

Perakendecilik Sektöründe İş Gören (Çalışan) Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Araştırma *

Doç. Dr. Mustafa GÜLMEZ

Cumhuriyet Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü

Araş. Gör. İbrahim Taylan DÖRTYOL

Cumhuriyet Üniversitesi, İ.İ.B.F, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü

ÖZET

Bu çalışmanın amacı perakendecilik sektöründe çalışanların iş tatminini etkileyen faktörleri belirlemektir. Toplam 140 cevaplayıcı araştırma kapsamında olup, hazırlanan anketler yüz yüze görüşme yoluyla cevaplandırılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde frekans dağılımları, yüzdeler, ki kare analizi ve faktör analizi uygulanmıştır. 29 değişkeni azaltmak için yapılan faktör analizi sonucunda iş tatminini etkileyen 7 temel faktör bulunmuştur. Bunlar sırasıyla üst yönetim desteği, çalışma koşulları ve iletişim, çalışma ortamının hijyenikliği, yemek, çalışma koşulları ve aidiyet, iş tanımı ve yönetici tutumu ile ücrettir. Faktör analizinin yanı sıra iş tatmini ile bazı demografik özellikler arasında ilişkiler de test edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tatmin, İş tatmini, İşveren, İş

Factors that Affect Employee`s Job Satisfaction in Retail Sector and a Research

ABSTRACT

The purpose of the study is to point out the factors that affect the job satisfaction levels of the employees who have worked in retail sector. There are 140 answerers in the aggregate of the scope of the survey and the questionnaires were applied face to face. On data evaluation process frequency distribution, percentage, chi-square analysis and factor analysis were applied. As a result of factor analysis which was done to decrease 29 variables, 7 basic factors were found. These factors are support of senior management, work conditions and communication, the hygienic structure of work place, food, work conditions and state of belonging, job description and manager attitudes and wage respectively. Beyond the factor analysis, relationships between job satisfaction and some demographics were also tested.

Keywords: Satisfaction, Job satisfaction, Employer, Employee

GİRİŞ

Tek (1999:582) tarafından, mal ve hizmetlerin ticari bir amaçla kullanmama veya tekrar satmama ve kişisel, ailesel gereksinimleri için kullanmamaları koşuluyla, doğrudan doğruya nihai tüketiciye pazarlanması ile ilgili yapılan tüm faaliyetler olarak tanımlanan perakendecilik ile uğraşan

* Bu çalışma "8. Anadolu İşletmecilik Kongresi"nde (7-9 Mayıs 2009, Manisa) bildiri olarak sunulmuştur.

işletmelerin farklı dayanaklar alınarak farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir. Başlıca gruplandırma dayanakları olarak, satılan mal çeşidi, görülen işlev, mülkiyet ve yerleşme yeri sayılabilmektedir (Tek, 1999:583-584).

Daha önceki çalışmalar incelendiğinde, iş tatmini kavramının birçok yazar tarafından farklı şekilde tanımlandığı görülmektedir. Örneğin, Saura ve arkadaşları iş tatminini, iş görenlerin çalışma ortamına karşı ortaya koydukları duygu ve tepki olarak tanımlamışlardır (2005:501). Erdemli'ye göre iş tatmini ise, iş ortamını oluşturan durumlara karşı çalışanların gösterdikleri olumlu ya da olumsuz tepkiler olarak tanımlanmıştır (2006: 13).

Miner de (1992:116) iş tatmini kavramını işten kurumsal ve fiziksel ortamdaki beklentilerinin karşılanması veya karşılanamamasına bağlı olarak değişen bilişsel ve duygusal süreçlerle tutuma dönüşen soyut bir olgu olarak izah etmiş ve kısaca çalışanların iş yerine yönelik genel tutumları ve düşünceleridir demiştir.

Dolayısıyla, iş görenler, çalıştıkları iş yerlerinde iş ve iş çevresi ile ilgili olarak mutluluk ve tatmin duygusuyla dolabildikleri gibi tam tersi, düş kırıklığı veya tatminsizlik durumlarıyla da karşı karşıya kalabilmektedirler. Burada önemli olan nokta ise, çalışanların memnuniyeti ve mutluluğudur, kısaca tatminidir.

İş görenlerin iş yerlerindeki memnuniyeti, tatmini ya da doyumunu işletmelerin işine gelen bir durumdur. Çünkü bir işletmenin ya da firmanın amaçlarına ulaşması, çalışanlarını mutlu kılmalarına, onları doyuma ulaştırmalarına başka bir ifadeyle onları tatmin etmelerine bağlıdır. Kısacası iş gören tatmini demek; işletmenin tatmini demektir.

Bu araştırmanın amacı, perakendecilik sektörünün farklı iş kollarında çalışanların (iş görenlerin) çalıştıkları iş yerlerinden memnun olup olmadıklarını tespit etmek, çalışanların iş tatminini ve bu tatmini etkileyecek faktörleri belirlemektir. Ayrıca, birim amirlerinin iş görenlere yönelik tutum ve düşünceleri ile çalışma şartlarıyla ücretlerin zamanında ödenip ödenmediği de bu araştırma ile ortaya çıkarılacaktır.

Bu amaçlara ulaşabilmek amacıyla Sivas il merkezindeki yaya trafiğinin en yoğun olduğu iş yerlerinde çalışan iş görenlere yönelik yüz yüze görüşme yapılmıştır. Bu görüşmelerden elde edilen veriler SPSS 15 paket programı sayesinde istatistikî anlamda yorumlanmış, sonuç ve öneriler bu çalışmada sunulmuştur. Çalışma kapsamında veri toplanan perakendecilerin, kent ana ticaret merkezlerindeki (İstasyon Caddesi ve Atatürk Caddesi) mağazalardan seçilmesi, çalışmaya katkıda bulunan söz konusu mağazaların yerleşme yerine sınıflandırıldığını göstermektedir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

İş tatmini ile ilgili literatürde birçok çalışmaya ulaşmak mümkündür. Yapılan araştırmaların birçoğunda iş tatmini ile cinsiyet farklılığı arasındaki ilişki irdelenmiştir. Oshagbemi (2000:331), üniversite öğretim elemanlarının iş tatminlerinde cinsiyet farklılığı başlıklı çalışmasında, cinsiyetin doğrudan iş tatmini üzerinde bir etkisi olmadığı, ancak yüksek unvanlı kadın akademisyenlerin iş tatminlerinin aynı seviyedeki erkek akademisyenlere göre daha yüksek olduğu bulgularına ulaşmıştır.

Avrupa'da yer alan 14 ülkenin çalışanları üzerinde çalışma yapan Keiser (2007:90), kadınların erkeklere göre işlerinden genel anlamıyla daha memnun olduklarını ifade etmiştir. Garcia-Bernal ve diğerlerinin İspanyol çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada da önceki çalışmalara benzer bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre, cinsiyet farklılığı iş tatmini üzerinde doğrudan etki sahibi değildir. Söz konusu çalışmada, iş tatmininin dört temel faktörden etkilendiği belirlenmiştir. Bu faktörler, iş üzerinde kişisel gelişim, kişilerarası ilişkiler, ekonomik boyut ve iş koşulları olarak belirlenmiş ve kişilerarası ilişkiler faktörünün erkek çalışanların iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ancak kadınlar için bir anlam ifade etmediği; buna karşılık, iş koşullarının kadın çalışanların iş tatmini düzeyleri üzerinde güçlü bir etkisi olduğu fakat erkeklerin iş tatmin seviyesine söz konusu etmenin etkisinin olmadığı vurgulanmıştır (2005:287). Cinsiyet farklılığının Nijerya'da görev yapan banka müdürlerinin genel iş tatmin düzeyleri üzerindeki etkisini ücret ve terfi süreçleri doğrultusunda ölçmeye çalışan Okpara'nın (2006: 234-235) bulgularına göre, kadın müdürlerin işleri, iş arkadaşları ve üst düzey yöneticileri temelinde daha fazla tatmin oldukları saptanmıştır. Söz konusu bulgulara benzer şekilde, Koustelios da (2001:356) Yunan kadın öğretmenlerin iş koşulları dikkate alındığında erkek öğretmenlere göre daha fazla tatmin oldukları sonucunu çıkarmıştır.

Yaş ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi irdeleyen geçmiş çalışmalar dikkate alındığında hemen hemen hiçbirinin anlamlı bir farklılığa ulaşamadığı görülmektedir. Çin ve Tayvan'da faaliyet gösteren yüksek öğretim kurumlarındaki çalışanların iş tatminleri ile yaş farklılıkları arasındaki ilişkiyi inceleyen Tu ve arkadaşları, yaş farklılıklarının her iki ülke eğitimcilerinin iş tatmini düzeyleri üzerinde önemli bir etkisinin olmadığını belirtmişlerdir (2005:264). (Punnet ve diğerleri; 2007:384), Amerika'da yer alan dokuz ülke kadınlarının kariyer başarıları ve tatmin seviyelerini incelenmiştir. Söz konusu çalışma kapsamında incelenen dokuz ülkeden sadece Brezilya'da yaşayan kadınların iş tatmini ile yaş faktörü arasında anlamlı bir ilişki saptanabilmiştir. Buna karşılık, geriye kalan sekiz ülkede yaşın iş tatmini üzerinde etkili bir değişken olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık personelinin iş tatmini düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi irdeleyen Kavanaugh, Duffy ve Lilly (2006:311) yaş değişkeninin iş tatmin seviyesi üzerinde çok küçük çaplı bir etkisinin olduğunu belirtmiştir. Buna karşılık, Oshagbemi, yaş

ile iş tatmin düzeyi arasında doğrusal ve pozitif bir ilişkinin varlığına dikkat çekmiştir (2003:1225).

Çalışanların iş tatmini düzeylerini etkileyen fiziksel ve doğrusal çevre etmenleri olarak, çalışanlar arası paylaşım, güven, destek, iletişim, amaç bütünlüğü, fiziksel ortam yenilik ve duygusal zekâ gibi değişkenler belirlenmiştir. Söz konusu değişkenler, geçmiş çalışmalarda farklı isimlerle de karşımıza çıkabilmektedirler. Örneğin, Suliman ve Al-Shaikh (2006:212) iş tatminini duygusal zekâ, çatışma ve yenilik gibi değişkenler üzerinden incelemiştir. Söz konusu çalışmanın bulguları, memuriyet süresi ilerledikçe, engellemeler, amaç çatışması veya aile-iş çatışması gibi sebeplerden ortaya çıkan çatışma düzeylerinin azaldığını göstermektedir. Buna göre, unvanı yüksek çalışanlar yeniliğe daha fazla eğilim göstermektedirler. Birleşik Arap Emirlikleri'nde faaliyet gösteren 19 firmadan 500 çalışan üzerinde yapılan bu çalışmanın başka bir bulgusuna göre, yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların yenilik ve yaratım süreçlerine katılımları daha etkin olmakta ve daha düşük düzeyde çatışma yaşamaktadırlar.

Çalışanların işlerinden tatmin olabilmeleri iş ortamları ile ilgili tatmin düzeyleri ile doğrudan ilgilidir. Buna göre, huzurlu, ferah, rahat, sessiz, sosyal iletişime elverişli bir ortamda çalışan kişiler daha başarılı işler yapmakta, daha iyi çıktılar sağlayabilmektedirler. Bu inancı destekler nitelikte, Lee'nin (2006:343) Michigan, ABD'de yaptığı çalışmaya göre, çalışanların beklentilerinin altında kalan fiziksel ve çevresel değişkenler, çalışanlar arasında tatminsizliğe yol açmaktadır. Sosyal bir varlık olan insanın iş arkadaşları ile ilişkilerinin, iş tatminini doğrudan etkileyeceğini ileri sürmek bilinen bir gerçeğin yeniden dile getirilmesinden öteye geçmeyecek bir girişim olacaktır. Birleşik Krallık'ta yer alan 23 üniversiteden 554 akademisyenin iş arkadaşlarından memnuniyet derecelerini inceleyen Oshagbemi (1999: 94), olumlu ve güçlü iş arkadaşlığı ile huzurlu ortamın, takım çalışmaları ve akademik çıktılarının niteliğini arttıracaklarını ileri sürmüştür. Oshagbemi, söz konusu çalışmasında, akademisyenlerin genel olarak (yüzde 70) iş arkadaşlarının davranışlarından hoşnut olduklarını tespit etmiştir. Akıncı (2002:14), yaptığı araştırma sonucunda ortaya çıkan yüksek kişilerarası tatmin oranını, düşük tatmin düzeyinde çalışanların söz konusu ortamda çalışmak istememelerine ve bu ortamdan ayrılmalarına bağlamış ve iş görenlerin işlerinden ayrılmalarında kişilerarası ilişkilerin önemine işaret etmiştir.

Sosyal bir varlık olmanın gereklerinden biri de hiç kuşkusuz iletişimdir. Akdeniz Üniversitesi'nde görev yapan 329 öğretim elemanı üzerinde, iş tatminlerini etkileyen değişkenler ile iletişim arasındaki ilişkiyi irdeleyen bir çalışma yapan Bakan ve Büyükbeşe (2004:13), iletişim ile iş tatmini arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin varlığından söz etmişlerdir. Buna göre çalıştıkları kurumda etkin bir iletişimin varlığını kabul edenler, yaptıkları işi kendilerine nitelik olarak uygun görmekteydiler. Aynı çalışmada, çalışanların çoğunun sorunlarını üst kademelere anlatma sürecinde bir sorunla

karşılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yine bu çalışmada, öğretim görevlilerinin önemli bir kısmı kendilerini ilgilendiren konularda bilgilendirildiklerini belirtse de, söz konusu durum için olumsuz fikir beyan edenlerin oranı yadsınamayacak düzeydedir. Benzer şekilde, öğretim elemanlarına kendilerini ilgilendiren konularda fikirlerinin alınıp alınmadığı sorulmuş, yüzde 46'lık bir oran olumlu, yüzde 33'lük bir oran olumsuz yönde cevap vermişlerdir. Aynı şekilde, karar süreçlerine katılımın iş tatmini üzerindeki etkilerini inceleyen Scott-Ladd arkadaşları, (2005:408), söz konusu katılımın iş tatminini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Üniversitede görev yapan akademik ve idari personelin iş tatmin düzeyi yönetim ve kişisel alana indirgenerek incelendiğinde, yönetsel yaklaşımlar, yükselme, yönetici-çalışan ilişkisi, ücret, işin niteliğine uygunluk ve çalışma ortamındaki huzur unsurları dikkat çekmektedir. Kişinin işinden memnuniyet duyarak çalışması ve böylelikle verimli üretim süreci geçirmesi söz konusu unsurların gerek kişisel, gerek yönetim katında herhangi bir tatminsizliğe veya çatışmaya yol açmayacak şekilde gerçekleşmesine bağlıdır. Buna göre çalışan, yöneticisinin adil ve dürüst olduğunun idrakine varabilmeli, kendine karşı yönetsel yaklaşımlar tutarlı olmalı ve çıkarları göz ardı edilmeksizin belirlenmeli, ücret faktörü özellikle akademik ortamda bilimi teşvik edici bir rol üstlenmeli, yükselme olanakları herkese karşı eşit ve hakkaniyet ilkesine bağlı olarak ortaya çıkmalıdır. Geçmiş çalışmalar irdelendiğinde, bulguların bu söylemi destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Buna göre, Bakan ve Büyükeşe (2004:16), çalışan iş tatmini üzerinde yönetici etkisi üzerinde önemli saptamalarda bulunmuşlardır. Söz konusu saptamalar ışığında, çalışan sorunlarını dinleyen, adil ve dürüst yapıdaki yöneticilerin iş tatmini üzerinde olumlu etkileri olduğu gözlemlenmektedir. İş ortamında huzursuzluğa ve sonuç olarak tatminsizliğe yol açabilecek bir unsur olarak, hak ettiği halde yükselmeyen kişilerin içerisinde oldukları psikoloji gösterilmektedir. Koustelios (2001:355), düşük tatmin doğuran iki faktöre dikkat çekmiştir. Bu faktörler, ücret ve yükselme olanaklarıdır. Söz konusu hususlarda haksızlığa uğradığını düşünen çalışanlarda bir süre sonra işe karşı ilgisiz olma, sürekli devamsızlık yapma, düşük verimlilik ve etkinlik gibi durumlar ortaya çıkacaktır (Akıncı, 2002:6). Karaman ve Altunoğlu da (2007:119) çalışmalarında ücretin önemini, Türkiye'deki akademisyenlerin düşük ücret aldıkları saptamasını yaparak ve düşük gelirli iş görenlerin gelir düzeylerini arttırmanın iş tatminini olumlu yönde etkileyeceği varsayımında bulunarak belirtmişlerdir. Akıncı (2002:11-12), turizm sektörünü ele aldığı çalışmada, iş görenlerin büyük bir kısmının yaptığı iş karşılığında yeterli ücreti alamadıkları ve teşvik edici maddi ödüllerin adil bir şekilde dağıtılmadığı gibi sebeplerle ekonomik karşılıkları yetersiz gördüklerini, bu yüzden de işten ayrılma düşüncesinin ortaya çıktığını belirtmiştir. Birleşik Krallık'taki akademisyenlerin iş tatmini profillerini belirlemek amacıyla bir çalışma yapan Oshagbemi, (1997:37), "mutsuz çalışan" olarak tanımlanan grubun temel özellikleri olarak ücret, yükselme ve yönetsel

yaklaşım lar ile ilgili derin endişelere sahip olmalarını göstermiştir. Ancak bazı durumlarda tüm çalışanların öncelikli sorunlarının ekonomik karşılıklar olmadığı görülebilmektedir. Bazı kişisel faktörler kişilerin önceliklerini belirlemede önemli rol oynamaktadır. Bu doğrultuda, Chen ve arkadaşları, tarafından yürütülmüş çalışmanın bulguları, yüksek ücret ve hakkaniyetli yükselme olanakları gibi hususlara daha çok yüksek eğitimli kişilerin odaklandığını ifade etmektedir (2006:484).

2. ALAN ARAŞTIRMASI

Sivas'ta farklı perakendecilik sektörlerinde çalışan personele yönelik olan bu araştırmada;

- İş görenlerin çalıştıkları firmalardan memnun olup olmadıklarını tespit etmek,
- Çalıştıkları firmaya ilişkin çalışma şartları ve ortamı hakkındaki düşüncelerini öğrenmek,
- Çalıştıkları firmada memnuniyetlerini artıran faktörleri tespit etmek ve
- İşverenlerin kendilerine karşı ne derece duyarlı olduklarını belirlemek, araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Kısacası bu araştırmanın konusu, iş görenlerin çalıştıkları firmadaki memnuniyet derecelerini ölçmektir.

2.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırları

Pazarlama literatüründe iki türlü müşteri vardır: Dış müşteri ve iç müşteri. Dış müşteri işletmenin hedef aldığı, ürünlerini ya da hizmetlerini satın alan müşteridir. İç müşteri ise, kısaca iş gören olarak tanımlanabilen, işletme adına çalışan, işletmenin amaçlarının ulaşmasını sağlayan bir unsurdur. Bu çalışmanın amacı da Sivas ilinde belirli perakendecilik sektörlerinde çalışan iş görenlerin iş tatminini ve bu tatmini etkileyecek faktörleri belirlemeye yöneliktir. Ayrıca, birim amirlerinin iş görenlere yönelik tutum ve düşünceleri, çalışma şartları ve ücretlerin zamanında ödenip ödenmediği de ortaya çıkarılacaktır.

Bir işletmenin çalışanları ya da iş görenleri işletmenin amaçları doğrultusunda hizmet eden, hedeflerine ulaşmasını sağlayan en önemli unsurdur. Bu nedenle, iş görenlerin tatmini ya da memnuniyeti demek, işletmenin kârlı olması demektir. Ford otomotivin kurucularından Henry Ford "Benim her türlü menkullerimi ve gayrimenkullerimi alabilirsiniz. Bana sadece çalışanlarımı verin yeter" diyerek iş görenlerin öneminden bahsetmektedir. Dolayısıyla, firma açısından tatmin olmuş iş görenler demek; düşük personel devir hızı, işe zamanında gelme ve verimlilik artışı demektir.

Bu araştırma sadece Sivas ilinde faaliyet gösteren perakendecilerle sınırlı olup, diğer iller araştırma dışında tutulmuştur.

2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma ile ilgili olarak kurulan 9 hipotezde; cevaplayıcıların demografik özellikleriyle, memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek ya da demografik özelliklerle, memnuniyetin (iş tatmininin) birbirinden bağımsız olup olmadıklarını araştırmak amacıyla Ki-Kare testi uygulanmıştır.

- H₁:İş görenlerin cinsiyetleri iş görenlerin memnuniyetini etkiler. (Cinsiyet ile memnuniyet arasında ilişki vardır)
- H₂:İş görenlerin medeni halleri iş görenlerin memnuniyetini etkiler.
- H₃:İş görenlerin yaş düzeyi iş görenlerin memnuniyetini etkiler.
- H₄:İş görenlerin eğitim düzeyi, iş görenlerin memnuniyetini etkiler
- H₅:İş görenlerin çalışma saatleri iş görenlerin memnuniyetini etkiler.
- H₆:İşverenlerin iş görenlere karşı olan duyarlılıkları iş görenlerin memnuniyetini etkiler.
- H₇:Ücretlerin yeterli olması iş görenlerin memnuniyetini etkiler.
- H₈:Ücretlerin zamanında ödenip ödenmemesi iş görenlerin memnuniyetini etkiler
- H₉:İş görenlerin meslekleri (işçi-memur), iş görenlerin memnuniyetini etkiler.

2.3.Araştırmanın Yöntemi

Tanımlayıcı nitelikteki bu kantitatif araştırmada, tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile veriler toplanmış olup, gerekli verilerin toplanmasında yüz yüze (kişisel görüşme) anket yöntemi kullanılmıştır. Yüz yüze anket yöntemi cevaplama oranının yüksek olması ve çok soru sorulmasına imkân vermesi yönünden tercih edilmiştir. Bu çalışmada beş anketör görev almıştır.

Verilerin toplanmasında 48 soruyu içeren bir anket formu kullanılmıştır. Verilerin toplanmasından önce kolayda örnekleme yöntemiyle araştırma örneğini temsil edecek şekilde 20 iş görene ön anket testi yapılmıştır. Bu test sonucunda gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra ankete son şekil verilmiştir.

Sivas Esnaf ve Sanatkârlar Odaları ile Sivas Ticaret ve Sanayi Odası'ndan alınan verilerin ışığında çalışanların toplam sayısı yaklaşık 7.000 olarak belirlenmiştir. Daha sonra örnekleme yoluna gidilerek Sivas OSB'de yapılacak anket sayısı minimum 134 olarak bulunmuştur. Bu sayıların belirlenmesinde;

$$\left[n = \frac{Nt^2 pq}{d^2(N-1)+t^2 pq} \right]$$

formülünden yararlanılmıştır (Baş 2001: 45). Burada N ana kütle büyüklüğünü, p incelenen olayın gerçekleşme olasılığını (p=0,9), q olayın gerçekleşmeme

olasılığı ($q=0,1$), t anlamlılık seviyesini ya da güven aralığını (%95), d ise hata payını (örnekleme hatası; 0,05) göstermektedir.

Dolayısıyla 2008 yılında yapılan bu araştırmada 140 kişiyle görüşme yapılmıştır. Yüz yüze görüşmelerin yapıldığı bu anket çalışmasında cevaplayıcılara; demografik özelliklerinin yanı sıra iş görenlerin çalıştıkları firmaya ilişkin memnun edici faktörlerin neler olduklarını belirlemek amacıyla birtakım sorular yöneltilmiştir.

Anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. I. grup sorular cevaplayıcıların demografik özelliklerine ilişkindir. II. grup sorular ise, iş görenlerin memnuniyetine yönelik olup; açık uçlu, çoktan seçmeli ve Likert ölçekli sorulardan oluşmaktadır.

Anketörler, yüz yüze görüşmeleri iş görenlerle birlikte yapmışlardır. Görüşmeler mümkün olduğunca sakin ve birim amir ve yöneticilerinden uzak bir yerde yapılmıştır. Burada amaç, iş görenlerin rahat bir şekilde anketi doldurması ve amirlerinden etkilenmemesini sağlamaktır. Haftanın değişik günleri ve saatlerinde bir hafta boyunca yüz yüze görüşmeler yapılarak, veriler toplanmıştır.

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde parametrik olmayan testlerden yararlanılmıştır. Analizlerin yapılmasında SPSS paket istatistik programı kullanılmıştır. SPSS yardımıyla frekans dağılımı, yüzde (oran), Ki-Kare ve Faktör Analizi yapılmıştır.

2.4. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirmeler

Bu başlık altında araştırmaya katılan ve anket sorularına yanıt veren iş görenlere ilişkin bulgular ve değerlendirmelere yer verilmiştir. Tablo 1, araştırmaya katılanların demografik özelliklerini göstermektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet Dağılımı	f	%	Eğitim Dağılımı	f	%
Erkek	108	77,1	İlk	16	11,4
Kadın	32	22,9	Orta	21	15,0
Toplam	140	100	Lise	73	52,1
			Yüksek Okul	15	10,7
Yaş Dağılımı	f	%	Üniversite	15	10,7
17-21	14	15,2	Lisansüstü	0	0,0
22-26	39	37,0	Toplam	140	100
27-31	34	27,5			
32 ve üzeri	28	20,3	Meslek Dağılımı	f	%
Toplam	140	100	İşçi	131	93
			İdari Personel	9	7
Gelir Dağılımı	f	%	Toplam	140	100
350 YTL ve aşağı	16	11,6			
351-500 YTL	90	64,5	Medeni Durum		
501-750 YTL üzeri	27	18,8	Evli	78	56,1
751 YTL ve üzeri	7	5,1	Bekâr	61	43,2
Toplam	140	100	Boşanmış	1	0,7
			Toplam	140	100
Gider Dağılımı	f	%			
350 YTL ve aşağı	32	24,4	Memleket		
351-500 YTL	74	56,5	Sivas	136	97,1
501-750 YTL üzeri	18	13,8	Sivas dışı(Adana, Ankara, Tokat)	3	2,9
751 YTL ve üzeri	7	5,3	Toplam	140	100
Toplam	140	100			

Ankete cevap veren 140 iş görenlerin %77,1'i erkek, %37'si 22-26 yaş aralığında, %56,1'i evli, %52,1'i lise mezunu, %64,5'inin aylık geliri 351-500 YTL'lik düzeyde, %93'ü işçi pozisyonunda ve büyük çoğunluğu da (%97,1) Sivas ilinde ikamet etmektedir..

Aşağıdaki tabloda iş görenlerin çalışma süresi yer almaktadır (Tablo 2).

Tablo 2: İş Görenlerin Çalışma Sürelerine İlişkin Dağılım

<i>Bu firmada kaç yıldır çalışıyorsunuz?</i>	f	%
1-5 Yıl	115	82,0
6-10 Yıl	20	14,4
11 yıl ve üzeri	5	3,6
Toplam	140	100

Araştırmaya katılan yaklaşık beş iş görenden dördünün çalışma süresi 1-5 yıl arasındır. Sadece %2,6'sının çalışma süresi 11 yıl ve üzeri yıl aralığını içermektedir.

İş görenlerin çalışma saatlerini gösteren dağılım Tablo 3'te görölmektedir.

Tablo 3: İş Görenlerin Çalışma Saatlerine İlişkin Dağılım

<i>Günde kaç saat çalışıyorsunuz?</i>	f	%
8 Saat ve altı	34	24,5
9 – 12 Saat	81	57,5
13 - 18 Saat	19	13,7
19 Saat ve üzeri	6	4,3
Toplam	140	100

Araştırmaya katılan iş görenlerin %24,5'i günde ortalama 8 saatin altında çalışırken, %57,5'i 9 ile 12 saat arasında çalışmaktadır. Bir iş yerinde normal çalışma saati 8 saat olarak düşünöldüğünde normal çalışma saatlerinin üzerinde çalışan iş görenlerin oranının %75,5 olduğu görölmektedir.

Tablo 4, iş görenlerin işletmeye ilişkin memnuniyet dağılımını göstermektedir.

Tablo 4: İş Görenlerin İşletmeye İlişkin Memnuniyet Dağılımı

<i>Bu firmada çalışmaktan memnun musunuz?</i>	f	%
Çok memnunum	59	42,1
Memnunum	69	49,3
Memnun değilim	12	8,6
Hiç memnunum değilim	0	0,0
Toplam	140	100

Ankete katılıp da sorularımıza cevap veren iş görenlerin %91,4'ünün çalıştığı firmadan memnun olduğu anlaşılmaktadır. Memnun olmayan çalışanların oranı %8,6 olarak görülürken, ilginç bir şekilde çalışma kapsamında görüşölen hiçbir çalışan hiç memnun değilim seçeneğini işaretlememiştir. İş görenlerin maaş, prim gibi özlük haklarına ilişkin dağılım Tablo 5'te görölmektedir.

Tablo 5: İş Görenlerin Maaş, Prim Gibi Maddi Ödemelere İlişkin Dağılım

<i>Maaş ve prim gibi ödemelerde gecikme yaşıyor musunuz?</i>	f	%
Her zaman	4	2,9
Bazen	30	21,6
Hiçbir zaman	106	75,5
Toplam	140	100

İş görenlerin %24,5'i çalıştığı iş yerinde maaş ve prim ödemelerinin zamanında yapılmadığından şikâyet etmekte; %75,5'i ise maaş ödemelerinde hiçbir zaman gecikme yaşanmadığını ifade etmektedir.

Tablo 6, iş görenlerin hastalanmaları ya da rahatsız olmaları durumunda işverenlerin duyarlılıklarına ilişkin dağılımı göstermektedir.

Tablo 6: İş Görenlerin Hastalanması Durumunda Şirket Yöneticilerinin Duyarlılıklarının Dağılımı

<i>Siz ya da ailenizden biri hastalığında şirket yöneticileriniz ne kadar duyarlı</i>	f	%
Çok duyarlı	109	77,7
Az duyarlı	27	19,4
Hiç duyarlı değil	4	2,9
Toplam	140	100

Çalışmamıza katılan yaklaşık her on iş görenden sekizi işverenlerin kendisine ya da aile bireylerine karşı özellikle hastalık olması durumunda çok duyarlı olduklarını ifade etmiştir. Buna karşılık, çalışanların %2,9'u da kendisinin ya da aileden birisinin hasta olması durumunda şirket yöneticilerinin hiç duyarlı olmadıklarını belirtmiştir. Araştırmaya katılan iş görenlere hafta sonu çalışmaktan memnun olup olmadıklarına ilişkin soru sorulmuş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan iş görenlere hafta sonu çalışmaktan memnun olup olmadıklarına ilişkin soru sorulmuş ve aşağıda yer alan yanıtlar alınmıştır. Kamu kurumları hariç özel işletmelerin pek çoğunda hafta sonu mesai yapıldığı bilinmektedir. Ankete cevap veren her on iş görenden yaklaşık yedisi hafta sonu çalışmaktan memnun olmadığını ifade ederken, on işçiden yine yaklaşık üçü hafta sonu çalışmaktan memnun kaldığını belirtmiştir.

Aşağıdaki Tablo çalışanların iş yerlerine ve çalışma şartlarına ilişkin görüşlerin yüzde olarak dağılımını göstermektedir (Tablo 7). Burada tüm ifadeler yorumlanmayıp, dikkat çeken ifadeler (oranlar) yorumlanacaktır. 5'li likert tekniğinin kullanıldığı çalışmada aşağıdaki tablo çalışanların çalışma şartlarına ilişkin ifadelerinin dağılımını göstermektedir.

Tablo 7: İş Görenlerin Firmadaki Çalışma Şartlarına ve Ortamına İlişkin İfadelerin Oransal Dağılımı

	1	2	3	4	5	Toplam
	%	%	%	%	%	n (%)
Bağlı olduğum yönetici/işverenin bize karşı tutumu çok iyidir	1	4	7	26	63	140 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren bir sorun karşısında manevi destekte bulunur	2	6	10	20	62	138 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren bir sorun karşısında maddi destekte bulunur	3	6	9	23	59	140 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren bize verimli çalışma ortamı sunmaktadır	4	6	16	27	45	139 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işverene istediğim zaman rahatlıkla ulaşabiliyorum	1	3	1	25	70	139 (100)
<i>Bağlı olduğum yönetici/işverenin sunduğu çalışma kuralları çok katıdır</i>	54	17	15	7	7	139 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren çalışanların isteklerini dikkate almaktadır	6	10	10	27	47	139 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren bizim fikirlerimizi dinlemektedir	5	6	12	25	52	138 (100)
Üst yönetimle ilişkilerimiz çalışma performansını/verimliliği etkilemektedir	4	5	6	24	61	138 (100)
Daha verimli olmamız için işyerinde sürekli eğitim vardır.	14	14	21	11	40	140 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren istek ve taleplerimizi dikkate alır.	4	7	14	26	49	140 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren çalışanlarından çok kendi başarısını düşünür	40	15	22	12	11	138 (100)
Bağlı olduğum yönetici/işveren görevimizin dışında bize iş yaptırmaktadır	46	19	9	16	10	139 (100)
Çalışanlar arasında arkadaşlık ilişkileri çok iyidir	3	5	12	24	56	138 (100)
Çalışma arkadaşlarımla aile gibiyiz	2	10	10	20	58	138 (100)
İşyerimdeki çalışma koşullarımız yeterlidir	1	9	16	21	53	139 (100)
İşyerimin sunduğu sağlık güvencesi beni memnun etmektedir	4	6	14	22	54	138 (100)
İşyerimin sunduğu sosyal imkânlar beni memnun etmektedir	12	8	22	20	38	138 (100)
İşyerim benim ikinci evim gibidir	9	9	12	15	55	140 (100)
İşyerimde emekli olana kadar çalışmak istiyorum	21	14	14	9	42	140 (100)
İşyerimde çıkan yemekler lezzetlidir	19	8	16	14	43	139 (100)
İşyerimde çıkan yemekler doyurucu ve yeterlidir	15	8	17	13	47	139 (100)
İşyerimin tuvaletleri çok temizdir	4	4	10	19	62	136 (100)
Çalışma ortamı hijyeniktir (sağlık kurallarına uygundur)	1	3	6	27	63	139 (100)
İşimi severek çalışmaktayım	1	5	11	20	63	140 (100)
Daha iyi koşullar sağlayan başka bir işi ileride hedeflemekteyim	22	4	11	19	44	139 (100)
<i>Ücretler zamanında verilmektedir</i>	2	4	5	15	74	139 (100)
Aldığım ücret yeterlidir	22	23	19	9	27	140 (100)
Günlük mesai saatleri uygundur	23	9	16	14	38	140 (100)

Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı: 0,866.

Ölçek değeri (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum)

İş görenlerin Tablo 8 itibarıyla en fazla katıldıkları ifadelerin başında %74 oranla 'Ücretler zamanında verilmektedir' ifadesi gelirken iş görenlerin katılmadıkları ifadelerin başında ise 'Bağlı olduğum yönetici/işverenin sunduğu çalışma kuralları çok katıdır' ifadesi gelmektedir.

Cevaplayıcıların demografik özellikleriyle, memnuniyet (tatmin) arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek ya da demografik özelliklerle, memnuniyetin (iş tatmininin) birbirinden bağımsız olup olmadığını tespit etmek amacıyla Ki-Kare testi uygulanmıştır. Aşağıdaki Tabloda (Tablo 8) Ki-Kare analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 8: İş Görenlerin Demografik Özellikleriyle İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Analiz (Ki Kare Analizi) Sonuçları

Demografik Özellikler	Memnun Olanlar (%)	Memnun Olmayanlar (%)	Toplam (%)	Fisher'in Ki Kare Testi *(P)
H₁: Cinsiyet (n=140)				
Erkek	99 (91,7)	9 (9,3)	108 (100)	0,547
Kadın	29 (90,6)	3 (9,4)	32 (100)	
H₂: Medeni Hal (n=138)				
Evli	74 (94,9)	4 (5,1)	78 (100)	0,354
Bekâr	53 (88,3)	7 (11,7)	60 (100)	
H₃: Yaş (n=138)				
35 ve aşağısı	104 (91,2)	10 (8,8)	114 (100)	0,396
35 üzeri	23 (95,8)	1 (4,2)	24 (100)	
H₄: Eğitim Durumu (n=140)				
Orta Öğretim	100 (90,9)	10 (9,1)	110(100)	0,504
Yüksek Öğretim	28 (93,3)	2 (6,7)	30 (100)	
H₅: Çalışma saatleri (n=139)				
8 saatten az çalışanlar	34 (100)	0 (0)	34 (100)	0,029**
8 saatten fazla çalışanlar	93 (88,6)	12 (11,4)	105 (100)	
H₆: İşverenlerin duyarlılıkları (n=139)				
İş görene karşı duyarlı olanlar	125 (92,6)	10 (7,4)	135 (100)	0,037**
İş görene karşı duyarlı olmayanlar	2 (50,0)	2 (50,0)	4 (100)	
H₇: Ücretler (n=114)				
Ücretleri yeterli bulanlar	50 (98,0)	1 (2,0)	51 (100)	0,023**
Ücretleri yeterli bulmayanlar	54 (85,7)	9 (14,3)	63 (100)	
H₈: Ödeme zamanı (n=139)				
Ücretlerini zamanında alanlar	103 (98,1)	2 (1,9)	105(100)	0,000***
Ücretlerini zamanında alamayanlar	24 (70,6)	10 (29,4)	34 (100)	
H₉: Meslekler/Görevler (n=140)				
İşçi	119 (91)	12 (9)	131(100)	1,000
İdari Personel	9 (100)	0 (-)	9(100)	
* Hücre (beklenen) değerlerinden en az birisinin beklenen değeri 5'ten küçük olduğu için bu ilişki testinde Fisher'in Ki Kare Testi uygulanmıştır				
P<0,01 * P<0,05				

Tablo 8’de görülen ki kare analizine göre Araştırmanın Hipotezleri başlığındaki 5., 6., 7. ve 8. hipotezler kabul edilmiştir. Bu sonuca göre, iş görenlerin tatmini ile çalışma saatleri, işverenlerin kendilerine olan duyarlılıkları, ücretlerin yeterli olması ve ücretlerin zamanında ödenmesi gibi ifadeler arasında ilişki tespit edilmiştir.

İş görenleri memnun eden ya da başka bir ifadeyle tatmin eden faktörleri belirlemek amacıyla Faktör analizi yapılmış ve bu analizin sonuçları da aşağıdaki Tabloda sunulmuştur (Tablo 9).

Tablo 9: İş Görenlerin Memnuniyetine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

<i>İş Görenlerin Memnuniyetine İlişkin İfadeler ve Değişkenler</i>	<i>Ort</i>	<i>SS</i>	<i>Faktör Yükleri</i>	<i>Öz Değer %</i>	<i>Kümülatif Varyans (%)</i>
Faktör 1: Üst Yönetim Desteği $\alpha=0,78$				38,335	38,335
Bağlı olduğum yönetici/işveren bizim fikirlerimizi dinlemektedir	4,13	1,15	0,782		
Bağlı olduğum yönetici/işverenin bize karşı tutumu çok iyidir	4,46	0,83	0,781		
Bağlı olduğum yönetici/işveren çalışanların isteklerini dikkate almaktadır	3,99	1,22	0,736		
Bağlı olduğum yönetici/işveren istek ve taleplerimizi dikkate alır	4,09	1,14	0,719		
Bağlı olduğum yönetici/işveren bir sorun karşısında maddi destekte bulunur	4,28	1,06	0,707		
Bağlı olduğum yönetici/işveren bir sorun karşısında manevi destekte bulunur	4,34	1,02	0,696		
Daha verimli olmamız için işyerinde sürekli eğitim vardır	3,50	1,47	0,552		
Bağlı olduğum yönetici/işveren bize verimli çalışma ortamı sunmaktadır	4,09	1,08	0,537		
İşyerim benim ikinci evim gibidir	3,98	1,36	0,419		
Üst yönetimle ilişkilerimiz çalışma performansını/verimliliği etkilemektedir	4,35	1,04	0,401		
Faktör 2: Çalışma Koşulları ve İletişim $\alpha=0,75$				8,909	47,244
Çalışma arkadaşlarımla aile gibiyiz	4,20	1,11	0,842		
Çalışanlar arasında arkadaşlık ilişkileri çok iyi	4,25	1,04	0,817		
İşyerimin sunduğu sağlık güvencesi beni memnun etmektedir	4,17	1,10	0,655		
Bağlı olduğum yönetici/işverene istediğim zaman rahatlıkla ulaşabiliyorum	4,61	0,72	0,588		
İşyerimdeki çalışma koşullarımız yeterlidir	4,14	1,08	0,445		
Faktör 3: Çalışma Ortamının Hijyenikliği $\alpha=0,72$				5,644	52,888
Çalışma ortamı hijyeniktir (sağlık kurallarına uygundur)	4,49	0,80	0,727		
İşimi severek çalışmaktayım	4,36	0,96	0,689		
İşyerimin tuvaletleri çok temizdir	4,29	1,10	0,465		

Faktör 4: Yemek				4,381	57,268
İşyerinde çıkan yemekler doyurucu ve yeterlidir	3,68	1,49	0,891		
İşyerinde çıkan yemekler lezzetlidir	3,55	1,55	0,878		
Faktör 5: Çalışma Koşulları ve Aidiyet $\alpha=0,71$				4,002	61,270
Daha iyi koşullar sağlayan başka bir işi ileride hedeflemektedirim	3,62	1,58	-0,711		
İşyerimde emekli olana kadar çalışmak istiyorum	3,37	1,62	0,571		
Bağlı olduğum yönetici/işveren çalışanlarından çok kendi başarısını düşünür.	2,39	1,39	-0,503		
İşyerimin sunduğu sosyal imkânlar beni memnun etmektedir	3,64	1,38	0,482		
Günlük mesai saatleri uygundur	3,35	1,60	0,421		
Faktör 6: İş Tanımı ve Yönetici Tutumu $\alpha=0,65$				3,697	64,967
Bağlı olduğum yönetici/işveren görevimizin dışında bize iş yaptırmaktadır	2,23	1,41	-0,775		
Bağlı olduğum yönetici/işverenin sunduğu çalışma kuralları çok katıdır	1,94	1,24	-0,642		
Faktör 7: Ücret $\alpha=0,68$				3,561	68,528
Aldığım ücret yeterlidir	1,55	0,49	0,708		
Ücretler zamanında verilmektedir	4,54	0,93	0,626		
KMO: 0,872	Bartlett Test : 2269,359			Öz Değer: 1'den fazla	
Anlamlılık (Significance) : 0.0000				Cronbach Alpha : 0,866	

Bu faktör analizinde varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi sonucunda 7 ayrı faktör elde edilmiştir. Bu yedi faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 68,52'dir. Başka bir ifadeyle, iş gören memnuniyetine ilişkin faktörlerin yaklaşık % 69'u yedi faktörle açıklanabilmekte, geri kalan kısmı ise başka faktörlerin etkisiyle oluşmaktadır.

Faktör analizi sonucunda 7 faktörle bu faktörlerin içerdiği alt değişkenler aşağıda sırasıyla sunulmuştur.

- **Üst yönetim desteği:** Başta teknik ve idari birim yöneticileri olmak üzere üst yönetimin iş görenlere yönelik geliştirdikleri destekleyici davranışlar birinci faktörü oluşturmaktadır.
- **Çalışma koşulları ve iletişim:** İş görenler arasındaki etkileşim ve örgüt içi iletişim yapısı ikinci faktörü oluşturmaktadır.
- **Çalışma ortamının hijyenikliği:** Üçüncü faktör ise, firmanın çalışma ortamının sağlığa uygunluğu çerçevesinde işgören üzerinde bırakmış olduğu izlenimlerden oluşmaktadır.
- **Yemek:** Bu faktör, fabrikada çıkan yemeklerin yeterli, lezzetli, temiz olması gibi değişkenleri içermektedir.
- **Çalışma koşulları ve aidiyet:** İşgörenlerin çalıştıkları işyerine karşı geliştirdikleri sadakat ve günlük çalışma koşulları da beşinci faktörü oluşturmaktadır.
- **İş tanımı ve yönetici tutumu:** Altıncı faktör ise, birim amirlerinin (mühendis, ustabaşı/formen) çalışanlardan ziyade kendilerini

düşündüklerini, görevleri dışında angarya iş yaptırılmaları gibi iş görenler açısından olumsuz sayılabilecek değışkenleri içermektedir.

- **Ücret:** Son faktörü ise ücret oluşturmaktadır. Ücretlerin yeterliliğı ve zamanında verilmesi iş görenlerin verimliliğini artıran bir faktör olup, çalışanların işini daha severek yapmasına ve işini benimsemesine yardımcı olmaktadır.

3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çeşitli perakendecilik sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerde çalışanların (iş görenlerin) tatmini ya da memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla yapılan bu tanımlayıcı araştırmada aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

- İş görenlerin tatmini ile iş görenlerin demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim, medeni hal vb.) itibarıyla ilişkiler tespit edilmezken; iş görenlerin tatmini ile aldıkları ücretler, ücretlerin zamanında ödenip ödenmemesi ve çalışma saatleri itibarıyla ilişki tespit edilmiştir. İş tatmini ile cinsiyet arasında ilişki bulunamaması Oshagbemi'nin çalışmasıyla, paralellik gösterirken (2000:331); Avrupa'da yer alan 14 ülkenin çalışanları üzerinde çalışma yapan Keiser'in (2007:90), çalışmasıyla, Garcia-Bernal ve diğerlerinin (2005:287) İspanyadaki araştırmasıyla, benzer şekilde, Koustelios da (2001:356), Yunan kadın öğretmenlere yönelik çalışmasıyla tezat bir görüntü sergilemektedir. Çünkü yukarıda bahsedilen Oshagbemi'nin çalışmasının dışında diğer çalışmaların hepsinde cinsiyet ile iş tatmini arasında ilişki tespit edilmiş; kadın çalışanların erkek çalışanlara nazaran işinden daha fazla tatmin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan çalışmaların işçiler üzerinde yapılmayıp, idari personel üzerinde yapılması araştırmacıları bu sonuca götürmüş olabilir.
- Geçmişte yapılan çalışmalar göstermektedir ki, iş görenlerin sahip olduğu yaş ile tatmin arasında birkaç araştırma dışında genelde ilişki bulunmamaktadır. Yaptığımız çalışmada da yaş ile tatmin arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Başka bir ifadeyle iş görenlerin tatmini yaştan bağımsızdır.
- Çalışanların tatminini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla faktör analiz yapılmış ve analiz sonucuna göre iş görenlerin tatminini sırasıyla, üst yönetimin iş göreni destekleyici davranışları, iş yerindeki çalışma ortamı ve iletişim, çalışma ortamının sağlığa uygunluğu, iş yerindeki yemeklerin güzel olması, çalışılan kuruma karşı gelişen aidiyet duygusu ile ücretlerin yeterli olması ve zamanında verilmesi gibi faktörler ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre çalışanlar çalıştıkları iş yerinde kendilerine ve fikirlerine değer verilmesini, daha duyarlı olunmasını, üst yönetimin maddi ve manevi desteğı kendilerinden esirgememelerini istemekte; verilen yemeklerin lezzetli ve yeterli olmasını beklemektedirler.

- İş görenlerin işinden memnuniyet duyarak çalışması, işinden tatmin olması, hem kişisel temelde hem de yönetim temelindeki huzur ve mutluluğuna bağlıdır. Buna göre iş gören, işverenin adil ve dürüst olduğunun idrakine varabilmeli, maddi ve manevi desteği hissedebilmelidir. Bu bağlamda en önemli unsurların başında birim yöneticileriyle olan iletişim ve diyalog gelmektedir.
- İş görenlerin işlerinden tatmin olabilmeleri, çalışma ortamları ile doğrudan ilgilidir. Buna göre, sakin, huzurlu, rahat ve sosyal iletişime elverişli bir ortamda çalışan kişiler daha başarılı işler yapmakta, daha verimli olabilmektedirler. Lee'nin (2006: 343) ABD'de yaptığı çalışma bu durumu destekler niteliktedir.

Sonuç olarak, işletmelerinde verimlilik ve performans artışı bekleyen işverenlerin bu süreçte başarılı olmaları, öncelikle çalıştırdıkları personele değer vermelerine, maddi ve manevi destek sağlamalarına, onlarla iletişim kurmalarına; rahat ve huzurlu bir şekilde yaşayabileceği bir iş ortamı yaratmalarına bağlıdır. Bununla beraber, ücretlerin tatminkâr olması ve zamanında verilmesi hem verimliliği ve performansı hem de iş tatminini etkileyen bir başka faktördür.

Bu çalışma Sivas ili ile sınırlı olup diğer iller araştırmanın kapsamı dışında tutulmuştur. Ayrıca, çeşitli perakendecilik dallarındaki çalışanlara yöneliktir. Bundan sonraki çalışmalar gelişmiş, sanayileşmiş ve büyük şehirlerdeki çalışanlara yönelik yapılabilir. Ayrıca, bölgesel karşılaştırmalar da yapılabilir.

KAYNAKÇA

- AKINCI, Zeki., (2002), "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 4, ss: 1-25.
- BAKAN, İsmail ve Tuba, BÜYÜKBEŞE (2004) "Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 7, ss: 1-30.
- BAŞ, Türker., (2001), Anket, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- CHEN, Shun-Hsing, Ching-Chow, YANG, Jiun-Yan, SHIAU ve Hui-Hua, WANG., (2006), "The Development Of An Employee Satisfaction Model For Higher Education", The TQM Magazine, Vol. 18 No. 5, pp. 484-500.
- ERDEMLİ, Zersin., (2006), Özel ve Resmi Eğitim Örgütlerinde İş Tatmini, Basılmamış Yüksek lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- GARCIA-BERNAL, Javier, Ana, GARGALLO-CASTEL, Mercedes, MARZO-NAVARRO ve Pilar, RIVERA-TORRES (2005) "Job Satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences", Women in Management Review, Volume 20 . Number 4. pp. 279-288.
- KARAMAN, Filiz ve Ali Ender, ALTUNOĞLU (2007), "Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeylerini Etkileyen Faktörler", Yönetim ve Ekonomi, 14/1, ss: 109-120.

- KAVANAUGH, Joe, Jo Ann DUFFY and Juliana, LILLY (2006), "The Relationship Between Job Satisfaction and Demographic Variables For Healthcare Professionals", *Management Research News*, Vol. 29 No. 6, pp. 304-325.
- KEISER, Lutz C. (2007), "Gender-Job Satisfaction Differences Across Europe: An Indicator For Labour Market Modernization", *International Journal of Manpower*, Vol. 28 No. 1, pp. 75-94.
- KOUSTELIOS, Athanasios D. (2001), "Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers", *International Journal of Educational Management*, 15/7, pp 354-358.
- LEE, So Young (2006), "Expectations of Employees Toward The Workplace and Environmental Satisfaction", *Facilities*, Vol. 24 No. 9/10, pp. 343-353.
- MINER, J.B.(1992), *Industrial Organizational Psychology*, Mc Graw Hill., USA.
- OKPARA, John O. (2006) "Gender and The Relationship Between Perceived Fairness In Pay, Promotion, and Job Satisfaction In A Sub-Saharan African Economy", *Women in Management Review*, Vol. 21 No. 3, pp. 224-240.
- OSHAGBEMI, Titus, (1997), "Job Satisfaction Profiles of University Teachers", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 12 No. 1, pp. 27-39.
- OSHAGBEMI, Titus (1999), "Satisfaction With Co-Workers' Behaviours", *Employee Relations*, Vol. 22 No. 1, pp. 88-106.
- OSHAGBEMI, Titus (2000) "Gender Differences In The Job Satisfaction Of University Teachers", *Women in Management Review*, Volume 15 . Number 7, pp. 331-343.
- OSHAGBEMI, Titus (2003) "Personal Correlates Of Job Satisfaction: Empirical Evidence From UK Universities", *International Journal of Social Economics*, Vol. 30 No. 12, pp. 1210-1232.
- PUNNET, Betty Jane, Jo Ann, DUFFY, Suzy, FOX, Ann, GREGORY, Teri, LITUCHY, John, MILLER, Silvia Ine's, MONSERRAT, Miguel R., OLIVAS-LUJA'N ve Neusa Maria Bastos F., SANTOS (2007) "Career Success And Satisfaction: A Comparative Study In Nine Countries", *Women in Management Review*, Volume 22 . Number 5 . pp. 371-390.
- SAURA, Irene Gil, Gloria Berenguer, CONTRI, Amparo Cervera, TAULET ve Beatriz Moliner, VELAZQUEZ (2005) "Relationships Among Customer Orientation, Service Orientation And Job Satisfaction In Financial Services", *International Journal of Service Industry Management* Vol. 16 No. 5, pp. 497-525.
- SCOTT-LADD, Brenda, Anthony, TRAVAGLIONE ve Verena, MARSHALL (2005)"Causal Inferences Between Participation In Decision Making, Task Attributes, Work Effort, Rewards, Job Satisfaction and Commitment", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 27 No. 5, pp. 399-414.
- SULIMAN, Abubakr M ve Fuad N. AL-SHAIKH (2006) "Emotional Intelligence At Work: Links To Conflict And Innovation", *Employee Relations*, Vol. 29 No. 2, pp. 208-220.
- TEK, Ömer, Baybars (1999), *Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları*, Beta Yayınevi, İstanbul.
- TU, Leafy, Michel, PLAISENT, Prosper, BERNARD ve Lassana, MAGUIRAGA (2005) "Comparative Age Differences Of Job Satisfaction On Faculty At Higher Education Level China And Taiwan", *International Journal of Educational Management*, 19/3, pp: 259-267.