



T.C.
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ
ANA BİLİM DALI

**KAMU KURUMLARINDA PERSONELLERİN BİLGİ
SİSTEMİ KULLANIMINDAKİ ÖZ-YETERLİLİKLERİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Evla Meryem AYGÜN

OSMANIYE – 2019

T.C.
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ
ANABİLİM DALI

KAMU KURUMLARINDA PERSONELLERİN BİLGİ SİSTEMİ
KULLANIMINDAKİ ÖZ-YETERLİLİKLERİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Evla Meryem AYGÜN

Danışman: Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Nazmiye Ülkü PEKKAN

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BİÇER

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;

Bu çalışma, jürimiz tarafından Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ
(Danışman)

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Nazmiye Ülkü PEKKAN

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BİÇER

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylıyorum.
...../...../201...

Doç. Dr. Müjdat AVCI
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ETİK BEYANI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi durumda aleyhime doğabilecek tüm hak ve kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim. 11.07.2019

Evla Meryem AYGÜN

ÖZET

KAMU KURUMLARINDA PERSONELLERİN BİLGİ SİSTEMİ KULLANIMINDAKİ ÖZ-YETERLİLİKLERİNİN İŞ TATMINİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Evla Meryem AYGÜN

Yüksek Lisans, Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ

Temmuz 2019, 83 sayfa

Bu çalışmada kamu personellerinin bilgi sistemini başarıyla kullanabilmeleri için gerekli becerilere sahip olup olmadıkları konusundaki inancın yani öz-yeterliliğinin iş tatminine etkisi incelenmektedir.

Araştırma, Osmaniye ilinde kamu kurumlarında çalışan 248 beyaz yakalı personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışanların iş tatminini ölçmek için “Minnesota İş Tatmin Ölçeği”, çalışanların öz-yeterliliğini ölçmek için ise üç boyutlu ölçek kullanılmıştır. Ölçekler beşli likert ile yapılandırılmıştır. Toplanan veriler ise istatistik programı aracılığıyla incelenmiştir.

Öz-yeterlilik, iş tatmini ve BİT kullanımında öz-yeterlilik ile ilgili literatür incelenmiş ve analiz sonuçlarıyla birlikte değerlendirmeler yapılmıştır.

Sonuç olarak, BİT kullanılabilirlik düzeyi ve BİT kullanımındaki öz-yeterliliğin iş tatmini ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. BİT kullanımında kaygı unsurları ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öz-yeterlilik, İş Tatmini, BİT Kullanımında Öz-yeterlilik.

ABSTRACT**AN EVALUATION OF THE IMPACT ON JOB SATISFACTION OF PUBLIC
INSTITUTION STAFF SELF-EFFICIENCIES ABOUT INFORMATION
SYSTEM USAGE****Evla Meryem AYGÜN****Master Thesis, Department of Management Information Systems****Supervisor: Prof. Dr. Mustafa Fedai ÇAVUŞ****July 2019, 83 pages**

It is examined the effect of self-efficacy on the satisfaction of public employees to use the information system successfully in this study.

The research was conducted on 248 white collar personnel working in public institutions in Osmaniye. Minnesota Job Satisfaction scale was used to measure the job satisfaction of employees. Three-dimensional scale was used to measure the self-efficacy of the employees The scales were constructed with Five Likert Scale. The collected data were analyzed by using statistical program.

The literature on self-efficacy, job satisfaction and self-efficacy in the use of ICT was examined and evaluations were made with the results of the analysis.

As a result, there was no significant relationship between ICT availability and job satisfaction of ICT use. It was found that there was a significant relationship between anxiety and job satisfaction in ICT use.

Key words: Self-Efficacy, Job Satisfaction, Self-Efficacy in The Use of ICT.

ÖN SÖZ

Bu tez çalışmasında kamuda çalışan personellerin, bilgi sistemini başarıyla kullanabilmeleri için gerekli becerilere sahip olup olmadığı konusundaki inancının yani öz-yeterliliğinin iş tatminine etkisi incelenmektedir.

Tez çalışmamın gerçekleşmesinde, bana kıymetli zamanını ayırıp değerli bilgilerini benimle paylaşan, her yaşadığım sorunda yanına çekinmeden gittiğim, güler yüzünü ve samimiyetini benden esirgemeyen, danışman hoca vasıflarını üzerinde layıkıyla taşıyan kıymetli hocam Prof. Dr. M. Fedai ÇAVUŞ' a teşekkürü bir borç biliyor şükranlarımı sunuyorum.



İÇİNDEKİLER

ÖZET	IV
ABSTRACT	V
ÖNSÖZ	VI
KISALTMALAR	X
TABLolar	XI
ŞEKİLLER	XII

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2 Araştırmanın Önemi	2
1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	2

BÖLÜM II

ÖZ-YETERLİLİK

2.1. Öz-Yeterlilik Kavramı	3
2.2. Öz-Yeterlilik İnancının Kaynakları	4
2.2.1. Yaşanmış Deneyimler.....	5
2.2.2. Dolaylı Deneyimler	6
2.2.3 Sözel İkna	6
2.2.4 Psikolojik Durum.....	7
2.3. Öz-Yeterliliğin Önemi	7
2.4. Öz-Yeterlilik Davranışının İşleyişi.....	10
2.4.1. Bilişsel Süreçler	10
2.4.2. Motivasyon Süreçleri.....	11
2.4.3. Duygusal Süreçler.....	11
2.4.4. Seçimsel Süreçler.....	12
2.5. Bilişim Teknolojileri Kavramı.....	12

2.6. Bilişim Teknolojilerinde Öz-Yeterlilik.....	15
--	----

BÖLÜM III

İŞ TATMİNİ

3.1. İş Tatmini Kavramı.....	16
3.2. İş Tatminin Önemi.....	18
3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	21
3.3.1. Bireysel Faktörler.....	22
3.3.1.1. Kişilik.....	22
3.3.1.2. Yaş.....	23
3.3.1.3. Cinsiyet.....	23
3.3.1.4. Medeni Durum.....	23
3.3.1.5. Eğitim Düzeyi.....	24
3.3.1.6. Zeka.....	24
3.3.1.7. Kıdem.....	24
3.3.2. Örgütsel Faktörler.....	25
3.3.2.1. Ücret.....	25
3.3.2.2. Terfi.....	25
3.3.2.3. İşin Kendisi.....	26
3.3.2.4. Çalışma Grubu.....	26
3.3.2.5. Çalışma Koşulları.....	26
3.3.2.6. Yönetim.....	26
3.3.2.7. İş Güvencesi.....	27
3.3.2.8. İş Güvenliği.....	27
3.3.3. Kültürel Faktörler.....	27
3.3.4. Çevresel Faktörler.....	28
3.4. İş Tatmininiyle İlgili Kavramlar.....	28
3.4.1. Motivasyon.....	28
3.4.2. Performans.....	30
3.4.3. Yaşam Tatmini.....	31
3.5. İş Tatmini Sonuçları.....	31
3.6. İş Tatminsizliğinin Sonuçları.....	33

BÖLÜM IV

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı Ve Kapsamı.....	35
4.2. Araştırmanın Örnekleme	35
4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları	36
4.4. Verilerin Analizi	36
4.4.1. Örneklem Grubuna İlişkin Frekans Dağılımları	36
4.4.2. Demografik Faktörler ve İş Tatmini Soruları Arasındaki İlişki	39
4.4.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	40
4.4.2.2. Yaş Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	41
4.4.2.3. Medeni Durum Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	42
4.4.2.4. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	44
4.4.2.5. Kıdem Yılı Değişkenine Göre İlişkin Bulgular.....	44
4.4.3. BİT Kullanım İle BİT Kullanım Öz-Yeterliliği Soruları Arasındaki.....	46
4.4.3.1. Cinsiyet Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	46
4.4.3.2. Yaş Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	47
4.4.3.3. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre İlişkin Bulgular	55
4.4.4. Korelasyon Analizi	64
4.4.5. Regresyon Analiz Sonuçları	65
SONUÇ	68
KAYNAKÇA.....	71
EKLER	79
ÖZGEÇMİŞ	83

KISALTMALAR

- BİT** :Bilgi ve İletişim Teknolojileri.
SPSS : Statistical Package For The Social Sciences.
vb. :Ve benzeri



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney Testi Sonuçları.....	40
Tablo 2. Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney Karşılaştırmalar Tablosu.....	40
Tablo 3. Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	41
Tablo 4. Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu	42
Tablo 5. Medeni Durum Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	42
Tablo 6. Medeni Durum Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu..	44
Tablo 7. Kıdem Yılı Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	45
Tablo 8. Kıdem Yılı Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu	46
Tablo 9. Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney Testi Sonuçları	46
Tablo 10. Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney Karşılaştırmalar Tablosu	47
Tablo 11. Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	47
Tablo 12. Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Test Karşılaştırmalar Tablosu.....	51
Tablo 13. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	55
Tablo 14. Öğrenim Durumuna Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu.....	60
Tablo 15. Değişkenlere Ait Korelasyon Değerleri.....	64
Tablo 16. Modelin Özeti.....	65
Tablo 17. Modelin Anlamlılığı.....	65
Tablo 18. Modelin Katsayıları.....	66

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Öz-Yeterlilik İnançlarının Kaynakları	5
Şekil 2. İş Tatmini ile İlgili Neden – Sonuç İlişkisi	32
Şekil 3. Cinsiyet Dağılımı	37
Şekil 4. Yaş Dağılımı	37
Şekil 5. Medeni Durum Dağılımı.....	38
Şekil 6. Öğrenim Durum Dağılımı.....	38
Şekil 7. Kıdem Dağılımı.....	39



BÖLÜM I

GİRİŞ

Günümüzde her alanda olduğu gibi kamu kurumlarında da ihtiyaç duyulan bilginin ve işlem sayısının hızla artmasına buna karşılık, kararların hızlı alınması ve işlemlerin daha hızlı yapılması konusundaki beklentinin de artmasıyla birlikte bilgiyi elde etmenin ve bilginin yönetilmesinin, kurumsal amaçlara ulaşılmasındaki önemi de artmıştır. Kamu kurumlarında bilgi sistemlerinin çalışanlar tarafından nasıl kullanıldığı ve değerlendirildiği de kurumsal olarak belirli bir amaca ulaşmada bir o kadar önemlidir.

Öz-yeterlilik kavramına ilk olarak Bandura (1977)'nin sosyal öğrenme kuramı içinde yer verdiği görülmektedir. Sosyal öğrenme kuramına göre insan motivasyonu ve davranışları yoğun bir sağduyu ile düzenlenir. Bunun sonucu olarak insan davranışlarını düzenleyen birincil faktör öz-yeterlilik olarak belirtilmektedir (Uysal, 2013). Bandura, öz-yeterliliği bir kişinin, belli bir performansı göstermek için gerekli aktiviteleri düzenleyip, bu aktiviteleri yerine getirme kabiliyeti konusunda kendine ilişkin yargısı olarak tanımlamaktadır. Öz-yeterliliğin birçok ve farklı alanlarda kullanıldığı görülmektedir. Öz-yeterlilik kavramının uyarlamalarına Compeau ve Higgins (1995) tarafından bilgisayar öz-yeterlilik algısı olarak tanımlanan “kişinin bilgisayar kullanma maharetine ilişkin yargısı” örnek olarak verilebilir.

İnsan kaynakları, birçok alanda olduğu gibi kamuda da en önemli girdilerden birisidir. Bir şirketin başarısı, misyonu doğrultusunda insan kaynaklarını istekli biçimde yönlendirmesine bağlıdır (Özdemir, 2014). Personelin memnuniyetini ön planda tutan işletmeler, çalışanlarını sahip oldukları en değerli kaynak olarak gören işletmelerdir. İş tatmini personelin işlerine yönelik, kendini geliştirme imkânları, denetim, ücret, çalışma koşulları, iş ve sosyal çevre gibi çeşitli durumlara ilişkin olumlu duygusal bakış açıları sonucu oluşan memnuniyet durumu olarak ifade edilmektedir (Çetin ve Basım, 2011).

Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması örgütlerin sosyal bir görevidir. Çalışanların maddi ve manevi doyumlarının iş tatminlerine yansımaları beklenilmektedir. Buna göre duyguları, düşünceleri, fikirleri ve algıları olan çalışanların sahip olacağı iş tatmini düzeyi, kurum içindeki ilişkilerine ve normal hayatlarına etki edebilecek bir olgudur denilebilir (Uludağ, 2017).

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu alışma, kamuda çalışan personellerin bilgi sistemini başarıyla kullanabilmeleri için gerekli becerilere sahip olup olmadıkları konusundaki inancın yani öz-yeterliliğinin iş tatminine etkisini incelemektedir.

1.2. Araştırmanın nemi

Kamu kurumlarının kurumsal amaçlarına ulaşmasında kullandıkları bilgi sistemlerinin personel tarafından nasıl değerlendirildiği ve kullanıldığı önemlidir. Çalışanların bilgi teknolojileri kullanımındaki yeterliliklerinin ve iş tatminin artması, kamu kurumlarının verimliliğini artıracaktır.

1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu alışma, Osmaniye ilinde bulunan kamu kurumlarında görev yapan 250 kamu çalışanı ile sınırlandırılmıştır. Anket alışması esnasında, yeterli sayıda anket formu elde edilemediğinden dolayı işçi personel araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Osmaniye ili kamu kurumlarında beyaz yakalı çalışan grubunda yapılan araştırmada 248 anket dönüşü sağlanmıştır.

BÖLÜM II

ÖZ-YETERLİLİK

Çalışmamızın bu bölümünde öz-yeterlilik kavramının tanımı yapılmıştır. Devamında ise öz-yeterlilik inancının kaynakları, öz-yeterliliğin önemi ve öz-yeterlilik davranışının işleyişi ve insan davranışlarını etkilediği süreçlerden bahsedilmiştir.

2.1. Öz-Yeterlilik Kavramı

Öz-yeterlilik kavramına ilk olarak Bandura (1977)'nin sosyal öğrenme kuramı içinde yer verdiği görülmektedir. Sosyal öğrenme kuramına göre insan motivasyonu ve davranışları yoğun bir sağduyu ile düzenlenir. Bunun sonucu olarak insan davranışlarını düzenleyen birincil faktör öz-yeterlilik olarak belirtilmektedir (Uysal, 2013).

Öz-yeterlilik kavramını Bandura (1997), “belirlenen hedefleri gerçekleştirme sürecinde kişinin ihtiyaç duyulan eylemleri planlama ve yürütme becerisine olan inancı” başka bir ifadeyle, kişinin kendi potansiyeline ve yeterliklerine olan inancı olarak tanımlamıştır. Kişinin çeşitli becerilere sahip olması ile ihtiyaç duyulduğunda bu becerileri sergilemesi arasında önemli bir fark vardır. Kişinin sahip olduğu öğrenilmiş stratejiler ile bilgi ve becerileri uygun şartlar altında kullanmaya yönelik bir inancı olmadığı takdirde işlevsel olmayacaktır. Öz-yeterlilik, kişinin sahip olduğu yetenekler değil, bu yeteneklerle farklı şartlar altında neler yapabileceği konusundaki inancıdır. Bir birey, belirli bir görevle karşılaştığı zaman öncelikle bu görev ile ilgili olarak neler yapılması gerektiğini düşünür ve ardından kendisinin bu görevi sahip olduğu bireysel beceri ile gerçekleştirip gerçekleştiremeyeceğine karar verir. Kişinin gönüllü olup olmayacağı hususunda belirleyici bir unsur olarak öne çıkan değer bireyin öz-yeterlilik inancıdır (Bandura, 1997).

Ford öz-yeterliliği, kişinin başarması ve başardıklarını uygulayabilmek için motive edici şahsi kabiliyetlerin bir parçası şeklinde tanımlamıştır. Snyder ve Lopez ise öz-yeterliliği, gözlenen ve idrak edilebilen bir yetenek değil kişinin kendi yetenekleriyle ilgili olarak kendisine yönelttiği “ne yapabilirim” sualine karşılık bulduğu cevaba karşı duyulan inanç olarak tarif etmiştir (Akgündüz, 2012).

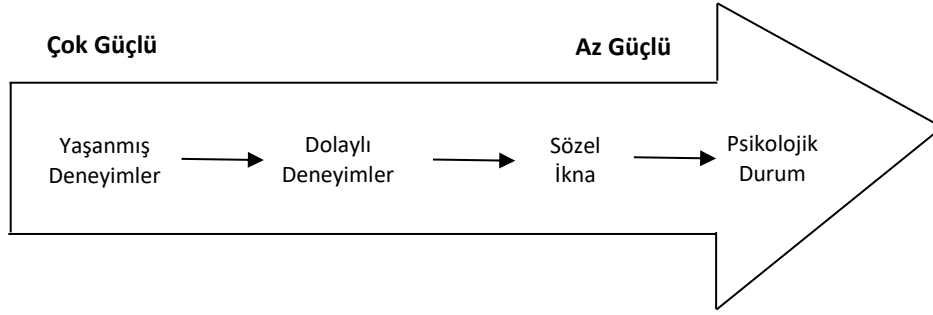
Bireyin hayat mücadelesi içinde hissettiği yeterlilik ve başarı duygusu ile kendine saygı ve kendini değerli bulma duygularının tamamı olan öz-yeterliliğin gelişmesinde bireyin belirleyici yaklaşımı üç boyutta olmaktadır (Korkmaz, 2002):

- a) Yeterlilik Beklentisi: Bireyin işin kolay, zor veyahut çok zor şeklinde algılaması ile işi başarıp başaramayacağına ilişkin değerlendirmesidir.
- b) Genelleme: Bireyin öğrendiği bir davranışı benzer durumlarda aktarabilmesi ve uygun olan durumlarda kullanabilmesidir.
- c) Güçlendirme: Edinilen tecrübelerin bazıları belirli bir göreve özel yetkinlik düşünceleri aratmaktadır. Tecrübelerin diğerleri ise iş veya durumları potansiyel olarak içine alan daha genelleştirilebilir öz-yeterlilik inançlarını etkileyebilmektedir.

2.2. Öz-Yeterlilik İnancının Kaynakları

Genel anlamda öz-yeterlilik inancı, bireyin bir görevin gereklerini yerine getirebilmek açısından sahip olduğu yetkinlikleri, kendinde ne kadar yeterli gördüğü, şeklinde tanımlanmaktadır. Bu inanç, bireyin becerilerine ilişkin yaptığı kapsamlı bir değerlendirme ve yargının sonucu olarak meydana gelir. Kişi, bulunduğu ortamın gerekliliklerini yanıtlayabilmek için kişilik özelliklerini, yetenek ve becerilerini, motivasyonunu, bilgi ve deneyim düzeyini, kısacası yetkinliklerini araştırır. Kişi yetkinliklerinin yeterli olduğuna inanıyor ise görev için harekete geçer. Kişilerin yetkinlikleri ile ilgili bu inancı, “öz-yeterlilik” inancıdır ve bu açıdan bakıldığında, iş ortamında son derece önemli bir güdüleyicidir (Işık, 2001).

Yetkinlikler hakkındaki kişinin inançları, kendisiyle ilgili bilgilere sahip olması ile alakalıdır. Bandura'ya göre bireyin öz-yeterlilik inancını destekleyen kaynaklar; bireyin geçmişteki başarı deneyimleri, dolaylı yaşantıları, sözel ikna becerisi, fizyolojik ve duygusal durumudur (Aydede, 2009). Bu dört unsurdan bazen bir bazen ise birden fazla unsurun birleşimiyle kişinin yeterlilik inançları meydana gelir (Akgündüz, 2012).



Şekil 1. Öz-Yeterlilik İnançlarının Kaynakları (İlgaz, 2011).

Şekil 1'e göre öz-yeterlilik kaynaklarının bireylerin inançlarını etkileme güçleri sırasıyla; yaşanmış deneyimler (bireysel deneyimler), dolaylı deneyimler, sözel (sosyal) ikna ve psikolojik (duygusal) durumdur. Bıkmaz (2004)' a göre yaşanmış deneyimler tercihlere/seçimlere, dolaylı yaşantılar çaba düzeyine, sözel/sosyal ikna azim/sebata, psikolojik durumlar esnekliğe etki eder (İlgaz, 2011).

2.2.1. Yaşanmış Deneyimler

Yeterlilik inancının etkilendiği en önemli kaynak yaşanan deneyimlerdir. Nedeni ise hangi konuda başarılı olup olamayacakları konusunda deneyimlerin kişilere kazandırdığı bilgilerin hakiki bilgi olmasıdır. Bireylerin öz-yeterliliği için başarı güçlü bir destektir. Bireyler yaşadıkları başarıları eğer basit bir şekilde elde etmişlerse, başarısız oldukları durumlarda tekrar cüret etmeleri zor olacak ve cesaretleri çabuk kırılacaktır. Kişi gayreti neticesinde zorluklarla başa çıkabilmesinde yeterlilik deneyime gereksinim duyar (Akgündüz, 2012).

Kişi, başarıya ulaşmak için zorluklar karşısında çaba sarf etmiş ve sonucunda başarıya ulaşmış ise çaba sarf etmenin karşılığında başarıya ulaşacağını bilir. Kişinin öz-yeterliliğinin olumlu yönde etkilenmesi büyük bir gayret neticesinde elde ettiği başarı sayesinde olacaktır (Tokat, 2009).

2.2.2. Dolaylı Deneyimler

Öz-yeterlilik duygusunu oluşturmada ikinci etkili yol sosyal modeller tarafından sağlanan deneyimlerdir. Birey işi doğrudan kendisi yapmaz, bunun yerine çevresindeki modelleri gözlemleyerek, daha çok sosyal etkileşime dayalı çıkarımlar yapar. Gözlemler dolaylı deneyimler sağlar ve bunlardan elde edilen çıkarımlar gözlenen işe yönelik kapasite hakkındaki inançları şekillendirir. Birey kendinin ait olduğu akran grubundaki kişi ya da kişilerin tecrübelerini gözlemleyerek onların başarı ve başarısızlıklarına göre kendinin başarılı olup olamayacağı konusunda çıkarımlar yapar. Bu çıkarımlar da öz-yeterlilik algısının oluşumuna katkı sağlar (Büyükikiz, 2011).

2.2.3. Sözel İkna

Kişilerin yeteneklerine olan inançlarını güçlendirmenin daha ileri bir ifade şekli sözel iknadır. Kişinin zorluklarla karşılaştığı durumlarda, öz-yeterlilik duygusunu sürdürmesini sağlayabilmek diğer bireylerin, kişinin yeteneklerine olan inançlarından bahsetmeleriyle yani başka bir ifadeyle sözel iknaya daha basit ve mümkün olacaktır (Bandura, 1986).

Bireye destek ve öğüt verilerek, bireyin teşvik edilerek cesaretlendirilmesi, başarıyla yapabileceği konusunda öz-yeterlilik beklentilerinin değişmesi sağlanabilir ve inancı güçlendirilebilir (Akar, 2011).

Sözel ikna, kişilerin gayelerine ulaşabilmeleri konusunda başarılı olmalarını sağlayacak yeteneğe sahip oldukları konusunda inancını artıracak teşviklerde bulunarak ikna etmektir. Kişinin yapacağı görevlerle ilgili olarak etrafındaki kişilerden alacağı bu yönde olumlu eleştiriler, öğüt ve teşvikler öz-yeterlilik inancını artıracaktır. Bu sayede kişi faaliyetlerini gerçekleştirirken daha çok gayret sarf edecektir. Kişiye yapılacak olumlu ikna öz-yeterlilik inancını destekleyip güçlendirirken olumsuz ikna ise öz-yeterliliğe zarar vererek öz-yeterlilik inancını zayıflatacaktır (Wen ve Bao, 2015).

2.2.4. Psikolojik Durum

İnsanlar, kendi yetenekleri hakkında karar verirken duygusal ve fiziksel hallerini dikkate alırlar. Kuruntu, gergin hallerini ve ruhsal yönden duydukları rahatsızlıklarını, kişisel olarak yetersiz olduklarına dair bir belirti olarak düşünürler. Güç ve kuvvet gerektiren durumlarda, ağrı, yorgunluk ve halsizlik hisselerini, fiziksel yeterliliklerinin düşük olduğunun bir göstergesi olarak görürler. Bahsi edilen kişilerin öz-yeterlilik düşüncelerini değiştirmek için olumsuz olan duygusal durumları en aza indirmek, fiziksel durumu iyileştirmek ve bedensel bilgi kaynakları hakkındaki olumsuz anlamaları değiştirmek gereklidir. Yeterlilik duygusu yüksek olan kişilerin çevrelerinde bıraktıkları izlenimlere göre başarı kolaylaşmakta ve kişi kendini enerji dolu hissetmektedir. Bunun yanı sıra kişisel şüpheleriyle kuşatılmış kişiler de zayıflatıcı bir hisse kapılırlar (Çetin, 2007).

2.3. Öz-Yeterliliğin Önemi

Öz-yeterlilik inancı, bilişsel, motivasyonel, duygusal ve karar verme süreçlerinde etkili olmakla birlikte kişisel gelişim, başarı ve değişim için anahtar kaynaktır. Öz-yeterlilik inancı, kişinin kötümser veya iyimser olarak düşünmesiyle birlikte insanın hedeflerini ve isteklerini, kendini nasıl motive edeceğini, zorluklar ve sıkıntılarla karşılaştığındaki gayretlerini de etkiler. Bu öz-yeterlilik inancı çevresel fırsatları ve engellerin nasıl değerlendirildiğini, kişinin gelecekle ilgili umutlarını biçimlendirerek belirler. Öz-yeterliliği düşük olan kişiler, zorluklar karşısında boş yere uğraştığına inanır ve anında denemeyi bırakırlar. Öz-yeterlilik inancı, aynı zamanda depresyona açık olma durumlarını, duygusal yaşam kalitesini, stres düzeyini ve kişinin karar verme noktasındaki seçimlerini etkiler (Bandura, 2006).

Öz-yeterlilik inancıyla ilgili yapılan araştırmalar sonucunda öz-yeterliliğin sadece bireyin tutumunun ve tutumlarında meydana gelen değişmelerin temel kaynağı olmadığı, bireyin başarılarına ve motivasyonuna da etki ettiği görülmüştür (Akgündüz, 2012).

Güdülenmeyi ve devamlılığı artırıcı, davranışı başlatan öz-yeterlilik, performansın sergilenmesini ve artırılmasını sağlayan bir rol oynar. Bununla birlikte öz-yeterlilik inancı, beceri, kabiliyet ve bilgi gibi diğer değişkenlere aracılık ederek ve onları bağdaştırarak bu değişkenlerin etkin bir şekilde bir arada işlemelerini sağlar. Bunlarla

birlikte, öz-yeterlilik yeni beceriler kazanmada veya yeni öğrenme sırasında ve daha sonraki durumlarda elde edilen bu öğrenme ve becerinin uygulanma aşamasında büyük önem arz etmektedir (Küçüköğlü, 2011).

Öz-yeterlilik algısı insan hayatının hemen hemen her alanını etkiler. Kişilerin zorluklarla karşılaştığında nasıl daha güçlü duracakları, kendilerini nasıl daha iyi motive edeceği ve sebat gösterecekleri, depresyon ve stresten etkilenmeleri ve hayatlarındaki seçimler öz-yeterlilik algısıyla ilgilidir. Yüksek bir öz-yeterlilik inancı, yüksek hedeflere sahip kişilerin kendileri için büyük gayeleri olması ile aldıkları kararlarda istikrarlı olmalarının sonucu motivasyonlarının ve bilişsel süreçlerinin daha iyi olmasını etkilemektedir. Bireylerin sarf edecekleri gayret ve zorluklara karşı dayanma güçleri ile bu zorluklar karşısında kişilerin kendilerini nasıl toparlayacakları konusunda öz-yeterlilik inancı belirleyici rol oynamaktadır (Azar, 2010).

Bandura, kişinin becerisinin olması ile kişinin bu beceriyi etkin şekilde kullanabilmesi arasında bir fark olduğunu söylemektedir. Kişi bir faaliyet karşısında yeterli düzeyde beceri, bilgi ve yeteneğe sahip olsa bile, bunların farkında olmayabilir veya bu beceri ve kabiliyetlerin kendisinde var olup olmadığı konusunda şüphesi vardır. Kişi, duyduğu şüphe nedeniyle bir işe/göreve başlamaya dair herhangi bir adım bile atmayabilir. Yani kişinin bir işi yerine getirebilmesi için yeteneğinin, kabiliyetinin ve bilgisinin olduğuna dair inancı olması gerekmektedir. Kişi bu inanca sahip değilse yani bu özelliklere sahip olduğuna ikna olmamışsa yeteneklerini hiç kullanamayabilir. Azim gerektiren görevlerin kolay bir şekli de netice elde edilmemesidir. Yani süreklilik gerektiren emek ve çaba isteyen işlerde öz-yeterliliğe sahip olmayan kişilerin, görevlerini sıklıkla yerine getirmediği görülür (Küçüköğlü, 2011).

Öz-yeterliliği yüksek olan kişiler, öz-yeterliliği düşük olan kişilere göre bir görevde önlerine çıkan zorluklar karşısında daha fazla devamlılık göstermektedir. Bir kişinin çabasını ve devamlılığını artıran şey yapabilirliklerine dair olan güçlü inancıdır. Eğer kişi, ortaya çıkan sorunlar karşısında, bu sorunların üstesinden gelebileceğini düşünüyorsa yani kendi becerilerini aştığını düşünmüyorsa, ortaya çıkan sorun ve zorlukları kendini geliştirmede fırsat olarak değerlendirir. Karşılaştığı bu zorluklar ve sorunlar kişinin işini daha iyi yapması konusunda olanak sağlar. Eğer kişi zorluklar karşısında korkmazsa, kendisine daha yüksek hedefler belirler. Düşük öz-yeterliliği sahip kişilere göre kendine yüksek hedefler belirleyen bu kişilerin hedeflerine olan bağlılığı daha yüksektir (Küçüköğlü, 2011).

Öz-yeterliliği düşük ve yüksek olan kişilerin özelliklerini Bandura (1994) şu şekilde açıklamıştır:

Yüksek öz-yeterliliğe sahip olan kişilerin özelliklerinden bazıları ise şunlardır:

- Olaylar karşısında geniş bakış açısına sahip olan kişilerdir. Bu ise, kişinin bulunduğu durum karşısında dikkatini arttıran özelliktir.

- Bireylerin ruhsal gerilimini düşürür ve yaşanan olumsuz durumda kişinin kendini kötü hissetmesini en aza indirir.

- Sahip oldukları yeteneklerin üzerinde gayeleri hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için kararlı bir şekilde hareket ederler.

- Sahip oldukları yetenekleri zorlayan bir olayla karşılaştıklarında, olaydan kaçmak yerine yetenekleri doğrultusunda işin üstesinden gelecek şekilde mücadele ederler.

- Başarısızlıkla sonuçlanan olaylarda pes etmezler, aksine çabalarını artırarak mücadele etmeye devam ederler

- Başarısızlıklarının sebebini yeteri kadar çaba sarf etmemelerine ve bilgi konusunda eksik olmalarıyla ilişkilendirirler.

Düşük öz-yeterliliğe sahip olan kişilerin özelliklerinden bazıları ise şunlardır:

- Sahip oldukları yeteneklere güvenmedikleri ve kendilerini yeterince tanımadıkları için zor görevleri almaktan çekinirler.

- Kendilerini motive edemeyen kişilerdir.

- Bir durum karşısında başarısız olabileceklerini düşünüyorlarsa, meydana gelen olumsuzlukları sebep olarak görürler.

- Zorluklarla karşılaştıkları zaman çabuk vazgeçerler.

- Bir görevde başarısızlık elde ettikleri zaman öz-yeterlilik inançlarını yükseltmeleri için zamana ihtiyaç duyarlar. Öz-yeterlilik inançlarını yükseltmenin vakit almasının sebebi başarısızlıklarının sahip oldukları yeteneklerin eksik olmasından kaynaklandığını düşünmeleridir.

- Yeteneklerine güvenmedikleri için çabuk strese girerler ve bu nedenle yeteneklerinden sadece bazılarını sergilemelerine sebep olur.

2.4. Öz-Yeterlilik Davranışının İşleyişi

Öz-yeterlilik inancının, bir kişinin kendini nasıl hissedeceği, düşüneceği ve nasıl motive edeceği konusundaki etkisi büyüktür. Araştırmalarda öz-yeterliliğin, dört ana süreçte kişilerin hareketlerini etkilediği görülmektedir. Bunlar; bilişsel süreçler, motivasyon süreçleri, durumsal süreçler ve seçici süreçlerdir (Akgündüz, 2012).

2.4.1. Bilişsel Süreçler

Düşüncenin önemli işlevlerinden birisi insanların olayları tahmin edip kendi hayatlarını etkileyecek olanları kontrol altına alacak yöntemler geliştirmektir. Bu tarz problem çözme yetenekleri içerisinde birçok karmaşa, ikilem ve belirsizlik barındıran bilgiler, etkili bir bilişsel süreçten geçirilmelidir (Bandura, 1995).

Çoğu insan önsözleri ile davranışlarını belirler. İnsanların yetenekleri konusundaki farkındalığı amaçlarını önemli ölçüde etkiler. Öz-yeterliliği daha yüksek olan bireyler büyük hedeflere sahiptirler. Bu kişilerin belirledikleri hedeflere olan inançları daha da büyüktür. Belirlenen hedefler, eğer mücadele etmeyi gerektiriyorsa bu durum grupların ve bireylerin başarı düzeylerini ve motivasyon seviyelerini artırır (Akgündüz, 2012).

Öz-yeterlilik inancının etkisi, birçok şekilde bilişsel süreci etkiler. Bireyin kendi kapasitesi konusunda değer biçmesi, kişisel hedefleri belirlemede etkilidir. Çoğu eylem planı öncelikle düşünce olarak oluşturulur. İnsanın kendi yeterlilik düşüncesi senaryoyu şekillendirir, oluşturur ve dener. Yüksek öz-yeterliliğe sahip kişiler, çevrelerini idare etmek konusunda daha etkin, stratejik esnekliği daha fazla ve bilişsel kaynaklar konusunda daha zengindirler. Aynı zamanda bu kişiler, zihinlerinde kendilerine yönelik engelleri belirler ve kurguladıkları başarı senaryoları ile performanslarını olumlu yönde etkilerler. Sahip olduğu öz-yeterlilik konusunda kaygı sahibi kişiler ise, hep olumsuz kötü olasılıklar üzerinde yoğunlaşır ve kurguladıkları başarısızlık senaryoları ile performanslarını olumsuz yönde etkilerler. Öz-yeterliliklerine karşı kuşkudan uzak olan kişiler her hangi bir durum karşısında karşılıklarına çıkacak olan riskleri düşünmek yerine, fırsatlara odaklanarak bu fırsatların peşine düşerler. Bu kişilerin temel aldıkları bakış açısı, hayatlarını yapılandırırken hep geleceğe yönelik olmalarıdır (Çetin, 2007).

2.4.2. Motivasyon Süreçleri

Motivasyonun öz düzenlemesinde öz-yeterlilik inançları, merkezi bir yere sahiptir. Bireyler, kendi kendilerini motive ederek gelecekları için tasarladıkları eylemlerin yönünü planlarlar. Aynı zamanda yaptıklarından olumlu sonuçlar beklemesi, bireylerin motivasyonunu arttırmaktadır. Bireyler, olayların sonucunun önceden tahminini, neleri yapabilecekleriyle ilgili inançlarını ortaya koyarak elde ederler. Böylece bireyler, ulaştıkları hedefler sonucunda elde ettikleri doyum nedeniyle, belirlemiş oldukları diğer hedeflere ulaşmak için ısrarcı bir çaba gösterirler ve performanslarını arttırırlar (Bandura, 1994).

İnsanlara ait çoğu motivasyon, bilişsel olarak üretilir. Bu motivasyonel sistemlerin her birinin oluşumunda yeterlilik inançları temel bir yere sahiptir. İnsanların kendi performansları için yaptıkları nedensel nitelemeler, motivasyonlarını etkiler. Yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğunu düşünen insanlar başarısızlıklarını yetersiz çabaya, uygunsuz stratejilere ya da elverişsiz koşullara bağlar. Öte yandan, yeterlilik düzeylerinin düşük olduğunu düşünenler, başarısızlıklarını, az yetenekli olmalarına bağlar. Nedensel nitelemelerin başarma çabası üzerindeki etkileri, neredeyse tamamen yeterlilik kanaatleri yoluyla dengelenir (Çetin, 2007).

Öz-yeterlilik inancı motivasyonu etkileyen önemli bir faktördür. Kişinin öz-yeterlilik inancının yüksek olması gelecekteki davranışları için olumlu beklentiler içinde olmasını sağlar ve bu olumlu beklentiler daha sonra kişinin davranışını devam ettirmesindeki motivasyonunu etkiler (Güneş, 2016).

2.4.3. Duygusal Süreçler

Öz-yeterlilik, hislerin değişmesinde ana rolü üstlenmektedir. Yeterlilik inancı, duygusal tecrübelerin doğasını ve şiddetini, bireyler tarafından fark edilebilen duyguların, olayların ve düşüncelerin üzerinde kontrol sağlayarak etkiler. Meydana gelen olaylar karşısında yeterlilik inancı, olayın yorumlanması ve tanımlanmasında endişe oluşturarak kişinin ön yargılı karar vermesine neden olur (Akgündüz, 2012).

Duygular ve yeterlilik hissi birbirinden etkilenir. Bireyin kendini yetersiz hissettiği durumlarda negatif duygular ortaya çıkmakta ve bu da endişenin artmasına sebep olmaktadır. Yetersizlik hissinin artması, depresyon ve depresif duygu durumuna

yol açacak ve bu süreç de cesaret kırıcı bir döngüyü derinleştirerek bireyin öz-yeterliliğine olan inancını azaltacaktır (Akgündüz, 2012).

Yani duygusal süreçte meydana gelen endişe, kaygı ya da tatminsizlik kişinin öz-yeterlilik inancının azalmasına sebep olacaktır. Tam tersi durumlarda olaylara ya da durumlara yönelik takınılan güçlü bir duruş ve mücadele de öz-yeterlilik inancının artmasına katkı sağlayacaktır (Güneş, 2016).

2.4.4. Seçimsel Süreçler

Öz-yeterlilik inançları kişilerin seçim süreçlerinde etkili olmaktadır. Öz-yeterlilik inancı, kişilerin yaşamlarına yön veren faaliyetlerini ve çevrelerini etkiler. (Akgündüz, 2012). Bireyler kendi yeteneklerinin üstünde olduğunu düşündükleri, başaramayacakları kaygısını taşıdıkları işlerden kaçınma eylemi gösterirken, aksi durumlarda çevre koşullarını uygun hale getirme konusunda ve işleri üstlenmede daha kararlı davranmaktadırlar. Güçlü bir öz-yeterlilik duygusu, bireylerin başarılarını ve çabalarını güçlendirmektedir (Çubukçu ve Girmen, 2007). Bireylerin tercihleri yeterli kapasiteye sahip olduklarını düşündükleri durumlardır. Kişiler başarıyı elde etmenin zor olduğunu düşündüğü durumlarda dahi eğer çok isteklilerse görevleri almaktan çekinmezler. Başarı için sahip oldukları kariyer seçeneğinin farkında olanlar, öz-yeterlilik duygusunun yüksek olduğu kişilerdir. Bu kişiler en iyi eğitim çevresini kendilerine hazırlarlar ve ilgilerini istedikleri yönde geliştirirler (Akgündüz, 2012).

2.5. Bilişim Teknolojileri Kavramı

Hızla gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) günümüzde her alanda olduğu gibi bütün kamu kurum ve kuruluşlarını da aynı doğrultuda etkilemektedir. Kamu kurumunda çalışanların hızla gelişmekte olan teknolojinin gerisinde kalmadan, kişisel ihtiyaçlarını karşılama ve kişisel gelişim ile beceri ve bilgi kazanmada kamunun yararına olacak şekilde sürekli yenilenen teknolojiden doğrudan etkilenen bir grup olduğu söylenebilir (Demir ve Büyükalan Filiz, 2018).

Bilgi, içinde bulunduğumuz yüzyılın en değerli gücüdür. Bilgi, teknolojik gelişmeler sonucunda hayatımızın her alanında yer alan bilişim teknolojilerini meydana

getirmiştir. Hızla değişmekte ve gelişmekte olan teknolojinin günümüz kamu sektöründeki yeri de buna paralel olarak artmaktadır. Gelişmiş ülkeleri yakalayabilmemiz için teknolojiyi bilen ve uygulayan insanlara sahip olmamız çok önemlidir.

Toplumların gelişmişlik düzeylerini ve rekabet güçlerini belirleyen en önemli unsur bilgidir. Eğitim sektöründen sağlık sektörüne kadar her alanda bilişim teknolojileri kullanılmaktadır. Bu nedenle insan kaynaklarının geliştirilmesi ve yaşam boyu eğitim öncelikli önem taşımaktadır (Tuti, 2005). Bilgi teknolojilerinde bilginin hızla çoğalmasıyla teknolojilerdeki gelişmeler de hızlanmakta ve gelişmelerdeki bu süreklilik ile birçok insanın hayatı da etkilenmektedir. Bilişim teknolojilerinin yaygın kullanılmasıyla bilgiye erişim giderek daha da kolaylaşmaktadır. Toplumlar, sürekli olarak bilgisini tazeleyebilen yaşam boyu öğrenme becerilerine sahip aynı zamanda gelişmeleri takip edebilen, değişimlere ayak uydurabilen ve bilinçli bir bilgi tüketicisi olmanın yanında bilgi üretebilen bireylere gereksinim duymaktadır. Günümüzde bilginin çeşitli olması ve kaynaklarının artmasıyla okuryazarlık kavramının tanımı değişmiş ve içerisine aynı zamanda temel bilgisayar kullanım yeteneğini de almıştır (Akkoyunlu ve Kurbanoglu, 2003).

Bilginin toplanması, işlenmesi, saklanması ve gerektiği zamanlarda herhangi bir yere iletilmesini ya da herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini sağlayan teknolojiler genel olarak bilişim teknolojileri olarak tanımlanabilmektedir. Bilişim teknolojileri aynı zamanda, bilgiyi elde etme, depolama, dağıtma ve dijital hafıza oluşturma şekliyle çalışma hayatının vazgeçilmez birer parçası haline gelmiştir (Özmen ve Denктаş, 2012).

Bilişim teknolojileri kavramı birçok şekilde tanımlanmaktadır. Tanımlardan biri: “Bilgisayar aracılığıyla bilginin elde edilmesi, işlenmesi, saklanması ve gerekli yerlere aktarılması” (Bennet, 1994) iken başka bir tanımda ise “İşletmelerde karar verme konumundaki kişi ve kurullara, bilgi ve veri kazandırarak işletmenin gelişmesine ve diğer amaçlarına ulaşmasını sağlayan teknolojik uygulamalar” olarak ifade edilmektedir (Daniels, 1993). Diğer bir tanımda da “Bir örgütün görevini gerçekleştirirken ihtiyaç duyduğu bilgiyi toplamak ve kullanmak için gereken uygulamalar” olarak geçmektedir (İraz ve Yıldırım, 2005).

Bilişim teknolojileri, bilişim sistemlerini mümkün kılan yazılım ve donanımı hazırlayan sistemlerdir. Bilişim sistemi; veriyi elde etme ve saklamak için oluşturulan ve genelde yönetim sistemi olarak veritabanı kullanan bir bilgisayar sistemi şeklinde tanımlanabilir. Bilgi oluşturma, bilişim sistemlerinde girdi, işlem, çıktı, depolama ve dağıtım şeklinde olmak üzere beş basamaktan meydana gelmektedir. Girdi, makineler,

insan gücü, ham maddeler, para, zaman vb. girdilerdir. Bir bilgi sisteminin girdisi ise veridir. Veri, işlenmemiş nesnelerin oluşturduğu yapıdır. İşlem ise veriyi bilgiye dönüştüren politikalar ve yöntemlerdir. Çıktı, doğru formdaki bilginin doğru zamanda doğru yerde ve doğru kişiye ulaştırılmasıdır. Depolama, gelecekte kullanılacağı umulan bilginin saklanmasıdır. Dağıtım, bilgi sisteminde meydana gelen akışlardır (Ömürbek ve Altın, 2009). Yazılım, kullanıcıların girdilerini çevirip çözümleyen ve donanıma ne yapması gerektiğini söyleyen bilgisayar programlarıdır. Donanım ise bilgisayarlar, ağlar ve veri depolama araçları gibi fiziksel araçları kapsar (Bal, 2010).

Bilişim teknolojisinin girdisi veri olurken, çıktısı ise bilgi olmaktadır. Bilişim sisteminin merkezinde girdiler, süreçler, veri dosyaları, çıktılar, çıktıları kontrol eden donanım ve insanlar vardır. Bir başka deyişle bilişim teknolojisi, bilginin toplanmasında, bilginin işlenmesinde, bilginin depolanmasında, bilginin network aracılığıyla bir yerden başka bir yere iletilmesinde bilgisayar teknolojilerini ve iletişimini de kapsayan bütün teknolojilerdir. Bilişim teknolojileri, verilerin kaydedilmesi, saklanması, işlemlerden geçirilmesi ile bilgilerin üretilmesi, üretilen bilgilere erişilmesi, saklanması ve aktarılması gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasını sağlayan teknolojilerdir. Kısaca bilişim teknolojisi, istenilen formatta bilginin üretilmesi, saklanması, sunucusundan alıcıya iletilmesi, alıcı tarafından bilginin alınmasını sağlayan yapılar, cihazlar ve malzemelere ilişkin teknolojiler olarak tanımlanmaktadır. Her türlü bilgisayarlar, veri tabanlarının tutulduğu sunucular, programlar, akıllı telefonlar, vb. cihazlar ve yazılımlar bilişim teknolojisi ürünlerine örnek olarak gösterilebilir (Arslan, 2011).

Sürekli olarak gelişen BİT (bilgi ve iletişim teknolojileri), toplumsal yaşamın bir parçası haline gelmiştir. Bu teknolojiler toplumların değişimini hızlandırmıştır. İnternetin gelişmesiyle, bulunduğumuz yüzyıl “bilgi çağı” olarak nitelendirilmiştir. Bu çağda bilginin meydana getirilmesi, dağıtılması, paylaşılması ve kullanılması çok hızlı bir şekilde ilerlemiştir. Bilgi, kamu hizmetlerinde olduğu gibi toplumsal hayatta, ekonomide ve eğitimde temel ögedir. Sürekli olarak gelişmekte olan BİT içinde kişilerin hayatlarını kolaylaştırmada başvurduğu kaynakların başında internet yer almaktadır. İnternet birçok alanda fayda sağlamakla birlikte yaşamımızın her alanını da etkilemektedir (Altun ve Palancı, 2015).

2.6. Bilişim Teknolojilerinde Öz-yeterlilik

Modern toplumlarda BİT kullanımı her meslek dalında zorunlu olmuştur. Bu sebeple, bilgisayar okuryazarlığı becerileri, kişiler için kritik öneme sahip beceriler olarak nitelendirilmektedir. Bilgisayar teknolojileri, bilgiyi öğretmede ve öğrenmede kullanılması gereken araç değil bununla birlikte bilgiyi iletme ve bulmada da kullanılan araçlardır. Kişilerin bu araçları etkin ve verimli bir şekilde kullanabilmeleri için bu araçların kullanımında kendilerinden emin olmaları ve kendilerini çok iyi hissetmeleri gerekmektedir. Kişi, bu konuda kendini emin ve yetkin hissetmiyorsa bu araçları yararlı bir şekilde kullanamayacaktır. Kişinin BİT’i etkili bir şekilde bilgiye ulaşabilmesi, kullanabilmesi için kendinden emin ve yeterli bulması gerekmektedir (Kurbanoglu ve Akkoyunlu, 2002). Kişinin kendinden emin ve yeterli bulması ise öz-yeterlilik algısının yüksek olması ile ilgilidir.

Birçok alanda öz-yeterlilik kavramı kullanılmaktadır. Bunlardan biri de bilgisayar öz-yeterliliğidir. Bilgisayar öz-yeterliliği, Compeau ve Higgins (1995) tarafından “kişinin bilgisayar kullanma yeteneğine olan inancı” olarak tanımlanmıştır. Yapılan araştırmalarda, bilgisayar öz-yeterlilik algısı yüksek olan kişilerin bilgisayarlarla ilgili faaliyetlere katılmada daha istekli oldukları aynı zamanda beklentilerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. İstekli ve beklentileri yüksek olan bu kişiler bilgisayar ile ilgili herhangi bir zorlukla karşılaştıklarında zorluğu daha kolay atlatabilmektedirler (Usluel ve Seferoğlu, 2003).

Araştırmalarda, kişilerin bilgisayar kullanma konusundaki deneyimleri ile bilgisayar öz-yeterliliği arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve kişinin yazılım kullanma seviyesi ile kendine ait bilgisayarının olması, bilgisayar öz-yeterliliğini etkilediğini ifade etmektedir. Ayrıca, bilgisayar öz-yeterliliğini etkileyen belirleyici faktör ise bilgisayar kullanma konusunda yaşanan deneyimden çok kullanımındaki deneyim türünün olmasıdır. Örnek vermek gerekirse, bilgisayar kullanımında yaşanan olumlu deneyimlerin öz-yeterlilik algısını yükselttiği, olumsuz deneyimlerin ise algıyı düşürdüğü söylenebilir. Elde edilen bu veri ile daha önce yaşanan tecrübelerin süresinin değil, öz-yeterliliğin gelişmesinde niteliğinin belirleyici olduğu sonucuna varılmaktadır (Usluel ve Seferoğlu, 2004).

BÖLÜM III

İŞ TATMİNİ

Bu bölümde iş tatmini kavramının tanımı yapılmıştır. Devamında ise iş tatminin önemi, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatminiyle ilişkili kavramlardan bahsedilmiştir. Son olarak ise iş tatmini sonuçları ile iş tatminsizliğinin sonuçları incelenmiştir.

3.1. İş Tatmini Kavramı

İnsan kaynağı, işletmelerin en önemli girdilerinden birisidir. Kurum içinde çalışan, aynı zamanda iş yerinin hedefleri doğrultusunda yeteneklerini ve bilgilerini kullanan kişiler insan kaynağını oluşturmaktadır. Yöneticilerin, çalışan personelin tatmini konusunda duyarlı olmalarını sağlayan etken, işgücü maliyetlerinin büyüklüğü ve örgütsel etkinlik yönünden çalışanların oynadıkları rollerin önemidir. Örgütlerin biçimi, sahipliği, üretim yapısı ve teknoloji kullanım düzeyi, nasıl olursa olsun; bir kurum çalışanlarını örgütün amaçları yönünde hareket ettiremiyorsa başarısız olması kaçınılmazdır. Tüm örgütlerin ana ve belirleyici girdisi insan kaynağıdır. Bir örgütün başarılı olabilmesi için, örgütün hedefleri yönünde insan kaynaklarını istekli bir şekilde hareket ettirmesi gerekmektedir (Özdemir, 2014).

Çalışanlarını, sahip oldukları en değerli kaynak olarak düşünen işletmeler iş gören memnuniyetini ön planda tutmaktadır. Kurum-çalışan ilişkisinin sadece karşılıklı ekonomik fayda sağlamak üzerine kurulu bir yapısının olmadığı, çalışanların sosyal yönlerinin ve kişisel beklentilerinin de mevcut olduğu dikkatten kaçmamalıdır. Bir işletmenin sosyal görevi çalışanların iş tatminlerini sağlamaktır. Örgütün değerleri arasında yer alan çalışanların maddi ve manevi doyumlarının, iş tatminlerine yansımaları beklenilmektedir. O halde duyguları, düşünceleri, fikirleri ve algıları olan çalışanların sahip olacağı iş tatmini düzeyi, kurum içi ilişkilerine ve genel yaşantılarına etki edebilecek bir olgudur denebilir (Uludağ, 2017).

İş tatmini bir diğer deyişle iş doyumunu, iş ile insan arasındaki ilişkiden doğmaktadır. Bu kavram ile ilgili birçok farklı tanımlamalar vardır. Bunların bir kısmı sıralanacak olursa:

- İş tatmini; çalışanların işlerine karşı, denetim, kendini geliştirme imkânları, çalışma koşulları, ücret, iş ve sosyal çevre gibi çeşitli durumlara ilişkin olumlu duygusal bakış açıları sonucu oluşan memnuniyet durumu olarak ifade edilmektedir (Çetin ve Basım, 2011).

- Vroom'a göre iş tatmini, bireyin deneyimleri ve işini yorumlamasının sonucunda mutlu olmasıdır. Bu durumda bireyin olumlu duygular içinde olması iş tatminini, olumsuz duygular içinde olması iş tatminsizliğini oluşturur (Vroom, 1964).

- Locke'a göre iş tatmini, çalışanın işine veya iş deneyimine verdiği değer ile sonuçlanan hoş veya olumlu duygusal durumdur (Locke, 1976).

- Bireyin aldığı ücret ve birlikte çalıştığı diğer personeller ile iyi diyaloglar içinde olmasıyla birlikte bireyin grup çalışması sonucunda verimli bir iş ortaya koymaları sonucunda sağlanan mutluluk olarak nitelendirilir (Çiftyıldız, 2015).

- Hackman ve Oldham (1976)' ın tanımına göre iş tatmini; iş görenlerin işlerinden mutluluk duyması olarak ifade edilmektedir.

- İş tatmini, çalışanların işleri hakkındaki duygu ve düşünceleri, yaptıkları iş hakkında hissettikleri olumlu ya da olumsuz duyguların derecesidir (Yılmaz ve Karahan, 2009).

- İş tatmini, çalışan kişinin işine karşı geliştirdiği duygusal bir tepkiyi ifade etmektedir (Mercer, 1997).

- İş tatmini, işin kendisi, ya da bireyin gelişimini, başarısını ve kendini gerçekleştirmesini sağlayan fırsatlardan kaynaklanan içsel tatmin şeklinde olabileceği gibi ücretten, şirket politikaları ve desteğinden, çalışma arkadaşlarından, terfi imkânlarından ve müşterilerin memnuniyetinden kaynaklanan dışsal tatmin şeklinde ortaya çıkabilir (Alsatt Çolak, 2016).

- Davis (1988)'e göre ise eğer bir kişi yaptığı iş ile ilgili pozitif ve mutluluk veren bir his olarak değerlendiriyorsa iş tatmini elde etmiş demektir.

- İş tatmini aynı zamanda bireyin kendi egosunun doyum yolu olarak tanımlanabilmektedir (Eren, 2000).

- İş tatmini, kişinin kurallar, değerler ve beklentilere bağlı gelişen, kişinin iş algılamasına karşı oluşturduğu içsel tepkilerdir (Çekmecelioğlu, 2005).

Birçok farklı tanımlamalara sahip iş tatmini kavramı üç boyuttan oluşmaktadır. Bu iş tatmini boyutları ise şunlardır (Hatipoğlu, 2014):

- İş tatmini, ifade edilebilen, işe göre duygusal cevap olarak ortaya çıkan gözle görülemeyen bir durumdur.
- İş tatmininde beklentilerin ne ölçüde aşıldığı, kazançların ne kadarının karşılandığı önemlidir.
- İş tatmini, terfi, ücret, çalışma arkadaşları, işletmenin yönetim şekli ve verilen görevin birbirleriyle ilişkisidir.

İş tatmini çalışanların kurum içinde sergiledikleri davranışlar ile yakından ilgilidir. Çünkü bireyler çalışmaya başladıkları örgüte duygularını, isteklerini, ihtiyaçlarını ve tecrübelerini de taşımaktadır. Bu durum beklentileri oluşturduğundan kurum ortamının sunacağı imkân ve şartlar çalışanların iş tatminine, kurum içi ilişkilerine ve genel yaşamlarına etki edebilecek bir yapıya dönüşebilecektir (Uludağ, 2017).

3.2. İş Tatmininin Önemi

Bireyin çevresine, çalıştığı işletmeye veya yaptığı işe karşı çalışma hayatında elde ettiği davranış ve bilgi birikimi, bir takım davranış ve tutum geliştirmesine neden olur. Bu durumda iş görenin işine hissettiği olumlu tutumların iş tatminine, olumsuz tutumların ise iş doyumsuzluğuna neden olduğu söylenebilir (Barutçugil, 2004).

Bir işletmenin başarısı, verimli çalışan personel kadar, çalışanın işten duyduğu tatminle de ilişkilidir. Yani örgütlerin etkinliği için kurum yöneticileri; işleri cazip kılmamanın, çalışanların örgütte uzun süre kalmalarını sağlamanın, görevlerini en iyi şekilde yapmaları için çalışanları motive etmenin yanında, çalışanların örgütün yönetim felsefesi, iç ilişkileri, ödül sistemleri, yapılan işin kendisi gibi konulardan memnun olmalarını sağlamalıdır (Güney, 2007).

İş tatmini, Feldman ve Arnold (1983)'a göre iki nedenle önemlidir. İlki, bireyin işi konusunda ne hissettiği ve düşündüğü konusu hem iş yeri için hem de kendisi için önem arz etmektedir. İkincisi ise çalışanların işlerine karşı gösterdiği davranışın yöneticiler için performans ve verimlilik üzerindeki etkisidir. İş tatmininin direkt olarak neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, ruhsal ve fiziksel sağlıkta kötüleşme, performansta azalma ve devamsızlık şeklindedir (Keleş, 2006).

Davis (1988)'e göre, iş tatmininin düşük olması, bir işletmenin işleyiş düzeninin bozuk olduğunu gösteren en önemli kanıttır. İşten tatmin olamama durumlarında iş

yavaşlatma, disiplinsizlik, ani grevler ve düşük verimlilik gibi sorunlar meydana gelir. Çalışanların psikolojik olgunluğa erişememesi ve hayal kırıklığı yaşamaları iş tatmini yaşamadıklarını göstermektedir. Çalışandaki verimliliğin düşmesi, morallerin düşük olması ve sağlıklı olmayan bir ortamın oluşmasının nedeni iş tatminindeki boşluk ve işten soğumadır. İşletme içerisinde aşağıdan yukarıya doğru dikey iletişimin sağlıklı bir şekilde gelişmesi ve çalışanın sorunlarının amirlerine iletilebilmesi iş tatmini araştırmasının faydalarından biridir. Newstorm ve Davis'e göre iş tatmini araştırmaları, iş görenlerin işe ilişkin problemlerinin belirlenmesi ve iş hakkındaki tutumlarının geliştirilmesi, kurum içi eğitim ihtiyaçlarının tespit edilmesi, örgütsel değişimin planlanması, yönetimi ve kurum içi iletişimin tesisi gibi konulara ışık tutacaktır (Kaygısız, 2014).

İş tatmini, çalışma yaşamında birey açısından büyük bir öneme sahiptir. Çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleri duygular ve taşıdığı düşünceler, onların hem fiziksel hem de ruh sağlığı üzerinde etkili olabilmektedir. İş tatmini yüksek olan çalışanların hem fiziksel açıdan hem duygusal açıdan iyi olmalarıyla yüksek öğrenme becerilerine sahip oldukları, daha uzlaşmacı ve olumlu bir tutum sergiledikleri görülmüştür. İş tatmini, çalışan açısından olduğu kadar örgütsel açıdan da önemli bir konudur. İş tatmin düzeyi yüksek çalışanların yer aldığı bir kurum daha başarılı ve daha verimli çıktılar alacak, amaçlarına daha etkili bir şekilde ulaşacaktır. Bir örgütün en değerli kaynağı çalışanlarıdır. Kurum verimliliğinin artabilmesi çalışanlar bakımından en yüksek verimliliğin sağlanması ile oluşacaktır. Bu konuda çok sayıda araştırma yapılmış, iş tatmininin mutlu çalışanların örgütsel performansını yükselttiği yönünde sonuçlar ortaya çıkmıştır. İş tatmininin yüksek olması örgüte bağlılığı artırmakta, performansı olumlu yönde etkilemekte, işe devamsızlıkları ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır (Zeynel, 2014).

İş tatmininin, çalışanın iş hayatı dışındaki yaşamını da etkilediği belirtilmektedir. İş tatmini, kişinin gerek sosyal yaşamı gerekse de fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde etkisinin olduğu ileri sürülmektedir. İş tatmininin hayatımızdaki etkileri çok fazladır. İşte tatmin olmanın önemine ilişkin görüşler aşağıdaki gibidir (Çınar, 2013):

- Genellikle insanlar, bireyler tarafından kabul edilmek isterler.
- Psikolojik olgunluğa erişemeyenler işinden dolayı tatmin olamayanlardır.
- İşinden tatmin olamayanlar hayal kırıklığına uğrar ve mutsuz olurlar.
- İnsan hayatının odak noktası iştir.

- İşsiz olanlar, mutlu olamazlar. Paraya ihtiyacı olmayanlar bile, oyalanmak ve mutlu olmak için çalışabilirler.
- Çalışmayan kişiler zihnen zayıf kalabilirler.
- Sosyal yaşam ve iş birbirinden ayrılmaz parçalardır. Yaratıcı bir işe sahip olmayanlar yaşamaktan da zevk alamazlar.
- İş tatminsizliği yaşayan kişilerde moral düşüklüğü ve işten soğuma görülür. Üretkenliği azaltır ve hastalıklı bir toplumun meydana geliş nedenlerini hazırlar.

Eleman bulmakta zorlanmayan ve çalışanlarının işte süreklilik gösterdiği kurumlar, çalışanlarının tatminini sağlayan, beklentilerini karşılayabilen işletmelerdir. Eleman bulmakta zorlanan, çalışanlarında devamsızlığın artması ve bunlara bağlı olarak verimliliğin düşmesi, iş tatminini sağlayamayan ve beklentileri karşılayamayan kurumlarda görülmektedir. Bu nedenle iş tatmininin kurumlar için çok önem arz ettiği bir gerçektir. İş tatminsizliği, kurum içerisinde ani grevler, işi yavaşlatma, düşük verimlilik, personelin işlerine yabancılaşmaları ve tatminsizliklerin artması, kurum içinde düzen ve benzer konularla ilgili sorunlar oluşturmaktadır (Özmen, 2014).

Sağlıklı, mutlu, başarılı ve üretken çalışanların yüksek oranda tatmin olmaları ile ilgili olduğu ve bir çalışanın gününün çoğunu işte geçirdiği dikkate alındığında çalışanın tatmin olmasının ne derece önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Çalışanın, davranışlarıyla, düşünceleriyle ve duygularıyla iş ortamından ve işinden tatmin olmaları durumunda örgütün verimliliğinden söz edilebilir. Çalışanların iş ortamında sergiledikleri davranışların belirlenmesi, örgütlerin etkili bir şekilde insan kaynakları ile ilgili uygulamaları kullanmasına sebep olur (Çınar, 2013).

Bilindiği gibi, örgütlerin sahip oldukları varlıklar ve tüm maddi değerler, örgütsel amaçlara hizmet edebilmeleri için insan kaynakları aracılığı ile gerçekleştirilebilir. Bir işletmenin sahip olduğu nitelikli personel ve gelişmiş donanım ne kadar fazla olursa olsun, örgütün yarar sağlayabilmesi için insan kaynaklarının isteklendirilip harekete geçirilmesi gerekmektedir (Afacan Fındıklı, 2012).

Çalışanların kurum içerisinde yüksek oranda iş tatminine sahip olmaları durumunda etkin ve verimli olarak çalışmalarını mümkün olacaktır. Çalışma hayatında iş tatmininin iki nedenden dolayı önem taşıdığı ifade edilmektedir. Bunlardan ilki, çalışanların hem kendileri hem de işleri için önem taşıyan unsurlardan işleriyle ilgili ne hissettikleri ve düşündükleridir. İkincisi ise iş tatminine sahip çalışanların gösterdikleri performans, işlerine karşı sergiledikleri davranışlar ve verimlilik konusunda olumlu

yönde etkilenmesidir. Bu durum yöneticiler için önem arz etmektedir. Aksi halde, yöneticilerin, artan sayılarda devamsızlık, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarında bozulmalar ile işten ayrılma durumu ile karşılaştıkları belirtilmektedir (Afacan Fındıklı, 2012).

İşletmelerdeki sorunların çoğunun insanla ve insana dair problemlerle ilişkili olduğu bilinmektedir. İşletmelerde, işletmenin sorununun ortadan kalkması insana ilişkin sorunların ortadan kalkması demektir. Yani bu durum demek oluyor ki, personel için iyi olan her şey kurum için de iyidir. İnsan odaklı düşünüldüğünde personelin mutlu olması demek, işletmenin ve yöneticilerin mutluluğu demektir. İnsan kaynaklı sorunların çözümünü kolaylaştıracak olan şey çalışanın ihtiyacı ile kurum liderinin ihtiyacının dengeli yerine getirilmesidir (Taşbaşı, 2013).

Çalışanların iş tatmininin sağlanamadığı durumlarda hayal kırıklığı yaşayacakları belirtilmektedir. Çünkü çalışanların iş tatmini elde edemediği durumlarda hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemeyeceklerdir. İşin bir insanın hayatında merkez noktası olması nedeniyle işsiz olan kişinin umutsuz olacağı ve iş tatminindeki yaptığı işten soğumanın, üretkenliğin ve moralin düşmesinin ortamda sağlıklı olmayan bir sürecin oluşturacağını ifade etmektedir (Koç, 2012).

İş tatmininin ya da iş tatminsizliğinin sonuçlarının sadece çalışana değil, tüm işletmeyi etkilemesine sebep olması iş tatmini kavramının önemini ortaya koymaktadır. İş tatmininin önemi, iş tatminsizliğinin sonuçları olan örgüte bağlılık, devamsızlık, kurum vatandaşlığı, işten ayrılma ve benzeri konuların önemsenmesi sonucunda görülmektedir. Örgütlerde iş tatmininin olması üretkenliğin artmasında, verimliliğin sağlanmasında ve etkinliğin büyümesinde büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda toplumun refah seviyesi de artmaktadır (Bahadınlı, 2013).

Sonuç olarak, çalışanın iş yerinden beklentilerine sahip olması doğrultusunda işten tatmin olması da beklentilerin elde edilmesi oranındadır. Bu ise çalışanın performansını ve motivasyonunu yükselten bir durumdur. Bu nedenle, iş tatmini örgütün ayrılmaz bir parçası ve yönetim çalışan ilişkilerinde önemli bir unsurdur (Özay, 2011).

3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminini birçok sebep etkilemektedir. İş tatminini etkileyen faktörler bireysel, sosyal, kültürel, örgütsel veya çevresel faktörlerdir (Mullins, 1996) Bunlar:

- Bireysel faktörler: Yaş, zekâ, yetenek, eğitim, medeni durum, kişilik, eğitim, medeni durum vb.
- Sosyal Faktörler: Çalışanın/işgörenin çalışma ortamındaki arkadaşları ile grup çalışmaları, arkadaşlarıyla ilişkiler ve düzgüler.
- Kültürel Faktörler: Kişilerin inançları, davranışları ve değer yargılarıdır.
- Örgütsel Faktörler: Kurumun büyüklüğü, yapısı, çalışanlarla ilişkisi, kuralları, organizasyon ve teknoloji ile ilgili yakınlığı, yöneticinin davranış ve liderlik özellikleri, çalışma koşulları ve kurumsallığı.
- Çevresel Faktörler: Sosyal çevre, yasal, idari, teknik ve parasal etkidir.

İş tatmininin etkilendiği birçok faktör vardır. Faktörler sınıflandırıldığı zaman iki temel kaynaktan oluşmaktadır. Birincisi kişinin düşüncelerinin, duygularının, yapısının, isteklerinin ve temel ihtiyaçlarının ve bu ihtiyaçlar doğrultusundaki isteklerinin yoğunluğundan meydana gelen kişisel durumudur. Bu faktörler kişilerin ruhsal ve fiziksel durumlarıdır. İkincisi ise kişiye kurum tarafından sunulan iş ile ilgili şartlarıdır. Sonuç olarak koşullar ile bireyin beklentilerinin karşılama oranı bireyin iş tatminini verecektir (Özpehlivan, 2015).

3.3.1. Bireysel Faktörler

Çalışanların kendilerine özgü davranışları, arkadaşlarıyla ilişkileri, çevreleri ile ilişkileri ve işletmenin işleyişi, işin şekli gibi dışsal ve içsel faktörler iş tatminini etkilemektedir. Yapılan araştırmalarda işin yapısının etkisi kadar yaş, eğitim, medeni hal gibi yani demografik değişkenlerle birlikte psikolojik değişkenlerin de iş tatmini üzerinde etkisi görülmüştür. Kişilerin ruhsal ve fiziki yapıları, kişilik özellikleri, sağlık durumları, yetenekleri, inançları, değer yargıları ile cinsiyet, eğitim, yaş, medeni hal gibi demografik değişkenler iş tatminini etkileyen öğelerdir (Uludağ, 2017).

3.3.1.1. Kişilik

Bir iş ile ilgili bireyin düşüncelerini ve duygularını olumlu ya da olumsuz olmasını etkileyen durum kişiliğidir. Bu nedenle iş tatmini ile kişilik özellikleri arasında bir ilişkinin var olduğu söylenebilir. Örnek olarak ortama uyum sağlayamayan ve agresif

bireylerin diğerklerine oranla çok daha fazla iş tatminsizliği yaşamaları verilebilir. Bahsedilen özelliklere sahip çalışanlar olumlu olmayan tavırlar sergilerler ve iyi bir ilişki kuramazlar (Arslan, 2017).

2.3.1.2. Yaş

İş tatmini ile yaş arasında güçlü bir ilişki vardır. Kişilerin yaşları, iş ile ilgili davranışlarını, beklentilerini, algılarını, istek ve hedeflerini etkiler (Çiftçiyıldız, 2015). Araştırma sonuçlarına göre işe yeni başlayan çalışanlarda iş tatmini düzeyi yüksek gerçekleşirken, orta yaşlı ve uzun iş deneyimine sahip olan çalışanlarda iş tatmini düzeyinin düştüğü ancak daha ileriki yaş ve tecrübelerde olanların iş tatmini düzeyinin yükseldiği belirtilmiştir. Yaşla birlikte iş tatmininde artışın nedeni ise örgütsel ve bireysel kazanımların artması, araştırmacılar tarafından belirtilmektedir (Eryılmaz, 2017).

3.3.1.3. Cinsiyet

Kadın personellerin iş yaşamları dışındaki sorumlulukları işle sınırlı kalmamakta, bunun yanı sıra evdeki sorumlulukları da göz önüne alındığında örneğin çocukların bakımı, ev işleri gibi durumlarda erkek personellere göre farklılık göstermekte ve bu konu cinsiyet etmeninin iş tatminine etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Kadınların erkeklere göre ücret, makam gibi konularda iş tatmini olarak daha az etkilendiği görülmektedir. Clark (1996) yaptığı çalışmada kadınların daha fazla sorumluluk almasına rağmen iş tatmininin daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Fakat hangi cinsin iş tatmini konusunda daha baskın olduğu ile ilgili kesin sonuç yoktur (Söyük, 2007).

3.3.1.4. Medeni Durum

Evli kişilerin birbirlerine olan sorumluluk hissi işlerine olan davranışlarını etkilemektedir. Evlilik-sorumluluk duygusu açısından incelendiğinde, evliliğin kişiye düzen ve sorumluluk getirmesi ele alındığı zaman iş tatminini olumlu yönde etkilediği düşünülebilir (Karaalp, 2014).

3.3.1.5. Eğitim Düzeyi

Eğitimin iş tatminini etkilediği iki önemli durum vardır. İlki kişinin öğreniminin artmasıyla uzman olduğu alanda meydana gelecek daralma sonucunda işten sıkılma ve işin monotonlaşması durumunda iş tatminsizliği oluşabilmektedir. Başka bir yönden bakıldığında yükselme sonucunda statüsünün, yetkilerinin ve sorumluluklarının artması kişinin iş tatminini de artırabilmektedir (Kaygısız, 2014).

3.3.1.6. Zekâ

Bireysel faktör olan zekâ da iş tatminini etkileyen unsurlardandır. Bireylerin çalıştıkları işlerde başarılı olabilmeleri için belli bir bilgi birikimi ile o iş ile ilgili yeteneğe sahip olmaları gerekmektedir. Çalışanın bir bilgi birikimini elde edebilmesi için belli bir zekâ düzeyine ihtiyacı vardır. Kendi yeteneğinin gerektirdiği bir işte çalışan personelin işe katkısı, işe olan bağlılığı ve işteki başarısı, yeteneği olmayan personele göre daha fazladır. Kişilerin iş tatmininde yetenek ve zekâ olumlu etkisi olan faktörlerdir. Kişinin zekâ seviyesi yüksek ise iş tatminini pozitif yönde etkiler. Genelde işlerini beklentileri doğrultusunda seçen zekâ düzeyi yüksek personeller işlerinde de beklentilerinden daha üst seviyede çalışarak iş tatminini artırırlar (Eroğluer, 2008).

3.3.1.7. Kıdem

Çalışanların iş yerlerinde bulunma süresinin iş tatmini üzerinde etkili olduğu görülmektedir. İşletmede harcanan vaktin karşılığı olarak ödüllendirilen iş görenlerin iş tatminlerinin arttığı, buna istinaden işlerinde uzun zaman isteyerek çalıştıkları ve bu kişilerin yüksek iş tatminine sahip oldukları görülmektedir. Yapılan araştırmaya göre kıdemli yöneticilerin, kıdemi düşük çalışana göre yüksek iş tatminine sahip olduğu görülmektedir (Arslan, 2017).

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörlerin iş tatmini üzerinde etkili olmasını sağlayan şey bireysel faktörler ile etkileşimde olmalarıdır. Örgütsel faktörler içinde işin kendisi, ücret, çalışma koşulları, terfi, çalışma grubu, iş güvenliği, yönetim ve iş güvencesi iş tatminini etkileyen unsurlardır (Çiftyıldız, 2015).

3.3.2.1. Ücret

İş tatmin veya tatminsizliğin en önemli unsurlarından biri de ücrettir. Çalışanın işe karşı davranışını, alınan ücretin yeterli olup olmaması, aldığı miktarın diğer çalışanlar ile karşılaştırılması ve alınan ücretin kişinin ihtiyaçlarını karşılama oranını belirlemede etkili olacaktır. İş tatmini konusunda ücret önemli bir yere sahiptir; fakat tek başına iş tatmini açısından yeterli olmadığı bilinmektedir. Örneğin çalışanın başlangıçta iyi bir ücret alıp bu konuda iş tatmini yaşamış olsa dahi kurum içerisinde bir ücret adaletsizliği ile karşılaşan çalışanın aslında memnun olduğu mevcut ücretinden tatminsizlik yaşamasına neden olabilir. Tek başına bir çalışanın tatmini mümkün olmayıp kurum geneline yaygın adil bir ücret sisteminin varlığı olmazsa olmaz bir husustur (Çiftyıldız, 2015).

3.3.2.2. Terfi

Terfi ve ödüllerin iş tatmininde etkili bir unsur olduğu araştırmalar sonucunda elde edilmiştir. Terfilerin bir temele dayanması ve adilane olması personeller açısından önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra personel görev aldığı işin sonucunda takdir edilmeyi bekler. Meslekleri açısından yüksek düzeyli kişilerde iş tatmininin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yönetici konumundaki veya yüksek bir unvana sahip kişiler, diğer düşük pozisyonlarda çalışanlarla karşılaştırıldığında iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür (Doğar, 2013).

3.3.2.3. İşin Kendisi

İşin kendisi ve özellikleri çalışan tatminini etkileyen en önemli faktörlerdendir. Çalışanların iş tatminlerini artırmada görev aldıkları alanda anlamlı ve önemli bir iş yaptıklarına inanmaları gerekmektedir. Personele görev aldığı alanda verilen emek sonucunda önemli bir katkı sağladığının hissettirilmesi iş tatminini etkileyen ve artıran bir etken olacaktır. İş tatminini ve verimliliği artması çalışana tanımlanan ve gereksiz olduğu düşünülen bazı sorumluluklar ve görevlerin kaldırılmasıyla mümkün olabilir (Cinel, 2014).

3.3.2.4. Çalışma Grubu

İş yerlerindeki ilişkiler, genelde hizmet ilişkisinin karşılıklı olmasıyla ilgilidir. Dayanışmanın, hizmetin ve yardımların karşılıklı olması iş yerlerinde önemli unsurlardandır. Çalışana doyum sağlayan durum bahsedilen ilişkilerin iyi olmasıdır. Çalışanların aynı ortamda zamanlarının çoğunu birlikte geçirdikleri iş arkadaşlarının yaklaşımları, birbirleriyle iyi ilişkiler içinde olmaları iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Bu durum çalışana dayanışma ortamı sağlamaktadır. Çalışma ortamında uyumun olması ve çalışanların görüşlerinin de birbirine uyması işten duyulan doyumunu artıracaktır (Kaygısız, 2014).

3.3.2.5. Çalışma Koşulları

İş yerindeki mesai saatleri ve fiziki şartlar iş tatmini konusuna etki eden örgütsel faktörler arasında yer alır. İş tatminini çalışma koşulları doğrudan etkilemektedir. Çalışanın iş güvenliği ve rahatça çalışabilmesine imkân tanıyan kolaylıklar sağlanması, çalışanın iş tatminini de arttıracaktır (Çetin, 2014).

3.3.2.6. Yönetim

Bir iş yerinde çalışanı ön planda tutan ve önemseyen yöneticiler, işi ön planda tutan yöneticilere göre daha fazla tatmin olurlar. Yöneticilerin personele yönelik

destekleyici ilişkiler içinde olması, çalışanın iş tatminini artıran bir davranıştır. Çalışanların düşüncelerini önemsemeyen, problemleriyle ilgilenmeyen ve liyakat sahibi olmayan yöneticiler ise tatminsizlik duygularına yol açmaktadırlar. Personelin kurum yöneticisinin karar vermesi sırasında sürece dahil edilmesi iş tatmini hissini oluşturacaktır. Karar verme sürecine dahil edildiğini gören personel, tanınma ve saygı duyulma ihtiyacının karşılandığını düşünür. Bu personeller yöneticilerine ve iş arkadaşlarına yönelik pozitif duygu beslerler ve bu şekilde iş tatminleri yükselmiş olur (Bekiş, 2013).

3.3.2.7. İş Güvencesi

Çalışanın iş yeri ile yaptığı anlaşma doğrultusunda, emeğine karşılık işverenin de ücret vereceği için kısa vadeli olmayacak şekilde kendini güvende hissetmesi iş güvencesidir. Çalışanların temel ihtiyacı olarak nitelendirilen ücretin yanı sıra iş güvencesinin de olması gerekmektedir. Güven arz etmeyen ve uzun sürmeyen işler çalışanlarda düşük iş tatminine neden olmaktadır. Kişi kendinin güvende olduğunu düşündüğü sürece çalışan iş tatmini yaşar. Çalışanlarına gelecek kaygısı yaşatmadan çalışma imkânı sunan bir kurum iş tatmini için önemli bir şartı sağlıyor demektir (Çift yıldız, 2015).

3.3.2.8. İş Güvenliği

Kişilerin öncelikli olarak tercih ettiği firmaları iş güvencesi vadedenler oluşturur. Yaşı ilerlemiş çalışan grubu gençlere göre bu konuya daha da önem vermektedir. İş tatmininde önemli bir faktör iş güvenliğinin olmasıdır. Çalıştığı işletmenin personelinin sağlığını önemseydiğini ve buna uygun koşullar oluşturduğunu bilen çalışan daha mutlu çalışır. Çalışanın iş tatmininde işsizlik, kaza, hastalık, emeklilik ve işsizlik sigortaları önemli bir rol oynamaktadır (Söyük, 2007).

3.3.3. Kültürel Faktörler

Bir kişinin davranışları, değerleri ve inançları kültürel faktörleri meydana getirir. Örneğin; işinde çabuk yükselebileceği konusunda inanca kapılan çalışan amacına

ulaşamaz ise iş tatmini düşecek ve olumlu olmayan davranışlar yani işe geç gelme, işi yavaştan alma gibi durumlar sergileyecektir (Pekerşen, 2015).

3.3.4. Çevresel Faktörler

Kişinin iş tatminini etkileyen son faktör ise çevresel kaynaklı faktörlerdir. İş tatminini etkileyen temel çevresel faktörler, sektörle ilgili dalgalanmalar, ekonomik durgunluk, iş hayatı ile özel hayat arasındaki çelişkilerdir. Bunlarla birlikte devlet, hukuk, teknik, ekonomik ve sosyal etkiler ve değişiklikler dolaylı yünden iş tatminini etkilemektedir. Bunların yanı sıra işletmenin yaptığı işlerin yasallığı, rakipleri, saygınlığı ve yeni iş fırsatları sunması çevresel faktörler içinde yer almaktadır (Eryılmaz, 2017).

3.4. İş Tatminiyle İlişkili Kavramlar

İş tatmini ile ilişkilendirilen bazı kavramlardan en önemlileri performans, motivasyon ve yaşam tatminidir. Bu kavramlar iş tatmini yerine kullanılmamalıdır; fakat ilişkilendirilebilir (Şişman, 2007).

3.4.1. Motivasyon

Motivasyon, bir amaç doğrultusunda kişinin harekete geçmesini sağlayan onu yönlendiren bir güçtür. Motivasyon, kişilerin kendi arzuları doğrultusunda belirledikleri bir amaca yönelmeleridir. Motivasyon; insanları belirli bir amaca doğru, kendi istekleriyle, devamlı şekilde harekete geçirmek için gösterilen çabalar bütünüdür şeklinde tanımlanabilir. Motivasyonun iki önemli özelliği vardır (Özdevecioğlu, 2003):

- Motivasyon kişisel bir olaydır. Bir olay karşısında bir kişinin motive olması başka kişilerin de bu olay karşısında motive olacağı anlamına gelmez.
- Motivasyon sadece insan davranışlarında gözlenebilir.

Dilimizde “güdüleme” olarak da kullanılan motivasyon kavramı, “bir gaye uğruna kişiyi harekete geçiren güç” anlamına gelmektedir. Motivasyon başka bir tanıma göre ise “iş görenleri, iş yerinde çalıştıkları süre boyunca çalışanların kişisel ihtiyaçlarının

karşılacağına inandırmadır.” Motivasyon, davranışın asıl sebepleri ile ilgilidir. Bu nedenle; davranışın başlatılması, sürdürülmesi ve istenilen yöne yönlendirilmesi motivasyonun üç temel özelliğini oluşturmaktadır. Motivasyon ile iş tatmininin ilişkileri incelendiği zaman bu iki unsurun faktörlerinin birbirinden ayrılmadığı görülmektedir. İş tatmini açısından yararlanılabilecek başlıca teoriler; Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Herzberg’in Çift Faktör Kuramı ve Adams’ın Ödül Adaleti Kuramıdır (Şişman, 2007).

Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi: İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramı iki temel varsayıma dayanmaktadır (Söyük, 2007):

- İnsan davranışları, onun belirli gereksinmelerini gidermeye yöneliktir.
- İnsan gereksinimleri belirli bir öncelik sırasına konulduğunda alt düzeydeki gereksinim karşılanmadıkça, birey bir üst düzey gereksinmeyi karşılamaya yönelemez.

Maslow’ un motivasyonunun temelinde hiyerarşik olarak ihtiyaçların ayrıldığı görülmektedir. Bu ihtiyaçların en alttan en üste doğru sıralanması şu şekildedir: Fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, kendini gösterme ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Daha yüksek başka bir ihtiyaç meydana geldiği zaman bu ihtiyaçlar tatmin edildiğinde yeni yeni daha yüksek ihtiyaçlar oluşacak ve bu şekilde devam edecektir. Temel ihtiyaçlar hiyerarşik olarak devamlılık gösterirler (Alsat Çolak, 2016).

Bu teoriye göre kişiler yukardaki belirtilen düzene göre tatmin duygusu yaşamaktadırlar. Bu sıralamada yukarı doğru çıktıkça tatmin olma düzeyi de artacaktır. Çalışanlar üst basamaktaki ihtiyaçlara cevap buldukça tatmin yaşamaktadırlar (Arslan, 2017).

Herzberg’in Çift Faktör Kuramı: Çalışanların tatmin olmalarını ve harekete geçmelerini sağlayan öğelerin hepsinin iki ana faktörde topladığı bu teoride belirtilmektedir. Bu faktörler motive edici ve hijyen faktörlerdir. Motive edici faktörler, yetki sorumluluk alanı, takdir edilme ve terfi sistemleri gibi öğelerden oluşmaktadır. Hijyen faktörleri ise, kurum çevresi ile ilgili faktörlerdir. Bu faktörün var olması veya yokluğu iş tatmini düzeyini belirler. Hijyen faktörleri, ücret politikası, yönetim uygulamaları, iş yerindeki arkadaşlık ve çalışma ortamı gibi unsurlardan oluşmaktadır (Arslan, 2017).

Adams'ın Ödül Adaleti Kuramı: Denklik kuramı ifadesiyle ilk olarak Adams (1965) tarafından çalışılan kuramdır. Bu kuram, bireylerin birbirleri arasındaki ilişkiyi nasıl ve neye göre düzenlediklerini anlamaya çalışır. Kişinin bir durum karşısında kendisine adil olup olunmadığı konusundaki düşünceleri bireylerin işlerini etkilediği gibi başkalarına davranışlarını ve ilişkilerini de etkiler. Kişi yapmış olduğu görev sonucunda çevresindeki diğer kişilerin aldığı ödül ile kendisinin aldığı ödülü kıyaslar ve denk olup olmadığını kontrol eder. Bunun sonucunda kişi aldığı ödülü adil olarak edindiğine inanıyorsa bu kişide yüksek performans, motivasyon ve iş tatmini sonuçlarını doğuracaktır. Tam aksi bir durumda ise kişi yani ödülü adil olarak almadığına inanıyorsa memnuniyetsizlik ve stres duygusuna kapılacaktır. Bunun sonucunda kişinin motivasyonu, performansı ve iş tatmini negatif yönde oluşacaktır (Yaşın, 2016).

3.4.2. Performans

Performans, kişinin bir işi çaba sarf ederek yerine getirirken elde ettiği başarıdır. Çalışmasının amaçlara ulaşma (etkinlik) derecesidir. Kişinin sahip olduğu yetenekler ve özellikler ile inanç ve değerlerine bağlılığı bir bireyin performansdır. Elde edilen performans sonucunda eğer kişi ödüllendirilirse iş tatmini oluşur. İşinde mutlu, huzurlu, güvenli olmak anlamına gelen iş tatmini, bir sonraki aşamada gösterilecek çabanın niteliğini ve düzeyini belirler (Barutçugil, 2002).

Çalışanların tatmini ile performansı arasındaki ilişkinin üç görünümü vardır (Barutçugil, 2004):

- İş tatmini performansı artırır,
- Performans iş tatminine neden olur,
- Tatmin ile performans arasındaki ilişkiyi üçüncü bir değişken olan ödüller belirler.

Mutlu olan çalışanlar verimli sonuçlar elde edeceklerdir. Kişinin görevi sonucunda elde ettiği başarıya karşılık ödül ile karşılaşması iş tatminini artıracaktır. İyi bir performans ödülü, ödül iş tatminini, iş tatmini de performansı etkiler (Keleş, 2006).

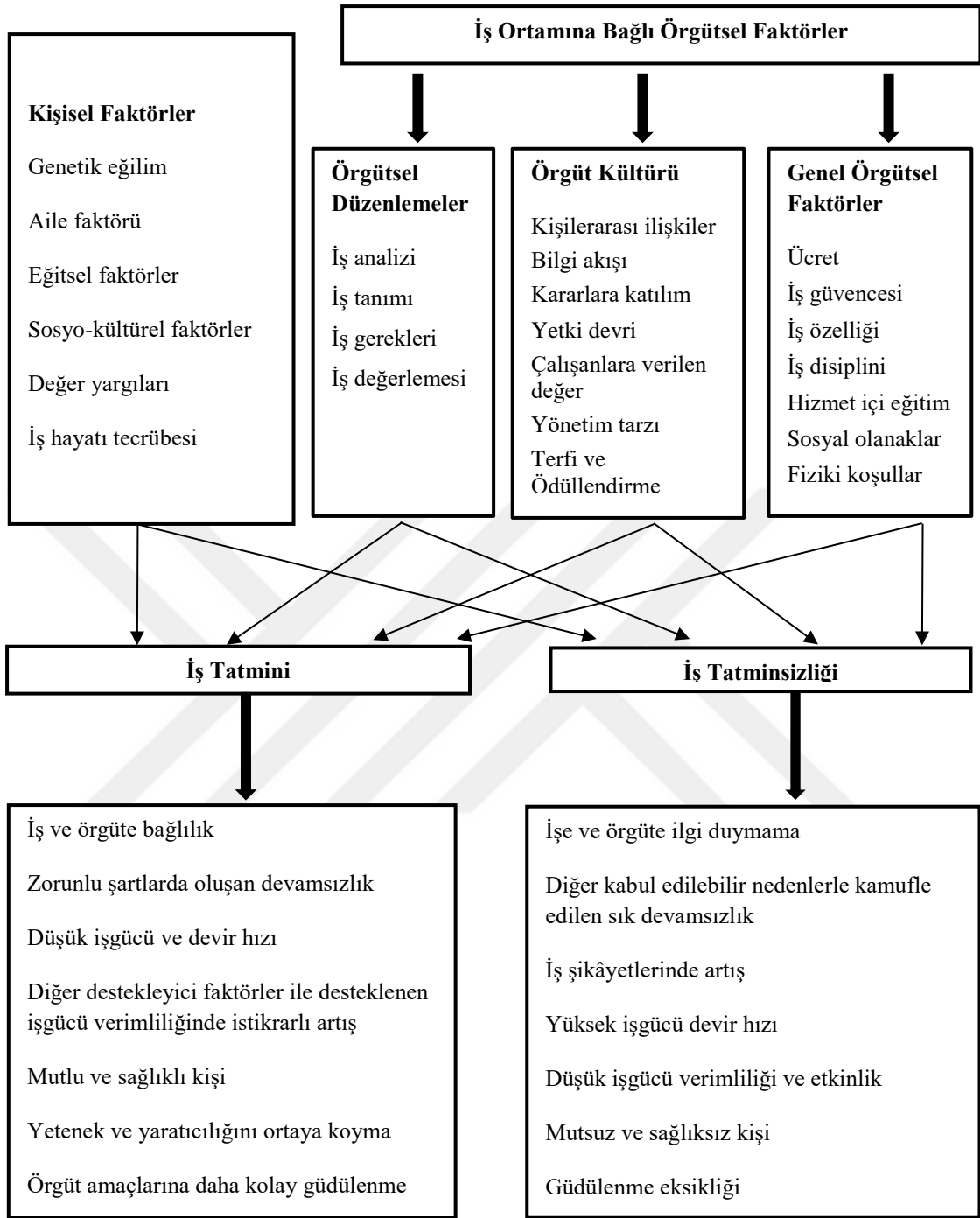
3.4.3. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini kavramı duygusal temele dayanır. Bireyin yaşam kalitesini pozitif olarak değerlendirme derecesidir. Yani bireyin hayatından ne kadar hoşlandığı şeklinde tanımlanabilir. Aynı zamanda bireyin hayatı ile ilgili duygularıdır. Yaşam tatmini, duygusal mutluluğun ölçüsü olduğu gibi hayat hakkındaki genel duyguları da ifade etmektedir. İşin bireyin hayatının önemli bir bölümünü oluşturması nedeniyle yaşam tatmini ve iş tatmini arasında anlamlı bir bağlantı vardır. Yaşam ve iş tatmininin anlamlı olmasının sebebi çalışanların iş ortamının dışında meydana gelen olaylardan etkilenirken iş dışındaki duygu ve davranışları da iş tatmininden etkilenmektedir (Aşan ve Erenler, 2008).

Sonuç olarak yaşam tatmininin önemini ve iş tatminiyle arasındaki ilişkiyi özetlemek gerekirse yazar Maksim Gorki: “İş, mutluluk verici olduğunda yaşam eğlencelidir; iş bir görev olduğunda, yaşam esarettir.” demiştir (Aşan ve Erenler, 2008).

3.5. İş Tatmini Sonuçları

İş tatmini sonuçları, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlığını, işletmenin çalışma verimliliğini, toplumun huzur ve gelişmesini etkilemesi açısından önemli bir yere sahiptir. İş tatmini sonuçlarına bakıldığında sadece bireysel değil aynı zamanda toplumsal ve örgütsel sonuçlarının olduğu görülmektedir. Pozitif çalışma şartlarının sağlanması iş tatmininin artmasıyla meydana geldiğinden yöneticiler tarafından tercih edilmektedir. Aynı zamanda bir işletmede iş tatmininin düşmesi, o kurum için işlerin olumsuz yönde ilerlediği anlamını taşımakta, iş yavaşlatma, düşük verimlilik ve düzen sorunları gibi gizli şekiller de ortaya çıkmaktadır (Kök, 2006).



Şekil 2. İş Tatmini ile İlgili Neden – Sonuç İlişkisi (Şahin, 2007).

Şekil 2’de iş tatmininin bireysel ve örgütsel sonuçlar açısından olumlu ve olumsuz etkileri görülmektedir. İşverenler işletmenin hedefine ulaşmak için iş tatmini konusunda gereken önemi vermelidirler (Şahin, 2007).

İş tatmininin iş ortamına sağladığı faydaları, yüksek moral, çalışanların işlerine bağlanması ve işyerinde bütünleşme sağlanması olarak belirtilebilir (Kaplan, 2011).

Personelde iş tatmininin meydana getirdiği bir başka olumlu bireysel sonucu, iş görende meydana gelen öz-yeterlilik algısı ve başarı duygusudur. İncelenen çalışmalarda bireyin işinde tatmin olduğu, işinde başarılı olduğu, kişinin başarı hissini artırdığı ve daha verimli çalışmalar sergilediği görülmüştür. Çalışmaların sonuçları irdelendiğinde iş tatmini yaşayan bireyin işine daha bağlı olduğu, bu nedenle çok çalıştığı ve bu duygular sonucunda daha fazla öz-yeterlilik inancı ve başarı hissine sahip oldukları düşünülmektedir. İş tatmininin olumlu anlamda hem çalışana hem de işverene sağladığı sonuçlar vardır. Bunlar arasında çalışanların performans düzeyinin artması, işe ve örgüte bağlılığın artması, işte sadakat duygusunun yükselmesi, örgütsel vatandaşlık davranışının artması, sosyal ilişkilerin ve iletişimin olumlu yönde değişmesi, daha kaliteli ürün ve hizmetin sunulabilmesi ve bunlar gibi daha çok sayıda olumlu tutum, davranış ve örgütsel sonuçların varlığından söz edilebilmektedir (Taşbaşı, 2013).

3.6. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminin düşmesi demek bir kurumda işlerin yolunda gitmemesi demektir. İş tatminsizliği zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları meydana getirmektedir. İş tatminsizliği ruhsal bozukluklara sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra iştah kaybı, uyku sorunu ve hayal kırıklıklarına sebep oluşturmaktadır. İş tatminsizliği bireylerin yaşamında kısır döngüler oluşturmaktadır. Bu nedenle iş tatminsizliğinin meydana getirdiği işten soğuma ve oluşan boşluk duyguları yalnızca düşük verimlilik ve düşük morale değil hızla toplumun sağlıksız hale gelmesine neden olacaktır. İş tatminsizliği, işe devamsızlık, iş gücü devri, iş uyuşmazlıkları, verimlilik ve performans, örgütsel bağlılık gibi birçok konuda örgütsel sonuçların temel belirleyicisi olmaktadır. İş tatminsizliğinin örgütsel sonuçları olarak işten uzaklaşma isteği, işe gitmede isteksizlik, yetersizlik duygusu, işten ayrılma, isabetsiz alınan kararlar, iş birliğinin sağlanamaması ve iş kalitesinde düşüş gibi konular oluşturmaktadır (Kök, 2006).

İş tatmini düşük olan çalışanlar, işlerinin başında bulunmama, iş bırakma gibi durum sergilerler. Bu durum iş yerinde meydana gelen olumsuz durumdan uzaklaşmaya, olaydan kaçmaya neden olmaktadır. İş tatminsizliği ileri düzeyde olan çalışanlar hemen iş değiştirme eğilimine başvururlar (Alsak Çolak, 2016).

İş tatminsizliğinin sebeplerinden olan grev ve iş yavaşlatma durumları şirketler için maddi kayıp anlamına gelmektedir. Eğer bu eylemler toplumun gözü önünde

yaşanırsa maddi kayıpların yanı sıra bir takım sosyal problemleri de devamında getirecektir. Bu sebeple şirketler, iş görenlerinin iş tatminlerini artıracak iş tatminlerini en yüksek seviyeye çıkartacak sosyal haklar ve ücret sağlamalıdır (Şahin, 2007).

İş tatminsizliği ve devamsızlık arasındaki ilişki incelenirken, mazeretsiz devamsızlığın göz önüne alınması gereklidir. Genellikle bireyler yorgunluk, işin monotonluğu, bıkkınlık, ara verme isteği gibi nedenlerle devamsızlık yapıyorlarsa, devamsızlığın nedeninin iş tatminsizliği olduğu düşünülebilir (Telman ve Ünsal, 2004). İşletme açısından özellikle pasif davranışlı kişilerin yaşadığı iş tatminsizliği, bu tip çalışanların ilgisiz ve kayıtsız tutum içerisine girmelerine neden olur. İş tatminsizliği yaşayan çalışanlar olumsuzluklar karşısında pasif kalıp, olayların kötüye gitmesine izin verebilir. Kronik devamsızlık, işe geç gelme, verimliliği sağlayan çalışmaları baltalama ve iş hatalarının artmasına neden olması sonucunda işletmenin performansı olumsuz yönde etkilenebilir (Barutçugil, 2004).

İş tatminsizliği içerisindeki iş görenin, başka kişilerle temastan kaçınma ve iletişim yetersizliği, kendi kendini zavallı görme, çaresizlik, ilgisizlik hislerine kapılarak iş çevresinde yalnızlaşmasına sebep olacaktır. İş tatminsizliğinin bir sonucu olan yabancılaşma, psikososyal bozukluklara, endüstri ve toplum içinde huzursuzluklara, stres ve sinir hastalıklarına, yüksek oranda iş değiştirmelere ve işten kaytarmalara ve verimin düşmesine neden olacaktır (Bahadınlı, 2013).

Sonuç olarak iş tatminsizliğinin bireyler ve örgütler için fiziki ve de duygusal alanda pek çok olumsuzluklara neden olduğu söylenebilir.

BÖLÜM IV

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde çalışmamızla ilgili araştırma yöntemine ilişkin bilgilere ve açıklamalara yer verilmiştir. İlk olarak araştırmanın amacı ve kapsamıyla ilgili bilgiler açıklanmış olup sonrasında bu çalışmada kullanılmış olan ölçeklere, araştırmanın evrenine ve örnekleme yönelik bilgilere, son olarak da araştırmanın bulgular kısmıyla ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Günümüzde kamu kurum ve kuruluşlarınca gerçekleştirilen işlem sayısının ve sahip olunan bilginin hızla artması, kararların daha hızlı alınması konusundaki beklenti ve baskıların da artmasıyla, yaşadığımız çağa da adını veren bilgiyi, elde etmenin ve bu bilgiyi yönetmenin, kurumsal amaçlara ulaşmadaki önemini artırmıştır.

Kamu kurumlarının kurumsal amaçlarına ulaşmasında kullandıkları bilgi sistemlerinin çalışanlar tarafından nasıl değerlendirildiği ve kullanıldığı da bir o kadar önemlidir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, kamuda çalışanların bilgi sistemi kullanımındaki öz-yeterliliklerinin iş tatminine etkisini incelemektir.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni olarak, Osmaniye ilinde faaliyet gösteren 3 adet kamu kurumu, örneklem olarak bu kurumlardaki beyaz yakalı kamu çalışanları belirlenmiştir. Araştırmacının uygun bir örnek kütle için, hem temsil yeteneği sağlayan örneklem büyüklüğünü, hem de maliyet, zaman ve veri analizi şartları hesaba katılarak dengeye ulaşılması sağlanmıştır. Bu nedenle Osmaniye ilinde faaliyet gösteren kamu çalışanlarına 250 adet anket formu dağıtılmış ve çalışanlardan 248 adet geçerli anket formu elde edilmiştir. Elde edilen anket sonuçlarının güvenilirlik analizi yapılmış olup, anket sonuçlarının güvenilir olduğu belirlenmiştir.

4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları

BİT kullanımına yönelik çalışanların algılarını ölçmek amacıyla üç boyutlu ölçek kullanılmıştır. Bunlar; BİT kullanılabilirlik düzeyi (10 madde) Tuti (2005) çalışmasından, BİT kullanımındaki öz-yeterlilik algıları (11 madde) ile BİT kullanımında kaygı düzeyini ölçmek için (6 madde) Usluel ve Seferoğlu (2003) çalışmasından alınmıştır.

BİT kullanımındaki öz-yeterliliğin iş tatmini üzerindeki etkisinin değerlendirilmesinde iş tatmini ölçeği olarak 20 maddeden oluşan Minnesota iş tatmin ölçeği, Akkamış (2010) çalışmasından alınmıştır.

Araştırma için veri toplama yöntemlerinden anket kullanılmıştır. Ölçekler beşli likert yöntemi ile oluşturulmuştur. Ölçekte yer alan ifadeler “1-Kesinlikle Katılıyorum”, “2-Katılıyorum”, “3-Kararsızım”, “4-Katılmıyorum”, “5-Kesinlikle Katılmıyorum” şeklindedir.

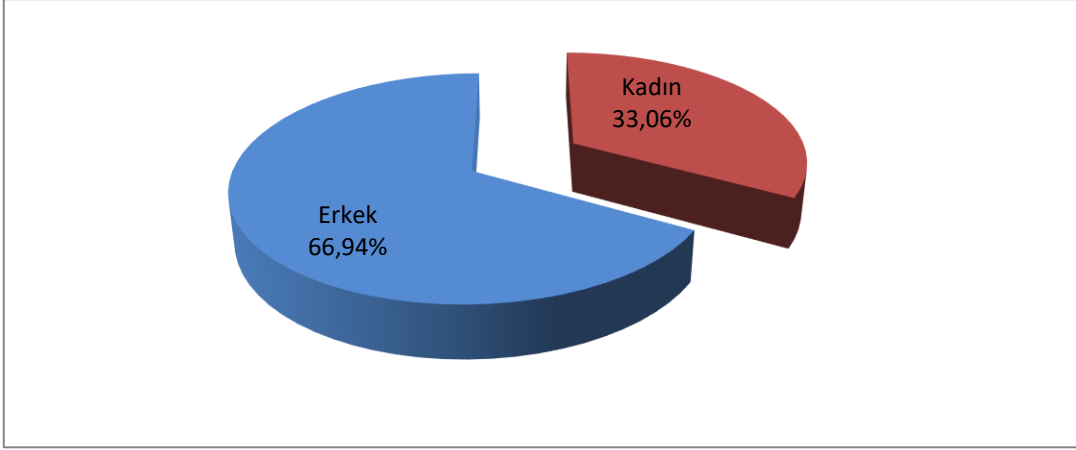
Ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. BİT kullanımı frekansları ölçeği cronbach alfa değeri $\alpha = 0,897$, BİT kullanılabilirlik düzeyi frekansları ölçeği cronbach alfa değeri $\alpha = 0,932$, BİT kullanımındaki öz-yeterlilik frekansları ölçeği cronbach alfa değeri $\alpha = 0,913$, BİT kullanımında kaygı düzeyi frekansları ölçeği cronbach alfa değeri $\alpha = 0,815$, iş tatmini ölçeği cronbach alfa değeri $\alpha = 0,935$ olup, ölçeklerin güvenilir düzeyde olduğu görülmüştür.

4.4. Verilerin Analizi

Bu kısımda örneklem grubuna ilişkin frekans, Mann Whitney-U ve Kruskal-Wallis Testi, korelasyon, anova ve regresyon analizi sonuçlarına yer verilecektir. Veriler normal dağılım göstermediği için parametrik olmayan analizler kullanılmıştır.

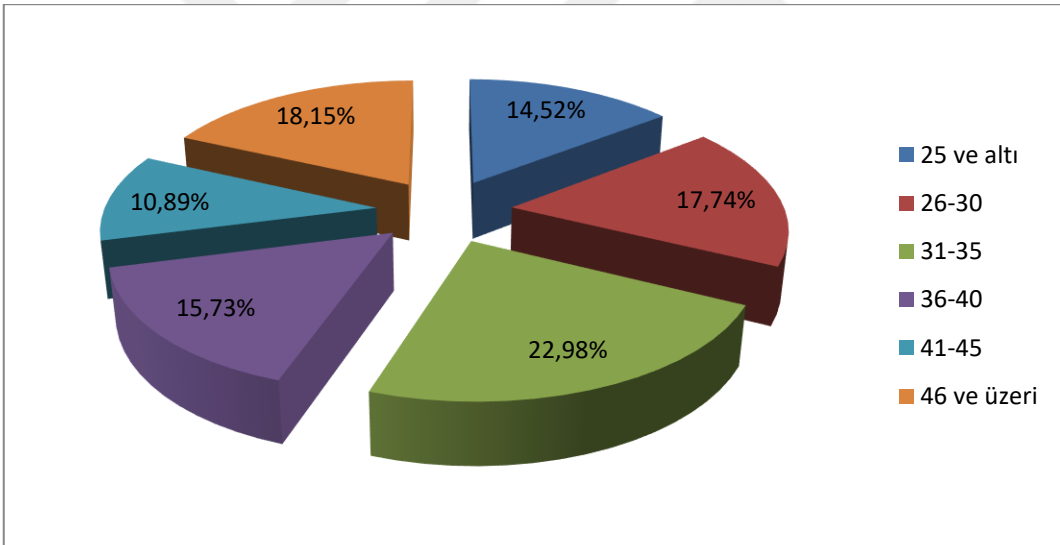
4.4.1. Örneklem Grubuna İlişkin Frekans Dağılımları

Ankette, beş farklı demografik ifade vardır. Bunlar, cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu ve meslekteki kıdem yılı şeklindedir.



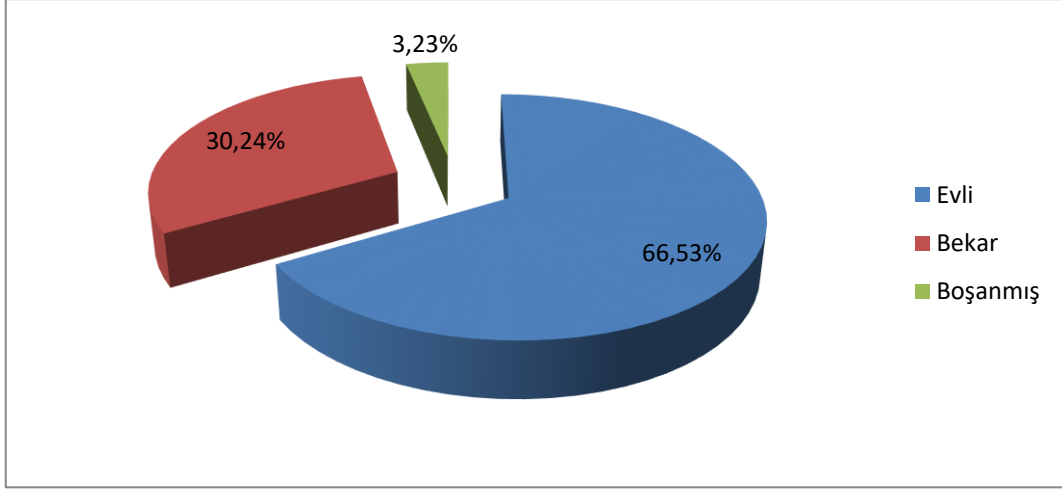
Şekil 3. Cinsiyet Dağılımı

Şekil 3’de örnekleme oluşturan çalışanların cinsiyet dağılımı gösterilmektedir. Katılımcıların %66,94 (166 kişi)’ü erkek ve %33,06 (82 kişi)’sı kadındır.



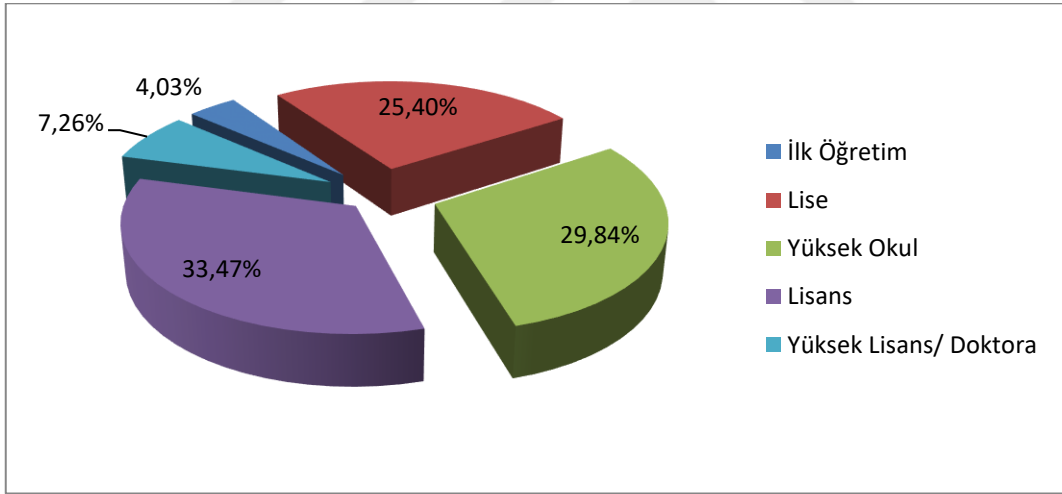
Şekil 4. Yaş Dağılımı

Şekil 4’de örnekleme oluşturan çalışanların yaş dağılımı gösterilmektedir. Katılımcıların %22,98 (57 kişi)’i 31-35 yaş aralığı ile en büyük payı oluşturmaktadır. Sonrasında %18,15 (45 kişi)’lik bir pay ile 46 ve üzeri yaş aralığı arasındaki katılımcılar yer almaktadır. %17,74 (44 kişi)’lük dilim 26-30 yaş aralığı arasındaki katılımcıları, %15,73 (39 kişi)’lük dilim 36-40 yaş aralığını, %14,52 (36 kişi)’lik dilim 25 ve altı yaş aralığını temsil ederken, en küçük dilimde %10,89 (27 kişi)’luk pay ile 41-45 yaş aralığındaki grubu içermektedir.



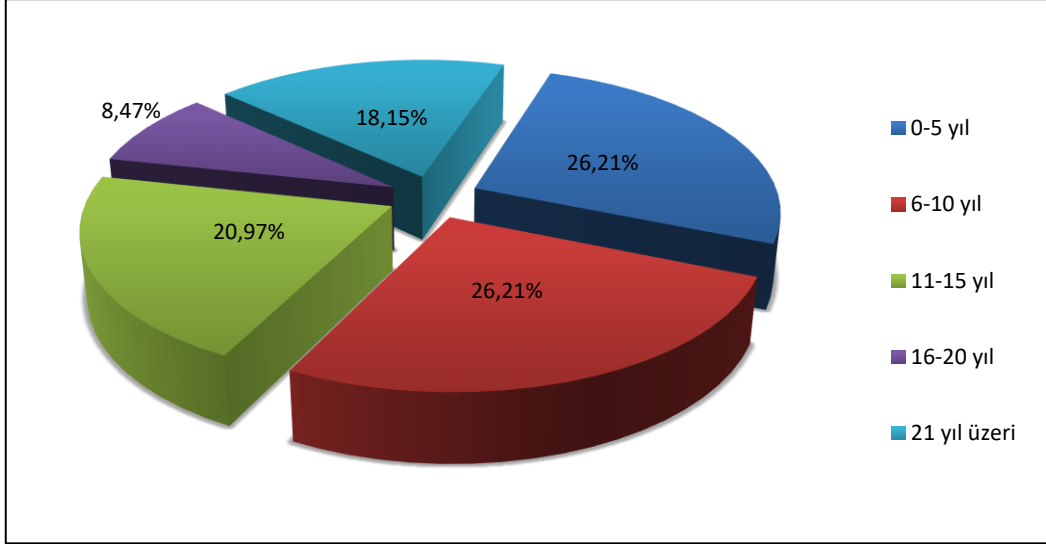
Şekil 5. Medeni Durum Dağılımı

Şekil 5’de örnekleme oluşturan çalışanların medeni durum dağılımı gösterilmektedir. Katılımcıların % 66,53 (165 kişi)’ü evli, %30,24 (75 kişi)’ü bekar ve %3,23 (8 kişi)’ü boşanmış dilimi oluşturmaktadır.



Şekil 6. Öğrenim Durum Dağılımı

Şekil 6’da örnekleme oluşturan çalışanların öğrenim durum dağılımı gösterilmektedir. Katılımcıların %33,47 (83 kişi)’si lisans düzeyinde olup en büyük payı oluşturmaktadır. Sonrasında %29,84 (74 kişi)’lük bir pay ile yüksekokul eğitilmiş katılımcılar yer almaktadır. %25,40 (63 kişi)’lik dilimde lise düzeyinde eğitilmiş, %7,26 (18 kişi)’lik dilim yüksek lisans/doktora eğitilmiş ve son olarak %4,03 (10 kişi)’lük dilim ilköğretim düzeyinde eğitilmiş katılımcılardan oluşmaktadır.



Şekil 7. Kıdem Dağılımı

Şekil 7’de örnekleme oluşturan çalışanların kıdem dağılımı gösterilmektedir. Katılımcılardan kıdem yılı 0-5 yıl ile 6-10 yıl arasında çalışmış olanların payı %26,21 (65 kişi)’lik dilimlerde olup eşitlik göstermektedir. %20,97 (52 kişi)’lik dilimde kıdem yılı 11-15 yıl arasında olanları, %18,15 (45 kişi)’lik dilimi 21 yıl üzeri çalışanları oluştururken son dilim de ise %8,47 (21 kişi)’lik kıdem yılı 16-20 yıl arasında çalışanlar yer almaktadır.

4.4.2. Demografik Faktörler ile İş Tatmini Soruları Arasındaki İlişki

Veriler normal dağılım göstermediği için parametrik olmayan analizler kullanılmıştır. Aşağıda iş tatmini sorularının demografik değişkenler ile ilişkisini test etmek için Mann Whitney-U ve Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır.

Demografik değişkenlerin 2 ve daha az grubu için Mann Whitney-U, 2 üzeri gruplar için Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır.

4.4.2.1. Cinsiyet Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 1

Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney Testi Sonuçları

	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden
Mann-Whitney U	5461,000
Wilcoxon W	8864,000
Z	-2,658
Asymp. Sig. (2-tailed)	,008
p<0,05	

Kamu kurumunda çalışan personelin, cinsiyetler arasında “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 1 ve Tablo 2’deki Mann-Whitney Test tablosundan değerlendirdiğimizde erkeklerin kadınlardan “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” farklılaştığı görülmektedir. Kamu kurumunda görev yapan personelin, cinsiyetler arasında diğer sorularda ise anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı görülmektedir.

Tablo 2

Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney Karşılaştırmalar Tablosu

Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıraların Toplamı	
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	Kadın	82	108,10	8864,00
	Erkek	166	132,60	22012,00
	Total	248		

4.4.2.2. Yaş Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 3

Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden
Ki -Kare	13,228	12,530	17,286
Serbestlik Derecesi	5	5	5
Asymp. Sig.	,021	,028	,004

p<0,05

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 3 ve Tablo 4’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından” 31-35 yaş arası katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden " anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 3 ve Tablo 4’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden" 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden" anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 3 ve Tablo 4’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden" 25 yaş ve altı katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında diğer maddelerde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Tablo 4

Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Yaş	N	Sıra Ortalaması
Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından	25 ve altı	36	141,85
	26-30	44	108,08
	31-35	57	142,78
	36-40	39	114,17
	41-45	27	105,91
	46 ve üzeri	45	123,63
	Total	248	
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	25 ve altı	36	116,72
	26-30	44	108,95
	31-35	57	113,52
	36-40	39	143,71
	41-45	27	117,83
	46 ve üzeri	45	147,19
	Total	248	
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	25 ve altı	36	164,93
	26-30	44	117,07
	31-35	57	110,97
	36-40	39	112,26
	41-45	27	118,43
	46 ve üzeri	45	130,81
	Total	248	

4.4.2.3. Medeni Durum Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 5

Medeni Durum Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ara sıra değişik şeyler yapabileceğim imkan bakımından	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	Terfi imkanının olması yönünden	Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma şansını vermesi yönünden	Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabileceğim imkan vermesi açısından
--	---	---------------------------------	--	---	--	---	--

Ki -Kare	6,922	6,536	6,625	6,566	6,816	10,844	6,348	6,187
Serb. Der.	2	2	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	,031	,038	,036	,038	,033	,004	,042	,045

p<0,05

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” bekar katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” evli katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Terfi imkânının olması yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Terfi imkanının olması yönünden” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş

karşılığında takdir edilmem yönünden” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, medeni durumları arasında “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından” bekâr katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda görev yapan personelin, medeni durumları arasında diğer maddeleri Tablo 5 ve Tablo 6’daki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tablo 6

Medeni Durum Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Medeni Durum	N	Sıralama Ortalaması
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından	Evli	165	121,13
	Bekar	75	136,81
	Boşanmış	8	78,69
	Total	248	
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	Evli	165	129,69
	Bekar	75	118,87
	Boşanmış	8	70,13
	Total	248	
Terfi imkanının olması yönünden	Evli	165	126,24
	Bekar	75	127,27
	Boşanmış	8	62,63
	Total	248	
Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden	Evli	165	118,02
	Bekar	75	140,97
	Boşanmış	8	103,81
	Total	248	
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden	Evli	165	119,20
	Bekar	75	139,41

	Boşanmış	8	94,00
	Total	248	
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	Evli	165	116,81
	Bekar	75	145,01
	Boşanmış	8	90,81
	Total	248	
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	Evli	165	119,02
	Bekar	75	139,52
	Boşanmış	8	96,63
	Total	248	
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından	Evli	165	120,02
	Bekar	75	138,21
	Boşanmış	8	88,25
	Total	248	

4.4.2.4. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumu değişkenine göre iş tatmini sorularında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

4.4.2.5. Kıdem Yılı Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 7

Kıdem Yılı Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	
Ki –Kare	14,499
Serbestlik Derecesi	4
Asymp. Sig.	0,006

p<0,05

Kamu kurumunda çalışan personelin, kıdem yılları arasında “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 7 ve Tablo 8’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” 0-5 yıl arası kıdem yılına sahip katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, kıdem yılları arasında diğer maddeleri Tablo 7 ve Tablo 8'deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı görülmektedir.

Tablo 8

Kıdem Yılı Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Kıdem Yılı	N	Sıralama Ortalaması
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	0-5 yıl	65	148,84
	6-10 yıl	65	113,22
	11-15 yıl	52	104,96
	16-20 yıl	21	130,36
	21 yıl üzeri	45	125,48
	Total	248	

4.4.3. BİT Kullanım ile BİT Kullanım Öz-Yeterliliği Soruları Arasındaki İlişki

Bu kısımda BİT Kullanım düzeyleri soruları ile BİT Kullanımında öz-yeterlilik sorularının demografik değişkenler ile ilişkisi incelenmiştir. Mann Whitney-U ve Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır.

4.4.3.1. Cinsiyet Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 9

Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney Testi

	Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.
Mann-Whitney U	5722,000
Wilcoxon W	19583,000
Z	-2,121
Asymp. Sig. (2-tailed)	,034

p<0,05

Kamu kurumunda çalışan personelin, cinsiyetler arasında “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 9 ve Tablo 10’daki Mann-Whitney Test tablosundan değerlendirdiğimizde , “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” yönünden kadın katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, cinsiyetler arasında diğer sorularda ise anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı görülmektedir.

Tablo 10

Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Cinsiyet	N	Sıralama Ortalaması	Sıralamanın Toplamı
Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	Kadın	82	137,72	11293,00
	Erkek	166	117,97	19583,00
	Total	248		

4.4.3.2. Yaş Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 11

Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.	Bilgisayar Programlarını(W ord, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.	Bilgisayar Programlarını(Wo rd, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.	E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim	Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.
Ki-Kare	13,799	18,189	14,121	13,653	13,701
Serbestlik Derecesi	5	5	5	5	5
Asymp. Sig.	,017	,003	,015	,018	,018

p<0,05

Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.	Bilgisayar konusunda yetenekliyim.	Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.	Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.
13,407	17,526	15,309	27,364	12,762
5	5	5	5	5
,020	,004	,009	,000	,026

Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.	Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.	Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.	Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.	Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.
25,747	11,891	15,022	24,043	22,723	13,692
5	5	5	5	5	5
,000	,036	,010	,000	,000	,018

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim” anlamlı bir fark var mıdır? Bununla ilgili verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.” 25 yaş ve altı katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan

değerlendirdiğimizde “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.” 41-45 yaş arası katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar konusunda yetenekliyim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar konusunda yetenekliyim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan

değerlendirdiğimizde “Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.” 26-30 yaş arası katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar neredeyse bir parçammış gibi düşünürüm.” anlamlı bir fark var mıdır? Bununla ilgili verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar neredeyse bir parçammış gibi düşünürüm.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bununla ilgili verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.” 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.” ifadesinde farklılığın 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, yaş grupları arasında “Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 11 ve Tablo 12’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.” ifadesinde 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Tablo 12

Yaş Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Test Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Yaş	N	Sıra Ortalaması
Bilgisayar Programları içinde dolaşıp yeni keşifler yapabilirim	25 ve altı	36	113,36
	26-30	44	128,17
	31-35	57	107,68
	36-40	39	137,97
	41-45	27	131,81
	46 ve üzeri	45	135,06
	Total	248	
Bilgisayar kullanarak istediğim bilgilere ulaşabilirim.	25 ve altı	36	122,03
	26-30	44	119,78
	31-35	57	113,16
	36-40	39	131,99
	41-45	27	134,87
	46 ve üzeri	45	132,74
	Total	248	
Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebilirim.	25 ve altı	36	136,60
	26-30	44	111,24
	31-35	57	120,67
	36-40	39	119,64
	41-45	27	126,22
	46 ve üzeri	45	135,82
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.	25 ve altı	36	135,69
	26-30	44	103,95
	31-35	57	116,78
	36-40	39	113,09
	41-45	27	135,56
	46 ve üzeri	45	148,67
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.	25 ve altı	36	147,21
	26-30	44	105,44
	31-35	57	107,04
	36-40	39	113,91
	41-45	27	142,09
	46 ve üzeri	45	145,70
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.	25 ve altı	36	130,90
	26-30	44	117,35
	31-35	57	103,63

	36-40	39	117,65
	41-45	27	136,98
	46 ve üzeri	45	151,24
	Total	248	
	25 ve altı	36	138,32
	26-30	44	106,14
	31-35	57	113,65
E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim	36-40	39	114,58
	41-45	27	132,15
	46 ve üzeri	45	149,16
	Total	248	
	25 ve altı	36	139,88
	26-30	44	101,77
	31-35	57	122,26
Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.	36-40	39	109,78
	41-45	27	143,28
	46 ve üzeri	45	138,74
	Total	248	
	25 ve altı	36	135,38
	26-30	44	96,32
	31-35	57	124,42
Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.	36-40	39	117,19
	41-45	27	136,83
	46 ve üzeri	45	142,39
	Total	248	
	25 ve altı	36	126,50
	26-30	44	120,93
	31-35	57	111,14
Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.	36-40	39	121,68
	41-45	27	123,87
	46 ve üzeri	45	146,13
	Total	248	
	25 ve altı	36	125,54
	26-30	44	111,19
	31-35	57	108,82
Bilgisayar konusunda yetenekliyim.	36-40	39	119,91
	41-45	27	122,76
	46 ve üzeri	45	161,56
	Total	248	
	25 ve altı	36	131,58
	26-30	44	108,00
Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.	31-35	57	106,95
	36-40	39	126,88
	41-45	27	125,56

	46 ve üzeri	45	154,50
	Total	248	
Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	25 ve altı	36	132,36
	26-30	44	106,82
	31-35	57	101,03
	36-40	39	117,73
	41-45	27	131,69
	46 ve üzeri	45	166,79
	Total	248	
Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.	25 ve altı	36	139,25
	26-30	44	110,61
	31-35	57	118,01
	36-40	39	117,37
	41-45	27	129,87
	46 ve üzeri	45	137,46
	Total	248	
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/ tuşa basacağım korkusunu taşıyorum.	25 ve altı	36	127,89
	26-30	44	132,91
	31-35	57	124,61
	36-40	39	125,15
	41-45	27	118,94
	46 ve üzeri	45	116,19
	Total	248	
Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.	25 ve altı	36	141,94
	26-30	44	143,61
	31-35	57	126,45
	36-40	39	124,45
	41-45	27	99,83
	46 ve üzeri	45	104,23
	Total	248	
Bilgisayarda çalışırken sınırlı oluyorum.	25 ve altı	36	120,28
	26-30	44	121,84
	31-35	57	138,61
	36-40	39	118,64
	41-45	27	106,04
	46 ve üzeri	45	128,76
	Total	248	
Bilgisayarlar beni olmadık bir yerde, ortada bırakıyor	25 ve altı	36	120,44
	26-30	44	128,40
	31-35	57	138,35
	36-40	39	115,06
	41-45	27	116,19
	46 ve üzeri	45	119,56
	Total	248	

	25 ve altı	36	119,88
	26-30	44	118,52
	31-35	57	112,24
Bilgisayarda çalışırken sorun çıktığında anlık çözümler bana yetiyor.	36-40	39	124,12
	41-45	27	117,37
	46 ve üzeri	45	154,19
	Total	248	
	25 ve altı	36	131,74
	26-30	44	109,23
	31-35	57	102,87
Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	36-40	39	116,47
	41-45	27	126,22
	46 ve üzeri	45	166,97
	Total	248	
	25 ve altı	36	141,40
	26-30	44	110,17
	31-35	57	109,03
Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.	36-40	39	134,03
	41-45	27	112,26
	46 ve üzeri	45	143,68
	Total	248	
	25 ve altı	36	143,39
	26-30	44	105,77
	31-35	57	109,08
Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.	36-40	39	134,97
	41-45	27	111,93
	46 ve üzeri	45	145,70
	Total	248	
	25 ve altı	36	125,03
	26-30	44	116,07
	31-35	57	100,79
Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.	36-40	39	120,09
	41-45	27	124,69
	46 ve üzeri	45	166,07
	Total	248	
	25 ve altı	36	131,53
	26-30	44	104,00
	31-35	57	105,88
Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.	36-40	39	119,41
	41-45	27	132,85
	46 ve üzeri	45	161,91
	Total	248	
Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.	25 ve altı	36	124,24
	26-30	44	111,86

	31-35	57	109,56
	36-40	39	123,68
	41-45	27	126,83
	46 ve üzeri	45	155,30
	Total	248	
	25 ve altı	36	118,58
	26-30	44	138,84
	31-35	57	135,62
Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılırım.	36-40	39	121,18
	41-45	27	101,98
	46 ve üzeri	45	117,51
	Total	248	
	25 ve altı	36	126,04
	26-30	44	127,32
	31-35	57	132,46
Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.	36-40	39	118,37
	41-45	27	121,04
	46 ve üzeri	45	117,81
	Total	248	

4.4.3.3. Öğrenim Durumu Değişkenine Göre İlişkin Bulgular

Tablo 13

Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebiliyorum.	Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.	Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.	Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.	E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim
Ki-Kare	12,041	26,547	29,465	33,028	20,304
Serbestlik Derecesi	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	,017	,000	,000	,000	,000

p<0,05

Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.	Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.	Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.	Bilgisayar konusunda yetenekliyim.	Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.
23,219	18,780	11,556	17,019	14,138	13,051
4	4	4	4	4	4
,000	,001	,021	,002	,007	,011

Bilgisayarda çalışırken sınırlı oluyorum.	Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.	Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.	Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.
9,847	15,725	12,529	16,791	10,807
4	4	4	4	4
,043	,003	,014	,002	,029

Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.	Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılırım.	Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.
14,856	21,722	14,640
4	4	4
,005	,000	,006

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebilirim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu Kurumunda çalışan personellerin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.” ifadesinde lise mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar Programlarını (Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.” lise mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim.” ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar konusunda yetenekliyim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar konusunda yetenekliyim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda çalışırken sınırlı oluyorum.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda çalışırken sınırlı oluyorum.” ifadesinde yüksek lisans veya doktora öğrenimi gören katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.” ifadesinde ilk öğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar

neredeysi bir parçammış gibi düşünürüm.” ifadesinde lise mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.” ifadesi ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.” ifadesinde ilköğretim mezunu katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılırım.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılırım.” ifadesinde yüksek lisans veya doktora öğrenimi gören katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Kamu kurumunda çalışan personelin, öğrenim durumları arasında “Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.” anlamlı bir fark var mıdır? Bu verileri Tablo 13 ve Tablo 14’deki Kruskal-Wallis test tablosundan değerlendirdiğimizde “Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.” ifadesinde yüksek lisans veya doktora öğrenimi gören katılımcılarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Tablo 14

Öğrenim Durumuna Göre Kruskal-Wallis Karşılaştırmalar Tablosu

Maddeler	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması
Bilgisayar Programları içinde dolaşp yeni keşifler yapabilirim	İlk Öğretim	10	139,75
	Lise	63	129,52
	Yüksek Okul	74	134,71
	Lisans	83	112,66
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	111,06
	Total	248	
Bilgisayar kullanarak istediğim bilgilere ulaşabilirim.	İlk Öğretim	10	131,65
	Lise	63	135,83
	Yüksek Okul	74	127,95
	Lisans	83	115,69
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	107,33
	Total	248	
Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebilirim.	İlk Öğretim	10	158,65
	Lise	63	142,25
	Yüksek Okul	74	122,39
	Lisans	83	113,68
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	101,97
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.	İlk Öğretim	10	155,95
	Lise	63	154,89
	Yüksek Okul	74	123,14
	Lisans	83	106,55
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	89,00
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.	İlk Öğretim	10	154,70
	Lise	63	155,10
	Yüksek Okul	74	129,43
	Lisans	83	100,26
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	92,17
	Total	248	
Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.	İlk Öğretim	10	157,00
	Lise	63	157,15
	Yüksek Okul	74	129,66
	Lisans	83	95,80
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	103,28
	Total	248	
E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim	İlk Öğretim	10	161,75
	Lise	63	144,88

	Yüksek Okul	74	131,41
	Lisans	83	104,45
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	96,56
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	159,85
	Lise	63	149,84
Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.	Yüksek Okul	74	124,43
	Lisans	83	109,63
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	85,03
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	162,40
	Lise	63	141,68
Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.	Yüksek Okul	74	132,41
	Lisans	83	107,42
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	89,58
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	158,50
	Lise	63	138,08
Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.	Yüksek Okul	74	131,54
	Lisans	83	107,19
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	108,94
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	181,20
	Lise	63	129,79
Bilgisayar konusunda yetenekliyim.	Yüksek Okul	74	137,41
	Lisans	83	108,09
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	97,11
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	162,30
	Lise	63	128,10
Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.	Yüksek Okul	74	135,14
	Lisans	83	111,36
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	107,75
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	158,85
	Lise	63	138,84
Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.	Yüksek Okul	74	132,37
	Lisans	83	109,73
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	90,94
	Total	248	
	İlk Öğretim	10	155,60
	Lise	63	137,61
Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.	Yüksek Okul	74	132,65
	Lisans	83	110,87

	Yüksek Lisans/ Doktora	18	90,67
	Total	248	
Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/ tuşa basacağım korkusunu taşıyorum.	İlk Öğretim	10	76,20
	Lise	63	113,82
	Yüksek Okul	74	128,32
	Lisans	83	136,28
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	118,72
	Total	248	
Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.	İlk Öğretim	10	82,35
	Lise	63	118,02
	Yüksek Okul	74	123,34
	Lisans	83	130,18
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	149,14
	Total	248	
Bilgisayarda çalışırken sınırlı oluyorum.	İlk Öğretim	10	79,95
	Lise	63	115,69
	Yüksek Okul	74	121,94
	Lisans	83	132,54
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	153,53
	Total	248	
Bilgisayarlar beni olmadık bir yerde, ortada bırakıyor	İlk Öğretim	10	75,45
	Lise	63	123,83
	Yüksek Okul	74	124,18
	Lisans	83	125,20
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	152,22
	Total	248	
Bilgisayarda çalışırken sorun çıktığında anlık çözümler bana yetiyor.	İlk Öğretim	10	144,70
	Lise	63	123,81
	Yüksek Okul	74	123,09
	Lisans	83	126,29
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	113,22
	Total	248	
Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.	İlk Öğretim	10	153,90
	Lise	63	143,60
	Yüksek Okul	74	131,17
	Lisans	83	106,04
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	99,06
	Total	248	
Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.	İlk Öğretim	10	138,60
	Lise	63	143,60
	Yüksek Okul	74	126,76
	Lisans	83	114,65
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	85,94
	Total	248	

Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.	İlk Öğretim	10	124,15
	Lise	63	137,88
	Yüksek Okul	74	130,11
	Lisans	83	114,27
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	101,94
	Total	248	
Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.	İlk Öğretim	10	149,95
	Lise	63	138,60
	Yüksek Okul	74	137,96
	Lisans	83	105,22
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	94,56
	Total	248	
Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.	İlk Öğretim	10	161,85
	Lise	63	138,43
	Yüksek Okul	74	126,61
	Lisans	83	113,60
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	96,61
	Total	248	
Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.	İlk Öğretim	10	174,45
	Lise	63	138,16
	Yüksek Okul	74	129,34
	Lisans	83	108,26
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	103,94
	Total	248	
Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılırım.	İlk Öğretim	10	78,10
	Lise	63	99,13
	Yüksek Okul	74	124,62
	Lisans	83	143,70
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	150,03
	Total	248	
Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.	İlk Öğretim	10	116,35
	Lise	63	114,20
	Yüksek Okul	74	112,82
	Lisans	83	132,57
	Yüksek Lisans/ Doktora	18	175,89
	Total	248	

4.4.4. Korelasyon Analizi

Tablo 15

Değişkenlere Ait Korelasyon Değerleri

		1	2	3	4
1.İş Tatmini	Spearman Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
2.BİT Kullanılabilirlik Düzeyi	Spearman Correlation	-,058	1		
	Sig. (2-tailed)	,360			
3.BİT Kullanımında Öz-yeterlilik	Spearman Correlation	-,178**	-,010	1	
	Sig. (2-tailed)	,005	,872		
4.BİT Kullanımında Kaygı	Spearman Correlation	,184**	-,109	-,063	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,086	,324	

*p<0,05 düzeyinde anlamlı; **p<0,01 düzeyinde anlamlı.

Tablo 15’de yer alan veriler iş tatmini, BİT kullanılabilirlik düzeyi, BİT kullanımında öz-yeterlilik ve BİT kullanımında kaygı arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelendiğinde ortaya çıkan değerleri göstermektedir. Burada karşılaştırılan konu hakkında bize bilgi verecek olan değer Spearman Correlation katsayısı değeridir. Buradaki Sig.(2-tailed) değeri ise değişkenler arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirtmektedir. Yapmış olduğumuz analizde anlamlılık düzeyi 0,01 olarak belirlenmiştir.

Buna göre yapılan analiz sonucuna göre İş tatmini ile BİT kullanımında öz-yeterlilik faktörü arasındaki Spearman Correlation katsayısı -,178 olarak çıkmıştır. Bu değer (-.178, **p<0,01) olduğundan anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

İş tatmini ile BİT kullanımında kaygı faktörü arasında Spearman Correlation katsayısı ,184 olarak çıkmıştır. Bu değer (.184, **p<0,01) olduğundan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

İş tatmininin, BİT kullanılabilirlik düzeyi ile arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

4.4.5. Regresyon Analizi Sonuçları

Araştırmada bağımsız değişkenler olan BİT kullanılabilirlik düzeyi, BİT kullanımında öz-yeterlilik ve BİT kullanımında kaygının, bağımlı değişken olan iş tatmini üzerine etkisinin ne seviyede olduğu incelenecektir. Bu sebeple çoklu regresyon analizi yapılmıştır. SPSS paket programı kullanılarak oluşturduğumuz modelimizin regresyon analiz sonuçları Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16

Modelin Özeti

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	Durbin-Watson
1	,234 ^a	,055	,043	,978245	1,654

a. Belirleyiciler: (Sabit), BİT Kullanılabilirlik Düzeyi, BİT Kullanımında Öz-yeterlilik, BİT Kullanımında Kaygı

b. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 16’ya baktığımızda R² değeri ,055 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bağımsız değişkenler BİT kullanılabilirlik düzeyi, BİT kullanımında öz-yeterlilik, BİT kullanımında kaygı, bağımlı değişken olan iş tatminindeki değişimin % 4,3’ünü açıklayabilmektedir.

Tablo 17

Modelin Anlamlılığı

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Sig.
Regresyon	13,501	3	4,500	4,703	,003 ^a
Artan	233,499	244	,957		
Toplam	247,000	247			

a. Belirleyiciler: (Sabit), BİT Kullanılabilirlik Düzeyi, BİT Kullanımında Öz-yeterlilik, BİT Kullanımında Kaygı

b. Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 17’de tüm modelin anlamlılığını gösteren Anova testi sonuçları gösterilmiştir. Burada Sig. Değeri önemlidir. Sig. Değeri 0,003 çıktığı yani anlamlılık düzeyimiz olan 0,05’den daha küçük olduğu için modelin anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca Regresyon serbestlik derecesi 3, hata serbestlik derecesi 244 çıkmıştır. Bu değerlere göre elde edilen F tablo değeri 2,60 iken hesaplanan F değeri 4,703’tür. F hesaplanan değer, F tablo değerinden büyük olduğu için değişkenler arasında ilişki bulunduğunu söyleyebiliriz. Bu durumda bağımlı değişken olan iş tatminini, bağımsız değişkenler BİT kullanılabilirlik düzeyi, BİT kullanımında öz-yeterlilik ve BİT kullanımında kaygı ile açıklamaya çalıştığımız regresyon modeli bir bütün olarak anlamlı sonucu ortaya çıkmaktadır. Yani BİT kullanılabilirlik faktörlerinden en az bir tanesinin iş tatmini üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir.

Tablo 18

Modelin Katsayıları

Model	Standartlaşmamış Katsayılar		Standartlaşmış Katsayılar		Sig.
	B	Standart Hata	Beta	t	
Sabit	1,0276E-16	0,062		0,000	1,000
BİT Kullanılabilirlik Düzeyi	-,056	0,062	-,056	-,899	,370
BİT Kullanımında Öz-yeterlilik	-,120	0,062	-,120	-1,923	,056
BİT Kullanımında Kaygı	,193	0,062	,193	3,099	,002

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 18’de ise regresyon modelinin katsayıları ve anlamlılık değerleri gösterilmiştir. Buna göre sabit değişkenin (iş tatmini) Sig. değeri ,000 olarak belirtilmiştir. Bu durumda sabit değişken yüksek derecede anlamlıdır.

BİT kullanılabilirlik düzeyinin regresyon modeli katsayısı -,056 olarak hesaplanmıştır. T testi sonucunda anlamlılık değeri Sig. ,370 olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık düzeyimiz olan 0,05’ ten büyük olduğu için %5 anlamlılık derecesinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

BİT kullanımında öz-yeterlilik regresyon modeli katsayısı $-0,120$ olarak hesaplanmıştır. T testi sonucunda anlamlılık değeri Sig. $,056$ olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık düzeyimiz olan $0,05$ ' ten büyük olduğu için $\%5$ anlamlılık derecesinde istatistiksel olarak anlamlı değildir.

BİT kullanımında kaygı regresyon modeli katsayısı $,193$ olarak hesaplanmıştır. T testi sonucunda anlamlılık değeri Sig. $,002$ olarak hesaplanmıştır. Anlamlılık düzeyimiz olan $0,05$ ' ten küçük olduğu için $\%5$ anlamlılık derecesinde istatistiksel olarak anlamlıdır sonucuna varılabilir. Buna göre BİT kullanımında kaygı ile iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır.



SONUÇ

Bilgi, içinde bulunduğumuz yüzyılın en değerli gücüdür. Bilgi, teknolojik gelişmeler sonucunda ise hayatımızın her alanında yer alan bilişim teknolojilerini meydana getirmiştir. Sürekli olarak gelişen BİT, toplumsal yaşamın bir parçası haline gelmiş ve toplumların değişimini hızlandırmıştır. Hızla gelişmekte olan bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) günümüzde her alanda olduğu gibi bütün kamu kurum ve kuruluşlarını da aynı doğrultuda etkilemektedir. Kamu kurumlarının kurumsal amaçlarına ulaşmasında kullandıkları bu bilgi sistemlerinin çalışanlar tarafından nasıl değerlendirildiği ve kullanıldığı da bir o kadar önemlidir. Bununla birlikte bir kurumun gerçek anlamda başarılı olması şüphesiz çalışanlarına ve çalışanlarının ortaya koyduğu performansa bağlıdır. Çalışanların performansı ise, yüksek düzeyde tatmin edilmiş olmalarıyla yakından ilişkilidir.

Bu çalışmada BİT uygulamalarındaki; BİT kullanılabilirlik düzeyi, BİT kullanımında öz-yeterlilik ve BİT kullanımında kaygı düzeyi ile çalışanların iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Ayrıca iş tatmini ve BİT uygulamaları sorularının demografik değişkenlerle bir ilişkisi olup olmadığı ayrı ayrı test edilmiştir.

BİT kullanılabilirlik düzeyi ve BİT kullanımındaki öz-yeterliliğin iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. BİT kullanımında kaygı unsurları ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki gösterdiği belirlenmiştir.

Kamu çalışanlarının bilişim teknolojilerini kullanma konusunda bir beceriye sahip olma inancının iş tatminini etkileyip etkilemediğini öğrenmek amacı ile katılımcılara anket çalışması uygulanmıştır. Bu anket araştırması sonucunda kamu çalışanlarının çoğunlukla erkek olduğu (%66,9), 31 ile 35 yaş aralığında olduğu (%22,9), evli olduğu (%66,5), lisans mezunu olduğu (%33,4), 0 ile 5 yıl kıdem aralığı ile 6 ile 10 yıl kıdem aralığında olduğu (%26,2) ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmada çalışan personelin bilgi sistemini başarıyla kullanabilmeleri için gerekli becerilere sahip olup olmadığı konusundaki inancının yani öz-yeterliliğinin iş tatminini ne kadar etkilediği ile ilgili elde edilen sonuçlara aşağıda yer verilmiştir.

BİT uygulamaları ile ilgili soru grubu cinsiyet değişkenine göre ele alındığında sadece bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olunması yönünden kadın çalışanlarda anlamlı bir fark görülmektedir. BİT uygulamaları ile ilgili sorular eğitim durumu değişkenine göre ele alındığında anlamlı farklılığın olduğu yerler genel olarak

ilköğretim ve lise mezunu çalışanlarda rastlanmaktadır. Öğrenim durumu yüksek lisans veya doktora mezunu olanlarda anlamlı farklılık bilgisayarda çalışırken sınırlı olma, telaşa kapılma ve bilgisayarda çalışmayı zaman kaybı görme konusunda görülmektedir. BİT uygulamaları ile ilgili soru grubu yaş değişkenine göre ele alındığında BİT kullanımında öz-yeterlilik yani çalışanların BİT kullanımıyla ilgili kullanabilme becerilerine olan inanç konusundaki sorularda 46 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Bu çalışmada BİT kullanımındaki öz-yeterlilik inancı 46 yaş ve üzeri katılımcılarda daha fazla olduğu görülmektedir. 26 ile 30 yaş grubu arasındaki katılımcıların BİT uygulamaları ile ilgili sorular arasında sadece bilgisayara tam olarak hâkim olmanın imkansız olduğu yönündeki soruda anlamlı bir farklılık elde edilmiş ve bilgisayara hakim olmanın imkansız olduğunu düşündükleri elde edilmiştir.

İş tatmini ölçeğindeki sorular arasından sadece iş karşılığında alınan ücret yönünden memnun olmayla ilgili soruda cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Bu farklılık ise çalışan erkek personeller lehine olduğu görülmektedir. Akkamış (2010)'ın çalışmasında da cinsiyet durumuna göre sadece ücret yönünden memnun olmayla ilgili soruda erkekler lehine olduğu sonucu, çalışmamda çıkan sonucu destekler niteliktedir.

İş tatmini ölçeğinde sorular ele alındığında yaş değişkenine göre elde edilen bulgulara göre üç soruda anlamlı farka rastlanmıştır. Çalışma karşılığında aldığı ücret yönünden 46 yaş ve üzeri katılımcıların memnun olduğu görülmektedir. Sadece 25 ve altı yaş grubundaki katılımcılar, yaptığı iş karşılığında takdir edildiğini düşünmektedir. Yani 25 ve altı yaş grubundaki çalışanlar düşünüldüğünde yeni işe başlayan çalışan grubu akla gelmektedir. Kıdem yılı değişkenine göre elde edilen bulgulara bakıldığında ise bunu destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Kıdem yılı değişkeninde de tek anlamlı farklılık çalışanın yaptığı iş karşılığında takdir edilmesi ile ilgili soruda rastlanmıştır ve bu anlamlı farklılığı kıdem yılı 0 ile 5 yıl arasındaki çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Yaptığı işin kendisine saygınlık kazandırdığını düşünen katılımcılar ise 31 ile 35 yaş arasındaki katılımcılardan oluşmaktadır.

Bu çalışmada iş tatmini ölçeğinin sorularında anlamlı bir farklılığın olmadığı değişken ise öğrenim durumu değişkenidir. Çalışanların öğrenim durumunun iş tatmini konusunda herhangi bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Akkamış (2010)'ın çalışmasında öğretmenlerin iş tatmininde öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark olmadığı sonucu bu çalışmada çıkan sonucu destekler niteliktedir.

Sonuç olarak bu araştırmaya göre kamu çalışanları, günlük hayatlarında da bilişim teknolojileri kullanmakta, bilişim teknolojileri kullanımıyla ilgili, kullanıp kullanamayacaklarına dair olan inanca orta yaş üstü çalışanların sahip oldukları, iş tatmini konusunda ücret yönünden orta yaş üstü çalışanların memnun olduğu gözlemlenirken, genç çalışanlar ise ücret yönünden memnun değillerdir. cret yönünden memnun olmayan genç personel yaptığı iş karşılığında takdir edildiğini düşünmektedir. Çalışanların aldığı görevler karşılığında takdir edilmesinin iş tatmini açısından önem taşıdığı görülmektedir.



KAYNAKÇA

- Afacan Fındıklı, M.M. (2012). *İş Değerleri Perspektifinde Yönetici- Çalışan Uyumu ve İş Tatmini İle Lider –Üye Etkileşimi Üzerine Türk Sağlık Sektöründe Bir Araştırma.* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akar, Ö. (2011). *İlköğretim Okullarının Başarı Durumlarına Göre Yöneticilerin Duygusal Zekâları ile Öğretmenlerin Öz-yeterlilikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi.* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Akgündüz, Y. (2012). *Konaklama İşletmelerinde Otantik Liderlik ve Öz-yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi.* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akkamış, O. (2010). *İlköğretim I. ve II. Kademe Öğretmenlerinin İş Tatmini Üzerine Bir Değerlendirme.* (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akkoyunlu, B. ve Kurbanoglu, S. (2003). Öğretmen Adaylarının Bilgi Okuryazarlığı Ve Bilgisayar Öz-yeterlilik Algıları Üzerine Bir Çalışma. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 24, 1-10 .
- Alsar Çolak, O. (2016). *Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama.* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Altun, T. ve Palancı, M. (2015). Web Kullanıcıları Öz-Yeterlilik Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. Eğitimde Kuram ve Uygulama Journal of Theory and Practice in Education Articles/Makaleler, 11(2), 473-491.
- Arslan, E. (2017). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkisi.* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arslan, E. (2011). *Otel İşletmelerinde Bilişim Teknolojileri Kullanımı ve İnsan Kaynakları Yönetimi Üzerindeki Etkilerine Yönelik.* (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(2), 203-216.

- Aydede, M.A. (2009). *Aktif Öğrenme Uygulamalarının Öğrencilerin Kendi Kendine Öğrenme ve Eleştirel Düşünme Becerileri İle Öz-yeterlilik İnançlarına ve Erişilerine Etkisi*. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Azar, A. (2010). Ortaöğretim Fen Bilimleri ve Matematik Öğretmeni Adaylarının Öz-yeterlilik İnançları. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(12), 235–252.
- Bahadınlı, H.S. (2013). *İşletmelerde Yetenek Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi (İlaç, Tekstil Ve Otomotiv Sektörlerinde Araştırma)*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bal, C.G. (2010). *Üniversite Hastanelerinde Bilişim Teknolojilerinin Stratejik Kullanımına İlişkin Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *Amercian Psycholgist*. 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought Andaction: A Social Cognitive Theory*. EnglewoodCliffs, NJ: PrenticeHall.
- Bandura, A. (1994). Self-Efficacy. In V. S. Ramachauran (Ed.), *Encyclopedia of Humanbehaviour*, 71-81. New York: Akademik.
- Bandura, A. (1995). *Exercis of Personal And Collective Efficacy In Changing Societies*. In A. Bandura (Ed.), *Self-Efficacy In Changing Societies*. New York: Cambridge University.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise Of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (2006). Adolescent Development From An Agenticiperspective. In T. Urdan & F. Pajares (Eds.), *Self-Efficacybeliefs Of Adolescents USA: Information Age*. p.1-44.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayınları.

- Bekiş, T. (2013). *İş Yeri Manevîyatının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Niğde Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Niğde.
- Bennet, R. J. (1994). *Management, The Manufacturing and Engineering*. Handbook Series, London.
- Büyükkiz, K. K. (2011). *Türkçeyi Yabancı Dil Olarak Öğrenenlerin Yazma Becerileri ile Öz-yeterlilik Alguları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Cinel, M.O. (2014). *Müsamahacı ve Kısıtlayıcı Örgüt Kültürünün Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Fındık İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Compeau, D. ve Higgins, C.A. (1995). Computer Self-Efficacy: Developmental Of A Measure And İntial Test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189-211.
- Çekmecelioglu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: *Bir Araştırma*, Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(2), 23-38.
- Çetin, B. (2007). *Yeni İlköğretim Programı (2005) Uygulamalarının İlköğretim 4. ve 5. Sınıf Öğrencilerinin Çalışma Alışkanlıkları ile Öz-Yeterliliklerine Etkisi ve Öğrencilerin Program Hakkındaki Görüşleri*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çetin, F. ve Basım, H.N. (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(3), 79-94.
- Çetin, H. (2014). *Otel İşletmelerinde Hizmetkâr Liderliğin Çalışanların İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Doktora Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi/ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Nevşehir.
- Çınar, Ö. (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adaletin Örgütsel Çıktılar Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracılık Rolü: Kahramanmaraş Bankacılık Sektöründe*

- Bir Alan Araştırması.* (Doktora Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Çiftiyıldız, K. (2015). *İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Doğu Marmara Iso 500 Firma Örneği.* (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Çubukçu, Z. ve Girmen, P. (2007). *Öğretmen Adaylarının Sosyal Öz-yeterlilik Algularının Belirlenmesi.* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 8(1), Eskişehir.
- Daniels, C. N. (1993). *Information Technology.* Boston: Addison_Wesley Publication Co., Inc.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış.* (Çev.) Tosun K. vd. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 199.
- Demir, N. ve Büyükalın Filiz, S. (2018). *Kamu Çalışanlarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanım Düzeylerinin İncelenmesi (Sayıştay Başkanlığı Örneği).* Sayıştay Dergisi, 108, 149-171.
- Doğar, N. (2013). *Kişilik, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren İki Ticarî Bankada Bir Araştırma.* (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,* Beta Yayınları, İstanbul.
- Eroğluer, İ. (2008). *Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama.* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Eryılmaz, İ. (2017). *Sosyal Güç, Lider-Üye Etkileşimi ve İş Tatmini İlişkisinde Politik Yetinin Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma.* (Doktora Tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Manisa.
- Güneş, M.A. (2016). *Sınıf Öğretmenlerinin Sınıf Yönetim Becerileri, Teknoloji Kullanımları ve Öz-yeterlilik İnançları Arasındaki İlişki.* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Güney, S. (2007). *Yönetim ve Organizasyon,* Nobel, 2, 37-40, Ankara.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. (1976). *Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory.* Organizational Behaviorand Human Performance, 16(3), 250-279.

- Handbook Of Industrial And Organizational Psychology, Chicago: McNally.
- Hatipoğlu, Z. (2014). *Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin X ve Y Kuşaklarına Göre Farklılıklarının İncelenmesi*. (Doktora Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İlgaz, G. (2011). *İlköğretim Öğrencilerinin Fen ve Teknoloji Dersi Öz-Düzenlemeli Öğrenme Stratejileri, Öz-Yeterlik Ve Özerklik Algularının İncelenmesi*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi/Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- İşık, İ. (2001). *Öz-yeterlilik İnancı: Yönetici Rollerini Açısından Bir İnceleme*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İraz, R. ve Yıldırım, E. (2005). Bilgi Yönetimi Anlayışının Benimsenmesi ve Bilgi Teknolojileri Uygulamalarının İnsan Kaynakları Yönetimine Etkileri: E-Learning Örneği. *4. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı*. 15-16 Eylül. Sakarya.
- Kaplan, İ. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi; Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama*. (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Karaalp, T. (2014). *Sağlık Hizmetleri Üretim Sürecinde Fiziksel Çevrenin Hasta Memnuniyeti ve İş Tatmini Üzerine Etkisi*. (Doktora Tezi). Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.
- Kaygısız, Ö.C. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Çalışan Algularının, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Kamu Kesiminde Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Keleş, H.N.Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Koç, M. (2012). *İş Tatmini, Duygusal Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği)*. (Doktora Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Korkmaz, İ. (2002). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Kök, S.B. (2006). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(1), 291-310.

- Kurbanoglu, S. ve Akkoyunlu, B. (2002). Öğretmen Adaylarına Uygulanan Bilgi Okuryazarlığı Programının Etkililiği ve Bilgi Okuryazarlığı Becerileri İle Bilgisayar Öz-Yeterlik Algısı Arasındaki İlişki. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 22, 98-105.
- Küçükoglu, S. (2011). *Düşük Doğum Ağırlıklı Bebeklerin Annelerine Verilen Doğal Besleme Eğitiminin Annelerin Emzirme Öz-Yeterlilik Düzeyi Emzirme Başarısı ve Bebeğin Büyümesine Etkisi*. (Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Locke, E.A. (1976). *The Nature And Cause Of Job Satisfaction*. M.d. Dunnette (ed.)
- Mercer, D. (1997), *Job Satisfaction and The Secondary Headteacher: The Creation Of A Model Of Job Satisfaction*, School Leadership and Management. V. 17, N. 1.
- Mullins, L.J, (1996), “*Management and Organizational Behaviour*”, Fourth ed., Pitmon Publishing, London.
- Ömürbek, N. ve Altın, F.G. (2009). Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19.
- Özay, Ç. (2011). *Ekip Çalışması Etkinliğinin İş Tatmini ve Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesinde Bir Uygulama*. (Doktora Tezi). Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.
- Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1), 251-281.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 125-138.
- Özmen, M. (2014). *Mağaza Çalışanlarının Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma: Antalya İli Örneği*. (Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özmen, F. ve Denктаş, Y. (2012). Bilişim Teknolojilerinin Okulların Örgütsel Öğrenmesindeki Rolü, e-Journal of New World Sciences Academy NWSA-Education Sciences, 1C0549, 7, (2), 859-868.

- Özpehlivan, M. (2015). *Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği*. (Doktora Tezi). Okan Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pekerşen, S. (2015). *Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların İş Stresi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki*. (Doktora Tezi). Mersin Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Söyük, S. (2007). *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma*. (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Şahin, N. (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatminini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şişman, F.A. (2007). *İşletmelerde Yeniden Yapılanma Süreci ve Bunun Çalışanların İş Tatmini ve Örgüte Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi (Bir Kamu Kuruluşunda Uygulama)*. (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Taşbaşı, B. (2013). *360 Derece Performans Değerlendirme Sisteminin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Banka Sektöründe Bir Uygulama*. (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Tokat, M.A. (2009). *Antenatal Dönemde Verilen Eğitimin Annelerin Emzirme Öz-Yeterlilik Algısına ve Emzirme Başarısına Etkisi*. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Tuti, S. (2005). *Eğitimde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Performans Göstergeleri, Öğrenci Görüşleri ve Öz-Yeterlilik Algılarının İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Uludağ, Y. (2017). *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*. (Doktora Tezi). Kırıkkale Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

- Usluel Y. ve Seferoğlu S.S. (2004). Öğretim Elemanlarının Bilgi Teknolojilerini Kullanmada Karşılaştıkları Engeller, Çözüm Önerileri ve Öz-Yeterlik Algıları. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 3(6), 143-157.
- Usluel, Y. ve Seferoğlu, S. S. (2003). *Eğitim Fakültelerindeki Öğretim Elemanlarının Bilgisayar Kullanımı ve Öz-yeterlilik Algıları*. Bilişim Teknolojileri Işığında Eğitim Konferansı ve Sergisi, 21-23 Mayıs, 2003, ODTÜ Kültür ve Kongre Merkezi, Ankara.
- Uysal, İ. (2013). Akademisyenlerin Genel Öz-Yeterlik İnançları: AİBÜ Eğitim Fakültesi Örneği. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 2013, 3(2), 144-151.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. Jhon Wiley&Sons. Inc. New York.
- Wen, S.F. ve Bao, W.S. (2015). *The Research on Enhancing Self-Efficacy In College English Learning. Information, Computer and Application Engineering*, Taylor & Francis Group, London, UK, 703-706.
- Yaşın, T. (2016). *Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Psikolojik İyi Oluş, Akış Deneyimi, İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkileri*. (Doktora Tezi). Başkent Üniversitesi/Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3).
- Zeynel, E. (2014). *Akademisyenlere Yönelik Mesleki Motivasyon, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

EKLER

Ek 1: Anket

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Özyeterlik ve İş Tatmini Araştırması

Bu anketi doldurmayı kabul ettiğiniz için teşekkür ederiz. Aşağıdaki sorular, çevrimiçi teknolojiler (İnternet, e-posta, vb.) kullanarak ne kadar iyi hissettiğinizi ve işinizden ne derece doyum sağladığınızı sormaktadır. Lütfen aşağıdaki talimatları okuyun ve ardından TÜM öğeleri LÜTFEN doldurunuz.

1.Cinsiyetiniz ?	
(<input type="checkbox"/>)Kadın	(<input type="checkbox"/>) Erkek

2. Yaşınız?					
25 ve altı (<input type="checkbox"/>)	26-30 (<input type="checkbox"/>)	31-35 (<input type="checkbox"/>)	36-40(<input type="checkbox"/>)	41-45 (<input type="checkbox"/>)	46 ve üzeri (<input type="checkbox"/>)

3.Medeni Durumunuz?		
Evli(<input type="checkbox"/>)	Bekar(<input type="checkbox"/>)	Boşanmış(<input type="checkbox"/>)

4. Öğrenim Durumunuz:				
İlköğretim(<input type="checkbox"/>)	Lise (<input type="checkbox"/>)	Yüksek Okul (<input type="checkbox"/>)	Lisans(<input type="checkbox"/>)	Yüksek Lisans/Doktora (<input type="checkbox"/>)

5.Mesleğinizdeki Kıdeminiz?				
0 - 5 y ı l (<input type="checkbox"/>)	6-10 yıl (<input type="checkbox"/>)	11-15 yıl (<input type="checkbox"/>)	16-20 yıl (<input type="checkbox"/>)	21 yıl ve üzeri (<input type="checkbox"/>)

6. Çalıştığınız Kurumu Bir Bütün Olarak Düşündüğünüzde İmkânlarını Nasıl Tanımlarsınız?				
İleri (<input type="checkbox"/>)	Ortanın Üstü (<input type="checkbox"/>)	Orta(<input type="checkbox"/>)	Ortanın Altı (<input type="checkbox"/>)	Zayıf (<input type="checkbox"/>)

7.Kendi bilgisayarınız var mı?	Evet(<input type="checkbox"/>)	Hayır (<input type="checkbox"/>)	
8.Kurumda bilgisayarınız kullanıyor musunuz?	Evet (<input type="checkbox"/>)	Hayır (<input type="checkbox"/>)	
9.Evde internet bağlantınız var mı?	Evet (<input type="checkbox"/>)	Hayır (<input type="checkbox"/>)	
10.Kurumda internet bağlantısı var mı?	Evet (<input type="checkbox"/>)	Hayır (<input type="checkbox"/>)	
11.Günlük bilgisayar kullanımı:			
Bir saatten az (<input type="checkbox"/>)	1-3 saat (<input type="checkbox"/>)	3-5 saat (<input type="checkbox"/>)	5 saatten fazla (<input type="checkbox"/>)

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleriyle ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz. Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derece memnun olduğunuzu karşılıklarına (X) işareti ile belirtiniz. Her cümleye cevap verirken, "Bu yönden işimden ne derece memnunuz?" diye kendinize sorunuz.

Mesleğimden	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
12. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
13. Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından					
14. Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından					
15. Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından					
16. Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından					
17. Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından					
18. Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden					
19. Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden					
20. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden					
21. Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden					
22. Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden					
23. İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden					
24. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden					
25. Terfi imkanının olması yönünden					
26. Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden					
27. Çalışma şartları yönünden					
28. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden					
29. Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden					
30. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden					
31. Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından					

Aşağıda bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili çeşitli cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz. Cümlelerdeki belirtilen ifadelere ne derece katıldığınızı (X) işareti ile belirtiniz.

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
32. Bilgisayar Programları içinde dolaşıp yeni keşifler yapabilirim					
33. Bilgisayar kullanarak istediğim bilgilere ulaşabilirim.					
34. Bilgisayarda bilgileri doğru yere kaydedebilirim.					
35. Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, Powerpoint, vb.) kullanarak istediğim yazıyı yazabilirim.					
36. Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak verileri sıralayabilir ve matematiksel işlemler yapabilirim.					
37. Bilgisayar Programlarını(Word, Excel, vb.) kullanarak grafik çizebilirim.					
38. E-postaya dosya ekleyerek gönderebilirim					
39. Yazıcıdan istediğim verinin çıktısını alabilirim.					
40. Tarayıcıdan istediğim belge ve resmi tarayıp bilgisayara kaydedebilirim.					
41. Bilgisayar kullanmaya karşı özel bir yeteneğim olduğuna inanırım.					
42. Bilgisayar konusunda yetenekliyim.					
43. Yeterince uğraşırsam bilgisayar ile ilgili sorunları çözebilirim.					
44. Bilgisayarda yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapacağımı bilirim.					
45. Bilgisayarda her türlü yazıyı yazmak benim için basittir.					
46. Bilgisayar kullanırken yanlış bir şey yapacağım/ tuşa basacağım korkusunu taşıyorum.					
47. Bilgisayara tam olarak hakim olmanın benim için imkansız olduğuna inanmışımdır.					
48. Bilgisayarda çalışırken sinirli oluyorum.					
49. Bilgisayarlar beni olmadık bir yerde, ortada bırakıyor					
50. Bilgisayarda çalışırken sorun çıktığında anlık çözümler bana yetiyor.					
51. Bilgisayar terimlerine ve kavramlarına hakim olduğuma inanırım.					
52. Bilgisayar neredeyse bir parçamış gibi düşünürüm.					
53. Günümü/ zamanımı planlarken bilgisayar kullanırım.					
54. Bilgisayar içinde dolaşıp yeni keşifler yaparım.					
55. Yeni bir bilgisayar programını kolay öğrenebilirim.					

56.Bilgisayarı etkin olarak kullanabildiğimi düşünüyorum.					
57.Bilgisayarda ani bir sorunla karşılaştığımda telaşa kapılıyorum.					
58.Bilgisayarda geçirdiğim zamanların büyük bölümü kayıp sayılır.					



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Evla Meryem AYGÜN

Doğum Tarihi :15/03/1983

E-Posta Adresi : evlagsoft @ gmail.com

Öğrenim Durumu: Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Bitirme Yılı
Lise	Sayısal	Çukurova Lisesi	1999
Lisans	Bilgisayar Mühendisliği	Selçuk Üniversitesi	2006
Yüksek Lisans	Yönetim Bilişim Sistemleri	Korkut Ata Üniversitesi	-

İş Tecrübesi: Görev Yeri	Görev Unvanı	Yıl
Osmaniye Devlet Hastanesi	Bilgisayar Mühendisi	2009-2010
Hatay Afad İl Müdürlüğü	Bilgisayar Mühendisi	2010-2012
Osmaniye İl Özel İdaresi	Bilgisayar Mühendisi	2012-



OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: .../.../.....

Tez Başlığı / Konusu: Kamu Kurumlarında Personellerin Bilgi Sistemi Kullanımındaki Öz-Yeterliliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Özet ve Abstract, c) Giriş, d) Ana bölümler ve e) Sonuç, f) Kaynakça kısımlarından oluşan toplam **95** sayfalık kısmına ilişkin, **11.07.2019** tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme tiplerinden biri uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı %**29** tür.

Filtreleme Tip 1 (maksimum %30)

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç,
- 3- Alıntılar dahil,
- 4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Filtreleme Tip 2 (maksimum %10)

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç,
- 3- Alıntılar hariç,
- 4- 5 Kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve imza

Adı Soyadı: Evla Meryem AYGÜN

Öğrenci No: 13YBSYL1105

Anabilim Dalı: Yönetim Bilişim Sistemleri

Programı: Yönetim Bilişim Sistemleri

Statüsü: Y.Lisans Doktora

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.

(Prof. Dr. M. Fedai ÇAVUŞ,)

ENSTİTÜ ONAYI

Arş.Gör. Erdem KURKLÜ