



## İŞYERİNDE GEÇİRİLEN SÜRE İLE İŞ TATMİN DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Banu Saadet ÜNSAL AKBIYIK<sup>1</sup>

### Öz

Bu çalışmanın amacı, işyerinde geçirilen sürenin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmada iş tatmini, çalışma ve çalışma koşulları ile finansal ödüllere ilişkin tatmin olarak iki ayrı boyutta ele alınırken, işyerinde geçirilen süre, iş yoğunluğu ve çalışma saatleri şeklinde incelenmektedir. Çalışmanın verileri, otel işletmelerinde çalışan 185 işgörenden toplanmıştır. Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgulara göre iş yoğunluğu, çalışma ve çalışma koşulları ile finansal ödüllere ilişkin iş tatminini negatif yönde etkilerken, çalışma saatlerinin iş tatmini boyutları üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Yoğunluğu, İş Tatmini, Çalışma Saatleri

**JEL Kodları:** M1, M12

## THE RELATIONSHIP BETWEEN TIME AT WORK AND JOB SATISFACTION: AN EMPIRICAL STUDY

### Abstract

The objective of this study is to examine the relationship between time at work and job satisfaction. Job satisfaction is considered as satisfaction with work and work environment and satisfaction with financial rewards. Time at work is examined by working intensity and working hours. Data was collected from 185 hotel employees. Results of regression analysis revealed that work intensity is negatively related to satisfaction with work and work environment and satisfaction with financial rewards. Moreover there is no relationship between working hours and job satisfaction.

**Keywords:** Work Intensity, Job Satisfaction, Working Hours

**JEL Codes:** M1, M12

---

<sup>1</sup> Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, banu.unsal@kocaeli.edu.tr  
ORCID 0000-0002-9941-3993

**Başvuru Tarihi** (Received): 28.05.2018 **Kabul Tarihi** (Accepted): 21.04.2019

## Giriş

İşyerinde geçirilen süre (time at work), istihdam ilişkisinin önemli bir yönünü ve iş yaşamı kalitesinin belirlenmesinin anahtar özelliğini oluşturmaktadır (Kalleberg, 2011). Literatürde işyerinde geçirilen süre incelenirken iki önemli kavram üzerinde odaklanılmaktadır. Bu kavramlar, çalışanın işte ne kadar süre geçirdiği başka bir ifadeyle çalışma saatleri, diğeri ise bu süre zarfında ne kadar çaba sarf ettiği yani iş yoğunluğu olarak ele alınmaktadır. Yapılan ampirik çalışmalarda çalışma saatlerinin, örgütlerin başarısı için önemli olan iş tatmini, örgüte bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı gibi birçok işgören tutum ve davranışına negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Burke & Cooper, 2008; Feldman, 2002; Van der Hulst, 2003). Ayrıca literatür incelendiğinde, çalışma saatlerinin işgören sağlığı açısından da incelediği görülmektedir (Sverke, Hellgren & Naswall, 2002). İş yoğunluğu ve fazla çalışmanın işgörende stres (Cheng vd., 2005), tükenmişlik (Westman Etzion & Danon, 2001) ve depresyon (Burgard, Brand & House 2009) ve benzeri olumsuz sonuçlara yol açtığı saptanmıştır. Bununla birlikte çalışma saatleri ve iş yoğunluğunun bazı çalışmalarda işgören tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediği de belirlenmiştir (Burke vd. 2009; Hewlett & Luce, 2006).

Çalışma saatleri ve iş yoğunluğunun negatif ya da pozitif sonuçları, çeşitli kişisel ve örgütsel faktörlerin etkisi altındadır. Kişi yoğun şekilde çalışmaya karşı istekli ya da kendi ve örgütün ihtiyaçlarını karşılamaya motive olduğu durumlarda, iş yoğunluğu, işgören ve işletme için olumlu sonuçlar yaratmaktadır (Sparham & Sung, 2007). Buna rağmen zorlayan, ödül sistemleri olmayan örgütlerde iş yükü artıkça, çalışanlar ve işletme için olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Kişiler artan iş talebi ve stresiyle karşılaştıklarında, iş yoğunluğu algılar ve bunun sonucunda işe ilişkin tutumları ve iyilik halleri olumsuz yönde etkilenir (Ogbonnaya & Valizade, 2015). Zaman baskısı, aynı anda birçok işin yapılması ve iş akışının çok fazla kesintiye uğraması iş yoğunluğunun algılanmasına neden olmaktadır (Chesley, 2014). Söz konusu yoğunluğa cevap verebilmek, yüksek düzeyde konsantrasyon, bilişsel esneklik ve beşeri sermayeyi maksimum düzeyde kullanabilmeyi gerektirir (Franke, 2015). Yapılan ampirik çalışmalarda, iş yoğunluğunun işgörende stres (Landisbergis vd., 1999), tükenmişlik gibi sorunlara neden olduğu saptanmıştır (Lehlen Steinhauser & Hübner, 2009; Baethge & Rigotti 2013; Green & Mcintosh, 2001). Stres kaynağı olan iş yoğunluğu, kişinin tüm enerjisini talep eder ve yorgunluğa ve bunun sonucunda dikkat eksikliğine yol açmaktadır. (Schaufeli, 2014). Yüksek düzeyde yorgunluk, kaza oranı riskini artırmaktadır. Bu doğrultuda, iş yoğunluğu artıkça kazalar, işte yaralanmalar ve ölümler ve diğer sağlık problemlerinin de arttığı saptanmıştır (Brown, 2012; Krause, Scherzer & Rugulies, 2005). Bu çalışmada artan iş yoğunluğu ve çalışma saatlerinin iş tatmini üzerinde etkisi incelenecektir.

İş tatmininin örgüte bağlılığı, gönüllü işgören devri ve işgören devamsızlığını (Tett & Meyer, 1993) işgören performansı (Judge vd., 2001; Schleicher, Watt & Greguras vd., 2004) ve rol ötesi davranışları (Organ & Ryan, 1995) büyük ölçüde etkilediği de bilinmektedir. Bu doğrultuda, otel işletmeleri ile ilgili yazında, iş tatminini etkileyen faktörlerin araştırılması artan bir ilgi odağı olmuştur ve iş tatminini etkileyen birçok faktörün veya değişkenin olduğu ortaya konulmuştur (Kuşluvan & Kuşluvan, 2005). Otel işletmeleri 7/24 saat hizmet sunan işletmeler olup, işgörende çalışma süreleri diğer işletmelere göre farklılık göstermektedir. Gece ve haftasonu çalışmanın gerekli olması, müşteri taleplerinin sürekli dalgalanması işgörende uzun süre istihdam edilmesini zorlaştırmaktadır. İşgücü devir hızının yüksek olduğu otel işletmelerinde işverenler

yüksek oranlı işgücü maliyetlerini düşürmek için, çalışanların iş yoğunluklarını ve çalışma sürelerini artırmaktadır. Literatürde otel işletmelerinde işyerinde geçirilen sürenin, iş tatmini üzerindeki etkisini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların iş yoğunluğu ve çalışma saatleri ile iş tatmini arasındaki ilişkinin

incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada iş yoğunluğu, çalışma saatleri ve iş tatmininin birbirleriyle ilişkileri göz önünde bulundurularak literatüre katkıda bulunulacağı düşünülmektedir.

## 1. Kavramsal Çerçeve

### 1.1 İşyerinde Geçirilen Süre

İşyerinde geçirilen süreden bahsedildiğinde, iki önemli boyutun ele alındığı görülmektedir. Bunlar zaman ve yoğunluk boyutu olarak sıralanmaktadır (Burke vd., 2009; Kalleberg, 2011). Zaman boyutu işgörenin ne kadar süre çalıştığını, yoğunluk boyutu ise bu süre zarfında ne kadar yoğun çaba sarf ettiklerini göstermektedir. Ülkemizde, 4857 sayılı İş Kanununa göre, haftalık çalışma süresinin azami 45 saat olduğu belirtilmektedir. Haftalık çalışma sürelerini aşan çalışma da fazla çalışma olarak açıklanmaktadır.

Literatürde yoğunluk boyutu diğer ifadeyle, iş yoğunluğu kavramının tam olarak açıklanamadığı ve konuyla ilgili kapsayıcı bir teorinin bulunmadığı görülmektedir (Burke, Koyuncu, Fiksenbaum & Acar, 2009). Farklı disiplinler iş yoğunluğunu açıklarken, farklı teorilerden yararlanmaktadır (Green, 2004; Hewlett & Luce, 2006; Hochschild, 1997). İş yoğunluğu işte gösterilen çaba ile ilişkilendirilmektedir (Burke vd., 2009). Bu doğrultuda yapılan ampirik çalışmada Green (2001) iş yoğunluğunu belirlemek için, çalışmaya katılan katılımcıların, işte gösterdikleri çabanın, beş yıl önce gösterdikleri çabayla karşılaştırmalarını istemiş ve çabanın değişim miktarı üzerinde durmuştur. Green ve McIntosh (2001) yaptıkları çalışmalarında, iş yoğunluğunda fazla bir değişim olmadığını belirtmelerine rağmen, özel sektörde kamu sektörüne göre, teknoloji kullanılan işlerde ve sendikalaşmanın az olduğu ülkelerde işte gösterilen çabanın giderek arttığını ifade etmişlerdir. Öte yandan, Burchell ve Fagan (2004) iş yoğunluğunu, işin hızı ile açıklamışlardır. Çalışmalarında Avrupalı çalışan işgörenlerin 1991 yılına göre, 2001 yılında daha yoğun çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Boxall ve Macky (2014) yaptıkları çalışmalarında, iş yoğunluğunu çalışma saatleri açısından ele almasına rağmen bunun yeterli olmayacağını ifade etmişlerdir. İş yoğunluğu, normal çalışma saatlerinde iş ile ilgili taleplerinin artması ve söz konusu taleplerden dolayı kişinin çalışma dışı kalan zamanını da çalışma zamanı olarak değerlendirmesi gerekliliğini içermektedir. Literatürde kişilerin iş yoğunluğuna ilişkin algılarının da önem kazandığı görüşü ön plana çıkmaktadır. Çalışanların bazıları artan iş yükünü yoğun iş olarak değerlendirirken, bazıları yapılan iş için iş yoğunluğunun uygun bir seviyede olduğunu düşünür ve iş yoğunluğu algılamayabilir (Zeytinoglu vd., 2007). Çalışanların hangi amaçla uzun saatler çalıştığının farklılık göstermesi, çalışanların iş yoğunluğunu ne dereceye kadar algıladıklarına etki etmesi, iş yoğunluğuna ilişkin subjektif değerlendirmelerinde üzerinde durulması gerekliliğini göstermektedir. Bu çalışmada yoğun çalışmanın belirlenmesinde, işgörenlerin iş yoğunluğuna ilişkin algılarına ve çalışma saatlerine odaklanılması uygun görülmüştür.

### 1.2. İşyerinde Geçirilen Süre ve İş Tatmini İlişkisi

İşyerinde geçirilen süre ile iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesinde çalışma saatiyle birlikte, kişinin çalıştığı saatlerde çok fazla iş yükü olduğunu algılaması, evde çalışmaya devam etme zorunluluğu hissetmesi ya da çalışmak istediğinden daha fazla çalışmasının da etki ettiği ileri sürülmektedir (Boxall & Macky 2014). Ayrıca iş yoğunluğunun öncüllerinin belirlenmesinde, araştırmacıların kişisel ve örgütsel faktörler odaklandıkları görülmektedir (Burke vd., 2010). Kişisel faktörler insan sermayesi (eğitim seviyesi, iş tecrübesi, örgütsel kıdem vb.), kişilik özellikleri (işkolik, demografik özellikler vb.) olarak açıklanmaktadır. Örgütsel faktörler ise, örgütsel değerler, işletme büyüklüğü, işletmenin ait olduğu sektör, teknoloji kullanımı olarak sıralanmaktadır. İş yoğunluğunun, işgörenin tutum ve davranışlarında olumlu ya da olumsuz etkisinde söz konusu kişisel ve örgütsel faktörler rol oynamaktadır. Kişi yoğun şekilde çalışmaya karşı istekli ya da kendi ve örgütün ihtiyaçlarını karşılamaya motive olduğu durumlarda, iş

yoğunluğu, işgören ve işletme için olumlu sonuçlar yaratmaktadır (Sparham & Sung 2007). Buna rağmen zorlayan, ödül sistemleri olmayan örgütlerde iş yükü artıkça işgören ve işletme için olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar artan iş talebiyle ve stresiyle karşılaştıklarında, iş yoğunluğu algılar ve bunun sonucunda işe ilişkin tutumları ve iyilik halleri olumsuz yönde etkilenir (Ogbonmaya & Valizade, 2015).

İş tatmini bu çalışmanın odaklandığı iş yoğunluğunun önemli sonuçlardan biridir. İş tatmini çalışanın işi hakkında hissettiği duyguları ifade eden bir kavram olup, iş tatmini yaratan dokuz faktör bulunmaktadır (Spector, 1996). Her bir faktörün iş tatmininin oluşumuna katkısı olmakla beraber hangi faktörün etkisinin daha fazla olduğu, bireyden bireye, toplumdaki topluma ve kültürden kültüre çeşitlilik göstermektedir (Keser, 2014). Zeytinoğlu vd. (2007) yaptıkları çalışmalarında iş tatmini yaratan dokuz faktörü, finansal ödüllerden tatmin ile çalışma ve çalışma koşullarından tatmin şeklinde iki temel boyuta ayırmışlardır. Bu çalışmada, iş tatminini belirleyen bu iki temel faktör üzerinde durulmaktadır.

Literatürde, çalışma saatleri ve iş yoğunluğu ile iş tatmini arasındaki ilişkide birbiriyle çelişen sonuçlara ulaşıldığı da görülmektedir. Haftada 70 saatin üzerinde çalışan yöneticilerin (Hewlett & Luce, 2006), başka bir çalışmada ise 61 saatin üzerinde çalışan kadın ve erkek yöneticilerinin iş tatminlerinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir (Brett & Stroh, 2003). Burke vd. (2009) Türkiye’de üretim sektöründe çalışan üst düzey yöneticiler üzerinde yaptıkları çalışmalarında da, iş yoğunluğunun iş tatminini olumlu yönde etkilediğini saptamışlardır. Kişilerin terfi almasıyla birlikte iş yoğunluğu artmasına rağmen, üst düzey yöneticilerin özellikle işten elde ettikleri ödüllerin ve işinin anlamlı olduğu duygusunun yüksek düzeyde olması iş tatminini olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.

Otel işletmelerinde yaşanan temel istihdam problemleri olarak ele alınan kayıtdışı istihdam, sezonluk istihdam, yüksek işgücü devri, uzun çalışma süreleri, düşük ücretler ve fiziksel güç gerektiren ağır çalışma koşulları, artan iş talepleri çalışanların iş yoğunluğu ve çalışma süreleri giderek artmaktadır. İşverenler için çalışanların iş yüklerini artırmak veya ücretlerini ödemediği fazla çalışma yaptırmak kısa vadede karlı bir durum olarak görülmektedir. İşverenler yeni işgören istihdam etmenin maliyetlerine katlanmak yerine, çalışanların iş yoğunluğunu artırmayı hedeflemektedirler (Brown, 2012). Söz konusu bu koşulların, otel işletmelerinde çalışanların iş tatminine olumsuz yönde etki edeceği ileri sürülebilir (Okumuş vd., 2010; Kuşluyan & Kuşluyan, 2000).

Literatürde iş yoğunluğu, düşük seviyede iş tatmini ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. İş yoğunluğu arttıkça, çalışanın iş tatmininin olumsuz yönde etkileneceği ileri sürülmektedir (Brown, 2007; Green, 2004; Zeytinoğlu vd., 2007). Tüm bunlar doğrultusunda, iş yoğunlukları ve çalışma saatlerinin yüksek olduğunu düşünen turizm sektöründe çalışan işgörenlerin, iş tatminlerinin düşük olması beklenmektedir.

H1: Algılanan iş yoğunluğu, çalışma koşullarına ilişkin tatmini negatif yönde etkiler.

H2: Çalışma saatleri, çalışma koşullarına ilişkin tatmini negatif yönde etkiler

H3: Algılanan iş yoğunluğu, finansal ödüllere ilişkin tatmini negatif yönde etkiler.

H4: Çalışma saatleri, finansal ödüllere ilişkin tatmini negatif yönde etkiler.

## **2.Yöntem**

### **2.1.Uygulama Alanı**

Araştırmanın gerçekleştirilmesinde kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmanın verileri, İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarından toplanmıştır. İstanbul İl ve Kültür Turizm Müdürlüğü’nden elde edilen bilgiye göre, il sınırlarında toplam 114

adet beş yıldızlı otel bulunmaktadır. Otel işletmelerinin insan kaynakları birimiyle yapılan telefon görüşmelerinde çalışmaya katılmaları yönünde ikna edilemeye çalışılmıştır. Çalışmaya 20 otel katılmayı kabul etmiştir. Söz konusu otellere anket formları, çalışmanın amacını ve sadece akademik amaçla kullanılacağına dair bilgilerin içerdiği onay formu ile birlikte zarf içinde bırakılmıştır. Yirmi otele toplam 260 anket dağıtılmıştır. 260 anket formunda 213 tane geri dönüş olmuştur. Geri dönüşü sağlanan 213 anket formundan 185 tanesi analiz yapılmak için uygun bulunmuştur. Araştırmaya katılanların yaş ortalaması, 8.71 standart sapma ile 28.18'dir ve yaşları 22 ile 61 arasında değişmektedir. Katılımcıların yarısından fazlasını (%62) erkek işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların örgütsel kıdemlerinin ortalaması, 4.20 standart sapma ile 6.62 yıldır ve örgütsel kıdemleri 1 ila 30 yıl arasında değişmektedir. Eğitim düzeyleri incelendiğinde ise lise ve ilköğretim mezunlarının % 66.1 ile ilk sırada yer aldığı görülürken, lisans ve lisans mezunu olanlar % 23.9 ile takip etmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçekler, araştırmacı tarafından İngilizceden Türkçeye çevrilmiştir. Çevrilen bu ölçekler, başka bir araştırmacı tarafından İngilizceye geri çevrilmiştir. Ölçeklerin orijinali ile çevrilen Türkçe ölçekler, araştırmacı tarafından karşılaştırılarak gereken düzeltmeler yapılmış ve bir anket formu oluşturulmuştur.

## **2.2. Ölçüm Araçları**

### **2.2.1. İş Yoğunluğu Ölçeği**

Araştırmaya katılan işgörenlerin iş yoğunluğunu belirlemek için Denton, Zeytinoğlu, Davies ve Lian (2002) tarafından geliştirilen iş yoğunluğu ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçekte, yedi ifade bulunmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler verilen yanıtlar, 5'li likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Ölçeğin değerlendirilmesi, "kesinlikle katılmıyorum" seçeneğine 1, "kesinlikle katılıyorum" seçeneğine 5 puan verilerek yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler, "İşimin temposu çok hızlı" ifadesi örnek olarak gösterilebilir. Ölçeğin alfa güvenilirlik katsayısının 0.83 olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışma saatleri de "haftada kaç saat çalışmaktasınız?" sorusuyla ölçümlenmiştir.

### **2.2.2. İş Tatmini Ölçeği**

Araştırmaya katılan işgörenlerin iş tatminlerini ölçmek için Spector (1997) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçekte iş tatmini, dokuz farklı değişkenle incelenmektedir. Söz konusu boyutlar, ücret ve ücret artışları, terfi fırsatları, ilk üst, ek ücret, kurallar ve uygulamalar, iş arkadaşları, işin özelliği, örgüt içi iletişimden tatmin olarak sıralanmaktadır. Bu çalışmada iş tatmini belirlenmesinde kullanılan dokuz değişkeni, iki temel boyutta incelenecektir: Söz konusu boyutlar, finansal ödüllerden tatmin, çalışma ve çalışma koşullarından tatmin olarak sıralanmaktadır. Bu doğrultuda işgörenlerden, iş tatminlerini ölçekte bulunan 36 ifadeye göre değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler verilen cevaplar, 5'li likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Değerlendirmeler, "kesinlikle katılmıyorum" seçeneğine 1, "kesinlikle katılıyorum" seçeneğine 5 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. Ölçekte, finansal ödüllerden tatmini ölçmek için, ücret, terfi fırsatları ve ek ödemelerden tatmin ilişkin ifadeler incelenmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler, "Yaptığım işin karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum" ifadesi örnek olarak gösterilebilir. Finansal ödüllerden tatmini ölçeğinin alfa güvenilirlik katsayısının 0.83 olduğu saptanmıştır. Çalışma ve çalışma koşullarından tatmini ölçmek için ilk üst, kurallar ve prosedürler, örgüt içi iletişim, çalışma arkadaşları, yapılan işten tatmine ilişkin ifadeler incelenmiştir. Çalışma ve çalışma koşullarından tatmin ölçeğinin alfa güvenilirlik katsayısının 0.86 olduğu tespit edilmiştir.

### **2.2.3. Kontrol Değişkenleri**

Bu çalışmada yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi kontrol değişkenleri olarak ele alınmışlardır. Cinsiyet değişkenine ait veriler, erkek=0 ve kadın=1 şeklinde kodlanmıştır. Eğitim seviyesine ait veriler, lisans ve lisansüstü=0 ve lise ve ilköğretim=1 şeklinde kodlanmıştır. Yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesinin kontrol değişkenleri olarak incelenmelerinin nedeni, daha önce yapılan çeşitli

çalışmalarda yaş, kıdem ve eğitim seviyesinin iş tatmini ile ilişkili olduğu saptanmıştır. (Hayes vd., 2006; Zeytinoglu vd., 2007). Bu amaçla söz konusu değişkenlerin, bağımlı değişken olan iş tatmini üzerinde etkili olabilecekleri düşünülerek yapılacak analizlerde kontrol edilmesi uygun görülmüştür.

### 3.Bulgular

#### 3.1.Hipotez Testleri

Çalışmada ileri sürülen hipotezlerin test edilmesinde, çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizler gerçekleştirilmeden önce regresyon analizinin yapılabilmesi için gereken normallik, varyansların homojenliği ve doğrusallık varsayımlarının sağlanıp sağlanmadığı test edilmiştir. Histogram ve olasılık (P-P plots) grafikleri, serpm grafiği (scatter plots) incelenerek söz konusu varsayımların doğrulandığı tespit edilmiştir. Ayrıca regresyon analizine ilişkin önemli varsayımlardan biri olan çoklu bağlantı koşulu varyans artış faktörü (VIF) değerlerine bakılarak incelenmiştir. Regresyon analizinde, varyans artış faktörü (VIF) değerinin 10'dan küçük olması gerekir. VIF değerlerinin 1.067 ile 1.117 arasında değişmekte olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda çoklu bağlantı şartının sağlandığı söylenebilir (Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2012). Araştırmanın değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 1'de gösterilmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş yoğunluğu ile çalışma ve çalışma koşullarından tatmin arasında istatistiksel açıdan anlamlı fakat düşük düzeyde negatif bir ilişki ( $r = -.209$ ;  $p < .05$ ) olduğu saptanmıştır.

**Tablo 1:** Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyon Değerleri

Değişken	Ort	St. Sapma	1	2	3	4	5	6	7
Cinsiyet	-	-	1	-.096	.207*	-.174	.042	.019	.121
Yaş	32.3	8.26	-.096	1	.201*	.099	-.066	.120	.145
Eğitim	-	-	.207*	.201*	1	.132	.213*	-.100	-.049
İş Yoğ.	3.64	.86	-.174	.099	.132	1	.233**	-.209*	-.094
Haftalık Çalışma S.	54.8	8.90	.042	-.066	.213*	.233**	1	-.164	.195*
Çalışma ve Çalışma Koşullarından Tatmin	3.64	.51	.010	.120	-.100	-.209*	-.164	1	.651**
Finansal Ödüllerden Tatmin	3.01	.78	.121	.145	-.049	-.094	.195*	.651**	1

$N=184$  \* $p \leq 05$ , \*\* $p \leq 01$ , \*\*\* $p \leq 001$ ,

Çalışmada öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla, iki ayrı regresyon analizi yapılmıştır. Her bir regresyon analizinde, iş yoğunluğu ve çalışma saatleri bağımsız değişken, cinsiyet, yaş ve eğitim ise kontrol değişkenleri olarak analize sokulmuştur. Bağımlı değişkenler ilk regresyon analizinde, çalışma koşullarına ilişkin tatmin, ikinci regresyon analizinde finansal koşullara ilişkin

tatmin olarak sıralanmaktadır. Söz konusu regresyon analizlerinin sonuçları Tablo 2’de gösterilmektedir.

Cinsiyet, yaş ve eğitimin kontrol değişkenleri, iş yoğunluğu ve çalışma saatlerinin bağımsız değişken, çalışma ve çalışma koşullarına ilişkin tatmin ise bağımlı değişken olarak analize sokulduğu ilk regresyon analizinde modelin istatistiki olarak anlamlı çıktığı görülmektedir ( $R^2 = .041$ ,  $p < .05$ ). Kontrol değişkenleri cinsiyet, yaş ve eğitimin çalışma koşullarına ilişkin tatmin üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı saptanmıştır. Tablo 2’de sadece iş yoğunluğunun, çalışma ve çalışma koşullarından tatmini negatif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir ( $\beta = -.208$ ,  $p < .05$ ). Bu doğrultuda H1 hipotezi kabul edilmesine rağmen H2 hipotezi ret edilmiştir.

Cinsiyet, yaş ve eğitimin kontrol değişkenleri, iş yoğunluğu ve çalışma saatlerinin bağımsız değişken, finansal koşullardan tatminin ise bağımlı değişken olarak analize sokulduğu ikinci regresyon analizinde modelin istatistiki olarak anlamlı çıktığı görülmektedir ( $R^2 = .033$ ,  $p < .05$ ). Kontrol değişkenleri cinsiyet, yaş ve eğitimin finansal koşullardan tatmin üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı saptanmıştır. Tablo 2’de sadece iş yoğunluğunun ise finansal koşullardan tatmini negatif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir ( $\beta = -.111$ ,  $p < .05$ ). Bu doğrultuda H3 hipotezi kabul edilmesine rağmen H4 hipotezi ret edilmiştir.

**Tablo 2: Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişkenler		
Kontrol Değişkenleri	Çalışma ve Çalışma Koşullarından Tatmin	Finansal Ödüllerden Tatmin
Cinsiyet	.055	.164
Yaş	.153	.185
Eğitim	-.143	-.120
Bağımsız Değişkenler		
İş Yoğunluğu	-.208*	-.111*
Çalışma Saatleri	-.092	-.166
R <sup>2</sup>	.041*	.033*

$N=184$  \* $p \leq .05$ , \*\* $p \leq .01$ , \*\*\* $p \leq .001$ ,

#### 4. Sonuç

Örgütler açısından ele alındığında iş yoğunluğunun beklenen en önemli olumlu sonuçlarından birinin verimlilik olduğu ifade edilebilir. Örgütler işgörenlerin iş yoğunluğunu artırarak, sahip oldukları insan sermayesini maksimum düzeyde kullanarak verimliliği ve karlılığı arttırmayı hedeflemektedirler (Brown, 2012). İş yoğunluğunun çalışan açısından da önemli sonuçlara yol açtığı belirtilebilir (Green, 2001). Yapılan ampirik çalışmalarda iş yoğunluğunun artmasının, iş tatmini, örgüte bağlılık, olumlu rol ötesi davranışları ve iş performansı gibi birçok tutum ve davranışı etkilediği saptanmıştır. Farklı örgütsel kademeler ve farklı sektörlerde iş yoğunluğunun işgören tutum ve davranışına etkisi tutarlılık göstermemektedir. Bu doğrultuda bu çalışmada da iş yoğunluğunun otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminine etkisi ele alınmaktadır. İş

tatminin incelenmesinde iki temel boyuta odaklanılmaktadır. Söz konusu boyutlar çalışma ve çalışma koşullarından tatmin ve finansal ödüllerden tatmin olarak incelenmektedir. Çalışma ve çalışma koşullarından tatmin, iletişim, işin kendisi, iş arkadaşları, kurallar ve prosedürler, ilk üstün desteği ve takdir boyutları ile ölçülürken, finansal ödüllerden tatmin ise, ücret, ek ödemeler ve terfi boyutları ile ölçülmüştür.

Literatür incelendiğinde iş yerinde geçirilen sürenin işgörenin tutum ve davranışlara olan etkisinde sadece çalışma saatlerinin değişken olarak kullanılmasına birtakım eleştiriler getirildiği görülmektedir. İşyerinde geçirilen süre ölçülmesinde sadece nicel boyutun başka bir ifadeyle çalışma saatleri açısından incelenmesinin yetersiz kaldığı ileri sürülmektedir (Boxall & Macky, 2014). Bu doğrultuda işyerinde geçirilen sürenin ölçülmesinde, çalışanın işte ne kadar süre geçirdiği başka bir ifadeyle çalışma saatleri, diğeri ise bu süre zarfında ne kadar çaba sarf ettiği yani iş yoğunluğu ele alınmıştır. Buna göre iş yoğunluğu ve çalışma saatlerinin iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

Literatür incelendiğinde iş yoğunluğu ile iş tatmini arasındaki ilişkide tutarlı sonuçlar rastlanmamaktadır. Üretim sektöründe çalışan yöneticiler üzerinde yapılan çalışmalarda, iş yoğunluğunun ve çalışma saatlerinin artmasının, iş tatminini arttırdığı belirtilmektedir (Burke, vd.,2009). Kişilerin terfi almasıyla birlikte iş yoğunluğu artmasına rağmen, üst düzey yöneticilerin özellikle işten elde ettikleri ödüllerin ve işinin anlamlı olduğu duygusunun yüksek düzeyde olması iş tatminini olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Buna rağmen hemşireler ve herhangi bir örgütte en az altı aylık kıdeme sahip olan işgörenler üzerinde yapılan çalışmalarda ise iş yoğunluğunun iş tatminini olumsuz yönde etkilediği saptanmıştır (Boxall & Macky, 2009; Zeytinoglu, vd., 2009). Otel işletmelerinde gerçekleştirilen bu çalışmada yapılan analizler sonucunda, iş yoğunluğunun çalışma ve çalışma koşullarından tatmini ve finansal koşullardan tatmini anlamlı ve negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Bu doğrultuda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yoğunlukları arttığını algıladıklarında, çalışma ve çalışma koşullarından tatmini ve finansal ödüllerden tatmininin azaldığı ifade edilebilir.

Bununla birlikte iş yoğunluğunun nicel boyutu olan çalışma saatleri, çalışma ve çalışma koşullarından tatmin ve finansal koşullardan tatmini etkilemediği saptanmıştır. Tahmin edilen aksine çıkan bu durum, otel işletmelerinde algılanan iş yoğunluğunun iş tatminini daha güçlü bir şekilde açıkladığını göstermektedir. Ayrıca otelcilik sektörü denildiğinde uzun çalışma saatlerinin işin bir parçası olduğunu kabul edilir olması, uzun çalışma saatlerinin iş tatmininin her iki boyutunu etkilememe nedeni olarak ileri sürülebilir.

Çalışmanın, gerek literatüre gerek uygulamaya katkıda bulunduğu ileri sürülebilir. Buna göre çalışmanın teoriye sağladığı yararlarından biri, otelcilik sektöründe algılanan iş yoğunluğunun çalışma ve çalışma koşullarından tatmin ve finansal ödüllerden tatmini azalttığı ampirik düzeyde doğrulanmasıdır. Bu doğrultuda yöneticiler, işgörenlerin iş yoğunluğunu dikkate alarak, işleri tasarlamalı, görev dağılımı ve vardiya düzenlemeleri yapmaları sonucuna varılabilir. Bu çalışmanın literatüre diğer bir katkısı da, işte geçirilen sürenin ölçülmesinde hem nitel hem de nicel boyutunun birlikte ele alınmasıdır.

Çalışmada elde edilen bulgular, birtakım kısıtların varlığı doğrultusunda ele alınmalıdır. Araştırmada verilerin toplanmasında sadece İstanbul'da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinin işgörenlerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Farklı örneklerde yapılacak araştırmalarla farklı sonuçlar elde edilebilir. Bu nedenle genelleme yapılması uygun değildir. Özellikle bu araştırma varsayımının diğer sektörlerdeki farklı örneklerde yapılacak çalışmalarla desteklenmesi gerekmektedir. Çalışmada kesitsel araştırma yönteminin benimsenmiş olması, boylamsal araştırmaya yer verilmemiş olması başka bir kısıtı temsil etmektedir. Ayrıca çalışmanın diğer bir kısıtı, verilerin toplanmasında kolayda örnekleme yönteminden yararlanıldığından sadece araştırmacının ulaşabildiği kişilerin çalışmaya katılması sağlanmıştır.



Son olarak algılanan iş yoğunluğunda kişilik ve örgütsel faktörlerin etkili olduğu ileri sürülmektedir (Burke vd., 2010). Uzun saatler çalışmayı tercih eden kişilerin, iş yoğunluğundan ziyade farklı nedenlerle de uzun saat çalışmayı tercih ettikleri belirlenmiştir (Drago, Wooden & Black, 2009). Örneğin yapılan ampirik bir çalışmada, işkolik olan kişilerin işyerinde geçirdikleri sürenin hem nicel hem de nitel olarak arttığı saptanmıştır (Ng vd., 2007). Bu değişkenlerin biçimlendirici değişken olarak ilerideki yapılacak çalışmalarda ele alınabilir.

### **Kaynakça**

- Baethge, A., & Rigotti, T. (2013). Interruptions to workflow: Their relationship with irritation and satisfaction with performance, and the mediating roles of time pressure and mental demands. *Work & Stress*, 27(1), 43-63.
- Brett, J., & Stroh, L. (2003). Working 61 plus hours a week: Why do managers do it? *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 67-78.
- Brown, M. (2012). Responses to work intensification: Does generation matter?. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3578-3595.
- Boxall, P., & Macky, K. (2007). High-performance work systems and organisational performance: Bridging theory and practice. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 45(3), 261-270.
- Boxall, P., & Macky, K. (2014). High-involvement work processes, work intensification and employee well-being. *Work, Employment and Society*, 28(6), 963-984.
- Burchell, B., & Fagan, C. (2004). Gender and the intensification of work: Evidence from the European working conditions survey. *Eastern Economic Journal*, 30(4), 627-642.
- Burgard, S. A., Brand, J. E., & House, J. S. (2009). Perceived job insecurity and worker health in the United States. *Social Science & Medicine*, 69(5), 777-785.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L., & Acar, F. T. (2009). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among Turkish manufacturing managers. *Europe's Journal of Psychology*, 5(2), 12-30.
- Burke, R. J., Singh, P., & Fiksenbaum, L. (2010). Work intensity: Potential antecedents and consequences. *Personnel Review*, 39(3), 347-360.
- Chesley, N. (2014). Information and communication technology use, work intensification and employee strain and distress. *Work, Employment and Society*, 28(4), 589-610.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara : Pegem.
- Denton, M., Zeytinoğlu, I., Davies, S., & Lian, J. (2002). Job stress and job dissatisfaction of home care workers in the context of health care restructuring. *International Journal of Health Services*, 32(2), 327-357.
- Drago, R., Wooden, M., & Black, D. (2009). Long work hours: Volunteers and conscripts. *British Journal of Industrial Relations*, 47 (3), 571-600.
- Franke, F. (2015). Is work intensification extra stress?. *Journal of Personnel Psychology*, 14(1), 17-27.
- Green, F., & McIntosh, S. (2001). The intensification of work in Europe. *Labor Economics*, 8(2), 291-308.
- Green, F. (2004a). Why has effort become more intense?. *Industrial Relations*, 43(4), 709-741.

- Green, F. (2004b). Work intensification, discretion and the decline in wellbeing at work. *Eastern Economic Journal*, 30 (4), 615-625.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., D., Christopher, S., Judith, B., James, H., Frances, S., vd.. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43(2), 237–263.
- Hewlett, S. A., & Luce, C. B. (2006). Extreme jobs: The dangerous allure of the 70-Hour workweek. *Harvard Business Review*, 84(12), 49-59.
- Hochschild, A. (1997). *The time bind: When work becomes home and home becomes work*. New York, NY: Metropolitan Books.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Kalleberg, A. L. (2013). *Good jobs, bad jobs: The rise of polarized and precarious employment systems in the United States, 1970s to 2000s*. New York: Russell Sage Foundation,
- Keser, A. (2014). *Çalışma psikolojisi* (4. Baskı). Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R. (2005). Physical workload, work intensification, and prevalence of pain in low wage workers: Results from a participatory research project with hotel room cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 48(5), 326-337.
- Kuşlvan, Z., & Kuşlvan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2). 183-203.
- Kuşlvan, S., & Kuşlvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3) 251-269.
- Landsbergis, P. A., Cahill, J., & Schnall, P. (1999). The impact of lean production and related new systems of work organization on worker health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 108-130.
- Lehle, C., Steinhauser, M., & Hübner, R. (2009). Serial or parallel processing in dual tasks: What is more effortful? *Psychophysiology*, 46(3), 502-509.
- Ng, T., Sorensen, K., & Feldman, D. (2007). Dimensions, antecedents, and consequences of workaholism: A conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28(1), 111-136.
- Ogbonnaya, C. N., & Valizade, D. (2015). Participatory workplace activities, employee-level outcomes and the mediating role of work intensification. *Management Research Review*, 38(5), 540-558.
- Okumus, F., Sarıışık, M., & Naipaul, S. (2010). Understanding why women work in five-star hotels in a developing country and their work-related problems. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 11(1), 76-105.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: implications for improving work and health. G. F. Bauer & O. Hämmig (Ed.), *Bridging*

*Occupational, Organizational and Public Health* içinde (ss.43-68), Netherlands: Routledge.

- Schleicher, D. J., Watt, J. D., & Greguras, G. J. (2004). Reexamining the job satisfaction-performance relationship: The complexity of attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 165-177.
- Sparham, E., & Sung, J. (2007). *High performance work practices: work intensification or 'win-win'?* (University of Leicester Centre for Labour Market Studies Working Paper No. 50). University of Leicester Research Archive web sitesinden erişildi: [https://ira.le.ac.uk/bitstream/2381/8510/3/working\\_paper50%5b1%5d.pdf](https://ira.le.ac.uk/bitstream/2381/8510/3/working_paper50%5b1%5d.pdf)
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, cause and consequences*. London: Sage Publications.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264.
- Tett, R. P., & 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.
- Van der H. M. (2003). Long work hours and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 29, 171-188.
- Westman, M., Etzion, D., & Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 467-481.
- Westman, M., Etzion, D., & Danon, E. (2006). Retaining nurses in their employing hospitals and in the profession: Effects of job preference, unpaid overtime, importance of earnings and stress. *Health Policy*, 79(1), 57-62.
- Zeytinoglu, I., & Cooke, G. (2003). Non-Standard Work and Benefits. *Industrial Relations*, 60(1), 29-60.
- Zeytinoglu, I., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L. (2007). Associations between work intensification, stress and job satisfaction: The case of nurses in Ontario. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 62(2), 201-225.