



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ: MOTORLU KURYELER ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ersin İRKİLATA

Danışman: Dr.Öğr.Üyesi Ersin İRK

TOKAT-2022

ETİK SÖZLEŞME

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre, Dr. Öğr. Üyesi Ersin IRK danışmanlığında hazırlamış olduğum **“Çalışma Koşullarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Motorlu Kuryeler Üzerine Bir Araştırma”** adlı Yüksek Lisans tezinin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

06/01/2023

Ersin IRKILATA

JÜRİ KABUL VE ONAY

Ersin IRKILATA tarafından hazırlanan “Çalışma Koşullarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Motorlu Kuryeler Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışmasının savunma sınavı 06/01/2023 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen Jüri tarafından Oy Birliği / Oy Çokluğu ile Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri (Unvanı, Adı Soyadı)

İmzası

Üye (Başkan) :.....

Üye :

Üye :

Üye :

Üye :

ONAY

...../...../.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

İTHAF

Kızım Eylül'e
ve
Trafik Kazalarında Hayatını Kaybeden Motorlu Kuryelere

ÖNSÖZ

Bu çalışmayı yaptığım süre boyunca ilgi, alakası ve desteğini hiç esirgemeyen saygıdeğer danışmanım Dr.Öğr.Üyesi Ersin IRK'a şükranlarımı sunarım. Yüksek lisans eğitimim boyunca yardımını esirgemeyen tüm akademisyen hocalarıma canı gönülden teşekkür ederim. Çalışmamda desteğini esirgemeyen ve yönlendirmelerde bulunan arkadaşım Fatma ZEYBEK'e teşekkür ederim. Çalışmam için gerekli tüm fedakarlığı göstererek beni motive eden varlığına şükrettiğim sevgili eşim ve meslektaşım Öznur YAMAN IRKILATA'ya teşekkür ederim. Çalışmam da faydalandığım araştırma ve eser sahiplerine teşekkür ederim.

Çalışma Koşullarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Motorlu Kuryeler Üzerine Bir Araştırma

Ersin IRKILATA¹,

Özet

Günümüzde online satın alma davranışlarının artış göstermesi kargo firmalarının ve kuryelerin artmasına sebebiyet göstermiştir. Bu açıdan, kargo firmalarının kuryelere ve motorlu kuryelere ihtiyaçları artmış ve çeşitli sektörlerdeki firmalar yeni kurye alımları gerçekleştirmiştir. Bu kapsamda çalışmada, motorlu kuryelerin çalışma koşulları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiler değerlendirilmiştir. Çalışma, çalışma faaliyetini sürdüren 266 motorlu kuryeye ulaşarak online anket çalışması uygulanmıştır. Ankete katılan motorlu kuryelerin çoğunluğunun erkek olduğu, bekar olduğu ve lise mezunu oldukları, çoğunluğunun 16-26 yaş arasında olduğu, motorlu kurye çoğunluğunun 1-5 yıl arasında tecrübeye sahip olduğu, kuryelik yapılan ürünlerden yemek siparişinin ve market siparişinin çoğunlukta olduğu tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan motorlu kuryelerin çalışma koşulları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Motorlu kuryelerin çalışma koşullarının iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, çalışanların çalışma koşulları iyileştirildiğinde, çalışan iş ortamından memnun olduğunda iş tatmin düzeylerinin artış göstereceği söylenebilir. Motorlu kuryelerin çalışma koşulları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde ilişkinin olduğu saptanmıştır. Çalışanların çalışma koşulları iyileştirilmediğinde, çalışanların yapmış oldukları işteki performanslarının düştüğü belirlenmiş olup, bu durumun da çalışanların işten ayrılma niyetini arttırdığı söylenebilmektedir. Ulusal literatürde çalışma koşulları, iş tatmini ve işte ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların olmaması, bu çalışmanın özgünlüğünü vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Çalışma Koşulları, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Motrlu Kurye

The Effects Of Working Conditions On Employees: A Research On Motorcours

Ersin IRKILATA¹,

Abstract

Today, the increase in online purchasing behavior has led to an increase in cargo companies and couriers. In this respect, cargo companies' need for couriers and motorcycle couriers have increased and companies in various sectors have purchased new courier companies. In this context, the relationship between the working conditions, job satisfaction and intention to leave the job of the motorcycle couriers were evaluated. The study was carried out by reaching 266 motorcycle courier who continue their work activities and an online survey study was conducted. It has been determined that the majority of the motorcycle couriers participating in the survey are male, single, and high school graduates, the majority of them are between the ages of 16-26, the majority of the motorcycle couriers have 1-5 years of experience, food orders from courier products and grocery orders are in the majority. It has been determined that there is a significant and positive relationship between the working conditions of the motorcycle couriers and their job satisfaction. It can be said that the working conditions of the motorcycle couriers affect the job satisfaction levels significantly and positively and that the job satisfaction levels will increase when the working conditions of the employees are improved and the employee is satisfied with the work environment. It has been determined that there is a significant and negative relationship between the working conditions of motorcycle couriers and their intention to leave. It has been determined that when the working conditions of the employees are not improved the performance of the employees in their work decreases and it can be said that this situation increases the intention of the employees to leave the job. The lack of studies examining the relationship between working conditions, job satisfaction and intention to leave in the national literature highlights the originality of this study.

Anahtar Kelimeler: Working Conditions, Job Satisfaction, Intention to Leave, Motorcycle Couriers

İÇİNDEKİLER TABLOSU

İthaf.....	i
Önsöz.....	ii
Özet.....	iii
Abstract.....	iv
İçindekiler.....	v
Tablolar Listesi.....	vii
Şekiller Listesi.....	viii
Kısaltmalar	ix
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
1. ÇALIŞMA KOŞULLARI.....	3
1.1. GENEL OLARAK ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMI.....	3
1.2. ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI	4
1.3. ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUĞU HAKLAR	6
İKİNCİ BÖLÜM.....	13
İŞ TATMİNİ.....	13
2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ	13
2.2. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	14
2.3. İŞ TATMİNİNİN ETKİLERİ VE SONUÇLARI.....	21
2.4. İŞ TATMİNİ KURAMLARI.....	23
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	27
3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	27
3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI	27
3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	28
3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN SONUÇLARI.....	30
3.4. ÇALIŞANLARIN ÇALIŞMA KOŞULLARI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN	

AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	31
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	36
4. ARAŞTIRMA.....	36
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	36
4.2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	37
4.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	38
4.5. VERİ TOPLAMA SÜRECİNDE KULLANILAN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER	38
4.6. BULGULAR.....	39
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	49
5. SONUÇ	49
KAYNAKÇA.....	53
ARAŞTIRMANIN ANKET FORMU.....	66
ETİK KURUL ONAY BELGESİ.....	68
BENZERLİK RAPORU.....	70
ÖZGEÇMİŞ	71

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Herzberg'in Hijyen ve Motivasyon Faktörleri.....	25
Tablo 2. Çalışmadaki Verilerin Demografik Dağılımı.....	40
Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Bulguları.....	41
Tablo 4. KMO ve Bartlett's testi tablosu.....	41
Tablo 5. Çalışma Koşullarının Boyutları ve Faktör Yükleri.....	42
Tablo 6. İş Tatminin Boyutu ve Faktör Yükleri.....	42
Tablo 7. İşten Ayrılma Niyeti Boyutu ve Faktör Yükleri.....	43
Tablo 8. Geçerlilik Analizi Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	43
Tablo 9. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi.....	45
Tablo 10. Güven ve Uyumun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi İle Testi.....	46
Tablo 11. Güven ve Uyumun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi İle Testi.....	46
Tablo 12. Ücret ve Tatminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi İle Testi.....	47
Tablo 13. Ücret ve Tatminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi İle Testi.....	47
Tablo 14. Hipotez Testi Sonuçları.....	48

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler.....	15
Şekil 2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	18
Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	24
Şekil 4. Çalışmanın Modeli.....	37
Şekil 5. Kontrol Değişkenlerini İçeren Yapısal Model.....	44



KISALTMALAR

T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TDK	Türk Dil Kurumu
KEKK	Kısmi En Küçük Kareler



GİRİŞ

İşletmelerin en temel amaçlarının kâr elde etmek ve faaliyetlerinde süreklilik sağlamak olduğu kabul edilmektedir. Firmaların örgütsel amaçlara ulaşabilmeleri için çalışanlardan etkili ve verimli bir şekilde faydalanmaları gerekmektedir. İşletme içinde görev yapan çalışanların, işletme hakkındaki görüşleri performans farklılıkları üzerinde etkili olabilecek bir faktörü ifade etmektedir. Çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet burada en temel göstergelerden birisini oluşturmaktadır. Diğer taraftan günümüzde örgütlerin nitelikli çalışanlarını elde tutmasının da önem arz ettiği bilinmektedir. Nitekim çalışanların örgütlerinden ayrılma niyeti göstermeleri örgütlerdeki hoşnutsuzluğun bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu noktada çalışanların bir işten neden memnun olacakları ya da çalışanların bir örgütten neden ayrılmak istedikleri sorusu burada önem arz etmektedir. Dolayısıyla çalışanların işyeri koşullarına ilişkin algısı çalışan üzerinde etkili olabilmektedir. Bu araştırmada çalışanların işyerlerinin çalışma koşullarına ilişkin algılarının çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu araştırmada çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ve işten ayrılma niyetlerini etkileyebilecek bir faktör olarak çalışma koşulları değişkeni ele alınmıştır. Çalışmayı özgün kılan en önemli unsurlardan birisinin örneklem olduğu söylenebilir. Bu çalışmanın örneklemi oluşturan motorlu kuryeler, şehir içi ürün ulaştırma faaliyetlerinin problemsiz gerçekleşmesi için yüksek öneme sahip bir çalışan gurubunu ifade etmektedir. Motorlu kuryelerin ürünleri zamanında ve hasarsız ulaştırmaları beklenmektedir. Bu durum motorlu kuryeler üzerinde bir baskı oluşturmakta ve sonucu üzücü olaylarla sonuçlanan kaza/olaylara sebep olmaktadır. Trafik yoğunluğu gibi ulaşımdaki sıkıntılar, firmaların motorlu kurye kullanımını tercih etmelerine neden olmaktadır (Uçar vd., 2006:49). Ancak yapılan araştırmalar, motorlu kuryelerin çalışma koşullarına ilişkin problemler olduğunu göstermektedir. Özdemir (2017) hızlı ürün ulaştırmanın kuryeler üzerinde bir kaygı oluşturduğunu ve araç bakım ve teçhizat bakımından aksaklıklar oluşunu belirlemiştir. Nitekim trafik kazalarına ilişkin istatistikler, ölümlü ve yaralanmalı kazalar içinde motosiklet kazalarının %20,9 oranında olduğunu ve otomobil kazalarının ardından ikinci sırada yer aldığını göstermektedir (TÜİK, 2022). Anlaşılacağı üzere

motorlu kuryelerin çalışma koşullarına ilişkin problemler söz konusudur. Bu problemlerden bazılarını; “mesleki yeterlilik belgesi” olmadan isteyen her vatandaşın eğitimsiz olarak kuryelik yapabiliyor olması, sigortalı çalışma olanaklarının yetersizliği, iş güvenliği ve sağlığı eğitimlerinin sınırlı olması, “kendi hesabına çalışma” ya dayanan güvencesiz çalışmanın yaygınlaşması, farklı ülkelerden gelen göçmen işçilerin düşük ücretler ile güvencesiz çalıştırılması, motorlu kuryelerin iş kazalarının ve ölümlerinin artması oluşturmaktadır.

Bu kapsamda çalışanların çalışma koşullarının detaylı olarak ele alınması, çalışma koşulları kavramının ortaya çıkma sebepleri, çalışanların sahip olduğu haklar, çalışanların fiziki hakları, çalışanların özlük hakları açıklanacak, sonrasında iş tatmini kavramı ele alınacak, iş tatmini kavramı ve önemine değinilecek, iş tatmini kuramları, kapsam kuramları, iş tatminine etki eden faktörler olan örgütsel ve bireysel faktörler, iş tatmininin etkileri ve sonuçları açıklanacaktır. Daha sonrasında çalışanların işten ayrılma niyeti kavramı detaylı olarak açıklanacak, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler olan bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve çevresel faktörlere yer verilecektir. İşten ayrılma niyetinin sonuçları hakkında bilgi verilecektir. Son olarak çalışanların çalışma koşulları, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilgili geçmiş çalışmalara değinilecek ve çalışmanın bulguları araştırma bölümünde analiz edilmek üzere ele alınacaktır. Bu çalışmada motorlu kuryelerin çalışma koşullarının sonuçları incelenecektir. Bu amaç doğrultusunda motorlu kuryelerin çalışma koşullarının (güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutları) iş tatminleri ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini incelenmiştir. Elde edilen veriler analiz edilerek, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Bu kapsamda oluşturulan hipotezler desteklenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Bu araştırmanın birinci bölümünde, ilk olarak çalışma koşulları kavramının açıklanmıştır. Ayrıca bölümde çalışma koşulları kavramının ortaya çıkma sebepleri ve çalışma koşullarını etkileyen fiziki ve özlük hakları gibi kavramlara ilişkin yazına yer verilmiştir.

1.1. GENEL OLARAK ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMI

Çalışmak bireyin hayatının devamlılığı ve yaşam kalitesinin artırılması için en önemli faaliyettir. Bir işe sahip olmak; insanların zamanını etkin bir şekilde kullanmasını sağlar ve insanların yaşam kalitesini artırır (Kanten, 2012:156). Bu nedenle insanlar bir işe sahip olmak isterler. Ancak her işyeri her çalışanı aynı ölçüde tatmin etmez. İşyerinden olan memnuniyeti etkileyen faktörlerden birisi de çalışma koşullarıdır. Bir işletmedeki çalışma koşulları ne kadar iyiye, iş görenin işletmeye vereceği katkı da o kadar fazla olacaktır (Albayrak, 2012:1).

İş ilişkisinden ortaya çıkan ve işin ifa edilmesinde sorumlu olduğu borç ve hakların hepsi çalışma koşulları kavramı olarak tanımlanmaktadır. Her işin yerine getirilmesinde fiziksel ve psikolojik olmak üzere farklı derecelerde zorlukları içeren birçok faktör vardır. Konu hakkında mevcut yazında bulunan “Çalışma” ve “Çalışma Koşulları” kavramları hakkında tek bir tanım vermek oldukça güçtür. Yapılan literatür taramalarına ilişkin birçok tanıma yer verilmektedir. Bunlardan bazıları:

Çalışma kavramı, “*Ücretli olsun ya da olmasın, zihinsel ve fiziksel çaba gerektiren, insan ihtiyaçlarını karşılayan mal ve hizmetlerin üretilmesini amaçlayan görevlerin yerine getirilmesi*” şeklinde açıklanabilmektedir (Giddens, 2008:792).

Çalışma koşulları kavramı ilk kez Sanayi Devrimi ile birlikte gün yüzüne çıkmıştır (Demirbilek ve Pazarlıoğlu, 2007:509). Çalışma yaşamının yeni doğduğu bu dönemde yaşanan büyük problemler, hükümetler ve iş verenlerin çalışanların sağlık ve fiziki

güvenliklerinin korunmasına ilişkin çeşitli önlem ve tedbirler alınmasına neden olmuştur.

Çalışma koşulu ise “işçinin görmekle yükümlü olduğu işin kapsamı ve bunun karşılığı olarak işverenin ödemekle yükümlü olduğu ücreti kapsamaktadır” şeklinde ifade edilmektedir (Yalçın, 2007:4). Çalışma koşulları kavramı; bireylerin ve davranışları üzerinde etkisi olan, fiziksel çalışma alanı, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, ücret vb. konuları kapsamakla birlikte karara katılma, özerklik, yöneticiler ve diğer meslektaşlarla ilişkileri, etkili liderliği, karşılıklı güveni, mesleki gelişim ve öğrenmenin teşvik edilmesini, fiziksel ve psikolojik güvenliği, etkili iletişimi ve ekip çalışmasını vb. etkenleri de içinde barındırır (Saygılı ve Çelik, 2011: 42).

“Sanayi Devrimi öncesinde insanların çalışması, sadece zorunlu ihtiyaçlarını giderilmesi için yapmış olduğu bir eylem olarak adlandırılırdı. İnsanlığın başlangıcından beridir geçen süreç düşünüldüğünde, özellikle 18 ve 19. yüzyıllarda Sanayi Devrimi sonrasında çalışma kavramı, bir örgütte düzenli olarak çalışma ve istihdam hakkı elde etme ile göstermiş olduğu emeğin karşılığında belirli bir ücretin ödenmesi şeklinde belirlenmiştir. Bunun dışında ise günümüzde resmî anlamda işçinin “işçi”; çalışmanın ise “çalışma” anlamı elde etmesi için çalışanın bir sosyal güvenlik kurumunun kayıtlarında isminin geçmesi gerekmektedir. Bu sebeple, halen geçerli olan çalışma kavramı, sanayileşmeye geçiş süreciyle kendini gösteren ve endüstriyel kapitalizmin günümüze beliren bir terimi” şeklinde ifade edilebilmektedir (Kenan ve Yüksel, 2012:36-37).

1.2. ÇALIŞMA KOŞULLARI KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI

Geçmiş tarihten günümüze kadar gelen sürece bakıldığında, bilinen ilk medeniyet düzeni köleci toplumdur. Bu köleci düzende toplum, özgür insanlar (vatandaşlar) ile kölelerden oluşmaktadır. Geliri tarım üzerine kurulu ilk çağ toplumlarında, insan gücüyle çalışarak bir şeyler üretmek özgür insanlar için küçük düşürücü bir davranış olarak görülmektedir. Bu şekilde düşünen toplumlarda, üretim bağımlı çalışan geniş bir köleler ve tutsaklar grubu tarafından yapılmakta ve toplumun azınlığını oluşturan vatandaşlar ise, siyaset kamu yönetimi, sanat, felsefe ve savaş stratejileriyle ilgilenen ayrıcalıklı üstün sınıfı oluşturmaktadır. Köleliğe dayalı bu toplum düzeninde, zorla çalıştırılan köleler,

sahiplerine ait bir mal gibi kabul ediliyordu. Köle doğan bireylerin doğuştan gelen bu statülerini değiştirmeleri mümkün değildi (Güven, 2009:37-38).

Endüstri Devrimi ile başlayan yeni dönemde çalışma hayatına farklı yenilikler gelmiş ve ortaya çıkan yenilikler tüm dünyaya hızlı bir şekilde yayılmıştır. Feodal düzenin sonra ererek millet ve devlet kavramlarının ortaya çıkması, seri üretime geçilmesi, artan üretim ile yeni pazar yerleri aranması ve kapitalizmin büyümesi gibi birçok gelişme öncelikle Avrupa olmak üzere tüm dünya da sosyal, siyasal ve ekonomik olarak birçok değişimlere sebep olmuştur. 17. yüzyılın son yarısında başlayan Endüstri Devrimi önce İngiltere’de başlamış ve Avrupa’da hızla yayılarak 18. yüzyıl boyunca etkisini göstermeye devam etmiştir. Endüstri devrimi olarak bilinen bu dönemde, makinelerin buhar gücü ile seri üretime başlanması sonucunda, büyük ölçekli fabrikalardan oluşan sanayiler meydana gelmiştir. Üretimin artmasına bağlı olarak bulunan yeni icatlar ile sanayi düzeni olağanüstü bir hızla gelişerek meydana gelen yeni teknoloji kendinden öncekinin önüne geçerek onları etkisiz hale getirmiştir. Makinelerin sayısı çoğaltılarak iş bölümü düzenine geçilmiş ve sonucunda üretim seri bir şekilde çok hızlı artmıştır. Makineli üretim devrimini yaşayan bütün ülkelerde, ekonominin üretme gücü görülmemiş bir şekilde artırmış ve üretimde sanayicilik dönemi başlamıştır (Güven, 2009:40). Sanayi devriminde insan gücüne duyulan ihtiyaç, işçi sınıfının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Köylerden ya da küçük şehirlerden üretimin gerçekleştiği merkezlere(şehirlere) doğru geniş kitlelerin göçü başlamıştır. Böylece uzun saatlerce ağır şartlarda çalışmak zorunda kalan, belirli alanlarda yaşamak zorunda bırakılan yeni bir toplumsal sınıf (işçi sınıfı) ortaya çıkmıştır. Feodal düzenin toprak çalışanları, sanayi devrimiyle beraber, fabrikaya bağlı şehir yoksullarına dönüşmüştür (Ayar, 2011: 31). Endüstri Devriminin çalışma hayatına getirdiği yenilikleri şu şekilde sıralayabiliriz; *“Çalışma koşulları tarafından bakıldığında sanayi toplumunda; fabrika düzeninin etkin olduğu, insanın ikinci bir planda tutulduğu, disiplin, otorite, hiyerarşik düzen ve merkeziyetçilik gibi düşüncelerin ön planda tutulduğu bir yapıdan, insan faktörünün ön plana getirildiği; esnekliğin geliştiği, çalışana sorumluluk ve yetki devri gibi kavramların verildiği, sosyal sorumluluğun, doğal çevrenin korunmasının ve iş ahlakının öneminin vurgulandığı bir yapıya doğru dönüşerek geliştiği”* biçiminde ifade edilebilir (Keser, 2009:28).

İlk çağlarda yalnızca köleler tarafından gerçekleştirilen eylem olan çalışma, 19. yüzyıla gelindiğinde toplumun ayrıcalıklı sınıfları dışında hemen-hemen herkesin dâhil olduğu bir etkinlik haline gelmiştir. Bu çalışma düzeninin ortaya çıktığı dönemde çalışanın maruz kaldığı şartların insan dışılığı, bu koşulların iyileştirilmesini bir zorunluluk haline getirmiştir. Yürürlüğe giren yasalar ile Orta Çağ ve Sanayi Devriminde görülen ağır çalışma koşulları günden güne azalmaktadır (Alper ve Kaya, 1995: 7-8).

1.3. ÇALIŞANLARIN SAHİP OLDUĞU HAKLAR

Çalışanların çalışma koşullarını etkileyen fiziksel haklar ve özlük hakları sırasıyla açıklanacaktır.

1.3.1. Çalışanların Fiziki Hakları

İnsan, ömrünün büyük bir bölümünü iş yerinde harcamaktadır. İşinde huzurlu ve mutlu olan çalışanların aynı oranda çalışma verimliliği de artmaktadır. İşletmelerin elinde bulunan işgücünün daha etkin ve verimli kullanılması için gerekli olan uygun çalışma ortamını hazırlaması gerekir. Çalışma ortamının uygun olarak hazırlanması, iş görenin iş yerinde huzurlu ve verimli çalışması, işin yapılması için zorunlu olan fiziksel ve psikolojik ortamın oluşturulmasını kapsamaktadır. Bu sebeple iş görenin, işletmedeki çalışma koşullarından pozitif veya negatif şekilde etkilenmesi kaçınılmaz bir sonuçtur. İş görenin çalıştığı koşullar, iş görenin performansını düşürebilir ya da artmasına doğrudan katkı sunabilir. Dolayısıyla iş görenin iş motivasyonundaki verimlilik de bu koşullara göre şekillenmektedir (Tütüncü ve Demir, 2002: 69- 70).

İş görenin içinde bulunduğu olumsuz çalışma alanı ve onu etkileyen olumsuz fiziksel koşullar, onların stresli hale dönüşmesine sebep olmaktadır. Belirtilen bu koşulları en uygun hale gelmesi, iş görenin motivasyonunu olumlu yönde artırmanın yanında onların örgüt stratejisi ile bütünleşmesini de kolaylaştırarak işin misyon ve vizyonunu benimsemesine katkı sunar. Dolayısıyla fiziksel çalışma koşullarının iş görenlerin çalışma isteğini arttıracak halde düzenlenmesi, önemli bir husustur (Aydın, 2008: 48).

Gelişmekte olan ülkelerde çalışma saatlerinin uzun olması, iş yükünün fazlalığı,

iş güvenliğinin yetersiz olması ve ücretlerin düşük olması gibi zor çalışma şartları söz konusudur (Kanten, 2012:156). Günümüzdeki rekabet koşullarında bu durumun düzeltilmesi işverenin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken bir sosyal sorumluluk halini almıştır (Eker, 2018:1). Çalışma koşullarında fiziki olarak iş göreni etkileyen unsurların başında çalışma ortamının kalabalık olması, işyerinin düzeni ve işletmelerin büyüklüğü yer almaktadır.

1.3.1.1.Çalışma Ortamının Kalabalık Olması

Çalışma ortamının kalabalık olması, fiziksel çalışma ortamını etkileyen unsurlardan biridir. Çalışma ortamının kalabalık olması, bir yerde olan insan hareketliliğinin ve sayısının fazla olduğunun göstergesidir. İş yerinde mekânın büyüklüğüne göre iş gören sayısının fazla olması, iş görenlerin iş yapma eylemini olumsuz yönde etkileyebilir. Kalabalık bir ortamın getirmiş olduğu fazla gürültü çalışanların ve yapılan işin kontrolünü de zorlaştırmaktadır. Bir çalışma ortamının kalabalık olması sadece, iş görenlerin fazlalığı sebebiyle oluşturduğu kalabalık olarak düşünülmemelidir. Bunun dışında ortamdaki diğer insanların olması da kalabalığın oluşmasına sebep olabilir. İş görenlerin, kalabalıktan faydalanarak işten uzaklaşması ya da iş yerindeki kıdemli iş görenlerin yapılacak işleri yeni iş görenlere yaptırmaları ve tecrübe sahibi olmayan iş görenlerden dolayı oluşan iş kazaları oranının da artmasına sebep olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2002: 72).

1.3.1.2.İşyerinin Düzeni

İşyeri düzeninden anlaşılması gereken, çalışma ortamının iç ve dış fiziksel halidir ya da fabrikaların/ofislerin üretime uygun halde olması, ortamın taban ve tavan özellikleri, pencereler, ortamın ışıklandırılması, personel ve üretim yapılan malzemelerin giriş çıkışını sağlayan kapılar, birimler arası geçiş yolları, merdiven veya asansörler, rampalar, işyerinde kullanılan araç ve gereçlerin düzeni ve temizliği vb. faktörler işyerinin düzenini kapsamaktadır (Camkurt, 2007:82).

1.3.1.3.İşletmelerin Büyüklüğü

Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde üretim genellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler tarafından yerine getirilmektedir. Gerek gelişmiş ve gerekse de gelişmekte olan ülkelerde küçük ve orta ölçekli işletmelerdeki iş kazası sayılarının büyük işletmelere oranla daha fazla olduğu uluslararası çalışma kuruluşların yapmış oldukları çalışmalarıyla da ortaya konulmuştur. Örneğin, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yapılan araştırmalara göre, küçük ve orta ölçekli işletmelerdeki kaza oranları diğer işletmelere göre daha fazladır; işletmeler büyüdükçe iş kazası sayılarında oran düşmektedir (Uysal vd., 2005:440). Genellikle orta ve küçük ölçekli işletmeler, insan hayatına sebep olan iş sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli hassasiyeti göstermemekle birlikte iş görenlerin yasal haklara sahip olmasını bir işletme sorumluluğu olarak değil de çalışanlara yapılacak birer lütuf olarak görmektedirler. Büyük işletmelerin kurumsal kültürünün oluşması, şirketin büyüklüğü ve tanınır olması çalışanın kimliğinde oluşturduğu karizmayı dahi etkilemektedir.

1.3.2. Çalışanların Özlük Hakları

Çalışma koşulları farklı sektörlerde farklı açılardan düşünülse de konu üzerine yapılan araştırmalarda kullanılan ölçekler ışığında; ücretler, çalışma süreleri, iş güvencesi, sendikal ve sosyal güvenlik hakları ile iş görenlerin gelişimi için önemli olan mesleki eğitim hakları çalışma ortamına olumlu etkisi olan özlük unsurları olarak ele alınmıştır.

1.3.2.1.Ücretler

Ücret, üretim için harcanan emeğin karşılığında çalışanlara verilen bir maliyet unsurudur. Maliyetin düşürülmesinin şirketlerin kar etmesinde en temel unsur olması sebebiyle ücretin bütçelenmesi ve emeğin karşılığını verecek şekilde düzenlenmesi gereklidir. Bu ücret bütçesine göre işletmeler istihdam, ücret politikasını ve sistemini oluştururlar (Tütüncü ve Demir, 2002: 51). Çalışanların maaş programı; iş görenlerin emekleri, insani ihtiyaçları ve çalışmalarındaki verimlilik seviyeleri dikkate alınarak hazırlanmalıdır. Ücret ve maaşların maliyeti, işletmenin bu iş için belirlediği kaynakların

üzerinde olmayacak şekilde ayarlanmalıdır. İşletmeler ücret ve maaş programını düzenlerken maliyetleri denetim altına alarak, verimlilik hedeflerine ulaşmaya çalışırlar (Eren vd., 2000:102).

1.3.2.2.Çalışma Süreleri

Çalışma süresi, mesai tanımı; çalışanın iş yerinde fiili olarak emek harcayarak üretim sağlayarak geçirdiği zaman dilimidir. Çalışma süreleri yönetmeliği'nde "*Çalışma süresi, işçinin çalıştırıldığı işte geçirdiği süredir*" şeklinde tanımlanmaktadır (Albayrak, 2012:37) İnsanlar, genelde iş yerinde çalışma saatlerinin günün uzun vaktini almasını istemezler. Çünkü, her insanın kendine ait bir özel hayatı vardır ve bu kendine ayırdığı zaman diliminin yetersiz kalması iş göreni olumsuz yönde etkilemektedir. İş yerinde mesai zamanının uzaması durumu, iş görenlerin yeterince istirahat edememelerine sebep olmakta olup, diğer ihtiyaçları olan aile ya da sevdiği insanlarla vakit geçirme sürelerini kısaltmakta ve sosyal hayatlarına zaman ayıramamalarına sebep olabilmektedir. Çalışma saatlerinin uzun olması iş görenin yeterince dinlenememesine, çalışanların fiziksel dayanıklılıklarının azalmasına, işe geç gelmelere, erken ayrılmalara, devamsızlıklara vb. durumlara sebebiyet verebilmektedir (Albayrak, 2012:38).

1.3.2.3.İş Güvencesi

İş güvencesi hakkında genelde yapılan inceleme ve tartışmalar hukuki anlamda yapılacak yeni kararlar ile ekonomik düşünceler etrafında ortaya çıkan yeni yönetim ve organizasyon yapısı içerisinde kalmıştır (Albayrak, 2012:38). Dünya üzerinde etkisini gösteren Covid-19 salgını ülkemizde kalabalık iş yerlerinin kapanmasına, kısıtlı çalışma şekline geçilmesine ve insanların alışveriş alışkanlıklarının değişmesine sebep olmuştur. Dolayısıyla salgından ekonomik olarak etkilenen iş verenlere yaptırım uygulanmış ve devlet desteği verilerek işten çıkarmalar yasaklanmıştır.

İş güvencesi kavramı, genellikle çalışanın haklarının koruma altına alınması anlamında kullanılmaktadır. Daha kapsamlı ele almak gerekirse iş güvencesi; geçimini emeği ile sağlayan iş görenleri herhangi bir kusuru ya da haklı bir sebebi olmaksızın, işveren tarafından iş akdine son verilmesi durumunda, işverenin fesih işlemine sınır

koyan veya engelleyen, iş ilişkisini hukuki düzene koyan, hizmetin işçi tarafından dayanıklı olmadığını belirten ve hizmete devamlılık gösterilmesi gerektiğini savunan düzenlemeleri içerir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 36).

1.3.2.4.Sendikal Haklar

Birçok yabancı yazında sendika, “*çalışanlar tarafından üyelerinin çalışma ilişkilerindeki çıkarlarını korumak ve geliştirmek amacıyla kurulan ve süreklilik gösteren kuruluşlar*” şeklinde açıklanmaktadır. Günümüzde sendikalar, çalışma hayatında ekonomik ve sosyal alanında önemli bir rolü üstlenmektedir. Günümüzde sendikaların etkinliği son yıllarda ortaya çıkan ekonomik ve teknolojik gelişmeler karşısında azalmış olsa da gelişmiş ülkelerde sendikacılık ve toplu alışverişlerde pazarlık sistemi hâlâ önemini korumaktadır (Uyargil vd., 2009: 566). Sendikal haklar; örgütlenme hakkı, toplu iş sözleşmesi, grev ile lokavt hakları kapsar (Balcı İzgi ve Olcay, 2008: 48). Ülkemizde birçok memur ya da işçi sınıfına ait sendikalar bulunmaktadır ve bu sendikalar özlük hakları ve çalışma koşulları konusunda yaşanan aksaklıkların ve taleplerin ilgili yerlere duyurulması ve anlaşmaya varılması için çalışmalarını sürdürmektedir.

1.3.2.5.Sosyal Güvenlik Hakları

Sosyal güvenlik, fiziksel ya da sosyo-ekonomik riskler sonucu geliri sürekli veya geçici olarak kesilen insanların zorunlu ihtiyaçlarını gidermeye çalışan bir sistemdir. Genel olarak sosyal güvenlik, insanların kazançları ne kadar olursa olsun onları ekonomik güvence altına almayı hedefleyen bir sistemdir. Sosyal güvenlik; toplumda yoksul ve muhtaç kişilere yardımlar ederek, insanların yaşamsal onurlarına yakışır şekilde geçinmelerini sağlamayı amaçlamakta ve insanların yaşamlarını sağlık, iş kazası vb. gibi konularda oluşacak sosyal risklere karşı ekonomik güvence altına almayı hedeflemektedir (Kantarıcı, 2004: 78- 79).

Çalışanların çalışma ve sosyal hayatının güvence altına alınması işletmenin ekonomik şartlarına bağlı olarak bazı değişiklikler göstermektedir. Ekonomik yönden güçlü olmayan işletmelerin genellikle çalışanların bu tür taleplerine ya da haklarına olumlu bakmadıkları görülmektedir. Dolayısıyla bu durum, ekonomik olarak iş gücü

güçlü olan ve iş görenlerin haklarının korunduğu işletmelere doğru yönelim oluşmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002:74). Çalışanların maddi olarak kendilerini güvende hissetmeleri ve kendine güven duygularının artması; işteki verimliliklerini arttırmakta olup, çalışanların çaba ve emek sarf etmelerini teşvik etmektedir (Eren, 2003: 572).

1.3.2.6.Mesleki Eğitim Olanakları

Mesleki eğitim; iş görenlerin veya onların oluşturduğu toplulukların işletmede yaptıkları ya da ileride yapacağı görevlerde daha başarılı olmaları için onların mesleki bilgilerini yükselten, düşünce, karar alma, davranış ve tutum, alışkanlık ve anlayışlarında olumlu değişimler yapmayı hedefleyen, görgü ve yetilerini arttıran eğitsel eylemlerin tamamını oluşturur (Sabuncuoğlu, 1997: 125-126).

Eğitimin amacı, çalışanların işlerini yaparken hissettikleri iş tatminini, kişisel verimini ve bütüncül olarak yapılan organizasyonun performansını yükseltmektir. Bu amaçla düşünüldüğünde, işe yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimi verilmesi yeni çalışanların verimliliğini arttırması açısından önemli bir rol üstlenmektedir. Mesleki eğitim, çalışma hayatına yeni katılanlara ve işletmelerde istihdam yerleri değişen, statü değiştiren, daha üst konumda istihdam edilen çalışanlara uygulanan eğitim programıdır (Tütüncü ve Demir, 2002: 87). Bu verilen mesleki eğitimler, bazı yönlerden yönetim kademesine katkıda bulunmayı da hedeflemiştir (Medlik, 1997: 113). Bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Çalışanların bilgi, beceri ve işe karşı tutumlarını geliştirmek,
- Ürün ve hizmet çıktılarını ve satışları arttırmak,
- Personel alımlarını iyileştirmek ve örgüte uyumlu olanları belirleyerek işe alımını gerçekleştirmek,
- Çalışanların aidiyet duygularını geliştirmek ve örgüte bağlılığını arttırmak,
- Dış ve iç çevrede şirketin imajını iyileştirerek marka değeri kazanmak,

- Tasarruf tedbirlerini etkin kullanarak malzeme israfını önlemek ve ekipmanların kötü kullanımını azaltmak,
- İş yeri kazalarını azaltmak için gerekli önlem ve tedbirlerin alınmasını sağlamak ve çalışanlara iş yeri güvenliği konusunda eğitimler vermek,
- Çalışanların hastalık, izin ya da başka sebepler ile işe devamsızlığını azaltmak,
- İşgücü devir hızını azaltmak,
- Yönetim üzerindeki sendikal ve idari yönden çalışanların oluşturacağı baskıları azaltmak şeklinde ifade edilebilir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Araştırmanın bu bölümünde, iş tatmini kavramı açıklanmıştır. Bu bölümde iş tatmini kavramının önemine, kapsam kuramlarına, iş tatminine etki eden bireysel ve örgütsel faktörlere yer verilmiştir.

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

TDK'da karşılığı "*memnuniyet*" kelimesi olan tatmin kavramı, "*istenilen şeyi eksiksiz ve tatmin edici kılmak*" olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle iş tatmini kavramı, bazı kaynaklarda "*iş doyumu*" olarak geçmektedir. Tatmin, kişi tarafından hissedilen ve kişinin iş huzurunu yakalamasını sağlayan önemli bir faktördür (Stephen vd., 2007: 82).

İş tatmini kavramı, 1930-1940'lı yıllarda iş hayatında ortaya atılmış ve 20. yüzyılın başlangıcında ise kullanılmaya başlanmıştır. Çalışanların birey olarak değer görmesi ile konuya ilişkin farkındalık oluşmaya başlamış ve çoğu araştırmacı iş tatmini kavramı üzerinde çalışmalara başlamıştır. Bu bağlamda, iş tatmini kavramı, Locke (1976) tarafından "*Kişinin işini değerlendirmesi sonucu oluşan keyifli ve pozitif duygusal durum*" şeklinde tanımlanmıştır (Locke, 1976).

İş tatmini, iş görenlerin işin içeriği, özerkliği, ücretlendirmesi ve gelişim fırsatları gibi temel faktörlerden memnun olup olmadığını incelemektedir (Hackman ve Oldham, 1975: 251-273). İş görenlerin yaşadığı deneyimler sonucunda oluşan değer yargıları, ihtiyaç ve istekleri yaptığı iş ile uyumlu olduğunda iş tatmininden söz edilebilmektedir (Pekdemir vd., 2006:5).

İş tatmini, iş görenlerin işlerine ilişkin gösterdikleri duygu ve davranışları ifade etmektedir. İş tatmini Hoppock (1936) tarafından, "*bir kişinin çalıştığı işinden memnun olmasını sağlayan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların bütünü*" şeklinde açıklanmıştır (Hoppock, 1936:116).

Luthans (1995), iş tatminini üç önemli boyutta ele almıştır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir.

- İş tatmini, bir işe duyulan duygusal cevap olarak düşünülebilir. Dolayısıyla gözle görülemez ama ifade edilebilir.
- İş tatmini, beklentilerin karşılanma derecesinin veya beklentilerin aşılp aşılmadığının belirlenmesidir.
- İş tatmini; işin kendisi, ücret, terfi imkânı, yönetim tarzı, iş arkadaşları ile ilişkiler gibi çok sayıda unsuru bünyesinde barındırmaktadır (Luthans, 1995:170).

Çalışanlar işlerinden, işteki çalışma koşullarından memnuniyet duyduklarında, kişisel olarak tatmin olduklarında; çalıştıkları işi benimsemekte, ortaya koydukları bireysel çıktıların kaliteli olmasına daha çok önem göstermekte ve daha verimli çalışarak üretkenliklerini arttırmaktadır. Kurumların üzerine düşen görev, öncelikle iş yerlerinde çalışanlarına uygun fırsatları ve ortamları sağlamaktır. Bununla birlikte kurumların, bu fırsatları devamlı hale getirerek, çalışanlarının iş tatminini arttırmayı ve çalışanlarının gelişimlerine katkı sunmaları gerekmektedir (Mendis, 2017:284-285).

Rekabetin yoğun olduğu günümüzde, kurumların sektörlerinde etkin olabilmeleri çalışanların işe yönelik anlayışları ile bireysel performanslarının sağlıklı bir biçimde yönetilmesine bağlıdır. Çalışanların çalıştıkları işten hoşnut olmaları ya da olmamaları kurumun verimliliğini ve üretkenliğini doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla iş ortamında verimliliğin yüksek olması için çalışanların iş tatminin ve moralinin yüksek olması gerekir. Ayrıca çalışanların çalışma arkadaşları ile uyumlu olması ve işyerinin çözüm odaklı bakış açısını barındırması gibi faktörler de kurumun verimliliğini direkt etkilemektedir (Gül vd., 2008:7; Tannenbaum, 1992:51).

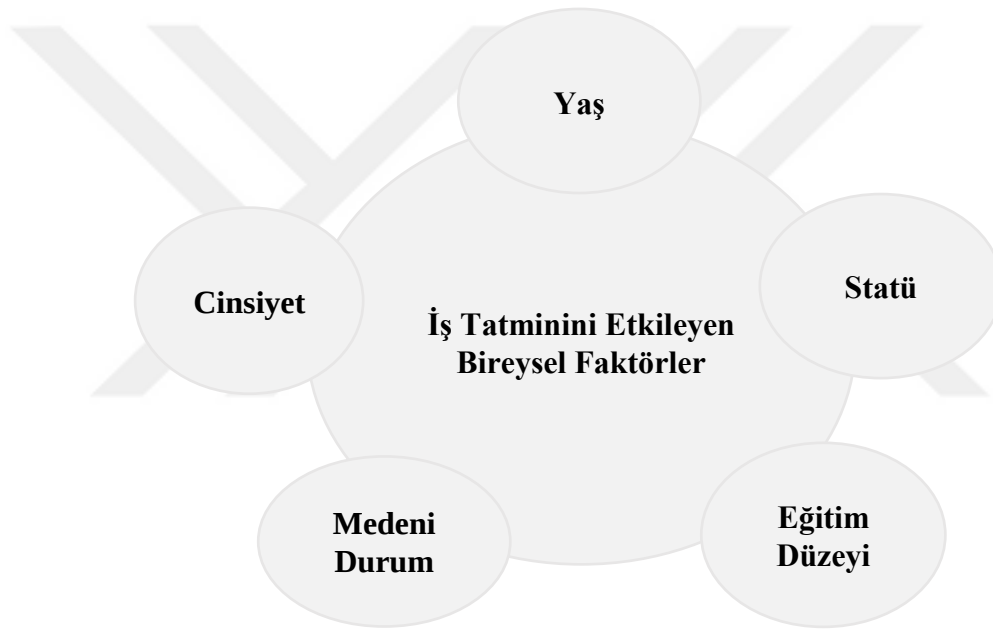
2.2. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörler üzerine çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin neler olduğu

birçok çalışmada ele alınmıştır (Berry, 1997:46). Literatür incelendiğinde iş tatminine etki eden faktörler, bireysel ve örgütsel faktörlerin iki farklı başlık altında ele alındığı anlaşılmaktadır.

2.2.1. Bireysel Faktörler

İnsanların doğuştan sahip olduğu özelliklerinin yanı sıra hayatı boyunca elde ettiği deneyimler, bilgi ve yetenekler ile ilgili olan yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kişilik ve statü gibi demografik değişkenleri iş tatminin bireysel faktörlerini oluşturmaktadır (Ongan, 2022: 17).



Şekil 1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler (Ongan, 2022: 17)

Genel olarak çalışanların yaşlarının ilerlemesinin tatminleri üzerinde olumlu etki ettiği kabul edilmektedir. Bu durum çalışanların yaş aldıkça daha yüksek ücret elde etmeleri ve daha iyi çalışma şartları elde etmeleri ile açıklanabilir. Ancak belirli bir işte uzun süre çalışıldığında, çalışanların iş tatmininde azalma da görülebilmektedir. Nitekim yapılan araştırmalar; çalışanların iş tatminlerinin 30'lu yaşlarda arttığı, 40'lı yaşlarda düştüğü ve 50'li yaşlarda tekrar artmaya başladığı belirlenmiştir (Yelboğa, 2007:3). İngiltere'de yaş ile iş tatmini arasındaki ilişki üzerine yapılan bir araştırmada, çalışanların yaşlandıkça işten tatmin olma seviyelerinin yükseldiği belirlenmiştir. En genç yaş

grubunun %59, 06'sının işinden memnun olduğu, 60 yaş ve üzerindekiilerin iş tatmininin %75,52 seviyelerinde olduğu tespit edilmiştir (Clark vd., 1996:62-63).

Yapılan araştırmalarda cinsiyete göre iş tatmini düzeylerinin farklılık gösterdiği görülmektedir. İş hayatındaki cinsiyetçi yaklaşımların söz konusu olması, bazı çalışanlarda iş tatminsizliği oluşturabilmektedir. Örneğin iş hayatındaki kadınların, mevkilerinin yükselmesinin erkeklere göre daha az olduğunu düşünmesi onların iş tatmin düzeylerini etkilemektedir (Özpehlivan, 2018: 49; Şimşek, 2021: 28).

Bu araştırmaların yanı sıra kadın ve erkek çalışanların işte motive oldukları faktörler de farklılık gösterir. Bazı çalışmalarda kadın çalışanların iş ilişkisi ve çalışanlar arası ilişkilere önem verdikleri, erkek çalışanların ise başarı odaklı oldukları vurgulanmıştır (Kırel, 1999:119). Ayrıca kadın çalışanların günlük iş yükleri dışında, evlerindeki işlere de maruz kalması iş tatminlerini düşmesine sebep olabilmektedir (Garcia-Bernal vd., 2005:287).

Çalışanların medeni durumlarıyla iş tatminleri düzeyleri de değişkenlik gösterebilmektedir. Genel olarak evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha yüksek iş tatmini yaşadıkları kabul edilse de yapılan araştırmalarda aksi sonuçlar da görülmektedir. Evli ve bekar çalışanlar ile yapılan araştırmalarda, evli çalışanların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. (Ho vd., 2016:944). Literatürde aksi bulguların olduğu araştırmalar da söz konusudur. Örneğin, bir araştırmada evli çalışanların bekar çalışanlara nazaran daha az stresli oldukları ve iş tatmini düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Olatunji ve Mokuolu, 2014:127). Diğer bir araştırmada evli veya boşanmış çalışanların, yeniden evlenmiş, hiç evlenmemiş veya eşi vefat etmiş çalışanların iş tatminlerinin yüksek olduğu ileri sürülmüştür (Adekola, 2015:346).

Çalışanların eğitim düzeyi artış gösterdikçe ve daha nitelikli işlerde görev yapan çalışanların beklentileri karşılandığında iş tatminleri de yükseleceği beklenmektedir (Levitan ve Johnston, 1973). Ancak literatürde aksi sonuçlarda yer almaktadır. Nitekim, çalışanların yeteneklerini sergileyebilecekleri ortam söz konusu olmadığında ve beklentilerinin karşılanmadığı durumlarda iş tatminleri azalabilmektedir (Sıgı ve Basım,

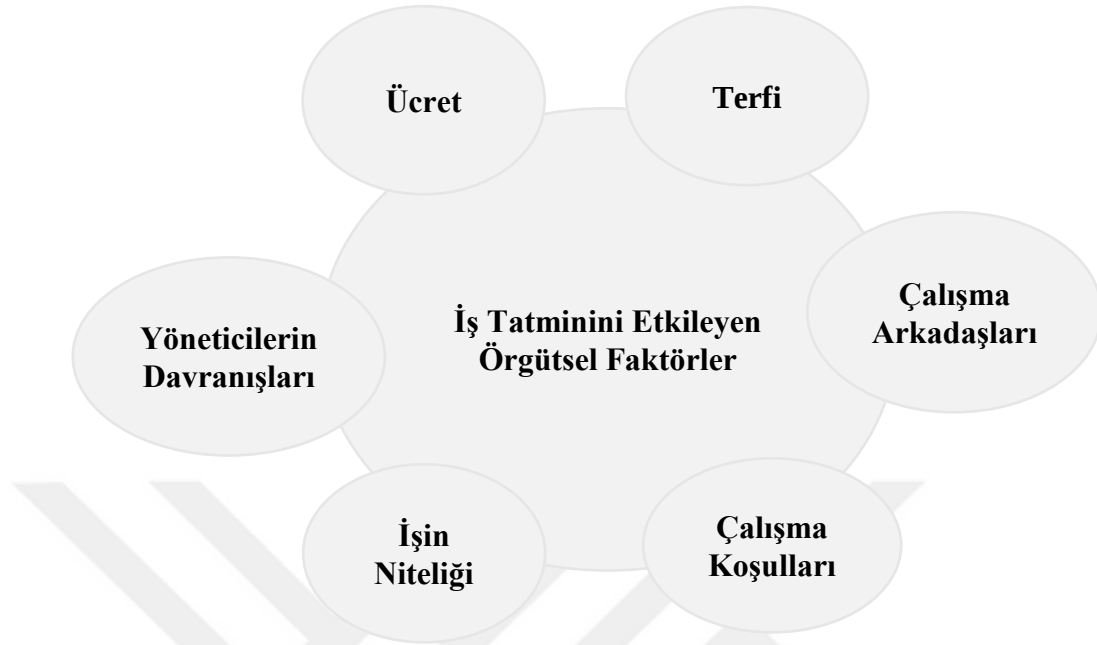
2006: 135). Bazı araştırmalarda ise eğitim düzeyinin yükselmesiyle iş tatmini düzeyinin azaldığı anlaşılmıştır (Klein ve Maher, 1966; Vollmer ve Kinney, 1955).

Çalışanların kişilik düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında ilişki olduğunu araştırmalar göstermektedir (Budak, 2006:57; Judge vd., 2002: 27). Daha pozitif kişilik yapısına sahip ve çalışma hayatında daha uyumlu bireylerin işten tatmin düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir (İris ve Barret, 1972:301-304). Bu çalışanların iş arkadaşları ve yöneticileri ile kolay ve sağlıklı iletişim kurabilmeleri nedeniyle iş tatminlerinin de yüksek olması olasıdır. Yapılan araştırmalarda özellikle otoriter, baskı odaklı ve yaratıcılığa karşı olan çalışanların iş tatmininin daha az olduğu; kendine güveni tam olan ve istikrarlı çalışanların ise iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Judge vd., 2002: 27).

Bir çalışanın bulunduğu konumu ifade eden statü, iş tatmini üzerinde etki edebilecek bir diğer değişken olduğu görülmektedir (Güney, 2008). Statü, biçimsel ve biçimsel olmayan statü olmak üzere ikiye ayrılır. Biçimsel statü, iş yerinde kişi için konumu göstermektedir ve çalışanların hiyerarşik sıralanmasını ifade eder. Biçimsel olmayan statü ise toplumda görülen sevgi ve saygı sonucunda kazanılmaktadır. Gerek biçimsel gerek biçimsel olmayan statü çalışanların iş tatmini düzeylerini etkilemektedir. Örneğin, aynı statüde çalışanlardan birinin diğerine göre daha düşük ücret alması iş tatmininin azalmasına sebep olabilmektedir (Özpehlivan, 2018: 50-51). Bir çalışmaya göre çalışanın edindiği tecrübeleri, çalışan ile işveren arasındaki iletişime bağlı olarak çalışanın işten beklentilerini belirli bir seviyede tutmasını sağlamaktadır ve bu durum da çalışanın iş tatminini yükseltmektedir (Cano ve Miller, 1992).

2.2.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler, kişiye bağlı olmayan, işyerinden kaynaklanan faktörleri ifade etmektedir. İş tatmini etkileyen çok sayıda örgütsel faktör söz konusu olmakla beraber en çok araştırmaya konu olan faktörler işin niteliği, ücret, terfi, çalışma arkadaşları, çalışma koşulları, yöneticilerin davranışlarından oluşturmaktadır (Gögercin, 2017: 11) ve bu faktörler aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.



Şekil 2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler (Gögercin, 2017: 11)

Görevin çeşitlilik göstermesi, diğer görevlere göre daha anlamlı olması, yüksek sorumluluk gerektirmesi ve çalışanın yeteneklerine uygun olması gibi faktörler, çalışanların iş tatmini düzeyini etkilemektedir (Somoncuoğlu, 2013: 67). Toplumda beğenilmeyen ve yeterli görülmeyen işlerin yerine getirilmesi ise çalışanların iş tatmin düzeylerini düşürmektedir. Kişilerin bilgi ve tecrübelerini kullanma olanağı tanıyan, çok yönlü olan ve özel yetenek gerektiren işlerde çalışması onların kendi deneyimlerini göstermesini sağlayarak; onların iş tatmin seviyelerini de yükseltmektedir (Somoncuoğlu, 2013: 67). İşletmenin büyümesi çalışanların yönetimini ve koordinasyonu zorlaşmaktadır ve bu durum çalışanların iş tatminini de düşürmektedir (Mullins, 1996:52). Ayrıca literatürde, iş farklılaşmasının ve daha zor işlerin çalışanların iş tatmin düzeylerini yükselttiği de görülmektedir (Çekmecelioğlu, 2003:75).

Ücret, iş görenin iş tatmini doğrudan etkileyen örgütsel faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Deniz, 2005:327). Ücret ve iş tatmini arasındaki ilişki değerlendirilirken, yaşanan toplum ve işletme farklılıklarının da dikkate alınması gerekir. Gelişmiş ülkelerde iş görenlerin gelir düzeyleri yüksek olmasına rağmen, iş tatmin düzeyleri yüksek olmayabilmektedir. Ancak gelişmemiş veya gelişmekte olan

ülkelerde, iş görenlerin ülkenin ekonomik yapısına bağlı olarak ücretlerinin yüksek olması beraberinde iş tatmin düzeyini de yükseltebilmektedir (Deniz, 2005: 327).

İş tatmini ile ücret ilişkisi ile ilgili literatürde öne çıkan diğer bir önemli husus ücretin adil olmasıdır. İş gören aldığı ücreti kendi çalıştığı iş ile diğer işletmelerdeki benzer işlerle karşılaştırarak, adil ücret aldığından emin olmak ister. İş gören ücretinin adil olmadığını düşündüğünde, çalıştığı ortamdaki işten tatminsiz olmaya başlar. Bu bağlamda, işletmelerin ücret sistemlerinin adil olmasını gerektirmektedir (İmamoğlu vd., 2004:169; İşcan ve Sayın, 2010: 199).

Araştırmalar terfi ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Terfi kavramı, “*pozisyon, rütbe, itibar ve statünün yükselmesi*” şeklinde tanımlanabilir (Halsey, 1988: 801). İş görenler genellikle çalıştıkları işlerinde yeterli deneyime sahip olduklarını düşündüklerinde ve bilgi ve becerilerini üstlerine kanıtladıklarına inandıklarında bulundukları basamaktan üst görev basamağına terfi etmek istemektedirler. Çalışanlar terfi aldıklarında; elde ettikleri gelirleri artacak, sosyal statüleri yükselecek, kendilerini geliştirme fırsatları doğacak, sorumlulukları yükselecek ve toplum içindeki yerleri değişecektir. Bu sebeple bulundukları işte yükselmek isteyen çalışanlar, kendilerini geliştirme olanağı bulduklarında iş tatmin düzeyleri de artacaktır. Araştırmalar, terfiinin iş tatminini arttırdığını göstermektedir. Ancak mevcut işletmedeki terfi kadroları dolu ise iş görenlerin yükselme olanağı olmadığı için iş tatminleri de düşüşe geçecektir (Erdoğan, 1996: 240; Robbins, 2001: 82). Diğer taraftan terfi bekleyen diğer çalışanların ise iş tatmin düzeyleri azalacaktır. Bu nedenle terfi sisteminin de adil bir sistem içerisinde düzenlenmesi, işletmenin tümünde görev alan çalışanların iş tatminleri üzerinde olumlu etki oluşturacaktır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:127).

İş tatmini ile ilişkili olan bir diğer örgütsel faktör ise iş yeri arkadaşılığıdır. Kişiler günlük hayatının yarısından fazlasını iş yerinde geçirirler ve bu kişiler iş yerinde çalışma arkadaşlarıyla sağlıklı ve güvenli ilişki kurmayı isterler. Araştırmalara göre çalışma arkadaşları ile sağlıklı ve verimli ilişki kuran kişilerin, iş tatmin düzeyleri daha yüksek olmaktadır. Yani çalışanlar birbirleri ile güncel ve güçlü iletişim kurarlarsa o kadar iş ortamından ve yaptıkları işten memnun olurlar. Bu durum da çalışanların işten tatmin düzeylerini arttırmaktadır (Eronat, 2004:19).

Çalışanlar kendilerine yakın hissettikleri kişiler ile çalıştıklarında işten daha fazla tatmin olurlar (Fields ve Blum, 1997:182). Çalışanlar arasında yoğun bir kaynaşma ve dayanışma olması halinde, çalışanlar arasında güven duygusu oluşmaya başlar ve böylece çalışanların işe olan bağlılığı da artış göstermektedir (Şuvağ, 1996: 17). Eskildsen ve Dahlgaard (2000) tarafından yapılan araştırmada, iş ortamındaki güçlü çalışma arkadaşlıklarının, düzenli iş akışı oluşturduğu ve böylece işteki verimliliğin ve iş tatmininin yükseldiği sonucuna varmışlardır (Eskildsen ve Dahlgaard, 2000).

Yöneticilerin çalışanlarına göstermiş olduğu davranışlar, üst mevkideki yöneticilerin, yönetim felsefeleri ve politikaların göstergesi olması nedeniyle, çalışanların iş tatminlerini yakından ilgilendirmektedir. Yöneticilerin çalışanlarına yönelik baskıcı bir tavır sergiledikleri ve yönlendirmeler yaptıkları, çalışanları sürekli ve sıkı takip eden bir tutumda bulundukları durumlarda; çalışanların motivasyonları ve morali düşük, verimsiz ve isteksiz olmaktadır (McClelland ve Burnham, 2003: 109). Winter vd. (1998) tarafından uygulanan araştırmada, Avustralya'daki üniversitelerde yaptığı çalışmaya göre yönetim tarzının merkeziyetçi olduğu bir işletmede iş görenlerin moral, motivasyon ve kendine güvenlerinin düşük olduğu durumlarda iş tatminlerinin düştüğü belirlenmiştir (Winter vd.,1998). Bu yaklaşımın aksi olarak merkezkaç yönetimde, çalışanların performansı ile yakından ilgilenen ve performanslarını geliştirmeleri için çaba sarf eden yöneticiler çalışanların motivasyonunu yükseltmekte ve çalışanlar içinde bulundukları yönetimden tatmin olurlar (Churchill vd., 1976: 323).

Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı iş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biridir. Çalışma koşulların uygun olması çalışanların moral ve motivasyonunu etkilemekte, çalışanların işletmeyi benimsemesini sağlamakta ve iş tatminini de yükseltmektedir (Türk, 2003: 82). Çalışma ortamındaki ısı, havalandırma, ıslıklandırma, çalışma saatlerinin uygunluğu ve çalışma araçlarının yeterliliği gibi faktörler çalışanların iş tatminlerini etkiler. İşin çalışan için tehlike arz etmesi, fiziksel ve psikolojik anlamda onu zorlaması, iş ortamının fiziksel durumu çalışanın iş tatminini etkilemektedir.

Çalışma koşulları, çalışanların hem bireysel anlamda hem de işini rahat bir şekilde gerçekleştirmesi açısından önemlidir. Birçok çalışan yaşadıkları konut ile iş yerlerinin

yakın mesafede olmasını ve iş yerine ulaşım için yeterli vasıtanın olmasını istemektedir (Çiftıldız, 2015: 47). Dolayısıyla çalışma ortamının uygun olması ve çalışanlar için mevcut imkanların sağlanması çalışanların iş tatminlerini yükseltmektedir (Ceylan, 2002: 52). Çalışma saatleri çalışanlar açısından büyük önem taşımaktadır. Esnek çalışma saatleri, çalışanların çalışma hayatının kalitesini arttırmakla birlikte çalışanların ailesine ve sevdiklerine zaman ayırmasını sağlamaktadır. Böylece çalışanların iş tatminleri yükselir ve çalışanlar işi ile özel hayatı arasında denge kurabilirler (Kirel, 1999: 1).

Çalışma koşullarının çalışanların beklentileri ile doğru orantılı olması gerekir. Çalışanların kişisel ve örgütsel amaçları örtüştüğünde, çalışanların işteki tatmin seviyeleri de artış gösterecektir (Aksu ve Aktaş, 2005:480). Çalışanlar çalışma koşullarından memnun olmasıyla çalışanların işlerine devam etme niyetleri de yükselecektir (David ve Balu, 2018: 96).

2.3. İŞ TATMİNİNİN ETKİLERİ VE SONUÇLARI

İş tatmini konusunda çeşitli araştırmalar yürütmüş olan araştırmacı Locke çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasıyla; çalışanın fiziki ve psikolojik sağlığının işletmenin verimliliği üzerinde olumlu etkisi olduğunu bulgulamıştır (Locke, 1976: 389). Çalışanların işteki iş tatmini düzeylerinin yüksek olması; işe devamsızlığı azaltmakta ve çalışan devir hızı oranını da düşürmekte, işletmedeki problemleri minimuma düşürmekte, çalışanların performansını ve verimliliğini arttırabilmektedir. Bu bağlamda iş tatmini, işletmelerdeki çeşitli birimlerin yönetsel boyutuna etki eden önemli örgütsel faktörlerden biridir (Özpehlivan, 2018: 59).

Çeşitli sebeplerden dolayı iş görenlerin iş tatmini olumlu ya da olumsuz etkilenebilmektedir. Bu etkilerin işletmeye ve iş görenlere yönelik etkileri söz konusudur. İş tatmini yüksek olan iş görenlerin moral ve motivasyonlarının yüksek olduğu ve bunun da iş görenin performansına yansmasıyla işletmedeki verimliliği yükselttiği belirlenmiştir (Mammadova, 2013; Toker, 2007). İş görenler işlerinden memnun oldukları takdirde işletmede çalışmaya devam etme niyeti gösterdiği çalışmalarda ileri sürülmüştür (Jabeen vd., 2018). İş görenler çalıştıkları işten memnun olmadıklarında ise gergin ve öfkeli olma, mutsuz hissetme, stresli ve sürekli yorgun hissetme vb. psikolojik sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra iş tatminsizliği iş görenlerde sık sık çeşitli

psikolojik ve fizyolojik hastalıklara davetiye çıkarmaktadır (Üngüren, vd.,2010). Dolayısıyla işletme karlılığı tatminsizlikten olumsuz etkilenmektedir. Literatürde bir araştırmada, iş gücü piyasasındaki hareketliliğin en önemli sebeplerinden birinin iş tatminsizliğinin olduğu vurgulanmıştır (Aşık, 2010). Sonuç itibariyle, bir işletmede iş tatminin yüksek olması örgütsel amaçlara ulaşmaya yardımcı olmakta, iş tatmin düzeyinin düşük olması ise örgütsel amaçlara ulaşmayı zorlaştırmaktadır.

Hawthorne araştırmalarında iş görenlerin işlerinden duydukları mutluluğun verimlilikleri üzerinde etkisinin olduğunun belirlenmesi, iş tatmini kavramının ortaya çıkmasını ve öneminin anlaşılmasını sağlamıştır. Bu bağlamda; iş ile iş görenler arasındaki ilişkiler değerlendirilerek, 1930’lu yıllardan sonra iş ortamında çalışana verilen değer daha iyi anlaşılmış, iş görenin motivasyonu ve iş tatmini vb. kavramlar oluşmaya başlanmıştır.

İş tatminini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler detaylı olarak incelendikten sonra iş tatmininin etkilerine ve sonuçlarına değinilmiştir. Sonrasında iş tatmininin temelini oluşturan kapsam kuramları irdelenecektir. Bu kapsamda, araştırmacılar tarafından iş görenlerin memnuniyetinin performansına etkisi araştırılmaya başlanmış ve bu alanda birçok çalışma yapılarak, teoriler geliştirilmiştir. Bu teorilerden; Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg’in Çift Faktör Kuramı, Mc Clelland’ın Başarı Gereksinimleri Kuramı ve Clayton Alderfer’in ERG Kuramı iş tatmini konusunun temelini atmıştır (Erdil vd., 2004:18). 1980’li yıllar itibariyle insan kaynakları yönetimi anlayışının işletmelerde önem kazanması ile iş görenlerin işletmenin başarılı olmasında ve rekabet üstünlüğü sağlamasında önemli rol üstlendiği belirlenmiştir. Bu bağlamda, nitelikli iş görenleri işletmeye çekebilmek ve bu iş görenleri elde tutabilmek için onların iş tatmininin sağlanması, her dönemde kurumlar için önemli hale gelmiştir (Erdoğan, 2019: 48).

2.4. İŞ TATMİNİ KURAMLARI

Araştırmanın bu bölümünde iş tatmini kuramlarından olan kapsam kuramlarına detaylı olarak yer verilmiştir.

2.4.1. Kapsam Kuramları

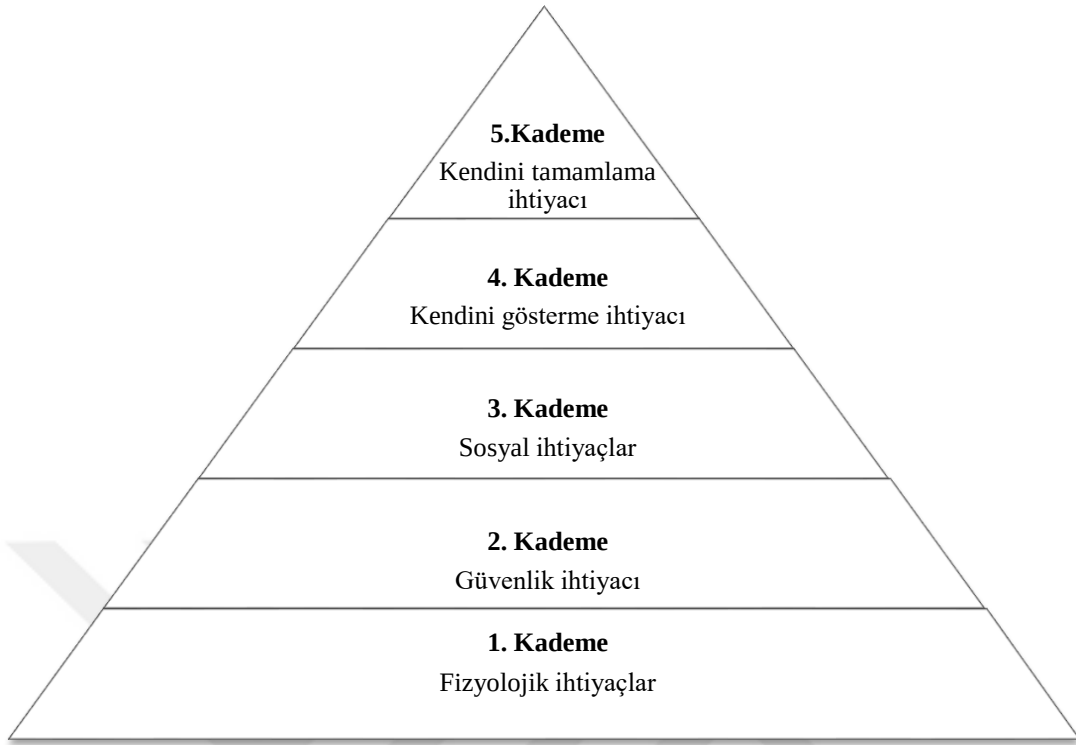
Kapsam kuramları, çalışanların davranışlarında etkili olan nedenleri ve bu neden-sonuç ilişkisini incelemektedir. Kapsam kuramlarından en yaygınları olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Mc Clelland'ın Başarı Gereksinimleri Kuramı ve Alderfer'in ERG Kuramı ele alınacaktır.

2.4.1.1. *Maslow'un İhtiyaç Hiyerarşisi Kuramı*

Maslow, insanların psikolojik ihtiyaçlarıyla ilgilenmiş ve bu kapsamda ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramını geliştirmiştir. Kuramın temeli iki varsayıma dayanmaktadır. Bu varsayımlar aşağıda ifade edilmiştir (Maslow,1954: 43).

- İnsanlar, ihtiyaçlarını gidermek için belirli davranışlar gösterirler.
- İnsanların ihtiyaçları önem derecelerine göre hiyerarşik olarak sıralanmıştır ve alt kademedeki ihtiyaçlar karşılanmadan üst kademeye geçilmemektedir. Örneğin; insanların fizyolojik ihtiyaçları karşılanmadan sosyal ihtiyaçlara karşılanamaz.

Maslow'un kuramının temeli, insanların psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlarına dayanır ve bu ihtiyaçların farklı seviyeleri önem sırasına göre düzenlenmiştir (Maslow,1954).



Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Koçel, 2014: 735)

- 1. Kademe-Fiziksel İhtiyaçlar:** İnsanların yaşamını sürdürmeleri için gereken temel ihtiyaçlardır. Örneğın, yemek yemek, susuzluk, açlık, dinlenme ihtiyaı.
- 2. Kademe-Güvenlik İhtiyaı:** İnsanların fiziksel ve duygusal olarak güvende olma ihtiyaıdır.
- 3. Kademe-Sosyal İhtiyaçlar:** Bir grubun parçası olma, örgütte ya da iş ortamında arkadaşlık ilişkileri kurma ve başkaları tarafından sevilme ihtiyaıdır.
- 4. Kademe-Kendini Gösterme İhtiyaı:** Çalışma ortamında çalışma arkadaşları tarafından fark edilme, saygı görme ve takdir kazanma ihtiyaıdır.
- 5. Kademe-Kendini Tamamlama İhtiyaı:** İnsanların kendini geliştirme ve mevcut potansiyellerini gösterme ihtiyaıdır (Maslow, 1954:43; Henden Şolt, 2018:218).

Bu kurama göre insanlar, sahip oldukları ihtiyaçlarından çok sahip olmak istedikleri ihtiyaçları için daha çok çaba sarf etmektedirler. Bu sebeple, firmalardaki

çalışanlardan sorumlu yöneticiler, çalışanlarının ihtiyaçlarının farkına vararak hareket ettikleri takdirde çalışanları için uygun iş ortamını oluşturabilirler (Koçel, 2014: 736).

2.4.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Bu kuram, çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçebilmek amacıyla Herzberg (1974)'in yaptığı çalışmalar sonucunda ortaya konulmuştur. Kurama göre, çalışanlar üzerinde hangi faktörlerin iş tatminine sebep olduğu ve hangi faktörlerin tatminsizliğe sebep olduğu ele alınmaktadır. Herzberg bu faktörleri hijyen ve motivasyon faktörleri olarak iki çerçevede incelemiştir (Herzberg, 1974). Motivasyon faktörleri; işin kendisini, sorumluluk, başarı, gelişim olanakları vb. faktörleri kapsar. Bu faktörler, çalışanların motive olması için gerekli olan şartları ifade eder. Hijyen faktörleri ise çalışanların işteki çalışma şartları, çalışanın işteki emeği karşılığında elde ettiği maaşı, çalışanlar arası ilişkileri vb. faktörleri içerir. Hijyen faktörleri ise direkt olarak çalışanları motive etmezken, eksikliği ise iş tatminsizliğine sebep olabilmektedir (Herzberg, 1974: 77; Koçel, 2014: 737). Bu faktörler aşağıda detaylı bir şekilde özetlenmiştir.

Tablo 1. Herzberg'in Hijyen ve Motivasyon Faktörleri (Herzberg,1974)

Hijyen Faktörleri	Motivasyon Faktörleri
Denetim Çalışma Koşulları İşletme Politikaları ve Yönetim Çalışma Şartları Çalışanlar Arası İlişki Ast ve üst Hiyerarşik İlişkisi Statü İş Güvenliği Ücret Özel Hayat	İşin Kendisi Sorumluluklar Yükselme Başarı Gelişim Olanakları Başarıdan Dolayı Tanınma ve Takdir Görme

2.4.1.3. Mc Clelland'ın Başarı Gereksinimleri Kuramı

Başarı gereksinimleri kuramına göre, çalışanların gereksinimlerini kendi kendine öğrenebileceği ileri sürülmektedir (Pardee, 1990:14). Çalışanların davranışlarını etkileyen üç temel motivasyon kaynağını ele alan McClelland, bu kaynakların başarıma gereksinimi, ilişki kurma gereksinimi ve güç gereksiniminden oluştuğunu ifade etmiştir.

McClelland'ın başarıma ihtiyacı kuramının motivasyon kaynaklarını şu şekilde açıklayabiliriz (Harrell ve Stahl, 1984:241-243; McClelland,1965:321):

- **Başarma Gereksinimi:** İnsanlar kendi alanlarında başarılı olmak ve başarılarıyla anılmak isterler. Bu gereksinim, çalışanların işlerini geliştirme, üstüne düşen görevi eksiksiz yapma, yüksek performans gösterme ve başarılı olarak fark edilmeyi ifade eder.
- **İlişki Kurma Gereksinimi:** Çalışanlar çalışma arkadaşlarıyla sosyal ilişkiler kurmak ve bu ilişkileri devam ettirmek isterler. Çalışanlar bir gruba ait olmaktan hoşlanırlar ve sevildiğini hissetmek isterler.
- **Güç Gereksinimi:** Güçlü çalışanlar, başkalarını etkileme, öğretme veya cesaretlendirme isteğiyle teşvik ederler. Zevk alarak ve disiplinli bir şekilde çalışmalarını yürütürler. Güç gereksinimi; çalışanların statü kazanma ve iş arkadaşları üzerinde kontrol oluşturmaya yönelik duygusal bir dürtüdür.

2.4.1.4. *Clayton Alderfer'in ERG Kuramı*

Alderfer'in ERG kuramına göre insanların üç temel ihtiyacı vardır. Bunlar “Var olma” (Existence), “İlişki kurma” (Relatedness) ve “Gelişme” (Growth) ihtiyacıdır. Bu kuram Clayton Alderfer'in Maslow'un beş temel ihtiyacının basite indirgenerek geliştirilmiş halidir (Rakich vd.,1992:503). ERG kuramının üç temel ihtiyacı aşağıda açıklanmıştır (Mengü, 2017: 1994):

- **Var Olma İhtiyacı:** İnsanların doğduğu andan itibaren sahip oldukları gereksinimlerdir. Bu gereksinimlere yemek yemek, içmek, barınma örnek verilebilir.
- **İlişki Kurma İhtiyacı:** İnsanların başkalarıyla iletişim halinde olması ve onlarla görüşmek istemesi, duygu ve düşüncelerini paylaşmak istemeleridir.
- **Gelişme İhtiyacı:** İnsanların sürekli olarak kendilerini geliştirmeye ihtiyaç duymalarıdır. İnsanlar başarılı olmak, saygı görmek ve çevrelerinde tanınmak isterler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Araştırmanın üçüncü bölümünde, işten ayrılma niyeti kavramı açıklanmıştır. Bölüm içerisinde kavramın önemine, işten ayrılma niyetine etki eden bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler, işten ayrılma niyetinin sonuçları yer almaktadır.

3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Günümüzde çalışanlar, işletmelere rekabet avantajını getirebilecek önemli bir kaynak olarak değerlendirilmektedir. Çalışanlar hayatlarının sürdürebilmek için bazen yeteneklerine uygun ve istedikleri işlerde bazen de yetenekleri ile örtüşmeyen ve istemedikleri işlerde çalışabilmektedir. Çalışanların işlerinden ayrılma nedenlerinden birisi de çalışma koşullarıdır. Özellikle çalışanlar çalıştıkları ortamdan ve koşullardan memnun olmadıklarında, yeni arayışlara yönelerek işten ayrılma niyetine girebilirler (Çağ, 2011: 96).

İşten ayrılma niyeti kavramı, literatür araştırmasında çeşitli araştırmacılarca farklı şekillerde açıklanmıştır. Örneğin Tett ve Meyer (1993) işten ayrılma niyetini, “işten ayrılma davranışının ön habercisi” olduğu şeklinde açıklamıştır (Tett ve Meyer, 1993: 259). Rusbelt vd. (1998) “çalışanların istihdam koşullarından memnun olmamaları halinde gösterdiği olumsuz davranış” biçiminde tanımlamışlardır (Rusbelt vd., 1998: 599). Boshoff vd. (2002) işten ayrılma niyetinin “kişinin mevcut işvereni ile devam etmek istemediği ifadesi” olduğunu ileri sürmüştür (Boshoff vd., 2002: 14). Sousa-Poza ve Henneberger (2004) “bir kişinin belirli bir zamanda işini değiştirme ihtimalinin bireysel yansıması” şeklinde açıklamıştır (Sousa-Poza ve Henneberger, 2004: 113).

Çalışanların iş yerlerindeki çalışma ortamından memnun olmamaları ve iş tatmin düzeylerinin düşük olması gibi gerekçelerle işten ayrılma niyetine girdikleri söylenebilir (Suvacı ve Şimşek, 2021: 187). İşten ayrılma davranışı gönüllü ya da gönülsüz olarak gerçekleşebilir. Gönüllü ayrılma çalışanın emekliliğinin gelmesi, sağlık durumlarının etkisi, ücretin tatmin etmemesi, tayin olma, terfi alma gibi sebeplerle olabilir. Gönülsüz ayrılma ise işverenlerin çalışanın sözleşmesini feshetmesi sonucunda meydana gelir (Hayta, 2019: 25). Dolayısıyla gönüllü ayrılma durumunda işten ayrılma davranışı çalışan

tarafından gerçekleştirilen bir eylemken, gönülsüz ayrılmanın işveren tarafından tek taraflı bir karar ile gerçekleştirilen bir eylem olduğu anlaşılmaktadır.

3.2. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Çalışanların işten ayrılma davranışında bulunmalarının sebepleri kişiden kişiye göre farklılık gösterebilmektedir. Genellikle çalışanlar yeteneklerini daha verimli kullanmak, çalışma şartlarını yükseltmek ve emekleri karşılığında aldıkları ücret, prim, ikramiye vb. gelirleri arttırmak için işten ayrılma niyetine girerek, kendi iş beklentilerini karşılayacağını düşündükleri alternatif işlere geçiş yapmak isteyebilmektedirler (Griffeth vd., 2000).

Çalışanların işte ayrılma niyetini etkileyen çok sayıda faktör söz konusudur. Bu faktörler literatürde bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler başlıkları altında sınıflandırılmaktadır (Aslan ve Etyemez, 2015: 485-486).

3.2.1. Bireysel Faktörler

Literatür incelendiğinde çalışanların işten ayrılma niyetine girmesine yol açan çok sayıda bireysel faktör olduğu görülmektedir. Çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörlerin başında çalışanların demografik özellikleri gelmektedir (Bannister ve Griffeth, 1986). Çalışanların yaşı (ayrılma, malulen emekli olma vb.), kıdemli, cinsiyeti, medeni durumu, bilgi, beceri ve yetenekleri, zekâ seviyesi ve kişisel beklentilerine ulaşması vb. faktörler çalışanların işten ayrılma niyetini bireysel olarak etkilemektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011: 242-243). Cinsiyet faktörüne göre bazı araştırmalarda, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla işten ayrılma niyeti içerisinde oldukları belirlenmiştir (Wöcke ve Heymann, 2012: 3479). Cotton ve Tuttle (1986) araştırmasında ise evlenen kadın çalışanların bekarlara nazaran daha fazla işten ayrılmaya niyeti gösterdiklerini ileri sürmüşlerdir. Ayrıca başka bir araştırmada, kıdemli ve yaşı büyük çalışanların eğitim seviyesi düşük ve genç çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha düşük oranda olduğu belirlenmiştir (Lewis, 1991). Ayrıca çalışanların işlerinden tatmin olmadıklarında başka işlere de ilgi duyabilir ve merak edebilirler; ya da aile ilişkilerinde değişikliklerin olması (evlenme, boşama, ölüm vb.) veya kendi eğitim ve öğrenim ihtiyaçlarının olması, çeşitli psikolojik ve fizyolojik faktörlerin etkisi (sağlık durumu, iş çevresindeki iletişim şekilleri vb.) ve işle ilgili beklentilerin karşılanmadığı

durumlarda çalışanlarda işten ayrılmaya niyeti ortaya çıkabilmektedir (Eren, 2007: 31-32).

3.2.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların işten ayrılma niyeti içerisine girmelerine yol açan, işyerine bağlı olan çeşitli örgütsel faktörler söz konusudur. Çalışanlara yönelik uygulanan baskılar, zorlama ve mobbing uygulamaları ve işin oluşturduğu stres gibi örgütsel faktörler işten ayrılma niyetini doğrudan etkileyen örgütsel etkenlerin başında gelmektedir (Yanık, 2014: 122).

Ghapanchi ve Aurum (2011) çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörleri üç kategoride incelemiştir. Bunlar; çalışanların maaşı ve kariyer planlamasını kapsayan ücret ve fayda kategorisi, örgüt olanakları ve adalet sistemini ele alan insan kaynakları faaliyetleri kategorisi, çalışanların sosyalleşmesi ve grup çalışması eksikliği gibi örgütsel kültür kategorisidir. Bu faktörlerin yanı sıra işin yarattığı zorluklar, iş stresi, iş sağlığı ve güvencesi, işletmedeki görev dağılımlarının belirsizlikleri gibi faktörler de çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011: 24).

Çalışanların işten ayrılma niyetinin oluşmasında etkili olan diğer faktörler aşağıda ifade edilmiştir (DeConinck ve Stilwell, 2004:227; Schwepker, 2001:42).

- İş yerinin şehrin merkezinde ya da dışında olması
- Ulaşım imkanlarının zorlayıcı etkileri (servisten veya kamu taşıtlarından yararlanabilme, park yapabilme olanaklarının sınırlılığı)
- İşin türü ve zorluk derecesi (fiziki güç kullanımının ağır ve zorlayıcı olması vb.)
- Örgütsel koşulların negatif etkileri (işteki rol belirsizlikleri, çalışma şartlarının ağır olması)
- Ücretlendirme sisteminin düzensizliği (adil ücretlendirme sisteminin olmaması, iş görenlerin performansının değerlendirilmesinin yapılmaması vb.)
- İş koşullarının zorluğu (işe giriş-çıkış saatlerinin düzensizliği, kaza olması ihtimalinin yüksekliği vb.)
- Çalışanların bilgi ve yetenek açısından çok zorlanmaları

- Çalışanların yönetimi uygulamalarının yetersizliği (çalışanlara haksız davranışlarda bulunma, çalışanların kariyer gelişimi ve ilerleme imkanlarının olmaması gibi)
- İşletmelerde sosyal olanakların yetersizliği (molalarda dinlenecek yerlerin olmaması, sosyal etkinliklerin azlığı, prim ve bayram ikramiyelerinin yetersizliği vs.)
- Üretim sürecinde aksaklıkların olması (az sayıda ve yeteneksiz çalışanların çalıştırılması, yönetim uygulamalarının eksikliği, işyerinde yeterince araç-gereç ve donanımların bulunmaması vb.)
- Çalışanların terfi beklentilerinin gerçekleşmemesi
- İşletme bünyesinde adaletsizlik algısının varlığı

3.2.3. Çevresel Faktörler

Kişilerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen çok sayıda faktör söz konusudur. Aile üyelerinin ve arkadaşına yakın olma isteği, iş ile aile çatışması yaşaması, iş aile dengesi, alternatif çalışabilecek işlerin olması, yasal faktörler, ekonomi, çalışanların çocuklarının olması ve onların eğitim durumu gibi çok sayıda faktör kişinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabilmektedir (Ghapanchi ve Aurum, 2011: 243; Grasmick ve Kobayashi, 2002; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 165). Görüldüğü üzere çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler sadece bireye bağlı faktörler değildir. Çalışanların günlük yaşamını gerek ekonomik yönden gerekse sosyal yönden etkileyen çevresel faktörler, onların işten ayrılma niyetleri üzerinde de etkili olabilir (Aslan ve Etyemez, 2015: 486). Alternatif iş olanaklarının olması ve yeni işletmelerdeki kendini geliştirme fırsatlarının daha çok olması, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olabilecektir (Arnold ve Feldman, 1982: 350). Bu faktörlerin dışında; piyasadaki talep- arz dengesi, ülkedeki ekonomik krizler, mevsimsel dalgalanmalar ve mevsimsel çalışma alanlarının olması gibi sayısız faktörün çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Erbil, 2013: 156).

3.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİNİN SONUÇLARI

İşten ayrılma niyetinde olan çalışanlar, işe karşı isteksiz olmakta, mevcut görevlerini aksatmakta ya da yerine getirmemekte, işten tatminsiz ve şikayetçi olduğunu

gösteren tavırlar sergilerler (Bu vd., 2011). İşten ayrılma niyeti, çalışanların işlerindeki davranışlarının değişmesine, çalışanların yeni iş alternatiflerini aramalarına, iş alternatiflerini değerlendirmelerine ve mevcut iş ile alternatif iş fırsatlarını karşılaştırmalarına sebep olmaktadır (Hwang ve Kuo, 2006). Çalışanın iş sağlığı ve güvencesi olmadığı durumda, bu durum çalışanda stres ve endişe yarattığı için çalışan iş sağlığı ve güvencesi olan farklı iş alternatiflerine yönelebilir (Kömürcüoğlu, 2004:3).

İşten ayrılma niyetini davranışa dönüştüren çalışanın çalıştığı iş yerindeki performansı yüksek olduğunda, bu durumda işletmenin sistemi zarar görür ve işletme verimli bir çalışanını kaybetmiş olur (Şanlı, 2016). Çalışanın işten ayrılma niyeti davranışa dönüştüğünde, işletmenin yeni çalışanları araması ve seçmesi gerekir. Bu bağlamda uygun çalışanın seçilmesi sürecinde, yeni çalışanın işe alımı ile eski çalışanın işten ayrılması arasında geçen zamanda üretim kaybı oluşabilir ya da işletmenin iş akışında sorunlar oluşabilir (Jewell, 1998). Uygun çalışanlar işe alındıktan sonra onlara uygun eğitimlerin verilmesi gerekmektedir ve bu durum da eğitim giderleri oluşmasına sebep olur. Bunların yanı sıra, yeni çalışanların işe alışma sürecinde oluşabilecek kırılma, hasar ve kazaların maliyetleri de söz konusudur (Sanderson, 2003). İşletmede yeni çalışanın işe alımının gerçekleştirilmesi ile çalışanın işe uyum göstermesi gerekir (Lambert vd., 2010: 8). Bir çalışanın işten ayrılması işletmedeki diğer çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratabilir. Bu olumsuz etkiler; çalışanlar arasındaki iletişimin bozulması, çalışanların motivasyonlarının düşmesi, işletmede stresli ve endişeli bir ortamın olması, yeni işe alınan çalışan ile mevcut çalışanlar arasında oluşabilecek uyumsuzluklar şeklinde ifade edilebilir (Polat ve Meydan, 2010).

3.4. ÇALIŞANLARIN ÇALIŞMA KOŞULLARI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Çoban (2022) çalışmasında, çalışanların işten Ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişkileri ve örgütsel bağlılığın aracılık rolünü incelemiştir. Bu kapsamda Ankara ilindeki bir Vakıf Üniversitesi beyaz yaka çalışanlarından 316 kişiye anket çalışması uygulanmıştır. Çalışmada çalışanların iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve devam bağlılığı arasında pozitif yönde ve düşük düzeyde ilişki olduğu, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve normatif bağlılık arasında negatif yönde ve düşük düzeyde ilişki olduğu, iş

tatmini, işten ayrılma niyeti ve duygusal bağlılık arasında negatif yönde ve orta düzeyde ilişki olduğu bulgulanmıştır.

Kurnaz ve Kantek (2021) çalışmalarında, hemşirelerin çalışma ortamı algılarının iş tatminleri ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisini değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 870 hemşireye anket uygulanmıştır. Hemşirelerin çalışma ortamı algılarının iş tatminini pozitif ve yüksek düzeyde etkilediği, hemşirelikten ayrılma niyetini negatif ve düşük düzeyde etkilediği belirlenmiştir.

Öztürk ve Eysel (2021) çalışmalarında, iş görenlerin esnek çalışmasının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ele almışlardır. Bu kapsamda, İstanbul'daki bir telekomünikasyon firmasındaki 217 iş görene anket uygulaması yapılarak, çalışma analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, bilgi teknolojileri sektöründeki iş görenlerin esnek çalışma ortamına yönelik tutumlarının iş tatminleri ve işten ayrılma niyetleri üzerinde kısmen etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Eroğlu (2020) çalışmasında, iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin ve çalışan-örgüt uyumunun aracılık rolünü değerlendirmiştir. Araştırma örneklemini, Kayseri ve Bolu'daki 581 kamu görevlisine anket uygulaması yapılmıştır. Anket sonucunda, iş görenlerin aşırı iş yükü algılarının işten ayrılma niyetini olumlu etkilediği, iş görenlerin aşırı iş yükü algılarının iş tatminlerini olumsuz etkilediği ve iş görenlerin iş tatmininin işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediği, aşırı iş yükünün işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolünü üstlendiği saptanmıştır.

Belja (2019), ücret eşitliği algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve çalışma koşullarının çalışma koşullarının düzenleyici rolü değerlendirilmiştir. Araştırmada, İstanbul ilinde bankacılık, eğitim ve tekstil sektörlerinde faaliyet gösteren, kurumsallaşmış işletmelerde çalışan 239 beyaz yakalıları anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen analizler neticesinde, genel ücret eşitliği algılarının beyaz yakalıların işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte beyaz

yakalıların çalışma koşullarının işten ayrılma niyetin üzerinde tek başına etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Çalışkan ve Bekmezci (2019) çalışmalarında, iş görenlerin iş yükü fazlalığının, iş görenlerin işten ayrılma niyetine etkisi ele alınmış ve bu etkide iş tatmininin ve yaşam tatmininin aracılığı değerlendirilmiştir. Çalışmada Mersin'deki özel hastanelerde 408 hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanlarına anket uygulanarak, veriler toplanmıştır. Çalışma neticesinde, iş görenlerin iş yükü fazlalığının işten ayrılma niyetini artırdığı, iş tatmininin ve yaşam tatmininin de bu ilişkide kısmi aracılık rolünü üstlendiği belirlenmiştir.

Çerçi (2015), akademide istihdam edilen araştırma görevlilerinin çalışma koşulları ve yaşam memnuniyetlerini irdelemiştir. Bu kapsamda dört devlet üniversitesinden 482 akademisyene anket çalışması uygulanmıştır. Analiz sonucunda araştırma görevlilerinin çoğunluğunun yaşamlarından memnun oldukları ve görevli oldukları üniversitelerinde çalışmaktan dolayı mutlu oldukları sonucuna varılmıştır.

Tekingündüz ve diğerleri (2015), Elâzığ ilinde bir devlet hastanesinde görev yapan hastane çalışanlarının işten ayrılma niyeti üzerinde iş tatmini, iş stresi ve performansın etkilerini değerlendirmişlerdir. Araştırmada; hastanede görev yapan 196 kişiye uygulanan anket çalışması neticesinde hastane çalışanlarının performansı, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte iş tatmini ve iş stresinin, çalışanların performansında önemli bir belirleyici olduğu saptanmıştır.

Sökmen ve Mete (2015) çalışmalarında, Ankara'daki özel hastanenin çalışanları arasında iş yerindeki bezdirici davranışların, sağlık çalışanlarının işteki performansına, iş tatminine ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada, yol analizi modeli uygulanmış ve elde edilen sonuçlar, faktör yapısının kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir. Çalışanlara uygulanan bezdirici davranışların işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, çalışanların performansını ise olumsuz yönde etkilediği bulgulanmıştır.

Ayar (2011), araştırmasında, çağrı merkezlerinde çalışanların çalışma koşulları ve çalışanların mevcut koşullarla işe karşı geliştirdikleri tutumları değerlendirmeyi amaçlamıştır. Bu kapsamda, İstanbul'daki bir çağrı merkezinde görev alan 63 müşteri temsilcisine anket çalışması uygulanmıştır. Araştırmanın uygulandığı çağrı merkezinde, çalışma koşullarından memnuniyetin ve çalışanların yabancılaşmasında eğitim seviyesi, kıdem süresi ve yaşa göre farklılaştığı sonuçlarına varılmıştır. Ayrıca çalışma süresinin arttıkça çalışanların işi monoton ve stresli olarak algılama seviyelerinin yükseldiği belirlenmiştir. Çalışanların işe yabancılaşmasının da kıdem süresiyle beraber anlamlı bir artış gösterdiği saptanmıştır.

Turunç ve diğerleri (2010) çalışmalarında, iş görenlerin çalışma yaşamı kalitesi ve prosedür adaleti ile iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma kapsamında, bir üniversitedeki 132 öğretim üyesine anket uygulaması yapılmış ve analiz edilen veriler ile yapısal eşitlik modeli çerçevesinde KEKK metodu uygulanmıştır. Uygulamada, prosedür adaletinin iş görenlerin iş tatmini algısını pozitif ve anlamlı yönde etkilediği, çalışma yaşamı kalitesinin iş görenlerin iş tatminini pozitif ve anlamlı yönde etkilediği, iş görenlerin iş tatmininin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Karabağ ve Özgen (2008) çalışmalarında, çalışanların iş ortamındaki iş arkadaşlarının işten çıkarılmasının, iş yükü, güven ve adalet algılamalarının çalışan davranışlarını nasıl etkilediğini ele almışlardır. Çalışmada, Adana'da faaliyet gösteren üç özel sektör işletmesinde anket aracılığı ile veriler toplanmış ve elde edilen bulgulara göre, çalışanların iş arkadaşlarının işten çıkarılması, çalışanların adalet algısı ve güven seviyesini, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Buna karşılık, çalışanın iş ortamındaki iş yükünün çalışanların tutum ve davranışları üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir.

Poyraz ve Kama (2008) çalışmalarında, iş görenlerin iş güvencesi algısının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri değerlendirmiştir. Bu kapsamda, Ankara'da özel sektörde faaliyet gösteren bir iletişim firması ile Kırıkkale'de faaliyet gösteren bir kamu kurumu çalışan 211 kişiye anket yapılarak, veriler toplanmıştır. İş görenlerin iş güvencesi konusundaki algısının pozitif yönde olmasının iş görenlerin iş

tatmini yükselttiği ve örgüte bağlılıklarını artırdığı, iş görenlerin verimli çalışmasında önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiş ve çalışanların işten ayrılma niyetini ters yönde etkilediği saptanmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ARAŞTIRMA

Çalışmada, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının (güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutlarının) iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın amacı ve önemine, sınırlılıklarına değinilecek, sonrasında araştırmanın hipotezleri ve modeli, araştırmanın örnekleme, veri toplama sürecinde kullanılan yöntemler ifade edilerek bulgular yorumlanacaktır.

4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Günümüzde pandemi ile birlikte online satın alma davranışlarının artış göstermiş ve birçok tüketici online alışverişi benimsemeye başlamıştır. Online e-ticaret satış yapan internet sitelerinin sayısı da her geçen gün yükselmiş ve çeşitli sektördeki birçok firma online mağazalarını kurarak, sitelerini online alışverişe açmıştır. Buna bağlı olarak bu firmaların iş yükleri artış gösterdiği için kuryelere ve motorlu kuryelere ihtiyaç doğmuştur. Online alışverişlerde yaşanan bu artış ve kuryelere duyulan ihtiyaç, bu çalışmanın örneklemini yani motorlu kuryelerin tercih edilmesini sağlamıştır. Bu konuda ilgili ulusal ve uluslararası literatürde çalışanların çalışma koşullarının güven-uyum ve ücret-tatmin alt boyutları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmanın bulunmaması yapılan bu araştırmayı önemli ve özgün kılmaktadır.

Araştırmada, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışanların çalışma koşulları, iş tatmin düzeyleri ve işten ayrılma niyeti kapsamlı olarak açıklanmıştır. Çalışma koşulları, iş tatmin düzeyleri ve işten ayrılma niyetine ilişkin uygun ölçekler araştırılmış ve uygun ölçekler belirlenerek anket formu oluşturulmuştur. Çalışma koşulları ölçeğinde yer alan güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutları incelenmiş ve belirlenen alt boyutların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Anket çalışması, çalışma faaliyetini sürdüren 266 motorlu kuryeye ulaşılarak uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın amacına göre, araştırmanın modeli kurulmuş ve hipotezleri

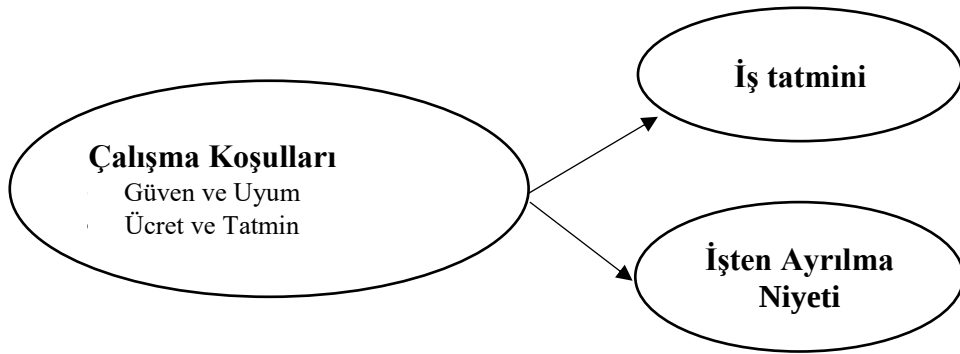
oluşturulmuştur. Oluşturulan hipotezlerin test edilmesi için uygun olan analizler gerçekleştirilmiştir.

4.2.ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Çalışma Tokat ilindeki motorlu kuryeleri kapsamaktadır. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlar, diğer şehirlerde gerçekleştirilecek çalışmalara örnek teşkil etmektedir. Örneklem büyüklüğünün artması, çalışmanın uygulama alanının değişmesi ve tüketicilerin sosyo-demografik özelliklerinin değişmesiyle elde edilen sonuçlar farklılık gösterebilmektedir. Bu çalışmada, motorlu kuryelerin çalışma koşulları, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Dolayısıyla motorlu kuryelerin davranış ve tutumları bu konular ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada herhangi bir sektör kısıtlaması yapılmayarak çalışma uygulanmıştır.

4.3.Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir.



Şekil 4. Çalışmanın Modeli

Modelde motorlu kuryelerin çalışma koşullarının iş tatmini üzerindeki etkisini ve bu çalışanların çalışma koşullarının alt boyutları olan güven ve uyum ile ücret ve tatminin, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlaşılmaya çalışılmaktadır.

Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur ve oluşturulan hipotezler aşağıda sırasıyla ifade edilmiştir.

Hipotez 1: Çalışanların güven ve uyumları iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.

Hipotez 2: Çalışanların güven ve uyumları işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.

Hipotez 3: Çalışanların ücret ve tatminleri iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.

Hipotez 4: Çalışanların ücret ve tatminleri işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.

4.4.ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma kapsamında, 750 kişiye anket çalışmasının uygulanması yapılmış olup, çalışma faaliyetini sürdüren 266 motorlu kuryeden anketlere geri dönüş alınmıştır. Bu anket çalışmasını gerçekleştirebilmek amacıyla Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi E-91742949-044-168206 toplantı numaralı ve 30/05/2022 tarihli Etik Kurul Onayı alınmıştır.

4.5. VERİ TOPLAMA SÜRECİNDE KULLANILAN ARAÇLAR VE YÖNTEMLER

Araştırmada kullanılan veri, motorlu kuryelerden gönüllülük esasına göre yapılan anket tekniği aracılığıyla elde edilmiştir. Çalışmada üç temel değişken olduğu için anket formunda da çalışma koşulları (güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutları ile) ölçeği, iş tatmini ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği bulunmaktadır. Bu ölçme araçlarıyla ilgili bilgiler aşağıda sunulmuştur. Bununla birlikte, anket formunda katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, motosiklet ehliyeti, şu anki işyerinde çalışma süresi, motorlu kurye tecrübesi ve

kuryelik yapılan ürünler gibi maddeler, motorlu kuryelerin çalışma koşullarına ilişkin 18 madde, iş tatminine ilişkin 6 madde ve işten ayrılma niyetine ilişkin 3 madde bulunmaktadır. Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmektedir.

4.5.1. Çalışma Koşulları Ölçeği

Çalışma koşulları ölçeği Albayrak (2012) tarafından geliştirilerek çalışmalarda kullanılmaya başlanmıştır. Ölçek; güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutlarının yer aldığı 18 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçek çok sayıda araştırmada (Eker ve Erkal, 2018; Olcay ve İzgi, 2008) kullanılmıştır.

4.5.2. İş Tatmini Ölçeği

İş tatmini ölçeği Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilmiştir ve ölçek Çavuş ve Develi (2019) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Bu ölçekte 6 madde bulunmaktadır ve ölçek çeşitli çalışmalarda (Arshadi ve Zare, 2016; Marqueze vd., 2008;) kullanılmıştır.

4.5.3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

İşten ayrılma niyeti ölçeği, Mobley, Horner ve Hollingsworth (1978) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek 3 maddeden oluşmaktadır ve ölçek çeşitli çalışmalarda (Erdoğan ve Sökmen, 2019; Özücü ve Özafşarlıoğlu, 2013) kullanılmıştır.

4.6. BULGULAR

Araştırmanın bulguları kapsamında çalışmadaki motorlu kuryelerin demografik verileri, çalışmada elde edilen verilerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi sonuçları ele alınmış, araştırmanın hipotez testleri analiz edilmiş, korelasyon ve regresyon analizleri uygulanarak test edilmiştir.

4.6.1. Demografik Veriler

Motorlu kuryelerin demografik değişkenleri, frekans değerleri ve yüzdeleri ayrıntılı olarak gösterilmektedir. Ankete katılan motorlu kuryelerin erkek sayısının 256 (%96,2) ve kadın sayısının 10 (%3,8) olduğu görülmektedir. Bu durumda motorlu kuryelerin çoğunluğunun erkek olduğu, medeni durumlarının çoğunluğunun bekar 175 (%65,8) olduğu, yaş kıstasında çoğunluğunun 16-26 yaş arasında 157 (%59,0) olduğu, eğitim durumlarının çoğunluğunun lise mezunu 127(%47,7) olduğu, motorlu kurye tecrübesine sahip çalışanların çoğunluğunun 1-5 yıl arasında 217 (%81,5) olduğu, şu anki işyerinde çalışma süresinin 1 yıldan az olan çalışanların 103 (38,7) olduğu ve 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip çalışanların 1-5 yıl arasında 119 (%44,8) kuryenin olduğu ve kuryelik yapılan ürünlerden yemek siparişinin 171 (64,3), kargo siparişinin 15 (5,6), market siparişinin 56 (21,1) ve diğer siparişlerin 24 (9,0) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2. Çalışmadaki verilerin demografik dağılımı

Değişkenler	Alt Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	256	96,2
	Kadın	10	3,8
Yaş	16-26 yaş	157	59,0
	27-37 yaş	88	33,1
	38-48 yaş	20	7,5
	49-59 yaş	1	0,4
	60 yaş ve üzeri	0	0,0
Eğitim Durumu	İlkokul	2	0,8
	Ortaokul	29	10,9
	Lise	127	47,7
	Lisans	104	39,1
	Lisansüstü	4	1,5
Medeni Durum	Bekar	175	65,8
	Evli	91	34,2
Motosiklet Ehliyeti	Var	249	93,6
	Yok	17	6,4
Motorlu Kurye Tecrübesi	1 Yıldan az	5	1,9
	1-5 Yıl	217	81,5
	6-10 Yıl	32	12,1
	11 Yıl ve üzeri	0	0,0

	11-15 Yıl	12	4,5
	1 Yıldan az	103	38,7
Şu anki İşyerinde Çalışma Süresi	1-5 Yıl	119	44,8
	6-10 Yıl	20	7,5
	11-15 Yıl	24	9
	Yemek	171	64,3
Kuryelik Yapılan Ürünler	Kargo	15	5,6
	Market	56	21,1
	Diğer	24	9,0
	Toplam	266	100

4.6.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada üç ölçme aracı kullanılmıştır. Bunlar çalışma koşulları ölçeği, iş tatmini ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeğidir. Bu ölçme araçları için uygun olan geçerlilik ve güvenilirlik yöntemlerinin aşağıda istatistiksel analizleri gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3. Güvenilirlik analizi bulguları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Çalışma Koşulları	18	0.925
- Güven ve Uyum	11	0.882
- Ücret ve Tatmin	7	0.890
İş Tatmini	6	0.897
İşten Ayrılma Niyeti	3	0.837

Çalışmanın güvenilirlik ve geçerlilik analizi Cronbach's Alpha ile belirlenmiştir. Ölçeklerde 0.70 ve üzeri Cronbach's Alpha değeri güvenilir olarak kabul edilir ve bu çalışmadaki ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir (Cronbach, 1951).

Anket formunda kullanılan ölçme araçlarına ait maddelerin normal dağılım varsayımını sağlayıp sağlamadığını test etmek üzere Kolmogorov-Smirnov testi ve Barlett testi uygulanmış ve ölçeklerin faktör yükleri açıklanmıştır.

Tablo 4. KMO ve Bartlett's testi tablosu

		Çalışma koşulları	İş Tatmini	İşten Ayrılma Niyeti
Kaiser-Mayer-Olkin(KMO)		0,928	0,900	0,617
	X ²	2329,249	849,768	523,921
Bartlett's Küresellik Testi	df	105	15	3
	Sig.	0,000	0,000	0,000

Tablo 4'te ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Bu sonuçlara göre, çalışma koşulları ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,928, iş tatmini ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,900, işten ayrılma niyeti ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,617 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte Bartlett's küresellik testlerinin sonuçlarının da $p = 0,000$ ve anlamlıdır ($p < 0,05$).

Tablo 5. Çalışma koşullarının boyutları ve faktör yükleri

Ölçek	Boyutlar
Çalışma Koşulları	1 2
ÇK3	0,561
ÇK4	0,625
ÇK5	0,457
ÇK6	0,457
ÇK7	0,746
ÇK8	0,817
ÇK9	0,701
ÇK10	0,791
ÇK11	0,788
ÇK12	0,741
ÇK13	0,680
ÇK14	0,833
ÇK15	0,785
ÇK16	0,801
ÇK18	0,655

Çalışma koşullarının faktör analizi sonucunda ölçekteki 1., 2. ve 17. maddenin çıkarılmasıyla faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve böylece ölçek maddeleri iki boyutta toplanmıştır.

Tablo 6. İş tatminin boyutu ve faktör yükleri

Ölçek	Boyut
İş Tatmini	1
İT1	0,826
İT2	0,810
İT3	0,858
İT4	0,789
İT5	0,823
İT6	0,766

İş tatminin faktör analizi sonucunda iş tatmini ölçeğinin faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve ölçek bir boyut üzerinde toplanmıştır.

Tablo 7. İşten ayrılma niyeti boyutu ve faktör yükleri

Ölçek	Boyut
İşten Ayrılma Niyeti	1
İAN1	0,732
İAN2	0,946
İAN3	0,929

İşten ayrılma niyetinin faktör analizi sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör yüklerinin kabul edilebilir nitelikte olduğu belirlenmiştir ve ölçek bir boyut üzerinde toplanmıştır. Ölçeklerin normallik testi için basıklık ve çarpıklık değerleri analiz edilmiştir.

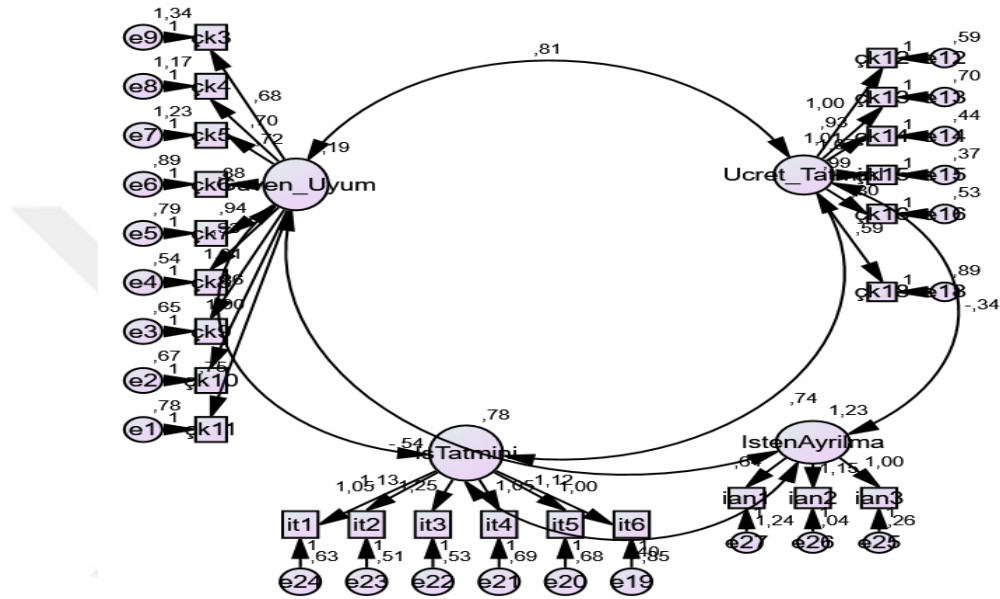
Tablo 8. Geçerlilik analizi doğrulayıcı faktör analizi

Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum	Model Indexes
CMIN	Minimum	590,813
DF	-	246
χ^2/df	$X^2/DF \leq 3$	2,402
GFI	$0,85 \leq GFI < 0,90$	,837
TLI (NNFI)	$0,90 \leq NNFI < 0,95$	,906
IFI	$0,90 \leq IFI < 0,95$	,917
CFI	$0,90 \leq CFI < 0,95$	,916
RMSEA	$0,05 < RMSEA < 0,08$	,073

Not: (χ^2 and χ^2/df) = Chi-square statistics; TLI = Tucker-Lewis Index; IFI = Incremental Fit Index; CFI = Comparative Fit Index; GFI = Goodness Fit Index; RMSEA = Root Mean Square Error of Approximation; SRMR = Standardized Root Mean Square Residual. Karagöz, Y. (2017).

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; 5'li Likert ölçeğinde 266 motorlu kuryeden toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çalışma koşulları

ölçeği, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeği değişkenlerinden oluşan ölçüm modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde uyum indeksleri değerlerinde kabul edilebilir değerlere ulaşılmıştır ($\chi^2 / df = 2,402$). RMSEA (0,073) değerinin kabul gören eşik değerlerin sınırında olduğu belirlenmiştir. CFI ve IFI değerlerinin 0,90 üzerinde olduğu için kabul edilebilir sınırda yer aldığı tespit edilmiştir.



Şekil 5. Kontrol değişkenlerini içeren yapısal model

Yukarıdaki analiz sonucunda çalışma koşulları ölçeğinde 3 maddenin çıkarılmasıyla yol analizi neticesinde elde edilen uyum indekslerinin eşik değerinin sınırlarında olması, modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğuna işaret etmektedir.

4.6.3. Hipotez Testleri

Araştırmada elde edilen veriler ile oluşturulan hipotezler ışığında değişkenler arasındaki korelasyon analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır.

4.6.3.1.Korelasyon Analizi

Araştırmadaki değişkenler arasındaki ilişkiyi ele alan korelasyon analizi uygulanmış ve aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir.

Tablo 9. Değişkenler arası korelasyon analizi

	Güven ve Uyum	Ücret ve Tatmin	İş tatmini	İşten ayrılma niyeti
Güven ve Uyum	1			
Ücret ve Tatmin	0,663**	1		
İş tatmini	0,680**	0,728**	1	
İşten ayrılma niyeti	-0,414**	-0,272**	-0,398**	1

Çalışmaya katılan çalışanların çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve tatmin ile iş tatmini arasında düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu ($r(266)=0,680$ $p<0,01$) belirlenmiştir. Ücret ve tatmin alt boyutu ile iş tatmini arasında ise yine anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır ($r(266)=0,728$ $p<0,01$). Güven ve uyum alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu görülmektedir ($r(266)=-0,414$, $p<0,01$). Ücret ve tatmin alt boyutu ile işten ayrılma niyetli arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir ($r(266)=-0,414$, $p<0,01$). Son olarak iş tatmini ile işten ayrılma niyetli arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu da anlaşılmaktadır ($r(266)=-0,398$, $p<0,01$).

4.6.3.2.Regresyon Analizi

Araştırmadaki değişkenlerin birbiri üzerindeki etkisinin ele alındığı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutunun iş tatmini üzerindeki etkisinin değerlendirildiği basit regresyon analizi, güven ve uyum alt boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin değerlendirildiği basit regresyon analizi ile çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutunun iş tatmini üzerindeki etkisinin değerlendirildiği basit regresyon analizi, çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin değerlendirildiği basit regresyon analizi ile test edilmiştir ve aşağıdaki tabloda sırasıyla belirtilmiştir.

Tablo 10. Güven ve uyumun iş tatmini üzerindeki etkisinin basit regresyon analizi ile testi.

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	t	p
İş Tatmini	Güven ve Uyum	0,702	0,47	0,680	18,470	0,000
F= 227, 114 R ² = 0,462 Düzeltilmiş R ² = 0,460 Tahmini Std. Hata= 0,75349 Anova(Anlamlılık)= 0,000						

Bağımlı değişken: İş tatmini

Bağımsız değişken: Güven ve uyum

Motorlu kuryelerin iş tatmininin %46,2'sinin çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Basit regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin güven ve uyumunun iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H1 hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,680$).

Tablo 11. Güven ve uyumun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin basit regresyon analizi ile testi.

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Güven ve Uyum	-0,463	0,063	-0,411	-7,394	0,000
F= 54,668 R ² = 0,172 Düzeltilmiş R ² = 0,168 Tahmini Std. Hata= 1,012 Anova (Anlamlılık)= 0,00						

Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti

Bağımsız değişken: Güven ve uyum

Regresyon analizi bulguları, çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %17,2'sini açıkladığını göstermektedir. Regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin güven ve uyumunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,411$).

Tablo 12. Ücret ve tatminin iş tatmini üzerindeki etkisinin basit regresyon analizi ile testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	t	p
İş Tatmini	Ücret ve Tatmin	0,770	0,45	0,728	17,231	0,000

F= 296,891
 R²= 0,529
 Düzeltilmiş R²= 0,528
 Tahmini Std. Hata= 0,70507
 Anova(Anlamlılık)= 0,000

Bağımlı değişken: İş tatmini

Bağımsız değişken: Ücret ve tatmin

Motorlu kuryelerin iş tatminlerinin %52,9'unun çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Basit regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin ücret ve tatmin düzeylerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H3 hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,728$).

Tablo 13. Ücret ve tatminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin basit regresyon analizi ile testi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Ücret ve Tatmin	-0,311	0,068	-0,272	-4,591	0,000

F= 21,077
 R²= 0,074
 Düzeltilmiş R²= 0,070
 Tahmini Std. Hata= 1,070
 Anova (Anlamlılık)= 0,00

Bağımlı değişken: İşten ayrılma niyeti

Bağımsız değişken: Ücret ve tatmin

Regresyon analizi bulguları, işten ayrılma niyetlerinin %7,4'ünü çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutu ile açıklandığını göstermektedir. Regresyon analizi sonucu incelendiğinde, motorlu kuryelerin ücret ve tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,272$).

Tablo 14. Hipotez testi sonuçları

Hipotezler	Sonuç
Hipotez 1: Çalışanların güven ve uyumları iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.	Kabul
Hipotez 2: Çalışanların güven ve uyumları işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.	Kabul
Hipotez 3: Çalışanların ücret ve tatminleri iş tatmin düzeylerini anlamlı ve pozitif etkiler.	Kabul
Hipotez 4: Çalışanların ücret ve tatminleri işten ayrılma niyetlerini anlamlı ve negatif etkiler.	Kabul

Tablo-14 incelendiğinde araştırma için kurulan hipotezlerin tümünün desteklendiği görülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. SONUÇ

Bu araştırmada, motorlu kuryelerin çalışma koşullarının, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formundan elde edilen ve Tokat’ da çalışan 266 motorlu kuryeden elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Motorlu kuryelerin demografik değişkenleri, frekans değerleri ve yüzdeleri ayrıntılı olarak gösterilmektedir. Ankete katılan motorlu kuryelerin erkek sayısının 256 (%96,2) ve kadın sayısının 10 (%3,8) olduğu görülmektedir. Bu durumda motorlu kuryelerin çoğunluğunun erkek olduğu, medeni durumlarının çoğunluğunun bekar 175 (%65,8) olduğu, yaş kıstasında çoğunluğunun 16-26 yaş arasında 157 (%59,0) olduğu, eğitim durumlarının çoğunluğunun lise mezunu 127(%47,7) olduğu, motorlu kurye tecrübesine sahip çalışanların çoğunluğunun 1-5 yıl arasında 217 (%81,5) olduğu, şu anki işyerinde çalışma süresinin 1 yıldan az olan çalışanların 103 (38,7) olduğu ve 1-5 yıl arası çalışma süresine sahip çalışanların 1-5 yıl arasında 119 (%44,8) kuryenin olduğu ve kuryelik yapılan ürünlerden yemek siparişinin 171 (64,3), kargo siparişinin 15 (5,6), market siparişinin 56 (21,1) ve diğer siparişlerin 24 (9,0) olduğu belirlenmiştir.

Çalışmadaki ölçeklerin güvenilirliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmadaki ölçeklerden; çalışma koşulları ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,925, çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve uyumun Cronbach’s Alpha değeri 0,882, çalışma koşullarının alt boyutu olan ücret ve tatminin Cronbach’s Alpha değeri 0,890, iş tatmini ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,897 ve işten ayrılma niyeti ölçeğinin Cronbach’s Alpha değeri 0,837 olarak belirlenmiştir ve Cronbach’s Alpha değerlerinin 0,70 ve üzerinde olması ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Cronbach, 1951). Ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Bu sonuçlara göre, çalışma koşulları ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,928, iş tatmini ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,900, işten ayrılma niyeti ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,617 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte Bartlett’s küresellik testlerinin sonuçlarının anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; 5'li Likert ölçeğinde 266 motorlu kuryeden toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Çalışma koşulları ölçeği, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeği değişkenlerinden oluşan ölçüm modeli test edilmiştir. Analiz neticesinde uyum indeksleri değerlerinde kabul edilebilir değerlere ulaşılmıştır. Çalışmaya katılan motorlu kuryelerin çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve tatmin ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu ($r(266)=0,680$ $p<0,01$) belirlenmiştir. Yine çalışma koşullarının alt boyutu olan ücret ve tatmin alt boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır ($r(266)=0,728$ $p<0,01$). Çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r(266)=-0,414$, $p<0,01$). Çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r(266)=-0,414$, $p<0,01$). Motorlu kuryelerin iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r(266)=-0,398$, $p<0,01$). Bu durum motorlu kuryelerin iş tatminlerinin artmasıyla işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir.

Regresyon analizi sonucunda, motorlu kuryelerin iş tatmininin %46,2'sinin çalışma koşullarının alt boyutu olan güven ve uyum ile açıklandığı belirlenmiştir. Basit regresyon analizi sonucuna göre, motorlu kuryelerin güven ve uyumunun iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H1 hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,680$). Motorlu kuryelerin çalıştıkları firmaya duydukları güvenin ve gösterdikleri uyumun artış göstermesi halinde çalışanların iş tatminlerinin de artacağını gösterir. Çalışma koşullarının güven ve uyum alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %17,2'sini açıkladığı tespit edilmiştir. Motorlu kuryelerin güven ve uyumunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,411$). Motorlu kuryelerin çalıştıkları firmaya duydukları güven ve gösterdikleri uyum artış gösterdikçe, onların işten ayrılma niyetleri de azalacaktır.

Motorlu kuryelerin iş tatminlerinin %52,9'unun çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutu ile açıklandığı görülmektedir. Motorlu kuryelerin ücret ve tatmin düzeylerinin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır.

Bu sonuca göre H3 hipotezi desteklenmiştir ($p < 0,05$, $\beta = 0,728$). Motorlu kuryelerin çalıştıkları firmadan aldıkları ücret ve tatmin seviyesi arttıkça, onların iş tatminlerinin de artacağı söylenebilmektedir. Çalışma koşullarının ücret ve tatmin alt boyutunun motorlu kuryelerin işten ayrılma niyetlerinin %7,4'ünü açıklamaktadır. Motorlu kuryelerin ücret ve tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir ($p < 0,05$, $\beta = -0,272$). Motorlu kuryelerin çalıştıkları firmadan aldıkları ücretin ve tatminin artış göstermesi, onların işten ayrılma niyetlerinin azalacağını göstermektedir.

Araştırmalar, Türkiye’de internet alışverişinin ve dolayısıyla motorlu kuryelerin sayısının arttığını göstermektedir. Topcuoğlu ve Genç (2021), yaptıkları araştırmada pandeminin kargo teslimatları üzerinde %26 artışa neden olduğunu, kargo çalışanlarının artan iş yüküne bağlı olarak iş tatminlerinin ve motivasyonlarının azaldığını ileri sürmektedir. Aynı araştırma bulgularına göre kargo çalışanlarının %81’i iş yüklerinin arttığı ve %90’ı kendilerine sağlanan maddi ve manevi desteğin yetersiz olduğu görüşüne sahiptir. Ayrıca çalışanların %50’si işten ayrılmayı düşünmekte ve %27’si sektör değiştirmeyi istemektedir.

Motorlu kuryelerin bazılarının yasal çalışma süresinin 45 saatten fazla olması motorlu kuryelerin dikkatinin dağılmasına etki eden önemli faktörlerden biridir. Bunun yanı sıra firmaların “hız temelli prim” anlayışının olması, motorlu kuryelerin daha hızlı hareket etmesine ve trafik kurallarını ihlal etmesine ve trafik kazalarına neden olabilmektedir. Motorlu kuryeler, aldığı ücret ile temel ihtiyaçlarını karşılayamaması onların birden fazla işte çalışmasına sebep olmakta ve bu durumda onların daha fazla yorulmalarına ve dikkatsizliğe bağlı daha fazla risk almalarına sebep olabilmektedir (Moto-kurye ölümleri raporu, 2022: 44).

Mesleki yeterlilik belgesi almaksızın isteyen her vatandaşın eğitimsiz olarak kuryelik yapabiliyor olması, sigortalı çalışma olanaklarının yetersizliği, iş güvenliği ve sağlığı eğitimlerinin sınırlı olması, “kendi hesabına çalışma” ya dayanan güvencesiz çalışmanın yaygınlaşması, farklı ülkelerden gelen göçmen işçilerin düşük ücretler ile güvencesiz çalıştırılması, yoğun iş temposu ve yorgunluğun varlığı, olumsuz hava koşullarında çalışmanın, kasksız ve eldivensiz çalışmanın söz konusu olması, motorlu

kuryelerin iş kazalarının ve ölümlerinin artmasına neden olabilmektedir (Moto kurye ölümleri raporu, 2022: 4). Moto Kurye Ölümleri Raporu (2022)'na göre; Türkiye'de 2022 yılının Kasım ayına kadar toplam 295.270 araç ölüm ve yaralanma ile sonuçlanan kazaya karışmıştır ve bu araçların 143.190'ını otomobiller oluştururken, 54.007'sini motosikletler oluşturur. Bu da göstermektedir ki Türkiye'de her ay ortalama 5.000'e yakın ölüm ve yaralanmayla sonuçlanan motosiklet kazası gerçekleşmektedir. Türkiye'de 2022 yılında en az 58 kuryenin vefat ettiği bildirilmiştir. Ancak her ay ortalama 5.000 motosiklet sürücüsünün ölüm ve yaralanmalı kazaya karıştığı, bunun da önemli bir bölümünü motorlu kuryelerin oluşturduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca motorlu kuryelerin en çok yaz ve sonbahar aylarında vefat ettikleri belirlenmiştir.

Araştırma sonuçları, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin motorlu kuryelerin iş tatmin düzeylerini arttıracak ve işten ayrılma niyetlerini azaltacağını göstermektedir. Bu nedenle firma yöneticilerinin ve iş verenlerin, motorlu kurye elemanlarının çalışma koşullarını iyileştirecek çalışmalar yapmaları önem kazanmaktadır. Böylece çalışanların sık iş değiştirmeleri, performanslarının azalması ya da motivasyonda düşüş gibi problemlerin önüne geçilecek ve firma performansının artması sağlanacaktır. Çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Bu çalışma, Tokat ilindeki motorlu kuryeleri kapsamaktadır. Diğer şehirlerde gerçekleştirilecek çalışmalardan elde edilecek sonuçlar, bu çalışmada ulaşılan sonuçların açıklanması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca ulusal literatürde çalışma koşullarının güven ve uyum ile ücret ve tatmin alt boyutlarının, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların olmaması çalışmanın önemini ve özgünlüğünü vurgulamakta olup, bu çalışma sonraki çalışmalara örnek teşkil etmektedir. Çalışmamızda elde edilen sonuçlar araştırmamızın örneklemini ile kısıtlıdır ve dolayısıyla genellenememektedir. Gelecekteki çalışmalarda araştırma değişkenlerine yenileri eklenerek, örneklem büyüklüğü genişletilerek ve sektörler bazında ele alınarak daha farklı çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

ADEKOLA, B. (2015). Assessing the Effect of Some Selected Demographic Factors on the Level of Job Satisfaction of Senior University Staff, *British Journal of Economics, Management & Trade*, 5(3): 319- 328.

AKSU, A.A. ve AKTAŞ, A. (2005). Job Satisfaction of Managers In Tourism Cases In the Antalya Region Of Turkey, *Managerial Auditing Journal*, 20(5): 480-486

ALBAYRAK, S. S. (2012). *Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanındaki Çalışma Koşullarının İşgören Motivasyonuna Etkileri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ALPER, Y. ve KAYA, P.A. (1995). *Uluslararası Çalışma Örgütü ve Uluslararası Çalışma Standartları*. Bursa: Ezgi Kitapevi Yayınları.

ARNOLD, H. ve FELDMAN, D. (1982). A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 67(3): 350-360.

ARSHADİ, N. ve ZARE, R. (2016). Leadership Effectiveness, Perceived Organizational Support And Work Ability: Mediating Role Of Job Satisfaction. *International Journal Of Behavioral Sciences*, 9(4): 250-255.

ASLAN, Z. ve ETYEMEZ, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3): 482-507.

AŞIK, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467: 31-51.

AYAR, S. (2011). *Çağrı Merkezlerindeki Çalışma Koşullarının Örgüte Yabancılaşma, Devamsızlık ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkileri: Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı.

AYDIN, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi.

BAKAN, İ. ve BÜYÜKBEŞE T. (2004). Çalışanların İş Güvencesi ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 23: 35-59.

BALCI İZGİ, B. ve OLCAY, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep

İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1): 43-62.

BANNISTER, B. D. ve GRIFFETH, R. W. (1986). Applying A Causal Analytic Framework To The Mobley, Horner, And Hollingsworth (1978) Turnover Model: A Useful Reexamination, *Journal of Management*, 12(3): 433-443.

BELJA, B. (2019). *Ücret Eşitliği Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi ve Çalışma Koşullarının Düzenleyici Rolü ve Konu İle İlgili Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

BERRY, L.M. (1997). *Psychology at Work*. San Francisco: Mc Graw Hill Co. Inc.

BOSHOF, A. B., VAN WYK, R., HOOLE, C. ve OWEN, J. H. (2002). The Prediction of Intention to Quit By Means of Biographic Variables, Work Commitment, Role Strain and Psychological Climate. Management Dynamics. *Journal of the Southern African Institute for Management Scientists*, 11(4): 14-28.

BU, N., MCKEEN C. A. ve SHEN W. (2011). Behavioural Indicators of Turnover Intention: The Case of Young Professionals in China, *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16): 3338-3356.

BUDAK, A. (2006). *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve NATO Pol Tesislerinde Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

CAMKURT, M. Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*. 21(1): 80-106.

CANO, J. ve MILLER, G. (1992). A Gender Analysis of Job Satisfaction, Job Satisfier Factors and Job Dissatisfier Factors of Agricultural Education Teachers. *Journal of Agricultural Education*, 33(3): 40-46.

CEYLAN, Ö. (2002). *Ödül Yönetiminin Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Yönetimindeki Rolü ve Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

CHURCHILL, JR, G. A., FORD, N. M. ve WALKER, JR, O.C. (1976). Organizational Climate And Job Satisfaction In The Salesforce. *Journal of Marketing Research*. 13(4): 323-332.

CLARK, A. OSWALD, A. ve WARR, P. (1996). Is Job Satisfaction U-shaped in

age, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69: 57-81.

COTTON, J. L. ve TUTTLE, J. M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with İmplications for Research, *The Academy of Management Review*, 11(1):57.

ÇAĞ, A. (2011). *Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÇALIŞKAN, A. ve BEKMEZCİ, M. (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3): 381-431.

ÇARIKÇI, H. I. ve ÇELİKKOL, Ö. (2009). Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1): 153-170.

ÇAVUŞ, M.F. ve DEVELİ, A. (2019). Entropik Örgüt İklimi, Umursamazlık ve İş Tatmini: Nicel Bir Araştırmaya Yönelik Bulgular, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi 7. Örgütsel Davranış Kongresi*, 1-2: 629-635.

ÇEKMECELİOĞLU, G.H. (2003). İş Çevresinin Algılanan Teşvik Edici Boyutlarının Verimlilik Üzerindeki Etkileri, *Verimlilik Dergisi*, 3:75-83.

ÇERÇİ, P.A. (2015). *Akademide İstihdam Edilen Araştırma Görevlilerinin Çalışma Koşulları ve Yaşam Memnuniyetlerine Yönelik Bir Çalışma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÇİFTYILDIZ, K. (2015). *İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Doğu Marmara İSO 500 Firma Örneği* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÇOBAN, G. (2022) *İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

DAVİD, P. K. ve BALU, L. (2018). The Influence of Human Resource Onboarding on an Employee's Intention to Stay in Rockwell Automation Pvt. Ltd, *International Journal of Engineering Technology Science and Research*, 5(3): 95-102.

DeCONINCK, J.B. ve STILWELL, C.D. (2004). Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover

Intentions, *Journal of Business Research*, 57: 225-231.

DEMİRBİLEK, S. ve PAZARLIOĞLU, M. V. (2007). Türkiye’de İş Kazalarının Oluşumunda Etkili Olan Faktörler: Ampirik Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*. 44(509): 81-91.

DENİZ, M. (2005). *Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Tatmini, Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*. 1. baskı, Mehmet T. (ed.). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

DİENER, E., EMMONS, R. A., LARSEN, R. J. ve GRİFFİN, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1): 71-75. doi: 10.1207/s15327752jpa4901_13

EKER, Ç. (2018). *Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna ve İşe Yabancılaşmaya Olan Etkisinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı.

EKER, Ç. ve ERKAL, S. (2018) Kamu Kurumlarında Çalışan Ev İdaresi Personelinin Çalışma Koşullarının İş Motivasyonuna Olan Etkisinin İncelenmesi, *Economic and Business Sciences*, 2(2): 419-432.

ERBİL, S. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, S.Z. ve ERAT, S. (2004). 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):17-26.

ERDOĞAN, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.

ERDOĞDU, F. B. (2019). *Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Görgül Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

ERDOĞDU, F.B. ve SÖKMEN, A. (2019). Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1): 244-264.

EREN, A. (2007). *Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım*

(Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ana Bilim Dalı.

EREN, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

EREN, E., ERDİL, O. ve ZEHİR, C. (2000). Türkiye’de Büyük Ölçekli İşletmelerde Uygulanan Ücret ve Maaş Yönetim Sistemi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 1(2): 100-123.

EROĞLU, A. (2020). İş Yükünün İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İş Tatmini ve Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü, *İş ve İnsan Dergisi*, 7 (2): 213-227. doi: 10.18394/iid.746740

ERONAT, Z. (2004). *Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ’lerde Ampirik Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ESKİLDSEN, J. ve DAHLGAARD, J. (2000). A Causal Model of Employee Satisfaction. *Total Quality Management*, 11: 1081- 1094. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/095441200440340>

FIELDS, D.L. ve BLUM, T.C. (1997). Employee Satisfaction In Work Groups With Different Gender Composition, *Journal of Organizational Behavior*, 18: 181-196.

GARCÍA-BERNAL, J., GARGALLO-CASTEL, A., MARZO-NAVARRO, M. ve RÍVERA-TORRES, P. (2005). Job Satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences. *Women in Management Review*, 20(4): 279-288.

GHAPANCHİ, A. H. ve AURUM, A. (2011). Antecedents To IT Personnel’s Intentions To Leave: A Systematic Literature Review. *The Journal of Systems and Software*, 84: 238-249.

GİDDENS, A. (2008). *Sosyoloji*, 5. Baskı, İstanbul: Kırmızı Yayınları.

GÖGERCİN, T. (2017). *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul Başakşehir İlçesi Örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

GRASMICK, H. G. ve KOBAYASHI, E. (2002). Workplace Deviance in Japan: Applying an Extended Model of Deterrence, Deviant Behavior, *An Interdisciplinary Journal*, 23: 21-43.

GRİFFETH, R. W., HOM, P. W. ve GAERTNER, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium, *Journal of Management*, 3: 463-488. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600305>

GÜL, H., OKTAY, E. ve GÖKÇE, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 20:1-11.

GÜNEY, S. (2008). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

GÜVEN, S. (2009). *Sosyal Politikanın Temelleri*, 4. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi.

HACKMAN, J. R. ve OLDHAM, G. R. (1975). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta Analysis. *Psychological Bulletin*, 97(2): 251-273.

HALSEY, W. (1988). *Macmillan Contemporary Dictionary*. 1. Baskı. İstanbul: ABC Tanıtım Basımevi.

HARRELL, A. M. ve STAHL, M. J. (1984). McClelland's Trichotomy of Needs Theory and The Job Satisfaction and Work Performance of Cpa Firm Professionals, *Accounting Organizations and Society*, 9(3/4): 241-243.

HAYTA, Ö. (2019). *Örgütsel Güven Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

HENDEN ŞOLT, H. B. (2018). Kentlerde SWOT Analizi ve Maslow Gereksinim Hiyerarşisi Etkileşimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(5): 214-223.

HERZBERG, F. (1974). *Work and the Nature of Man*. 4. Baskı, London: Crosby Lockwood.

HO, V-T., LE DINH, T. ve VU, M-C. (2016). Transformational and Transactional Leadership Styles And Employees' Job Satisfaction in Vietnamese Local Companies. *International Review of Management and Business Research*, 5(3): 938-950.

HOPPOCK, R. (1936). Age and Job Satisfaction. *Psychological Monographs*, 47(2): 115-118.

HWANG, I. ve KUO, J. (2006). Effects of Job Satisfaction And Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations, *Journal of American Academy of Business*, 8(2): 254-259.

IRIS, B. ve BARRET, S.V. (1972). Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance. *Journal of Applied Psychology*, 56: 301-304.

İMAMOĞLU, S.Z., KESKİN, H. ve ERAT, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1): 167-176.

İŞCAN, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4):195-216.

İŞCAN, Ö.F. ve TİMURÖĞLU, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve bir Uygulama, *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21 (1): 119-135.

JABEEN, F., FRİESEN, H. L. ve GHOUDİ, K. (2018). Quality of Work Life Of Emirati Women And its Influence on Job Satisfaction and Turnover İntention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2): 352-370.

JEWELL, P.A. (1998). *Behavioural and Other Aspects of the Adaptations of Rare Breeds to Their Surroundings*. (Ed: R.M. Lewis, G.L.H. Alderson, J.T. Mercer, J.T.) The Potential Role of Rare Livestock Breeds in UK Farming Systems, British Society of Animal Science Meeting and Workshop Publication, 21-27.

JUDGE, T., HELLER, D. ve MOUNT, M.K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 530-541.

KANTARCI, H.B. (2004). Sosyal Devlet, Sosyal Güvenlik ve Türkiye’de Zorunlu Askerlik Hizmeti. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6(10): 75-85.

KANTEN, S. (2012) Çalışma Koşullarının Fiziksel-Psikolojik Sağlık Belirtileri ve İş Kazaları ile İlişkisi: Mermer Çalışanları Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4(7): 155-167.

KARABAĞ, F. S. ve ÖZGEN, H. (2008). Küçülen İşletmelerde Çalışanların İş Ortamına ve Sosyal Mübadeleye İlişkin Algılamaların İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(3):27-53.

- KENAN, Ö. ve YÜKSEL, H. (2012). Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1): 35-59.
- KESER, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- KIREL, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(28):115-136.
- KLEİN, S. M. ve MAHER, J. R. (1966). Education Level and Satisfaction With Pay. *Personnel Psychology*, 19(2): 195-208.
- KOÇEL, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*, 15. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- KÖMÜRCÜOĞLU, H. (2004). Belirsizlik Ortamında İş Tatmini ve İşe Bağlılık, *İSGÜÇ Endüstri ilişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1).
- KURNAZ, H. ve KANTEK, F. (2021). Çalışma Ortamının Hemşirelerin İş Doyumu ve Ayrılma Niyetine Etkisi, *I. Ulusal Hemşirelik Yönetimi Kongresi*, 27-29 Mayıs 2021.
- LAMBERT, E.G., HOGAN, N. L., HOGAN, S., ELECHİ, O.O., BENJAMİN, B., MORRİS, A., LAUX, J.M. ve DUPUY, P. (2010). The Relationship Among Distributive And Procedural Justice And Correctional Life Satisfaction, Burnout, And Turnover Intent: An Exploratory Study, *Journal of Criminal Justice*, 38: 7-16.
- LEVİTAN, S. A. ve JOHNSTON, W. B. (1973). *Work is Here to Stay*, Alas. Salt Lake City: Olympus Publications Company.
- LEWİS, G. B. (1991). Turnover and the Quiet Crisis in the Federal Civil Service. *Public Administration Review*, 51(2): 145-155.
- LOCKE, E. A. (1976). The Nature And Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* M. Dunnette (Ed.), Chicago: Rand McNally. 1297-1349.
- LUTHANS, E. (1995). *Organizational Behavior*. İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- MAMMADOVA, İ. (2013). *İş Tatmini*. 1. Baskı. İstanbul: Sokak Kitapları Yayınları.
- MARQUEZE, E. C., VOLTZ, G. P., BORGES, F. N. ve MORENO, C. R. (2008). A 2-Year Followup Study of Work Ability Among College Educators, *Applied Ergonomics*, 39(5): 640-645. doi: 10.1016/j.apergo.2008.02.002
- MASLOW, A. H. (1954). *Personality and Motivation*, England: Harlow, Longman.

MCCLELLAND, D. C. (1965). Toward a Theory of Motive Acquisition. *American Psychologist*, 20(5): 321.

MCCLELLAND, D. C. ve BURNHAM, D. H. (2003). Power is the Great Motivator. *Harvard Business Review*, 81(1): 117-126.

MEDLİK, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*, Ömer L. Met (çev.), Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.

MENDIS, M. V. S. (2017). The Nexus Between Job Satisfaction and Job Performance: An Empirical Study of Bank Assistants Sri Lanka. *Middle East Journal Management*, 4(4):284-285.

MENGÜ, C. (2017). Turizmde Motivasyon Stratejileri. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 4(15): 1987-1999.

MOBLEY, W.H., HORNER, S.O. ve HOLLINGSWORTH, A.T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 63(4):408-414.

MULLİNS, L. (1996). *Management and Organizational Behaviour*. Great Britain: Pitman Publishing.

MOTO KURYE ÖLÜMLERİ RAPORU, 2022, <https://kuryehaklari.org/wp-content/uploads/2023/01/2022-Moto-Kurye-Olumleri-Raporu.pdf> (erişim tarihi: 14/01/2023/19:00).

OLATUNJI, S. O. ve BOLADE, M. (2014). The Influence of Sex, Marital Status, and Tenure of Service on in a Nigeria Federal Health Institution, *African Research Review*, 8(1): 126-133.

OLCAY, A. ve İZGİ, B. B (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1): 43-62.

ONGAN, D. (2022). *İş Tatmini ve Örgütsel Sosyalleşmenin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Siirt İli Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

ÖRÜCÜ, E. ve ÖZAFŞARLIOĞLU, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23): 335-358.

ÖZDEMİR, A. (2017). Tüketim Toplumunda Müşteri Memnuniyeti ve Çalışanların İş Güvenliği: Moto-Kuryeler Üzerine Bir Alan Araştırması. (Ed: Doç. Dr. M. Çağlar Özdemir). *Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Seçme Yazılar*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık, 249-268.

ÖZPEHLİVAN, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2): 43-70.

ÖZTÜRK, E. B. ve EYEL, E.B. (2021). Esnek Çalışmanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Telekomünikasyon Sektöründe Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma, *International Journal of Management and Administration*, 5(9): 17-32.

PARDEE, R. L. (1990). Motivation Theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland. A Literature Review of Selected Theories Dealing With Job Satisfaction and Motivation. *ERIC Information Analyses; Reports*, Erişim adresi: <https://eric.ed.gov/?id=ed316767>

PEKDEMİR, I., ÖZÇELİK, O., KARABULUT, E. ve ARSLANTAŞ, C. (2006). Personel Güçlendirme, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 12-36.

POLAT, M. ve MEYDAN, C.H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1): 145-172.

POYRAZ, K. ve KAMA, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2): 143-164.

RAKICH, J. LONGEST, B. ve DARR, K. (1992). *Managing Health Service Organizations*. Baltimore, MD, Health Professional Press.

ROBBİNS, S. (2001). *Organizational Behavior*, 9. Baskı. New Jersey: PrenticeHall.

RUSBELT, C. E., FARRELL, D., ROGERS G. ve MAINOUS, A. G. (1998). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(2): 599-627.

SABUNCUOĞLU, Z. (1997). *Personel Yönetimi, Politika ve Yönetisel Teknikler*, Bursa: Furkan Ofset.

SANDERSON, P.A. (2003). *The Relationship Between Empowerment And Turnover Intentions In A Structured Environment: An Assessment Of The Navy's Medical Service Corps (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*, Regent University, School of Leadership Studies.

SAYGILI, M. ve ÇELİK, Y. (2011). Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(1): 39-71.

SCHWEPKER, C.H. (2001). Ethical Climate's Relationship To Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover Intention in The Salesforce, *Journal of Business Research*, 54:39-52.

SİĞRI, Ü. ve BASIM, N. (2006). İşgörenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12): 130-154.

SOMONCUOĞLU, A. B. (2013). *Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

SOUSA-POZA, A. ve HENNEBERGER, F. (2004). Analyzing Job Mobility with Job Turnover Intentions: An International Comparative Study. *Journal of Economic Issues*, 38(1): 113-137.

SÖKMEN, A. ve METE, E.S. (2015) Bezdinin İş Performansı, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Ankara'da Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (3): 271-295.

STEPHEN, P. R. ve Timothy A. J. (2007). *Organizational Behavior*, 12. Baskı, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

SUVACI, B. ve ŞİMŞEK, M.C. (2021). İş-Yaşam Dengesi, Örgütsel Bağlılık ve Çalışanların İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 10 (1): 185-194.

ŞANLI, S. C. (2016). *İş Gören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Görenlerin İşe Gömülmüşlük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel İş Görenleri*

Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ŞİMŞEK, S. (2021). *Çalışanların Örgütsel Güç ve Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.

ŞUVAĞ, Y. (1996). *Üniversite Mezunu Çalışanların İş Doyumu ve Moral Araştırması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü

TANNENBAUM, A. (1992). Organizational Theory and Organizational Practice. *Management International Review*, 32: 50-62.

TEKİNGÜNDÜZ, S., TOP, M. ve SEÇKİN, M. (2015). İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği, *Verimlilik Dergisi*, (4): 39-64.

TETT, R.P. ve MEYER, J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2): 259-293.

TOKER, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1): 92-107.

TÜİK (2021) Karayolu Trafik Kaza İstatistikleri, Erişim yeri: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Karayolu-Trafik-Kaza-Istatistikleri-2021-45658> (Erişim Tarihi: 02.01.2023)

TURUNÇ, Ö., TABAK, A., ŞEŞEN, H. ve TÜRKYILMAZ, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3): 77-96.

TÜRK, M. S. (2003). *Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TÜTÜNCÜ, Ö. ve DEMİR, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*. Ankara: Turhan Kitabevi.

UÇAR, M. S., BAKIRCI, N. ve HARMANCI, H. (2006). “İstanbul’daki Motosikletli Kuryelerde İş Kazası Niteliğindeki Trafik Kazaları”, *Türkiye Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Ocak-Şubat-Mart Sayıları, 48-52.

UYARGİL, C., ADAL, Z., ATAY, İ. D., ACAR, A. C., ÖZÇELİK, A. O., DÜNDAR, G., SADULLAH, Ö. ve TÜZÜNER, L. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım A.Ş.

UYSAL, B., ÖZÇİFÇİ, A. ve KURT, Ş. (2005). Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli Mobilya İmalat İşletmelerinde Meydana Gelen İş Kazalarının Analizi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 18(3):439- 451.

ÜNGÜREN, E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M. ve TEKİN, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yaşar University*, 17(5): 2922-2937

VOLLMER, H. M. ve KINNEY, J. A. (1955). Age, Education, and Job Satisfaction, *Personnel*, 32:38-43.

WINTER, R.P., SARRAS, J.C. ve TANEWSKI, G.A. (1998). Quality of Worklife of Academics in Australian Universities: A Pilot Study, Paper Presented at the First International Work Psychology Conference, *Institute of Work Psychology, University of Sheffield*, 37-61.

WÖCKE, A. ve HEYMANN, M. (2012). Impact of Demographic Variables on Voluntary Labour Turnover in South Africa, *International Journal of Human Resource Management*, 23(16): 3479-3494. doi:10.1080/09585192.2011.639028

YALÇIN, A. (2007). *Türk İş Hukuku’nda Çalışma Koşullarında Değişiklik*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YANIK, O. (2014). *Ahlaki Liderliğin Çalışanların Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

YELBOĞA, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2): 1-19.

BİLGİLENDİRME

Sayın Katılımcı; bu çalışma Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı programında yürütülen **“Çalışma Koşullarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Üzerine Etkisi: Motorlu Kuryeler Üzerine Bir Araştırma”** başlıklı yüksek lisans tezine veri sağlamak amacıyla düzenlenmiştir. **Vereceğiniz bilgiler sadece bilimsel bir çalışmada kullanılacak ve hiçbir şekilde başkalarıyla paylaşılmayacaktır.** Bu formu yanıtlamak için kullandığınız zaman ve değerli görüşleriniz, bilimsel bir çalışmanın tamamlanmasına önemli katkılar sağlayacaktır. Bu anket çalışmasında katılım tamamen gönüllülük esasına dayalıdır.

Saygılarımla
Ersin İRKİLATA
(TOGÜ Yüksek Lisans Öğrencisi)

1	Bu çalışmaya gönüllü olarak katılıyorum. [Cevabınız Evet ise ikinci soruya geçebilirsiniz, eğer Hayır ise anketi burada sonlandırabilirsiniz]				Evet ()	Hayır ()
2	Yaşınız?					
3	Cinsiyetiniz nedir?				Kadın ()	Erkek ()
4	Medeni Durumunuz nedir?				Evli ()	Bekar ()
5	Eğitim Durumunuz?	İlkokul ()	Ortaokul ()	Lise ()	Lisans ()	Lisansüstü ()
6	Kaç yıldır Moto-Kurye olarak çalışmaktasınız?					
7	Motosiklet ehliyetiniz var mı?				Evet ()	Hayır ()
8	Şu an ki iş yerinizde çalışma süreniz?					
9	Hangi ürün üzerine kuryelik yapıyorsunuz ?		Yemek ()		Kargo ()	
Market ()			Diğer ()			
Aşağıdaki soruları yan tarafta bulunan seçeneklerin altına işaretleyiniz				Kesinlikle Katılmıyorum.	Katılmıyorum.	Ne Katılmıyorum Ne de Katılmıyorum.
				Katılıyorum.		Tamamen Katılıyorum.
10	Ücretim tam zamanında verilir.					
11	Fazla mesai ücretlerimi tam zamanında alabiliyorum.					
12	Haftalık ve senelik izinlerimi kullanabiliyorum.					
13	Özel durumlarda ekstra izin kullanmam gerektiğinde rahatlıkla izin alabiliyorum.					
14	İşten çıkarılmam söz konusu olduğunda kıdem tazminatı alacağıma inanıyorum.					
15	Çalıştığım işletmede uygulanan çalışma saatleri verimli çalışabilmem için uygundur.					
16	Çalışma ortamı düzenli ve kullanılan araç gereç/ malzemeler yeterlidir.					
17	Çalıştığım işletme veya departmanda huzurlu bir çalışma ortamına sahibim.					
18	Çalıştığım departmanda kendimi eğitime ve geliştirme imkânım var.					



19	Çalıştığım işletmede yöneticilerim ve diğer iş arkadaşlarımla bilgi, deneyim ve yardımlaşma konularında uyumlu çalışabiliyorum.					
20	Yöneticilerimin kişiliğime ve mesleğime saygı gösterdiklerine inanıyorum.					
21	Ücretim normal giderlerim için yeterlidir.					
22	Ücretim, diğer çalışanlarınkı ile kıyaslandığında uygundur.					
23	Ücretim oldukça yüksektir.					
24	Almış olduğum ücret, yaptığım işin tam karşılığıdır.					
25	Ücrete çok sık zam yapılmaktadır.					
26	Çalıştığım işletmede ücretsiz ulaşım imkanına sahibim.					
27	Görev yaptığım departmanda kaza tehlikesi yoktur.					
28	Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.					
29	Aktif bir şekilde başka şirketler de iş arıyorum.					
30	İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.					
31	Pek çok açıdan ideallerime yakın bir işte çalışıyorum.					
32	Çalışma/iş koşullarım mükemmeldir.					
33	Yaptığım iş beni tatmin ediyor.					
34	Şimdiye kadar, iş yaşamımda istediğim önemli şeyleri elde ettim.					
35	Hayatımı bir daha yaşama şansım olsaydı, yine aynı işte çalışırdım.					
36	Her yönüyle düşünüldüğünde işimi seviyorum.					

Katılımlınızdan Dolayı Teşekkür Ederiz....



T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-91742949-044-168206
Konu : Etik Kurul Kararı (Ersin IRKILATA)

30.05.2022

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ersin IRK
Yönetim Bilişim Sistemleri Bölüm Başkanlığı

Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Ersin IRKILATA 'ya ait Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurul Kararı yazımız ekinde gönderilmiştir. Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet GÜNEŞ
Enstitü Müdürü

Ek:1 Sayfa

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSR61RLAZF Pin Kodu :57882

Belge Takip Adresi :
<https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5695&eD=BSR61RLAZF&eS=168206>

Adres:Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Kampüsü Mühendislik ve Doğa Bilimleri
Fakültesi Binası A Blok 1. Kat 60150 Tokat
Telefon:0 (356) 2521396 Faks:0 (356) 2521148
e-Posta:Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Kampüsü Mühendislik ve Doğa Bilimleri
Fakültesi Binası A Blok 1. Kat 60150 Tokat Web:www.gop.edu.tr
Kep Adresi:gaziosmanpasa.universitesi@hs03.kep.tr

Bilgi için: Turgut Akarslan
Unvanı: Veri Hazırlama ve Kontrol
İşletmeni
Tel No: 3191



Bu belge,güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ	OTURUM NO	KARAR SAYISI
27.05.2022	08	01-42

Üniversitemiz Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı Prof. Dr. Eren YÜRÜDÜR Başkanlığında toplandı.

KARAR 08.15- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğünün 29.04.2022 tarih ve 159519 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Yüksek Lisans Tezi
BAŞLIK	Çalışma Koşullarının Çalışanlar Üzerine Etkileri: Moto-Kuryeler Üzerine Bir Araştırma
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ YAZARI	Ersin İRKİLATA (İşletme Anabilim Dalı)
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

Prof. Dr. Eren YÜRÜDÜR
Etik Kurul Başkanı
(İmza)

Doç. Dr. Mehmet KARGÜN
Başkan Yardımcısı
(İmza)

Prof. Dr. Mehmet Serkan UMUZDAŞ
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Emine ÖĞÜK
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Yücel EROL
Üye
(İmza)

Doç. Dr. Fatih YAZICI
Üye
(İmza)

Dr. Öğr. Üyesi Şevki BABACAN
Üye
(İmza)

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı

Kişisel Bilgiler

İletişim Bilgileri

Öğrenim Bilgileri

İş Deneyimi
