

# ÜNİVERSİTE DE ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ TATMİNİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

*Dr. Öğr. Üys. Zekeriya ŞAHİN*

*İstanbul Gelişim Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü,  
zsahin@gelisim.edu.tr*

## ÖZET

Üniversite personelinde iş tatmininin verimliliğe etkisinin araştırıldığı bu araştırmanın amacı iş tatmini ve verimlilik kavramlarını literatürde bulunan kaynaklar ile harmanlanıp, çıkan araştırma sonuçları ile yorum katabilmektir. Literatürde daha önce yapılan araştırmalar, çalışmalar taranmış ve detaylıca incelenmiştir. Bir vakıf üniversitesinde uygulanan bir saha araştırması ile desteklenmiş bu çalışma, iş tatminini verimliliğe etkisini vurgular vaziyettedir. Araştırmada literatür taraması yapılarak kavramlar tanımlanmaya çalışılmış ve daha önce uygulanmış ve güvenilirlik bakımından geçerliliği test edilmiş anket formları kullanılarak çalışma tamamlanmıştır. Katılımcıların demografik bilgilerini elde edebilmek için 6 soruluk demografik anket oluşturulmuştur. Bu amaçla oluşturulan anketin yanında iş doyumunu ölçmeye yarayan ve güvenilirliği Yelboğa (2009) tarafından sağlanması yapılan iş tatmin ölçeği kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *İş Tatmini, İş Devir Süresi, Verimlilik, Performans, Motivasyon*

## RESEARCH ON THE EFFECT OF JOB SATISFACTION OF THE UNIVERSITY STAFF ON EFFICIENCY

### ABSTRACT

The purpose of this study, which investigates the effect of job satisfaction on productivity in university employees, is to combine the concepts of job satisfaction and productivity with the sources in the literature and to interpret the results of the research. Previous researches and studies in the literature have been scanned and examined in detail. This topic, supported by a field study conducted at a foundation university, highlights the effect of job satisfaction on productivity. In the research, the concepts were defined with the literature search technique and questionnaire forms that were applied before and whose validity was tested in terms of reliability were used. A 6-question demographic questionnaire was created to obtain demographic information of the participants. In addition to the questionnaire created for this purpose, the job satisfaction quadrant scale, which is used to measure job satisfaction and whose reliability was provided by Yelboğa (2009), was used.

**Keywords:** *Job Satisfaction, Turnover Period, Productivity, Performance, Motivation*

## İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

İş tatmini kavramını sade bir ifade ile bir personelin işiyle ne derece mutlu olduğunun belirlenmesi olarak Erdil (2004) tarafından tanımlamıştır<sup>1</sup>. Cranny vd.(1992:1) iş tatminini kavramını, personelin işlerine olan pozitif yaklaşımları ve oluşan yaklaşımların personeller üzerinde gösterdiği etkilerin sonuçları<sup>2</sup> olarak tanımlamıştır. İş tatmini, çalışanın işini ya da iş deneyimini ölçmesinden kaynaklı olumlu duygusal, iyi hissettirici durum olarak tanımlanmaktadır<sup>3</sup>.

Yaşamımızın odak noktasını oluşturan bu kavramların olumlu ve olumsuz yönlerinin incelenmesi önem arz etmektedir. İş tatmini iki temel nedenden ötürü çok önemlidir. Birinci sebebi; iş görenlerin çalıştıkları işleri hakkındaki fikirleri ve duygularıdır. İş görenlerin işleri hakkındaki fikir ve hissettikleri önce kendileri açısından, sonra çalıştıkları işleri açısından önem arz etmektedir. Diğer neden ise; iş görenlerin işlerine karşı sergiledikleri tutum ve hareketlerin verimlilik ve performansları üzerinde etkili olduğudur. Bunun nedeni iş tatmininin direk etki etiği davranışlar devamsızlık, işi bırakma, performans, fiziksel ve ruhsal sağlıktır.<sup>4</sup>

İşe bakış açısı çalışan personelin başarısı üzerinde büyük etki oluşturur. İş doyumunu personelin işe geliş ve çıkış saatlerine bile etki eden önemli faktördür. *“Devamlı olarak işe geç kalma, işe başlangıcında gecikme ve işten mesai bitmeden erken ayrılmaların nedenleri iş doyumsuzluğu ile ilişkili olduğu söylenebilir. İş tatmininin önemli bir durum olduğunu özellikle savunanlar, ilk olarak insanların kişisel yeteneklerini ortaya çıkarılması gerektiğinin altını çizmektedir.”*<sup>5</sup> İş tatmini, kişilerin psikolojik olgunluk seviyelerinde yukarı seviyelere erişmelerine destek sağlarken, bu olgunluk seviyelerine çıkamamakta hayal kırıklığına neden olabilmektedir.

## İŞ TATMİNİ İLE MOTİVASYON ARASINDAKİ İLİŞKİ

Moral kavramı hem iş doyumunu ile bağlantılıdır, hem de iş doyumunun bir parçası gibidir. İş görenler iş doyumunu ne kadar fazla elde ederler ise, moralleri yüksek olacak, keyifli hissedecekler ve iyi duyguları artacaktır. Hissedecekleri yüksek moral ve iyi duygular, birlik ve beraberlik ruhuna, direnme, hareketli ve başarılı çalışmaya, iş tatminsizliğine karşı durma fırsatı doğuracaktır.

---

<sup>1</sup> Oya Erdil vd., “Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1) 2004, s. 17-26, s. 18.

<sup>2</sup> Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2006, s. 123.

<sup>3</sup> Mehmet Sezai Türk, Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003, s. 17, (Yayınlanmamış Doktora Tezi)

<sup>4</sup> Stephen, P. Robinson, a.g.e.. s. 59.

<sup>5</sup> Frederick Herzberg, a.g.e., s. 57.

İş görenlerin, iş motivasyonunun ve morallerinin alt seviyede olması sonucunda iş durdurmaları, işi yavaşlatmalar, sürekli işe geç gelmeler, işe devamsızlık, verimliliğin düşmesi, personel sirkülasyonunda yükseklik, şirket içi ilişkilerde olumsuz durumlar boy göstermeye başlaması ve bozulmalar, çalışanların kendi aralarında geçimsizliğin artması, uyulması gereken yönetmelik gibi iş güvenliği ya da işin gerektirdiği kurallara uymama gibi olumsuzluklar baş göstermeye başlar. Sonuç olarak, iş doyumu moral kavramı ile birlikte ifade değerlendirileceği gibi, moral kavramı iş tatminsizliğinin nedenleri arasında yer alabilmektedir. Çeşitli birçok nedeni içinde bulundurabilir.

### **İŞ TATMİNİ İLE PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİ**

*“Şirketlerin başarıyı elde edebilmesinde en önemli olgulardan birisi insan faktörüdür. Şirketlerin etkili davranmaları ve yüksek verimlilikte çalışmaları, pazarda rekabet açısından avantajlı olabilmeleri ancak çalışanların başarılı olmasıyla olur. çalışanların verimliliklerinin üst seviyede olması, yüksek performans gösterebilmeleri için ise çalıştıkları işten tatmin olarak motive olmalarıyla gerçekleşebilir”<sup>6</sup>.*

Motivasyon iş görenlerin iş tatmin duygusunun aksine daha çok ekip tarafından üretilir ve bir ekibin doyuma ulaşması, firmaların önemli sorumluluklarındandır. Yüksek motivasyona sahip ve doyuma ulaşmış çalışanlar, moral seviyeler, üst düzeyden olur ve akabinde çalıştıkları işlere olan yararları da artmaktadır<sup>7</sup>. İşletmelerin etki düzeyi çalışanların etki seviyeleriyle doğru ilişkilidir. Mutlu ve sağlıklı hisseden insanlar daha etkili çalışmaktadır. Kendi çalıştığı işletmeden memnun olan iş gören firmanın hedeflere ulaşmadaki çabasına daha çok katkıda bulunur. Bu sebeple firma içerisinde çalışan bireylerin psikolojik ve beden sağlığının korunması işletme açısından önem arz etmektedir.

### **İŞ TATMİNİ İLE VERİMLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Lawler ve Porter verimliliğin iş doyumuna sebep olduğu ile ilgili ve bu durumu savunan bir model ve çalışma ortaya çıkarmışlardır. Bir firmanın kendi personelinin performans seviyesinin yüksek olması, firmanın sahip olduğu veya kabul ettiği amaçların tutarlılığı ile ilişki içerisinde. İşletmenin ulaşmak istediği amaç ve hedefleri yakalamak, çalışanlar için anlamlı ve gerçekleştirilebilir ise; bu doğrultuda ki yapılması gerekenler için çaba sarf edilmesi gerekir. Bu bireyler kendini bilen ve özgüveni tam olan çalışanlardan oluşur.

---

<sup>6</sup> Feldman, C. D. ve Arnold, J. H., **Managing Individual and Group Behavior in Organization**, Mc.Graw-Hill International Book Company, Auckland, 1983. Aktr: Akkoç İrfan, Çalışkan Abdullah ve Turunç Ömer, Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, s. 105-134.

<sup>7</sup>Schoderbek, P.P., Cosier R.A. ve Aplin J.C. (1991), **Management, Harcourt Brace Jovanovich Publishers**, USA, 1991, s. 107.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmamızda anket yöntemi ile veriler toplanmıştır. Araştırma deseni olarak nicel araştırma yöntemlerinden nedensel karşılaştırmalı model uygulanmış ve sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır.

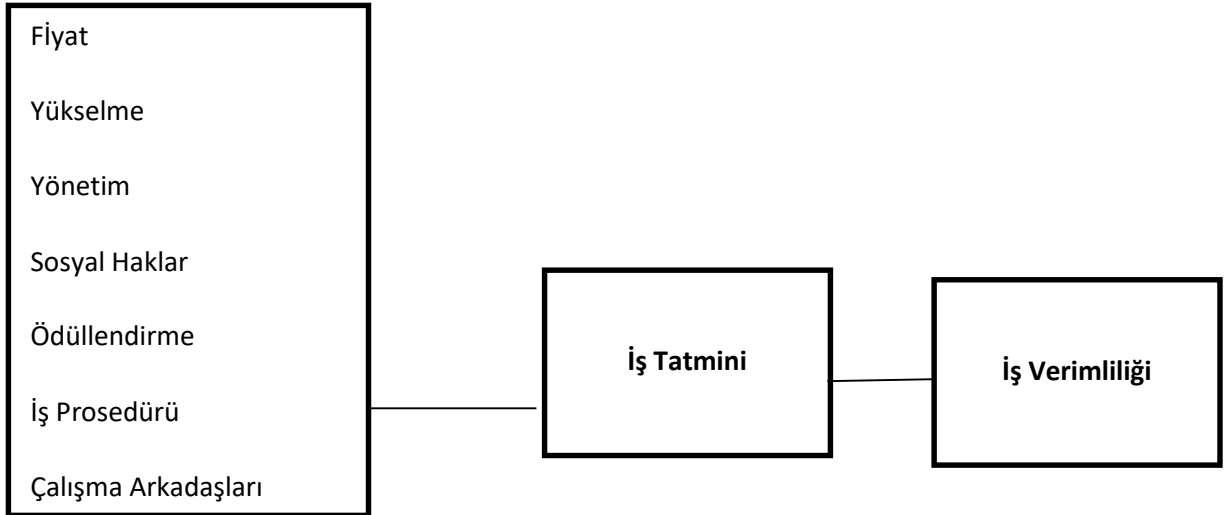
## EVREN ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini bir vakıf üniversitesinde yer alan 122 sayıdaki çalışan oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise evrende yer alan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 122 kişi oluşturmaktadır.

## ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

- Araştırmaya katılanlara yöneltilen ve ölçeklerde yer alan soruların katılım sağlayanlar tarafından anlaşılır olduğu varsayılmaktadır.
- Araştırmaya katılanların ölçek maddelerini tam ve doğru anladıkları ve vermiş oldukları cevapların gerçek düşünce ve fikirlerini yansıttığı varsayılmaktadır.
- Seçmiş olduğumuz örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Kullanılan ölçeklerin iş tatminin verimlilik üzerindeki etkisini ölçebilecek nitelikte olduğu varsayılmaktadır.

## ARAŞTIRMA MODELİ



## ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

H <sub>1</sub>	Fiyat kavramının verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>2</sub>	Yükselme kavramının verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>3</sub>	Yönetimin verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>4</sub>	Maaş Dışı Hakların verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>5</sub>	Ödüllendirmenin verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>6</sub>	İş Prosedürünün verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>7</sub>	Çalışma Arkadaşlarının verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>8</sub>	İşin Doğasının verimlilik üzerinde etkisi vardır.
H <sub>9</sub>	İletişimin verimlilik üzerinde etkisi vardır.

## VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

İş tatmininin ölçülmesinde hazırlanmış olan ve genel olarak bu tür araştırmalarda kullanılan ölçekler; *İş Doyumu Ölçeği (Job Satisfaction Survey-JSS)*, *İş Betimlemesi Ölçeği (Job Descriptive Index-JDI)*, *Minnesota Doyum Ölçeği (The Minnesota Satisfaction Questionnaires-MSQ)* ve *İş Tanımı Ölçeği (The Job Diagnostic Survey-JDS)*'dir<sup>8</sup>. Bu araştırmada, JSS iş doyum ölçeği katılımcılara sunulmuştur.

Veri toplama aracı olarak birinci bölümde katılımcıların demografik özellik bilgilerini elde edebilmek için oluşturulan 6 soruluk demografik anket katılımcılara sunulmuştur.

Veri toplama aracı olarak ikinci bölümde kullanılan ve iş doyumunu ölçmeye uygun olan "Yelboğa (2009) tarafından Türkiye'de geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş, iş doyum ölçeği katılımcılara sunulmuştur. Yelboğa (2009), Spector(1985) tarafından geliştirilen İş Doyumu Ölçeğini (Job Satisfaction Survey/JSS) Türkiye'ye uyarlamıştır." Belirtilen ölçekle iş doyumunu 9 alt boyut ile tanımlanmaktadır.

Üçüncü bölümde ise çalışan verimliliği ölçeği yer almaktadır bu ölçekteki ilk dört soru Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilmiştir. (Yıldız, 2000) Çalışan verimliliği ölçeği Sibel Yıldızın yüksek lisans tezi kapsamında yapmış olduğu çalışmada kullandığı şekilde alınarak

<sup>8</sup> Şelale Korkut vd., "Ankara'daki Üniversite ve Halk Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma", *Bilgi Dünyası Dergisi*, 11 (1) 49-80, 2010, s. 53.

kullanılmıştır. Son soru ise araştırmacı tarafından literatür taranarak elde edilen verilere dayandırılarak oluşturulmuştur

## **VERİ ANALİZİ**

Katılımcılardan elde edilen verilere yüzde frekans gibi tanımlayıcı istatistikler uygulamanın yanı sıra araştırmanın hipotezlerini test etmek ve araştırmanın amaçlarına ulaşabilmek için verilerin iç tutarlılığını ölçmek için güvenilirlik analizi, iş üzerindeki etkilerini ortaya koyabilmek için basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Tüm analiz sonuçları 0.05 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir

## **ÖLÇEKLERE İLİŞKİN BİLGİLER**

### *Faktör Analizi*

#### *İş Doyum Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi*

Çalışmamızda değerlendirmeye aldığımız İş doyum Ölçeğimize ilişkin yapmış olduğumuz analiz sonucunda KMO değeri 0,812 çıkmıştır. Bu değer bize ölçeğin faktör analizi yapmak için iyi olduğunu göstermektedir. Bartlett testi sonucunda  $p < 0,05$  olduğundan dolayı bu da bize veri setinin faktör analizi yapmak için uygun olduğunu ifade etmektedir.

#### *İş Doyum Ölçeği Faktör Analizi*

İş doyum Ölçeğine uygulanan Faktör analizi sonucunda orijinal ölçekte 9 alt boyuttan oluşan ölçek çalışmamızda yine 9 boyuttan meydana gelmiştir. Diğer taraftan Ödüllendirme boyutunda 23 numaralı sorunun faktör yükü 30'un altında kalması nedeniyle ve maaş dışı haklardan (4. Ve 29. Sorular) 2 adet soru analiz dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 33 maddeli ve 9 boyutlu iş doyum ölçeği yukarıdaki gibi oluşmuştur. Oluşan bu ölçek yapısı varyansın %73.443 'ünü açıklar niteliktedir.

#### *Performans Ölçeği İçin KMO ve Bartlett Testi*

Çalışmamızda değerlendirmeye aldığımız İş doyum Ölçeğimize ilişkin yapmış olduğumuz analiz sonucunda KMO değeri 0,877 çıkmıştır. Bu değer bize ölçeğin faktör analizi yapmak için iyi olduğunu ifade etmektedir. Bartlett testi sonucunda  $p < 0,05$  olduğundan dolayı bu da bize veri setinin faktör analizi yapmak için uygunluğunu ifade eder.

#### *Çalışan Verimliliği Ölçeği İçin Faktör Analizi*

Çalışan Verimliliği ölçeğine uygulanan faktör analiz sonucunda ölçek orijinal ölçekte olduğu gibi tek boyuttan meydana gelmiştir. Kullanılan bu ölçek varyansın %57.875'ini açıklamaktadır.

## **Güvenilirlik analizi**

Ölçeklerden elde etmiş olduğumuz güvenilirlik katsayıları aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmektedir. (Tavşancıl 2006: 29).

Genel iş doyum ölçek güvenilirliği .763 ile oldukça güvenilir seviyesinde bulunmaktadır. Bu güvenilirlik düzeylerinden hareketle ölçek vasıtası ile elde etmiş olduğumuz verilerimizde iç tutarlılığın olduğunu ve sonuçların genelleştirilebileceği söyleyebilme imkanı doğar.

#### Çalışan Verimliliği Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Çalışan verimliliği ölçeği güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde ise alfa katsayısı .833 olarak ve yüksek düzeyde güvenilir sınırları içinde olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçek vasıtası ile elde edilen sonuçlar güvenilir ve genelleştirilebilir nitelikte diyebiliriz.

Yapılan analizler sonucunda incelendiğinde iş tatmininin verimlilik üzerine etkisi detaylı incelendiğinde çalışmamızda işin Ücreti, Ödüllendirme, Maaş dışı Haklar, İşin Doğası ve iletişimin verimlilik üzerine etkisi anlamlı çıkmıştır. Farklı coğrafi alanlarda farklı örneklem gruplarında araştırmanın sonuçları farklı çıkabilme imkanı vardır.

#### **ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

- Araştırma bir vakıf üniversitesinde yapılmış olması nedeni ile bu kurumlar için genelleştirilebilir farklı coğrafya ve farklı zamanlarda yapılan araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilebilir.
- Araştırmada sadece iş tatmininin verimlilik üzerine etkisi araştırılmıştır

#### **SONUÇ**

Emek üretime ve işletme verimliliğine etki eden en önemli unsurlardan biridir. İşletmenin koymuş olduğu ve ulaşmak istediği hedeflere ne kadar yaklaşacağı, çalışanların gösterecekleri bağlılıkla ilişkilidir. İçinde bulunduğu pazarda rekabet avantajı elde etmek önemlidir. Bu da sürekli gelişmeyle, şartlara göre dinamik değişim içinde bulunarak, işletmenin ve dolayısıyla çalışanların verimliliğini üst seviyelere taşımaya çalışarak sağlanmaktadır. Çalışanların verimliliğini arttırmada en önemli etken ücret olgusudur. Çalışmalarının karşılığını ücret anlamında alan çalışanlar işlerine karşı sorumluluk duyarlar. Ama tek başına ücret yeterli gelmemektedir. Uzun yıllar aynı pozisyonda çalışma zamanla motivasyonda düşmelere ya da sabit performans göstermeye neden olur. Olduğu yerde sayan personelin verimliliği de olduğu yerde sayar. Bu sebeple ulaşacağı bir üst mevki, bir terfi durumu varsa verimliliği olumlu yönde etkiler. Yönetimin yaklaşımı ve çalışma ortamında personelin çalışma durumuna olumlu etkide bulunur. Bunlar iş tatmini durumunu ortaya çıkarır. Fakat her performansı yüksek personel iş tatminine sahip olmayabilir. Düşük verimlilikte çalışan personelinde iş tatmin duygusu yüksek olabilir. Bunun sebepleri arasında maaş, iletişim, çalışma ortamı her ne kadar verimliliğine etki

etsilerde, bir tanesi bile tatmin duygusunu doğurabilir. Bu duyguyu yaratabilir. İş tatmini duygusu demek yüksek verimlilikte çalışan personel demek değildir. Verildiği işi olduğu kadar ya da işlerin yürüdüğü kadar yapan personelde iş tatminine sahiptir. İş tatmini ile çalışan verimliliği, yani çalışanın performansı arasında kesin bir bağ olduğu söylenemez. Verimliliğe etki eden faktörler tatmin duygusunu etkilese de farklı faktörlerde farklı durumlar ortaya çıkarabilir. Biri iş tatmini doğururken aynı faktör verimlilik kavramını doğurmayabilir. Etki etmeyebilir. Mesela Çalışanların ücreti her zaman verimliliğe etki etse de, iş tatmini duygusuna zaman zaman etki etmeyebilir. Sosyal haklarında yanında verilmesi ve adil olması istenir. İş ortamı ve işin gerekliliği kavramları her ikisinde öne çıksa da doğru işe doğru personelin seçilmesi çok önemlidir.

#### KAYNAKÇA

- BAYSAL Ayşe Can, *İşletmelerde İş Tatminini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler*, Kasım 1997.
- BARLI Önder, *Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış*, Aktif Yayınevi, Erzurum, 2008.
- ÇAKIR Özlem, “*İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*”. Ankara, 2001.
- DEMİR Nevzat, *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2007.
- ERDOĞAN İlhan, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Avıciol Basım yayın, İstanbul, 1996
- EREN Erol, *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım, Genişletilmiş 6.Baskı, İstanbul, 2000.
- EREN Erol, *Yönetim Psikolojisi*, 2.Baskı, İstanbul, İşletme Fakültesi Yayın No:2, 1984.
- KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, *İnsan ve İnsanlar*, Cem Ofset Matbaacılık, İstanbul,1979.
- SARI Doğan, *Kamu Kurumlarında İş Tatmininin Verimliliğe Etkisi: Kocaeli İlçe Nüfus Müdürlüklerinde Bir Saha Çalışması*, İGÜ SBE, *Yüksek lisans tezi*, 2017
- TUTAR Hasan, İşgören Yabancılaşması Ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 2010, ss. 175-204, 2010.
- YAZICIOĞLU İrfan, Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bölümü, s. 243- 264, 2010.
- YELBOĞA Atilla, Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS). World Applied Sciences Journal, 6(8), 1066–107, 2009.
- YÜKSEL İhsan, Hemşirelerin İş Tatmin Düzeylerini Ayırt Edici İş Tatmin Ögelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi”. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 3/1, s. 67-78. 2002.