımlı değişken olarak alınıp regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi Enter yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, regresyon denkleminin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir (Tablo 3.45). Determinasyon katsayısı ise 0,036 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3.44). Bu oran beş faktörlü kişilik boyutlarının genel iş tatminindeki değişimin %3,6'sını açıkladığı şeklinde yorumlanabilir. Sonuç olarak genel iş tatmininin kişilik özellikleri tarafından etkilendiği, ancak düşük/zayıf bir açıklama oranı olduğu söylenebilir.



Şekil 3.3: Kişilik Faktörlerinin Genel İş Tatmin Üzerine Etkisi

Tablo 3.44 Determinasyon Katsayısı

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası
1	,189	,036	,025	,71373

Tablo 3.45 Regresyon Analizi Anova Testi

ANOVA ^a						
Model		Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
1	Regresyon	8,812	5	1,762	3,460	,004
	Residual	236,874	465	,509		
	Toplam	245,685	470			

Tablo 3.46 Regresyon Denklemi Katsayılar Tablosu

Coefficients						
Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	Sig.
		B	Standart Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,926	,384		7,623	,000
	Dışadönüklük	-,179	,062	-,169	-2,915	,004
	Açıklık	,168	,058	,153	2,902	,004
	Geçimlik	,072	,064	,067	1,121	,263
	Duygusal Dengesizlik	-,058	,061	-,050	-,941	,347
	Sorumluluk	,065	,074	,052	,884	,377

Regresyon analizi sonucu hesaplanan regresyon denklemi ise şu şekilde yazılabilir (Tablo 3.46):

$$\text{Genel İş Tatmini} = (-,179)\text{Dışadönüklük} + (,168)\text{Açıklık} + (,072)\text{Geçimlik} + (-,058)\text{Duygusal Dengesizlik} + (,065)\text{Sorumluluk} + \text{sbt}$$

(,004) (,004) (,263) (,347) (,377)

Regresyon denklemine göre genel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük (-,179; $p < ,01$) ve açıklık (,168; $p < ,01$) boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu genel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça genel iş tatmini artmakta, açıklık arttıkça genel iş tatmini düşmektedir. Diğer boyutların genel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

SONUÇ

Beş yıldızlı otellerde çalışan personelin kişilik özellikleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını, çalışanların demografik özelliklerinin kişilik özellikleri ve iş tatminleri üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlayan bu araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

İşgörenlerin demografik özellikleri ile iş tatmini ilişkisini ölçmek için yapılan t-testi sonucunda;

- Cinsiyetin iş tatmini düzeyine (iç, dış ve genel tatmin) etki etmediği görülmüştür. Dolayısıyla işletmede çalışan işgörenlerin cinsiyetleri kişilerin iş doyumunu etkilememektedir. Bu sonuçlar Kınık (2007)'ın doktora tez çalışmasında elde ettiği bulgularla örtüşmektedir. Demirci ise (2003) öğretmenler üzerinde yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında cinsiyetin iş tatmini düzeyi arasında anlamlı bir farklılık yarattığını bulgulamıştır.
- Kişilerin medeni durumları ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Evli işgörenlerin, bekâr işgörenlerden daha yüksek içsel ve genel iş tatminine sahip olduğu görülmüştür. Elde edilen bu bulgular ışığında turizm sektöründe çalışan evli kişiler mesleklerinden daha tatminkâr durumdadır.
- İşgörenlerin çalıştıkları departmanlara göre iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık olup olmadığına bakıldığında, güvenlik çalışanlarının içsel iş tatmini düzeyleri diğer departmanlara göre daha düşük olduğu bulunmuştur. En yüksek içsel iş tatmini düzeyi bar çalışanlarında görülmüştür. Dışsal iş tatmini ile departman ilişkilerine bakıldığında en yüksek iş tatmini düzeyinin önbüro biriminde çalışan işgörenlerde olduğu saptanmıştır. Genel tatmin ile çalışılan departman ilişkisine bakıldığında ise yine önbüro personelinin en yüksek düzeyde iş tatmini seviyesinin olduğu tespit edilmiştir. Buradan görülüyor ki turizm sektöründe çalışanların iş tatmin düzeylerine bakılınca tatmin düzeyi en yüksek olan departman önbüro departmanıdır. Bir hizmet işletmesinde bu durumun her departmanda olması sağlanmalı ve bunun neticelerine etki eden sebep ve sonuçlar işletme tarafından gözlenerek belirlenmelidir.

İşgörenlerin demografik özellikleri ile beş faktör kişilik özellikleri ilişkisini ölçmek için yapılan analizlerin sonucunda;

- İşgörenlerin cinsiyet durumlarının kişilik ilişkisine bakıldığında herhangi bir farklılık bulunmamıştır. Yani cinsiyetin kişilik boyutları üzerinde herhangi bir anlamlı farklılık yaratmadığı gözlemlenmiştir.

- İşgörenlerin çalıştıkları departman ve kişilik özellikleri ilişkisine bakıldığında çalışılan departman ile kişilik arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Analizlere göre kişiliğin dışa dönüklük, açıklık, geçimlilik ve sorumluluk boyutları ile çalışılan departman arasında bir ilişki söz konusudur. Dolayısı ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin departmanlarını belirlerken kişilik durumlarının göz önünde bulundurulması gerekliliği düşünülebilmektedir.

Çalışmada, kişilik özelliklerinin iş tatmini ile ilişkili olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre içsel tatmin ile açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Dışsal tatmin ile hiçbir kişilik boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Genel iş tatmininin açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre içsel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu içsel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça içsel iş tatmini düşmekte, açıklık arttıkça içsel iş tatmini artmaktadır. Diğer boyutların içsel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Regresyon denklemine göre dışsal iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu açıklık boyutundan daha yüksek etkiye sahiptir. Dışa dönüklük boyutu dışsal iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça dışsal iş tatmini düşmekte, açıklık arttıkça dışsal iş tatmini artmaktadır. Diğer boyutların dışsal iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Regresyon denklemine göre genel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu genel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Yani, dışa dönüklük arttıkça genel iş tatmini azalmakta, açıklık arttıkça genel iş tatmini de artmaktadır. Diğer boyutların genel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur.

Zhai vd 2013 yılında yapmış oldukları çalışmada kişiliğin dışadönüklük boyutu ile iş tatmini düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bulgulamışlardır. Templer'in 2012 yılında yapmış olduğu çalışma beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, duygusal denge ve sorumluluk faktörlerinin iş tatmini ile ilişkili olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Zaidi ve Husin 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada kişilik faktörlerinden dışadönüklük ve açıklık faktörü ile iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgusunu elde

etmişlerdir. 2002 yılında Judge ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmada kişilik faktörlerinden açıklık faktörü ile iş tatmini düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Demirci (2003) yüksek lisans tez çalışmasında, öğretmenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulmuştur. Aydoğmuş (2011) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, beş faktör kişilik özelliği faktörlerinden sorumluluk ve açıklık faktörünün iş tatmini düzeyini pozitif olarak etkilediğini, aynı zamanda duygusal denge faktörünün ise olumsuz olarak iş tatmini düzeyini etkilediğini saptamıştır. Aynı çalışmada diğer kişilik boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Sarı 2011 yılında yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında ise duygusal denge kişilik boyutunun iş tatminini etkilediğini saptamıştır.

Yapılan bu çalışmanın sonucunda elde edilen bulguların yordanması ile bundan sonraki çalışmalara ve beş yıldızlı otel işletmelerine ışık tutabilecek şu öneriler getirilebilir;

- Yapılan bu çalışmada elde edilen bulgulara göre beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının turizm eğitimi alma durumu ve genel anlamda eğitim düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Otel işletmeciliği emek yoğun bir hizmet sektörü olduğu için işgörenlerin eğitim durumları ve turizm konusunda bilgili olmaları iş yaşamlarına daha bağlı olmalarını sağlayabilecektir. Dolayısı ile otel işletmelerinin personel seçiminde eğitim seviyesini de göz önünde bulundurması ve aynı zamanda işgörelere hizmet içi eğitimler vermesi işletmenin devamlılığı için önemli olacaktır denebilir.
- Yapılan araştırmanın bulguları neticesinde görülmektedir ki işgörenlerin buldukları işletmede çalışma durumlarının büyük bir çoğunluğu 0-5 yıl arasında seyretmektedir. İşletmede uzun soluklu çalışan işgörenlerin varlığı işletmeler için son zamanlarda önem arz eden bir konu haline gelmiştir. Turizm sektörü sezonluk olması ve iş güvencesizliği algısı yaratması, kişilerde uzun soluklu olarak aynı işletmede çalışma fırsatını ellerinden alabilmektedir. Dolayısıyla işletmelerin çalışma dönemlerini tüm yıl içerisine yaymaları personel kalitesi açısından daha avantajlı olabilecektir denebilir.
- Çalışanların gelir durumuna bakıldığında, çalışma saatleri açısından oldukça düşük gelirli çalıştırıldıkları görülmektedir. Bu durum kişilerin iş ve aile hayatlarını etkileyebilmekte ve iş tatmin düzeylerini de etkileyebilmektedir. Bu durumu değiştirebilmek için otel yöneticilerinin işgörenlerin gelir düzeylerini gözden geçirmeleri gerekmektedir.
- Çalışanların büyük bir çoğunluğu turizm sektörünü ve mesleğini isteyerek seçtiklerini belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu kişilerin sektördeki iş yaşamlarına eğitim almasalar bile

gönüllülük esasiyle başlamaları otel işletmeleri açısından avantaj sağlayabilecektir. Otel işletmelerinin sağlayacakları şartlar bu gönüllülüğü korumak adına önemli bir misyon olabilecektir.

- Yapılan bu araştırmada iş tatmini ile işgörenlerin çalışmakta oldukları departman ilişkilerine bakıldığında önbüro ve bar personeline iş tatmin düzeyi diğer departmanlara oranla daha yüksek çıkmıştır. Dolayısı ile bu departman çalışanlarının çalışma koşulları ve kişilik durumları otellerce iyi tespit edilerek bu durumun tüm departmanlara yayılması için çalışmalar yapılmalıdır. Oteller çeşitli kişilik testleri yaparak işe alımlar gerçekleştirebilir.
- Bu çalışmada evli bireylerin bekarlara oranla iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bu durum aile düzeninin iş düzenine yansımaları gibi yorumlanabilir. Dolayısı ile otel işletmecileri açısından işe alımlarda medeni durumun da göz önünde bulundurulması gereken önemli bir etmen olabileceği söylenebilmektedir.
- Araştırmadan çalışılan departman ile kişilik özellikleri arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Burada anlaşılıyor ki oteller departmanlara göre işe alımlarda çeşitli kişilik testleri uygulayabilir denebilir.
- Yapılan bu çalışma Alanya bölgesindeki oteller üzerinde uygulanmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda bu çalışmadan yola çıkılarak sezon içerisinde yapılması tavsiye edilebilir. Yüksek sezonda daha yüksek sayıda çalışan personele ulaşmak mümkün olabilecektir.
- Yine bu çalışmanın ışığında bundan sonraki çalışmalarda araştırmacılar bu araştırmayı turizm sektörünün çeşitli alanlarında ve çeşitli turistik bölgelerde uygulayarak karşılaştırmalı analizler neticesinde daha farklı bulgular elde edebileceklerdir.

KAYNAKÇA

- Abella K.T. , Building Successfull Training Program, Addison Wesley Publishing Co., New York, 1989
- Akal Z., İşletmelerde Performans Ölçüm Ve Denetimi, Çok Yönlü Performans Göstergeleri, Ankara, Mpm Yayın, 2005.
- Akbaş S., “İşyerinde Psikolojik Şiddet (Mobbing) Ve İş Tatmini İlişkisi - Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2009.
- Akbulut K., “Futbol Teknik Adamlarının İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, 2009.
- Akdemir A., İşletme Bilimine Giriş, Birlik Ofset Yayıncılık, Eskişehir, 2001.
- Akıncı Z., “Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Ve Birinci Sınıf Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminlerinin Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2001.
- Akgündüz S., “Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, 2006.
- Aktaş A., “Farklı Kültürdeki Yöneticilerin Kişilik Özelliklerine Dayanarak Liderlik Anlayışlarının Belirlenmesi: Türk Ve Amerikan Otel Yöneticilerinin Karşılaştırmalı Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2006.
- Alkış H., “Frederick Herzberg’in Çift Etmen (Hijyen–Motivasyon) Kuramının İşgörenin İş Tatminine Etkisi Ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008.
- Andrews C., “Comparative Analysis Of Management And Employee Job Satisfaction And Policy Perceptions”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, University Of North Texas, 2003.
- Arız T., “İş Tatmini İle Stres Düzeyleri İlişkisi: Ankara Gölbaşı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2010.

- Arvey R. D., Abraham, Lauren M., Bouchard T. J. ve Segal N. L. Job Satisfaction, “Environmental And Genetic Components”, *Journal Of Applied Psychology*, 74(2), (1989), 187-192.
- Ateş G., “Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri:Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005.
- Ayan B., “İşletmelerde Eğitimin Çalışanlar Üzerindeki İş Tatmini: Gıda Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.
- Aydın H., “Ergenlerin Kişilik Özelliklerinin Stresle Başa Çıkma Ve Bazı Özlük Niteliklerine Göre Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2008.
- Aydın H., “Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Kişilik Özellikleri ve Stresle Baş Etme Durumları”, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Aydoğmuş C., “Kişilik Özellikleri İle İş Tatmini İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirme ve Dönüşümcü Liderlik Algısının Etkileri”, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2011.
- Aytaç S., İnsan Anlama Çabası, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2000.
- Bacanlı H., Eğitim Psikolojisi, İstanbul, 1997.
- Bakan İ., Büyükbeşe T., “Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:7, (2004), 1-30.
- Bakır E., “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etki Eden Faktörler Üzerindeki Etkisi ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş.’De Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2009.
- Barlı Ö., Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış, Aktif Yayınevi, Erzurum, 2008.
- Barrick M.R. ve Mount, M.K., “The Big Five Personality Dimentions And Job Performance: A Meta-Analysis”, *Personnel Psychology*, (1991), 1-44.
- Barutçugil İ., Performans Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- Baş T. ve Ardic K., “Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması”, 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Yönetim-Organizasyon A.B.D 24-26 Mayıs, Silivri, İstanbul, (2001).

- Başaran İ. E., Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü, Ankara, Feryal Matbaası, 2000.
- Baymur F., Genel Psikoloji, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 1994.
- Baysal C., Tekarslan E., Davranış Bilimleri, Avcıol Basım Yayın, Genişletilmiş 4.Baskı, İstanbul, 2004
- Bilgin Y., “Turizmde Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ve Mesleğe Yönelik Düşünceleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce. 2011.
- Bingol D., Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, Erzurum Atatürk Üniversitesi Basımevi, 1990.
- Bishop P. Jung İn Contexts: A Reader, London and New York: Routledge, 1999.
- Bozkurt Ö., “Yenilikçi Bir Faaliyet Olarak İç Girişimciliğin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Sakarya İli İmalat Sanayi Üzerine Bir Alan Araştırması”, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009.
- Bowditch J. L. ve Buono A. F., Organizational Behavior, John Wiley & Sons, Inc., Usa, 2005.
- Brent S. D. vd., "Personnel Selection And Five-Factor Model: Reexamining The Effects Of Applicant's Frame Of Reference", Journal Of Applied Psychology, Vol. 86, Nr. 2, (2001), 304-315.
- Bruck C.S. ve Allen T.D., “The Relationship Between Big Five Personality Traits, Negative Affectivity, Type A Behavior, And Work-Family Conflict”, Journal Of Vocational Behavior, 2003.
- Burger J. M., Personality, (Çeviren: İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu), Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2006.
- Carver C. S. ve Scheier M. F., Perspectives On Personality, Fifth Edition, New York, Pearson Allyn And Bacon Inc., 2004.
- Cloninger S. C., Theories Of Personality Understanding Persons, Fourth Edition, New Jersey, Person Prentice Hall., 2004.
- Cook V.D., “An Investigation Of The Construct Validity Of The Big Five Construct Of Emotional Stability İn Relation To Job Performance, Job Satisfaction, And Career Satisfaction”, Ph. D. Dissertation, University Of Tennessee, Knoxville, 2005.
- Costa P.T. ve Mccrea, R.R., “Revised Neo Personality Inventory (Neo-P1-R) And Neo Five-Factor (Neo-Ffi) Inventory Professional Manual”, Odessa, Fc:Par, (1992), 323-357.

- Coşkun G., “İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Müzakere Algılamalarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Ankara Keçiören Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2013.
- Cüceloğlu D., İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1992,
- Cüceloğlu D., İnsan ve Davranışı, Sekizinci Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1998.
- Cüceloğlu D., İnsan Ve Davranışı, 14. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2005.
- Çelen Ö., “Ekip Çalışması Etkinliğinin İş Tatmini ve Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesinde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Ankara, 2011.
- Çelik H. N., “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. 2006.
- Çeribaş E., “Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin İş Etiğine Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2007.
- Çetin N. M., “Yerel Medyada İş Tatmini (Sakarya Ve Kocaeli Örneği)”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2001.
- Chambers J. M., “The Job Satisfaction Of Managerial Amd Executive Women:Revisiting The Assumptions”, Journal Of Education For Business, November/December, 1999.
- Çimen S., “Ankara Bölgesi Klasman Futbol Hakemlerinin Kişilik Özelliklerinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007.
- Çon M., “Takım ve Ferdi Sporcuların Kişilik Özellikleri İle Sportif Performansları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun, 2011.
- Çoraklı E., “Müzik Öğretmeni Adaylarının Piyano Dersindeki Başarıları İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Cribbin J.J., Effective Managerial Leadership, American Management Association, New York, 1972.
- Davis K., İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış, (Çev: Kemal Tosun), İ. Ü. İşletme Fakültesi, Yayın No. 199, İstanbul, (1988).
- Deary I., “Personality Traits Are Alive And Well, The Psychologist”, Temmuz, (1993), 299-311.
- Debell C.S., Harless D.K., Skinner.B.F., “Myth and Misperception”, Teaching Of Psychology, Cilt: 19 (2), (1992), 68-73.

- Demirkan S., “Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2006.
- Deniz M., Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Tatmini Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler, Tikici, M.(Ed.). Nobel Yayınları, Ankara, 2005.
- Digman J.M. ve Inouye J., “Further Specification Of The Five Robust Factors Of Personality”, Journal Of Personality And Social Psychology, Vol.17, (1986), 116-123.
- Dümen G., “Dönüşümcü Liderlik Davranışlarının Personelin İş Tatminine Etkisi Ve Bir Askeri Birlikte Uygulama Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008.
- Elbir Ö., “Motivasyon Araçlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri: Kütahya Ceza İnfaz Kurumu’nda Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2006.
- Erdinç S., “Örgütsel ve Bireysel Stres Kaynaklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005.
- Erdoğan İ., İşletmelerde Davranış, İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1991.
- Erdoğan İ., İşletmelerde Davranış, İ.Ü.İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1997.
- Erdoğan İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İ.U İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayını, İstanbul, 1999.
- Eren E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 7. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım, A.S., İstanbul, 2001.
- Eren E., Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş Ve Küresel Yaklaşımlar), 6. Basım, Beta, İstanbul, 2003.
- Ergin C., “Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik Ve Güvenirlilik Çalışması”, Türk Psikoloji Dergisi, 12(39), (1997), 25-36.
- Eroğlu F., Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1998.
- Eroğlu F., Davranış Bilimleri, Beta Basım Yayım, İstanbul, 2000.
- Erogluer K., “Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi Ve Konuya İlişkin Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2008.
- Ewen R. B., An Introduction To Theories Of Personality (6th Ed.), New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, Inc, 2003.

- Eysenck H.S., *The Dimensions Of Personality*, London: Kegan Paul, Trench, Trubner, And Co, 1997.
- Forsberg M., "Childhood Affects Office Politics", *Personnel Journal*, 123 (8), (1993).
- Geçtan E., *Psikanaliz ve Sonrası*, 12. Baskı, Metis Yayınları, İstanbul, 2006.
- Genç N., *Kamu Ve Özel Sektör Yöneticilerinin Astların Motivasyonu Açısından Değerlendirilmesi*, Y.Y., Erzurum, 1990.
- Gezen E. D., "İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Uygulama", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- Girgin B., "Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri", *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2007.
- Goldberg L. R., "The Structure Of Phenotypic Personality Traits", *American Psychologist*, 1993.
- Gök B., "İç Müşteri Tatmininin Dış Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Antalya'da Bir Yiyecek İçecek İşletmesi Örneği", *Yüksek Lisans Tezi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2010.
- Greenberg J. ve Baron R. A., *Behavior In Organizations, Understanding And Managing The Human Side Of Work*. Prentice Hall: New Jersey, 2003.
- Gültekin D., "Örgütsel Kariyer Planlama ve İş Tatmini Etkileşimi ve Altın Çini İşletmesinde Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2010.
- Gümüş, Ö. D., "Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürler arası Bir Karşılaştırma (Türkiye-ABD)", *Doktora Tezi*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2009.
- Güner A. R., "Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2007.
- Güney S., *Davranış Bilimleri*, 2. Baskı, Nobel Yay., Ankara, 2000.
- Gürbüz Z., "Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008.
- Hall C. S., Lindzey G., *Theories Of Personality*, New York, Third Edition, 1985.
- Hellriegel D., *Organizational Behavior: Contigeny Views*, West Pub.Co, New York, 1976.

- Hewstone M., Fincham F., Foster J., Psychology, Blackwell Publishing, United States Of America, 2005.
- Hicks H. G. ve Gullet C. R., Organizasyonlar Teori ve Davranış, Çev: Besim Baykal, İşletme Bilimleri Enstitüsü Yayınları, 1981.
- Hjelle L.A. ve Ziegler D.J., Personality Theories Basic Assumptions Research And Applications, Second Edition, Mcgraw-Hill International Book Company, U.S.A., 1982.
- Hofstede G., “Attitudes, Values And Organizational Culture: Disentangling The Concepts”, Organization Studies, Vol.19, No.3, (1998).
- Hung L. vd., “Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review”, International Journal Of Nursing Studies, 2005.
- Husin A., Zaidi N.A., “The Correlation Effects Between Big Five Personality Traits and Job Satisfaction Among Support Staff in an Organization”, IEEE Colloquium on Humanities, Science and Engineering, Chuser, p.883-887, 2011.
- Igalens F. ve Roussel P., Human Resource Management, Journal Of Organisational Behaviour, Vol. 20 Issue 7, Dec, 1999.
- Ivanovic U., “Personality Trainer Characteristics As Job Satisfaction Predictors”, SportLogia, Vol.6 Issue 2, p1-10p., 2010.
- İşcan F. ve Timuroğlu M. K., “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, (2007), 119-135.
- İnanç B. Y. ve Yerlikaya E. E., Kişilik Kuramları, 6. Baskı, Pegem Yayınevi, 2012.
- İşcan F. Ve Sayın U., “Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 24 (4), (2010), 195-216.
- Jan F. A., “Pakistan Üniversitelerindeki Yöneticilerin İş Tatmini”, Yayınlanmış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1994.
- Jennifer M. G. ve Gareth R. J., Understanding And Managing Organizational Behavior, Third Edition, Upper Saddle River, N.J., Prentice Hall, 2002.
- Johns G., Organizational Behaviour Understanding And Managing Life At Work, Harper Collins College Publishers, Fourth Edition, New York, 1996
- Jones V.F. ve Jones L.S., “Comprehensive Classroom Management: Creating Communities Of Support And Solving Problems”, Usa, 1995.
- Judge T.A., Heller D., Mount M., “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis” Journal of Applied Psychology, Vol.87 Issue 3, p530-541, 2002.

- Kahveci H., “Yardım Arama Davranışları İle Fatalistik Düşünce Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon, 2001.
- Kalleberg A. L. ve Loscocco K. A., “Aging, Values, And Rewards: Explaining Age Differences In Job Satisfaction”, *American Sociological Review*, (1983), 78-90.
- Kanoğlu B., “Çalışan Memnuniyeti Ve Motivasyonuna Etki Eden Unsurlar: İstaç A.Ş. Örnek Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Kantarıcı K., “Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi Ve İşgören Performansına Etkileri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir, 1997.
- Kantaş H., “Kara Havacılık Sınıfına Mensup Kara Havacı Pilotların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2004.
- Karacoskun M. D., *Ateist Bir Mistik: Erich Fromm*, Etüt Yayınları, Samsun, 2006.
- Karaçam G., “Müzik, Resim-İş Ve Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon, 2012.
- Karadağ M., “Örgütlerde Çalışanların Kişilik Özellikleri Ve Motivasyon-Ampirik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla, 2012.
- Karayün D., “Nevrotik Yapılı Hastaların Ve Ailelerinin Borderline Yapılı Hastaların Ve Ailelerinin Kişilik Özellikleri Ve Aile İlişkilerinin Birbirine Ve Kontrol Grubuna Göre Kıyaslanması”, Uzmanlık Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2007.
- Kartal Ş., “Alan Ve Alan Dışından Atanan Sınıf Öğretmenlerinin İş Tatmini Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi (Nevşehir İli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri, 2006.
- Kaşlı M., “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi”, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2009.
- Keser A., *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, 1. Baskı, İstanbul: Alfa Aktüel Yayınları, 2006.
- Keskin İ., “İlköğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeyleri (Sultanbeyli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.

- Kılıç E., “İş Tatmini Ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.
- Kınık S., “Kişilik Özellikleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007.
- Koçel T., İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, 6.Baskı, İstanbul, 1998.
- Koçel T., İşletme Yöneticiliği, Beta Basım Yay. Dağıtım, İstanbul, 2001.
- Koçel T., İşletme Yöneticiliği, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2003.
- Köknel Ö., Kişilik, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1986.
- Kubat U., “İmalat Sektöründe İş Değerleri İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2007.
- Kulaksızoğlu A., Ergenlik Psikolojisi, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1998.
- Kuruçay R., “Babanın Durumsal Ve Kişilik Özellikleriyle Erkek Ergen Çocuklarının Gerçekleştirdiği Kuraldışı Davranışların Türü Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2012.
- Kutlay M., “İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, 2011.
- Lloyd P., Introduction To Psychology, W.Collins Publication, Newyork, 1990.
- Luthans F., Organizational Behavior, 6.Ed., New York, Mc Graw Hill Company, 1992.
- Luthans F., Organizational Behavior, (1. Baskı), Usa, Mcgraw-Hill,Inc, 1994.
- MacDonald K., “Evolution, The Five-Factor Model And Levels Of Personality”, Journal Of Personality, 1995.
- Macionis J. J., “Sociology”, 9. Baskı, New Jerseys, Pearson Education, Inc., 2003.
- Mccrae R.R., Costa, P.T., “Updating Norman’s ‘Adequate Taxonomy’: Intelligence And Personality Dimensions İn Natural Language And İn Questionnaires”, Journal Of Personality And Social Psychology, Nr. 52, (1987), 81-90.
- Mccrae R.R., Costa P.T., “Perspectives De La Theorie Des Cinq Facteurs: Traits Et Culture”, Psychologie Française 51, (2006), 227- 244.
- Mccrae, R.R., John, O.P, An Introduction To The Factor Model And Its Applications, Journal Of Personality, Vol.2 (1990), Pp.305-321.

- Mcshane S. ve VonGlinow M., *Organizational Behavior: Emerging Realites For The Workplace Revolution*, McGraw Hill Companies, Inc., New York, 2005.
- Mehmedoğlu A.U., *Kişilik ve Din*, Dem Yayınları, İstanbul, 2004.
- Mercer D., “Job Satisfaction And The Secondary Headteacher-The Creation Of A Model Of Job Satisfaction”, *School Leadership And Management*, Vol. 17, N.1, 1997.
- Metle M., “Education, Job Satisfaction And Gender İn Kuwait” *The International Journal Of Human Resource Management*, Cilt No: 12, Sayı: 2 (Mart), (2001), 311- 332.
- Mottaz C., “Gender Differences İn Work Satisfaction, Work-Related Rewards And Values, And Determinants Of Work Satisfaction”, *Human Relations*, 39 (4), (1986), 359-378.
- Mount M.K., Barrick M.R., Scullen S.M., Rounds J., “Higher Order Dimensions Of The Big Five Personality Traits And The Big Six Vocational Interest Types”, *Personalpsychology*, 58, 2005.
- Nauman E., “Antecedents And Consequences Of Satisfaction And Commitments Among Expatriote Managers”, *Group Organization Management*. V. 18, 1993.
- Oktay H., “İlköğretim Ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyonu Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2007.*
- Onaran O., *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*, A.Ü. Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları, Ankara, 1981.
- Osagbemi T., “The İnfluence Of Rank On The Job Satisfaction Of Organizational Members”, *Journal Of Managerial Psychology*, 12(8), (1997).
- Otar H., “Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Her şey Dahil Sisteminin İşgörenlerin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2008.*
- Öner N., *Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testlerden Örnekler*, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul, 2006.
- Örücü E., Yumuşak S. ve Bozkır Y., “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini Ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Yönetim Ve Ekonomi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.*, 13, 1, (2006).
- Özarılan M., “Örgütlerde İş Tatmini Ve Kişilik Tipi İlişkisi: Vali Yardımcılarına Yönelik Kuramsal Ve Uygulamalı Bir Araştırma”, *Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2010.*

- Özcan E. D., “Algılanan Örgüt Yapısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Rolü Ve Bir Araştırma, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010.
- Özdayı N., “Resmi Ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini Ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 1990.
- Özdemir F., “Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006.
- Özgen, H. ve Öztürk, A. ve Yalçın, A., İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi: Adana, 2002.
- Özkalp E.vd., Davranış Bilimlerine Giriş, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2003.
- Özkırış B., “Akademisyenlerin Temel Benlik Değerlendirmeleri İle Duygusal Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2012.
- Özsöylemez O., “Algılanan Liderlik Tarzlarının İş Tatmini Ve İsten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Örgütle Özdeşleşmenin Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009.
- Öztabağ L., Psikolojide İlk Adım, İnkılap Ve Aka Kitabevleri, İstanbul, 1983.
- Öztekin Z. S., “Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2008
- Park E. J., Deitz D. G., “The Effect Of Working Relationship Quality On Sales Person Performance And Job Satisfaction: Adaptive Selling Behavior İn Korean Automobile Sales Representatives”, Journal Of Business Research, 2005.
- Paknadel C.A., “Örgütsel İklim Ve İş Doyumu”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1988.
- Pehlivan İ., İş Yaşamında Stres, Pegem Yayıncılık, Ankara, 2000.
- Pehlivan R., “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektör İle İlgili Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Seçimlerine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Aydın, 2007.
- Pierce, J., Dunham R., “Organizational Commitment: Pre-Employment Propensity And Initial Work Experiences”, Journal Of Management, Vol:13, No:1, (1987), 163-178.
- Puher M. A., “The Big Five Personality Traits As Predictors Of Adjustment To College”, Master Dissertation, Villanova University, Pennsylvania, 2009.
- Riggio R. E., Introduction To Industrial/Organizational Psychology, Edition:4., 2003.

- Robbins L., Group Management And Application, Ed. Chicago, 1986.
- Robbins S.P., Judge, T.A., Organizational Behavior, 13th Edition, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, Usa, 2009.
- Ronald L. P., “Motivation Theories Of Maslow, Herzberg, Mcgregor&McClelland: A Literature Review Of Selected Theories”, Usa, Educational Resources Information Center (Eric), 1990,
- Sabuncuoğlu Z., Personel Yönetimi, A. Üniversitesi Basımevi, Eskişehir, 1986.
- Sabuncuoğlu Z., Melek T., Örgütsel Psikoloji, Alfa Kitabevi, Bursa, 1998.
- Sarıcaoğlu H., “Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik İyi Olma Düzeylerinin Kişilik Özellikleri Ve Öz-Anlayış Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya, 2011.
- Sarıkaya P., “Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Savran C., “Listesi (Acl)’nin El Kitabı, Adjective Check List’in Türkiye İçin Geçerlik, Güvenirlilik Çalışması”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 1993.
- Saylan T., “Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008.
- Schermerhorn J.R., Hunt J.G. ve Osborn, R.N., Management, John Willey And Sons, Usa, 1994.
- Schultz P. D., Schultz, S. E., Modern Psikoloji Tarihi, Kaknüs Yayınevi, İstanbul, 2007.
- Scott M., Swortzel K. A. ve Taylor W. N., “The Relationships Between Selected Demographic Factors And The Level Of Job Satisfaction Of Extension Agents”, Journal Of Southern Agricultural Education Research, 55 (1), (2005), 102-115.
- Sertçe S., “Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2003.
- Sevi E. S., “Psikobiyolojik Kişilik Modeli Ve Beş Faktör Kişilik Kuramı: Mizaç Ve Karakter Envanteri (Tcı) İle Beş Faktör Kişilik Envanterinin (5fke) Karşılaştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2009.
- Sevimli F., İşcan Ö. F., “Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” 2009.

- Sloane P. J. ve Ward M. E., "Cohort Effects And Job Satisfaction Of Academics. Applied Economics Letters", 8 (12), (2001), 797-791.
- Sneed C.D., "Correlates And Implications For Agreeableness In Children", Journal Of Psychology, 136 (1), (2002).
- Solmuş T., "İş Yaşamı, Denetim Odağı Ve Beş Faktör Kişilik Modeli", Türk Psikoloji Bülteni, 2004.
- Sönmezer M. G., "Milli Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler İle Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik Veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi", Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Söyük S., "Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi Ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma", Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- Spector P. E., Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes And Consequences, London: Sage Publications, 1997.
- Stoner J., Management, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J, 1978.
- Störmer S. ve Fahr R., "Individual Determinants Of Work Attendance:Evidence On The Role Of Personality",Discussion Paper. No.4927, (2010).
- Stroh L. K., Gregory B.N., Neale M. A., Organizational Behavior A Management Challenge, Lawrence Erlbaum Associates, Third Edition, New Jersey 2002.
- Şahin N., "Personel Güçlendirmenin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007.
- Şen T., "İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Hızlı Yemek Sektöründe Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2008.
- Şimşek Ö., "İnsan Dinamiği Kişilik Özelliklerinin İncelenmesine Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması" Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2006.
- Taggar S., Hackett R. ve Sudhir S., "Leadership Emergence İn Autonomous Work Teams: Antecedents And Outcomes", Personnel Psychology, Vol.52, No.4(1999), 899-926.
- Tan H., Psikolojik Danışma ve Rehberlik, Mem., İstanbul, 1992.
- Tang L., Ping T. ve Talpade M., "Sex Differences İn Satisfaction With Pay And Co-Workers", Public Personnel Management, 28 (3), (1999), 345-348.

- Tanşu M., “Örgütsel Stres Kaynakları Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009.
- Tayo A.S., “B. F. Skinner's Theory And Education: A Christian Critique”, Paper Presented 28th International Faith And Learning Seminar, Babcock University, Nigeria, (2001).
- Tekin Ö.A., “Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2012.
- Telman N., “Endüstrilerde Görülen İş Tatminsizliği Ve Bunun Yabancılaşma Duygusu İle Olan İlişkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, (1998).
- Telman N. ve Ünsal P., Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayıncılık, İstanbul, 2004.
- Temir A., İnsan Kaynakları Yönetimi, Kara Harp Okulu Basım Evi, Ankara, 2002.
- Templer, K., “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society”, Applied Psychology, An international Review, Vol.61 Issue 1, p114-129, 2012.
- Tengilimoğlu D., “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 1, (2005), 23-45.
- Tütüncü Ö., ve Çiçek O., “İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Yıl:11, (2000).
- Toker B., “Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu Ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.
- Toker B., “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri - İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama” Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1), (2007).
- Tomrukçu B., “Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme”, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2008.
- Torko M., Bilimsel Yönetim Açısından Motivasyon, Ankara Üniversitesi Yayını, Ankara, 1973.
- Tunal N., Eğitim Ve Verimlilik İlişkisi, Mpm Yayınları, Ankara, 1992.

- Türk M. S., Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007.
- Urlu F., “İş Tatmini Unsurları: Sakarya Üniversitesi Araştırma Görevlileri Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 2010.
- Walker J. W., Human Resource Planing, Mcgraw Hill Publishing Company: Usa, 1992.
- Walter M., Introduction To Personality. Sixth Edition. New York: Harcourt Brace College Publishers., 1999.
- Wayne J.H. vd., “Considering The Role Of Personality İn The Work-Family Experience Relationships Of The Big Five To Work-Family Conflict And Facilitation”, Journal Of Vocational Behaviar, 2003.
- Wells G. R., Yetki Devri, (Çev: Vedat Üner), Rota Yayınları, İstanbul, 1993.
- Witt L.A., Burke L. A., Barrick M. R., ve Mount M. K., "The Interactive Effects Of Conscientiousness And Agreeableness On Job Performance", Journal Of Applied Psychology, February 1, Vol. 87, Issue 1. (2002).
- Wortman C., Psychology, New York, Alfred Knopf Inc., 1988.
- Vandenberg R. J., ve Scarpello V., “A Longitudinal Assessment Of The Determinant Relationship Between Employee Commitments To The Occupation And The Organization”, Journal Of Organizational Behavior, Vol:15, (1994), 535-547.
- Vural E., “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri İle Okul Kültürü Algıları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi (Kartal İlçesi Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, 2007.
- Yanbastı G., Kişilik Kuramları Ders Kitabı, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir, 1990.
- Yapraklı Ş., Yılmaz, M. K., “Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum’da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, (2007), 155-183.
- Yazıcı, Y. ve Erdoğan, S., “SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri”, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007.
- Yelboğa A., “Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, “İş,Güç” Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi, C:8 Sayı:2, (2006).
- York K.L., John O.P., “The Four Faces Of Eve: A Typological Analysis Of Women’s Personality At Midlife”, Journal Of Personality And Social Psychology, 63, 1992.
- Yörükkan T., Adler A., Sosyal Roller Ve Kişilik, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 2.Baskı, 2006.

- Zhai Q., Willis M., O'Shea B., Zhai Y., Yang Y., "Big Five Personality Traits, Job Satisfaction And Subjective Wellbeing In China", *International Journal of Psychology*, Vol.48, Issue 6, p1099-1108, 2013.
- Zel U., *Kişilik Ve Liderlik Evrensel Boyutlarıyla Yönetmel Açıdan Araştırmalar, Teoriler Ve Yorumlar*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2001.
- Zorlutuna E., "Bir İşletmede Kadrolu Çalışanlar İle Taşeron Çalışanların İş Tatmini Ve Motivasyon Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2012.

EK 1- Anket Formları

İş Tatmini Anketi

Değerli Katılımcı,

Elinizdeki anket, Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İş tatmini Arasındaki İlişkileri belirlemeye yönelik bir çalışmadır. Elde edilecek veriler, yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. İşbirliğiniz ve katkılarınız için teşekkür ederiz.

*Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ
Akdeniz Üniversitesi*

*Öğr. Gör. Burcu ILGAZYILDIRIM
İğdır Üniversitesi*

Aşağıda, insanların iş tatminleri için kullandıkları bazı ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi okuyarak, size ne kadar uyduğunu, uygun rakamın üzerini çarpı (X) ile işaretleyerek belirtiniz.		Çok Memnunum	Oldukça Memnunum	Memnunum	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	Beni her zaman meşgul etmesi açısından					
2	Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
4	Toplumda saygın bir kişi olma şansımı bana vermesi bakımından					
5	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6	Amirimin karara vermedeki yeteneği bakımından					
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8	Bana güvenli bir gelecek sağlaması yönünden					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması açısından					
11	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
12	Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulamaya konulması bakımından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından					
14	Terfi olanağımın olması açısından					
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından					
16	Çalışma koşulları bakımından					
17	Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından					
18	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
19	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					
20	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					

Beş Faktör Kişilik Anketi

Her ifadeyi okuyarak, size ne kadar uyduğunu, uygun rakamın üzerini çarpı (X) ile işaretleyerek belirtiniz.	HİÇ KATILMIYORUM	ÇOK AZ KATILYORUM	BİRAZ KATILYORUM	OLDUKÇA KATILYORUM	ÇOK FAZLA KATILYORUM
1. Konuşkan biriyim					
2. Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım					
3. Bir işi tam yaparım					
4. Karamsar, hüzünlü biriyim					
5. Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim					
6. İçine kapanık biriyim					
7. Yardımseverim					
8. Bazen dikkatsiz davranabiliyorum					
9. Rahatım, strese girmem					
10. Pek çok şeyi merak ederim					
11. Enerji doluyum					
12. Başkaları ile ağız dalaşı (sözlü kavga) başlatırım					
13. Bir görevin(çalışma,ödev,iş)verilmesi için güvenilir biriyim					
14. Gergin olabilirim					
15. Zeki, derin düşünebilen biriyim					
16. Diğer insanları heveslendiririm					
17. Bağışlayıcıyım					
18. Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim					
19. Endişeli biriyim					
20. Hayal gücüm kuvvetlidir					
21. Sessizim					
22. Başka insanların güvendiği biriyim					
23. Tembel olmaya eğilimliyim					
24. Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam					
25. Yaratıcıyım					
26. Çekingen değilim, girişkenim					
27. Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim					
28. Bir işi bitirmeden yarım bırakmam					
29. Duygu durumum değişkendir					
30. Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir					
31. Bazen utangaç ve çekingenim					
32. Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım					
33. Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım					
34. Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim					
35. Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim					
36. Dışa dönük sosyal biriyim					
37. Bazen diğer insanlara kaba davranırım					
38. Plan yapar ve bu planları uygularım					
39. Çabuk heyecanlanırım					
40. Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim					
41. Sanata karşı pek ilgili değilim					
42. Başkaları ile yardımlaşmayı severim					
43. Dikkatim çabuk dağılır					
44. Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir					

Demografik Anket Formu

1) Cinsiyetiniz: <input type="checkbox"/> Bayan <input type="checkbox"/> Bay
2) Medeni Durumunuz? <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Boşanmış
3) Eşiniz çalışıyor mu? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
4) Yaşınız: <input type="checkbox"/> 24 yaş ve altı, <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55 yaş ve üstü
5) Otelde çalışmakta olduğunuz departman? <input type="checkbox"/> Önbüro <input type="checkbox"/> Bar <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Satınalma <input type="checkbox"/> Yönetim <input type="checkbox"/> Kat Hiz. <input type="checkbox"/> Mutfak <input type="checkbox"/> Satış-paz. <input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Güvenlik <input type="checkbox"/> Halkla ilş. <input type="checkbox"/> Çamaşırhane <input type="checkbox"/> Servis <input type="checkbox"/> Teknik Hizmetler <input type="checkbox"/> Animasyon-Eğlence
6) Çalışmakta olduğunuz oteldeki görev tanımınız nedir? <input type="checkbox"/> Personel <input type="checkbox"/> Şef <input type="checkbox"/> Orta Kademe Yönetici <input type="checkbox"/> Üst Kademe Yönetici
7) Ne kadar süredir turizm sektöründe çalışmaktasınız? <input type="checkbox"/> Bir yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5yıl <input type="checkbox"/> 6-10yıl <input type="checkbox"/> 11-15yıl <input type="checkbox"/> 16 yıl ve üstü
8) Ne kadar süredir bu işletmede çalışmaktasınız? <input type="checkbox"/> Bir yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5yıl <input type="checkbox"/> 6-10yıl <input type="checkbox"/> 11-15yıl <input type="checkbox"/> 16 yıl ve üstü
9) Konaklama işletmesinin statüsü nedir? <input type="checkbox"/> Bağımsız <input type="checkbox"/> Zincir
10) İşletmenin açık olduğu dönem: <input type="checkbox"/> Tüm yıl <input type="checkbox"/> Mevsimlik
11) Bu işletmede çalışma durumunuz? <input type="checkbox"/> Devamlı kadroda <input type="checkbox"/> Geçici kadroda
12) Öğrenim durumunuz? <input type="checkbox"/> İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Y. Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
14) Turizm eğitimi aldınız mı? Aldıysanız nerede? <input type="checkbox"/> Kurs <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Diğer.....
14) Mesleğinizi başkalarına tavsiye eder misiniz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
15) Otelde arkadaşlık ortamından memnun musunuz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
16) Aylık Gelir Durumunuz: <input type="checkbox"/> 500-1000 YTL <input type="checkbox"/> 1001-1500 YTL <input type="checkbox"/> 1500-2000 YTL <input type="checkbox"/> 2000-2500 YTL <input type="checkbox"/> 2500 YTL'den fazla
17) Günde ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?.....
18) Gün içerisinde hangi zaman aralığında çalışmaktasınız?.....
19) Şu anda yaptığınız işi isteyerek mi seçtiniz? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

EK 2 - Analiz Sonuçları

Multiple Comparisons							
LSD							
Dependent Variable	(I) calismakta oldugunuz departman	(J) calismakta oldugunuz departman	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Icel_tatmin	onburo	bar	-,06394	,13565	,638	-,3305	,2026
		insan kaynaklari	,02838	,21532	,895	-,3948	,4515
		satinalma	-,17995	,37778	,634	-,9224	,5625
		yonetim	-,51329	,27435	,062	-1,0524	,0259
		kat hizmetleri	,18044	,12177	,139	-,0589	,4197
		mutfak	,11306	,12854	,380	-,1395	,3657
		satis-pazarlama	,09386	,29138	,748	-,4788	,6665
		muhasebe	,36171	,20382	,077	-,0388	,7623
		guvenlik	,48671*	,19441	,013	,1047	,8688
		halkla iliskiler	-,40495	,24855	,104	-,8934	,0835
		camasirhane	-,17995	,20382	,378	-,5805	,2206
		servis	,21679	,11698	,065	-,0131	,4467
		teknik hizmetler	,31310	,17408	,073	-,0290	,6552
		Animasyon-eğlence	-,59662	,43322	,169	-1,4480	,2547
	bar	onburo	,06394	,13565	,638	-,2026	,3305
		insan kaynaklari	,09232	,22163	,677	-,3432	,5279
		satinalma	-,11601	,38141	,761	-,8656	,6335
		yonetim	-,44935	,27934	,108	-,9983	,0996
		kat hizmetleri	,24438	,13262	,066	-,0162	,5050
		mutfak	,17700	,13886	,203	-,0959	,4499
		satis-pazarlama	,15780	,29608	,594	-,4241	,7396
		muhasebe	,42565*	,21049	,044	,0120	,8393
		guvenlik	,55065*	,20139	,006	,1549	,9464
		halkla iliskiler	-,34101	,25404	,180	-,8403	,1582

		camasirhane	-,11601	,21049	,582	-,5297	,2976
		servis	,28073*	,12824	,029	,0287	,5327
		teknik hizmetler	,37704*	,18183	,039	,0197	,7344
		Animasyon-eğlence	-,53268	,43640	,223	- 1,3903	,3249
	insan kaynaklari	onburol	-,02838	,21532	,895	-,4515	,3948
		bar	-,09232	,22163	,677	-,5279	,3432
		satinalma	-,20833	,41646	,617	- 1,0268	,6101
		yonetim	-,54167	,32556	,097	- 1,1815	,0981
		kat hizmetleri	,15206	,21342	,477	-,2674	,5715
		mutfak	,08468	,21736	,697	-,3425	,5118
		satis-pazarlama	,06548	,34004	,847	-,6028	,7337
		muhasebe	,33333	,26882	,216	-,1950	,8616
		guvenlik	,45833	,26176	,081	-,0561	,9727
		halkla iliskiler	-,43333	,30414	,155	- 1,0310	,1644
		camasirhane	-,20833	,26882	,439	-,7366	,3200
		servis	,18841	,21073	,372	-,2257	,6025
		teknik hizmetler	,28472	,24703	,250	-,2007	,7702
		Animasyon-eğlence	-,62500	,46734	,182	- 1,5434	,2934
	satinalma	onburol	,17995	,37778	,634	-,5625	,9224
		bar	,11601	,38141	,761	-,6335	,8656
		insan kaynaklari	,20833	,41646	,617	-,6101	1,0268
		yonetim	-,33333	,44983	,459	- 1,2173	,5507
		kat hizmetleri	,36039	,37670	,339	-,3799	1,1007
		mutfak	,29301	,37895	,440	-,4517	1,0377
		satis-pazarlama	,27381	,46041	,552	-,6310	1,1786
		muhasebe	,54167	,41063	,188	-,2653	1,3486
		guvenlik	,66667	,40605	,101	-,1313	1,4646
		halkla iliskiler	-,22500	,43457	,605	- 1,0790	,6290

		camasirhane	,00000	,41063	1,000	-,8070	,8070
		servis	,39674	,37518	,291	-,3406	1,1340
		teknik hizmetler	,49306	,39671	,215	-,2866	1,2727
		Animasyon-eğlence	-,41667	,56103	,458	- 1,5192	,6859
	yonetim	onburol	,51329	,27435	,062	-,0259	1,0524
		bar	,44935	,27934	,108	-,0996	,9983
		insan kaynaklari	,54167	,32556	,097	-,0981	1,1815
		satinalma	,33333	,44983	,459	-,5507	1,2173
		kat hizmetleri	,69372*	,27287	,011	,1575	1,2300
		mutfak	,62634*	,27596	,024	,0840	1,1686
		satis-pazarlama	,60714	,38017	,111	-,1400	1,3543
		muhasebe	,87500*	,31808	,006	,2499	1,5001
		guvenlik	1,00000*	,31213	,001	,3866	1,6134
		halkla iliskiler	,10833	,34843	,756	-,5764	,7931
		camasirhane	,33333	,31808	,295	-,2917	,9584
		servis	,73007*	,27076	,007	,1980	1,2622
		teknik hizmetler	,82639*	,29988	,006	,2371	1,4157
		Animasyon-eğlence	-,08333	,49730	,867	- 1,0606	,8940
	kat hizmetleri	onburol	-,18044	,12177	,139	-,4197	,0589
		bar	-,24438	,13262	,066	-,5050	,0162
		insan kaynaklari	-,15206	,21342	,477	-,5715	,2674
		satinalma	-,36039	,37670	,339	- 1,1007	,3799
		yonetim	-,69372*	,27287	,011	- 1,2300	-,1575
		mutfak	-,06738	,12534	,591	-,3137	,1789
		satis-pazarlama	-,08658	,28999	,765	-,6565	,4833
		muhasebe	,18128	,20182	,370	-,2153	,5779
		guvenlik	,30628	,19231	,112	-,0717	,6842
		halkla iliskiler	-,58539*	,24691	,018	- 1,0706	-,1002
		camasirhane	-,36039	,20182	,075	-,7570	,0362

		servis	,03635	,11346	,749	-,1866	,2593
		teknik hizmetler	,13267	,17173	,440	-,2048	,4701
		Animasyon-eğlence	-,77706	,43228	,073	-	,0725
						1,6266	
	mutfak	onburo	-,11306	,12854	,380	-,3657	,1395
		bar	-,17700	,13886	,203	-,4499	,0959
		insan kaynaklari	-,08468	,21736	,697	-,5118	,3425
		satinalma	-,29301	,37895	,440	-	,4517
						1,0377	
		yonetim	-,62634*	,27596	,024	-	-,0840
						1,1686	
		kat hizmetleri	,06738	,12534	,591	-,1789	,3137
		satis-pazarlama	-,01920	,29289	,948	-,5948	,5564
		muhasabe	,24866	,20598	,228	-,1561	,6534
		guvenlik	,37366	,19667	,058	-,0128	,7602
		halkla iliskiler	-,51801*	,25032	,039	-	-,0261
						1,0099	
		camasirhane	-,29301	,20598	,156	-,6978	,1118
		servis	,10373	,12070	,391	-,1335	,3409
		teknik hizmetler	,20004	,17659	,258	-,1470	,5471
		Animasyon-eğlence	-,70968	,43424	,103	-	,1437
						1,5630	
	satis-pazarlama	onburo	-,09386	,29138	,748	-,6665	,4788
		bar	-,15780	,29608	,594	-,7396	,4241
		insan kaynaklari	-,06548	,34004	,847	-,7337	,6028
		satinalma	-,27381	,46041	,552	-	,6310
						1,1786	
		yonetim	-,60714	,38017	,111	-	,1400
						1,3543	
		kat hizmetleri	,08658	,28999	,765	-,4833	,6565
		mutfak	,01920	,29289	,948	-,5564	,5948
		muhasabe	,26786	,33288	,421	-,3863	,9220
		guvenlik	,39286	,32720	,231	-,2502	1,0359
		halkla iliskiler	-,49881	,36200	,169	-	,2126
						1,2102	

		camasirhane	-,27381	,33288	,411	-,9280	,3804
		servis	,12293	,28801	,670	-,4431	,6889
		teknik hizmetler	,21925	,31554	,488	-,4008	,8393
		Animasyon-eğlence	-,69048	,50690	,174	-	,3057
						1,6866	
	muhasabe	onburol	-,36171	,20382	,077	-,7623	,0388
		bar	-,42565*	,21049	,044	-,8393	-,0120
		insan kaynaklari	-,33333	,26882	,216	-,8616	,1950
		satinalma	-,54167	,41063	,188	-	,2653
						1,3486	
		yonetim	-,87500*	,31808	,006	-	-,2499
						1,5001	
		kat hizmetleri	-,18128	,20182	,370	-,5779	,2153
		mutfak	-,24866	,20598	,228	-,6534	,1561
		satis-pazarlama	-,26786	,33288	,421	-,9220	,3863
		guvenlik	,12500	,25239	,621	-,3710	,6210
		halkla iliskiler	-,76667*	,29611	,010	-	-,1848
						1,3486	
		camasirhane	-,54167*	,25971	,038	-	-,0313
						1,0520	
	servis	-,14493	,19897	,467	-,5359	,2461	
	teknik hizmetler	-,04861	,23708	,838	-,5145	,4173	
	Animasyon-eğlence	-,95833*	,46215	,039	-	-,0501	
					1,8665		
	guvenlik	onburol	-,48671*	,19441	,013	-,8688	-,1047
		bar	-,55065*	,20139	,006	-,9464	-,1549
		insan kaynaklari	-,45833	,26176	,081	-,9727	,0561
		satinalma	-,66667	,40605	,101	-	,1313
						1,4646	
		yonetim	-1,00000*	,31213	,001	-	-,3866
						1,6134	
		kat hizmetleri	-,30628	,19231	,112	-,6842	,0717
		mutfak	-,37366	,19667	,058	-,7602	,0128
	satis-pazarlama	-,39286	,32720	,231	-	,2502	
					1,0359		

		muhasabe	-,12500	,25239	,621	-,6210	,3710
		halkla iliskiler	-,89167*	,28972	,002	- 1,4610	-,3223
		camasirhane	-,66667*	,25239	,009	- 1,1627	-,1707
		servis	-,26993	,18932	,155	-,6420	,1021
		teknik hizmetler	-,17361	,22904	,449	-,6237	,2765
		Animasyon- eğlence	-1,08333*	,45808	,018	- 1,9835	-,1831
	halkla iliskiler	onburo	,40495	,24855	,104	-,0835	,8934
		bar	,34101	,25404	,180	-,1582	,8403
		insan kaynaklari	,43333	,30414	,155	-,1644	1,0310
		satinalma	,22500	,43457	,605	-,6290	1,0790
		yonetim	-,10833	,34843	,756	-,7931	,5764
		kat hizmetleri	,58539*	,24691	,018	,1002	1,0706
		mutfak	,51801*	,25032	,039	,0261	1,0099
		satis- pazarlama	,49881	,36200	,169	-,2126	1,2102
		muhasabe	,76667*	,29611	,010	,1848	1,3486
		guvenlik	,89167*	,28972	,002	,3223	1,4610
		camasirhane	,22500	,29611	,448	-,3569	,8069
		servis	,62174*	,24459	,011	,1411	1,1024
		teknik hizmetler	,71806*	,27648	,010	,1747	1,2614
		Animasyon- eğlence	-,19167	,48355	,692	- 1,1419	,7586
	camasirhane	onburo	,17995	,20382	,378	-,2206	,5805
		bar	,11601	,21049	,582	-,2976	,5297
		insan kaynaklari	,20833	,26882	,439	-,3200	,7366
		satinalma	,00000	,41063	1,000	-,8070	,8070
		yonetim	-,33333	,31808	,295	-,9584	,2917
		kat hizmetleri	,36039	,20182	,075	-,0362	,7570
		mutfak	,29301	,20598	,156	-,1118	,6978
		satis- pazarlama	,27381	,33288	,411	-,3804	,9280
		muhasabe	,54167*	,25971	,038	,0313	1,0520
		guvenlik	,66667*	,25239	,009	,1707	1,1627

		halkla iliskiler	-,22500	,29611	,448	-,8069	,3569
		servis	,39674*	,19897	,047	,0057	,7878
		teknik hizmetler	,49306*	,23708	,038	,0272	,9590
		Animasyon-eğlence	-,41667	,46215	,368	- 1,3249	,4915
	servis	onburolar	-,21679	,11698	,065	-,4467	,0131
		insan kaynaklari	-,28073*	,12824	,029	-,5327	-,0287
		satinalma	-,18841	,21073	,372	-,6025	,2257
		yonetim	-,39674	,37518	,291	- 1,1340	,3406
		kat hizmetleri	-,73007*	,27076	,007	- 1,2622	-,1980
		mutfak	-,03635	,11346	,749	-,2593	,1866
		satis-pazarlama	-,10373	,12070	,391	-,3409	,1335
		muhasabe	-,12293	,28801	,670	-,6889	,4431
		guvenlik	,14493	,19897	,467	-,2461	,5359
		halkla iliskiler	,26993	,18932	,155	-,1021	,6420
		camasirhane	-,62174*	,24459	,011	- 1,1024	-,1411
		teknik hizmetler	-,39674*	,19897	,047	-,7878	-,0057
		Animasyon-eğlence	,09632	,16837	,568	-,2346	,4272
		teknik hizmetler	onburolar	-,81341	,43096	,060	- 1,6603
	insan kaynaklari		-,31310	,17408	,073	-,6552	,0290
	satinalma		-,37704*	,18183	,039	-,7344	-,0197
	yonetim		-,28472	,24703	,250	-,7702	,2007
	kat hizmetleri		-,49306	,39671	,215	- 1,2727	,2866
	mutfak		-,82639*	,29988	,006	- 1,4157	-,2371
	satis-pazarlama		-,13267	,17173	,440	-,4701	,2048
	muhasabe		-,20004	,17659	,258	-,5471	,1470
	guvenlik		-,21925	,31554	,488	-,8393	,4008

		muhasabe	,04861	,23708	,838	-,4173	,5145
		guvenlik	,17361	,22904	,449	-,2765	,6237
		halkla iliskiler	-,71806*	,27648	,010	- 1,2614	-,1747
		camasirhane	-,49306*	,23708	,038	-,9590	-,0272
		servis	-,09632	,16837	,568	-,4272	,2346
		Animasyon- eğlence	-,90972*	,44983	,044	- 1,7937	-,0257
	Animasyon- eğlence	onburo	,59662	,43322	,169	-,2547	1,4480
		bar	,53268	,43640	,223	-,3249	1,3903
		insan kaynaklari	,62500	,46734	,182	-,2934	1,5434
		satinalma	,41667	,56103	,458	-,6859	1,5192
		yonetim	,08333	,49730	,867	-,8940	1,0606
		kat hizmetleri	,77706	,43228	,073	-,0725	1,6266
		mutfak	,70968	,43424	,103	-,1437	1,5630
		satis- pazarlama	,69048	,50690	,174	-,3057	1,6866
		muhasabe	,95833*	,46215	,039	,0501	1,8665
		guvenlik	1,08333*	,45808	,018	,1831	1,9835
		halkla iliskiler	,19167	,48355	,692	-,7586	1,1419
		camasirhane	,41667	,46215	,368	-,4915	1,3249
		servis	,81341	,43096	,060	-,0335	1,6603
		teknik hizmetler	,90972*	,44983	,044	,0257	1,7937
Is_Tatmini	onburo	bar	,02826	,13175	,830	-,2307	,2872
		insan kaynaklari	,17112	,20914	,414	-,2399	,5821
		satinalma	-,04674	,36693	,899	-,7678	,6744
		yonetim	-,45299	,26647	,090	-,9767	,0707
		kat hizmetleri	,12761	,11827	,281	-,1048	,3600
		mutfak	,11616	,12485	,353	-,1292	,3615
		satis- pazarlama	,13540	,28302	,633	-,4208	,6916
		muhasabe	,30326	,19797	,126	-,0858	,6923
		guvenlik	,53659*	,18883	,005	,1655	,9077
		halkla iliskiler	-,34674	,24142	,152	-,8212	,1277
		camasirhane	-,23111	,19797	,244	-,6202	,1579

		servis	,20272	,11363	,075	-,0206	,4260
		teknik hizmetler	,28034	,16908	,098	-,0519	,6126
		Animasyon-eğlence	-,23841	,42079	,571	- 1,0653	,5885
	bar	onburo	-,02826	,13175	,830	-,2872	,2307
		insan kaynaklari	,14286	,21527	,507	-,2802	,5659
		satinalma	-,07500	,37046	,840	-,8030	,6530
		yonetim	-,48125	,27132	,077	- 1,0144	,0519
		kat hizmetleri	,09935	,12881	,441	-,1538	,3525
		mutfak	,08790	,13488	,515	-,1772	,3530
		satis-pazarlama	,10714	,28758	,710	-,4580	,6723
		muhasebe	,27500	,20444	,179	-,1268	,6768
		guvenlik	,50833*	,19561	,010	,1239	,8927
		halkla iliskiler	-,37500	,24675	,129	-,8599	,1099
		camasirhane	-,25938	,20444	,205	-,6611	,1424
		servis	,17446	,12456	,162	-,0703	,4192
		teknik hizmetler	,25208	,17661	,154	-,0950	,5992
		Animasyon-eğlence	-,26667	,42387	,530	- 1,0996	,5663
	insan kaynaklari	onburo	-,17112	,20914	,414	-,5821	,2399
		bar	-,14286	,21527	,507	-,5659	,2802
		satinalma	-,21786	,40450	,590	- 1,0128	,5771
		yonetim	-,62411*	,31622	,049	- 1,2455	-,0027
		kat hizmetleri	-,04351	,20730	,834	-,4509	,3639
		mutfak	-,05495	,21112	,795	-,4698	,3599
		satis-pazarlama	-,03571	,33028	,914	-,6848	,6133
		muhasebe	,13214	,26111	,613	-,3810	,6453
		guvenlik	,36548	,25425	,151	-,1342	,8651
		halkla iliskiler	-,51786	,29541	,080	- 1,0984	,0627
		camasirhane	-,40223	,26111	,124	-,9154	,1109

		servis	,03160	,20468	,877	-,3706	,4338
		teknik hizmetler	,10923	,23994	,649	-,3623	,5808
		Animasyon-eğlence	-,40952	,45392	,367	- 1,3016	,4825
	satalma	onburol	,04674	,36693	,899	-,6744	,7678
		bar	,07500	,37046	,840	-,6530	,8030
		insan kaynaklari	,21786	,40450	,590	-,5771	1,0128
		yonetim	-,40625	,43691	,353	- 1,2649	,4524
		kat hizmetleri	,17435	,36589	,634	-,5447	,8934
		mutfak	,16290	,36807	,658	-,5604	,8862
		satis-pazarlama	,18214	,44720	,684	-,6967	1,0610
		muhasebe	,35000	,39885	,381	-,4338	1,1338
		guvenlik	,58333	,39439	,140	-,1917	1,3584
		halkla iliskiler	-,30000	,42210	,478	- 1,1295	,5295
		camasirhane	-,18438	,39885	,644	-,9682	,5994
		servis	,24946	,36441	,494	-,4667	,9656
		teknik hizmetler	,32708	,38532	,396	-,4301	1,0843
		Animasyon-eğlence	-,19167	,54493	,725	- 1,2625	,8792
	yonetim	onburol	,45299	,26647	,090	-,0707	,9767
		bar	,48125	,27132	,077	-,0519	1,0144
		insan kaynaklari	,62411*	,31622	,049	,0027	1,2455
		satalma	,40625	,43691	,353	-,4524	1,2649
		kat hizmetleri	,58060*	,26503	,029	,0598	1,1014
		mutfak	,56915*	,26803	,034	,0424	1,0959
		satis-pazarlama	,58839	,36926	,112	-,1373	1,3141
		muhasebe	,75625*	,30894	,015	,1491	1,3634
		guvenlik	,98958*	,30317	,001	,3938	1,5854
		halkla iliskiler	,10625	,33843	,754	-,5588	,7713
		camasirhane	,22187	,30894	,473	-,3853	,8290
		servis	,65571*	,26299	,013	,1389	1,1725

		teknik hizmetler	,73333*	,29128	,012	,1609	1,3057
		Animasyon-eğlence	,21458	,48303	,657	-,7347	1,1638
	kat hizmetleri	onburo	-,12761	,11827	,281	-,3600	,1048
		bar	-,09935	,12881	,441	-,3525	,1538
		insan kaynaklari	,04351	,20730	,834	-,3639	,4509
		satinalma	-,17435	,36589	,634	-,8934	,5447
		yonetim	-,58060*	,26503	,029	- 1,1014	-,0598
		mutfak	-,01145	,12174	,925	-,2507	,2278
		satis-pazarlama	,00779	,28166	,978	-,5457	,5613
		muhasebe	,17565	,19603	,371	-,2096	,5609
		guvenlik	,40898*	,18679	,029	,0419	,7761
		halkla iliskiler	-,47435*	,23983	,049	-,9457	-,0031
		camasirhane	-,35873	,19603	,068	-,7440	,0265
		servis	,07511	,11020	,496	-,1415	,2917
		teknik hizmetler	,15273	,16680	,360	-,1751	,4805
		Animasyon-eğlence	-,36602	,41987	,384	- 1,1911	,4591
		mutfak	onburo	-,11616	,12485	,353	-,3615
	bar		-,08790	,13488	,515	-,3530	,1772
	insan kaynaklari		,05495	,21112	,795	-,3599	,4698
	satinalma		-,16290	,36807	,658	-,8862	,5604
	yonetim		-,56915*	,26803	,034	- 1,0959	-,0424
	kat hizmetleri		,01145	,12174	,925	-,2278	,2507
	satis-pazarlama		,01924	,28449	,946	-,5398	,5783
	muhasebe		,18710	,20007	,350	-,2061	,5803
	guvenlik		,42043*	,19103	,028	,0450	,7958
	halkla iliskiler		-,46290	,24314	,058	-,9407	,0149
	camasirhane		-,34728	,20007	,083	-,7404	,0459
	servis		,08655	,11723	,461	-,1438	,3169
	teknik		,16418	,17153	,339	-,1729	,5013

		hizmetler					
		Animasyon- eğlence	-,35457	,42177	,401	- 1,1834	,4743
satis- pazarlama		onburo	-,13540	,28302	,633	-,6916	,4208
		bar	-,10714	,28758	,710	-,6723	,4580
		insan kaynaklari	,03571	,33028	,914	-,6133	,6848
		satinalma	-,18214	,44720	,684	- 1,0610	,6967
		yonetim	-,58839	,36926	,112	- 1,3141	,1373
		kat hizmetleri	-,00779	,28166	,978	-,5613	,5457
		mutfak	-,01924	,28449	,946	-,5783	,5398
		muhasebe	,16786	,32332	,604	-,4675	,8032
		guvenlik	,40119	,31781	,207	-,2234	1,0257
		halkla iliskiler	-,48214	,35161	,171	- 1,1731	,2088
		camasirhane	-,36652	,32332	,258	- 1,0019	,2689
		servis	,06731	,27974	,810	-,4824	,6171
		teknik hizmetler	,14494	,30648	,637	-,4574	,7472
		Animasyon- eğlence	-,37381	,49235	,448	- 1,3414	,5937
muhasebe		onburo	-,30326	,19797	,126	-,6923	,0858
		bar	-,27500	,20444	,179	-,6768	,1268
		insan kaynaklari	-,13214	,26111	,613	-,6453	,3810
		satinalma	-,35000	,39885	,381	- 1,1338	,4338
		yonetim	-,75625*	,30894	,015	- 1,3634	-,1491
		kat hizmetleri	-,17565	,19603	,371	-,5609	,2096
		mutfak	-,18710	,20007	,350	-,5803	,2061
		satis- pazarlama	-,16786	,32332	,604	-,8032	,4675
		guvenlik	,23333	,24515	,342	-,2484	,7151
		halkla iliskiler	-,65000*	,28761	,024	- 1,2152	-,0848
		camasirhane	-,53437*	,25225	,035	-	-,0387

					1,0301	
	servis	-,10054	,19326	,603	-,4803	,2792
	teknik hizmetler	-,02292	,23027	,921	-,4754	,4296
	Animasyon-eğlence	-,54167	,44889	,228	-	,3405
					1,4238	
guvenlik	onburol	-,53659*	,18883	,005	-,9077	-,1655
	bar	-,50833*	,19561	,010	-,8927	-,1239
	insan kaynaklari	-,36548	,25425	,151	-,8651	,1342
	satinalma	-,58333	,39439	,140	-	,1917
					1,3584	
	yonetim	-,98958*	,30317	,001	-	-,3938
					1,5854	
	kat hizmetleri	-,40898*	,18679	,029	-,7761	-,0419
	mutfak	-,42043*	,19103	,028	-,7958	-,0450
	satis-pazarlama	-,40119	,31781	,207	-	,2234
					1,0257	
	muhasabe	-,23333	,24515	,342	-,7151	,2484
	halkla iliskiler	-,88333*	,28140	,002	-	-,3303
					1,4363	
halkla iliskiler	camasirhane	-,76771*	,24515	,002	-	-,2860
					1,2495	
	servis	-,33388	,18389	,070	-,6952	,0275
	teknik hizmetler	-,25625	,22247	,250	-,6934	,1809
	Animasyon-eğlence	-,77500	,44493	,082	-	,0994
					1,6494	
	onburol	,34674	,24142	,152	-,1277	,8212
	bar	,37500	,24675	,129	-,1099	,8599
	insan kaynaklari	,51786	,29541	,080	-,0627	1,0984
	satinalma	,30000	,42210	,478	-,5295	1,1295
	yonetim	-,10625	,33843	,754	-,7713	,5588
	kat hizmetleri	,47435*	,23983	,049	,0031	,9457
	mutfak	,46290	,24314	,058	-,0149	,9407
	satis-pazarlama	,48214	,35161	,171	-,2088	1,1731
muhasabe	,65000*	,28761	,024	,0848	1,2152	
guvenlik	,88333*	,28140	,002	,3303	1,4363	

	camasirhane	,11563	,28761	,688	-,4496	,6808
	servis	,54946*	,23757	,021	,0826	1,0163
	teknik hizmetler	,62708*	,26854	,020	,0993	1,1548
	Animasyon-eğlence	,10833	,46967	,818	-,8146	1,0313
camasirhane	onburol	,23111	,19797	,244	-,1579	,6202
	bar	,25938	,20444	,205	-,1424	,6611
	insan kaynaklari	,40223	,26111	,124	-,1109	,9154
	satinalma	,18438	,39885	,644	-,5994	,9682
	yonetim	-,22187	,30894	,473	-,8290	,3853
	kat hizmetleri	,35873	,19603	,068	-,0265	,7440
	mutfak	,34728	,20007	,083	-,0459	,7404
	satis-pazarlama	,36652	,32332	,258	-,2689	1,0019
	muhasabe	,53437*	,25225	,035	,0387	1,0301
	guvenlik	,76771*	,24515	,002	,2860	1,2495
	halkla iliskiler	-,11563	,28761	,688	-,6808	,4496
	servis	,43383*	,19326	,025	,0540	,8136
	teknik hizmetler	,51146*	,23027	,027	,0589	,9640
	Animasyon-eğlence	-,00729	,44889	,987	-,8894	,8749
servis	onburol	-,20272	,11363	,075	-,4260	,0206
	bar	-,17446	,12456	,162	-,4192	,0703
	insan kaynaklari	-,03160	,20468	,877	-,4338	,3706
	satinalma	-,24946	,36441	,494	-,9656	,4667
	yonetim	-,65571*	,26299	,013	-	-,1389
	kat hizmetleri	-,07511	,11020	,496	-,2917	,1415
	mutfak	-,08655	,11723	,461	-,3169	,1438
	satis-pazarlama	-,06731	,27974	,810	-,6171	,4824
	muhasabe	,10054	,19326	,603	-,2792	,4803
	guvenlik	,33388	,18389	,070	-,0275	,6952
	halkla iliskiler	-,54946*	,23757	,021	-	-,0826
				1,0163		

	camasirhane	-,43383*	,19326	,025	-,8136	-,0540
	teknik hizmetler	,07763	,16353	,635	-,2437	,3990
	Animasyon-eğlence	-,44112	,41859	,293	-	,3815
					1,2637	
teknik hizmetler	onburo	-,28034	,16908	,098	-,6126	,0519
	bar	-,25208	,17661	,154	-,5992	,0950
	insan kaynaklari	-,10923	,23994	,649	-,5808	,3623
	satinalma	-,32708	,38532	,396	-	,4301
					1,0843	
	yonetim	-,73333*	,29128	,012	-	-,1609
					1,3057	
	kat hizmetleri	-,15273	,16680	,360	-,4805	,1751
	mutfak	-,16418	,17153	,339	-,5013	,1729
	satis-pazarlama	-,14494	,30648	,637	-,7472	,4574
	muhasebe	,02292	,23027	,921	-,4296	,4754
	guvenlik	,25625	,22247	,250	-,1809	,6934
	halkla iliskiler	-,62708*	,26854	,020	-	-,0993
					1,1548	
	camasirhane	-,51146*	,23027	,027	-,9640	-,0589
	servis	-,07763	,16353	,635	-,3990	,2437
	Animasyon-eğlence	-,51875	,43691	,236	-	,3399
					1,3774	
Animasyon-eğlence	onburo	,23841	,42079	,571	-,5885	1,0653
	bar	,26667	,42387	,530	-,5663	1,0996
	insan kaynaklari	,40952	,45392	,367	-,4825	1,3016
	satinalma	,19167	,54493	,725	-,8792	1,2625
	yonetim	-,21458	,48303	,657	-	,7347
					1,1638	
	kat hizmetleri	,36602	,41987	,384	-,4591	1,1911
	mutfak	,35457	,42177	,401	-,4743	1,1834
	satis-pazarlama	,37381	,49235	,448	-,5937	1,3414
	muhasebe	,54167	,44889	,228	-,3405	1,4238
	guvenlik	,77500	,44493	,082	-,0994	1,6494
	halkla iliskiler	-,10833	,46967	,818	-	,8146
					1,0313	

		camasirhane	,00729	,44889	,987	-,8749	,8894	
		servis	,44112	,41859	,293	-,3815	1,2637	
		teknik hizmetler	,51875	,43691	,236	-,3399	1,3774	
Dıssal_tatmin	onburo	bar	,16656	,14074	,237	-,1100	,4431	
		insan kaynaklari	,38522	,22340	,085	-,0538	,8242	
		satinalma	,15308	,39196	,696	-,6172	,9233	
		yonetim	-,36255	,28465	,203	-,9219	,1968	
		kat hizmetleri	,04837	,12634	,702	-,1999	,2967	
		mutfak	,12082	,13337	,365	-,1413	,3829	
		satis-pazarlama	,19772	,30232	,513	-,3964	,7918	
		muhasebe	,21558	,21147	,309	-,2000	,6312	
		guvenlik	,61141*	,20171	,003	,2150	1,0078	
		halkla iliskiler	-,25942	,25788	,315	-,7662	,2474	
		camasirhane	-,30786	,21147	,146	-,7234	,1077	
		servis	,18161	,12137	,135	-,0569	,4201	
	teknik hizmetler	,23120	,18061	,201	-,1237	,5861		
	Animasyon-eğlence	,29891	,44948	,506	-,5844	1,1822		
		bar	onburo	-,16656	,14074	,237	-,4431	,1100
			insan kaynaklari	,21866	,22995	,342	-,2332	,6706
			satinalma	-,01348	,39573	,973	-,7912	,7642
			yonetim	-,52911	,28982	,069	-	,0404
			kat hizmetleri	-,11819	,13760	,391	-,3886	,1522
			mutfak	-,04574	,14408	,751	-,3289	,2374
			satis-pazarlama	,03116	,30719	,919	-,5725	,6349
			muhasebe	,04902	,21839	,822	-,3801	,4782
			guvenlik	,44485*	,20895	,034	,0342	,8555
			halkla iliskiler	-,42598	,26358	,107	-,9440	,0920
	camasirhane		-,47442*	,21839	,030	-,9036	-,0453	
	servis		,01505	,13305	,910	-,2464	,2765	
	teknik	,06464	,18866	,732	-,3061	,4354		

		hizmetler					
		Animasyon- eğlence	,13235	,45278	,770	-,7574	1,0221
insan kaynaklari		onburo	-,38522	,22340	,085	-,8242	,0538
		bar	-,21866	,22995	,342	-,6706	,2332
		satinalma	-,23214	,43209	,591	- 1,0813	,6170
		yonetim	-,74777*	,33778	,027	- 1,4116	-,0840
		kat hizmetleri	-,33685	,22143	,129	-,7720	,0983
		mutfak	-,26440	,22552	,242	-,7076	,1788
		satis- pazarlama	-,18750	,35280	,595	-,8808	,5058
		muhasebe	-,16964	,27891	,543	-,7178	,3785
		guvenlik	,22619	,27159	,405	-,3075	,7599
		halkla iliskiler	-,64464*	,31555	,042	- 1,2648	-,0245
		camasirhane	-,69308*	,27891	,013	- 1,2412	-,1450
		servis	-,20361	,21864	,352	-,6333	,2261
		teknik hizmetler	-,15402	,25630	,548	-,6577	,3497
		Animasyon- eğlence	-,08631	,48488	,859	- 1,0392	,8666
	satinalma		onburo	-,15308	,39196	,696	-,9233
		bar	,01348	,39573	,973	-,7642	,7912
		insan kaynaklari	,23214	,43209	,591	-,6170	1,0813
		yonetim	-,51563	,46671	,270	- 1,4328	,4015
		kat hizmetleri	-,10471	,39084	,789	-,8728	,6634
		mutfak	-,03226	,39317	,935	-,8049	,7404
		satis- pazarlama	,04464	,47769	,926	-,8941	,9834
		muhasebe	,06250	,42605	,883	-,7748	,8998
		guvenlik	,45833	,42129	,277	-,3696	1,2862
		halkla iliskiler	-,41250	,45088	,361	- 1,2986	,4736
		camasirhane	-,46094	,42605	,280	- 1,2982	,3763

		servis	,02853	,38926	,942	-,7364	,7935
		teknik hizmetler	,07813	,41160	,850	-,7307	,8870
		Animasyon-eğlence	,14583	,58209	,802	-,9981	1,2897
	yonetim	onburo	,36255	,28465	,203	-,1968	,9219
		bar	,52911	,28982	,069	-,0404	1,0987
		insan kaynaklari	,74777*	,33778	,027	,0840	1,4116
		satinalma	,51563	,46671	,270	-,4015	1,4328
		kat hizmetleri	,41092	,28311	,147	-,1454	,9673
		mutfak	,48337	,28631	,092	-,0793	1,0460
		satis-pazarlama	,56027	,39444	,156	-,2149	1,3354
		muhasebe	,57813	,33001	,080	-,0704	1,2267
		guvenlik	,97396*	,32384	,003	,3375	1,6104
		halkla iliskiler	,10312	,36151	,776	-,6073	,8136
		camasirhane	,05469	,33001	,868	-,5938	,7032
		servis	,54416	,28093	,053	-,0079	1,0962
		teknik hizmetler	,59375	,31114	,057	-,0177	1,2052
		Animasyon-eğlence	,66146	,51597	,201	-,3525	1,6754
	kat hizmetleri	onburo	-,04837	,12634	,702	-,2967	,1999
		bar	,11819	,13760	,391	-,1522	,3886
		insan kaynaklari	,33685	,22143	,129	-,0983	,7720
		satinalma	,10471	,39084	,789	-,6634	,8728
		yonetim	-,41092	,28311	,147	-,9673	,1454
		mutfak	,07245	,13005	,578	-,1831	,3280
		satis-pazarlama	,14935	,30087	,620	-,4419	,7406
		muhasebe	,16721	,20940	,425	-,2443	,5787
		guvenlik	,56304*	,19953	,005	,1709	,9552
		halkla iliskiler	-,30779	,25618	,230	-,8112	,1956
		camasirhane	-,35623	,20940	,090	-,7677	,0553
		servis	,13324	,11772	,258	-,0981	,3646
		teknik hizmetler	,18283	,17817	,305	-,1673	,5330

		Animasyon- eğlence	,25054	,44851	,577	-,6309	1,1319
mutfak	onburo		-,12082	,13337	,365	-,3829	,1413
	bar		,04574	,14408	,751	-,2374	,3289
	insan kaynaklari		,26440	,22552	,242	-,1788	,7076
	satinalma		,03226	,39317	,935	-,7404	,8049
	yonetim		-,48337	,28631	,092	- 1,0460	,0793
	kat hizmetleri		-,07245	,13005	,578	-,3280	,1831
	satis- pazarlama		,07690	,30389	,800	-,5203	,6741
	muhasebe		,09476	,21371	,658	-,3252	,5147
	guvenlik		,49059*	,20405	,017	,0896	,8916
	halkla iliskiler		-,38024	,25972	,144	-,8906	,1302
	camasirhane		-,42868*	,21371	,045	-,8487	-,0087
	servis		,06079	,12523	,628	-,1853	,3069
	teknik hizmetler		,11038	,18322	,547	-,2497	,4704
	Animasyon- eğlence		,17809	,45054	,693	-,7073	1,0635
satis- pazarlama	onburo		-,19772	,30232	,513	-,7918	,3964
	bar		-,03116	,30719	,919	-,6349	,5725
	insan kaynaklari		,18750	,35280	,595	-,5058	,8808
	satinalma		-,04464	,47769	,926	-,9834	,8941
	yonetim		-,56027	,39444	,156	- 1,3354	,2149
	kat hizmetleri		-,14935	,30087	,620	-,7406	,4419
	mutfak		-,07690	,30389	,800	-,6741	,5203
	muhasebe		,01786	,34537	,959	-,6609	,6966
	guvenlik		,41369	,33948	,224	-,2535	1,0808
	halkla iliskiler		-,45714	,37558	,224	- 1,1952	,2809
	camasirhane		-,50558	,34537	,144	- 1,1843	,1731
	servis		-,01611	,29882	,957	-,6033	,5711
	teknik hizmetler		,03348	,32738	,919	-,6099	,6769

		Animasyon- eğlence	,10119	,52592	,848	-,9323	1,1347
muhasabe	onburol	bar	-,21558	,21147	,309	-,6312	,2000
	insan kaynaklari	bar	-,04902	,21839	,822	-,4782	,3801
	satinalma	insan kaynaklari	,16964	,27891	,543	-,3785	,7178
	yonetim	satinalma	-,06250	,42605	,883	-,8998	,7748
	kat hizmetleri	yonetim	-,57813	,33001	,080	-	,0704
	mutfak	kat hizmetleri	-,16721	,20940	,425	-,5787	,2443
	satis-pazarlama	mutfak	-,09476	,21371	,658	-,5147	,3252
	guvenlik	satis-pazarlama	-,01786	,34537	,959	-,6966	,6609
	halkla iliskiler	guvenlik	,39583	,26186	,131	-,1188	,9104
	camasirhane	halkla iliskiler	-,47500	,30723	,123	-	,1288
	servis	camasirhane	-,52344	,26946	,053	-	,0061
	teknik hizmetler	servis	-,03397	,20644	,869	-,4397	,3717
	Animasyon- eğlence	teknik hizmetler	,01563	,24598	,949	-,4678	,4990
	guvenlik	onburol	Animasyon- eğlence	,08333	,47950	,862	-,8590
bar		onburol	-,61141*	,20171	,003	-	-,2150
insan kaynaklari		bar	-,44485*	,20895	,034	-,8555	-,0342
satinalma		insan kaynaklari	-,22619	,27159	,405	-,7599	,3075
yonetim		satinalma	-,45833	,42129	,277	-	,3696
kat hizmetleri		yonetim	-,97396*	,32384	,003	-	-,3375
mutfak		kat hizmetleri	-,56304*	,19953	,005	-,9552	-,1709
satis-pazarlama		mutfak	-,49059*	,20405	,017	-,8916	-,0896
muhasabe		satis-pazarlama	-,41369	,33948	,224	-	,2535
halkla iliskiler		muhasabe	-,39583	,26186	,131	-,9104	,1188
camasirhane		halkla iliskiler	-,87083*	,30059	,004	-	-,2801
		camasirhane	-,91927*	,26186	,000	-	-,4047

					1,4339	
	servis	-,42980*	,19643	,029	-,8158	-,0438
	teknik hizmetler	-,38021	,23764	,110	-,8472	,0868
	Animasyon-eğlence	-,31250	,47527	,511	- 1,2465	,6215
halkla ilişkiler	onburo	,25942	,25788	,315	-,2474	,7662
	bar	,42598	,26358	,107	-,0920	,9440
	insan kaynaklari	,64464*	,31555	,042	,0245	1,2648
	satinalma	,41250	,45088	,361	-,4736	1,2986
	yonetim	-,10312	,36151	,776	-,8136	,6073
	kat hizmetleri	,30779	,25618	,230	-,1956	,8112
	mutfak	,38024	,25972	,144	-,1302	,8906
	satis-pazarlama	,45714	,37558	,224	-,2809	1,1952
	muhasebe	,47500	,30723	,123	-,1288	1,0788
	guvenlik	,87083*	,30059	,004	,2801	1,4615
	camasirhane	-,04844	,30723	,875	-,6522	,5553
	servis	,44103	,25377	,083	-,0577	,9397
	teknik hizmetler	,49063	,28686	,088	-,0731	1,0544
	Animasyon-eğlence	,55833	,50170	,266	-,4276	1,5443
camasirhane	onburo	,30786	,21147	,146	-,1077	,7234
	bar	,47442*	,21839	,030	,0453	,9036
	insan kaynaklari	,69308*	,27891	,013	,1450	1,2412
	satinalma	,46094	,42605	,280	-,3763	1,2982
	yonetim	-,05469	,33001	,868	-,7032	,5938
	kat hizmetleri	,35623	,20940	,090	-,0553	,7677
	mutfak	,42868*	,21371	,045	,0087	,8487
	satis-pazarlama	,50558	,34537	,144	-,1731	1,1843
	muhasebe	,52344	,26946	,053	-,0061	1,0530
	guvenlik	,91927*	,26186	,000	,4047	1,4339
	halkla ilişkiler	,04844	,30723	,875	-,5553	,6522
	servis	,48947*	,20644	,018	,0838	,8952
	teknik	,53906*	,24598	,029	,0557	1,0225

		hizmetler					
		Animasyon- eğlence	,60677	,47950	,206	-,3355	1,5491
servis		onburo	-,18161	,12137	,135	-,4201	,0569
		bar	-,01505	,13305	,910	-,2765	,2464
		insan kaynaklari	,20361	,21864	,352	-,2261	,6333
		satinalma	-,02853	,38926	,942	-,7935	,7364
		yonetim	-,54416	,28093	,053	- 1,0962	,0079
		kat hizmetleri	-,13324	,11772	,258	-,3646	,0981
		mutfak	-,06079	,12523	,628	-,3069	,1853
		satis- pazarlama	,01611	,29882	,957	-,5711	,6033
		muhasebe	,03397	,20644	,869	-,3717	,4397
		guvenlik	,42980*	,19643	,029	,0438	,8158
		halkla iliskiler	-,44103	,25377	,083	-,9397	,0577
		camasirhane	-,48947*	,20644	,018	-,8952	-,0838
		teknik hizmetler	,04959	,17469	,777	-,2937	,3929
		Animasyon- eğlence	,11730	,44714	,793	-,7614	,9960
teknik hizmetler		onburo	-,23120	,18061	,201	-,5861	,1237
		bar	-,06464	,18866	,732	-,4354	,3061
		insan kaynaklari	,15402	,25630	,548	-,3497	,6577
		satinalma	-,07813	,41160	,850	-,8870	,7307
		yonetim	-,59375	,31114	,057	- 1,2052	,0177
		kat hizmetleri	-,18283	,17817	,305	-,5330	,1673
		mutfak	-,11038	,18322	,547	-,4704	,2497
		satis- pazarlama	-,03348	,32738	,919	-,6769	,6099
		muhasebe	-,01563	,24598	,949	-,4990	,4678
		guvenlik	,38021	,23764	,110	-,0868	,8472
		halkla iliskiler	-,49063	,28686	,088	- 1,0544	,0731
		camasirhane	-,53906*	,24598	,029	- 1,0225	-,0557

		servis	-,04959	,17469	,777	-,3929	,2937
		Animasyon- eğlence	,06771	,46671	,885	-,8495	,9849
	diger	onburol	-,29891	,44948	,506	- 1,1822	,5844
		bar	-,13235	,45278	,770	- 1,0221	,7574
		insan kaynaklari	,08631	,48488	,859	-,8666	1,0392
		satinalma	-,14583	,58209	,802	- 1,2897	,9981
		yonetim	-,66146	,51597	,201	- 1,6754	,3525
		kat hizmetleri	-,25054	,44851	,577	- 1,1319	,6309
		mutfak	-,17809	,45054	,693	- 1,0635	,7073
		satis- pazarlama	-,10119	,52592	,848	- 1,1347	,9323
		muhasabe	-,08333	,47950	,862	- 1,0256	,8590
		guvenlik	,31250	,47527	,511	-,6215	1,2465
		halkla iliskiler	-,55833	,50170	,266	- 1,5443	,4276
		camasirhane	-,60677	,47950	,206	- 1,5491	,3355
		servis	-,11730	,44714	,793	-,9960	,7614
		teknik hizmetler	-,06771	,46671	,885	-,9849	,8495
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.							

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: Dıssal_tatmin						
LSD						
(I) calismakta oldugunuz departman	(J) calismakta oldugunuz departman	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound

onburo	bar	,16656	,14074	,237	-,1100	,4431
	insan kaynaklari	,38522	,22340	,085	-,0538	,8242
	satinalma	,15308	,39196	,696	-,6172	,9233
	yonetim	-,36255	,28465	,203	-,9219	,1968
	kat hizmetleri	,04837	,12634	,702	-,1999	,2967
	mutfak	,12082	,13337	,365	-,1413	,3829
	satis-pazarlama	,19772	,30232	,513	-,3964	,7918
	muhasebe	,21558	,21147	,309	-,2000	,6312
	guvenlik	,61141*	,20171	,003	,2150	1,0078
	halkla iliskiler	-,25942	,25788	,315	-,7662	,2474
	camasirhane	-,30786	,21147	,146	-,7234	,1077
	servis	,18161	,12137	,135	-,0569	,4201
	teknik hizmetler	,23120	,18061	,201	-,1237	,5861
	Animasyon-eğlence	,29891	,44948	,506	-,5844	1,1822
bar	onburo	-,16656	,14074	,237	-,4431	,1100
	insan kaynaklari	,21866	,22995	,342	-,2332	,6706
	satinalma	-,01348	,39573	,973	-,7912	,7642
	yonetim	-,52911	,28982	,069	-1,0987	,0404
	kat hizmetleri	-,11819	,13760	,391	-,3886	,1522
	mutfak	-,04574	,14408	,751	-,3289	,2374
	satis-pazarlama	,03116	,30719	,919	-,5725	,6349
	muhasebe	,04902	,21839	,822	-,3801	,4782
	guvenlik	,44485*	,20895	,034	,0342	,8555
	halkla iliskiler	-,42598	,26358	,107	-,9440	,0920
	camasirhane	-,47442*	,21839	,030	-,9036	-,0453
	servis	,01505	,13305	,910	-,2464	,2765
	teknik hizmetler	,06464	,18866	,732	-,3061	,4354
	Animasyon-eğlence	,13235	,45278	,770	-,7574	1,0221
insan kaynaklari	onburo	-,38522	,22340	,085	-,8242	,0538
	bar	-,21866	,22995	,342	-,6706	,2332
	satinalma	-,23214	,43209	,591	-1,0813	,6170
	yonetim	-,74777*	,33778	,027	-1,4116	-,0840
	kat hizmetleri	-,33685	,22143	,129	-,7720	,0983
	mutfak	-,26440	,22552	,242	-,7076	,1788
	satis-pazarlama	-,18750	,35280	,595	-,8808	,5058
	muhasebe	-,16964	,27891	,543	-,7178	,3785
	guvenlik	,22619	,27159	,405	-,3075	,7599
	halkla iliskiler	-,64464*	,31555	,042	-1,2648	-,0245
	camasirhane	-,69308*	,27891	,013	-1,2412	-,1450
	servis	-,20361	,21864	,352	-,6333	,2261
	teknik hizmetler	-,15402	,25630	,548	-,6577	,3497
	Animasyon-eğlence	-,08631	,48488	,859	-1,0392	,8666
satinalma	onburo	-,15308	,39196	,696	-,9233	,6172

	bar	,01348	,39573	,973	-,7642	,7912
	insan kaynaklari	,23214	,43209	,591	-,6170	1,0813
	yonetim	-,51563	,46671	,270	-1,4328	,4015
	kat hizmetleri	-,10471	,39084	,789	-,8728	,6634
	mutfak	-,03226	,39317	,935	-,8049	,7404
	satis-pazarlama	,04464	,47769	,926	-,8941	,9834
	muhasabe	,06250	,42605	,883	-,7748	,8998
	guvenlik	,45833	,42129	,277	-,3696	1,2862
	halkla iliskiler	-,41250	,45088	,361	-1,2986	,4736
	camasirhane	-,46094	,42605	,280	-1,2982	,3763
	servis	,02853	,38926	,942	-,7364	,7935
	teknik hizmetler	,07813	,41160	,850	-,7307	,8870
	Animasyon-eğlence	,14583	,58209	,802	-,9981	1,2897
yonetim	onburo	,36255	,28465	,203	-,1968	,9219
	bar	,52911	,28982	,069	-,0404	1,0987
	insan kaynaklari	,74777*	,33778	,027	,0840	1,4116
	satinalma	,51563	,46671	,270	-,4015	1,4328
	kat hizmetleri	,41092	,28311	,147	-,1454	,9673
	mutfak	,48337	,28631	,092	-,0793	1,0460
	satis-pazarlama	,56027	,39444	,156	-,2149	1,3354
	muhasabe	,57813	,33001	,080	-,0704	1,2267
	guvenlik	,97396*	,32384	,003	,3375	1,6104
	halkla iliskiler	,10312	,36151	,776	-,6073	,8136
	camasirhane	,05469	,33001	,868	-,5938	,7032
	servis	,54416	,28093	,053	-,0079	1,0962
	teknik hizmetler	,59375	,31114	,057	-,0177	1,2052
	Animasyon-eğlence	,66146	,51597	,201	-,3525	1,6754
kat hizmetleri	onburo	-,04837	,12634	,702	-,2967	,1999
	bar	,11819	,13760	,391	-,1522	,3886
	insan kaynaklari	,33685	,22143	,129	-,0983	,7720
	satinalma	,10471	,39084	,789	-,6634	,8728
	yonetim	-,41092	,28311	,147	-,9673	,1454
	mutfak	,07245	,13005	,578	-,1831	,3280
	satis-pazarlama	,14935	,30087	,620	-,4419	,7406
	muhasabe	,16721	,20940	,425	-,2443	,5787
	guvenlik	,56304*	,19953	,005	,1709	,9552
	halkla iliskiler	-,30779	,25618	,230	-,8112	,1956
	camasirhane	-,35623	,20940	,090	-,7677	,0553
	servis	,13324	,11772	,258	-,0981	,3646
	teknik hizmetler	,18283	,17817	,305	-,1673	,5330
	Animasyon-eğlence	,25054	,44851	,577	-,6309	1,1319
mutfak	onburo	-,12082	,13337	,365	-,3829	,1413
	bar	,04574	,14408	,751	-,2374	,3289

	insan kaynaklari	,26440	,22552	,242	-,1788	,7076
	satinalma	,03226	,39317	,935	-,7404	,8049
	yonetim	-,48337	,28631	,092	-1,0460	,0793
	kat hizmetleri	-,07245	,13005	,578	-,3280	,1831
	satis-pazarlama	,07690	,30389	,800	-,5203	,6741
	muhasabe	,09476	,21371	,658	-,3252	,5147
	guvenlik	,49059*	,20405	,017	,0896	,8916
	halkla iliskiler	-,38024	,25972	,144	-,8906	,1302
	camasirhane	-,42868*	,21371	,045	-,8487	-,0087
	servis	,06079	,12523	,628	-,1853	,3069
	teknik hizmetler	,11038	,18322	,547	-,2497	,4704
	Animasyon-eğlence	,17809	,45054	,693	-,7073	1,0635
satis-pazarlama	onburo	-,19772	,30232	,513	-,7918	,3964
	bar	-,03116	,30719	,919	-,6349	,5725
	insan kaynaklari	,18750	,35280	,595	-,5058	,8808
	satinalma	-,04464	,47769	,926	-,9834	,8941
	yonetim	-,56027	,39444	,156	-1,3354	,2149
	kat hizmetleri	-,14935	,30087	,620	-,7406	,4419
	mutfak	-,07690	,30389	,800	-,6741	,5203
	muhasabe	,01786	,34537	,959	-,6609	,6966
	guvenlik	,41369	,33948	,224	-,2535	1,0808
	halkla iliskiler	-,45714	,37558	,224	-1,1952	,2809
	camasirhane	-,50558	,34537	,144	-1,1843	,1731
	servis	-,01611	,29882	,957	-,6033	,5711
	teknik hizmetler	,03348	,32738	,919	-,6099	,6769
	Animasyon-eğlence	,10119	,52592	,848	-,9323	1,1347
muhasabe	onburo	-,21558	,21147	,309	-,6312	,2000
	bar	-,04902	,21839	,822	-,4782	,3801
	insan kaynaklari	,16964	,27891	,543	-,3785	,7178
	satinalma	-,06250	,42605	,883	-,8998	,7748
	yonetim	-,57813	,33001	,080	-1,2267	,0704
	kat hizmetleri	-,16721	,20940	,425	-,5787	,2443
	mutfak	-,09476	,21371	,658	-,5147	,3252
	satis-pazarlama	-,01786	,34537	,959	-,6966	,6609
	guvenlik	,39583	,26186	,131	-,1188	,9104
	halkla iliskiler	-,47500	,30723	,123	-1,0788	,1288
	camasirhane	-,52344	,26946	,053	-1,0530	,0061
	servis	-,03397	,20644	,869	-,4397	,3717
	teknik hizmetler	,01563	,24598	,949	-,4678	,4990
	Animasyon-eğlence	,08333	,47950	,862	-,8590	1,0256
guvenlik	onburo	-,61141*	,20171	,003	-1,0078	-,2150
	bar	-,44485*	,20895	,034	-,8555	-,0342
	insan kaynaklari	-,22619	,27159	,405	-,7599	,3075

	satinalma	-,45833	,42129	,277	-1,2862	,3696
	yonetim	-,97396*	,32384	,003	-1,6104	-,3375
	kat hizmetleri	-,56304*	,19953	,005	-,9552	-,1709
	mutfak	-,49059*	,20405	,017	-,8916	-,0896
	satis-pazarlama	-,41369	,33948	,224	-1,0808	,2535
	muhasabe	-,39583	,26186	,131	-,9104	,1188
	halkla iliskiler	-,87083*	,30059	,004	-1,4615	-,2801
	camasirhane	-,91927*	,26186	,000	-1,4339	-,4047
	servis	-,42980*	,19643	,029	-,8158	-,0438
	teknik hizmetler	-,38021	,23764	,110	-,8472	,0868
	Animasyon-eğlence	-,31250	,47527	,511	-1,2465	,6215
halkla iliskiler	onburo	,25942	,25788	,315	-,2474	,7662
	bar	,42598	,26358	,107	-,0920	,9440
	insan kaynaklari	,64464*	,31555	,042	,0245	1,2648
	satinalma	,41250	,45088	,361	-,4736	1,2986
	yonetim	-,10312	,36151	,776	-,8136	,6073
	kat hizmetleri	,30779	,25618	,230	-,1956	,8112
	mutfak	,38024	,25972	,144	-,1302	,8906
	satis-pazarlama	,45714	,37558	,224	-,2809	1,1952
	muhasabe	,47500	,30723	,123	-,1288	1,0788
	guvenlik	,87083*	,30059	,004	,2801	1,4615
	camasirhane	-,04844	,30723	,875	-,6522	,5553
	servis	,44103	,25377	,083	-,0577	,9397
	teknik hizmetler	,49063	,28686	,088	-,0731	1,0544
	Animasyon-eğlence	,55833	,50170	,266	-,4276	1,5443
camasirhane	onburo	,30786	,21147	,146	-,1077	,7234
	bar	,47442*	,21839	,030	,0453	,9036
	insan kaynaklari	,69308*	,27891	,013	,1450	1,2412
	satinalma	,46094	,42605	,280	-,3763	1,2982
	yonetim	-,05469	,33001	,868	-,7032	,5938
	kat hizmetleri	,35623	,20940	,090	-,0553	,7677
	mutfak	,42868*	,21371	,045	,0087	,8487
	satis-pazarlama	,50558	,34537	,144	-,1731	1,1843
	muhasabe	,52344	,26946	,053	-,0061	1,0530
	guvenlik	,91927*	,26186	,000	,4047	1,4339
	halkla iliskiler	,04844	,30723	,875	-,5553	,6522
	servis	,48947*	,20644	,018	,0838	,8952
	teknik hizmetler	,53906*	,24598	,029	,0557	1,0225
	Animasyon-eğlence	,60677	,47950	,206	-,3355	1,5491
servis	onburo	-,18161	,12137	,135	-,4201	,0569
	bar	-,01505	,13305	,910	-,2765	,2464
	insan kaynaklari	,20361	,21864	,352	-,2261	,6333
	satinalma	-,02853	,38926	,942	-,7935	,7364

	yonetim	-,54416	,28093	,053	-1,0962	,0079
	kat hizmetleri	-,13324	,11772	,258	-,3646	,0981
	mutfak	-,06079	,12523	,628	-,3069	,1853
	satis-pazarlama	,01611	,29882	,957	-,5711	,6033
	muhasabe	,03397	,20644	,869	-,3717	,4397
	guvenlik	,42980*	,19643	,029	,0438	,8158
	halkla iliskiler	-,44103	,25377	,083	-,9397	,0577
	camasirhane	-,48947*	,20644	,018	-,8952	-,0838
	teknik hizmetler	,04959	,17469	,777	-,2937	,3929
	Animasyon-eğlence	,11730	,44714	,793	-,7614	,9960
teknik hizmetler	onburo	-,23120	,18061	,201	-,5861	,1237
	bar	-,06464	,18866	,732	-,4354	,3061
	insan kaynaklari	,15402	,25630	,548	-,3497	,6577
	satinalma	-,07813	,41160	,850	-,8870	,7307
	yonetim	-,59375	,31114	,057	-1,2052	,0177
	kat hizmetleri	-,18283	,17817	,305	-,5330	,1673
	mutfak	-,11038	,18322	,547	-,4704	,2497
	satis-pazarlama	-,03348	,32738	,919	-,6769	,6099
	muhasabe	-,01563	,24598	,949	-,4990	,4678
	guvenlik	,38021	,23764	,110	-,0868	,8472
	halkla iliskiler	-,49063	,28686	,088	-1,0544	,0731
	camasirhane	-,53906*	,24598	,029	-1,0225	-,0557
	servis	-,04959	,17469	,777	-,3929	,2937
	Animasyon-eğlence	,06771	,46671	,885	-,8495	,9849
Animasyon-eğlence	onburo	-,29891	,44948	,506	-1,1822	,5844
	bar	-,13235	,45278	,770	-1,0221	,7574
	insan kaynaklari	,08631	,48488	,859	-,8666	1,0392
	satinalma	-,14583	,58209	,802	-1,2897	,9981
	yonetim	-,66146	,51597	,201	-1,6754	,3525
	kat hizmetleri	-,25054	,44851	,577	-1,1319	,6309
	mutfak	-,17809	,45054	,693	-1,0635	,7073
	satis-pazarlama	-,10119	,52592	,848	-1,1347	,9323
	muhasabe	-,08333	,47950	,862	-1,0256	,8590
	guvenlik	,31250	,47527	,511	-,6215	1,2465
	halkla iliskiler	-,55833	,50170	,266	-1,5443	,4276
	camasirhane	-,60677	,47950	,206	-1,5491	,3355
	servis	-,11730	,44714	,793	-,9960	,7614
	teknik hizmetler	-,06771	,46671	,885	-,9849	,8495
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.						

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: Is_Tatmini						
LSD						
(I) calismakta oldugunuz departman	(J) calismakta oldugunuz departman	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
onburo	bar	,02826	,13175	,830	-,2307	,2872
	insan kaynaklari	,17112	,20914	,414	-,2399	,5821
	satinalma	-,04674	,36693	,899	-,7678	,6744
	yonetim	-,45299	,26647	,090	-,9767	,0707
	kat hizmetleri	,12761	,11827	,281	-,1048	,3600
	mutfak	,11616	,12485	,353	-,1292	,3615
	satis-pazarlama	,13540	,28302	,633	-,4208	,6916
	muhasebe	,30326	,19797	,126	-,0858	,6923
	guvenlik	,53659*	,18883	,005	,1655	,9077
	halkla iliskiler	-,34674	,24142	,152	-,8212	,1277
	camasirhane	-,23111	,19797	,244	-,6202	,1579
	servis	,20272	,11363	,075	-,0206	,4260
	teknik hizmetler	,28034	,16908	,098	-,0519	,6126
	Animasyon-eğlence	-,23841	,42079	,571	-1,0653	,5885
bar	onburo	-,02826	,13175	,830	-,2872	,2307
	insan kaynaklari	,14286	,21527	,507	-,2802	,5659
	satinalma	-,07500	,37046	,840	-,8030	,6530
	yonetim	-,48125	,27132	,077	-1,0144	,0519
	kat hizmetleri	,09935	,12881	,441	-,1538	,3525
	mutfak	,08790	,13488	,515	-,1772	,3530
	satis-pazarlama	,10714	,28758	,710	-,4580	,6723
	muhasebe	,27500	,20444	,179	-,1268	,6768
	guvenlik	,50833*	,19561	,010	,1239	,8927
	halkla iliskiler	-,37500	,24675	,129	-,8599	,1099
	camasirhane	-,25938	,20444	,205	-,6611	,1424
	servis	,17446	,12456	,162	-,0703	,4192
	teknik hizmetler	,25208	,17661	,154	-,0950	,5992
	Animasyon-eğlence	-,26667	,42387	,530	-1,0996	,5663
insan kaynaklari	onburo	-,17112	,20914	,414	-,5821	,2399
	bar	-,14286	,21527	,507	-,5659	,2802
	satinalma	-,21786	,40450	,590	-1,0128	,5771
	yonetim	-,62411*	,31622	,049	-1,2455	-,0027
	kat hizmetleri	-,04351	,20730	,834	-,4509	,3639
	mutfak	-,05495	,21112	,795	-,4698	,3599
	satis-pazarlama	-,03571	,33028	,914	-,6848	,6133
	muhasebe	,13214	,26111	,613	-,3810	,6453

	guvenlik	,36548	,25425	,151	-,1342	,8651
	halkla iliskiler	-,51786	,29541	,080	-1,0984	,0627
	camasirhane	-,40223	,26111	,124	-,9154	,1109
	servis	,03160	,20468	,877	-,3706	,4338
	teknik hizmetler	,10923	,23994	,649	-,3623	,5808
	Animasyon-eğlence	-,40952	,45392	,367	-1,3016	,4825
satinalma	onburo	,04674	,36693	,899	-,6744	,7678
	bar	,07500	,37046	,840	-,6530	,8030
	insan kaynaklari	,21786	,40450	,590	-,5771	1,0128
	yonetim	-,40625	,43691	,353	-1,2649	,4524
	kat hizmetleri	,17435	,36589	,634	-,5447	,8934
	mutfak	,16290	,36807	,658	-,5604	,8862
	satis-pazarlama	,18214	,44720	,684	-,6967	1,0610
	muhasabe	,35000	,39885	,381	-,4338	1,1338
	guvenlik	,58333	,39439	,140	-,1917	1,3584
	halkla iliskiler	-,30000	,42210	,478	-1,1295	,5295
	camasirhane	-,18438	,39885	,644	-,9682	,5994
	servis	,24946	,36441	,494	-,4667	,9656
	teknik hizmetler	,32708	,38532	,396	-,4301	1,0843
	Animasyon-eğlence	-,19167	,54493	,725	-1,2625	,8792
yonetim	onburo	,45299	,26647	,090	-,0707	,9767
	bar	,48125	,27132	,077	-,0519	1,0144
	insan kaynaklari	,62411*	,31622	,049	,0027	1,2455
	satinalma	,40625	,43691	,353	-,4524	1,2649
	kat hizmetleri	,58060*	,26503	,029	,0598	1,1014
	mutfak	,56915*	,26803	,034	,0424	1,0959
	satis-pazarlama	,58839	,36926	,112	-,1373	1,3141
	muhasabe	,75625*	,30894	,015	,1491	1,3634
	guvenlik	,98958*	,30317	,001	,3938	1,5854
	halkla iliskiler	,10625	,33843	,754	-,5588	,7713
	camasirhane	,22187	,30894	,473	-,3853	,8290
	servis	,65571*	,26299	,013	,1389	1,1725
	teknik hizmetler	,73333*	,29128	,012	,1609	1,3057
	Animasyon-eğlence	,21458	,48303	,657	-,7347	1,1638
kat hizmetleri	onburo	-,12761	,11827	,281	-,3600	,1048
	bar	-,09935	,12881	,441	-,3525	,1538
	insan kaynaklari	,04351	,20730	,834	-,3639	,4509
	satinalma	-,17435	,36589	,634	-,8934	,5447
	yonetim	-,58060*	,26503	,029	-1,1014	-,0598
	mutfak	-,01145	,12174	,925	-,2507	,2278
	satis-pazarlama	,00779	,28166	,978	-,5457	,5613
	muhasabe	,17565	,19603	,371	-,2096	,5609
	guvenlik	,40898*	,18679	,029	,0419	,7761

	halkla iliskiler	-,47435*	,23983	,049	-,9457	-,0031
	camasirhane	-,35873	,19603	,068	-,7440	,0265
	servis	,07511	,11020	,496	-,1415	,2917
	teknik hizmetler	,15273	,16680	,360	-,1751	,4805
	Animasyon-eğlence	-,36602	,41987	,384	-1,1911	,4591
mutfak	onburo	-,11616	,12485	,353	-,3615	,1292
	bar	-,08790	,13488	,515	-,3530	,1772
	insan kaynaklari	,05495	,21112	,795	-,3599	,4698
	satinalma	-,16290	,36807	,658	-,8862	,5604
	yonetim	-,56915*	,26803	,034	-1,0959	-,0424
	kat hizmetleri	,01145	,12174	,925	-,2278	,2507
	satis-pazarlama	,01924	,28449	,946	-,5398	,5783
	muhasabe	,18710	,20007	,350	-,2061	,5803
	guvenlik	,42043*	,19103	,028	,0450	,7958
	halkla iliskiler	-,46290	,24314	,058	-,9407	,0149
	camasirhane	-,34728	,20007	,083	-,7404	,0459
	servis	,08655	,11723	,461	-,1438	,3169
	teknik hizmetler	,16418	,17153	,339	-,1729	,5013
	Animasyon-eğlence	-,35457	,42177	,401	-1,1834	,4743
satis-pazarlama	onburo	-,13540	,28302	,633	-,6916	,4208
	bar	-,10714	,28758	,710	-,6723	,4580
	insan kaynaklari	,03571	,33028	,914	-,6133	,6848
	satinalma	-,18214	,44720	,684	-1,0610	,6967
	yonetim	-,58839	,36926	,112	-1,3141	,1373
	kat hizmetleri	-,00779	,28166	,978	-,5613	,5457
	mutfak	-,01924	,28449	,946	-,5783	,5398
	muhasabe	,16786	,32332	,604	-,4675	,8032
	guvenlik	,40119	,31781	,207	-,2234	1,0257
	halkla iliskiler	-,48214	,35161	,171	-1,1731	,2088
	camasirhane	-,36652	,32332	,258	-1,0019	,2689
	servis	,06731	,27974	,810	-,4824	,6171
	teknik hizmetler	,14494	,30648	,637	-,4574	,7472
	Animasyon-eğlence	-,37381	,49235	,448	-1,3414	,5937
muhasabe	onburo	-,30326	,19797	,126	-,6923	,0858
	bar	-,27500	,20444	,179	-,6768	,1268
	insan kaynaklari	-,13214	,26111	,613	-,6453	,3810
	satinalma	-,35000	,39885	,381	-1,1338	,4338
	yonetim	-,75625*	,30894	,015	-1,3634	-,1491
	kat hizmetleri	-,17565	,19603	,371	-,5609	,2096
	mutfak	-,18710	,20007	,350	-,5803	,2061
	satis-pazarlama	-,16786	,32332	,604	-,8032	,4675
	guvenlik	,23333	,24515	,342	-,2484	,7151
	halkla iliskiler	-,65000*	,28761	,024	-1,2152	-,0848

	camasirhane	-,53437*	,25225	,035	-1,0301	-,0387
	servis	-,10054	,19326	,603	-,4803	,2792
	teknik hizmetler	-,02292	,23027	,921	-,4754	,4296
	Animasyon-eğlence	-,54167	,44889	,228	-1,4238	,3405
guvenlik	onburo	-,53659*	,18883	,005	-,9077	-,1655
	bar	-,50833*	,19561	,010	-,8927	-,1239
	insan kaynaklari	-,36548	,25425	,151	-,8651	,1342
	satinalma	-,58333	,39439	,140	-1,3584	,1917
	yonetim	-,98958*	,30317	,001	-1,5854	-,3938
	kat hizmetleri	-,40898*	,18679	,029	-,7761	-,0419
	mutfak	-,42043*	,19103	,028	-,7958	-,0450
	satis-pazarlama	-,40119	,31781	,207	-1,0257	,2234
	muhasabe	-,23333	,24515	,342	-,7151	,2484
	halkla iliskiler	-,88333*	,28140	,002	-1,4363	-,3303
	camasirhane	-,76771*	,24515	,002	-1,2495	-,2860
	servis	-,33388	,18389	,070	-,6952	,0275
	teknik hizmetler	-,25625	,22247	,250	-,6934	,1809
	Animasyon-eğlence	-,77500	,44493	,082	-1,6494	,0994
halkla iliskiler	onburo	,34674	,24142	,152	-,1277	,8212
	bar	,37500	,24675	,129	-,1099	,8599
	insan kaynaklari	,51786	,29541	,080	-,0627	1,0984
	satinalma	,30000	,42210	,478	-,5295	1,1295
	yonetim	-,10625	,33843	,754	-,7713	,5588
	kat hizmetleri	,47435*	,23983	,049	,0031	,9457
	mutfak	,46290	,24314	,058	-,0149	,9407
	satis-pazarlama	,48214	,35161	,171	-,2088	1,1731
	muhasabe	,65000*	,28761	,024	,0848	1,2152
	guvenlik	,88333*	,28140	,002	,3303	1,4363
	camasirhane	,11563	,28761	,688	-,4496	,6808
	servis	,54946*	,23757	,021	,0826	1,0163
	teknik hizmetler	,62708*	,26854	,020	,0993	1,1548
	Animasyon-eğlence	,10833	,46967	,818	-,8146	1,0313
camasirhane	onburo	,23111	,19797	,244	-,1579	,6202
	bar	,25938	,20444	,205	-,1424	,6611
	insan kaynaklari	,40223	,26111	,124	-,1109	,9154
	satinalma	,18438	,39885	,644	-,5994	,9682
	yonetim	-,22187	,30894	,473	-,8290	,3853
	kat hizmetleri	,35873	,19603	,068	-,0265	,7440
	mutfak	,34728	,20007	,083	-,0459	,7404
	satis-pazarlama	,36652	,32332	,258	-,2689	1,0019
	muhasabe	,53437*	,25225	,035	,0387	1,0301
	guvenlik	,76771*	,24515	,002	,2860	1,2495
	halkla iliskiler	-,11563	,28761	,688	-,6808	,4496

	servis	,43383*	,19326	,025	,0540	,8136
	teknik hizmetler	,51146*	,23027	,027	,0589	,9640
	Animasyon-eğlence	-,00729	,44889	,987	-,8894	,8749
servis	onburo	-,20272	,11363	,075	-,4260	,0206
	bar	-,17446	,12456	,162	-,4192	,0703
	insan kaynaklari	-,03160	,20468	,877	-,4338	,3706
	satinalma	-,24946	,36441	,494	-,9656	,4667
	yonetim	-,65571*	,26299	,013	-1,1725	-,1389
	kat hizmetleri	-,07511	,11020	,496	-,2917	,1415
	mutfak	-,08655	,11723	,461	-,3169	,1438
	satis-pazarlama	-,06731	,27974	,810	-,6171	,4824
	muhasabe	,10054	,19326	,603	-,2792	,4803
	guvenlik	,33388	,18389	,070	-,0275	,6952
	halkla iliskiler	-,54946*	,23757	,021	-1,0163	-,0826
	camasirhane	-,43383*	,19326	,025	-,8136	-,0540
	teknik hizmetler	,07763	,16353	,635	-,2437	,3990
	Animasyon-eğlence	-,44112	,41859	,293	-1,2637	,3815
teknik hizmetler	onburo	-,28034	,16908	,098	-,6126	,0519
	bar	-,25208	,17661	,154	-,5992	,0950
	insan kaynaklari	-,10923	,23994	,649	-,5808	,3623
	satinalma	-,32708	,38532	,396	-1,0843	,4301
	yonetim	-,73333*	,29128	,012	-1,3057	-,1609
	kat hizmetleri	-,15273	,16680	,360	-,4805	,1751
	mutfak	-,16418	,17153	,339	-,5013	,1729
	satis-pazarlama	-,14494	,30648	,637	-,7472	,4574
	muhasabe	,02292	,23027	,921	-,4296	,4754
	guvenlik	,25625	,22247	,250	-,1809	,6934
	halkla iliskiler	-,62708*	,26854	,020	-1,1548	-,0993
	camasirhane	-,51146*	,23027	,027	-,9640	-,0589
	servis	-,07763	,16353	,635	-,3990	,2437
	Animasyon-eğlence	-,51875	,43691	,236	-1,3774	,3399
Animasyon-eğlence	onburo	,23841	,42079	,571	-,5885	1,0653
	bar	,26667	,42387	,530	-,5663	1,0996
	insan kaynaklari	,40952	,45392	,367	-,4825	1,3016
	satinalma	,19167	,54493	,725	-,8792	1,2625
	yonetim	-,21458	,48303	,657	-1,1638	,7347
	kat hizmetleri	,36602	,41987	,384	-,4591	1,1911
	mutfak	,35457	,42177	,401	-,4743	1,1834
	satis-pazarlama	,37381	,49235	,448	-,5937	1,3414
	muhasabe	,54167	,44889	,228	-,3405	1,4238
	guvenlik	,77500	,44493	,082	-,0994	1,6494
	halkla iliskiler	-,10833	,46967	,818	-1,0313	,8146
	camasirhane	,00729	,44889	,987	-,8749	,8894

	servis	,44112	,41859	,293	-,3815	1,2637
	teknik hizmetler	,51875	,43691	,236	-,3399	1,3774
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.						

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Burcu ILGAZ YILDIRIM
Doğum Tarihi ve Yeri : 08.08.1985 – Bala / Ankara
Medeni Durumu : Evli

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, 2003, Antalya
Lisans Diploması : Gazi Üniversitesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği, 2008, Ankara
Yüksek Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, 2011, Antalya
Tez Konusu : Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Yılmazlık, Umutsuzluk Durumları ve Sektörel Tutumlarının Kariyer Seçimlerine Etkileri: Akdeniz Üniversitesi Örneği
Doktora Diploması : Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, 2014, Antalya
Tez Konusu : Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama
Yabancı Dil : İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar : Baymurat Otel 2000 Nisan - 2000 Eylül
 Birce Tour 2001 Nisan - 2000 Eylül
 Corolla Otel 2007 Haziran - 2007 Eylül

Çalıştığı Kurumlar : Corolla Otel 2008 Haziran - 2010 Eylül
 Iğdır Üniversitesi 2011 Şubat - ...

E-Posta : ilgaz_burcu@msn.com