



## Bilgi Teknolojisi Çalışanlarının İş Tatmini ile İlişkili Faktörler\*

İbrahim Halil SEYREK \*\*, Dilek KAVAK \*\*\*

### ÖZ

Çalışanların iş tatmini, hangi tür organizasyonda olursa olsun, gerek çalışan gerekse çalıştığı işletme için önemlidir. Çalışan tatmini ile ilgili olduğu düşünülen birçok faktör araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Her ne kadar çalışanların iş tatmini ile ilgili genel ve ortak olan bir takım unsurlar söz konusu olsa da, iş tatmininde kişiye ve yaptığı işin niteliğine bağlı farklılıklar olabilir. Günümüzün bilgiye dayalı ekonomisinde Bilgi Teknolojisi (BT) alanında çalışanların önemi gittikçe artmakta ve dolayısıyla BT çalışanlarının iş tatmini ile ilgili faktörlerin araştırılması önem arz etmektedir. Bu çalışmada 455 BT çalışanından elde edilen bilgiler doğrultusunda çalışanın kendisi ve işi ile ilgili çeşitli faktörlerin iş tatmini ile ilişkileri ele alınmıştır. Yapılan analizler sonucunda cinsiyet, sektör (kamu / özel), iş tecrübesi ve ücret gibi demografik faktörler ile iş tatmini arasında bir ilişki olmadığı görülmüştür. Diğer yandan ait olma duygusu, kabul duygusu, iş özerkliği, iş tükenmişliği, rol netliği ve ödül adaleti değişkenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi Teknolojisi, BT, Bilgi Teknolojisi Çalışanları, İş Tatmini.

**JEL Sınıflandırması:** M12, M15, M54.

## Factors Related to Job Satisfaction of Information Technology Professionals

### ABSTRACT

Job satisfaction of employees in any type of organization is important both for the employee and for the organization he/she works for. There are several factors researchers studied that are related to employee satisfaction. Even though there are several common factors for the job satisfaction of employees, there can be differences based on the personal and job characteristics. Information Technology (IT) workers are important for current information economy and therefore factors related to their job satisfaction is an important research topic. In this study, based on survey data collected from 455 IT workers from different industries, the factors related to IT worker job satisfaction are investigated. As a result of analyses, it was found that demographic factors like gender, sector (public vs. private), work experience, and wage are not related to the job satisfaction of the worker. On the other hand, the results show that feel of belonging, feel of acceptance, job autonomy, burnout, role clarity and fairness of rewards are factors that affect job satisfaction.

**Keywords:** Information Technology, IT, Information Technology Professional, Job Satisfaction.

**JEL Classification:** M12, M15, M54.

*Geliş Tarihi / Received: 28.10.2015 Kabul Tarihi / Accepted: 30.11.2015*

\* Bu makale, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak sunulan “Bilgi İşlem Çalışanlarının İş Tatminine Etki Eden Faktörler” isimli çalışmadan türetilmiştir.

\*\* Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, seyrek@gantep.edu.tr

\*\*\* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, GSF, dilekkilcik@gmail.com

## 1. GİRİŞ

Gündelik yaşantısının önemli bir bölümünü işinde geçiren çalışan için işinden duyduğu tatmin sadece iş performansını değil sağlığını, ilişkilerini ve genel olarak mutluluğunu etkilemektedir. Diğer yandan mutlu çalışanlara sahip olan işletmeler, çalışanlarından daha iyi verim almakta, işinden memnun olmayan çalışanlarda daha sık görülen çeşitli sorunlardan (sağlık sorunları, iş kazaları, devamsızlık, yaratıcılık eksikliği, iş arkadaşlarıyla sorunlar, düşük performans, işten ayrılmalar, vd.) daha az etkilenmektedir. Bu nedenle iş tatmininin ne olduğu, hangi faktörlerin iş tatmini ile ilintili olduğu ve iş tatmininin nasıl artırılacağı konusunda çok sayıda araştırma yapılmaktadır. Araştırmacılar, iş tatmini ile ilgili olarak çalışanın bireysel özellikleri yanında, işle ilgili unsurları da iş tatmini araştırmalarında ele almaktadırlar. Bu bağlamda farklı karakteristiğe sahip işler ve bu işlerin çalışanlardan beklediği nitelik ve davranışlar, konunun farklı iş kolları için ele alınmasını gerekli kılmaktadır.

Günümüzde Bilgi Teknolojilerine (BT) dayalı işler giderek yaygınlaşmakta, BT alanında çalışan insanların sayısı artmaktadır. BT çalışanlarının firmalar için artan önemi bu alanda çalışan insanların iş tatmini ve buna bağlı beklenen faydaların elde edilmesi açısından önem arz etmektedir. İş tatmini ile ilgili unsurlar birçok çalışan ve iş kolu için ortak ve benzer olmakla birlikte, farklı meslekleri icra eden çalışanlarda en azından bu faktörler farklı öneme sahip olabilmektedir. Bu bağlamda, BT endüstrisindeki işlerin kendine has nitelikleri, farklı endüstriler ve iş kolları üzerinde yapılan iş tatmini araştırmalarından farklı olabilecek unsurları araştırmayı gerekli kılmaktadır. Bu çalışmanın amacı, BT çalışanlarının iş tatmin düzeyini belirlemek; işle ve çalışanla ilgili çeşitli unsurların, BT çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

İş tatmini çalışanın işteki verimliliği, işinde göstermiş olduğu çaba, işe devamsızlık ve işten ayrılma gibi konularla ilgili olmasından dolayı, iş ve örgüt literatüründe sıkça ele alınan bir konu olmuştur. Bu bağlamda psikoloji, sosyoloji, ekonomi ve yönetim bilimleri gibi çok farklı disiplinlerden araştırmacı iş tatmini konusunu incelemişlerdir (Chhabra, 2013). Ayrıca işteki tatminin, kişinin bireysel mutluluğu ve iyiliği üzerinde de önemli bir etkiye sahip olması (Diaz-Serrano ve Cabral Vieira, 2005) konuyu daha önemli bir hale getirmektedir.

İş tatmininin ne olduğu konusunda araştırmacıların farklı tanımlar getirdiği görülmektedir. Spector (1997) iş tatminini kişinin işi ve işinin farklı yönleri hakkında neler hissettiği olarak tanımlamaktadır. Bir başka ifadeyle iş tatmini, kişinin işinden ne ölçüde hoşlandığını ifade etmektedir. Diğer yandan Weiss (2002) ise iş tatmininin duygusal bir tepkiden çok tutumla ilgili bir kavram olduğunu ifade etmektedir. Buna göre iş tatmini kişinin işi hakkındaki çeşitli değerlendirmelerine dayalı olumlu ya da olumsuz olabilen yargısıdır. Robbins (2003) ise iş tatminini kişinin işine yönelik hem duygusal bir tepkisi hem de tutumu olarak tanımlamıştır. Bu tanıma göre kişinin işine yönelik tutumu duygusal, düşünce ve davranışlarına dayalı olarak şekillenmektedir.

Bazı araştırmacılar (ör. Rose, 2001) iş tatmininin içsel ve dışsal boyutları olduğunu iddia etmişlerdir. İçsel faktörler inisiyatif kullanma ve üstlerle ilişkiler gibi bireysel özelliklere dayalıdır. Dışsal tatmin kaynakları ise durumsaldır ve çevreye dayalıdır. Bunlar ücret, terfi, iş güvencesi gibi işle ilgili çeşitli finansal ve maddi avantajları ifade eder. Dolayısıyla, çalışanın iş tatminini ölçerken her iki boyutu da dikkate almak gerekir (Rose, 2001). Ayrıca iş tatmininin kişinin işine yönelik sağladığı girdilerle (eğitim, çalışma zamanı, çaba, vb.), elde ettiği çıktılar (ücret, ek gelirler, statü, çalışma koşulları, vb.) arasındaki dengeye dayalı olduğu dile getirilmiştir. Eğer çıktılar girdilere göre fazla olursa, iş tatmini artacaktır (Sousa-Poza ve Sousa-Poza, 2000).

## 2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Literatürde çalışanın iş tatminini etkileyen hem bireysel hem de işle ilgili çeşitli faktörlerden bahsedilmektedir. Aşağıdaki bölümlerde bu faktörlerden bazıları ele alınmıştır.

### 2.1.1. Bireysel Faktörler

Aynı işte çalışmalarına ve aynı işi yapmalarına rağmen, işlerinden aynı düzeyde tatmin olmayan çalışanların varlığı, bireysel faktörlerin iş tatminine etki ettiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda ele alınan bireysel faktörlerden birisi yaşdır (Eichar, Norland, Michael Brady ve Fortinsky, 1991). Genel olarak yaşlı çalışanların gençlere göre daha çok iş tatmini yaşadığı görülmektedir. Bu durum, yaşlıların gençlere göre işleriyle ilgili daha gerçekçi beklentilere ve daha makul bir başarı düşüncesine sahip olmaları ile açıklanmaktadır (Rhodes, 1983). Diğer yandan, kadın ve erkeklerin işlerinden tatmin olma düzeyleri ile ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bazı araştırmalarda kadınların erkeklerden daha çok iş tatmini yaşadığı görülürken (Clark, 1997), bazılarında ise erkeklerin daha çok iş tatmini yaşadığı gözlemlenmiştir (Forgionne ve Peeters, 1982). Çalışanlarla ilgili ele alınan bir diğer faktör ise eğitim düzeyidir. Yapılan çeşitli çalışmalarda eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki görülmesine rağmen, böyle bir ilişkinin bulunmadığına yönelik çalışmalar da mevcuttur (Martin ve Shehan, 1989). Bu bahsedilenlere ek olarak araştırmacılar unvan, kıdem, tecrübe, vb. demografik faktörlerin yanında kişilik özellikleri ile işi tatmini arasındaki ilişkiye bakmışlar ve farklı sonuçlara ulaşmışlardır.

### 2.1.2. İşle İlgili Faktörler

Çalışanın iş tatminini etkileyen diğer önemli unsurlar ise işle ilgili faktörlerdir. Bu bağlamda gerek yapılan işin niteliği gerekse çalışılan organizasyonun özellikleri çalışan tatmini üzerinde etkili olmaktadır. İşin niteliği bağlamında ele alınan önemli konulardan birisi otonomidir. Otonomi, kişinin işteki bağımsızlığı ile çalışma çizelgesini ve işini tamamlamak için gerekli prosedürleri belirlemede sahip olduğu yetki düzeyini ifade eder (Hackman ve Oldham, 1980). Otonominin yüksek olduğu işlerde çalışanlar, özgürce çalışmalarına ve karar verebilmelerine bağlı olarak kendilerini yaptıkları işlerden daha çok sorumlu hissederler. Bu durum çalışanın iş tatmininin artmasına katkı sağlar. Çalışanın görevini yerine getirirken kendisinden ne beklediğini açık olması da iş tatminini etkileyen bir unsur olarak dile getirilmiştir. Rol belirsizliği çalışandan ne beklediği, bu beklentileri nasıl gerçekleştireceği ve işte göstermiş olduğu performansın ne tür sonuçlar doğuracağı konusundaki belirsizliği ifade eder. Çalışanın işteki rolü ile ilgili diğer bir kavram olan rol çatışması ise kişinin işini yerine getirirken etkileşimde olduğu bireylerin farklı ve çelişen beklentilerinin doğurduğu uyumsuzluğu ifade eder. Hem rol belirsizliği hem de rol çatışması çalışanın iş tatmini olumsuz olarak etkileyen faktörlerdir (Rutner, Hardgrave ve McKnight, 2008).

Çalışanlar iş yerinde yaşadıkları yoğun strese bağlı olarak tükenmişlik duygusu yaşayabilirler. Tükenmişlik hem fiziksel hem de duygusal boyutlarda görülebilir. Tükenmişliğin ilerlemesi durumunda çalışan işin gereklerini yerine getirmekte zorlanabilir. İş tükenmişliği çalışanın sadece iş performansını değil aynı zamanda iş tatminini de olumsuz olarak etkiler (Kanwar, Singh ve Kodwani, 2009).

İş tatminini etkileyen diğer bir unsur ise çalışanın yaptığı işe karşılık aldığı ödüller ve terfilerdir. Çalışanlar işlerine verdikleri emek ve hizmetin karşılığında maddi ve sembolik bir takım ödüller beklerler. Çalışan elde ettiği ödülün göstermiş olduğu performansa uygun olmasını ister. Eğer kişi işinde göstermiş olduğu performans ile elde ettiği ödül arasında düşük bir ilişki olduğuna inanır ve ödüllerin başka düşüncelerle dağıtıldığını düşünürse, iş tatmini olumsuz olarak etkilenecektir (Jyothi ve Ravindran, 2012). Çalışan yapmış olduğu iş ile almış olduğu ödüllerin birbiriyle orantılı olmasının yanında, işyerindeki ödüllerin adil bir şekilde dağıtılıp dağıtılmadığını görmek için benzer işi yapan kişilerle elde ettiği ödülleri kıyaslar. Ödül

adaletinin sağlanması çalışan tatminini olumlu yönde etkiler. Benzer şekilde kişinin başarılı olması halinde terfi edeceğine olan inancı ve işyerinde adil bir terfi siteminin bulunması kişinin çalışma arzusunu artırıp iş tatminine olumlu olarak katkıda bulunur (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Kişinin çalıştığı işyerindeki diğer çalışanlarla ilişkileri de iş tatminini olumlu ya da olumsuz olarak etkileyen bir unsurdur. Çalışanın, iş yerindeki diğer çalışanlarla uyumsuzluk yaşaması iş tatminini olumsuz yönde etkileyecektir. Benzer şekilde kişi kendini çalıştığı yerin bir parçası olarak görüyor ve kendini oraya ait hissediyorsa işinden daha çok tatmin olacaktır (Lim, 2008).

## **2.2. BT çalışanları ve İş Özellikleri**

Sürekli gelişip büyüyen bir sektör olarak BT'nin ülke ekonomilerindeki önemi her geçen gün artmakta, bu sektörde istihdam edilen çalışan sayısında önemli bir artış gözlemlenmektedir. BT sektörünün dinamik ve yüksek bilgiye dayalı olan yapısı, nitelikli işgücüne olan ihtiyacı önemli bir hale getirmiştir. BT alanında çalışacak uzman sayısında önemli bir açık vardır ve bu açığın artarak devam etmesi beklenmektedir (McMurtrey, Grover, Teng ve Lightner, 2002). BT çalışanlarına genellikle yüksek ücretler ödenmesine rağmen, nitelikli BT personelini işte tutmak pek de kolay değildir. BT çalışanları aynı işi yapmak üzere çalıştıkları firmaları sıklıkla değiştirebildikleri gibi, farklı işlere de kolaylıkla geçiş yapabilmektedir (Messersmith, 2007). İşten ayrılan BT çalışanlarının firmalara maliyeti oldukça yüksek olabilmektedir. İşten ayrılmalarla ilgili önemli faktörlerden birisi çalışanın işinden ne ölçüde tatmin olduğudur. Dolayısıyla firmalar için BT çalışanlarının işlerinden tatmin olmalarını sağlamak önem arz etmektedir.

BT çalışanları yaptıkları işler ağırlıklı olarak bilgisayar kullanımına dayanan bilgi işçileridir (Jyothi ve Ravindran, 2012). BT çalışanları işlerinde, sistem yönetimi (ağ yönetimi, veri tabanı yönetimi, web sitesi yönetimi), yazılım geliştirme (sistem analizi, uygulama geliştirme, programlama, web tasarımı) ve destek hizmetleri (bilgisayar tamir/bakım, kurulum, yedekleme, güvenlik, vb.) gibi çeşitli görevleri yerine getirmektedirler.

BT alanında çalışanların işleri diğer birçok meslekten farklı bir takım özellikler arz etmektedir. Örneğin yazılım geliştirme işlerinin çoğunda bağımsız çalışabilme ve sürekli kendini geliştirme ihtiyacı yüksek oranda görülür (Calisir, Gumussoy ve Iskin, 2011). BT çalışanları sektörünün dinamik ve değişken yapısından dolayı, mesleklerinde güncel kalabilmek için sürekli öğrenmek ve yeni beceriler kazanmak zorundadırlar. Aksi takdirde mevcut nitelikleri eskimekte, yetersiz kalmakta ve sonuçta çalışanın verimini düşürmektedir (Chilton, Hardgrave ve Armstrong, 2010). BT işlerinin bir diğer özelliği de çalışma sürelerinin genellikle fazla olması, 24 saat hizmet verme beklentisi ve sektörün hızından dolayı projelerin kısa sürede tamamlanması zorunluluğudur. Bütün bunlar çalışan üzerinde yoğun bir baskı oluşturmakta, tükenmişliğe neden olabilmekte ve dolayısıyla iş tatminini etkilemektedir (Messersmith, 2007). Özetle söylemek gerekirse, BT sektörünün önemi ve kendine has iş özellikleri BT çalışanın iş tatmini ile ilgili faktörlerin araştırılmasını önemli bir hale getirmektedir.

## **3. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ**

Bu çalışmada BT çalışanlarının iş tatminine yönelik aşağıdaki hipotezler test edilecektir.

H1: BT çalışanlarının ait olma duygusu ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

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

H3: BT çalışanlarının ödül adaleti ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

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

- H5: BT çalışanlarının rol netliği ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H6: BT çalışanlarının rol çatışması ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H7: BT çalışanlarının iş tükenmişliği ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H8: BT çalışanlarının görevleri yerine getirmeleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H9: BT çalışanlarının otonomileri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H10: BT çalışanlarının cinsiyetleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H11: BT çalışanlarının tecrübeleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H12: BT çalışanlarının ücretleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.  
H13: BT çalışanlarının çalıştıkları sektör ile iş tatmin düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

#### **4. VERİ TOPLAMA VE YÖNTEM**

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla, hazırlanan anket Türkiye’de farklı sektörlerde faaliyet gösteren kurum ve firmaların BT çalışanlarına uygulanmış ve elde edilen veriler kullanılarak çeşitli istatistik testler yapılmıştır. Anket katılımcılara internet üzerinden uygulanmıştır. İnternet üzerinden yapılan anketler, özellikle katılımcıların geniş bir coğrafik alana yayılmış olmaları durumunda ciddi kolaylık ve maliyet avantajları sağlamaktadır. Ayrıca katılımcıların internet erişimi olan herhangi bir yerde ve istedikleri zamanda anketi doldurabilmeleri, veri girişi ve kaydının hızlıca yapılabilmesi gibi başka avantajlar da söz konusudur. Araştırmanın BT çalışanlarına yönelik olması ve bu kişilerin işleri gereği internet teknolojilerini sıkça kullanıyor olmaları, katılımcıların internete dayalı bir anketi doldurmada teknik bir beceri eksikliği yaşama olasılığını da azaltmıştır. Anketi uygulamak için öncelikle anket internet üzerinde bir web sayfası olarak düzenlenmiştir. Oluşturulan anket sayfasının web adresi e-posta yoluyla BT çalışanlarına ulaştırılmış ve anketi doldurmaları istenmiştir. Ankete katılması istenen BT çalışanlarının e-posta adreslerini bulmak için başta Türkiye’deki üniversitelerin Bilgi İşlem bölümlerinin web siteleri olmak üzere, çeşitli kurum ve firmaların ilgili web sayfalarından yararlanılmıştır. Ayrıca BT çalışanlarının sıkça kullandıkları sosyal medya sitelerine (sosyal paylaşım siteleri, tartışma forumları ve bloglar) ve mesleki topluluklara mesajlar gönderilerek, BT çalışanlarının anketi doldurmaları istenmiştir. Bütün bu çabalar sonucunda toplam 455 adet BT çalışanına ait veri toplanmıştır. Katılımcılar BT sektörünün farklı alanlarında farklı unvanlarla görev yapmaktadırlar. Bununla birlikte ankete katılanların çoğu programcılar / yazılım mühendisleri (%30,6) ve sistem / ağ yöneticilerinden (%14,8) oluşmaktadır.

Katılımcıların %15,2’si kadın, %84,8’i ise erkektir. Yaşları dikkate alındığında, katılımcıların %82,8’i 35 yaş ve altında, %16,9’u ise 36-55 yaş arasındadır. Ankete katılanların büyük çoğunluğu üniversite mezunudur. Katılımcıların %53,2’si lisans derecesine sahipken, %25,3’ü lisansüstü eğitimi almıştır. Yüksekokul düzeyinde eğitimi olanların oranı %18,5 olup, orta öğretim ve altında eğitimi olanları sadece %3,1’dir. Araştırmaya katılanların çalıştıkları sektör kamu ve özel olarak sınıflandırıldığında kamuda çalışanların oranı %47, özel sektörde çalışanların oranı ise %53’tür. Çalışanların %47,3’ü 5 yıl ve daha az iş tecrübesine, %46,4’ü ise 6-20 yıl arasında bir iş tecrübesine sahiptir.

Araştırmada kullanılan anket soruları ağırlıklı olarak Lim’in (2008) “Job satisfaction of information technology workers in academic libraries” adlı çalışmasında yer alan ankete dayalı olarak geliştirilmiştir. Araştırma anketi temel olarak iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş tatmini ve ilgili faktörlere ait, 5’li Likert tipi derecelendirme soruları bulunmaktadır. İkinci bölümde ise çalışana ve işine ait çeşitli demografik ve tanımlayıcı sorular yer almaktadır.

## **5. ANALİZLER**

Toplanan veriler üzerinde tanımlayıcı istatistiklere ek olarak araştırmanın amaçları doğrultusunda aşağıdaki analizler gerçekleştirilmiştir.

### **5.1. Faktör Analizi**

İş tatmini ile ilgili anket sorularının farklı boyutlarını görmek üzere, bu sorular üzerinde faktör analiz yapılmıştır. Veri kümesinin faktör analizine uygunluğunu görmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı hesaplanmış ve Barlett testi gerçekleştirilmiştir. Hesaplamalar sonucunda KMO değerinin 0,885 olduğu görülmüştür. Bu değer literatürde genellikle sınır değer olarak kabul edilen 0,60'ın üzerindedir. Ayrıca Barlett testi de 0,01 düzeyinde anlamlı çıkmıştır. Dolayısıyla eldeki veri kümesinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmış ve faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi yapılırken çıkarım yöntemi olarak Temel Bileşenler Analizi yöntemi kullanılmış ve oluşan değerler üzerinde Kaizer normalizasyonu ile Varimax rotasyonu uygulanmıştır. Faktör sayısı belirlerken özdeğeri 1'den yüksek olan bileşenler ayrı birer faktör olarak kabul edilmiştir. Bu kritere dayalı olarak yapılan analiz sonucunda, analize dahil edilen değişkenler 10 farklı faktöre yüklenmiş ve açıklanan varyans %73,06 olarak gerçekleşmiştir. Sorular ve faktör yüklenmeleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Okunabilirlik açısından tabloda sadece 0,40 ve üzeri olan yüklenmeler gösterilmiştir.

Analiz sonucunda oluşan faktörler 1. Ait Olma Duygusu, 2. Otonomi, 3. Rol Çatışması, 4. Kabul Duygusu, 5. İş Özerkliği, 6. Görevleri Yerine Getirme, 7. İş Tükenmişliği, 8. Rol Netliği, 9. İş Tatmini ve 10. Ödül Adaleti olarak adlandırılmıştır. Tablo 2'de soruların bileşenlere göre dağılımı gösterilmiştir.

Faktör analizi ile hangi soruların hangi bileşenlere yüklendiği belirlendikten sonra, bileşenlerin güvenilirliğini test etmek amacıyla, her bir bileşen için Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Hesaplamalar sonucu bütün bileşenlerin yeterli güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür. Bileşenler ve güvenilirlik katsayıları Tablo 2 ve 3'de gösterilmiştir.

Yapılan bu analizler sonucunda her bir faktöre yüklenen değişkenlerin ortalamaları alınarak, o faktörü temsil eden yeni değişkenler yaratılmış ve daha sonraki analizlerde bu değişkenler kullanılmıştır. Tablo 4'de oluşturulan bu yeni değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

**Tablo 1: Faktör Analizi**

Sorular	Bileşenler									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S1	0,919									
S2	0,892									
S3	0,891									
S4	0,780									
S5		0,858								
S6		0,847								
S7		0,846								
S8		0,828								
S9			0,826							
S10			0,805							
S11			0,778							
S12			0,698							
S13			0,693							
S14				0,801						
S15				0,789						
S16				0,779						
S17				0,581						
S18					0,783					
S19					0,782					
S20					0,732					
S21		0,466			0,601					
S22						0,759				
S23						0,737				
S24						0,720				
S25						0,613				
S26							0,864			
S27							0,858			
S28							0,852			
S29								0,839		
S30								0,769		
S31								0,724		
S32									0,652	
S33									0,643	
S34									0,642	
S35									0,586	
S36										0,911
S37										0,885

Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi, Döndürme Yöntemi: Kayser Normalizasyonu ile Varimax

KMO: 0,885 Barlett testi ( Ki-Kare: 1,008e4, sd:666, anlamlılık: 0,000)

**Tablo 2: Bileşenler ve Yüklenen Sorular**

Bileşenler	Yüklenen Sorular
1 - Ait Olma Duygusu	S1 - Kendimi bilgi işlem camiasının bir üyesi olarak hissediyorum S2 - Kendimi bilgi işlem camiasının bir parçası olarak görüyorum S3 - Kendimi bilgi işlem camiasına ait hissediyorum S4 - Bilgi İşlem camiasının bir parçası olmaktan gurur duyuyorum
2 - Otonomi	S5 - Çoğu zaman ben bir şeyi uygulamaya koymazdan önce amirimin kararlarımı onaylaması zorunlu değildir S6 - İşimde ne yapacağım ile ilgili kararları amirime sormak yerine genellikle kendim alırım S7 - İşimde son kararı vermek için çoğu zaman amirimin onayına sunmam gerekmez S8 - Genellikle bu işte amirime danışmaksızın istediğim şeyi yapabilirim
3 - Rol Çatışması	S9 - İşimde birbirleriyle çatışan tercihleri dengelemeye çalışmam gerekiyor. S10 - Çoğu zaman birbirinden çok farklı çalışan iki veya daha fazla taraf için iş yapmam gerekiyor. S11 - Çoğu zaman farklı kişilerden birbirleriyle uyumsuz emirler/ istekler alıyorum S12 - Bazen bir görevi tamamlamak için iş yerindeki bir kural ve politikayı göz ardı etmek zorunda kalıyorum S13 - İşimde bazı kimselerce kabul edilmeye, başkalarının ise kabul edilmemeye yatkın işler yapıyorum
4 - Kabul Duygusu	S14 - Arkadaşlarım yapmış olduğum işi takdir ederler S15 - İşyerimde arkadaşlarım beni iyi karşılar S16 - Yapılan toplantılarda arkadaşlarım benim fikrime değer verirler S17 - Kendimi iş yerinin önemli bir üyesi olarak görüyorum
5 - İş Özerkliği	S18 - İşimde istediğim şeyleri büyük ölçüde yapma özgürlüğüm yüksektir S19 - İşimi başkalarından bağımsız olarak yapabilirim S20 - İşimde bağımsız düşünme veya uygulama fırsatı yüksektir S21 - İşteki görevlerimi yerine getirirken, amirimden bağımsız hareket edebilirim
6-Görevleri Yerine Getirme	S22 - Çoğu zaman başkaları için fazladan çalıştığım olur S23 - Çoğu zaman işimi yapmam için gerekenden fazla çalışırım S24 - İşyerim için fedakârlık yapmak isterim S25 - Başkaları bana ihtiyaç duyduğunda onlara yardım etmeyi öneririm
7 - İş Tükenmişliği	S26 - Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlayacağım zaman kendimi yorgun hissediyorum S27 - İş gününün sonunda kendimi bitmiş hissediyorum. S28 - İşimde yıpranmış hissediyorum.
8 - Rol Netliği	S29 - İşimde benden ne beklendiğini net olarak biliyorum. S30 - Bana verilen her görevin net bir hedefi var S31 - İş grubum içinde belirli bir rolüm var
9 - İş Tatmini	S32 - Çoğu günler işim konusunda istekliyimdir/hevesliyimdir S33 - Bu işteki kişisel gelişim fırsatlarından memnunum S34 - Amirim ile olan ilişkilerimden memnunum S35 - İş güvenliğimden (işimi kaybetmeme) memnunum
10 - Ödül Adaleti	S36 - Ücret düzeyimin adil olduğunu düşünüyorum S37 - Genel olarak, bu iş yerinde aldığım ödüller oldukça adildir



**Tablo 3: Güvenirlilik Analizi**

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

**Tablo 4: Tanımlayıcı İstatistikler**

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

## 5.2. Regresyon Analizi

Araştırma modelini test etmek amacıyla İş Tatmini bağımlı değişken, Ait Olma Duygusu, Otonomi, Rol Çatışması, Kabul Duygusu, İş Özerkliği, Görevleri Yerine Getirme, İş Tükenmişliği, Rol Netliği, İş Tatmini ve Ödül Adaleti değişkenlerinin ise bağımsız değişkenler olarak ele alındığı bir regresyon analiz yapılmıştır. Analiz sonucunda oluşturulan regresyon modeli anlamlı çıkmış (Tablo 5,  $p < 0,05$ ) ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenin %42,1'ini açıkladığı görülmüştür (Tablo 6,  $R^2 = 0,421$ ). Tablo 6'dan görüleceği üzere modele ait Durbin-Watson değeri 2'ye yakın çıkmıştır. Bu da hata terimleri arasında oto korelasyon olmadığını ve verilerin bu regresyon varsayımını sağladığını göstermektedir.

**Tablo 5: Regresyon Analizi: ANOVA**

Model	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Regresyon	109,824	9	12,203	35,819	,000
Hata	151,259	444	,341		
Toplam	261,083	453			

**Tablo 6: Regresyon Analizi: Model Özeti**

R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Ölçümün Standart Hatası	Durbin-Watson
,649	,421	,409	,58367	1,949

Modeldeki bağımsız değişkenlerin anlamlılık düzeyleri, regresyon katsayıları ve ilgili diğer istatistikler Tablo 7'de gösterilmiştir. Tablodan görüldüğü gibi, Otonomi, Rol Çatışması ve Görevleri Yerine Getirme bağımsız değişkenleri istatistiki olarak anlamsız çıkmış, diğer bağımsız değişkenler ise anlamlı çıkmıştır. İstatistiki olarak anlamlı olan bağımsız değişkenlerden İş Tükenmişliği ile bağımlı değişken olan İş Tatmini arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu görülürken, diğer bağımsız değişkenler ile İş Tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Standart beta katsayılarından anlaşılacağı gibi İş Tatminini açıklamada en önemli değişkenlerin Ait Olma Duygusu, Kabul Duygusu ve İş Tükenmişliği olduğu görülmüştür.

**Tablo 7: Regresyon Analizi: Katsayılar**

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

Ayrıca Tolerans istatistikleri ve VIF değerlerinden anlaşılacağı üzere bağımsız değişkenler arasında yüksek düzeyli korelasyon görülmemektedir (Tolerans İstatistikleri  $> 0,1$  ve VIF  $< 10$  ). Bu da analizde kullanılan verinin regresyon analizine ait çoklu eş doğrusallık varsayımını sağladığını göstermektedir.

### 5.3. ANOVA ve T Testleri

BT çalışanlarının iş tatmini ile çeşitli demografik değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığını anlamak için t testleri ve varyans analizleri (ANOVA) yapılmıştır. Tablo 8’de farklı demografik değerler açısından iş tatmini skorlarına ait tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

**Tablo 8: Demografik Özelliklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler**

Değişken	Değer	N	Ortalama	Std. Sapma
Cinsiyet	Kadın	69	3,6449	,81733
	Erkek	385	3,8039	,74424
	Toplam	454	3,7797	,75701
Sektör	Kamu	214	3,8037	,75061
	Özel	241	3,7635	,76620
	Toplam	455	3,7824	,75834
Ücret (TL)	2000 altı	108	3,7176	,77647
	2000-3000	198	3,8245	,72602
	3001-4000	49	3,9286	,60381
	4001-5000	20	4,0000	,51299
	5001 ve üzeri	25	3,7400	1,04950
	Toplam	400	3,8119	,74218
Tecrübe (Yıl)	1 ve daha az	34	3,7426	,76249
	2-5	181	3,7901	,72321
	6-10	127	3,8622	,72149
	11-20	84	3,7202	,80136
	21 ve üzeri	29	3,6121	,97876
	Toplam	455	3,7824	,75834

Kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık olup olmadığını görmek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Test sonucu Tablo 9’da gösterilmiştir.

**Tablo 9: T-Testi: Cinsiyet-İş Tatmini**

Kadın Ortalama	Erkek Ortalama	t	s.d.	p
3,6449	3,8039	-1,5075	89,362	0,1352

Tablodan görüldüğü gibi kadınlarla erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $p > 0,05$ ).

Kamuda ve özel sektörde çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılık olup olmadığını görmek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Test sonucu Tablo 10’da gösterilmiştir.

**Tablo 10: T Testi: Sektör - İş Tatmini**

Kamu Ortalama	Özel Ortalama	t	s.d.	p
3,8037	3,7635	0,5654	448,64	0,5721

Tablodan görüldüğü gibi kamuda çalışanlarla özel sektörde çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $p > 0,05$ ).

BT çalışanlarının aldıkları ücretlere bağlı olarak iş tatmin düzeylerinin bir farklılık gösterip göstermediğini anlamak için, iş tatminin bağımlı değişken, ücret düzeyinin ise bağımsız değişken olarak alındığı tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Test sonucu Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11: ANOVA: Ücret - İş Tatmini**

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

Tablodan görüldüğü gibi ANOVA sonucu anlamsız çıkmıştır ( $p > 0,05$ ). Bu sonuçlara göre farklı ücret alan BT çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

BT çalışanlarının iş tecrübelerine bağlı olarak iş tatmin düzeylerinin bir farklılık gösterip göstermediğini anlamak için, iş tatminin bağımlı değişken, iş tecrübesinin ise bağımsız değişken olarak alındığı tek yönlü ANOVA testi yapılmıştır. Test sonucu Tablo 12’de gösterilmiştir.

**Tablo 12: ANOVA: Tecrübe - İş Tatmini**

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

Tablodan görüldüğü gibi ANOVA sonucu anlamsız çıkmıştır ( $p>0,05$ ). Bu sonuçlara göre farklı tecrübe düzeyine BT çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

BT çalışanlarının nicelik ve nitelik olarak eksikliğini hissedildiği günümüz iş dünyasında, firmaların BT çalışanlarından bekledikleri faydayı elde edebilmeleri ve onlardan gerekli verimi sağlayabilmeleri çalışanlarının yaptıkları işlerden tatmin olmaları ile doğrudan ilgilidir. BT çalışanlarının iş tatmini ile ilişkili olduğu düşünülen çeşitli faktörlerin araştırıldığı bu çalışmanın sonucunda cinsiyet, sektör (kamu / özel), ücret ve tecrübe gibi demografik değişkenler ile çalışanın iş tatmini arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İlgili literatür incelendiğinde demografik özellikler ve iş tatmini arasında araştırmacıların birbirinden farklı sonuçlar bulduğu gözlemlenmektedir. Bu durum çeşitli demografik faktörler ve iş tatmini arasındaki ilişkiler konusunda genel bir takım sonuçlara ulaşmamızı engellemektedir. Ayrıca bu çalışmadaki katılımcıların bazı demografik özellikler açısından birbirlerine benzedikleri görülmektedir. Demografik açıdan daha çok çeşitlilik içeren bir örneklem üzerinde çalışmayı yinelemek demografik değişkenler ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi daha doğru olarak ortaya koyabilir.

İş tatmini ile ilişkili olabileceği düşünülen değişkenlerden otonomi, rol çatışması ve görevleri yerine getirme değişkenleri ile iş tatmini arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki gözlemlenmemiştir. Diğer yandan ait olma duygusu, kabul duygusu, iş özerkliği, rol netliği ve ödül adaleti değişkenleri ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Son olarak iş tükenmişliği ile iş tatmini arasında beklenildiği şekilde negatif bir ilişki olduğu görülmüştür. İşverenlerin ve yöneticilerin iş tatmini ile ilgili bu unsurları dikkate almaları, iş tatmini ile ilgili pozitif faktörleri geliştirmek ve daha iyi hale getirmek; negatif faktörleri ise azaltmak veya gidermek yoluna gitmeleri hem işlerine hem de çalışanlarına olumlu katkılar yapacaktır.

BT çalışanlarının iş tatmin düzeylerini ve iş tatminleri ile ilgili çeşitli faktörleri ortaya koyan bu çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Öncelikle araştırmaya katılanlar her ne kadar sayı olarak yüksek olsa da, katılımcılar seçilirken kolayda örnekleme yöntemi kullanıldığından elde edilen sonuçların bütün BT çalışanlarına genelleştirilmesi söz konusu değildir. Ayrıca bu araştırmada ele alınan unsurlar haricinde iş tatmini ile ilgili literatürde bahsedilen başka faktörler de söz konusudur. Bu çalışmada ele alınmayan faktörlerin gelecek çalışmalarda araştırılması, BT çalışanlarının iş tatmini ile ilgili daha geniş bir kavrayışa sahip olmamıza yardımcı olacaktır. Diğer yandan bu araştırmadaki katılımcılar genel olarak BT alanında çalışan bireylerden oluşmaktadır. İleriki çalışmalarda spesifik BT alanları (yazılım geliştirme, sistem yönetimi, destek hizmetleri, vb.) üzerinde çalışmanın tekrarlanması düşünülebilir.

## KAYNAKÇA

- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1–18.
- Calisir, F., Gumussoy, C. A. ve Iskin, I. (2011). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4), 514–533.
- Chhabra, B. (2013). Locus of control as a moderator in the relationship between job satisfaction and organizational commitment: a study of Indian IT professionals. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, (2), 25–41.
- Chilton, M. A., Hardgrave, B. C. ve Armstrong, D. J. (2010). Performance and strain levels of it workers engaged in

- rapidly changing environments: a person-job fit perspective. *ACM SIGMIS Database*, 41(1), 8–35.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341–372.
- Diaz-Serrano, L. ve Cabral Vieira, J. A. (2005). Low pay, higher pay and job satisfaction within the European Union: Empirical evidence from fourteen countries.
- Eichar, D. M., Norland, S., Michael Brady, E. ve Fortinsky, R. H. (1991). The job satisfaction of older workers. *Journal of Organizational Behavior*, 12(7), 609–620.
- Forgionne, G. A. ve Peeters, V. E. (1982). Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, 35(2), 101–118.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Jyothi, B. S. ve Ravindran, P. T. (2012). Employee Job Satisfaction in Software and ITeS units in Bangalore-An Empirical study. *Business Management Dynamics*, 2(6), 46–55.
- Kanwar, Y. P. S., Singh, A. K. ve Kodwani, A. D. (2009). Work—Life Balance and Burnout as Predictors of Job Satisfaction in the IT-ITES Industry. *Vision: The Journal of Business Perspective*, 13(2), 1–12.
- Lim, S. (2008). Job satisfaction of information technology workers in academic libraries. *Library ve Information Science Research*, 30(2), 115–121.
- Martin, J. K. ve Shehan, C. L. (1989). Education and Job Satisfaction The Influences of Gender, Wage-Earning Status, and Job Values. *Work and Occupations*, 16(2), 184–199.
- McMurtrey, M. E., Grover, V., Teng, J. T. C. ve Lightner, N. J. (2002). Job satisfaction of information technology workers: The impact of career orientation and task automation in a CASE environment. *Journal of Management Information Systems*, 19(2), 273–302.
- Messersmith, J. (2007). Managing work-life conflict among information technology workers. *Human Resource Management*, 46(3), 429–451.
- Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93(2), 328.
- Robbins, S. P. (2003). *Organisational behavior* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rose, M. (2001). Disparate measures in the workplace... Quantifying overall job satisfaction. In *BHPS Research Conference, Colchester*.
- Rutner, P. S., Hardgrave, B. C. ve McKnight, D. H. (2008). Emotional dissonance and the information technology professional. *MIS Quarterly*, 635–652.
- Sousa-Poza, A. ve Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 29(6), 517–538.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173–194.