



**T.C.**

**ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ**

**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI**

**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN**

**MESLEK ELEMANLARININ**

**İŞ DOYUMLARININ ANALİZİ/İZMİR ÖRNEĞİ**

**Medeni KARAKUŞ**

**Tez Danışmanı**

**Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN**

**İstanbul, 2019**

**T.C.**  
**ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞI**  
**SOSYAL HİZMET MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN**  
**MESLEK ELEMANLARININ**  
**İŞ DOYUMLARININ ANALİZİ/İZMİR ÖRNEĞİ**

**Medeni KARAKUŞ**

**Tez Danışmanı**  
**Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN**

**İstanbul, 2019**

**T.C.**  
**ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Anabilim Dalı : Sosyal Hizmet  
Program : Sosyal Hizmet  
Öğrenci No : 164205005  
Öğrenci Adı Soyadı : Medeni KARAKUŞ

“Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Doyumlarının Analizi / İzmir Örneği” isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından 03.05.2019 tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

*oybirliğiyle*

Jüri Başkanı : Prof. Dr. Abulfaz SÜLEYMANOV  
( Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN  
( Üsküdar Üniversitesi)

İmza



Üye : Doç. Dr. Nebile ÖZMEN  
( Sağlık Bilimleri Üniversitesi)

İmza



**ONAY**

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun ..... tarih ve ..... sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

**Doç. Dr. Türker Tekin ERGÜZEL**  
**Enstitü Müdür V.**

## ÖZET

Bu çalışmada; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı sosyal hizmet merkezi (SHM) müdürlüklerinde çalışan meslek elemanlarının (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimci, hemşire ve öğretmen) iş doyumlarının analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Meslek elemanlarının aldıkları ücret, iş yoğunluğu, iş yerindeki kurallar, kariyer planları, takdir edilme durumlarının iş doyumları üzerindeki etkileri ortaya konmaya çalışılmıştır. Söz konusu çalışma, sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanları hakkında yapılan sayılı araştırmalardan olması açısından önem taşımaktadır. Bu nedenle söz konusu araştırmanın daha sonra bu alanda yapılacak araştırmalara rehberlik/kaynaklık edeceği düşünülmektedir. Meslek elemanlarının; çalışma koşulları, aldıkları ücret, iş yoğunlukları, terfi imkanları, yöneticileri tarafından takdir edilip edilmedikleri iş doyum düzeyleri ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır.

Veriler kişisel bilgi formu, JSS İş Doyum Ölçeği kullanılarak, bireysel görüşme yöntemiyle araştırmacı tarafından toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen nicel veriler SPSS ile analiz edilmiştir. Hipotezler ışığında yapılan analizler sonucunda; meslek elemanlarının iş doyumlarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle meslek elemanlarının; özlük hakları ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş yoğunluklarının azaltılmasının iş doyumlarını olumlu yönde etkileyeceği sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal hizmet merkezleri, iş doyumunu, sosyal hizmet, çalışma koşulları, ücret, iş yoğunluğu.

## ABSTRACT

Present study aims to analyze job satisfaction of the professional employees (social workers, psychologist, sociologists, psychological counselors and child development specialists) who work at Social Service Centers (SSC) under the Ministry of Family, Labor and Social Services' Provincial Directorate of İzmir. The main objective here is to examine the effects of wages, workload and rules in workplace, career plans, and appreciation status on job satisfaction of the professional employees. The importance of the study is that it is one of a few research aiming on professional employees in Social Service Centers (SSC). Thus, it is considered that the study may guide future research on the subject. The study tries to reveal the relations between work conditions, wages, workload, promotion opportunities, admiration by managers and job satisfaction.

The data are gathered by the researcher via personal interviews using personal information forms and JSS job satisfaction scale. Quantitative data are later analyzed with SPSS. In the light of hypotheses, analyses showed lower degree of job satisfaction among the professional employees. It's concluded that by uplifting the rights of employees, improving workplace conditions, and reducing workload will affect positively the degree of job satisfaction.

**Key words:** Social Service Centers, job satisfaction, social service, work conditions, wage and workload.

## TEŞEKKÜRLER

Yüksek lisans eğitimim boyunca kendisiyle her iletişim kurduğumda fikirleriyle bana rehberlik eden, bana sabır ve anlayış gösteren, ilgi ve desteğini hiçbir zaman benden esirgemeyen kıymetli tez danışman Hocam Dr. Öğr. Üyesi Zülfikar ÖZKAN'a,

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İzmir İl Müdürlüğü'ne ve İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde görev yapan çalışmamıza katılarak değerli bilgilerini paylaştan meslek elemanlarına,

Yaşamımın her anında olduğu gibi eğitimim boyunca da desteklerini ve sevgilerini eksik etmeyen, bana karşı anlayış ve sabır gösteren sevgili anneme, babama, Nişanlım Zehra ERSÖZ'e,

Tüm kalbi duygularıyla teşekkür eder şükranlarımı sunarım.

Medeni KARAKUŞ

## **BEYAN**

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

03/05/2019

Medeni KARAKUŞ

# İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	i
ABSTRACT.....	ii
TEŞEKKÜRLER .....	iii
BEYAN.....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLolar DİZİNİ.....	vii
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ.....	ix
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE.....</b>	<b>5</b>
2.1. İş Doyumu Kavramı.....	11
2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	14
2.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler .....	15
2.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	18
2.4. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar .....	22
2.4.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı .....	22
2.4.2. Alderferd'in VIG ( Varoluş-İlişki Kurma- Gelişme) Kuramı .....	23
2.4.3. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı (Two Factor Theory) .....	24
2.4.4. David McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı.....	25
2.4.5. Fromm'un İhtiyaçlar Kuramı.....	26
2.4.6. Adams'ın Eşitlik Kuramı (Equity Theory).....	27
2.4.7. Vroom'un Beklenti Kuramı .....	27
2.4.8. Porter-Lawler Modeli .....	28
2.4.9. İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model) .....	28
2.4.10. Amaç Teorisi.....	29
<b>3. GEREÇ VE YÖNTEM.....</b>	<b>30</b>
3.1. Araştırmanın Amacı.....	30
3.2. Araştırmanın Varsayımları .....	30
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	30
3.4. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	31



3.4.1. İş Doyum Ölçeği.....	31
3.4.2. Kişisel Bilgi Formu.....	31
<b>4. BULGULAR.....</b>	<b>33</b>
<b>5. TARTIŞMA.....</b>	<b>57</b>
<b>6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>666</b>
<b>7. KAYNAKLAR.....</b>	<b>711</b>
EKLER.....	766
EK 1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU ÖRNEĞİ .....	766
EK 2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU .....	799
EK 3: JSS - İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ .....	81
EK 4: JSS - İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ İZİN BELGESİ.....	82
ÖZGEÇMİŞ .....	83

## TABLULAR DİZİNİ

<b>Sıra No:</b>	<b>Tablo Adı</b>	<b>Sayfa No</b>
Tablo 1	Araştırmaya katılan meslek elemanlarının çalışılan Sosyal Hizmet Merkezlerine (SHM) dağılımı	33
Tablo 2	Araştırmaya katılan meslek elemanlarının branş dağılımı	34
Tablo 3	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek Elemanlarının Yaş Aralığı	34
Tablo 4	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının cinsiyet dağılımı	35
Tablo 5	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının öğrenim durumu dağılımı	35
Tablo 6	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının hizmet süresi dağılımı	36
Tablo 7	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının çalıştıkları birimlere dağılımı	36
Tablo 8	Sosyal Hizmet Merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının çalışma statüleri dağılımı	37
Tablo 9	‘Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.’ sorusuna cevap verenlerin SHM’lere dağılımı	38
Tablo 10	‘İşimde yükselme şansım çok düşüktür.’ sorusuna cevap verenlerin SHM’lere dağılımı	40
Tablo 11	‘İş yerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.’ sorusuna cevap verenlerin SHM’lere dağılımı	41

Tablo 12	'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.' sorusuna cevap verenlerin SHM'lere dağılımı	43
Tablo 13	'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.' sorusuna cevap verenlerin SHM'lere dağılımı	45
Tablo 14	'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.' sorusuna cevap verenlerin meslek gruplarına dağılımı	47
Tablo 15	'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.' sorusuna cevap verenlerin meslek gruplarına dağılımı	49
Tablo 16	'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' sorusuna cevap verenlerin SHM'lere dağılımı	51
Tablo 17	'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.' sorusuna cevap verenlerin SHM'lere dağılımı	53
Tablo 18	'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.' sorusuna cevap verenlerin SHM'lere dağılımı	54

## SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

AÇSBH	: Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
PDR	: Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik
SHU	: Sosyal Hizmet Uzmanı
ATB	: Aile ve Tüketici Bilimleri
JSS	: İş Doyum Ölçeği
Maks	: Maksimum
Med	: Medyan
Min	: Minimum
N	: Örnek Sayısı
R	: Korelasyon Katsayısı
S.S.	: Standart Sapma

## 1. GİRİŞ

İş, insanın varlığını sürdürebilmesi, toplumda saygın bir yer edinebilmesi ve daha iyi yaşam koşullarına sahip olabilmesi için gerekli olan araçlara ulaşmasını sağlayan en önemli etkinlik olarak görülmektedir. İş aynı zamanda kişinin yeteneklerini sergileyerek ürettiklerinden doyum sağlamasına da yol açmaktadır (Şahin, 2013: 144).

İş, toplumu oluşturan bireylerin sahip olduğu bilgi ve becerilerini kullanarak temel ihtiyaçlarını karşılayarak yaşamlarını idame edebilmelerini sağlayan sosyal etkinliklerin önemli bir parçasıdır.

İş doyumunu ile ilgili olarak pek çok yazar birbirine yakın tanımlamalar ortaya koymuştur. İnsanlar çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve bir üst görev basamağına terfi etmek isterler. Terfi, yapılan işten elde edilen geliri arttırdığı kadar, kişinin sosyal statüsünü de yükseltmekte, toplum içindeki yerini olumlu yönde değiştirmektedir. Yükselme arzusu fazla olan kişiler, ilerleme olanağı buldukları işten üst düzeyde tatmin olurlar (Eren, 2001: 27-39).

İş doyumunu, işin kendisi, fiziksel ortam, yönetimin tutumu gibi iş şartlarının ya da ücret ve iş güvenliği gibi işten elde edilen sonuçların çalışan tarafından değerlendirilmesi sonucunda çalışanın kendi norm, değer ve beklentilerini karşılayıp karşılamadığına göre geliştirdiği tepkilerdir (Çekmecelioğlu, 2006: 153-168).

İş doyumunu, dinamik bir kavram olup iş doyumunun bir kez sağlanmasının iş doyumunu sürekliliğinin sağlandığı anlamına gelmemektedir (Akıncı, 2002: 1-25).

Günümüzde endüstrileşmeyle birlikte insan becerisinin yerini makine becerilerinin almış olduğunu, bunun sonucu iş bölümünün giderek arttığını, bu değişimin kişilerde emeğinin karşılığını görememe algısı ve kendinden gururlanma duygusundan yoksunluk hissi yarattığını belirtmiştir. Çalışanların işlerine gitgide yabancılaştığını, doyumsuzluk hissettiklerini ve işin kendisi için bir anlam taşımadığından yakınır hale geldiklerini belirtmiştir (Kantar, 2008: 24).

Çalışan bireylerin yaptıkları işten dolayı övülme, takdir görmelerini azaltmış, işverenin işçinin emeğinden çok makinelere önem vermesine, işçinin memnuniyeti ve özlük haklarını ihmal ve ihlal etmesine, bireylerin yaptıkları işten haz almamasına, dolayısıyla çalışanların iş doyum düzeylerinin düşmesine, çalıştıkları alanlarda gelişip

ilerlemek yerine zamanla giderek körelmelerine neden olmuştur. Söz konusu sonuçların insanı odak noktasına alan sosyal hizmetlere de yansması olmuştur. Köyden kente göçün artmasıyla şehirlerin nüfusunun arttığı, artan nüfusun beraberinde bir takım sosyal ve ekonomik sorunları da beraberinde getirdiği gözlemlenmektedir. Yaşanan bu süreç, sosyal hizmetlere olan talebi gün be gün arttırmaktadır.

Sosyal hizmet, insanın yaşam bilgisini, kültürünü kişisel gücünü, yeteneklerini ve eylemlerini geliştirmek, sorumluluk sahibi, bilinçli, etkili ve örgütlü varlıklar olarak toplumsal yaşama katılmalarını sağlamayı hedefler. Bu şekilde bireyler, gereksinimlerini karşılamayı bilen, sorunlarını çözebilen, özgür ve mutlu insanlar olarak kendilerini geliştirebilir ve salt ‘insan olması itibariyle, hak ettiği biçimde’, toplumun saygın bir üyesi haline gelebilir (Yolcuoğlu, 2014: 13).

Bu araştırmada, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü’ne bağlı SHM’lerde çalışan meslek elemanları ile yapılacaktır. Araştırmada meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde durulacaktır. Meslek elemanlarının “aldıkları ücret, iş yoğunlukları, terfi imkanları, yöneticileri tarafından takdir edilme durumları ve çalışma koşullarının” ile iş doyum düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olduğu ortaya konmaya çalışılacaktır.

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’na bağlı SHM’lerde çalışan meslek elemanları (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişim uzmanı, öğretmen); bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun sorun ve ihtiyaçlarına odaklanan, toplumdaki dezavantajlı bireylerin (kadın, çocuk, engelli, yaşlı vb.) asgari standartlarda bir yaşam sürmeleri için mesleki etik ilke ve sorumluluklar çerçevesinde müracaatçılara/danışanlara hizmet vermeye çalışmaktadır. Müracaatçılara hizmet verilirken iş yerindeki çalışma koşullarının, aldıkları ücretlerinin, iş yoğunluğunun, terfi imkanlarının, çalıştıkları SHM’deki yöneticileri tarafından takdir edilip edilmediklerinin meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerindeki etkileri ortaya konmaya çalışılacaktır.

Meslek elemanlarının; aldıkları eğitim, mesleki rol ve sorumlulukları gereği iş yaşamında mesleki potansiyellerini en yüksek seviyede tutabilmeleri, müracaatçılara/danışanlara (kadın, çocuk, yaşlı, engeli vb.) çözüm odaklı hizmet üretebilmeleri için, iş doyumlarının yüksek olması için asgari standartlarda çalışma

şartlarının olması gerektiği düşünülmektedir. Meslek elemanlarının, iş doyum düzeylerinin yüksek olması kendilerini üretici, yaratıcı, sorunları çözen, mutlu bireyler olmasını sağlamak için önemlidir.

Meslek elemanları, çalışma hayatı içerisinde çözüm odaklı hizmet üretmelidir. İnsana dokunan, insan odaklı hizmet üreten bir alan olan sosyal hizmetler, toplumda yaşayan dezavantajlı gruplara (kadın, çocuk, yaşlı, engeli vb.) hizmet vermektedir. Meslek elemanlarının verdikleri hizmet sonucu, dezavantajlı grupların sorunlarına çözüm üretilmesini, dolayısıyla toplumun refah düzeyinin yükselmesini, toplumun eğitim, ekonomik, sosyal alanlarda kalkınmasını sağlayacaktır. Böylece hem meslek elemanları hem de sosyal hizmet merkezlerinden hizmet alan müracaatçıların yaşam kalitelerinin artarak zamanla asgari standartların üzerine çıkacağı düşünülmektedir.

Yapılan literatür araştırmasında; iş doyum düzeyleri ile ilgili farklı değişkenlerle çeşitli araştırmaların yapıldığı ancak SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyum düzeylerini inceleyen çalışmaların az olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu araştırma sonucunda ortaya çıkacak sonuçlar daha sonra 'sosyal hizmetler, meslek elemanları, meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri vb.' alanlarda yapılacak araştırmalar için ön açıcı, öncü olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının iş doyumlarının analizi aşağıdaki hipotezlerle test edilmiştir:

H<sub>1</sub> : SHM'lerin iş doyum düzeyleri, SHM'lerde üretilen iş karşılığında adil bir ücret verilip verilmediğine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>2</sub> : SHM'lerin iş doyum düzeyleri, SHM'lerde kariyer imkanlarının olup olmamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>3</sub> : SHM'lerin iş doyum düzeyleri, SHM'lerdeki kurallara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>4</sub> : SHM'lerin iş doyum düzeyleri, SHM'lerdeki iş yoğunluğuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>5</sub> : SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, SHM’lerdeki yöneticilerin meslek elemanlarını takdir edip etmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>6</sub> : SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının yaptıkları iş karşılığında adil bir ücret alıp almamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>7</sub> : SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarına uygulanan kurallara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>8</sub> : SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının kariyer hayallerinin, hiyerarşik olarak yükselme inançlarının olup olmamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>9</sub> : SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının iş yoğunluğuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H<sub>10</sub> : SHM’lerin iş doyumu düzeyleri, SHM’lerdeki yöneticilerin meslek elemanlarını takdir edip etmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Araştırma, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü bağlı sosyal hizmet merkezi müdürlüklerinde çalışan meslek elemanı (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimci, hemşire ve öğretmen) unvanına sahip personeller ile;

Araştırmada kullanılan JSS İş Doyum Ölçeği ile sınırlandırılmıştır.

Ölçeklerin uygulandığı meslek elemanlarının verdikleri cevapların gerçek düşünce ve görüşlerini yansıttıkları kabul edilmektedir.



## 2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde meslek elemanları, meslek elemanlarının sosyal hizmet merkezlerinden hizmet alan müracaatçılar için önemi, iş doyumu, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumu kuramları konularına değinilecektir.

### Meslek Elemanları

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 09.02.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde meslek elemanının hangi lisans bölümü mezunlarını kapsadığı, görev ve sorumlulukları madde 18'de açıklanmıştır. Söz konusu Yönetmeliğe göre;

Meslek Elemanı (Değişik madde başlığı: RG-1/8/2013-28725)

MADDE 18 – (1) Merkezde, sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimcisi, öğretmen, psikolojik danışman ve rehber öğretmen ile aile ve tüketici bilimleri (ATB) bölümü mezunu olan meslek mensupları tarafından aşağıdaki görevler yerine getirilir:

- a) Sosyal hizmet sunulacak birey ve ailelere yönelik, sorunların çözümü için mesleki çalışmalarda bulunmak, rapor düzenlemek ve bunlarla ilgili işlemleri yürütmek.
- b) Merkezin amacı, işleyişi ve sunulan hizmetleri bireylere, ailelere ve topluma tanıtmak.
- c) İlgili mevzuat uyarınca öngörülen tedbirlerin uygulanması ile gerekli hizmet modelinin bireylere ve ailelere sunulmasına yönelik sosyal inceleme raporunu düzenlemek ve amirine sunmak.
- ç) İhtiyaç olması durumunda yatılı kuruluşlarda gerekli mesleki çalışmalarda bulunmak
- d) Gizlilik ilkesine uygun olarak, yapılan çalışmalar ile ilgili kayıtları tutmak, yapılan mesleki çalışmalarla ilgili rapor ve dosyaları düzenlemek, arşivlemek.

e) Çalışanların hizmet içi eğitim programlarının hazırlanması ve uygulanmasında görev almak.

f) Görevlerini müdürün gözetiminde diğer meslek elemanları ile işbirliği içerisinde yürütmek.

g) Genelge ve talimatlarla belirlenen görev tanımları içerisindeki diğer görevleri ve müdür tarafından verilecek görevleri yapmak (Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 09.02.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazete).

### **Sosyal Hizmet Uzmanı / Sosyal çalışmacı**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'sosyal hizmet uzmanı/sosyal çalışmacıların' görev ve sorumlulukları madde 18/A'da açıklanmıştır. Söz konusu madde 18/A'ya göre;

a) Sosyal hizmet sunulacak birey, aile, topluluk ve topluma yönelik sorunları tespit etmek, değerlendirmek ve ihtiyaç duyulan hizmetleri belirlemek.

b) Planlanan hizmetlere yönelik bilimsel yöntemlerde öngörülen müdahale tekniklerine uygun mesleki çalışmalarda bulunmak.

c) Birey ve ailelerin desteklenmesi ve güçlendirilmesini sağlayacak mesleki müdahaleler yapmak.

ç) Birey ve ailelere yönelik mesleki uygulamaları değerlendirmek, izleme çalışmalarını yürütmek ve yeni hizmet modelleri önermek.

d) Birey ve aileler hakkında düzenlenen form ve raporlarla ilgili iş ve işlemleri yapmak.

## **Psikolog**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'psikologların' görev ve sorumlulukları madde 19'da açıklanmıştır. Söz konusu madde 19'a göre;

a) İhtiyaç duyulması halinde bireylerin psikolojik değerlendirmelerini yapmak ve rapor hazırlamak.

b) Birey ve ailelere yönelik psiko-sosyal alanda koruyucu, önleyici ve danışmanlık hizmetlerini gerçekleştirmek.

c) Psikolojik sorunları olan bireyler için, ihtiyaç duyulması halinde sağlık kuruluşlarının psikiyatri bölümleriyle işbirliği yaparak ortak programlar düzenlemek ve yürütmek.

ç) Psikolojik değerlendirme teknikleri ve gözlem metotları kullanarak bireylerin yetenek ve ilgi alanlarını belirlemek, zamanlarını değerlendirme ve uygun etkinliklere katılmaları konusunda yardımcı olmak.

d) Klinik psikolojide uzmanlık derecesine sahip olmak kaydıyla, davranışsal veya duygusal psikolojik sorunların giderilmesi amacıyla aile ve aile bireyelerine yönelik bireysel ve grup çalışmaları düzenlemek.

e) Alan taraması ve başvurularla ilgili yapılacak mesleki değerlendirme doğrultusunda danışmanlık ve rehberlik hizmeti vermek.

## **Çocuk Gelişimcisi**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'çocuk gelişimcisinin' görev ve sorumlulukları madde 20'de açıklanmıştır. Söz konusu madde 20'ye göre;

a) Merkeze yapılacak başvuru, ihbar ve alan taramaları veya herhangi bir şekilde tespit edilen çocukların; gelişim düzeylerini belirlemek, gelişimlerini izlemek, sorunların çözümüne yönelik olarak bu çocuklara danışmanlık hizmetlerini yürütmek.

b) Gelişimlerinde davranış bozukluğu belirlediği çocukları kesin tanı, tedavi ve erken eğitim amacıyla uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.

c) Mesleki test, teknik ve yöntemlerini kullanarak, çocukların gelişimlerini değerlendirmek, gelişimleri yaşlarına uygun olmayan çocuklar için bireysel destekleyici eğitim programları hazırlayarak uygulama sürecinde ailelere danışmanlık yapmak ve uygulama sonuçlarını takip etmek.

### **Psikolojik Danışman ve Rehber Öğretmen**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'psikolojik danışman ve rehber öğretmenlerinin' görev ve sorumlulukları madde 21'de açıklanmıştır. Söz konusu madde 21'e göre;

a) Çocuk ve gençlerin gelişimlerini değerlendirmek, sorunların çözümüne yönelik olarak çocuklar ve ailelerine rehberlik ve danışmanlık yapmak, çocukları ve ailelerini gerektiğinde uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.

b) Başvurularla ilgili yapacağı mesleki değerlendirmeler doğrultusunda danışmanlık ve rehberlik yapmak, rapor hazırlamak.

c) Ailelere, çocukların eğitimleriyle ilgili rehberlik ve danışmanlık yapmak, eğitim programları önermek.

ç) Hizmetin amacına uygun nitelikteki araştırma ve incelemelerde görev almak.

## **Sosyolog**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'sosyologların' görev ve sorumlulukları madde 22'de açıklanmıştır. Söz konusu madde 22'ye göre;

a) Toplum, toplumsal ilişkileri, olayları ve toplumsal değişimleri araştırmak ve araştırma sonuçlarına dayalı rapor hazırlamak.

b) Ulusal ve uluslararası örnekler ile merkezin hizmet bölgesindeki toplumsal değer ve yargıları da dikkate alarak Bakanlık hizmet alanı ile ilgili her türlü olay ve olguya dair sosyoloji odaklı çalışmalar yapmak, rapor hazırlamak.

c) Bakanlık tarafından ya da diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde gerçekleştirilen sosyal hizmet alanıyla ilgili araştırma, proje ve etkinlik çalışmalarında görev almak, istatistikî verileri toplamak ve rapor hazırlamak.

ç) Başvuru gruplarını ilgili sosyal, ekonomik, kültürel, demografik, yatay ve dikey hareketlilik gibi değişkenler üzerinden incelemek, aralarında bağlantılar kurmak ve inceleme sonuçlarının işaret ettiği çalışmalara ilişkin öneriler sunmak ve planlar yapmak, proje geliştirmek.

## **Öğretmen**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'öğretmenlerin' görev ve sorumlulukları madde 24'de açıklanmıştır. Söz konusu madde 24'e göre;

a) Çocuk ve gençlerin gelişimlerini değerlendirmek, sorunlarının çözümü için çocuklar ve ailelerini uygun kurum veya kuruluşlara yönlendirmek, sonucunu izlemek ve ilgili kuruluşlardaki uzmanlarla işbirliği içinde merkez bünyesinde verilebilecek destek hizmetlerini organize etmek.

b) Ailelere, çocuklarının eğitimleri ile ilgili konularda görev alanıyla ilgili eğitim programları önermek ve uygulamak.

c) Çocuk ve gençlerin eğitimleri ile ilgili konularda resmi ve özel öğretim kurumlarıyla işbirliği yaparak ortak programlar düzenlemek ve yürütmek.

ç) Aile yanında sosyal yardımla desteklenen korunmaya muhtaç çocukların bir eğitim kurumuna gündüzlü veya yatılı olarak devamına; iş ve meslek edinmesi amacıyla bir meslek veya sanat edinme kursuna gitmesine veya meslek sahibi bir ustanın yanına yahut kamuya ya da özel sektöre ait işyerlerine yerleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak.

### **Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü Mezunu Olan Personel**

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın (Mülga Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı) 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazetede yayınlanan Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM) Yönetmeliği'nde 'aile ve tüketici bilimleri bölümü mezunu olan personelin' görev ve sorumlulukları madde 25'te açıklanmıştır. Söz konusu madde 25'e göre;

a) Ailelere, sahip oldukları mali imkânların yönetimi ve geliştirilmesi konusunda danışmanlık yapmak, bu alanda karşılaşılan problemlerle ilgili çözüm önerileri geliştirmek.

b) Ailelere, kaynakların planlanması, kontrol edilmesi, değerlendirilmesi ve verimliliğin artırılması konusunda rehberlik ve danışmanlık yapmak.

c) Ailelerin ve bireylerin tüketici hakları konusundaki bilincini artıracak eğitim programları ve eğitici materyaller hazırlamak (Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 02.09.2013 tarih ve 28554 sayılı resmi gazete).

## **Meslek Elemanlarının Sosyal Hizmet Merkezlerinden Hizmet Alan Müracaatçılar İçin Önemi**

Bireyler, günlük yaşamını idame ettirirken zaman zaman bazı ekonomik, kültürel, sosyal vb. sorunlar yaşamaktadırlar. Bireyler, yaşadıkları bu sorunlar çözmek için her zaman yeterli bilgi ve beceriye sahip olmayabilir, nereden ne tür bir destek ve nasıl bir destek/yardım alabileceğini bilemeyebilir. Bireylerin asgari standartlarda bir hayat sürmeleri için bu tür durumlarda profesyonel danışmanlık ve rehberliğe ihtiyaç duymaktadır. Bireyler; yaşadıkları sosyal, ekonomik ve psikolojik sorunlarında Aile Çalışma ve Sosyal Politikalar Bakanlığı İl Müdürlüklerine bağlı hizmet veren SHM'lere başvuru yaparak profesyonel danışmanlık ve rehberlik talebinde bulunabilirler. Üniversitelerin çeşitli fakültelerinde en az lisans eğitimi mezunu olan meslek elemanları, aldıkları lisans eğitimi ile; sorunu tespit etme, sorunu çözmeye, soruna yönelik danışmanlık yapma, insanları diğer kamu kurum ve kuruluşlarının sağladığı hizmetlere erişmesi için doğru yönlendirme (kaynaklarla buluşturma) vb. konularında eğitim almaktadır. Lisans eğitimi boyunca kazandığı mesleki bilgi ve becerileri ile mesleki rol ve sorumlulukları doğrultusunda SHM'lere başvuru yapan müracaatçılar / danışanlar ile ön görüşme yaparak müracaatçının problemini anlamaya, tespit etmeye çalışmaktadır. Yapılan ön görüşme sonucu, eğer müracaatçının sorunu için uygun hizmet modeli varsa müracaatçı kurum için hizmet modelinden yararlanması için ilgili birime eğer müracaatçının sorununun çözümü için kurum dışı bir kaynağa ihtiyaç duyuluyorsa müracaatçının gerekli hizmet modelinden yararlanabilmesi için ilgili kuruluşa yönlendirilir. Böylece müracaatçının asgari standartlarda bir yaşam sürmesi için yaşadığı problemin çözülmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmetler için, müracaatçı / danışan için meslek elemanları son derece kritik öneme sahiptirler.

### **2.1. İş Doyumu Kavramı**

İnsanlar, temel ihtiyaçlarını karşılayarak yaşamlarını devam ettirebilmek ve kendilerini geliştirerek mesleki anlamda ilerlemek için yaklaşık olarak günün üçte birini işe ayırmaktadır. Ancak çalışma süreleri; kurumdan kuruma, işverenden işverene, bireyin çalıştığı kurumdaki hukuki statüsüne göre değişebilmektedir. Örneğin 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'na göre 4/C kadrolu pozisyonuna göre çalışan memurlar

günde sekiz saat olmak üzere haftada en fazla 40 saat çalıştırılmaktadır (657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu, Madde 99, Erişim Tarihi 24.11.2018). 4857 sayılı İş Kanunu'na göre taşeron, sürekli işçi, belirli ve belirsiz süreli işçi pozisyonlarında çalışan bireyler ise çalıştıkları kuruluş müdürünün tasarrufunda olmak üzere haftada 45 saate kadar çalıştırılmaktadır (4857 Sayılı İş Kanunu Madde 63, Erişim Tarihi 24.11.2018).

Eren (2004), bireyin işine karşı tutum ve davranışını ifade eden iş doyumunu şu şekillerde tanımlamaktadır:

- “Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal cevap”,
- “Bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonu”,
- “Çalışanlarının yaptıkları işler hakkındaki duyguları işleri hakkındaki olumlu ya da olumsuz hislerin derecesi”,
- “Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır.” (Eren, 2004: 29).

İnsanlar çocukluk döneminden yetişkinlik dönemine geçerken aynı zamanda iş hayatına da giriş yapmaktadırlar. Böylece gündelik yaşamlarındaki iş ayrılan bir zaman dilimi ortaya çıkmaktadır (günün 1/3'i). Bu zaman diliminde bireye ve bireyin iş akışı içerisinde ürettiği emeğe saygı duyulması, ürettiği işin değerli görülmesi bireyin iş doyumunu, psikolojisini, iş içi / iş dışı sosyal yaşamını olumlu ya da olumsuz etkilediği düşünülmektedir Bu nedenle, iş doyumunun insan yaşamında sosyal ve psikolojik açıdan önemli bir yeri vardır.

Başaran (1992) da iş doyumunu konusunda önemli tespitlerde bulunmuştur. Başaran iş doyumunun tanımını yaparken; örgütün insan kaynağını oldukça fazla önemseydiğini, örgütsel etkinliklerin başarıyla sonuçlanmasında ya da aksi durumlarda asıl etkenin çalışanlar olduğunu, çalışanların işten aldıkları doyumun sağlanması ya da engellenmesinde en büyük etkenin de örgüt olduğunu, bir örgütün iş görenlerinin gereksinimlerini, yetkilerini ve coşkularını karşılayarak doyumlarını yükseltebileceğini ve böylece kendi etkinliğini sağlayabileceğini ileri sürmüştür (Başaran, 1992: 178).



Böylece çalışan ve işverenin menfaatinin karşılıklı olduğu, çalışanın iş doyumunun yüksek olmasının işverenin çalışanın emeğine verdiği değere ve işverenin çalışanın taleplerine olan duyarlılığına bağlı olduğu, işverenin bu imkanları sağlaması halinde işverenin başarıya ulaşmasını sağlayacağı, işverenin işten sağlanan yararının daha fazla olacağı düşünülmektedir.

Örgütsel ortamın oluştururken kalite ölçütü iş tatminidir (Güney, 2006: 368).

Locke (1976) iş doyumunu, “....kişinin kendi işini ve iş deneyimlerini değerlendirmesinin sonucunda ortaya çıkan keyifli ya da olumlu duygusal durum” olarak tanımlamaktadır.

Locke (1976), iş doyumunu bireyin duygularını pozitif yönde etkileyerek yaptığı işten keyif alması olarak tanımlamaktadır.

İş tatmini kişinin işine karşı genel tutumuna ilişkin bir kavramdır. İş tatmini organizasyon içindeki tüm iş görenlerin benimsediği özel tutumlar grubu olarak tanımlanabilir. Kısaca buna kişinin işine karşı gösterdiği tepki, oluşturduğu tutum diyebiliriz (Umay, 2015: 32).

Bullock ise iş tatminini, arzu edilen veya edilmeyen iş deneyimlerinin bütün ve dengelenmesinden oluşan bir tutum olarak tanımlamaktadır (akt., Kantar, 2008: 19).

İş doyumunu, çalışanın işini yapması karşılığı yaşadığı manevi hazdır. İş doyumunu, işin özellikleriyle çalışanın isteklerinin birbirine uyması ile gerçekleşmektedir. Çalışanın işine karşı hissettiği olumsuz duygular da, iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır (Yelboğa, 2007: 1). Yazar tarafından iş doyumunu ve manevi haz arasında paralel bir ilişki kurulmuş, aynı zamanda çalışanın işine karşı hissettiği olumlu duyguların iş doyumunu arttırdığı dile getirilmiştir.

Akademisyenlerin çoğu iş tatmininin çeşitli yönlerden oluşan global bir kavram olduğunu belirtmektedir. Bu yönleri en genel biçimde Smith, Kendall ve Hulin (1969) iş tatminini beş kategoriye ayırmıştır: ücret, terfiler, çalışma arkadaşları, yönetim ve işin kendisi. Locke 1976’da başka yönler daha eklemiştir: Tanınma, çalışma koşulları ile şirket ve yönetim. Araştırmacılar genel olarak iş tatminini içsel ve dışsal unsurlara ayırmaktadır. Ücret ve terfiler dışsal faktörler olarak; çalışma arkadaşları, yönetim ve işin kendisi içsel faktörler olarak kabul edilmektedir (Spector, vd., 2009/2: 32).

İş doyumunu hakkında yapılan araştırmalarda 1930'lar kritik bir dönem olmuştur. 1930'lara kadar, William James, Hugo Munsterberg, E.L.Thorndike, Whiting Williams ve Henri De Man tarafından kuramlar oluşturulmuşsa da konu hakkındaki görgül araştırmalar 1930'ların sonlarında başlamış ve bu tarihten itibaren iş doyumunu birçoğ araştırmacının ilgi odağı olmuştur (Aslan, 2006: 5).

20. yy. başlarına kadar iş doyumuna fazla önem verilmezken, 2. Dünya Savaşı'ndan sonra endüstrileşmenin hız kazanması ile birlikte iş doyumunu kavramı önem kazanmaya başlanmış, iş doyumunu kavramı üzerinde araştırmalar, çalışmalar yoğunlaşmıştır. Bu alanda yapılan çalışmalardan en önemlisi diğer kuramlara da ışık tutan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'dır (Türk, 2007: 72). Çaðımızda endüstrileşmenin gelişmesi ile verimlilik, iş tatmini gibi konuların önemini arttırmıştır (Barlı, 2005: 60).

## **2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler**

Yapılan literatür araştırmalarında bu güne kadar iş doyumunu konusunda yüzlerce hatta binlerce araştırmanın yapıldığı, iş doyumunu etkileyen faktörlerin çok ve değişken olduğu görüşleri dile getirilmiştir.

Örgütsel faktörlerin başında ise aynı işte kalma süresi, statü, ücret, çalışma ortamı ve şartları, ilerleme imkanları, rol belirsizliği ve rol çatışması, yönetim tutumu ve takdir, iş arkadaşlarına göre değişkenlikler gösterebilir. Her bir faktörün bireyin iş doyumunu olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Locke, iş doyumunu etkileyen birden fazla faktörün olduğunu dile getirmiştir.

İş doyumunu etkileyen faktörler şu şekildedir (Locke,1976):

- Kişinin başarıyla gerçekeştirebildiği bir iş doyurucudur.
- Yorucu işler doyumsuzluk yaratır.
- Kişisel olarak ilgi duyulan iş doyurucudur.
- Adil ve bilgi verilerek, performansa göre yapılan ödüllendirme doyurucudur.
- Çalışma koşulları fiziksel ihtiyaçları karşılar sa doyum yaşanır.
- Ödül kazanmayı kolaylaştırıcı iş ortamı doyurucudur.
- Benlik saygısı iş doyumunu arttırır.

- Çalışanlar uyumlu oldukları iş arkadaşları ile doyum sağlarlar.
- Çalışanlarda, performansa göre ödüllendirme doyum sağlar.
- Rol belirsizliği doyumsuzluk yaratır.
- Çalışanlara işte ek olanaklar sunulduğunda iş doyumunu olumlu etkilenir.

### **2.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler**

Bireysel Faktörler kişiden kişiye değişmekte olup doyum düzeyi bireyin içinde bulunduğu zaman ve şartlara göre değişmektedir. Bireysel faktörlerin başında kişinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum gelmektedir.

Yaş: Bireylerin yaşı aynı zamanda bireylerin yaşama bakış açısını gösteren önemli bir etkidir. Bireylerin yaşı arttıkça gündelik yaşamdaki sorumluluklarının arttığı, yaşa bağlı olarak giderek daha da olgunlaştığı düşünüldüğünde, bireylerin yaşları büyüdükçe yaptıkları işten haz almaları, iş doyumlarının daha yüksek olması kaçınılmazdır. Yapılan araştırmalar da bunu göstermektedir.

Bazı araştırmacılar iş görenlerin yaşları arttıkça işlerinde daha istekli oldukları ve daha fazla doyum yaşadıklarını belirtmektedirler (Barlı, 2005: 64).

İnsanların içinde buldukları yaş dönemi insanların mesleklerine ilişkin algılarını, istek ve beklentilerini etkileyebilir (Izgar, 2003: 68).

Bazı araştırmalar ise iş doyumunu ve yaş arasında bir paralellik olmadığını U şeklindeki bir eğri ile fikrini savunmuşlardır. Çalışmaya erken başlayan iş görenlerde iş tatmini yüksek iken 30 yaşına doğru düşmeye başlamakta, yaş ilerledikçe ve çalışma yaşamının sonuna doğru ise tekrar yükselmektedir. Ancak bu ilişkinin araştırmanın yapıldığı dönem için geçerli olduğunu da belirtmiştir. Bu araştırmada aynı işte kalma süresinin de etkilerinin olabileceği düşünülmüş ve daha sonra yapılan araştırmalarda bu faktör kontrol edilmiştir. Çıkan sonuç ise yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığı yani doğrusal bir ilişki olduğu yolunda olmuştur. Gibson ve Klein'in araştırmaları ise bu durumun yaşla değil aynı işte kalma süresi ile ilgisini ortaya koymuşlardır (akt., Kantar, 2008: 61).

Cinsiyet: cinsiyet ve iş doyumu hakkında yapılan araştırmalarda cinsiyet ve iş doyumu arasında bir görüş birliğine varılmamış olup bu konuda araştırmacılar farklı görüşler ortaya atmışlardır.

Kadının genel olarak ev işleri, çocuk bakımı gibi görevleri, erkeğin ise farklı bir işte çalışarak ailenin geçimini temin eden bir rol üstlenmeleri, kadınla erkek arasında yüzyıllardır süregelen bir rol paylaşımını gerektirmiştir. Ancak pek çok gelişmelerle birlikte ekonomik yönden gelişmelerin de etkisiyle kadının da dışarda çalışması gerekliliği doğmuştur. Toplumun kadın ve erkeğe uygun gördüğu ve yüklediği görev ve sorumluluklar, iş hayatında kadının ve erkeğin davranışlarını etkilemeye, iş hayatına bakış açısında önemli farklılıklar oluşturmaya başlamıştır (Çalışır, 2012: 31).

İş faktörlerini sabit tutmak üzere kadın mı yoksa erkeğin mi daha fazla tatmin olduğunu gösteren tutarlı delil olmadığından dolayı cinsiyet farklılığını iş tatmini ile ilişkilendirmek yanlış olabilir (Kantar, 2008: 60).

Clark (1977) yılında iş doyumu ve cinsiyet arasındaki ilişki hakkında yaptığı bir araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları bulunmuş ve bunun nedeni kadınların işleri hakkında daha az beklentiye sahip olabilecekleri sekinde açıklanmıştır.

Topçu (2009) yılında yapmış olduğu araştırmada erkeklerdeki iş doyumunun, kadın çalışanlara göre daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, kadının hem iş hem de aile yaşamında yüklendiği sorumlulukların erkeklerden daha fazla olduğundan kaynaklanmaktadır (Topçu, 2009: 80).

Eğitim Durumu: Bireyler eğitim ve öğretim hayatında her geçen gün yeni bilgi ve beceriler edinirler. Edindikleri bilgi ve becerileri iş yaşamında kullandıkça yaptığı işten aldığı haz da artmaktadır. Yapılan literatür taramalarında da bireyin eğitim seviyesi artıkça bireyin yaptığı işten aldığı doyumun arttığı savunulmuştur.

Öğrenim düzeyi görece yüksek olan çalışanlar iş performanslarını yeni verimli olmayı daha çok önemsemektedirler ve işlerine karşı daha az olumsuz duygu geliştirmişlerdir, şikayetçi değillerdir (Yelboğa, 2007: 5).

Budak, eğitim seviyesi ile iş doyumu arasındaki görüşlerini şu şekilde dile getirmektedir: "... alt eğitim düzeyinde bulunan kimselere verilen işin niteliğinin çok

dar bir uzmanlık alanı ile ilgili olmasına ve çalışana monotonluk ve bıkkınlık vermesine bağlanmaktadır. Oysa, eğitim seviyesinin artması, çalışanın uzmanlık alanını genişleterek ufkunu açmaktadır. Yani, öğrenim seviyesi yükseldikçe sorumluluk alabilme, kararlarını etki altında kalmadan verebilme ve uygulayabilme imkanı artmaktadır. Bu da, çalışanların monotonluk ve bıkkınlık durumlarını bertaraf ederek, işi sahiplenmelerine yardımcı olmakta ve dolayısıyla iş tatmininin artmasına neden olmaktadır (Budak, 1999: 52).

**Medeni Durum:** Yapılan araştırmaların bir çoğunda evli çalışanların iş doyumlarının, bekar çalışanlara oranla daha yüksek olduğu bulunmuştur. Literatürde, evli olan çalışanlarda devamsızlığın ve işten ayrılmanın daha az olduğu, bekar olanlara oranla iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Cerit, 2009: 31).

Evli olanlarla olmayanlar ve eşi çalışanlarla çalışmayanlar arasında çalışma ortamından memnuniyetlerinin oranları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır. Ancak boşanmış ve dul çalışanların doyum seviyeleri, evli olanlara oranla daha düşük olduğu bildirilmiştir (Ersoy ve ark., 12.05.2016).

Görülüyor ki; toplumun en küçük yapı taşı ailedir. Aile toplumdaki organik gruplardan birisidir. Anne, baba ve çocuklardan oluşan çekirdek ailede bireyler fiziksel ve ruhsal yalnızlığa maruz kalmazlar. Böylece evli olan veya aile ortamında yaşamının sürdüren bireylerin, bekar olan veya yalnız yaşayan bireylere oranla iş hayatında daha başarılı ve iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Kişilik Özellikleri:** bireylerin kişilik özellikleri bireyden bireye farklılık göstermekte, bireylerin ailesinin genetik yapısı ve yaşadıkları sosyal çevreye göre şekillenmektedir. Bu nedenle iş doyumunu ile bireylerin kişilik özellikleri arasında önemli bir bağ vardır. Hayata pozitif bakan bireylerin iş doyumunun hayata negatif bakan bireylerden daha yüksek olması olasıdır. Bu nedenle sosyal çevresi ile uyum içerisinde olan, günlük yaşamını devam ettirirken karşılaştığı problemlere çözüm üreten bireylerin; geçimsiz, iş ve sosyal çevresi ile sürekli sorun yaşayan, karşılaştığı problemleri çözemeyen, problemler karşısında bocalayan bireylerden daha çok haz alması, iş doyumunun yüksek olması kuvvet ve muhtemeldir.

### 2.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörler

İş doyumunu asıl etkileyen faktörlerin başında örgütsel faktörler gelmektedir. Bunlar ücret, terfi, iş yeri çalışma koşulları, yönetim, çalışma saatleri, işin saygınlığı, sosyal çevre ve bireyin dış çevre ile iletişimi gibi faktörlerdir.

Ücret: Çalışan açısından hem ekonomik bir kazanç hem de çalışanın yaptığı işten doyumunu etkileyen önemli bir faktördür. Emeğinin karşılığını alan çalışan, iş ortamında daha uyumlu bir ruh halinde olur, işine daha iyi motive olur ve daha verimli bir performans sergiler. Aksi halde çalışan, işveren ve işe karşı negatif duygular besler ve bu durum bireyin yaptığı işten doyum almasını engeller.

Ücret, çalışana emeğinin karşılığında, örgüt içerisinde aldığı görevin karşılığını sağlayan bir faktördür (Ertürk, 2000: 73).

Ücret, kişinin yaşamını idame ettirebilmesi için emeğinin karşılığı olarak gerekli maddi kaynağı elde etmesi, toplumdaki konumunu göstermesi ve beklentileri doğrultusunda ulaşacağı iş doyumunu yönünden önemli bir araçtır. Ücretlerin beklenenden az olması, yetersiz zamlar veya enflasyon karşısında satın alma gücünün azalması, çalışanların parasal yükümlülüklerini yerine getirememelerine neden olmaktadır. Bu durum da çalışanların işten aldıkları doyumunu oldukça etkilemektedir (Balkar, 2017).

Terfi: İş hayatında iki türlü terfiden söz edilebilir. Bir çalışanın ücretinin artışı şeklinde ikincisi ise mesleki konum olarak yükselmesidir. Çalıştığı kuruluşta emeğinin karşılığını alacağına inanan ve gerekli şartları sağlaması durumunda yükseleceğine inanan çalışan yaptığı işi daha çok önemser, daha çok ciddiye alır ve yaptığı işin sonucunda verimli sonuçların ortaya çıkmasına katkı sağlar. Aksi halde çalışan işine karşı negatif duygular besler. İşini severek ve isteyerek yapmaz. Böylece çalışanın iş veriminin düşmesi ve iş doyumunun zamanla giderek azalması gibi sonuçlar ortaya çıkabilir.

İşyeri Çalışma Koşulları: Çalışma ortamındaki fiziki koşullar, verimliliği etkileyen önemli faktörlerdendir. Bu koşullar; ısı, nem, ışık, ses, havalandırma, rahatlık, hijyen ve güvenlik gibi unsurları içermektedir. İş ortamında oluşabilecek aşırı gürültü, yüksek ya da düşük ısı veya yüksek oranda nem, çalışanlar üzerinde aşırı iş yükü, yorgunluk ve ruhsal sorunlara neden olmakta, çalışanın çalışma süreci içerisinde

edinmiş olduğu tutumunu, davranışını, fizyolojisini ve psikolojisini etkileyen unsurlar olduğu gör÷lmektedir. Bu uyarıcıların iş görenin daha yüksek standartlara ulaştırılması için, örgüt tarafından önemle göz önünde bulundurularak sağlanması gerekmektedir. Bu durum çalışanların devamsızlık, işten ayrılma, iş kazaları, işten bıkkıma davranışlarına yansiyarak örgüt performansının belirlenmesinde etkili olmaktadır (Tor, 2011: 48).

Bireyin çalıştığı iş yerinde; yeterli ve gerekli fiziki imkanların olması, iş yeri ve personelin çalıştığı odanın güvenli, rahat, huzurlu ve ferah olması, bireyin yaptığı işten haz ve doyum almasını ve aynı zamanda işe bağlılığının artmasını da sağlamaktadır.

Yönetim: Yönetim bireyin iş doyumunu etkileyen önemli bir faktördür. Bir iş yerinde iş yeri yönetiminin çalışana gereken önemi vermesi, yöneticinin iş yeri yönetiminde zaman zaman aldığı kararlarda çalışanlarının fikir ve düşüncelerine başvurması, iş akışı içerisinde adalet ve eşitlik ilkesine göre davranması ve iş yerini bu değerlere göre yönetmesi, iş yerinde üst ast ilişkisinin iyi olması, yöneticinin çalışanlarının sorunlarıyla ilgilenmesi ve çalışanına yol göstermesi ve çalışanını desteklemesi, çalışanın yaptığı işten haz almasını, iş doyumunun artmasını sağlamaktadır.

Yöneticinin çalışana karşı olan davranış ve tutumlarının iş doyumuna iki şekilde etkisi bulunmaktadır. Çalışandan yana olma ve kararlara katılım. Özellikle yöneticinin çalışanın işiyle ilgilenmesi, destek vermesi, kişisel problemleri ile ilgilenmesi iş doyumunu artırmaktadır. Yöneticilerin çalışanları kararlara dahil etmeleri, yeniliklere açık olma, yaratıcı olma, kendilerini ayrıcalıklı hissetme gibi fırsatlara imkan sağladığı için, işin niteliğine de olumlu yönde etkileri bulunmaktadır (Tutar, 11.06.2016).

Yöneticilerin başarılı, güven verici, adil, sorun çözebilme yeteneğine sahip olması, çalışanlarla iletişiminin iyi olması, gibi özellikleriyle çalışanlara örnek olması gerekmektedir. Çalışanlar kendileriyle yöneticileri karşılaştırdığında yöneticilerini kendilerinden daha düşük özelliklere sahip olduklarını gördüklerinde, bu durum iş doyumunsuzluğunu da beraberinde getirmektedir (Bingöl, 1990: 180).

İletişim: Bireylerin duygu, düşünce ve fikirlerini birtakım yollarla başka bireylere aktarması olarak ifade edilebilir. İş gören iletişim sayesinde, örgütün kendisinden neler beklediğini, işini ne şekilde yapması gerektiğini, iş arkadaşlarının

kendisi için neler düşündüklerini öğrenme olanağına sahiptirler. Örgütlerde iletişimin yönetim açısından önemli olmasının yanı sıra, çalışanın olumlu davranışlara kazanmasında da büyük rolü vardır. İletişim eksikliği örgütte belirsizliğe yol açmaktadır. Bu durum ise stresi, iş doyumsuzluğunu, yönetime karşı güven duygusunun azalmasını, örgütsel bağlılığın zayıf olmasını, verimliliğin düşmesini, devamsızlık, işten ayrılma niyeti gibi olumsuzlukları ortaya çıkarmaktadır (Bozkurt, 2011: 3). Dolayısıyla çalışan ile yönetimin iletişiminin sağlıklı olması; yönetim açısından işten alınan verimin yüksek olması ve çalışan açısından ise iş doyumunun yüksek olması kuvvet ve muhtemeldir. Yöneticinin çalışanları ile iletişimin iyi olması ve bunun sonucunda yöneticinin çalışanlarından aldığı dönütler sayesinde yönetim anlayışında revizyona giderek yeni bir yönetim anlayışını benimsemesini dolayısıyla işin veriminin artmasını sağlamaktadır.

**Çalışma Saatleri:** Çalışma saatlerinin düzensiz oluşu verimliliğin düşmesine ve bu duruma bağlı olarak iş kazaları ve hataların sıklaşmasına, sağlığın kötüleşmesine, sosyal yaşamda ilişkilerin bozulmasına sebep olur. Dolayısıyla çalışanın psikolojik ve sosyal özellikleri ve işin niteliği her ne kadar iyi olsa da, bu tür bir ortamda işe yönelik olumlu tutumu ve dolayısıyla da işe bağlılığı geliştirmek zorlaşacaktır (Çakır, 2001: 148).

Çalışandan iş doyumunun yüksek olabilmesi için bir işyerinin çalışma saatlerinin insani şartlarda olması gerekir. İnsani şartlardan kast edilen: uzun çalışma sürelerinin olmaması, çalışma esnasında yeterli ve düzenli ihtiyaç ve dinlenme molalarının olması, sürekli ve uzun süreli mesaiye kalınmaması gerekmektedir. Aksi takdirde çalışanın iş veriminin ve doyumunun azalmasına neden olacaktır.

**İş Arkadaşları:** Çalışanlar, 24 saat olan bir günün üçte birini iş arkadaşları ile geçirmektedir. Çalışanın iş arkadaşları ile beraber olduğu süre zarfında iş arkadaşları ile anlaşabilmesi, beraber uyum içerisinde çalışabilmesi, birbirlerine karşı saygılı ve yardımsever olmaları çalışanların iş doyumuna olumlu bir katkısının olacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda kurum içi ve kurum dışında çalışanlar ile beraber yapılacak olan sosyal etkinlikler de çalışanların uyumunun artmasına, birbirleri ile kaynaşmasına yardımcı olacaktır.



Çalışanlar, günlük hayatta zamanlarının büyük bir kısmını iş arkadaşlarıyla birlikte geçirdikleri için, bireyin sosyal yaşamının yaklaşık üçte birlik kısmını iş arkadaşları oluşturmaktadır. İş arkadaşlarının olumlu destekleri, onlarla işbirliği içerisinde olmaları, işle ilgili paylaşımların yanı sıra kişisel birtakım konuların da paylaşılması, bireyin hem örgütsel hem de kişisel olarak yaşadığı olumsuzlukların azalmasına ve bu etmenlerin çalışanların iş doyumlarının en üst düzeye çıkmasına neden olacaktır. Bununla birlikte, iş yerinde tüm iş arkadaşlarının birlikte olabileceği çay-kahve molaları ya da işletme dışında gezi, piknik, spor faaliyetleri, yemekli ve müzikli ortamlarda eğlence vb. aktivitelerin yapılması, iş doyumuna etkili olabilmektedir (Çelik, 2010: 40).

İşin Kendisi: Yapılacak olan iş çalışanın mesleki bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun olmalı, yapılacak olan işin miktarı ve zorluk derecesi de çalışanın gücü ve kapasitesini aşmaması gerekmektedir. Aksi takdirde çalışan yaptığı işi severek yapmaz, yaptığı işten haz almaz, sonuç olarak çalışanın iş doyumunun düşmesine sebep olacaktır.

İşin zorluk derecesi de iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen değişkenlerdendir. İnsanların başarma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Fakat işin zorluk sınırı çalışanın kapasitesine bağlıdır. Başarı noktasına kadar iş zorluğu doyum doğururken, başarısızlık belirtilerinden sonra iş zorluğu, doyumsuzluk yaratacaktır (Derin, 2007: 23).

Takdir Edilme ve Ödüllendirilme: Yönetim, çalışanına emeğinin karşılığında bir ücret ödemenin yanında çalışanını takdir etmeli ve ödüllendirir. Takdir edilen çalışan, emeğine değer verildiğini görecektir böylece işine karşı olumlu duygular geliştirerek iş motivasyonunu arttırmaktadır. Çalışanların ödüllendirilmesi, çalışanı motive eder, işini daha iyi yapmasını ve iş yerine bağlılığını, güvenini arttırmaktadır.

İş görenin performansına göre takdir edilmesi ödüllendirilmesi, yaptığı işten gurur duymasını, haz almasını ve daha üst statülere yükselme isteğini olumlu yönde etkilemektedir (Eren, 2001: 421).

Örgütünü benimseyen ve örgüte bağlılıkları yüksek olan çalışanlar, örgütleri tarafından da aynı bağlılığı hissettiklerinde, daha yüksek düzeyde iş doyumuna ulaşırlar

ve motive olurlar. Bu çalışanlar, diğer çalışanlarla kıyaslandığında, iş tatminleri daha yüksek ve örgütte devamlılık niyetleri daha uzun süreli olduğu ifade edilebilir (Sonay, 2013: 173).

**Kontrol:** Kontrol, çalışan yaptığı işte yetki, irade sahibi olmasıdır. Çalışana, iş yaşamında mesleki bilgi, beceri ve yeteneklerine göre görev ve sorumluluklar verilmelidir. Bu konuda yönetim tarafından kişi yönlendirilmemeli ve kişiye bu doğrultuda mobing uygulanmamalıdır.

Bir çalışanın işin nasıl yapılacağına dair karar verme özgürlüğü ne kadar fazlaysa, çalışan işinden o kadar doyum almaktadır. Şayet, kişi çalışma saatlerine, çalışma yöntemlerine, yapılacak işlerin sırasına kendisi karar verebiliyorsa işteki otonomisinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Dolayısıyla otonomisi yüksek olan kişinin işinden aldığı doyum da yüksek olacaktır. Aksine, otonomisi düşük olan bir iş, çalışanın iş doyumunu düzeyini de düşürecektir (Tüzün, 2002: 48).

## **2.4. İş Doyumu İle İlgili Kuramlar**

İş doyumunu ile ilgili ilk araştırmalar: 1920’lerde Amerika’da Elton Mayo ve arkadaşlarının Chicago Western elektrik işletmesinde başlattığı fakat sonuçları ancak 1930’larda alınabilmiş Hawthorne adlı çalışmalardır (Kantar, 2008: 21).

### **2.4.1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı**

Motivasyon teorilerinin en önemlilerinden biri olarak bilinen Maslow’un “ihtiyaçlar hiyerarşisi” yaklaşımıdır. Bu yaklaşım iki temel varsayıma dayanmaktadır. Kişinin tüm davranışları sahip olduğu ihtiyaçları gidermeye yöneliktir. Kişiyi davranışa iten bu ihtiyaçların hiyerarşik bir sıralaması vardır. Alt kademedeki ihtiyaçlar giderildiğinde kişi bir üst kademedeki ihtiyaçları gidermeye çalışır. Bu ihtiyaçlar fizyolojik, güven, sevgi (ait olma), saygı ve öz gerçekleştirmedir (Kantar, 2008: 35).

- **Fizyolojik İhtiyaçlar:** Bunlar insanın yaşamını idame ettirebilmesi için gerekli olan ihtiyaçlardır. Yeme, içme, uyku, barınma, cinsellik (neslini devam ettirmek), nefes alıp vermek gibi ihtiyaçlar bu basamakta yer almaktadır.

- **Güvenlik İhtiyacı:** Fizyolojik ihtiyaçlar giderildiğinde, güvenlik ihtiyacı ortaya çıkar. Güvenlik ihtiyacı tehlikelerden korunma, ekonomik güvence, kargaşa ve kaygıdan uzak kalma ve düzen gibi ihtiyaçları kapsamaktadır.
- **Sosyal İhtiyaçlar (ait olma):** Fizyolojik ve güvenlik ihtiyacından sonra üçüncü basamakta yer alan sosyal ihtiyaçlar; bireyin ait olmak, başkalarıyla birlikte olmak, arkadaş olmak, iş ve sosyal yaşamda kişiler tarafından kabul görmek ve çevreyi etkilemek isteği ile ilgili gereksinimlerdir.
- **Takdir (saygı) İhtiyacı:** Saygı; güven, başarılı olma, bilgi sahibi olma, rekabet, bağımsızlık, statü ve saygınlık gereksinimleri içermektedir.
- **Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı:** İhtiyaçlar basamağının en üstünde yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacının doyurulması için, alt basamaklarda bulunan ihtiyaçların tamamlanmış olması gerekmektedir. Kendini gerçekleştirme bireyin kendi gizil güçlerinin farkına varması, sürekli kendini geliştirerek yaratıcı olması ve bir şeyler başarmak için istekli olmasıdır (Bolat, 2012: 64).

Kurama göre son gereksinimin ilk dört gereksinimden farklı olarak son gereksinim asla doyuma ulaşmayacaktır (Özer ve Topaloğlu, 2008: 87).

#### **2.4.2. Alderfer'in VIG (Varoluş-İlişki Kurma- Gelişme) Kuramı**

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin aksine Alderfer, bireyin üst düzey ihtiyaçları için alt düzey ihtiyaçlarını karşılaması gerektiği zorunluluğunu reddetmektedir. Birey üç ihtiyacını da aynı anda hissedebilir (Tınaz, 2005: 31).

Kurama göre istek insanın iç durumuyla ilgili çok öznel bir kavramdır. Doyumsa insanın istediğini elde etmesinden doğan bir iç durum olarak öznel olmasıyla birlikte insanın çevresiyle etkileşmesini göstermesinden dolayı bu kavramın içinde çevresel etmenler de bulunur (Onaran, 1981: 39).

Alderfer'in ihtiyaçlar kategorisi aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

- **Var olma ihtiyacı:** Maddi ve fizyolojik ihtiyaçların tamamını (gıda, su, giyim, barınma ve güvenilir bir çevre) içermektedir. Örgüt açısından ele alındığında, ücret ve çalışma koşulları varoluş gereksinimleri arasındadır.

- Aidiyet-ilişki kurma ihtiyacı: Kişinin iletişim ihtiyacından kaynaklanan başka insanlarla olan karşılıklı duygu ve düşünce alışverişidir. Kabul etme, onaylama, anlayış gösterme ve etki bu sürecin içerisinde yer alan unsurlardır.
- Kendini geliştirme ihtiyacı: Yaratıcı ve verimli olma bu kategoride yer almakta olup, bu ihtiyaçların giderilmesi bireyin yeteneklerini kullanabilmesine ve yeni beceriler edinmesine bağlıdır. Bazı ortamlar bu gelişmelere teşvik edici olanaklar sağlarken, bazıları ise engelleyicidir. Ortamın engelleyici olmasında bireyin gelişme isteğinin bir anlamı kalmaz ve dolayısıyla doyum da söz konusu olamaz (Dağdeviren, 2007: 15).

Alderfer; ihtiyaçların bazılarının kişide dönemsel olarak hissedilmesi, bazılarının da ömür boyu hissedilmesini göz önünde bulundurarak ihtiyaçları “dönemsel” ve “sürekli” olarak sınıflandırmakta ve aynı anda birden çok ihtiyacın meydana gelebileceği savunmaktadır (Yıldırım, 2007: 11).

#### **2.4.3. Herzberg’in Çift Faktör Kuramı (Two Factor Theory)**

İş doyumunu alanında geliştirilen önemli kuramlardan biri de Herzberg’in iki faktör kuramıdır. Her kuramda olduğu gibi Herzberg’in çift faktör kuramında da iş doyumunu olumlu ve olumsuz anlamda etkileyen etmenler ve çözüm önerileri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Teoride güdüleyici faktörler olarak işin kendisi, başarı, gelişim olanağı, sorumluluk, terfi, onaylama; hijyen faktörleri ise statü, bireyler arası ilişkiler, üst ve astlar, eşit düzeydekiler, yönetim, şirket politikası, iş güvenliği, çalışma şartları, ücret, özel hayattır (Okumuş, 2011: 47).

Kurama göre koruyucu faktörler ve motive edici faktörler olmak üzere iki farklı faktör grubu iş yerindeki insanları farklı şekillerde etkilediği belirlenmiştir (Özer ve Topaloğlu, 2008: 93).

Herzberg’in teorisine göre, iş ortamında çalışanın motivasyonunu ve iş doyumunu etkileyen iki faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; iş doyumunu sağlayan “motivatorlar” ve iş doyumunsuzluğuna neden olan “hijyen (koruyucu) faktörleri” olarak iki gruba ayrılmıştır (Şimşek, 2002: 198).

Frederick Herzberg yapmış olduğu araştırmalar sonucunda; çalışanların motivasyonunu olumsuz etkileyen faktörlerle, onları motive eden faktörlerin birbirlerinden farklı olduğunu ve bu iki faktörün birbirlerinden farklı olduğu ve bu iki ayrı faktörün farklı sonuçları olan farklı bağımsız değişkenler olarak ele alınmasını ileri sürmüştür (Efil, 2006: 154).

Hijyen faktörleri olarak tanımlanan faktörler, iş doyumsuzluğunu ortadan kaldırmakta; ancak bazen bireyin motivasyonu için yeterli gelmemektedir. Bu durumda, çalışma ve başarılı olmanın takdir edilmesi, başarıdan zevk alma, sorumluluk, kendini geliştirme ve yükselme faktörlerinin olması kişinin motivasyonu için yeterli olacak ve bu ortamda iş doyumunu sağlanacaktır (şimşek, 2002: 199).

#### **2.4.4. David McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı**

Başarma ihtiyacı, kişilerin yetenek ve becerilerini kullanarak belli bir başarıya ulaşma, başkaları ile yakın arkadaşlıklar kurma, başkalarını kontrol altına almak için güç kazanma gibi çeşitli gereksinimlerini gidermeye yönelik davranışlar sergilemesidir. şayet yöneticiler çalışanların ihtiyaçlarını belirleyebilirse, onlardan daha iyi performans elde edebilirler (Tor, 2011: 57).

David McClelland, yöneticilerin ihtiyaçları ve güdüleri konusunda yaptığı araştırmanın sonucunda, özellikle başarı güdüsüne tüm yöneticilerin sahip olması gerektiğini savunmuş ve yöneticilerin birtakım eğitime tabi tutularak bu güdünün yöneticilere kazandırılması gerektiğini vurgulamıştır (Soykenar, 2008: 16).

- “Başarma İhtiyacı: Erişilmesi güç, başarılmaması zor olan bir şeyi başarabilmek, karmaşık bir görevin üstesinden gelmek ve o işin ehli olmak, diğer insanları geride bırakarak en iyi olma isteği.
- İnsanlarla yakın ilişkiler kurma gereksinimi: İnsanlarla iyi ilişkiler kurarak, çatışmadan uzak durmak ve sağlam arkadaşlıklar oluşturmak arzusu.
- Güce sahip olma ihtiyacı: evresindeki insanların sorumluluğunu üstlenerek, onları etki altında tutma, gücünü koruma, kontrol etme ve yönetme yetkisine sahip olma isteğidir (Tor, 2011: 58).

#### 2.4.5. Fromm'un İhtiyaçlar Kuramı

Eric Fromm, Maslow'un beş basamaklı ihtiyaç kuramına iki yeni basamak daha ekleyerek yedi basamaklı bir kuram geliştirmiştir. Bu iki basamaktan birincisi amaç edinme ihtiyacı, ikincisi ise bir dünya görüşüne sahip olma ihtiyacıdır. Fromm amaç edinme ihtiyacını, kendi şahsi hedeflerinden ziyade çalıştıkları örgütün/kurumun amacını kendi amacı olarak benimsemesi olarak ifade etmektedir.

Bir işletmede çalışanlar, birbirleriyle etkileşim halinde olabilecekleri olumlu bir ortam oluşturamadığı zaman, kendilerini kabul ettirme ve saygı duyulma gereksinimlerini karşılamak için işletme ile alakası olmayan yeni çözümler arayacaklardır. Bu nedenle işletmeler çalışanlarına, sadece kendi kişisel amaçlarını oluşturmalarına yardım etmemeli aynı zamanda işletmenin amaç ve hedeflerini de açık ve anlaşılır bir şekilde kabul ettirmelidirler (Kırcı, 2007: 63). Böylece işletmenin çalışandan daha çok verim almasının yolu açılmış olmaktadır.

Fromm, bir dünya görüşüne sahip olma ihtiyacını, çalışanların işletme içerisinde yaptıkları için tanımının iyi saptanması olarak açıklanmaktadır. İşletmeler çalışma alanlarını açık ve anlaşılır bir şekilde belirlemeli, görevin gerektirdikleri işleri değerlendirmelidir. Bu kapsamda, çalışanlar kendi rollerini değerlendirmeli, işletme içindeki sınırlarını belirlemelidir. Eğer çalışanlar, işletme içindeki yerlerini belirlemede zorluk çekerlerse, işletmede açık bir emir-komuta zinciri yoksa burada yoğun gerilim ve tartışmaların olması kaçınılmaz olur (Kırcı, 2007: 65).

Fromm bir dünya görüşüne sahip olma ihtiyacını ise, çalışanın görev ve sorumluluklarının açık ve anlaşılır olması, ne zaman hangi işi yapacağını önceden planlanmış olması, emir-komuta zincirinin belli olması ve işletmenin yönetici-yürütücülerinin çalışanların görev ve sorumluluklarını beyan etme ve takip etmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Çalışanların mesleki rol, sorumluluk, bilgi ve becerileri doğrultusunda çalıştıkları kurumda / örgütte görev ve sorumlulukları, çalışanların iş akışı ve iş paylaşımı açık ve anlaşılır olması gerekmektedir. Aksi takdirde iş yerinde çalışanlar arasında sürekli sürtüşme, tartışma, sataşma vb. durumlar olur. Söz konusu yaşanabilecek bu olumsuz olaylar, çalışanların iş aidiyetinin azalmasına, yaptıkları işten soğumalarına, iş akışı ve huzurunun bozulmasına ve iş veriminin düşmesine sebep

olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle bir işyerinde çalışanların görev ve sınırları net ve açık olmalıdır.

#### **2.4.6. Adams'ın Eşitlik Kuramı (Equity Theory)**

Adams çalışmalarında, kişilerin aldıkları ödüllerle diğerlerine verilen ödülleri sürekli kıyasladıkları ve kendilerinin başarısına benzer başarı gösteren kişilere nasıl bir ödül verildiğini tespit etmeye çalıştıklarını ve yönetimin kendilerine *adil* davranıp davranılmadığını değerlendirdiklerini belirtmiştir. Çalışanlar yaptıkları işin sonucunda elde ettikleri çıktıları, o işe kattıkları girdilerle bağlantılı olarak düşünürler. Daha sonra kendi girdi-çıkıtı değerlerini başka kişilerin girdi-çıkıtı değerleriyle karşılaştırırlar. Oranlardaki çıkıtı değeri; maaş, kariyer, statü gibi konularda olabilir. Girdi değeri ise; çalışanın işinde başarılı olabilmek için harcadığı emek, örgüt içerisindeki pozisyonu, sosyal statüsü, eğitimi ve hatta yaşı konularında olabilir (Şengül ve Sönmezöz, erişim tarihi 15.12.2018, <http://w3.gazi.edu.tr/~cafoglu/motivasyon1.htm>).

Eşitlik Teorisine göre birey yaptığı hizmet karşılığında bir ücret talep etmektedir ve bunun eşit olmasını istemektedir. Bu istek sadece para olarak algılanmamalıdır, ödemeler işte yükselme, ücret, psikolojik doyum gibi unsurları da içermektedir (Okumuş, 2011: 50).

Birey yaptığı hizmet ile aldığı ödülün karşılığını eşit olarak görüyorsa işine motive olacaktır fakat birey hizmet karşılığının fazla olduğunu düşünürse eşitsizlik durumu oluşacaktır ve sonuç olarak bireyde gerilim ve suçluluk duygusu oluşacaktır bu durumda birey aldığı ödülün fazlalığından kaynaklanan bu eşitsizlik durumunu ortadan kaldırmak için daha çok çaba sarf edecektir (Başaran, 1991: 161).

#### **2.4.7. Vroom'un Beklenti Kuramı**

Vroom'un geliştirdiği beklenti kuramında; bireyler sahip oldukları değerler doğrultusunda birtakım beklentilerde bulunmaktadır. Bu teori, bireylerin fayda değerini veya ilişkili faydalar kümesini hesaplayarak onlara erişebilme olasılığının tahmini için çabaladıklarını ifade eder. İnsan yalnızca istediğine erişebildiği zaman

motive olur ve bunun sonucu doyuma ulaşır. Vroom'un geliştirdiği beklenti modeli dört varsayımdan oluşmaktadır.

- Davranışlar kişisel ve çevresel güçlerin etkileşimiyle şekillenir.
- Bireyler örgüt içerisinde sergilemiş oldukları davranışlarla ilgili kararlar alırlar.
- Her insanın ihtiyacı, isteği ve amacı farklıdır.
- Bireyler çeşitli davranışlar içerisinde kendi istekleri doğrultusunda sonuçlanacak olanlarını seçerler (Şimşek, 2002: 228).

Yöneticilerin, iş akışının pozitif yönde seyretmesi için işletme planları ile çalışanların bilgi ve becerileri arasındaki uyumu sağlaması gerekmektedir. Böylece hem iş akışı sağlanmış olacak hem de çalışanın iyilik hali korunarak çalışanın işine karşı olumlu düşünceler geliştirmesi sağlanmış olacaktır. Aynı zamanda çalışandan iş esnasında verim alınabilmesi için, çalışana iş akışı içerisinde kullanabileceği tüm araç-gereç, süreç, eğitim vb. imkanlar sağlanmalıdır.

#### **2.4.8. Porter-Lawler Modeli**

Vroom'un beklenti kuramından yararlanılarak hazırlanmış ve Vroom'un kuramının bir takım örgütsel süreçleri dikkate alınarak hazırlanmış bir kuramdır. Bu koşullardan birincisi; ödüllendirme adaletidir. Kişi kendisine verilen ödülü diğerleri ile kıyaslamasına ve ödülün adaletli bir şekilde dağıtılıp dağıtılmadığına ilişkin kişinin algılamalarına dayanan bir kuramdır. Diğer katkısı ise rol çatışmalarıdır. Eğer ki işletmede görev dağılımları yapılmamış, yetki ve sorumluluklar tanımlanmamışsa, başarıyı, motivasyonu ve iş doyumunu etkileyebilecek rol çatışmaları ortaya çıkabilir (Eren, 2007: 541).

#### **2.4.9. İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model)**

Hackman ve Oldham geliştirdikleri bu modelde; becerinin çeşitliliği, görevin bütünlüğü ve önemi, özerklik ve geri bildirim konuları üzerinde durmuşlardır. Bu konularla ilgili düzenlemeler sonucunda; çalışanda önemli bir işe sahip olduğu düşüncesi, özerklik tanınmasıyla işine karşı duyduğu sorumluluk, geri bildirim ise



çalışanın iş bitiminde varılan sonuçla ilgili bilgi sahibi olması sağlanacaktır (Toker, 2007: 98).

Bu modele göre; Bir işyeri yukarıda sayılan özellikleri ne kadar çok barındırırsa ise, çalışan işçinin de motivasyonun da o kadar yüksek olacağını iddia eden bir kuramdır.

#### **2.4.10. Amaç Teorisi**

Edwin Locke (1969)'un geliştirdiği bu teorinin temelinde, bireylerin ulaşmak istedikleri hedeflerin, motivasyonları üzerinde de etkili olduğu esas yer almaktadır. Bireyler gösterdikleri çaba sonucunda kazanacakları faydanın boyutuna uygun olarak davranış sergilemektedirler. Dolayısıyla, erişilmesi güç ve yüksek seviyede amaç belirleyen çalışanlar, erişimi kolay olan amaçları hedef alan çalışanlara oranla daha çok çaba göstererek doyuma ulaşacaklar ve motivasyonları yükselecektir (Hoplamaz, 2011: 46).

Edwin Locke'un geliştirdiği eşitlik kuramının yönetici açısından önemli olan yönü ise; yönetim tarafından belirlenen amaçlar ile çalışan tarafından belirlenen amaçların birbirine uygunluğudur çünkü bireylerin algılama ve değer verme kabiliyetleri farklılık göstereceğinden, ulaşmak üzere belirleyecekleri amaçlarda farklı olacaktır. Motivasyonda amaçların etkili olabilmesi için taşınmaları gereken başlıca özellikler şunlardır.

- Çalışan tarafından belirlenen amaçların net olması çalışanın daha istekli ve kararlı davranmasını sağlayacaktır.
- Amaçların kolay ulaşılabilir olması da çalışanın daha az çaba sarf etmesine neden olacak dolayısıyla başarıda düşecektir.
- Çalışanların belirlediği amaçlar ile örgütsel amaçların birbirine uyumlu olup olmaması iş başarısı açısından önemlidir. Bu iki amaç arasında uyum derecesi artık başarı da buna doğru orantılı olarak artacaktır.
- Örgütsel amaçların belirlenmesinde çalışanlarında bundan rol almaları halinde başarı olumlu yönde etkilenecektir.
- Yöneticilerin örgütsel etkinlik içerisinde olmaları ve çalışanlara amaçlar olan uzaklık ya da yakınlık hakkında bilgi vermesi de başarıyı yükseltecektir (Onaran, 1981: 143-155).

### **3. GEREÇ VE YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı sosyal hizmet merkezleri (SHM) müdürlüklerinde çalışan meslek elemanlarının (sosyal çalışmacı, psikolog, sosyolog, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, çocuk gelişimci) iş doyumlarının analiz edilmesi amaçlanmaktadır.

SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişim uzmanı, öğretmen) çalışma koşullarının, aldıkları ücretlerinin, iş yoğunluğunun, terfi imkanlarının, yöneticileri tarafından takdir edilip edilmediklerinin iş doyum düzeyleri ile ilişkisi tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

#### **3.2. Araştırmanın Varsayımları**

Gönüllülük esasına göre araştırmaya katılan meslek elemanlarından anket yöntemi ile toplanan veriler için, meslek elemanlarına yöneltilen veri araçlarına doğru cevaplar verdikleri ayrıca içtenlikle ve kaygı gütmekten duygularını yansıttıkları varsayılmaktadır.

#### **3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Araştırmada asıl amaca ulaşmak için Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının hepsine (toplamda 176 meslek elemanı) ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak araştırmanın gönüllülük esasına dayalı olması ve araştırmanın yapıldığının zamanın sınırlı olmasından dolayı SHM'lerde çalışan bütün meslek elemanlarına ulaşılamamıştır. Araştırmaya dahil olup veri sağlayan katılımcılara ve araştırmanın dokümanlarına ilişkin bilgilere bakıldığında; lisans veya lisans üstü mezunu olan 35 SHU (sosyal hizmet uzmanı), 33 sosyolog, 18 psikolog, 11 PDR, 4 çocuk gelişimcisi, 9 öğretmen ve 2 hemşire anket çalışmasına katıldığı görülmektedir.

### 3.4. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama aşamasında iş doyumu ölçeği (Spector, 1985; Yelboğa, 2009) ve araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nden '*etik kurulu onayı*' alınmıştır. Alınan etik kurulu onayından sonra ilgili kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarıyla anket çalışması yapmak için Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'ndan yazılı izin alınmıştır. Aynı zamanda anket çalışması öncesi meslek elemanları sözlü ve yazılı olarak bilgilendirilerek kendilerine '*bilgilendirilmiş onam formu*' imzalatılmıştır.

#### 3.4.1. İş Doyum Ölçeği

Araştırmada meslek elemanlarının iş doyumunu ölçmek için, Spector (1985) tarafından geliştirilen ve Yelboğa (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan İş Doyumu Ölçeği-Job Satisfaction Survey (JSS) kullanılmıştır. Ölçek; "Ücret", "Yükselme olanakları", "Denetim" (ilk amirle olan ilişkilerden sağlanan doyum), "Sosyal haklar", "Performansa Dayalı Ödüllendirme", "İşin yapılma şekli" (kural ve prosedürlerle ilgili doyum), "Çalışma arkadaşları", "İşin yapısı" ve "İletişim" olmak üzere dokuz alt boyuttan oluşmakta ve her boyut dört madde içermekte, toplamda 36 maddeden oluşmaktadır. "Yaptığım iş karşılığı adil bir ücret aldığımı düşünüyorum." ve "İşimde yükselme şansım çok düşüktür." gibi maddelerden oluşan JSS ölçeğinde her madde "1-Hiç katılmıyorum"dan "6-Tamamen katılıyorum" arasında derecelendirilmiştir. Maddeler çift yönlü yazıldığı için yarısı ters puanlanmaktadır. JSS-İş Doyum Ölçeği'nin Cronbach alfa katsayısıyla belirlenen iç tutarlılık güvenilirliği 0,78'dir. Ücret, Yükselme olanakları, Denetim (ilk amirle olan ilişkilerden sağlanan doyum), Sosyal haklar, Performansa Dayalı Ödüllendirme, İşin yapılma şekli (kural ve prosedürlerle ilgili doyum), Çalışma arkadaşları, İşin yapısı ve İletişim boyutlarının iç tutarlılık katsayıları sırasıyla 0,63; 0,69; 0,74; 0,65; 0,71; 0,76; 0,77; 0,82 ve 0,88'dir (Yelboğa, 2012: 175).

#### 3.4.2. Kişisel Bilgi Formu

Bilimsel verilerin toplanmasında kullanılan kişisel bilgi formu, meslek elemanları ile ilgili bilgileri belirlemek amacıyla konuyla ilgili literatür taraması yapıldıktan sonra araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Kişisel bilgi formu, meslek

elemanlarının sosyodemografik özelliklerin tespit edilmeye çalışıldığı (Çalıştığı SHM, unvanı, yaşı, cinsiyeti, öğrenim durumu, deneyimi süresi, çalıştığı birim ve çalışma statüsü) 8 adet sorudan oluşmaktadır.



## 4. BULGULAR

Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde çalışan meslek elemanlarının iş doyumlarının analiz etmek amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda bazı bulgular elde edilmiştir.

Yapılan anket uygulaması sırasında; bazı meslek elemanlarının anket çalışmasına katılmak istemediği, katılanların bir kısmının ise kişisel bilgilerini (ad soyad, telefon, mail adresi.) paylaşmak istemediği, bilgilendirilmiş onam formunu doldurmak istemedikleri görülmüştür.

Söz konusu sosyal hizmet merkezlerinde çalışan meslek elemanları ile yapılan anket çalışması sonucu aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

<b>Çalışılan Sosyal Hizmet Merkezi (SHM)</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
Buca SHM	20	17,9	17,9
Bornova SHM	10	8,9	26,8
Karabağlar SHM	15	13,4	40,2
Torbalı SHM	17	15,2	55,4
Menemen SHM	14	12,5	67,9
Bayraklı SHM	20	17,9	85,7
Konak SHM	16	14,3	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına Buca SHM'den 20, Bornova SHM'den 10, Karabağlar SHM'den 15, Torbalı SHM'den 17, Menemen SHM'den 14, Bayraklı SHM'den 20 ve Konak SHM'den 16 kişi olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır.

<b>Tablo 2: Meslek Elemanlarının Unvan Dağılımı</b>			
<b>SHM'lerde Çalışan Meslek Elemanının Unvanı</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
Sosyal Hizmet Uzmanı	35	31,2	31,2
Sosyolog	33	29,5	60,7
Psikolog	18	16,1	76,8
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik (PDR)	11	9,8	86,6
Çocuk Gelişimci	4	3,6	90,2
Öğretmen	9	8	98,2
Hemşire	2	1,8	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına 35 sosyal hizmet uzmanı, 33 sosyolog, 18 psikolog, 11 psikolojik danışmanlık ve rehberlik, 4 çocuk gelişimci, 9 öğretmen ve 2 hemşire olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır.

<b>Tablo 3: Meslek Elemanlarının Yaş Dağılımı</b>			
<b>SHM'lerde Çalışan Meslek Elemanının Yaş Aralığı</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
30 ve altı	64	57,1	57,1
31 - 40 yaş	32	28,6	85,7
41 - 50 yaş	11	9,8	95,5
51 ve üstü	5	4,5	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına 30 ve yaş altı 64 meslek elemanı, 31-40 yaş arası 32 meslek elemanı, 41-50 yaş arası 11 meslek elemanı, 51 ve üstü yaş aralığı 5 meslek elemanı olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır.

<b>Tablo 4: Meslek Elemanlarının Cinsiyet Dağılımı</b>			
<b>Cinsiyet veya Cinsiyet Yönelimi</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
Kadın	68	60,7	60,7
Erkek	44	39,3	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına 68 kadın meslek elemanı (% 60,7) ve 44 kadın meslek elemanı (% 39,3) olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır. Ayrıca meslek elemanlarının cinsel yönelimi (LGBTİ+ bireyler) de anket çalışmasında sorulduğu halde ankete katılan meslek elemanlarından hiç birinin bu cevabı vermediği görülmüştür.

<b>Tablo 5: Meslek Elemanlarının Öğrenim Durumları Dağılımı</b>			
<b>Öğrenim Durumu</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
Lisans ( Örgün)	96	85,7	85,7
Lisans ( Açık öğretim)	2	1,8	87,5
Yüksek Lisans (Tezli-Tezsiz)	14	12,5	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına 96 örgün lisans mezunu, 2 açık öğretim lisans mezunu ve 14 yüksek lisans (tezli-tezsiz) mezunu olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır. Ayrıca meslek elemanlarına doktora ve üstü eğitim durumları da anket çalışmasında sorulduğu halde ankete katılan meslek elemanlarından hiç birinin bu cevabı vermediği görülmüştür.

<b>Tablo 6: Meslek Elemanlarının Hizmet Süresi Dağılımı</b>			
<b>Meslekteki Toplam Hizmet Süresi</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
5 Yıl ve Altı	79	70,5	70,5
6 - 10 Yıl	13	11,6	82,1
11 - 15 Yıl	7	6,2	88,4
16 - 20 Yıl	4	3,6	92
20 ve Üstü	9	8	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına 5 yıl ve altı mesleki deneyime sahip 79, 6-10 yıl arası mesleki deneyime sahip 13, 11-15 yıl arası mesleki deneyime sahip 7, 16-20 yıl arası mesleki deneyime sahip 4 ve 20 ve üstü mesleki deneyime sahip 9 olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır. Ankete katılan meslek elemanlarından 79'u (% 70,5) yani büyük çoğunluğu 5 yıl ve altı mesleki deneyime sahip olduğu görülmüştür.

<b>Tablo 7: Meslek Elemanlarının SHM'lerdeki Birimlere Dağılımı</b>			
<b>Ağırlıklı Olarak Çalışılan Birim</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
Çocuk Hizmetleri Birimi (KMÇ)	23	20,5	20,5
Sosyal ve Ekonomik Destek Birimi (SED)	33	29,5	50
Şehit Yakınları ve Gaziler Birimi	5	4,5	54,5
Engelli Evde Bakım Hizmetleri Birimi (EEBH)	44	39,3	93,8
Yaşlı Kurum Bakımı	7	6,2	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına katılan meslek elemanlarının 23'ünün çocuk hizmetleri biriminde, 33'nün sosyal ve ekonomik destek biriminde, 5'inin şehit yakınları ve gaziler biriminde, 44'ünün engelli evde bakım hizmetleri biriminde ve 7'sinin ise yaşlı kurum bakımı biriminde çalıştığı görülmüştür. Ankete katılan meslek elemanlarından 44'ü (% 44) engelli evde bakım hizmetleri biriminde çalıştığı görülmüştür.



<b>Tablo 8: Meslek Elemanlarının Çalışma Statüsü Dağılımı</b>			
<b>Çalışma Statüsü (Bağlı Olunan Mevzuat)</b>	<b>Katılımcı Sayısı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Geçerli Yüzde (%)</b>
657 Sayılı Kanuna Bağlı Olanlar	50	44,6	44,6
Sürekli İşçi Statüsüne Bağlı olanlar (ASDEP)	48	42,9	87,5
Sürekli İşçi Statüsüne Bağlı Olanlar ( Özel Hizmet Alımı)	6	5,4	92,9
Ek Ders Karşılığı Çalışanlar	8	7,1	100
Toplam	112	100	

Yapılan anket çalışmasına katılan meslek elemanlarının 50'sinin 657 Sayılı Kanuna bağlı olarak çalıştığı, 48'inin sürekli işçi statüsüne bağlı ( Aile Sosyal Destek Programı - ASDEP) çalıştığı, 6'sının sürekli işçi statüsüne bağlı ( özel hizmet alımı) çalıştığı ve 8'inin ek ders karşılığı çalıştığı görülmüştür. Ankete katılan meslek elemanlarından 50'sinin ( % 44,6) 657 Sayılı Kanuna bağlı ve 48'inin ( % 42,9) ise sürekli işçi statüsüne bağlı ( Aile Sosyal Destek Programı - ASDEP) çalıştığı görülmüştür.

Tablo 9	Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Buca SHM	4 20,00%	9 45,00%	1 5,00%	2 10,00%	3 15,00%	1 5,00%	20 100,00%
Bornova SHM	3 30,00%	3 30,00%	1 10,00%	2 20,00%	0 0,00%	1 10,00%	10 100,00%
Karabağlar SHM	1 6,70%	3 20,00%	4 26,70%	6 40,00%	1 6,70%	0 0,00%	15 100,00%
Torbalı SHM	6 35,30%	6 35,30%	0 0,00%	1 5,90%	4 23,50%	0 0,00%	17 100,00%
Menemen SHM	3 21,40%	9 64,30%	1 7,10%	1 7,10%	0 0,00%	0 0,00%	14 100,00%
Bayraklı SHM	9 45,00%	5 25,00%	2 10,00%	1 5,00%	2 10,00%	1 5,00%	20 100,00%
Konak SHM	8 50,00%	4 25,00%	3 18,80%	0 0,00%	1 6,20%	0 0,00%	16 100,00%
Toplam	34 30,40%	39 34,80%	12 10,70%	13 11,60%	11 9,80%	3 2,70%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	46,048 <sup>a</sup>	30	0,031
Likelihood Ratio	47,345	30	0,023
Linear-by-Linear Association	5,306	1	0,021
N of Valid Cases	112		

a. 34 cells (81,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

‘Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum’ sorusuna;

Buca Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 45’i ‘katılmıyorum’ cevabını verirken; % 5’i ise ‘tamamen katılıyorum’ cevabını vermiştir.

Bornova Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 30’u ‘hiç katılmıyorum’ cevabını verirken; ‘tamamen katılıyorum’ şeklinde kimse yanıtlamamıştır.

Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 20'si 'katılmıyorum' cevabını verirken; 'tamamen katılıyorum' şeklinde kimse yanıtlamamıştır.

Torbalı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 35,3'ü 'hiç katılmıyorum' cevabını verirken; 'tamamen katılıyorum' şeklinde kimse yanıtlamamıştır.

Menemen Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 64,3'ü 'katılmıyorum' cevabını verirken; 'tamamen katılıyorum' ve 'katılmıyorum' şeklinde kimse yanıtlamamıştır.

Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 45'i 'hiç katılmıyorum' cevabını verirken; % 5'i 'tamamen katılıyorum' şeklinde yanıtlamıştır.

Konak Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 50'si 'hiç katılmıyorum' cevabını verirken; 'tamamen katılıyorum' şeklinde kimse yanıtlamamıştır.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum'* diye düşünenlerin oranının hemen hemen bütün SHM'lerde düşük oranlarda çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 25, Bornova SHM'de % 30, Karabağlar SHM'de % 46,70, Torbalı SHM'de % 29,40, Bayraklı SHM'de % 25, Konak SHM'de % 6,20 olduğu buna karşın bu oranın en düşük olduğu Konak SHM'de % 6,20 olduğu görülmektedir.

Tablo 10	İşimde yükselme şansım çok düşüktür.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Buca SHM	1 5,00%	1 5,00%	4 20,00%	3 15,00%	9 45,00%	2 10,00%	20 100,00%
Bornova SHM	2 20,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 20,00%	4 40,00%	2 20,00%	10 100,00%
Karabağlar SHM	0 0,00%	2 13,30%	3 20,00%	1 6,70%	1 6,70%	8 53,30%	15 100,00%
Torbalı SHM	1 5,90%	1 5,90%	0 0,00%	2 11,80%	9 52,90%	4 23,50%	17 100,00%
Menemen SHM	0 0,00%	1 7,10%	0 0,00%	2 14,30%	4 28,60%	7 50,00%	14 100,00%
Bayraklı SHM	1 5,00%	2 10,00%	1 5,00%	2 10,00%	6 30,00%	8 40,00%	20 100,00%
Konak SHM	0 0,00%	1 6,20%	2 12,50%	1 6,20%	5 31,20%	7 43,80%	16 100,00%
Toplam	5 4,50%	8 7,10%	10 8,90%	13 11,60%	38 33,90%	38 33,90%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	60,683 <sup>a</sup>	30	0,001
Likelihood Ratio	65,854	30	0
Linear-by-Linear Association	2,602	1	0,107
N of Valid Cases	112		

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,54.

‘İşimde yükselme şansım çok düşüktür.’ sorusuna;

Buca Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 45’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 5’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Bornova Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 40’ı ‘katılıyorum’ cevabını verirken; kimse ‘katılıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 6,7’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 13,3’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Torbalı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 52,9’u ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 5,9’u ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Menemen Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 28,6'sı 'katılıyorum' cevabını verirken; % 7,1'i ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 30'u 'katılıyorum' cevabını verirken; % 10'u ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Konak Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 31,2'si 'katılıyorum' cevabını verirken; % 6,2'si ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal hizmet merkezleri arasında yapılan kıyaslamada; 'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' diye düşünenlerin bütün SHM'lerde hemen hemen birbirine çok yakın çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de 'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' sorusuna tamamen katılıyorum ya da katılıyorum cevabını verenlerin % 55, Bornova SHM'de % 60, Karabağlar SHM'de % 60,1, Menemen SHM'de % 78,6, Bayraklı SHM'de % 70, Konak SHM'de % 75 ve Torbalı SHM'de % 76,4 olduğu görülmektedir.

Çalışılan sosyal hizmet merkezi	İş yerindeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Buca SHM	0 0,00%	0 0,00%	2 10,00%	10 50,00%	3 15,00%	5 25,00%	20 100,00%
Bornova SHM	0 0,00%	2 20,00%	1 10,00%	3 30,00%	3 30,00%	1 10,00%	10 100,00%
Karabağlar SHM	4 26,70%	3 20,00%	3 20,00%	1 6,70%	4 26,70%	0 0,00%	15 100,00%
Torbalı SHM	0 0,00%	8 47,10%	6 35,30%	1 5,90%	0 0,00%	2 11,80%	17 100,00%
Menemen SHM	0 0,00%	2 14,30%	5 35,70%	5 35,70%	1 7,10%	1 7,10%	14 100,00%
Bayraklı SHM	0 0,00%	5 25,00%	5 25,00%	4 20,00%	5 25,00%	1 5,00%	20 100,00%
Konak SHM	2 12,50%	4 25,00%	1 6,20%	2 12,50%	4 25,00%	3 18,80%	16 100,00%
Toplam	6 5,40%	24 21,40%	23 20,50%	26 23,20%	20 17,90%	13 11,60%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	60,683 <sup>a</sup>	30	0,001
Likelihood Ratio	65,854	30	0
Linear-by-Linear Association	2,602	1	0,107
N of Valid Cases	112		

a. 42 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,54.

‘İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.’ sorusuna;

Buca Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 15’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; kimse ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Bornova Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 30’u ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 20’si ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 26,7’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 20’si ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Torbali Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarından hiçbiri ‘katılıyorum’ cevabını vermezken; % 47,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Menemen Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 28,6’sı ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 7,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 30’u ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 10’u ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Konak Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 7,1’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 14,3’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal hizmet merkezleri arasında yapılan kıyaslamada; ‘İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.’ diye düşünenlerin bütün SHM’lerde birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM’de ‘İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.’ sorusuna tamamen katılıyorum ya da katılıyorum cevabını verenlerin % 40, Bornova SHM’de % 40, Karabağlar SHM’de %

26,7, Menemen SHM’de % 14,2, Bayraklı SHM’de % 30, Konak SHM’de % 43,8 ve Torbalı SHM’de % 11,8 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek % 43,8 ile Konak SHM olurken en düşük ise % 11,8 ile Torbalı SHM olduğu görülmektedir.

Tablo 12	İş yerinde yapmam gereken çok iş var.					Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	
Buca SHM	0 0,00%	0 0,00%	2 10,00%	9 45,00%	9 45,00%	20 100,00%
Bornova SHM	0 0,00%	1 10,00%	1 10,00%	3 30,00%	5 50,00%	10 100,00%
Karabağlar SHM	0 0,00%	1 6,70%	2 13,30%	10 66,70%	2 13,30%	15 100,00%
Torbalı SHM	1 5,90%	0 0,00%	4 23,50%	9 52,90%	3 17,60%	17 100,00%
Menemen SHM	0 0,00%	0 0,00%	1 7,10%	6 42,90%	7 50,00%	14 100,00%
Bayraklı SHM	0 0,00%	1 5,00%	2 10,00%	6 30,00%	11 55,00%	20 100,00%
Konak SHM	1 6,20%	1 6,20%	4 25,00%	6 37,50%	4 25,00%	16 100,00%
Toplam	2 1,80%	4 3,60%	16 14,30%	49 43,80%	41 36,60%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,530 <sup>a</sup>	24	0,489
Likelihood Ratio	25,39	24	0,385
Linear-by-Linear Association	0,912	1	0,34
N of Valid Cases	112		

a. 23 cells (65,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ sorusuna;

Buca Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 45’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; kimse ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Bornova Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 50’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 10’u ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 13,3'ü 'katılıyorum' cevabını verirken; % 6,7'si ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Torbalı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 17,6'sı 'katılıyorum' cevabını verirken; kimse 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Menemen Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 55'i 'katılıyorum' cevabını verirken; kimse 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 30'u 'katılıyorum' cevabını verirken; % 5'i ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Konak Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 36,6'sı 'katılıyorum' cevabını verirken; % 6,2'si ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal hizmet merkezleri arasında yapılan kıyaslamada; yaptığı işte işyerindeki kuralların işini yapmasını zorlaştırdığını düşünenlerin bütün SHM'lerde birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de 'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.' sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 45, Bornova SHM'de % 50, Karabağlar SHM'de % 13,3, Menemen SHM'de % 50, Bayraklı SHM'de % 55, Konak SHM'de % 25 ve Torbalı SHM'de % 17,6 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek % 55 ile Bayraklı SHM olurken en düşük ise % 13,3 ile Karabağlar SHM olduğu görülmektedir.



Tablo 13	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Buca SHM	2 10,00%	3 15,00%	2 10,00%	4 20,00%	7 35,00%	2 10,00%	20 100,00%
Bornova SHM	0 0,00%	4 40,00%	2 20,00%	3 30,00%	1 10,00%	0 0,00%	10 100,00%
Karabaglar SHM	0 0,00%	0 0,00%	1 6,70%	2 13,30%	10 66,70%	2 13,30%	15 100,00%
Torbali SHM	1 5,90%	1 5,90%	3 17,60%	6 35,30%	5 29,40%	1 5,90%	17 100,00%
Menemen SHM	0 0,00%	2 14,30%	1 7,10%	4 28,60%	6 42,90%	1 7,10%	14 100,00%
Bayrakli SHM	3 15,00%	2 10,00%	3 15,00%	8 40,00%	3 15,00%	1 5,00%	20 100,00%
Konak SHM	4 25,00%	2 12,50%	2 12,50%	5 31,20%	3 18,80%	0 0,00%	16 100,00%
Toplam	10 8,90%	14 12,50%	14 12,50%	32 28,60%	35 31,20%	7 6,20%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,618 <sup>a</sup>	30	0,189
Likelihood Ratio	39,269	30	0,12
Linear-by-Linear Association	2,538	1	0,111
N of Valid Cases	112		

a. 36 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,63.

‘İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.’ sorusuna;

Buca Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 35’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 15’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Bornova Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü’nde çalışan meslek elemanlarının % 10’u ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 40’ı ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 66,7'si 'katılıyorum' cevabını verirken; kimse 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Torbalı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 29,4'ü 'katılıyorum' cevabını verirken; % 5,9'u ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Menemen Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 42,9'u 'katılıyorum' cevabını verirken; % 14,3'ü ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 15'i 'katılıyorum' cevabını verirken; % 10'u ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Konak Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüğü'nde çalışan meslek elemanlarının % 18,8'i 'katılıyorum' cevabını verirken; % 12,5'i ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal hizmet merkezleri arasında yapılan kıyaslamada; işini yaptığı yöneticisi tarafından takdir edildiğini düşünenlerin oranının bütün SHM'lerde birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de 'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.' sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 35, Bornova SHM'de % 10, Karabağlar SHM'de % 66,7, Menemen SHM'de % 42,9, Bayraklı SHM'de % 15, Konak SHM'de % 18,8 ve Torbalı SHM'de % 29,4 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek % 66,7 ile Karabağlar SHM olurken en düşük ise % 10 ile Bornova SHM olduğu görülmektedir.

Meslek	Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Sosyal hizmet uzmanı	13 37,10%	12 34,30%	4 11,40%	1 2,90%	3 8,60%	2 5,70%	35 100,00%
Sosyolog	10 30,30%	6 18,20%	5 15,20%	5 15,20%	6 18,20%	1 3,00%	33 100,00%
Psikolog	5 27,80%	11 61,10%	1 5,60%	1 5,60%	0 0,00%	0 0,00%	18 100,00%
Psikolojik danışmanlık ve rehberlik	2 18,20%	4 36,40%	2 18,20%	3 27,30%	0 0,00%	0 0,00%	11 100,00%
Çocuk gelişimci	1 25,00%	2 50,00%	0 0,00%	1 25,00%	0 0,00%	0 0,00%	4 100,00%
Öğretmen	3 33,30%	3 33,30%	0 0,00%	1 11,10%	2 22,20%	0 0,00%	9 100,00%
Hemşire	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 100,00%
Toplam	34 30,40%	39 34,80%	12 10,70%	13 11,60%	11 9,80%	3 2,70%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,006 <sup>a</sup>	30	0,465
Likelihood Ratio	34,685	30	0,254
Linear-by-Linear Association	0,076	1	0,783
N of Valid Cases	112		

a.36 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

‘Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.’ sorusuna;

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının % 8,6’sı ‘katılıyorum’ cevabını verirken; Ankete katılan sosyal hizmet uzmanlarının üçte biri yani % 34,3’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyologların % 18,2’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; katılıyorum diyenlerin üçte biri yani % 6’sı ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikologların % 61,1'i 'katılmıyorum' cevabını verirken; psikologlardan hiç kimse 'katılıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberliklerin % 36,4'ü 'katılmıyorum' cevabını verirken; hiç kimse 'katılıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çocuk gelişimcilerin % 50'si 'katılmıyorum' cevabını verirken; çocuk gelişimcilerden hiç kimse 'katılıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan öğretmenlerin % 22,2'si 'katılıyorum' cevabını verirken; % 33,3'ü ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan hemşirelerin % 50'si 'katılmıyorum' cevabını verirken; hemşirelerden hiç kimse 'katılıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; Yaptığı iş karşılığında adil bir ücret aldığını düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanların 'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.' sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 8,6, sosyologlarda % 18,2, psikologlarda % 0, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 0, çocuk gelişimcilerde % 0, öğretmenlerde % 22,2 ve hemşirelerde % 0 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında adil bir ücret aldığını düşünenlerin oranı % 22,2 ile en çok öğretmenlerde ve en az ise % 0 ile psikologlar, psikolojik danışmanlık ve rehberlikler ve çocuk gelişimcilerde olduğu görülmektedir.

<b>Tablo 15</b>		<b>İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.</b>					<b>Toplam</b>
<b>Meslek</b>	<b>Hiç katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kısmen katılmıyorum</b>	<b>Kısmen katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen katılıyorum</b>	
Sosyal hizmet uzmanı	0 0,00%	10 28,60%	6 17,10%	7 20,00%	8 22,90%	4 11,40%	35 100,00%
Sosyolog	3 9,10%	7 21,20%	5 15,20%	8 24,20%	6 18,20%	4 12,10%	33 100,00%
Psikolog	3 16,70%	2 11,10%	2 11,10%	5 27,80%	4 22,20%	2 11,10%	18 100,00%
Psikolojik danışmanlık ve rehberlik	0 0,00%	3 27,30%	4 36,40%	2 18,20%	1 9,10%	1 9,10%	11 100,00%
Çocuk Gelişimcisi	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 50,00%	0 0,00%	2 50,00%	4 100,00%
Öğretmen	0 0,00%	2 22,20%	5 55,60%	2 22,20%	0 0,00%	0 0,00%	9 100,00%
Hemşire	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	2 100,00%
<b>Toplam</b>	<b>6</b> <b>5,40%</b>	<b>24</b> <b>21,40%</b>	<b>23</b> <b>20,50%</b>	<b>26</b> <b>23,20%</b>	<b>20</b> <b>17,90%</b>	<b>13</b> <b>11,60%</b>	<b>112</b> <b>100,00%</b>

<b>Chi-Square Tests</b>			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,662 <sup>a</sup>	30	0,255
Likelihood Ratio	37,542	30	0,162
Linear-by-Linear Association	0,31	1	0,578
N of Valid Cases	112		

a. 34 cells (81,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

‘İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.’ sorusuna;

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının % 22,9’u ‘katılıyorum’ cevabını verirken; Ankete katılan sosyal hizmet uzmanlarının üçte biri yani % 28,6’sı ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyologların % 18,2’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; katılıyorum diyenlerin üçte biri yani % 21,2’si ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikologların % 22,2’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberliklerin % 9,1'i 'katılıyorum' cevabını verirken; % 27,3'ü 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çocuk gelişimcilerin hiç biri 'katılıyorum' ya da 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan öğretmenlerden kimse 'katılıyorum' cevabını vermezken; % 22,2'si ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan hemşirelerin % 50'si 'katılıyorum' cevabını verirken; hemşirelerden hiç kimse 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; 'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.' diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanları 'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.' sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 22,9, sosyologlarda % 18,2, psikologlarda % 22,2, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 9,1, çocuk gelişimcilerde % 0, öğretmenlerde % 0 ve hemşirelerde % 50 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında 'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.' diye düşünenlerin oranı % 50 ile en çok hemşirelerde ve en az ise % 0 ile öğretmen ve çocuk gelişimcilerde olduğu görülmektedir.

Meslek	İşimde yükselme şansım çok düşüktür.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Sosyal hizmet uzmanı	2 5,70%	4 11,40%	4 11,40%	3 8,60%	10 28,60%	12 34,30%	35 100,00%
Sosyolog	1 3,00%	1 3,00%	4 12,10%	5 15,20%	12 36,40%	10 30,30%	33 100,00%
Psikolog	2 11,10%	2 11,10%	1 5,60%	0 0,00%	6 33,30%	7 38,90%	18 100,00%
Psikolojik danışmanlık ve rehberlik	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	5 45,50%	6 54,50%	11 100,00%
Çocuk gelişimci	0 0,00%	0 0,00%	1 25,00%	1 25,00%	2 50,00%	0 0,00%	4 100,00%
Öğretmen	0 0,00%	1 11,10%	0 0,00%	3 33,30%	3 33,30%	2 22,20%	9 100,00%
Hemşire	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	1 50,00%	2 100,00%
Toplam	5 4,50%	8 7,10%	10 8,90%	13 11,60%	38 33,90%	38 33,90%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,780a	30	0,635
Likelihood Ratio	32,783	30	0,332
Linear-by-Linear Association	0,447	1	0,504
N of Valid Cases	112		

a. 36 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

‘İşimde yükselme şansım çok düşüktür.’ sorusuna;

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının % 28,6’sı ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,4’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyologların % 36,4’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; katılıyorum diyenlerin üçte biri yani % 3’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikologların % 33,3’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberliklerin % 45,5'i 'katılıyorum' cevabını verirken; hiç biri 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çocuk gelişimcilerin % 50'si 'katılıyorum' cevabını verirken; hiç biri 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan öğretmenlerin % 33,3'ü 'katılıyorum' cevabını verirken; % 11,1'i ise 'katılmıyorum' cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan hemşirelerin hiç biri 'katılıyorum' ya da 'katılmıyorum' şeklinde yanıtlamamıştır.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; 'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarında 'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 28,6, sosyologlarda % 36,4, psikologlarda % 33,3, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 45,5, çocuk gelişimcilerde % 50, öğretmenlerde % 33,3 ve hemşirelerde % 0 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında 'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.' diye düşünenlerin oranı % 50 ile en çok çocuk gelişimcilerde ve en az ise % 0 ile hemşirelerde olduğu görülmektedir.



Meslek	İş yerinde yapmam gereken çok iş var.					Toplam
	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Sosyal hizmet uzmanı	1 2,90%	0 0,00%	1 2,90%	16 45,70%	17 48,60%	35 100,00%
Sosyolog	0 0,00%	1 3,00%	6 18,20%	18 54,50%	8 24,20%	33 100,00%
Psikolog	0 0,00%	2 11,10%	3 16,70%	5 27,80%	8 44,40%	18 100,00%
Psikolojik danışmanlık ve rehberlik	0 0,00%	1 9,10%	3 27,30%	2 18,20%	5 45,50%	11 100,00%
Çocuk gelişimci	0 0,00%	0 0,00%	2 50,00%	0 0,00%	2 50,00%	4 100,00%
Öğretmen	1 11,10%	0 0,00%	1 11,10%	6 66,70%	1 11,10%	9 100,00%
Hemşire	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 100,00%	0 0,00%	2 100,00%
Toplam	2 1,80%	4 3,60%	16 14,30%	49 43,80%	41 36,60%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	33,970 <sup>a</sup>	24	0,085
Likelihood Ratio	36,468	24	0,049
Linear-by-Linear Association	3,804	1	0,051
N of Valid Cases	112		

a. 28 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ sorusuna;

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının % 45,7’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 2,9’u ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyologların % 54,5’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 3’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikologların % 27,8’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; hiç biri ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberliklerin % 18,2’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; hiç biri ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çocuk gelişimcilerin hiç biri ‘katılıyorum’ ya da ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan öğretmenlerin % 66,7’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan hemşirelerin % 100’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; hiç biri ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; ‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarında ‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 45,7, sosyologlarda % 54,5, psikologlarda % 27,8, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 18,2, çocuk gelişimcilerde % 0, öğretmenlerde % 66,7 ve hemşirelerde % 100 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında ‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ diye düşünenlerin oranı % 50 ile en çok çocuk gelişimcilerde ve en az ise % 0 ile hemşirelerde olduğu görülmektedir.

Meslek	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.						Toplam
	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	
Sosyal hizmet uzmanı	4 11,40%	4 11,40%	6 17,10%	9 25,70%	11 31,40%	1 2,90%	35 100,00%
Sosyolog	5 15,20%	3 9,10%	2 6,10%	10 30,30%	9 27,30%	4 12,10%	33 100,00%
Psikolog	1 5,60%	3 16,70%	1 5,60%	8 44,40%	5 27,80%	0 0,00%	18 100,00%
Psikolojik danışmanlık ve rehberlik	0 0,00%	1 9,10%	2 18,20%	2 18,20%	5 45,50%	1 9,10%	11 100,00%
Çocuk gelişimci	0 0,00%	1 25,00%	1 25,00%	0 0,00%	1 25,00%	1 25,00%	4 100,00%
Öğretmen	0 0,00%	1 11,10%	2 22,20%	3 33,30%	3 33,30%	0 0,00%	9 100,00%
Hemşire	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	2 100,00%
Toplam	10 8,90%	14 12,50%	14 12,50%	32 28,60%	35 31,20%	7 6,20%	112 100,00%

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,617 <sup>a</sup>	30	0,789
Likelihood Ratio	27,006	30	0,623
Linear-by-Linear Association	0,442	1	0,506
N of Valid Cases	112		
a. 36 cells (85,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.			

‘İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.’ sorusuna;

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının % 31,4’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,4’ü ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan sosyologların % 27,3’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikologların % 27,8’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 16,7’si ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan psikolojik danışmanlık ve rehberliklerin % 45,5’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 9,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çocuk gelişimcilerin % 25’i ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 25’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan öğretmenlerin % 33,3’ü ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 11,1’i ise ‘katılmıyorum’ cevabını vermiştir.

Sosyal Hizmet Merkezi Müdürlüklerinde çalışan hemşirelerin % 50’si ‘katılıyorum’ cevabını verirken; % 50’si ‘katılmıyorum’ şeklinde yanıtlamamıştır.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; ‘İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.’ diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarında ‘İş yerinde yapmam gereken çok iş var.’ sorusuna katılıyorum cevabını verenlerin % 31,4, sosyologlarda % 27,3, psikologlarda % 27,8, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 45,5, çocuk gelişimcilerde % 25, öğretmenlerde % 33,3 ve hemşirelerde % 50 olduğu

görülmektedir. Böylece meslek gruplarında ‘İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.’ diye düşünenlerin oranı % 50 ile en çok hemşirelerde ve en az ise % 25 ile çocuk gelişimcilerde olduğu görülmektedir.



## 5. TARTIŞMA

Bu bölümde, SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının İş Doyum Ölçeği ve kişisel bilgi formu sorularına verdiği yanıtlardan toplanan verilerden yapılan analitik çalışma, istatistiksel analiz bulguları ele alınarak literatür ışığında tartışılmıştır. Yapılan literatür araştırmasında iş doyumunu konusunda bugüne kadar 600'ün üzerinde tez çalışmasının yapıldığı, çeşitli kitapların yazıldığı görülmektedir. Bugüne kadar 600'ün üzerinde tez çalışmasının yapılmış olması iş doyumunu konusunun önemini göstermesi açısından önemli bir sayı olduğu söylenebilir. Genellikle sağlık, eğitim, banka, sosyal hizmet vs. sektörlerde çalışanların iş doyumları ile ilgili çalışmaların yapıldığı görülmektedir.

Araştırma hipotezlerini test etmek üzere, 68'i kadın, 44'ü erkek olmak üzere toplam 112 katılımcının verileri belirtilen SHM'lerden gönüllülük esasına dayalı olarak toplanmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların 64'ü (% 57,1) otuz yaş ve altı yaş grubu olduğu, görüldüğü üzere SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının çoğunluğunun otuz yaş altı ve genç olduğunu göstermesi açısından önemlidir.

Araştırmaya katılan katılımcıların 96'sı (%85,7) örgün lisans mezunu olduğu, yükseköğrenim durumunun genellikle yüksek lisans olduğu, doktora yapan ya da mezunu olan meslek elemanının olmadığı görülmektedir. Sonuç olarak lisans mezunu meslek elemanlarının çalışma hayatına başladıktan sonra akademik kariyere uzaklaştıkları, akademik kariyerlerini sürdüremedikleri görülmektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların 79'u (%70,5) beş yıl veya altı mesleki deneyime sahip olduğu, SHM'lerde çalışan deneyimli meslek elemanlarının oranının çok düşük olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların 44'ü (% 39,3) engelli evde bakım hizmetleri (EEBH) biriminde çalıştığı, meslek elemanlarının 1/3'ünden fazlasının EEBH'de çalıştığı görülmektedir. Dolayısıyla iş yoğunluğunun en çok olduğu birimin EEBH biriminin olduğu, SHM'lerden hizmet alanların 1/3'ünden fazlasının engelli bireyler ve yakınlarının olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan katılımcıların 50'sinin (% 44,6) 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'na bağlı çalıştığı, geriye kalan 62 (% 55,4) meslek elemanının farklı sözleşmeli personel pozisyonlarında çalıştığı, geçmiş yıllara oranla kamu kurum/kuruluşlarında çalışan kadrolu meslek elemanı oranının azaldığı görülmektedir.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum'* diye düşünenlerin oranının hemen hemen bütün SHM'lerde düşük oranlarda çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 25, Bornova SHM'de % 30, Karabağlar SHM'de % 46,70, Torbalı SHM'de % 29,40, Bayraklı SHM'de % 25, Konak SHM'de % 6,20 olduğu, bu oranın en düşük olduğu kuruluşun Konak SHM'de % 6,20 olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının, *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 24.10 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 75,84 olduğu, dolayısıyla tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olduğu görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, meslek elemanlarının aldıkları ücret üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2$  (30) 46,048,  $p < .05$ ). Bu bulgu, Rençber'in (2012) "Batman İli Sağlık Sektöründe Kamu ve Özel Hastanelerde Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler" adlı tez çalışmasında elde ettiği veriler ile tutarlı olduğu görülmektedir. Bezek (2011), Piyal ve Arkadaşları (2000) yaptığı çalışmada çalışanların aldığı ücretin iş doyumunu etkilediği görülmüş olup elde edilen sonuçlarla çalışmamızın sonuçlarının tutarlı olduğu görülmektedir.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; *'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.'* diye düşünenlerin bütün SHM'lerde hemen hemen birbirine çok yakın ve yüksek oranlarda çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de *'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 70, Bornova SHM'de % 80, Karabağlar SHM'de % 66,70, Menemen SHM'de % 92,90, Bayraklı SHM'de % 80, Konak SHM'de % 81,20 ve Torbalı SHM'de % 88,20 olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı

üzere; SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının, *'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 79,40 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 20,60 olduğu, meslek elemanlarının kariyer planlarının olmadığı ve terfi imkanlarının olmadığını düşündükleri, bu nedenle iş doyumlarının düşük olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olduğu görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, meslek elemanlarının kariyer planları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2$  (30) 60,683,  $p<.05$ ). Bu bulgu Rençber (2012), Bezek (2011), Piyal ve Arkadaşları (2000), Durmuş ve Günay'ın (2007) yaptığı çalışmanın sonuçlarıyla tutarlı görünmektedir.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; *'İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* diye düşünenlerin bütün SHM'lerde birbirinden farklı çıktığı ve yarısından azının tamamen katılıyorum ya da katılıyorum cevabını verdiği görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de *'İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 90, Bornova SHM'de % 70, Karabağlar SHM'de % 33,40, Menemen SHM'de % 49,90, Bayraklı SHM'de % 50, Konak SHM'de % 56,30 ve Torbalı SHM'de % 17,70 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek % 90 ile Buca SHM olurken en düşük ise % 17,70 ile Torbalı SHM olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; *'İşyerimdeki kurallar işimi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 52,70 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 47,30 olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olduğu görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, maruz kalınan ağır iş kuralları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2$  (30) 60,683,  $p<.05$ ). Bu bulgu, Piyal (2000) ve Rençber'in (2012) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmanın sonuçları ile tutarlı görünmektedir. Aynı şekilde Köroğlu (2011) ve Özer (2008) iş doyumunu konusundaki araştırmasında çalışma koşullarının çalışanların iş doyumunu düzeyi üzerinde yapılan çalışmanın sonuçları ile tutarlı görünmektedir.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; *'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.'* diye düşünenlerin bütün SHM'lerde birbirinden farklı ve yüksek oranlarda çıktığı görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de *'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.'*

sorusuna kısmen katılıyorum ve katılıyorum cevabını verenlerin % 90, Bornova SHM'de % 80, Karabağlar SHM'de % 80, Menemen SHM'de % 92,90, Bayraklı SHM'de % 85, Konak SHM'de % 62,50 ve Torbalı SHM'de % 70,50 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek iş yoğunluğunun % 90 ile Buca SHM'de olduğu, en düşük ise % 62,50 ile Konak SHM olduğu, dolayısıyla bütün SHM'lerde iş yoğunluğunun fazla olduğu yönünde fikir beyan edenlerin oranının % 50'den fazla olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; '*İş yerinde yapmam gereken çok iş var.*' sorusuna kısmen katılıyorum ve katılıyorum olarak cevap verenlerin oranının % 80,40 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 19,60 olduğu, dolayısıyla tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, maruz kalınan ağır iş yükü üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2$  (24) 23,530,  $p>.05$ ). Bu bulgu, Durmuş ve Günay'ın (2007) yaptığı çalışmada elde edilen veriler ile tutarlı bulunurken; Bezek'in (2011) yapmış olduğu çalışmada elde edilen veriler ile tutarlı görülmemektedir.

SHM'ler arasında yapılan kıyaslamada; '*İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.*' diye düşünenlerin oranının bütün SHM'lerde birbirinden farklı çıktığı, genelde yarısından çoğunun işini iyi yaptığında takdir edildiğini düşündüğü görülmektedir. Örneğin Buca SHM'de '*İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.*' sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 65, Bornova SHM'de % 40, Karabağlar SHM'de % 93,30, Menemen SHM'de % 78,60, Bayraklı SHM'de % 80, Konak SHM'de % 50 ve Torbalı SHM'de % 70,60 olduğu görülmektedir. Böylece en yüksek % 93,30 ile Karabağlar SHM olurken en düşük ise % 40 ile Bornova SHM'de olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; '*İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.*' sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 60 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 40 olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, yapılan iş karşılığında takdir edilme üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2$  (30) 36,618,  $p>.05$ ). Bu bulgu, Sever (1997), Pınar ve Arıkan'ın (1998) yaptığı çalışmalar sonucunda elde edilen veriler ile tutarlılık göstermektedir.



Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.'* diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin sosyal hizmet uzmanlarının *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verenlerin % 17,20, sosyologlarda % 36,40, psikologlarda % 5,60, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 27,30, çocuk gelişimcilerde % 25, öğretmenlerde % 33,30 ve hemşirelerde % 50 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında adil bir ücret aldığını düşünenlerin oranı % 50 ile en çok hemşirelerde ve en az ise % 17,20 ile SHU'lar olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; *'Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin olarak cevap verenlerin oranının % 24,10 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 75,90 olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının, yaptıkları iş karşılığında adil bir ücret aldıklarını düşünmedikleri, bu nedenle iş doyumlarının düşük olduğu, dolayısıyla tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki alınan ücretin meslek elemanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2(30) 33,006, p>.05$ ). Bu bulgu, öğretmenler arasında iş doyumunu düzeyinin düşüklüğüne ilişkin araştırma sonuçları ile tutarlı görünmektedir (Crossman ve Haris, 2006; Demir, 2001; Demirel, 2006). Aşçıoğlu'nun (2018) hemşirelerle yaptığı çalışmasında ve Arap'ın (2013) meslek yüksekokullarında çalışan personellerle yaptığı çalışmasında ücretin iş doyumunu etkilediği sonucuna varmıştır. Buna karşın Ertürk (2018) hemşirelerin alınan ücretin iş doyumunu etkilemediği ve Günbayı'nın (2001) öğretmenlerin iş doyumlarının genelde yüksek olduğu şeklindeki bulguyla çelişmektedir. Aldahema'nın (2016) yaptığı çalışmada aylık gelir ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgu araştırmamızın sonuçlarını desteklememektedir.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; *'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı, genellikle yarısından çoğunun iş yerindeki kuralların meslek elemanlarının işini yapmasını zorlaştırdığını düşündükleri

görülmektedir. Örneğin *'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının sosyal hizmet uzmanları % 54,30, sosyologlarda % 54,50, psikologlarda % 51,10, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 36,40, çocuk gelişimcilerde % 100, öğretmenlerde % 22,20 ve hemşirelerde % 50 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında *'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* diye düşünenlerin oranı % 100 ile en çok çocuk gelişimcilerde ve en az ise % 22,50 ile öğretmenlerde olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; *'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin olarak cevap verenlerin oranının % 52,70 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 47,30 olduğu, dolayısıyla tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki meslek elemanlarının, iş yeri kurallarının işlerini hakkıyla yapmalarını engellediği, bu nedenle iş doyumlarının düşük olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki iş yeri kurallarının, meslek elemanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2 (30) 34,662, p>.05$ ). Yazıcı ve Kalaycı'nın (2015) yaptığı çalışmada, iş yeri koşullarının iyileştirilmesinin iş doyumunu olumlu etkilediği sonucuna ulaşıldığı görülmektedir. Kesgin ve Kubilay'ın (2011) yaptığı çalışmada vardiyalı çalışma, iş kazası riskleri, ağır iş yükü vb. çalışma şartlarının, olumsuz sağlık davranışlarının pek çok sağlık sorununun oluşmasına yol açtığı saptanmıştır. Tüm bu çalışmaların sonuçları bizim araştırmamızın sonuçları ile tutarlılık göstermektedir.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; *'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.'* diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı ve yüksek oranlarda çıktığı görülmektedir. Örneğin *'İşimde yükselme şansım çok düşüktür.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının sosyal hizmet uzmanlarında % 71,50, sosyologlarda % 81,90, psikologlarda % 72,20, PDR'cilerde % 100, çocuk gelişimcilerde % 75, öğretmenlerde % 88,80 ve hemşirelerde % 100 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında *'İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.'* diye düşünenlerin oranı % 100 ile en çok PDR'ci ve hemşirelerde ve en az ise % 71,50 ile SHU'larda olduğu

görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; '*İş yerindeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.*' sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 79,40 olduğu; buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 20,60 olduğu, meslek elemanlarının terfi imkanlarının olmadığını düşündükleri, SHM'lerde liyakate gereken önemin verilmediği, bu durumun meslek elemanlarının işlerini hakkıyla yapmalarını engellediği, bu nedenle iş doyumlarının düşük olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki SHM'lerdeki terfi imkanlarının, meslek elemanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2$  (30) 26,780,  $p>.05$ ). Bu bulgu, Ertürk'ün (2018) hemşirelerin terfi imkanlarının, kariyer planlarının iş doyumunu etkilemediği şeklinde bulguyla çelişmektedir. Bu bulgu üst yönetim anlayışının etkili olmadığını da göstermektedir. Özer (2008), yükselmenin olanaklı olmaması iş yerinde stres yaratan kaynaklar olduğunu ifade etmiş olup benzer sonuçlara ulaşmıştır. Dolayısıyla oluşan stresin de iş doyum düzeyini olumsuz etkileyebileceği söylenebilir. Umay'a (2015) göre, PDR Öğretmenlerinin doyum düzeylerinin yüksek olduğu ve en yüksek doyum düzeylerinin işin yapısı ile ilgili doyum (ort =4,59); en düşük doyum düzeyinin ise yükselme doyumunu (ort =3,07) olduğu görülmüştür. Dolayısıyla Umay'ın (2015) yaptığı çalışmalar sonucunda elde ettiği veriler çalışmamızın verileri ile tutarlı görünmektedir. Aynı zamanda Bezek (2011) ve Rençber'in de (2012) yaptığı çalışmalar sonucunda elde ettiği veriler çalışmamızın verileri ile tutarlı görünmektedir.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; '*İş yerinde yapmam gereken çok iş var.*' diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı ve çok yüksek oranlarda çıktığı, tamamına yakınının fazla iş yükü olduğunu dile getirdiği görülmektedir. Örneğin '*İş yerinde yapmam gereken çok iş var.*' sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verenlerin sosyal hizmet uzmanlarında % 97,20, sosyologlarda % 96,90, psikologlarda % 88,90, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 91, çocuk gelişimcilerde % 100, öğretmenlerde % 88,90 ve hemşirelerde % 100 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında '*İş yerinde yapmam gereken çok iş var.*' diye düşünenlerin oranı % 100 ile en çok hemşire ve çocuk gelişimcilerde ve en az ise % 88,90 ile psikolog ve öğretmenlerde olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; '*İş yerinde yapmam gereken*

*çok iş var.*' sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 94,70 olduğu buna karşın katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 5,30 olduğu, meslek elemanlarının iş yoğunluğunun çok olduğunu dile getirdiği, bu durumun işlerini hakkıyla yapmalarını engellediği, bu nedenle iş doyumlarının düşük olduğu, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki iş yoğunluğunun, meslek elemanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2$  (24) 33,970,  $p>.05$ ). Özer (2008), fazla iş yükünün iş yerinde stres yaratan kaynaklar olduğunu ifade etmiş olup benzer sonuçlara ulaşmıştır. Dolayısıyla oluşan stresin de iş doyum düzeyini olumsuz etkileyebileceği söylenebilir.

Meslek elemanları arasında yapılan kıyaslamada; *'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.'* diye düşünenlerin oranının bütün meslek gruplarında birbirinden farklı çıktığı görülmektedir. Örneğin *'İş yerinde yapmam gereken çok iş var.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum cevabını verenlerin SHU'larda % 60, sosyologlarda % 69,70, psikologlarda % 72,20, psikolojik danışmanlık ve rehberliklerde % 72,80, çocuk gelişimcilerde % 50, öğretmenlerde % 66,60 ve hemşirelerde % 50 olduğu görülmektedir. Böylece meslek gruplarında *'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.'* diye düşünenlerin oranı % 72,80 ile en çok PDR'cilerde ve en az ise % 50 ile hemşire ve çocuk gelişimcilerde olduğu görülmektedir. Yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere; *'İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.'* sorusuna kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum cevabını verenlerin oranının % 66 olduğu buna karşın hiç katılmıyorum, katılmıyorum ve kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin oranının % 34 olduğu, meslek elemanlarının, işlerini iyi yaptıkları zaman takdir edildiklerini dile getirdiği, tablodaki değişkenler arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmektedir. Demek ki yapılan iş karşılığında takdir edilme durumunun, meslek elemanları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir ( $\chi^2$  (30) 23,617,  $p>.05$ ). Aşçıoğlu'nun (2018) sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmada yöneticilerin motivasyona yönelik tutumlarının iş doyumunu etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Küçükyılmaz ve arkadaşlarının (2006) hemşirelerle yaptıkları çalışmada, iş yerinde yöneticiden alınan desteğin, hemşirelerin iş doyumlarını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. İğdelipınar'ın (2013) yöneticilerin etik liderlik davranışlarının çalışanların iş tatminine etkisi konusunda yaptığı

alışmasında, ulaşılan sonuçlarda, etik liderlik davranışlarının katılımcıların iş doyumunu olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada elde edilen sonuçlar ile Aşçıoğlu (2018), Kckyılmaz ve arkadaşları (2006) ve İğdelipınar'ın (2013) elde ettiği sonuçların birbirine benzediği görülmektedir.



## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı SHM'lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen temel bulgu meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri “ücretlerinin düşük olması, iş yoğunluğunun fazla olması, terfi imkanlarının az olması, iş yeri kurallarının çok olması ve takdir edilmemelerinden” sebeplerinden dolayı düşük olduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışma sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

- Çalışma, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne 7 (yedi) SHM'de yapılmıştır.
- SHM'lerde görev yapan 176 meslek elemanından 112'sine ulaşılmıştır. Anket çalışmasına katılan meslek elemanlarının 35'i sosyal hizmet uzmanı, 33'ü sosyolog, 18'i psikolog, 11'i psikolojik danışmanlık ve rehberlik, 4'ü çocuk gelişimci, 9'ü öğretmen ve 2'si hemşirelerden oluşmaktadır.
- Yapılan anket çalışmasına 30 ve yaş altı 64 meslek elemanı, 31-40 yaş arası 32 meslek elemanı, 41-50 yaş arası 11 meslek elemanı, 51 ve yaş üstü 5 meslek elemanı olmak üzere toplam 112 meslek elemanı katılmıştır.
- Yapılan anket çalışmasına 68 kadın meslek elemanı ( % 60,7) ve 44 kadın meslek elemanı ( % 39,3) katılmıştır. Ayrıca meslek elemanlarının cinsel yönelimi / tercihi ( LGBTİ+ bireyler) de anket çalışmasında sorulduğu halde ankete katılan meslek elemanlarından hiç biri bu cevabı vermemiştir.
- Yapılan anket çalışmasına 96 örgün lisans mezunu, 2 açık öğretim lisans mezunu ve 14 yüksek lisans ( tezli-tezsiz) mezunu katılmıştır. Ayrıca meslek elemanlarının doktora ve üstü eğitim durumları da anket çalışmasında sorulduğu halde ankete katılan meslek elemanlarından hiç biri bu cevabı vermemiştir.
- Yapılan anket çalışmasına 5 yıl ve altı mesleki deneyime sahip 79, 6-10 yıl arası mesleki deneyime sahip 13, 11-15 yıl arası mesleki deneyime sahip 7, 16-20 yıl arası mesleki deneyime sahip 4 ve 20 ve üstü mesleki deneyime sahip 9 meslek elemanı katılmıştır. Ankete katılan meslek elemanlarının 79'u ( % 70,5) yani büyük çoğunluğunun 5 yıl ve altı mesleki deneyime sahip olduğu görülmüştür.

- Yapılan anket çalışmasına katılan meslek elemanlarının 23'ünün çocuk hizmetleri biriminde, 33'nün sosyal ve ekonomik destek biriminde, 5'inin şehit yakınları ve gaziler biriminde, 44'ünün engelli evde bakım hizmetleri biriminde ve 7'sinin ise yaşlı kurum bakımı biriminde çalıştığı görülmüştür. Ankete katılan meslek elemanlarının neredeyse yarısının 44'ü ( % 44) engelli evde bakım hizmetleri biriminde çalıştığı bilgisine ulaşılmıştır.
- Yapılan anket çalışmasına katılan meslek elemanlarının 50'sinin 657 Sayılı Kanuna bağlı olarak çalıştığı, 48'inin sürekli işçi statüsüne bağlı ( Aile Sosyal Destek Programı - ASDEP) çalıştığı, 6'sının sürekli işçi statüsüne bağlı ( özel hizmet alımı) çalıştığı ve 8'inin ek ders karşılığı çalıştığı görülmüştür. Ankete katılan meslek elemanlarından 50'sinin ( % 44,6) 657 Sayılı Kanuna bağlı ve 48'inin ( % 42,9) ise sürekli işçi statüsüne bağlı ( Aile Sosyal Destek Programı - ASDEP) çalıştığı görülmüştür.
- 'SHM'lerin iş doyumu düzeyleri, SHM'lerde üretilen iş karşılığında adil bir ücret verilip verilmediğine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.' Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 1. hipotezin anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, meslek elemanlarının aldıkları ücret üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2 (30) 46,048, p<.05$ ).
- 'SHM'lerin iş doyumu düzeyleri, SHM'lerde kariyer imkanlarının olup olmamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.' Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 2. hipotezin anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, meslek elemanlarının kariyer planları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2 (30) 60,683, p<.05$ ).
- 'SHM'lerin iş doyumu düzeyleri, SHM'lerdeki iş yeri kurallarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.' Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 3. hipotezin anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, maruz kalınan ağır iş yeri kuralları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ( $\chi^2 (30) 60,683, p<.05$ ).
- 'SHM'lerin iş doyumu düzeyleri, SHM'lerdeki iş yoğunluğuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.' Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 4. hipotezin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM,

maruz kalınan ağır iş yükü üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (24) 23,530,  $p>.05$ ).

- ‘SHM’lerin iş doyumu düzeyleri, SHM’lerdeki yöneticilerin meslek elemanlarını takdir edip etmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 5. hipotezin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Demek ki çalışılan SHM, yapılan iş karşılığında meslek elemanlarının takdir edilmeleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (30) 36,618,  $p>.05$ ).
- ‘SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının yaptıkları iş karşılığında adil bir ücret alıp almamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 6. hipotezin anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Demek ki meslek elemanlarının aldıkları ücretin meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (30) 33,006,  $p>.05$ ).
- ‘SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının kariyer planlarının, hiyerarşik olarak yükselme inançlarının olup olmamasına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 7. hipotezin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Demek ki meslek elemanlarının terfi imkanlarının, meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (30) 26,780,  $p>.05$ ).
- ‘SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarının iş yoğunluğuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit 8. hipotezin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Demek ki meslek elemanlarının iş yoğunluğunun, meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (24) 33,970,  $p>.05$ ).
- ‘SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyumu düzeyleri, meslek elemanlarına uygulanan kurallara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı 9. hipotezin anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Demek ki meslek elemanlarının iş yeri kurallarının, meslek



elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (30) 34,662,  $p>.05$ ).

- ‘SHM’lerde çalışan meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri, SHM’lerdeki yöneticilerin meslek elemanlarını takdir edip etmemesine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.’ Hipotezinin sonuçlarına bakıldığı vakit; 10. hipotezin anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Demek ki yapılan iş karşılığında meslek elemanlarının takdir edilip edilmeme durumunun, meslek elemanlarının iş doyum düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir ( $\chi^2$  (30) 23,617,  $p>.05$ ).

### **Öneriler**

Yapılan araştırmada; Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü’ne bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde meslek elemanlarının “ücret, iş yoğunluğu, iş yeri kuralları, kariyer planları ve takdir edilme” ölçütlerine göre iş doyum düzeylerinin hemen hemen bütün SHM’lerde düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bu nedenle meslek elemanlarının iş doyum düzeylerini artırmaya dönük bir takım önerilerde bulunulacaktır:

- Meslek elemanlarının özlük haklarının iyileştirilmesi gerekmektedir.
- Meslek elemanlarının kendi potansiyellerinin farkına varıp kendilerini gerçekleştirebilmeleri için mesleki olarak desteklenmeleri gerekmektedir.
- SHM’lerde iş akışı ve barışını bozan kural ve uygulamalardan kaçınılmalıdır.
- SHM’lerde iş yoğunluğu her geçen gün artmakta bu nedenle meslek elemanı sayısı arttırılarak meslek elemanlarının iş yükü azaltılmalıdır.
- Meslek elemanlarına mesleki rol ve sorumlulukları kapsamında asgari standartlarda görev (iş) verilmelidir. Görev verilirken meslek elemanlarının da görüşü alınmalıdır.
- Mesleki çalışma kapsamında rol ve sorumluluklarını yerine getiren meslek elemanları; ödüllendirilmeli, takdir edilmeli, liyakat temelli mesleki ilerlemeleri için teşvik edilmelidir.
- SHM’lerde, birimler arası personel rotasyonu düzenli bir şekilde ve belirli sürelerle uygulanarak meslek elemanlarının hem mesleki tükenmişliklerinin

önüne geçilmeli hem de meslek elemanlarının çalıştığı birim dışındaki diğer birimlerin iş ve işleyişinden, vaka örneklerinden uzaklaşmaları engellenmelidir.

- SHM'ler arası iş yükü ve meslek elemanı dağılımı; SHM'lerin hizmet verdiği ilçelerin nüfusuna, ilçelerin erişilebilirliklerine göre adaletli bir şekilde yapılmalıdır.
- SHM'lerde lisansüstü ve doktora eğitime devam etmek isteyen meslek elemanlarını teşvik edici uygulamalar geliştirilmeli, böylece meslek elemanlarının profesyonelleşerek SHM'lerde daha verimli olması sağlanmalıdır.
- SHM'lerde, birimlerdeki iş yoğunluğuna göre birimlere personel dağılımı yapılmalıdır.
- SHM'lerde farklı çalışma statülerine bağlı olarak çalışan meslek elemanları arasındaki farklılıklar giderilmeli, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'na bağlı olarak çalışmayan bütün personellerin 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamına alınarak bütün meslek elemanları kadrolu memur statüsüne alınmalıdır. Böylece meslek elemanları arasındaki çekişmelerin, sürtüşmelerin önüne geçilerek SHM'lerdeki iş akışı sağlanmalıdır.

## 7. KAYNAKLAR

- AÇSHB, (2013) “Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği” 09.02.2013 Tarih ve 28554 Sayılı Resmi Gazete, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130209-3.htm>
- ALDEHEMA MA, (2016) “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ve Maliyetleri” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ANDERSON N, KEPİR SİNANGİL, ÖNEŞ D, H, VİSWESVARAN C, (2001) “Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi / Örgüt Psikolojisi” “2. Cilt” Literatür Yayıncılık, İstanbul, (s.: 30-50).
- ANDERSON N, ÖNEŞ D, KEPİR SİNANGİL H, VİSWESVARAN C, (2001) “Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi / Örgüt Psikolojisi” “2. Cilt” Literatür Yayıncılık, İstanbul, (s.: 60-86).
- AKGEMCİ T, ÇELİK A, ŞİMŞEK Ş, (2003) “Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış” “9. Baskı” Eğitim Yayınevi, Ankara.
- AKINCI Z, (2002) “Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama” *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 4(2): 5-6.
- ARAP SK, BULUT ZA, DOĞAN O ve TEKİNBAŞ F, (2013) “Meslek Yüksekokullarında Çalışan Personelin İş Doyumu: İzmir Meslek Yüksekokulu Örneği” *Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırmalar Dergisi* 1(2): 68-80.
- ASLAN H, (2006). “Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi” Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- AŞÇIOĞLU T, (2018) “İstanbul’da Bir Belediye’de Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Algılarının Belirlenmesi” İstanbul Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BALKAR Ö, (2017) “İş Doyumu ve Sağlık Çalışanları” Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- BARLI, Ö, (2005) “Türk Yöneticisinin Yararlandığı Motivasyonel Araçlar” “1. Baskı” Atlas Yayın Dağıtım, Ankara.
- BARUTÇUGİL İ, (2004) “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi” “1. Baskı” Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- BAŞARAN İE, (1992) “Yönetimde İnsan İlişkileri” “1. Baskı” Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- BAŞARAN E. (1991) “Örgütsel Davranış” “1. Baskı” Kadioğlu Matbaası, Ankara.

- BEZEK Ö, (2011) “Batman İl Merkezinde Bulunan Hastanelerde Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıklarının Değerlendirilmesi” Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.
- BİNGÖL D, (1990), “Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler” Atatürk Üniversitesi Basımevi, Erzurum.
- BOLAT G, (2012) “Performansa Dayalı Ücret Sisteminin İşgören Motivasyonuna Etkisi” Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı / İşletme Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- BUDAK G, (1999) “İşletmeleri Başarıya Ulaştıran Yol: Organizasyon Yapısı-Birey-İş Doyumu Uyumu” “1. Baskı” İzmir Ticaret Odası Yayını, İzmir.
- CERİT K, (2009) “Hemşirelerin İş Doyumların Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- ÇALIŞIR H, (2012) “Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi) Hemşire-Ebe Hemşireler Örneği” Bitlis Eren Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ÇAKIR Ö, (2001) “İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler” “1. Baskı” Seçkin Yayınları, Ankara.
- ÇELİK P, (2010) “İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini” Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- ÇEKMECELİOĞLU H, (2006) “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İş Ten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma” *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 153-168.
- ÇETİNKANAT C, (2000) “Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu” “1. Baskı” Anı Yayıncılık, Ankara.
- DAĞDEVİREN EG, (2007) “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama” Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- DEMİR E, (2001) “Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumunu Etkileyen Olası Faktörler Kapsamında ve Bu Faktörler Kapsamında Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumlarının Ölçülmesi” Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yöneticiliği ve Denetçiliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- DEMİREL F, (2006) “Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeyleri (Denizli İli Örneği)” Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Ana Bilim Dalı, Sınıf Öğretmenliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.

- DERİN N, (2007) “Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşireliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- DURMUŞ S, GÜNAY O, (2007) “Hemşirelerde İş Doyumu Ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler” *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2): 139-146.
- EFİL İ, (2006) “Yönetim ve Organizasyon” “1. Baskı” Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul.
- EREN E, (1993) “Yönetim Psikolojisi” “1. Baskı” Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- EREN E, (2007) “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” “8. Baskı” Beta Basım, İstanbul.
- EREN E, (2012) “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” “1. Baskı” Beta Yayınevi, İstanbul.
- EREN E, (2001) “Yönetim ve Organizasyon” “2. Baskı” Beta Yayınevi, İstanbul, (s.: 27-39).
- EREN E, (2004) “Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi” “2. Baskı” Beta Yayınevi, İstanbul.
- ERİGÜÇ G, YILDIRIM Y, (2001) “Değer Algı Uyumsuzluğu Modeline Göre Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu ve Görevden Ayrılma İle İlgili Düşünceleri” *Amme İdaresi Dergisi*, 34(4).
- ERSOY F, EDİRNE T ve YILDIRIM RC, “Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu” [http://www.saglikplatformu.com/saglik\\_egitimi/showquestion.asp?faq=6&fldAuto=265](http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.asp?faq=6&fldAuto=265), (12.05.2016)
- ERTÜRK Ö, (2018) “Hemşirelerin Ergonomik Çalışma Ortamına İlişkin Algıları ve İş Doyumu Üzerine Etkileri Özel ve Kamu Hastaneleri Karşılaştırması Ankara İli Örneği” Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı / Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- ERTÜRK M, (2000) “Otel İşletmelerinde Çalışanların Verimliliğini Arttırmaya Yönelik Teşvik Araçları ve Bunların Bölümler Arası Farklılıkları (Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama)” Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- GÖKTEPE N, AYKAL Ü, (2012) “Hemşirelerin Verimliliğe İlişkin Tutumları ile Hastanelerin Örgütsel ve Yönetimsel Yapılarına İlişkin Özelliklerinin Karşılaştırılması” *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, (9)1: 16-22.
- GÜNEY S, (2006) “Davranış Bilimleri” “3. Baskı” Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- HOPLAMAZ B, (2011) “Sağlık Sektörü Çalışanlarının Motivasyonunun Farklı Teoriler Açısından Araştırılması: Adana Bölgesinde Bir Uygulama” Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- IZGAR H, (2003) “Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik” “2. Baskı” Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- İĞDELİPİNAR N, (2013) “Çalışanların İş Tatmin Düzeylerine Yöneticilerin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi” Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KALAYCI I, YAZICI SÖ, (2015) “Hemşirelerin Çalışma Ortam ve Koşullarının Değerlendirilmesi” Süleyman Demirel Üniversitesi *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 3(3): 379-383.
- KANTAR H, (2008) “İşletmede Motivasyon” “1. Baskı” Kum Saati Yayınları, İstanbul.
- KESGİN MT, KUBLAY G. (2011) “Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Yaşam Alışkanlıkları ve Çalışma Koşullarından Kaynaklı Sağlık Sorunlarının Değerlendirilmesi” *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 41-49.
- KIRCI Z, (2007) “Motivasyon Unsuru Olarak Kariyer Geliştirme ve Bir Uygulama” Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- KÖROĞLU Ö, (2011) “İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” Balıkesir Üniversitesi, SBE Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir
- LOCKE EA, (1976) “The Nature and Causes of Job Satisfaction: Handbook of Industrial and Organizational Psychology” Rand McNally, Chicago.
- OKUMUŞ M, (2011) “Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi” “1. Baskı” Özgü Yayıncılık, İstanbul.
- ONARAN O, (1981) “Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları” “1. Baskı” Sevinç Matbaası, Ankara.
- ÖZER MA, (2008) “21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler” “1. Baskı” Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- PİNAR R, ARIKAN S, (1998) “Hemşirelerde İş Doyumu Etkileyen Faktörler, İş Doyumu İle Benlik Saygısı ve Asertivite İlişkisi” VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, GATA Basımevi, Ankara.
- PIYAL YB, PIYAL B, ÇELEN Ü, (2000) “Sağlık Çalışanlarının ĞĞ Doyumu Farklılıklarının Hastaneler Ve Meslekler Temelinde Çözümlemesi” *III. Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitapçığı*, 20-35.
- SEVER A, (1997) “Hemşirelerin İş Stresi İle Başa Çıkma Yolları ve Bunların Sonuçlarının Araştırılması” İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- ŞAHİN İ, (2013) “Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeyleri” *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, X(I): 142-167.
- ŞENGÜL Ş, SÖNMEZÖZ F, (Erişim Tarihi 15.12.2018) <http://w3.gazi.edu.tr/~cafoglu/motivasyon1.htm>

- ŞİMŞEK L, (1995) “İş Tatmini” *Verimlilik Dergisi*, No: 2.
- SOYKENAR M, (2008) “Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- TOKER B, (2007) “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Otelciliği Dergisi*, S. 8.
- TOPÇU MÜ, (2009) “Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler” İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Malatya.
- TOR SS, (2011) “Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama” Karamanoğlu Mehmet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- TÜRK MS, ( 2007) “Örgüt Kültürü ve İş Tatmini” “1. Baskı” Gazi Kitabevi, Ankara.
- TÜZÜN MB, (2002) “Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme” İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- UMAY G, “Psikolojik Danışman Ve Rehberlik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi” Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- YELBOĞA A, (2007) “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi” *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2).
- YELBOĞA A, (2012) “Örgütsel Adalet ile İş Doyumu İlişkisi: Ampirik Bir Çalışma” *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(2).
- YOLCUOĞLU İG, (2014) “Sosyal Hizmet / Sosyal Çalışma Bilim ve Mesleğine Giriş” “2. Baskı” Nar Yayınevi, İstanbul.

## EKLER

### EK 1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU ÖRNEĞİ

#### ÇALIŞMANIN ADI:

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na Bağlı Sosyal Hizmet Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının İş Doyumlarının Analizi / İzmir Örneği

Aşağıda bilgileri yer almakta olan bir araştırma çalışmasına katılmanız istenmektedir. Çalışmaya katılıp katılmama kararı tamamen size aittir. Katılmak isteyip istemediğinize karar vermeden önce araştırmanın neden yapıldığını, bilgilerinizin nasıl kullanılacağını, çalışmanın neleri içerdiğini, olası yararları ve risklerini ya da rahatsızlık verebilecek yönlerini anlamanız önemlidir. Lütfen aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. Eğer çalışmaya katılma kararı verirsiniz, **Çalışmaya Katılma Onayı Formu**'nu imzalayınız. Çalışmadan herhangi bir zamanda ayrılmakta özgürsünüz. Çalışmaya katıldığınız için size herhangi bir ödeme yapılmayacak ya da sizden herhangi bir maddi katkı / malzeme katkısı istenmeyecektir.

#### ÇALIŞMANIN KONUSU VE AMACI:

Bu araştırma sonucunda; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü'ne bağlı sosyal hizmet merkezlerinde (SHM) çalışan meslek elemanlarının iş doyumları analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, mezun olduğu bölüm, çalışma yılı ve çalışılan sosyal hizmet merkezin meslek elemanlarının iş doyumları üzerindeki etkileri ortaya konması amaçlanmaktadır.

#### ÇALIŞMA İŞLEMLERİ:

Bu çalışmaya katıldığınız takdirde size doldurmanız gereken iki adet form verilecektir. Bunlardan ilkinde bazı demografik verilerinizle ilgili sorular bulunmaktadır. Bu form çalışmacılar tarafından hazırlanmıştır. Diğer form ise



standardize ölçeklerdir. Bu ölçekler sizin çalışma hayatında yaşadığınız sorunlar ve demokratik bilgilerinizin iş doyumunuza etkisini sorgulamaktadır. Tüm formları eksiksiz doldurmanız beklenmektedir.

### **ÇALIŞMAYA KATILMAMIN OLASI YARARLARI NELERDİR?**

Çalışmaya katılmanız durumunda literatüre bu konu hakkında destek sağlayarak veri eklememize yardımcı olacaksınız.

### **KİŞİSEL BİLGİLERİM NASIL KULLANILACAK?**

İsim, soy isim veya şahsınızı deşifre edebilecek hiçbir bilgi kullanılmayacak ve açıklanmayacaktır.

### **SORU VE PROBLEMLER İÇİN BAŞVURULACAK KİŞİLER:**

Medeni KARAKUŞ

### **Çalışmaya Katılma Onayı**

Yukarıdaki bilgileri ilgili araştırmacı ile ayrıntılı olarak tartıştım ve kendisi bütün sorularımı cevapladı. Bu bilgilendirilmiş olur belgesini okudum ve anladım. Bu araştırmaya katılmayı kabul ediyor ve bu onay belgesini kendi hür irademle imzalıyorum. Bu onay, ilgili hiçbir kanun ve yönetmeliği geçersiz kılmaz. Araştırmacı, saklamam için bu belgenin bir kopyasını çalışma sırasında dikkat edeceğim noktaları da içerecek şekilde bana teslim etmiştir.

Gönüllü Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Vasi (var ise ) Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Telefon:		

Araştırmacı <sup>2</sup> Adı Soyadı:		Tarih ve İmza:
Adres ve Telefon:		

2: Gönüllüyü araştırma hakkında bilgilendiren kişi



## EK 2: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Aşağıda bazı kişisel özellikleriniziz saptanması amacıyla sorular sorulmaktadır. Size yöneltilen her soru için durumunuza en uygun seçeneğin karşısındaki yuvarlağın içini karalayınız.

### 1. Çalıştığınız sosyal hizmet merkezi?

- a. Buca Sosyal Hizmet Merkezi
- b. Bornova Sosyal Hizmet Merkezi
- c. Karabağlar Sosyal Hizmet Merkezi
- d. Torbalı Sosyal Hizmet Merkezi
- e. Menemen Sosyal Hizmet Merkezi
- f. Bayraklı Sosyal Hizmet Merkezi
- g. Konak Sosyal Hizmet Merkezi
- h. Diğer ( .....

### 2. Mesleğiniz?

- a. Sosyal hizmet uzmanı
- b. Sosyolog
- c. Psikolog
- d. Psikolojik danışmanlık ve rehberlik ( PDR)
- e. Çocuk gelişimci
- f. Aile ve tüketici bilimleri
- g. Öğretmen
- h. Hemşire

### 3. Yaşınız?

- a. 30 ve altı
- b. 31 – 40
- c. 41 – 50
- d. 51 ve üstü

**4. Cinsiyet veya cinsiyet yöneliminiz?**

- a. Kadın
- b. Erkek
- c. LGBTİ+

**5. Öğrenim durumunuz?**

- a. Lisans ( örgün)
- b. Lisans ( açık öğretim)
- c. Yüksek lisans ( tezli - tezsiz)
- d. Doktora ve üstü

**6. Mesleğinizdeki toplam hizmet süreniz?**

- a. 5 yıl ve altı
- b. 6 – 10 yıl
- c. 11 – 15 yıl
- d. 16 – 20 yıl
- e. 21 ve üstü

**7. Ağırlıklı olarak çalıştığınız birim?**

- a. Çocuk hizmetleri (KMÇ)
- b. Sosyal ve Ekonomik Destek ( SED)
- c. Şehit Yakınları ve Gaziler Birimi
- d. Engelli Evde Bakım Hizmetleri ( EEBH)
- e. Yaşlı Kurum Bakımı

**8. Çalışma statünüz ( tabi olduğunuz mevzuat)?**

- a. 657 sayılı kanuna bağlı olanlar
- b. Sürekli işçi statüsüne bağlı olanlar ( ASDEP)
- c. Sürekli işçi statüsüne bağlı olanlar ( Özel hizmet alımı)
- d. Ek ders karşılığı çalışanlar
- e. Diğer

### EK 3: JSS - İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ\*

Sayın Katılımcı, aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1 ) hiç katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kısmen katılmıyorum, (4) kısmen katılıyorum, (5) katılıyorum, (6) tamamen katılıyorum seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
2	İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	1	2	3	4	5	6
3	Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	1	2	3	4	5	6
4	İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	1	2	3	4	5	6
5	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5	6
6	İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
7	Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	1	2	3	4	5	6
8	Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
9	İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
10	İşyerimde ücret artışları az oluyor.	1	2	3	4	5	6
11	İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	1	2	3	4	5	6
12	Yöneticim bana karşı adil değildir.	1	2	3	4	5	6
13	İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	1	2	3	4	5	6
14	Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
15	İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	1	2	3	4	5	6
16	Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
17	İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
18	Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	1	2	3	4	5	6
19	Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
20	Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	1	2	3	4	5	6
21	Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	1	2	3	4	5	6
22	İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	1	2	3	4	5	6
23	Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.	1	2	3	4	5	6
24	İşyerinde yapmam gereken çok iş var.	1	2	3	4	5	6
25	İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
26	Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
27	Yaptığım işten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5	6
28	Ücretimdeki artışlardan memnunum.	1	2	3	4	5	6
29	İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	1	2	3	4	5	6
30	Yöneticimi seviyorum.	1	2	3	4	5	6
31	Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
32	Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	1	2	3	4	5	6
33	Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
34	İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var.	1	2	3	4	5	6
35	İşimden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
36	Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	1	2	3	4	5	6

\* Yelboğa, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). World Applied Sciences Journal. 6(8), 1066-1072.

## EK 4: JSS - İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ İZİN BELGESİ

The screenshot shows a Gmail inbox with the following elements:

- Header:** Gmail logo, search bar with "Postalarda arayın", and a user profile icon.
- Left Sidebar:** "E-Posta Yaz" button, "Gelen Kutusu" (Inbox) selected, and other folders like "Yıldızlı", "Ertelendi", "Önemli", "Sohbetler", "Gönderilmiş Postalar", "Tasleklar", "Tüm Postalar", "Spam", "Kategoriler", "ÖNEMLİ BİLGİLER", and "Diğer".
- Toolbar:** Navigation icons (back, forward, refresh, delete, archive, mute, print, share) and "48 ileti dizisinden 3." (3 of 48 items in series).
- Email 1:**
  - From:** Atilla Yelboga (27 Şubat Çar 11:10)
  - Subject:** 8- Tez Ölçeği GÜNCEL...
  - Body:** Merhaba, Ölçeğin geliştiricisi J. Spector'dur. Akademik çalışmanızda ölçeği kullanabilirsiniz. İyi çalışmalar dilerim. Dr. Atilla Yelboga
  - Attachments:** Medeni Karakuş <karakuş.medeni@gmail.com> şunları yazdı (30 Oca 2019 12:47): <8- Tez Ölçeği GÜNCEL.pdf>
- Email 2:**
  - From:** Medeni Karakuş <karakuş.medeni@gmail.com> (27 Şubat Çar 13:03)
  - Subject:** Teşekkür ederim Atilla Bey.
  - Body:** İyi günler, iyi çalışmalar.
  - Attachments:** 27 Şub 2019 Çar 11:10 tarihinde Atilla Yelboga <ayelboga@gmail.com> şunu yazdı:

## ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Medeni KARAKUŞ  
Doğum Yeri ve Tarihi : Ağrı / 01.04.1991  
Yabancı Dili : İngilizce  
E-Posta : karakus.medeni@gmail.com

### Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl)

Lise : Aybers Hikmet Karabacak Anadolu Lisesi  
Lisans : Kocaeli Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, 2015  
Yüksek Lisans : Üsküdar Üniversitesi Sosyal Hizmet Tezli Yüksek Lisans (2016 - 2019)

Adres : Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı İzmir İl Müdürlüğü

### Çalıştığı Kurum/Kurumlar ve Yıl

: Kamu Kurumu ( 4 yıllık sosyal hizmet uzmanı / sosyal çalışmacı)

Yayımları (SCI ve diğer) :

Diğer konular :