



ÇALIŞANLARIN ÖZNEL İYİ OLUŞUNU ETKİLEYEN DEMOGRAFİK FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ: ANTALYA İLİ KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

Öğr. Gör. Dr. Gülseren YURCU

Adnan Menderes Üniversitesi, Sultanhisar Meslek Yüksekokulu, Aydın, Türkiye
gcein@adu.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Hakan ATAY

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Aydın, Türkiye
hakanatay@hotmail.com

Özet

Bu araştırmada turizm çalışanlarının öznel iyi oluşunu etkileyen demografik değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda veriler, Antalya ili Merkez ve Serik ilçesine bağlı Belek\Kadriye bölgesindeki 5 yıldızlı 50 otelde çalışan 2.051 personelden elde edilmiştir. Çalışanlardan veri toplamak için Oxford Happiness Inventory (OHI) ölçeği kullanılmıştır. Veri analizinde nonparametrik Mann Whitney-U ve Kruskal-Wallis test istatistiklerinden yararlanılmıştır. Elde edilen veriler incelendiğinde; yaş, kadro durumu ve medeni durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı, cinsiyet, gelir durumu, eğitim durumu, mesleğini sevip\sevmeme, meslek yılları durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: Öznel İyi Oluş, Turizm, Otel Çalışanları.

DEMOGRAPHIC FACTORS THAT EFFECT EMPLOYEES' SUBJECTIVE WELL-BEING: ANTALYA PROVINCE EVIDENCE FROM HOTEL INDUSTRY

Abstract

In this research is intended to investigate the demographic variables that affect subjective well-being of tourism employees. Data towards this purpose was obtained from 2,051 staff working at 5 star 50 hotel in the zone of Belek\Kadriye connected to Central and Serik district of Antalya Province. Oxford Happiness Inventory (OHI) questionnaire was used to collect data from employees. Data analysis were used nonparametric Mann-Whitney-U and Kruskal-Wallis test statistics. The obtained data were analyzed; according to age, marital status and staff status weren't found a statistically significant differentiation, according to sex, income status, educational status, profession of love\dislike, vocational year were found a statistically significant differentiation.

Key words: Subjective Well Being, Tourism, Hotel Employees.

1. Giriş

Turizm işletmeleri günümüz koşullarının yoğun rekabet ortamında ve sürekli gelişim ve değişim içerisinde olma zorunluluğu olan işletmelerdir. Ülke ekonomisine önemli katkılarda bulunan turizm işletmelerinin en önemli sermayesi ise çalışanlarıdır. İnsan kaynaklarında meydana gelebilecek en küçük bir problem doğrudan doğruya işletmelerin başarısını olumsuz yönde etkileyebileceği gibi, dolaylı olarak da ülke ekonomisini olumsuz olarak etkileyecektir.

İşletmelerin özellikle de turizm işletmelerinin geleceğini bu kadar etkileyen çalışanlarının kendilerini iyi hissetmeleri bu noktada önem arz etmektedir. Çalışanın, Dünya Sağlık Örgütünün de belirttiği üzere fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik iyilik hali derecesinin yüksek olması işletme için birçok açıdan pozitif sonuçlar doğurmaktadır. Yapılan araştırmalarda, öznel iyi oluşu yüksek bireylerde kişiler arası iletişimin geliştiği; yaşam enerjisi, yaratıcılık ve yaşam kalitelerinde artış gözlemlendiği; yaşam sürelerinin uzadığı ve iş ortamında başarılı oldukları saptanmıştır (Diener ve Seligman, 2002; Lyubomirsky, King ve Diener, 2005; Doğan ve Eryılmaz, 2013).

Son yıllarda öznel iyi oluş ile ilgili çalışmaların dikkate değer bir biçimde arttığı gözlenmektedir (Diener, 1984; Diener, 2009; Güven, 2008; Diener et al., 2003; Malkoç, 2011; Rehman ve Maddison, 2003; Oktan, 2012; Doğan ve Eryılmaz, 2013). “Mutluluk” kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı “Öznel İyi Oluş” kavramıdır. Öznel İyi Oluş (Subjective Well-Being) birey için genellikle birbirleriyle ilişkili, pozitif etkenlerin varlığı, negatif etkenlerin yokluğu ve yaşam doyumu olarak tanımlanmaktadır (Myers ve Diener, 1995:11). Bireylerin yaşamlarıyla ilgili bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri olarak tanımlanan öznel iyi oluş, pozitif psikoloji alanı içinde öznel düzeyde incelenen önemli kavramlardan birisidir. Öznel iyi oluş kavramında bireylerin kendi yaşamlarına ilişkin öznel değerlendirmeleri mevcuttur.

Bireylerin öznel iyi oluş dereceleri belirlenirken tek bir açıdan bakarak değerlendirme yapılması doğru sonuçlar vermemektedir. Geçmişte sağlıklı olmak iyilik halini tanımlarken, artık fiziksel durumun yanı sıra ruhsal ve sosyal iyilik hali de önem kazanmıştır. 1946 yılında Dünya Sağlık Örgütü (WHO), sağlığı “yalnızca hastalık veya sakatlığın yokluğu değil; fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak tam bir iyilik hali” olarak tanımlamaktadır. Bu tanım sağlıklı olmanın bütün alanlarını açıklarken yakın zamanda buna “sosyal ve ekonomik olarak üretici bir yaşam sürebilme” de eklenmiştir. Çalışma ve yaşam güvenliğinin sağlanamadığı, iş bulma olasılığının bulunmadığı, gelir dağılımı dengesizliğinin yarattığı huzursuzluğun giderilmediği toplumlarda kişinin tam iyilik halinde olması olanaksız görünmektedir (Kesgin ve Topuzoğlu, 2006: 47; Araz vd., 2007: 112). Bireyin öznel iyi oluşunu etkileyen birçok değişken vardır ki, bu değişkenler bireyden bireye farklılık gösterebileceği gibi, farklı devletlerde, farklı coğrafi bölgelerde ya da farklı değerlere sahip toplumlarda da değişkenlik gösterebilir (Şeker, 2009: 117). 2013 yılı itibarıyla, Dünya mutluluk seviyesine bakıldığında en mutlu ilk beş ülke sırasıyla Danimarka, Norveç, İsviçre, Hollanda ve İsveç’tir. Suriye, Burundi, Toga gibi ülkeler ise mutsuz ülkeler arasında yer almaktadır. Türkiye ise bu listede 77. sırada yer almaktadır. Dünya nüfusunun yaklaşık %10’u klinik depresyon ve hasar bırakan anksiyete bozukluklarından rahatsız durumdadır (World Happiness Report, 2013). Ülkemiz açısından; Türkiye İstatistik Kurumunun 2013 yılı Yaşam Memnuniyeti Raporuna göre; Türkiye’nin genel olarak mutlu bireylere sahip

olduğu ancak yeterli olmadığı ifade edilmiştir. Dünya mutluluk raporuna göre, bireylerin öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olması kişilere; sağlıklı ve uzun yaşam, yüksek kazanç, verimlilik, olumlu örgütsel ve sosyal davranışlar gibi yararlar sağlamaktadır (World Happiness Report, 2013). Bu sınıflandırma dikkate alındığında turizm işletmeleri çalışanlarının öznel iyi oluş derecelerinin yüksek olmasının işletme başarısına doğrudan katkı sağlayacağı düşünülebilir.

İlgili literatürde öznel iyi oluşa yönelik pek çok araştırma bulunmaktadır, ancak turizm işletmelerine yönelik herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Turizm sektöründe çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin belirlenebilmesi düşüncesinden hareketle bu araştırmanın konusu; konaklama işletmelerinde çalışanların öznel iyi oluşlarını etkileyen demografik faktörlerin incelenmesi olarak belirlenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular turizm sektöründe görev yapan yöneticilere çalışanların öznel iyi oluş düzeylerini etkileyen faktörleri anlamaları açısından katkılar sağlayacağı gibi; daha mutlu çalışanlara sahip olabilmek noktasında hangi alanlara öncelik verilmesi gerektiğini de görmelerini sağlayacaktır.

2. Öznel İyi Oluş Kavramı

Günümüzde öznel iyi oluşla ilgili yapılan araştırmalar incelendiği zaman, öznel iyi oluş kavramının yanında psikolojik iyi oluş, yaşam doyumu, yaşam kalitesi, iyilik hali (wellness), olumlu duygulanım gibi çeşitli kavramlarla birlikte kullanıldığı görülmektedir. Bu kavramlar aynı anlamda olmamakla beraber birbirleri ile ilişkili kavramlardır.

Bradburn (1969), öznel iyi oluşu, bireyin yaşantıları sonucu meydana gelen olumlu ya da olumsuz duygularına ilişkin yaptığı değerlendirme olarak tanımlamaktadır (Diener, 1984). Lyubomirsky (2007) ise, öznel iyi oluşu, neşe, tatmin ya da refah ile yaşamdan duyulan memnuniyetin bir birleşimi olarak tanımlamaktadır. Diener (1984), öznel iyi oluşun olumlu ve olumsuz duygular ile yaşam doyumunu kapsayan şemsiye niteliğinde bir kavram olduğunu belirtmektedir. Yazara göre öznel iyi oluş, "bireyin sahip olduğu olumlu ve olumsuz duygulara ve yaşamdan aldığı doyuma ilişkin olarak yaptığı öznel bir değerlendirmedir". Öznel iyi olma, bireyin yaşamına ilişkin kendi değerlendirmeleri üzerinde yoğunlaştığı için öznel bir bakış açısını yansıtmaktadır. Bu değerlendirme, bireyin çeşitli olaylara verdiği tepkileri, içinde bulunduğu duygu durumunu, yaşamdan aldığı doyuma ilişkin düşüncelerini, iş, arkadaşlık, okul, evlilik gibi çeşitli yaşam alanlarına ilişkin aldığı doyumları içermektedir (Diener et al., 2003).

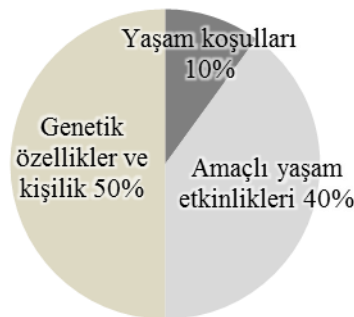
Öznel iyi oluş, olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumu olmak üzere üç boyutlu bir yapı göstermektedir (Deiner, 1984; Andrews ve Whitney, 1976). Olumlu duygulanım, güven, ilgi, ümit, heyecan, gurur, neşe gibi duyguları; olumsuz duygulanım ise öfke, nefret, suçluluk, üzüntü gibi olumsuz duyguları içermektedir. Yaşam doyumu boyutu ise, öznel

iyi oluşun bilişsel bileşenidir. Bireyin çeşitli yaşam alanlarındaki doyumuna ilişkin değerlendirmelerini yansıtmaktadır. Kişi haz veren yaşantıları daha çok deneyimliyor ve haz vermeyen yaşantıları daha az deneyimliyorsa bu durumda yüksek öznel iyi oluşa sahiptir. Sonuç olarak; öznel iyi oluş, bireyin kendi yaşamını bilişsel ve duygusal açıdan öznel olarak değerlendirmesini içermektedir (Myers, Deiner:1995).

2.1.Çalışanların Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Demografik Faktörler

Bireylerin öznel iyi oluşları ile ilişkili ve etkili birçok faktörün olduğu bilinmektedir. Yapılan çalışmaların artması ve çeşitlenmesiyle birlikte bu faktörlerin yenileri araştırılmakta veya var olan faktörlerin etki derecelerindeki farklılıklar ortaya konulmaktadır. Örneğin, gelir düzeyinin öznel iyi oluşu arttırıcı özelliğinin günümüz koşullarında değiştiği gözlenmektedir (Easterlin, 2001). Diener (1984)'e göre, bireyin öznel iyi oluşunu etkileyen faktörler; (a) cinsiyet ve yaş gibi biyo-sosyal değişiklikler, (b) öz saygı ve dışa dönüklük gibi kişilik değişkenleri ve (c) aile, iş doyumunu gibi sosyal destek değişkenleri olarak gruplandırılmaktadır. Dost da (2010), benzer şekilde öznel iyi oluşu etkileyen faktörleri: yaş, cinsiyet ve gelir düzeyi gibi demografik değişkenler ile özsaygı ve dışa dönüklük gibi kişilik değişkenleri ve aile doyumunu gibi sosyal destek değişkenleri olarak sınıflamaktadır. Mroczek ve Kolarz (1998), öznel iyi oluşu etkileyen etmenleri üç grupta ele almaktadırlar. Bunlar kişilik özellikleri, sosyo-demografik faktörler ve çevresel durum faktörlerdir (Dilmaç, Bozgeyikli, 2009: 173).

Diener'a (1984) göre, demografik faktörler varyansın ancak küçük bir kısmını açıklayabilmektedir. Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade (2005), öznel iyi oluşla ilgili kuramlara dayalı olarak sürdürülebilir mutlulukla ilgili bir model ortaya koymuşlardır. Bu modele göre; öznel iyi oluşla ilgili değişkenler üç grupta değerlendirilmiştir. Birinci grup olan yaşam koşulları (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanan yer, ekonomik durum) öznel iyi oluşu %10 oranında; ikinci grup olan amaçlı yaşam etkinlikleri (yaşam amaçları belirleme ve bu amaçlara ulaşma, dinin gereklerini yerine getirme, iyilik yapma ve yardım etme, affedicilik gibi bilişsel ve davranışsal etkinlikler) %40 oranında; üçüncü grup olan genetik özellikler ve kişilik ise %50 oranında etkilemektedir.



Şekil 1. Sürdürülebilir Mutluluk Seviyesini Etkileyen Başlıca Üç Faktör
Kaynak: Lyubomirsky, Sheldon & Schkade, 2005: 116.

Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'nin (2005) çalışmalarında belirttikleri gibi, demografik değişkenlerin öznel iyi oluşu etkileme derecesi diğer değişkenlere göre daha azdır, ama yok denilemez.

Yaş ve öznel iyi oluş arasında "U" şeklinde bir ilişki bulunmaktadır. Veenhoven'a (1997) göre; yaşlı ve genç insanlar eşit şekilde mutludurlar. Argyle (1999), yaşlı insanların daha az kazanç, eşlerinin ölümü veya kötü sağlıklarına rağmen genç insanlardan daha fazla kendilerini iyi hissettiklerini belirtmektedir. Yazara göre bunun bir sebebi, yaşlı insanların yaşam koşullarına uyum sağlama becerileri veya isteklerinin daha az olmasıdır. Diğer bir sebep ise yaşlı insanların inançlarının ve inanç aktivitelerinin artmasıdır, çünkü inancın yaşlılıkta daha önemli olduğunu vurgulamaktadır (Wermaat, 2005:136). Garatachea ve diğerleri (2009), 60-98 yaş aralığındaki 151 İspanyol yaşlı ile yaptıkları çalışmalarında; yaşlı bireylerde fiziksel fonksiyon ve fiziksel aktivitelerin iyilik halleriyle ilgili olduğunu belirtmektedirler. Yani genel kanının aksine yaşlı bireylerin daha hareketsiz bir yaşam biçimi yerine yaşamlarına hareket katmaları iyilik hallerini pozitif yönde etkileyebilmektedir.

Cinsiyet açısından yapılan araştırmalarda, genellikle kadınların erkeklere göre daha mutlu oldukları saptanmıştır. Fakat Easterlin'e göre, yıllara göre kadınların mutluluklarında erkeklere göre bir düşüş de görülmektedir. Gençlik dönemlerinde yaşlıları erkeklere göre daha mutlu olan kadınlar yaşları ilerledikçe daha mutsuz olmaktadır (Plagnol ve Easterlin, 2008). Veenhoven ise kadın ve erkeklerde mutluluk farkının çok olmadığını öne sürmektedir (Veehoven, 1997). Wermaat (2005:142) çalışmasında; yerli Hollandalı ve Surinamlı erkek ve kadınların aşağı yukarı aynı derecede mutlu olduklarını, ancak Fas ve Türk erkek ve kadınlarda farklı olduğunu, Fas'da kadınların erkeklerden daha mutlu olduklarını, Türklerde ise erkeklerin kadınlardan daha mutlu olduklarını ifade etmiştir. Şahin ve diğerlerinin (2012) çalışmasında, öznel iyi oluş düzeyinin cinsiyet açısından farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Birçok araştırmanın sonucu evlilik ile öznel iyi olma arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmalar, evli kişilerin her zaman evlenmeyen, boşanmış, ayrı yaşayan ya da eşi ölmüş kişilere göre yaşamlarından daha çok doyum elde ettiklerini göstermektedir (Eroğlu, 2013: 88; Diener, 2009).

Literatür incelemesinde öznel iyi oluş ile eğitim arasındaki ilişki derecesinde farklı sonuçlara ulaşıldığı gözlenmektedir (Keser, 2005; Aşık, 2010; Sıgır ve Basım, 2006; Malkoç, 2011). Genel düşünce eğitim düzeyi yükseldikçe mutluluk seviyesinin de yükseleceği doğrultusundadır. Ancak bazı araştırmalarda eğitim seviyesinin yükselmesi ile birlikte beklentilerin de artması sunucunda bireyler gelirlerinden ve işlerindeki mevcut konumlarından memnun olmamaktadırlar. Buradaki verilerden, eğitim düzeyi düşük olan kişilerin, eğitim

düzeyi yüksek olan kişilerden daha mutlu oldukları sonucu ortaya çıkmaktadır. TUİK'in 2003-2009 yılları arasını kapsayan eğitim ve mutluluk ilişkisini gösteren çalışmasında; 2003 yılında okur-yazar olmayanların üniversite mezunlarına göre daha az mutlu oldukları saptanırken, 2009 yılında okur-yazar olmayanların mutluluk oranının artış gösterdiği saptanmıştır. Çalışmada ayrıca üniversite mezunlarının mutluluk seviyelerinin de düştüğü ifade edilmiştir.

Öznel iyi oluşu etkileyen bağımsız değişkenlerden biri de istihdam durumudur. Yapılan çalışmalarda işsizlerin iş sahibi olanlara nazaran mutluluklarının önemli derecede az olduğu görülmüştür (Dumludağ, 2011:55). Hem kişisel olarak hem de bir bütün olarak toplumda işsizlik mutluluğu azaltmaktadır. Gerdtham ve Johannesson'a göre (2001) işsizlik ve mutluluk arasında negatif bir ilişki vardır (Wermaat, 2005: 136). Hatta Oswald'a göre (1997), işsizlik intihara bile yol açabilmektedir. Selim (2008), Türkiye genelinde yapmış olduğu çalışmasında, yarı zamanlı çalışanların serbest meslek sahiplerine göre yaşamlarından daha az memnun oldukları sonucuna ulaşmıştır. Çalışmayan kadınların ise serbest meslek sahibi kadınlara göre daha az mutlu oldukları saptanmıştır.

Gelir durumu ilgili literatürün önemli bir paradoksu olarak sayılmaktadır. Gelirdeki artışın öznel iyi oluş düzeyini önemli ölçüde arttırmadığı tartışılmaktadır. Easterlin Paradoksu olarak bilinen duruma göre, ekonomik büyüme insanların temel ihtiyaçlarını karşılayabildikleri noktadan ötesinde mutluluğu arttırmamaktadır (Dumludağ, 2011:41). Başka bir çalışmada ise; gelir ile öznel iyi oluş arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Inglehart ve Klingemann'ın (1990) çalışmasında; İzlanda, Danimarka, İrlanda, Hollanda gibi yüksek gelire sahip ülkelerin daha mutlu, Ukrayna, Moldova, Beyaz Rusya gibi düşük gelire sahip ülkelerin ise mutsuz oldukları belirtilmektedir (Layard, 2003:18). Amerika ve Avrupa Birliğinde Argyle'in yaptığı çalışmalara göre ise mutluluk ve gelir arasındaki ilişki küçük ama pozitif yönlüdür. Gelirin mutluluk üzerine büyük etkisi fakir kişilerde ortaya çıkmaktadır. Sadece Easterlin'in değil diğer araştırmacıların da gördüğü üzere, temel ihtiyaçlarını henüz karşılayamamış fakir kişilerde gelirdeki artış büyük oranda mutluluğu da etkilemektedir (Argyle, 1999: 356-357).

3. Araştırma Yöntemi

Antalya Merkez ve Belek\Kadriye bölgesi Türkiye turizm coğrafyasında her yıl en çok turisti ağırlayan, turizmin her yönüyle en çekici cazibe merkezlerinin başında gelmektedir. Bu kadar çok turist ağırlayan bu bölgedeki turizm çalışanları ise gerek turizm işletmelerinin geleceği gerekse ülke turizmi için önemli bir konumdadır. Bu sebeple araştırmanın uygulama alanı olarak bu bölge seçilmiştir. Araştırmanın evreni; Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre, Antalya İli Merkez ve Serik İlçesine bağlı Belek\Kadriye bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde

çalışanlar olarak belirlenmiştir. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'ne göre Antalya Merkezde 26 ve Belek \Kadriye bölgesinde 40 olmak üzere toplamda 66 otel bulunmaktadır. Öncelikle 66 otel içerisinde; %95 güvenilirlik düzeyinde, Merkezde 18, Belek\Kadriye bölgesinde 32 otel araştırma için belirlenmiştir. Araştırma için belirlenen 50 otelin kesin personel sayısına ulaşamamasından dolayı anket uygulama sürecinde insan kaynakları departmanları tarafından belirtilen toplamda 21.030 çalışan araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Araştırma evrenini oluşturan ana kitlenin tümüne ulaşmak ve anket uygulamak pratik olarak mümkün olmadığı için örneklem tespiti yoluna başvurulmuştur. Araştırmada örneklem seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi belirlenmiştir. Basit tesadüfi örnekleme, örneğe seçilecek ana kütle birimlerinin her birine eşit seçilme şansı veren örnekleme yöntemine denilmektedir (Çakır, 2000:241).

Araştırma evreni belirlendikten sonra örneklem sayısı evren büyüklüğü belli olduğunda sıklıkla kullanılan formül ile hesaplanmıştır.

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

Formülde p ve q değerleri 0.5 olarak alınmıştır. Örneklemin anlamlılık düzeyi (t) 0.05 için 1.96, örnekleme hatası ise (d) 0.05 olarak alınmıştır. Formüle göre örneklem sayısı 378 olarak bulunmuştur. Anket uygulama sürecinde 21.030 otel çalışanından 2.051 çalışana ulaşılmıştır. Ulaşılan 2.051 çalışan sayısı Belek otelleri ve merkez otellere oransal olarak dağıtılmıştır.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anketten yararlanılmıştır. Araştırma verilerini toplamak amacıyla oluşturulan anketin birinci bölümünde demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, meslek sevgisi, kadro durumu, turizm sektöründe geçirilen süre, aynı işyerinde geçirilen süre, gelir durumu); ikinci bölümünde ise öznel iyi oluş ölçeği yer almıştır. Çalışanların genel öznel iyi oluş düzeylerini belirlemek için 29 ifadeden oluşan orijinal Oxford Happiness Inventory (OHI) ölçeğinden yararlanılmıştır (Argyle et al., 1989; Hills ve Argyle, 2002). Katılımcıların ankette yer alan ifadeler: (1) Kesinlikle katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle katılıyorum seçenek aralıklarında cevap vermeleri istenmiştir. Anketler araştırmacı tarafından otel insan kaynakları müdürleri aracılığıyla yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Araştırma için gerekli veriler Antalya Merkez ve Belek\Kadriye Bölgesindeki 5 yıldızlı otellerden 2013 yılı yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanmıştır. Soru formu ile toplanan veriler SPSS 18 istatistiksel veri analizi paket programı ile analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Ankette çalışanlardan yanıt vermesi istenen ifadeler sırasıyla şunlardır:

No	Sorulan İfade
1	Özellikle bu aralar kendimi mutlu hissetmiyorum.
2	Yoğun bir şekilde diğer insanlarla ilgilenirim.
3	Hayatımın çok değerli olduğunu hissediyorum.
4	Neredeyse herkese karşı çok olumlu duygulara sahibim.
5	Nadiren dinlenmiş olarak uyanırım.
6	Gelecek ile ilgili iyimser değilim.
7	Çoğu şeyi eğlenceli bulurum.
8	Her zaman kararlı ve ilgiliyimdir.
9	Hayat güzeldir.
10	Dünyanın iyi bir yer olduğunu düşünmüyorum.
11	Ben çok gülerim.
12	Hayatımdaki her şeyden çok memnunum.
13	Çekici göründüğümü düşünmüyorum.
14	Yapmak istediklerimle yaptığım şeyler arasında fark var.
15	Çok mutluyum.
16	Bazı şeyleri güzel bulurum.
17	Başkalarını her zaman neşemle etkilerim.
18	İstedğim her şeye ulaşabilirim.
19	Özellikle hayatımı kontrol edemediğimi hissediyorum.
20	Herşeye sahip olabileceğimi hissediyorum.
21	Tam olarak kendimi zinde hissederim.
22	Genellikle neşeli ve mutluyumdur.
23	Kararlarımı kolay veremem.
24	Hayatımın özel bir anlam ve amacı yoktur.
25	Çok büyük bir enerjiye sahip olduğumu hissediyorum.
26	Genellikle olaylar üzerinde iyi bir etkiye sahibim.
27	Diğer insanlarla eğlenmiyorum.
28	Sağlıklı hissetmiyorum.
29	Geçmiş ile ilgili güzel anılara sahip değilim.

Bu araştırmada test edilen hipotezler şunlardır:

H1: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla cinsiyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla medeni durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H3: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla eğitim durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla yaşları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla gelir durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H6: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla meslek sevgileri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H7: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla kadro durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

H8: Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıklarıyla meslek yılları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.

Çok değişkenli analizlerde verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogorov-Simironov testi yapılmış ve yapılan bu test sonucu verilerin normal dağılıma sahip olmadığı görülmüştür. Elde edilen veriler normal dağılım göstermediği için nonparametrik testler tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan Öznel İyi Oluş ölçeğinin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Demografik değişkenlere ilişkin verilerin frekans ve yüzde değerlerine bakılmıştır. H1, H2, H6, H7 hipotezlerinin testinde Mann Whitney-U, H3, H4, H5 ve H8 hipotezlerinin testinde ise Kruskal-Wallis testlerinden yararlanılmıştır.

4. Araştırma Bulguları

Kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizinde Alfa (α) modeli (Cronbach Alpha Coefficient) kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan Öznel İyi Oluş ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,90'dır. Bu araştırma ölçeğinin yüksek seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir.

4.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik değişkenlerine ilişkin veriler Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Frekans f	Yüzde %	Değişkenler	Frekans f	Yüzde %		
Yaş	18 yaş altı	113	5,6	Gelir Durumu	500 ve altı	63	3,2
	18-26	783	38,7		500-1000	781	39,1
	27-35	650	32,2		1001-1500	831	41,6
	36-44	368	18,2		1501-2000	196	9,8
	45 yaş ve üzeri	107	5,3		2001 ve üzeri	128	6,4
	Toplam	2021	100		Toplam	1999	100
Cinsiyet	Erkek	1105	59,1	Eğitim Durumu	İlköğretim	370	18,1
	Kadın	766	40,9		Lise	1002	49,1
	Toplam	1871	100		Önlisans	299	14,7
Medeni Durum	Evli	896	44,3	Lisans	307	15,0	
	Bekar	1127	55,7	Yüksek Lisans	60	2,9	
	Toplam	2023	100	Doktora	2	,1	
				Toplam	2040	100	

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %38,7'sinin 18-26, % 32,2'sinin 27-35, %18,2'sinin 36-44, %5,6'sının 18 yaş altı, %5,3'ünün 45 yaş ve üzeri yaş grubunda oldukları görülmektedir. Katılımcıların ağırlıklı olarak 18-35 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların %59,1'ini erkekler, %40,9'unu kadınlar oluşturmaktadır. Erkek ve kadınların çalışmaya katılım oranları hemen hemen birbirine yakındır. Çalışmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde önemli bir bölümünün (%49,1) lise mezunu olduğu görülmektedir. % 18,1'i ilköğretim, %15,0'ı lisans, %14,7'si önlisans, %2,9'u yüksek lisans ve % 1'i doktora derecesinde eğitime sahiptirler. Çalışanların %55,7'i bekar, %44,3'ü evlidir. Araştırmaya katılanların %41,6'sı 1001-1500 TL, %39,1'i 500-1000 TL, %9,8'i 1501-2000 TL, %6,4'ü 2001 ve üzeri TL, %3,2'si 500 ve altı TL gelirleri bulunmaktadır. Ortalama bir ailenin geçim şartları göz önüne alındığında elde edilen gelirlerin yeterli düzeyde olmadığı düşünülebilir.

4.2. Çalışanların Mesleklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2'de çalışanların mesleklerine ilişkin veriler bulunmaktadır

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Mesleklerine İlişkin Bulgular

Değişkenler	Frekans f	Yüzde %	Değişkenler	Frekans f	Yüzde %		
Meslek Yılı	1-5	916	45,5	Aynı İşyerinde Çalışılan Süre	1-5	1447	75,8
	6-10	619	30,8		6-10	327	17,1
	11-15	284	14,1		11-15	89	4,7
	16-20	117	5,8		16-20	41	2,1
	21-25	57	2,8		21-25	1	,1
	26-üzeri	20	1,0		26-üzeri	4	,2
	Toplam	2013	100		Toplam	1909	100
Meslek Sevgisi	Evet	1786	89,7	Kadro Durumu	Daimi	1078	54,0
	Hayır	205	10,3		Geçici	919	46,0
	Toplam	1991	100		Toplam	1997	100

Araştırmaya katılan çalışanların büyük bir çoğunluğu (%89,7) mesleklerini sevdiklerini, ancak %10,3'ü sevmediklerini ifade etmişlerdir. Verilerin yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanması sebebiyle çalışanların %54,0'ı daimi, %46,0'ı da geçici olarak çalışmaktadırlar. Tabloya bakıldığında çalışanların bu meslekteki çalışma yılları itibariyle %45,5'nin 1-5, %30,8'nin 6-10, %14,1'i 11-15, %5,8'i 16-20, %2,8'i 21-25 ve %1,0'nun 26-üzeri çalışma yılına sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu mesleğe yeni girdiği gözlenmektedir. Bu veriler doğrultusunda aynı işyerinde çalışma yılları itibariyle %75,8'i 1-5 yıl, %17,1'i 6-10 yıl, %4,7'si 11-15 yıl, %2,1'i 16-20 yıl, % ,2'si 26-üzeri ve %1'i 21-25 yıl aralığında çalışmaktadırlar. Turizm sektörünün iş devir hızının yüksekliği ve tecrübe düzeyleri bu tablolarda gözlenmektedir.

4.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda bir bütün olarak görülmektedir. Tabloda değişken numarası sütunu altında değişkenlerin numaraları verilmiştir. Burada numaraları verilen değişkenlerin isimleri ve hipotezler yöntem bölümünde yer almaktadır. Tabloda her bir değişken için ortalama değerler, standart sapma düzeyi ve kurulan hipotezlere göre değişkenin istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşma düzeyi (p değerleri) verilmektedir.

Tablo 3: Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Değişken Numarası	Ortalama Değerleri (Mean)	St. Sapma	H1 Cinsiyet	H2 Medeni durum	H3 Eğitim durumu	H4 Yaş	H5 Gelir durumu	H6 Meslek sevgisi	H7 Kadro durumu	H8 Meslek yılları
1	3,6409	1,29966	,455	,256	,483	,693	,000	,002	,018	,000
2	4,0653	1,24696	,941	,789	,003	,012	,000	,003	,002	,072
3	3,9211	1,14588	,489	,750	,013	,327	,000	,009	,475	,001
4	3,4056	1,37550	,112	,136	,000	,619	,000	,191	,810	,042
5	3,9778	1,08104	,000	,666	,001	,486	,000	,000	,000	,000
6	2,9238	1,52865	,000	,297	,000	,089	,000	,001	,002	,355
7	3,7406	1,18478	,189	,131	,051	,348	,000	,014	,835	,850
8	4,0527	1,09345	,940	,826	,360	,206	,000	,000	,001	,056
9	4,1158	1,19836	,441	,135	,104	,055	,000	,000	,001	,002
10	3,0748	1,61189	,002	,084	,000	,710	,000	,037	,438	,002
11	3,7998	1,25346	,001	,062	,076	,002	,033	,039	,913	,056
12	3,6449	1,25562	,335	,014	,129	,422	,000	,002	,001	,001
13	3,0755	1,49324	,003	,122	,000	,922	,004	,281	,905	,000
14	3,4000	1,36985	,100	,516	,000	,467	,001	,509	,510	,048
15	3,7812	1,23720	,413	,001	,014	,380	,000	,000	,000	,000
16	3,8074	1,13837	,754	,937	,446	,442	,001	,033	,014	,019
17	3,8025	1,18684	,142	,598	,168	,077	,002	,032	,074	,769
18	3,5750	1,27666	,019	,388	,005	,406	,000	,009	,257	,369
19	3,0613	1,45530	,959	,984	,000	,000	,000	,373	,265	,775
20	3,4786	1,34149	,239	,944	,139	,597	,199	,135	,632	,332
21	3,6953	1,21969	,117	,126	,001	,135	,010	,008	,376	,002
22	3,8984	1,13611	,320	,074	,360	,642	,047	,000	,006	,185
23	3,1917	1,46901	,038	,988	,000	,304	,000	,737	,092	,373
24	2,6131	1,58042	,154	,962	,000	,000	,000	,069	,001	,285
25	3,8155	1,22273	,560	,554	,001	,611	,000	,018	,017	,187
26	3,8276	1,14536	,671	,016	,019	,010	,030	,004	,011	,025
27	2,8523	1,52756	,000	,017	,000	,099	,008	,109	,027	,059
28	2,6277	1,54658	,008	,001	,000	,000	,000	,006	,002	,087
29	2,6215	1,59253	,057	,359	,000	,009	,000	,275	,000	,100

Tabloda yer alan ortalama değerler (mean) incelendiğinde katılımcıların çoğunlukla 3 (Kararsızım) ve 4 (Genellikle katılıyorum) derecede yer alan aralıklarda yoğunlaştıkları görülmektedir.

H1 sütununda yer alan ve çalışanların cinsiyetlerine göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,030) $p < 0,05$ olduğu görülmektedir ve H1 hipotezi kabul edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Grupların Mean Ranks değerlerine göre ise; erkeklerin (957,06) öznel iyi oluş düzeylerinin kadınlardan (901,91) daha yüksek olduğu görülmektedir.

H2 sütununda yer alan ve çalışanların medeni durumlarına göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,167) $p > 0,05$ olduğu görülmektedir ve H2 hipotezi **red** edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları medeni durum değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma yoktur. Yani evli çalışanlar ile bekar çalışanlar arasında öznel iyi oluş derecelerinde bir farklılaşma gözlenmemiştir.

H3 sütununda yer alan ve çalışanların eğitim durumlarına göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,000) $p < 0,05$ olduğu görülmektedir ve H3 hipotezi kabul edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Grupların Mean Ranks değerlerine göre ise; ilköğretim (1081,87) ve doktoralıların (1851,50) öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, lisanslıların (808,32) öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

H4 sütununda yer alan ve çalışanların yaşlarına göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,839) $p > 0,05$ olduğu görülmektedir ve H4 hipotezi **red** edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma yoktur.

H5 sütununda yer alan ve çalışanların gelir durumlarına göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,002) $p < 0,05$ olduğu görülmektedir ve H5 hipotezi kabul edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları gelir durumu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Grupların Mean Ranks değerlerine göre ise; 500 ve altı (1092,48), 1001-1500 (1049,73) , 1501-2000 (1007,82) gelir aralığındakilerin öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, 500-1000 (945,87) ve 2001 ve üzeri (926,09) aralığında yer alan katılımcıların öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

H6 sütununda yer alan ve çalışanların meslek sevgilerine göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün

değişkenlerde sig. değerinin (0,003) $p < 0,05$ olduğu görülmektedir ve H6 hipotezi kabul edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları meslek sevgisi değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Grupların Mean Ranks değerlerine göre ise; mesleğini sevenlerin (1007,41) öznel iyi oluş düzeylerinin mesleğini sevmeyenlerden (882,20) daha yüksek olduğu görülmektedir.

H7 sütununda yer alan ve çalışanların kadro durumuna göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,306) $p > 0,05$ olduğu görülmektedir ve H7 hipotezi **red** edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları kadro durumu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma yoktur.

H8 sütununda yer alan ve çalışanların meslek yıllarına göre öznel iyi oluşları konusunda anlamlı farklılaşma olup olmadığını gösteren değerlere bakıldığında bütün değişkenlerde sig. değerinin (0,017) $p < 0,05$ olduğu görülmektedir ve H8 hipotezi kabul edilmektedir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları meslek yılı değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Grupların Mean Ranks değerlerine göre ise; 26-üzeri (1209,78) meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, 1-5 (956,65) meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Günümüzün rekabetçi pazar koşulları gerek işletmelerin gerekse işletmelerin en önemli kaynağı çalışanların birçok baskı altında kalmasına neden olmaktadır. Özellikle turizm işletmelerinde gelecekle ilgili belirsizlikler, işsiz kalmanın çalışan ve ailesinde yarattığı ekonomik ve psikolojik sorunlar, dönemsel işsiz kalma kaygısı çalışanın işyükü ile baş etme gücünü azaltmaktadır. İlgili literatür incelemesinde demografik değişkenlerin öznel iyi oluş düzeyini etkileme derecesinin düşük (%10) olduğu ifade edilmektedir (Diener,1984; Lyubomirsky, 2001; Lyubomirsky et.all., 2005, v.b).

Araştırmaya katılanların cevaplarının ortalama değerleri (mean) incelendiğinde katılımcıların çoğunlukla 3 (Kararsızım) ve 4 (Katılıyorum) seçeneklerinde yoğunlaştıkları görülmektedir. Bu sonuç katılımcıların uç değerlerde olmayıp, ne çok iyi ne çok kötü olduklarını, onların genellikle iyi olduklarını ifade ettiklerini göstermektedir.

Çalışanlar ağırlıklı olarak 18-35 yaş gurubundadır. Bu durum turizm işletmelerinin dinamik yapısı ve yüksek işgören devir hızının bir sonucu olarak düşünülebilir. Bu yaş grubunun turizm işletmelerine olan avantaj ve dezavantajları tartışılabilir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları yaş değişkenine göre farklılık göstermemiştir. Literatürde belirtilen

(Veenhoven, 1997; Argyle, 1999) yaş ve öznel iyi oluş arasındaki “U” şeklindeki ilişki bu araştırmada aynı şekilde bulunmamıştır.

Çalışanların cinsiyet olarak araştırmaya katılım oranları hemen hemen birbirine yakındır. Bu çalışmada cinsiyet değişkenine göre öznel iyi oluş düzeyinde anlamlı bir farklılaşma belirlenmiştir. Erkek katılımcıların öznel iyi oluş düzeyleri kadın katılımcılara göre daha yüksektir. Bu sonucu Plagnol ve Easterlin (2008), Wermaat (2005), Şahin ve diğerlerinin (2012) çalışmaları da desteklemektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların %55,7’i bekar, %44,3’ü evlidir. Bu araştırmada, evli ve bekar turizm çalışanları arasında öznel iyi oluş derecelerinde herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Eğitim seviyelerine bakıldığında çalışanların büyük ölçüde lise mezunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turizmin temel yapıtaşı çalışanlarının eğitim seviyelerinin artırılması ve yüksek eğitilmiş çalışanların istihdam ettirilmesi ülkemiz turizm kalitesinin artırılması için gereklidir. Bu araştırmanın 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde yapıldığı dikkate alınırsa daha küçük yıldız sahip işletmelerde çalışanların eğitim seviyesi durumu daha ciddi boyutlarda olabilir. Hizmetiçi eğitimlerin artırılması, çalışanların bir üst seviye eğitime yönlendirilmesi, devlet tarafından gerekli düzenlemelerin yapılması eğitim seviyesinin yükseltilmesinde önemli rol oynayabilir. Kalifiye personel istihdamının yetersiz olması turizmin geleceğinde önemli adımların atılmamasına neden olabilir. Literatürde öznel iyi oluş ve eğitim durumu arasında farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir (Keser, 2005, Aşık, 2010, Sıgı ve Basım, 2006, Malkoç, 2011). Çalışanların öznel iyi oluş düzeyleri eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermiştir. Bu araştırmada; ilköğretim ve doktora mezunlarının öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, lisans mezunlarının öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum ilköğretim, doktora ve lisans mezunlarının hayattan beklentilerinin sonucunu ortaya koymaktadır. Özellikle yeni mezun lisanslıların beklentilerinin fazla olması onların öznel iyi oluş düzeylerini olumsuz etkilediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların %80,7’sinin 500-1500 TL arasında ücret aldıkları saptanmıştır. Türkiye 2014 gelir düzeyi araştırmalarına göre 1.300-3.800 arası ücret alan insanlar açlık ve yoksulluk sınırında yer almaktadır. Bu bağlamda yoksulluk seviyesinde ücret düzeyine sahip turizm çalışanlarının iş doyumsuzluğunun ve öznel iyi oluş düzeylerinin düşük düzeyde olacağı düşünülebilir. Çalışanların öznel iyi oluş farkındalıkları gelir durumu değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma göstermiştir. 500 ve altı, 1001-1500, 1501-2000 gelir aralığında ücret alan katılımcıların öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek; 500-1000 ve 2001 ve üzeri aralığında ücret alan katılımcıların öznel iyi oluş

düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değişken sonuçlar gelir ile öznel iyi oluş arasındaki paradoksu destekler niteliktedir. Başka bir ifadeyle yüksek ücret düzeyi refah getirmeyebilir ya da düşük ücret düzeyi öznel iyi oluş düzeyini olumsuz etkileyebilir.

Katılımcıların %89,7'si mesleklerini sevdiğini, %10,3'ü de mesleklerini sevmediklerini ifade etmişlerdir. Mesleğini sevenlerin öznel iyi oluş düzeylerinin mesleğini sevmeyenlerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu bulgular ışığında, turizm işletmeleri için, işgörenlerin mesleklerini severek yapmalarının onların öznel iyi oluş derecelerini yükselteceği varsayımı desteklemektedir.

Verilerin yüksek sezon olarak adlandırılan Haziran-Ağustos aylarında toplanması sebebiyle, katılımcıların %54'ü sürekli, %46'sı da geçici statüde çalışanlardan oluşmuştur. Daimi kadroya sahip olanların öznel iyi oluş düzeyleri ile geçici kadroya sahip olan turizm çalışanları arasında herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır. Elde edilen sonuç; Dumluadağ (2011), Oswald (1997) ve Selim'in (2008) çalışmalarından farklıdır. Literatürdeki yaygın olan varsayım iş güvencesizliğinin öznel iyi oluş düzeyini olumsuz etkileyebileceği yönündedir.

Çalışanların bu meslekteki çalışma yılları itibariyle en fazla 1-10 (%76,3) yıl aralığında oldukları, aynı işyerinde çalışma yılları itibariyle ise, 1-5 (%75,8) yıl aralığında oldukları saptanmıştır. Turizm işletmelerindeki iş devir hızı yüksekliği bu verilerde de kendini göstermektedir. Kalifiye elemanın yetersizliğinin yanı sıra, çalışanın çalışma süresinin kısalığı işletmelerin insan kaynakları açısından problemlerini ortaya koymaktadır. Bu problemler işletme açısından; çalışanın iş eğitiminin tamamlanamaması, iş verimliliğinin sağlanamaması, çalışan performansının yetersizliği olarak sayılabilirken, çalışan açısından; işe ve işletmeye olan bağlılığın sağlanamaması, iş doyumunun sağlanamaması, kariyer belirsizliği, yönetici-çalışan iletişiminin sağlanamaması, ücret doyumsuzluğu v.b. birçok problem sayılabilir. Bu araştırmada; 26 ve üzeri meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha yüksek, 1-5 meslek yılına sahip olanların öznel iyi oluş düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır, dolayısıyla tecrübe ve öznel iyi oluş arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Elde edilen bulgular ışığında, işgörenden daha yüksek bir örgütsel başarı ve bağlılık bekleyen yöneticilere öncelikle iş güvencesi konusunda çalışanlara daha iyi bir ortam yaratmaları önerilebilir. İşgören devir hızının düşürülmesi ve sürekli statüde işgören çalıştırılması daha mutlu işgörelere sahip olmak noktasında kritik bir öneme sahiptir. Yine aynı şekilde, yöneticiler çalışanların işlerini sevmeleri için uygun örgüt ortamını onlara sağlamalıdır.

Ücret düzeyi ve öznel iyi oluş durumu arasındaki ilişkinin incelenmesinde saptanan ilginç bulgular, yöneticilerin profesyonel olmayan bir ücret yönetim politikaları olduğu kuşkusunu ortaya çıkarmaktadır. Çünkü çok düşük ücret alan bir çalışan mutlu olabilirken,

nispeten yüksek ücret alan bir çalışan da mutsuz olabilmektedir. Bu bulgular turizm sektöründe çalışanların güdülenmesinde psikolojik faktörlerin maddi faktörlerden daha önemli olabileceği varsayımını desteklemektedir. Emek yoğunluğunun yüksek olduğu turizm sektöründe, bu emeğe verilecek değer saptanırken yöneticilere düşen görev daha adil olmak ve genel ekonomik koşulları hizmet endüstrisinin ve hizmet sunumunun özelliklerini de dikkate alarak hareket etmektir.

Ücret düzeyi ve öznel iyi oluş durumu arasındaki ilişkinin incelenmesinde saptanan ilginç bulgular, yöneticilerin profesyonel olmayan bir ücret yönetim politikaları olduğu kuşkusunu ortaya çıkarmaktadır. Çünkü çok düşük ücret alan bir çalışan mutlu olabilirken, nispeten yüksek ücret alan bir çalışan da mutsuz olabilmektedir. Bu bulgular turizm sektöründe çalışanların güdülenmesinde psikolojik faktörlerin maddi faktörlerden daha önemli olabileceği varsayımını desteklemektedir. Emek yoğunluğunun yüksek olduğu turizm sektöründe, bu emeğe verilecek değer saptanırken yöneticilere düşen görev daha adil olmak ve genel ekonomik koşulları hizmet endüstrisinin ve hizmet sunumunun özelliklerini de dikkate alarak hareket etmektir.

Ücret düzeyi ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkiye benzer sonuçlar eğitim düzeyi değişkeninde de görülmektedir. Düşük düzeyde ve yüksek düzeyde ücret alan çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinin yüksek olmasına benzer şekilde; ilköğretim ve yüksek lisans/doktora düzeyinde eğitim derecesi olan çalışanlar ortalama çalışanlara göre daha mutludurlar. Bu durumda yöneticilerin lise ve lisans düzeyinde çalışanların beklentilerini iyi anlayamadığı sonucuna varılabilir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun lise düzeyinde eğitime sahip olduğu da dikkate alınacak olursa, ortalama ücret düzeylerinin yetersiz olmasının eğitilmiş işgücünün bu işletmeleri tercih etmemelerinde kritik bir faktör olduğu tartışılabilir. Burada yöneticilerin esasen eğilmeleri gereken nokta daha fazla sayıda turizmin akademik eğitime sahip işgücünü işletmeye çekecek düzenlemeleri yapmaktır. Böylece ücret düzeyi, iş tatmini ve kalifiye personel oranı ve pozitif öznel iyi oluş düzeyi açısından daha olumlu bir örgüt iklimi elde edilebilir.

Bu araştırmanın aynı konuda turizm işletmelerinde eksikliği hissedilen çalışanların öznel iyi oluşlarına yönelik çalışmalara bir başlangıç olacağı ve bu çalışmaları hızlandıracağı düşünülmektedir. Bu çalışmada öznel iyi oluş kavramı demografik değişkenlerle incelenmiştir. Daha sonraki çalışmalarda öznel iyi oluş kavramının, stres, yaşam kalitesi, rekreasyon faaliyetleri, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık, örgütsel etkinlik, işe yabancılaşma ve yalnızlık gibi kavramlarla ilişkileri ortaya konulabilir.

“Mutlu çalışan, başarılı işletme” felsefesi üzerine alternatif uygulama faaliyetleri geliştirilebilir. Bu araştırma konaklama işletmeleri çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. Daha sonraki araştırmalarda seyahat işletmeciliği, yiyecek-içecek işletmeleri gibi farklı turizm işletmelerinde de incelenen hipotezler yeniden test edilebilir. Bu araştırmada nicel araştırma yaklaşımı tercih edilmiştir, farklı araştırmalarda nitel yaklaşım teknikleriyle çalışanların öznel iyi oluşları derinlemesine incelenebilir.

Kaynaklar

- Andrews F. & Withey, S. B. (1976). Social indicators of well-being. New York: Plenum Press.
- Argyle, M. (1999). Causes and correlates of happiness, well-being: the foundations of hedonic psychology. D. Kahneman, E. Diener, N. Schwarz (Ed), New York, Russel Sage Foundation, 356-357.
- Araz, A. ve Harlak, H., M. (2007). Gülgün sağlık davranışları ve alternatif tedavi kullanımı. TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 6 (2).
- Aşık, A. N. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. Türk İdare Dergisi, Sayı: 467, Haziran,S:31.
- Çakır, F. (2000). Sosyal Bilimlerde İstatistik. Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Dılmaç, B. ve Bozgeyikli, H.(2009). Öğretmen adaylarının öznel iyi olma ve karar verme stillerinin incelenmesi. Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 1.
- Diener, E. (1984) Subjective well- being. Psychological Bulletin, 95 (3), pp: 542- 575.
- Diener, E.& Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. Psychological Science, 13 (1), pp: 81- 84.
- Diener, E., Oishi, S.& Lucas, R. E. (2003). Personality, culture and subjective wellbeing: emotional and cognitive evaluations of life. Annual Review Pyschology, 54, pp: 403-425.
- Diener, E. (2009). Subjective well-being, the science of well-being. Social Indicators Research Series, USA, Springer, 37, pp: 11-58.
- Doğan, T. ve Eryılmaz, A. (2013). İki boyutlu benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 33 (Ocak, I), pp: 107-117.
- Dost, M.T. (2010). Güney Afrika ve Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin bazı değişkenlere göre öznel iyi oluş ve yaşam doyumlarının incelenmesi. Eğitim ve Bilim, 35, (158), 75-89.
- Dumludağ, Ö. G. (2011). Mutluluk ve iktisadi parametreler üzerine bir inceleme. T.C. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Easterlin, R. (2001). Income and happiness: towards a unified theory. The Economic Journal, Volume: 111, Issue: 473, pp: 465-484.
- Eroğlu, E. (2013). İş ve yaşamda motivasyon. Y. Tuna (Ed), T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3022, Açıköğretim Fakültesi Yayını N: 1974.
- Garatachea, N., Molinero, O., Martinez-Garcia, R., Jimenez-Jimenez, R., Gonzalez-Gallego, J., Marquez, S. (2009). Feelings of well being in elderly people: relationship to physical activity and physical function. Archives of Gerontology and Geriatrics, 48, pp: 306-312.
- Güven, İ. G. S. (2008). Fen ve genel lise öğrencilerinin cinsiyet ve sosyometrik statülerine göre öznel iyi oluş düzeyleri, genel sağlık örüntüleri ve psikolojik belirti türleri. T.C., Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Hills, P., Argyle, M. (2002). The oxford happiness questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. Personality And Individual Differences, 33, pp: 1073-1082.
- Kesgin, C., Topuzoğlu, A. (2006). Sağlığın tanımı: Başaçıkma. Journal Of İstanbul Kültür Üniversitesi, 3, pp: 47-49.
- Keser, A. (2005). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi: otomotiv sektöründe bir uygulama. Çalışma ve Toplum, 4.
- Layard, R. (2003). Happiness: Has Social Science Got A Clue?. Lionel Robbins Memorial Lectures, London School Of Economics.
- Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. American Psychologist, 56, 239-249
- Lyubomirsky, S., King, L. A., Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success?. Psychological Bulletin, 131, pp: 803-855.
- Malkoç, A. (2011). Öznel iyi oluş müdahale programının üniversite öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeylerine etkisi. T.C., Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

- Meyers, S. A., Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*, 6, pp: 10–19.
- Oktan, V. (2012). Beden imajı ve reddedilme duyarlılığının öznel iyi oluşu yordama gücü. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 11 (22), pp: 119-134.
- Plagnol, A. C., Easterlin, R. A. (2008). Aspirations, attainments, and satisfaction: life cycle differences between american women and men. *Journal of Happiness Studies*, Volume: 9, Issue: 4, pp: 601-619.
- Rehdanz, K., Maddison, D. (2005). Climate and happiness. *Ecological Economics*, Volume: 52, Issue: 1, pp: 111 – 125.
- Selim, S. (2008). Life satisfaction and happiness in Turkey. *Social Indicators Research*, Volume: 88, Issue: 3, pp: 531-562.
- Sıgı, Ü., Basım, N. (2006). İşgörenlerin iş doyumı ile örgütsel bağlılık düzeylerinin analizi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *SÜ İİBF Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12, pp: 131-154.
- Şahin, M., Aydın, B., Sarı, S. V., Kaya, S., Pala, H. (2012). Öznel iyi oluşu açıklamada umut ve yaşamda anlamın rolü. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt: 20, No: 3, pp: 827-836.
- Şeker, M. (2009). Mutluluk Ekonomisi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Konferansları Dergisi*, Sayı: 39, pp: 115-134.
- Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. Published in French in *Revue: Québécoise De Psychologie*, Volume: 18, pp: 29-74.
- Vermaat, J. R. C. (2005). Household production, health and happiness. Phd. Thesis, Wageningen University.
- TUIK, Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2012, 26 Şubat 2013
www.antalyakulturturizm.gov.tr
- Dünyada Gönüllülüğün Durumu Raporu, 2011, <http://www.unv.org>