

T.C
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI



*ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KAMU PERSONELİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA*

Yüksek Lisans Tezi

MUSTAFA FİLİZ

İstanbul, 2012

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI**

***ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KAMU PERSONELİNİN
İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA***

Yüksek Lisans Tezi

MUSTAFA FİLİZ

Danışmanı

Prof. Dr. Güneri AKALIN

İstanbul, 2012



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ

Tez Onay Belgesi

Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Yüksek Lisans programı öğrencilerinden Y0912.040037 numaralı **Mustafa FİLİZ**'in "**ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KAMU PERSONELİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 22.12.2011 tarih 2011/20 sayı ve 10.05.2012 tarih 2012/09 sayılı kararlarıyla oluşturulan jüri tarafından **oybirliği / oyçokluğu** ile Yüksek Lisans Tezi olarak **kabul** edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi : 20.06.2012

1) Tez Danışmanı

Prof. Dr. Güneri Akarın

2) Jüri Üyesi

Prof. Dr. Fikri D. Yılmaz

3) Jüri Üyesi

Yrd. Doç. Dr. Ali İhsan Özerdoğan

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

ÖZ

Bu araştırma; Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeylerini belirlemek ve iş tatmin düzeylerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu 2011 yılı Aralık ayı içerisinde Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü'nde çalışan 89 kişiye uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 17.0 istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde; tanımlayıcı istatistiksel metotlarının (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) yanı sıra hipotez testleri olarak Non-Parametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi, Mann Whitney U testi ve korelasyon ile regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında 0,05 anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda; çalışanların en yüksek iş tatminini aile ve coğrafi bölge faktörü ile Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme faktöründen sağladıkları, en düşük ise ücret ve terfi ile amirin yaklaşımı faktörlerinden sağladıkları belirlenmiştir. Araştırmada zabıta müdürlüğü çalışanlarının, cinsiyetlerine, eşlerinin çalışma durumlarına ve çocuk sahibi olma durumlarına göre farklılaşmadığı, diğer değişkenler olan; yaş, hizmet sınıfı, görev, eğitim durumu, iş tecrübesi, çalışma süresi, medeni durum değişkenlerine göre, iş tatmini düzeylerinde farklılaşmalar olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Zabıta Müdürlüğü Çalışanları, İş Tatmini Belirleme

ABSTRACT

This study is done in order to investigate the job satisfaction level of the employees of Çekmeköy city hall municipal police directorate and to find out if there is a difference on their job satisfaction level according to descriptive qualifications.

The survey which is prepared in accordance with the aim is applied to 89 employees of Çekmeköy city hall municipal police directorate. The data that are obtained from surveys has been analyzed by SPSS 17.0 statistical program. Data is analyzed by both descriptive statistics (percent, mean and standard deviation) and non parametric hypothesis tests such as Kruskal-Wallis test, Mann Whitney U test. Findings are interpreted based on % 95 confidence and 0.05 significance level.

The results indicate that employees provide the maximum job satisfaction from the “family and geographical area” factor and “meeting success needs and take responsibility” factor. In addition to this, the least satisfactory factors are “wage and promotion” and “supervisor mode”. In this research municipal police directorate employees’ gender, if their peer is worker or non-worker and having any child are not effective on their job satisfaction level but according to the other demographic variables such as age, service class, task, educational level, work experience, length of employment and marital status there is difference on their job satisfaction level.

Key words: Job satisfaction, Municipal police directorate employees, Determining job satisfaction level

ÖNSÖZ

Zabıtalık, büroda yapılmayan dış ortamda vatandaş ile yüz yüze iletişim içinde yapılan bir meslektir. Personelin işini sevmesi, yöneticisine güvenmesi ve iş tatmininin olmasının çalışmasını etkilediği, yöneticinin başarılı olmasının yolu personelin iş tatmininin olup olmadığına bağlıdır.

Tez çalışmam sırasında yaptığım araştırmalarda belediye zabıtasının iş tatmini ile ilgili yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Umarım ki bu tez çalışmam bundan sonra bu konuda çalışacak araştırmacılara ve meslek mensuplarına çalışmalarında küçükte olsa bir fayda sağlar.

Tezimle ilgili olarak başta, çalışmalarım sırasında ilgi ve desteğini esirgemeyen tez danışmanın Sayın Prof. Dr. Güneri AKALIN'a değerli yardımlarından ötürü teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca sonsuz anlayışı ve desteği için eşim Selma FİLİZ'e ve sevgili aileme de minnettar olduğumu belirtmek isterim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖZ.....	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR LİSTESİ	xii
GİRİŞ.....	1

I. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	1
1.2. İŞ TATMİNİN BİLİMSEL ÇALIŞMALAR AÇISINDAN TARİHÇESİ.....	4
1.3. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	7
1.3.1. İş Tatminine Etki Eden Bireysel Faktörler	7
1.3.1.1. Yaş ve Deneyim	8
1.3.1.2. Cinsiyet.....	8
1.3.1.3. Aynı İşte Kalma Süresi.....	9
1.3.1.4. Eğitim Düzeyi.....	10
1.3.1.5. Zeka	11
1.3.1.6. Kişilik ve Bireysel Farklılıklar	12
1.3.1.7. Statü	13
1.3.1.8. Yetenek.....	14
1.3.1.9. Beklentiler	15
1.3.1.10. İhtiyaçlar.....	15
1.3.1.11. Değerler	15
1.3.2. İş Tatminine Etki Eden Örgütsel Faktörler	16
1.3.2.1. İşin Niteliği.....	16
1.3.2.2. Yönetim	17
1.3.2.3. Örgüt Büyüklüğü	18

1.3.2.4. Ücret	19
1.3.2.5. İletişim	20
1.3.2.6. Çalışma Koşulları	21
1.3.2.7. İş Güvencesi	22
1.3.2.8. Takdir Etme	23
1.3.2.9. Yükselme İmkani (Terfi)	23
1.4. İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ KURAMLAR	24
1.4.1. İçerik (Kapsam) Kuramları	24
1.4.1.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı	25
1.4.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	27
1.4.1.3. Alderfer' in VİG (Varolma, İlişki Kurma, Gelişme) (ERG) Kuramı	28
1.4.1.4. Mc Clelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı	29
1.4.2. Süreç Kuramları	30
1.4.2.1. Adams'ın Eşitlik Kuramı	31
1.4.2.2. Vroom'un Beklenti Kuramı	32
1.4.2.3. Lawler ve Porter'ın Beklenti Kuramı	33
1.4.2.4. Locke'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı	34
1.4.2.5. Skinner'ın Pekiştirme Kuramı (İşlemsel Şartlandırma Kuramı)	35

II. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ ELE ALAN ÇALIŞMALAR

2.1. GİRİŞ	38
2.2. DİĞER ÜLKELERDE İŞ TATMİNİNİ KONU EDİLEN ARAŞTIRMALARA YÖNELİK GÜNCEL ÖRNEKLER	38
2.2.1. Türkiye'de İş Tatmini Konusunda Kamu Sektöründe Yapılmış Araştırmalar	40
2.2.2. Türkiye'de İş Tatmini Konusunda Özel Sektörde Yapılmış Araştırmalar	43
2.3. İş Tatmini Konusunda Türkiye de Kamu ve Özel Sektörlerde Yapılan Çalışmaların Karşılaştırılması	45
2.4. İŞ TATMİNİNİN ÖLÇÜLMESİ	46
2.4.1. İş Tatmininin Ölçülmesinde Önde Gelen Yöntemler	47
2.4.1.1. Puanlama Ölçekleriyle İş Tatmini Ölçümü	47

2.4.1.1.1. Minnesota Tatmin Ölçeği	48
2.4.1.1.2. İş Betimleyici Endeks	48
2.4.1.1.3. Porter Gereksinim Tatmin Ölçeği	49
2.4.1.2. Kritik Olaylar Yöntemi İle İş Tatmini Ölçümü	49
2.4.1.3. Görüşme Yöntemi	49

III. BÖLÜM

ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KAMU PERSONELİNİN İŞ TATMINİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	51
3.2. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM	51
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	51
3.4. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ.....	54
3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	55
3.5.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	55
3.5.2. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları.....	62
3.5.3. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması	63
3.5.4. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi.....	86
3.5.5. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Genel Tatmin Düzeylerinin İş Tatmin Düzeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli	91
3.5.6. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Önemseme Önceliğinin Belirlenmesi İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları.....	92
SONUÇ, YORUM VE ÖNERİLER.....	97
KAYNAKÇA.....	102
EKLER	121

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin ¼lęęi Fakt¼r Yapısı	53
Tablo 2. ¼rneklem Grubunun Cinsiyetlerine G¼re Dağılımları	55
Tablo 3. ¼rneklem Grubunun Yaşlarına G¼re Dağılımları	55
Tablo 4. ¼rneklem Grubunun Hizmet Sınıflarına G¼re Dağılımları	56
Tablo 5. ¼rneklem Grubunun G¼revlerine G¼re Dağılımları	57
Tablo 6. ¼rneklem Grubunun ¼nceki çalıştığı İşler Dahil İş Tecr¼besine G¼re Dağılımları	57
Tablo 7. ¼rneklem Grubunun Kurumundaki alışma S¼relerine G¼re Dağılımları	58
Tablo 8. ¼rneklem Grubunun Eğitim Durumlarına G¼re Dağılımları	59
Tablo 9. ¼rneklem Grubunun Medeni Durumlarına G¼re Dağılımları	59
Tablo 10. ¼rneklem Grubunun Eşinin alışma Durumuna G¼re Dağılımları	60
Tablo 11. ¼rneklem Grubunun Sahip Olduğu ocuk Sayısına G¼re Dağılımları	61
Tablo 12. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Ortalamaları	62
Tablo 13. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Cinsiyet Değişkenine G¼re Farklılaşması	63
Tablo 14. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Yaş Değişkenine G¼re Farklılaşması	65
Tablo 15. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Hizmet Sınıfı Değişkenine G¼re Farklılaşması	67
Tablo 16. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin G¼rev Değişkenine G¼re Farklılaşması	70
Tablo 17. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin İş Tecr¼besi Değişkenine G¼re Farklılaşması	72
Tablo 18. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Kurumdaki alışma S¼resi Değişkenine G¼re Farklılaşması	75
Tablo 19. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Eğitim Durumu Değişkenine G¼re Farklılaşması	77

Tablo 20. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Medeni Durumu Değişkenine G¼re Farklılaşması	79
Tablo 21. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Eşlerinin çalışıp çalışmama Durumu Değişkenine G¼re Farklılaşması.....	81
Tablo 22. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin ocuk Sayısı Değişkenine G¼re Farklılaşması	83
Tablo 23. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin Genel Tatmin D¼zeyi Ortalamalarının Hizmet Sınıfı Değişkenine G¼re Farklılaşması	85
Tablo 24. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin “İmkan olsa başka bir kuruma geçmek istemem” Sorusunun Ortalamalarının Hizmet Sınıfı Değişkenine G¼re Farklılaşması.....	85
Tablo 25. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin İş Tatmin D¼zeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	86
Tablo 26. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin Genel Tatmin D¼zeylerinin İş Tatmin D¼zeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli.....	91
Tablo 27. Araştırmaya Katılan Zabıta M¼d¼rl¼ę¼ Kamu Personelinin ¼nemseme ¼ncelięi	93

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi	25
Şekil 2. Lawler ve Porter'in Beklenti Kuramı	34
Şekil 3. İşlemsel Şartlandırma	36
Şekil 4. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	55
Şekil 5. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı	56
Şekil 6. Örneklem Grubunun Hizmet Sınıflarına Göre Dağılımı	56
Şekil 7. Örneklem Grubunun Görevlerine Göre Dağılımı	57
Şekil 8. Örneklem Grubunun Önceki Çalıştığı İşler Dahil İş Tecrübesine Göre Dağılımı	58
Şekil 9. Örneklem Grubunun Kurumundaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	58
Şekil 10. Örneklem Grubunun Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	59
Şekil 11. Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	60
Şekil 12. Örneklem Grubunun Eşinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı	60
Şekil 13. Örneklem Grubunun Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımı	61
Şekil 14. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları	62

KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
Akt	:	Aktaran
Amr	:	Amir
İ.İ.B.F	:	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Kom	:	Komiser
Müd	:	Müdür
SSKB	:	Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı
vd	:	Ve diğerleri
VİG	:	Varolma İhtiyaç Gelişim
vs	:	Ve saire
Zbt	:	Zabıta

GİRİŞ

Vatandaşların ülke düzeyinde mutlu olmalarının yolu, yerel düzeydeki hizmetlerden memnun olmaları ile başlar. Belediyelerden beklenen ve giderek artan, yoğun hizmet taleplerinin karşılanması konusunda, personelin yeterliliği, işin gerektirdiği niteliklere uygunluğu, önemli bir etkiye sahiptir. Hizmeti üreten belediye çalışanları yaptıkları işten ne kadar zevk aldıkları, işinden ne kadar memnun oldukları, kaynakların yeterliliği, çalışanların ürettiği hizmete kendini verebilmesi belediye hizmetlerinin kalitesini belirleyen noktalardır. Özellikle çalışanların işlerinden duydukları tatmin, hizmetin kalitesini belirlemede temel faktörlerden biridir. Belediyelerde çalışanlar, hizmet kalitesini birebir belirleme durumundadırlar. Belediye çalışanlarının mutlu olması ve işlerini severek yapmaları, o beldede yaşayan insanların daha kaliteli hizmet almalarına yansıtacak ve hizmet verimini etkileyecektir.

Belediyenin sürekli vatandaşla yüz yüze iletişim içerisinde bulunan zabıta personelinin iş tatmin düzeyinin ne kadar önemli olduğu aşikardır.

Bu bilgiler doğrultusunda bu çalışmada; Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeylerini belirlemek ve iş tatmin düzeylerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amaçlanmıştır. Zabıta personelin nasıl bir çalışma ortamında çalışmak istediklerini belirlemek, onlar arasındaki farklılıkları bulabilmek, işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ve kurumlarına bağlılıklarını arttırmak isteyen yöneticileri, hangi faktörler üzerinde durmaları gerektiği konusunda bilgilendirmek ve personel politikalarını biçimlendirmede onlara yardımcı olmak çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır. Çalışma sonunda elde edilen bulgular ışığında çözüm önerileri ortaya konmaya çalışılacaktır.

Amaç doğrultusunda çalışmada öncelikler birinci bölümde iş tatmini kavramı kapsamlı bir şekilde ele alınarak, iş tatmini tanımı ve öneminden bahsedilmiş, tarihçesini hakkında bilgiler verilmiş, iş tatminine etki eden faktörler açıklanarak iş tatmini ile ilişkili kuramlara yer verilmiştir.

Araştırmanın takip eden bölümünde ise; Türkiye dışında, iş tatmini konusunda yapılan araştırmalar incelenmiş. Türkiye de iş tatmini konu alan özel sektör ve kamu kesiminde yapılan araştırmalar karşılaştırılarak aralarındaki farklılıklar incelenmiştir.

Araştırmanın uygulama bölümünde Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü çalışanlar üzerinde yapılan uygulamanın yöntemine dair bilgiler verilmiş, ardından elde edilen bulgular tablolar ve şekiller yardımıyla yorumlanarak sunulmuştur. Araştırmadan çıkan sonuç ve bu doğrultuda geliştirilen önerilerle çalışma tamamlanmıştır.

I. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

İnsanlar çalışma hayatına başladıktan sonra, günlük yaşantılarının büyük bir kısmını iş ortamında geçirmektedirler. Bu yüzden iş ve iş ortamı insanları ekonomik, psikolojik, sosyal ve kültürel açıdan etkisi altına alabilmektedir. Oluşan bu etki insanların işle ilgili beklentileri ve iş ortamında yaşadıklarıyla ilgili olabilmektedir zira insanlar işleri konusunda birtakım beklentilere sahiptirler ve bu beklentileri ile iş ortamında yaşadıklarını karşılaştırmaktadırlar (Keser, 2009: 98).

İşin kendisi, işle ilgili unsurlar, iş ortamı gibi birçok konu, insanın işiyle ilgili sahip olduğu beklentilerini karşılayabilmekte veya karşılamamakta ve insanın işinden tatmin olmasını veya olmamasını sağlayabilmektedir. Bundan dolayı iş tatmini iş hayatında pek çok açıdan önemli bir role sahip olmaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 6).

İş tatmini; örgütün ve bireyin sağlığıyla yakından ilgili bir konudur. Bu yüzden 1930'lu yıllardan günümüze kadar iş tatmini ile birtakım değişkenler arasındaki ilişki incelenmiş ve iş tatmini kavramına ilişkin çok çeşitli tanımlar yapılmıştır (Alıca, 2008: 3).

İş tatmini kavramını açıklamadan önce kısaca "tatmin" kavramının tanımının yapılması gerekmektedir. Tatmin kavramı; arzu edilen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna ulaşma olarak tanımlanmaktadır (Halsey, 1988: 884). Diğer bir tanıma göre ise tatmin, gereksinimlerin karşılanması sonucunda meydana gelen "mutluluk durumu" olarak ifade edilmektedir (Demirel ve Özçınar, 2009: 132). Tatmin; doyum, zevk alma, hoşlanma ve memnuniyet kavramlarıyla aynı anlamda da kullanılmaktadır (Çıtak, ve diğ., 2008: 175) Tatmin, bireyin iç huzura ulaşmasını sağlamada önemli bir rol üstlenmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2008: 245).

Her düzeydeki çalışanların, çalışma yaşamının boyunca işine, örgütüne ve iş çevresine ile ilgili bazı tecrübeleri oluşmakta; iş hayatında olduğu zaman dilimi içinde gördükleri, yaşadıkları, elde ettikleri mutlulukları ve üzüntüleri olmaktadır. Bütün bu tecrübeleri ve yaşamış olduğu duygu oluşumları sonucunda çalışanlar kendi işlerine ve örgütlerine karşı bazı tutumlara sahip olmaktadırlar. İş tatmini oluşan bu tutumun genel hatlarını oluşturmaktadır (Morgenstern, 2004: 8). Çalışanların işine karşı olan tutumu olumlu veya olumsuz şekilde oluşmaktadır. Buna göre iş tatmini çalışanların iş tecrübelerini sonucunda meydana gelen olumlu bir duygusal durumu şeklinde ifade edilirken; çalışanların işine yönelik olumsuz tutumunu ise iş tatminsizliği olarak tanımlanmaktadır (Erdoğan, 1999: 231).

İş tatmini, çalışanların işi ve iş ortamları konusundaki genel duygu ve düşünce kalıpları hakkında fikir oluşturabilecek önemli bir faktördür. Diğer bir deyişle iş tatmini, çalışanın işine ve iş ortamına yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir (Ulamiş, 2004: 8). İş tatmini, çalışanların işini veya iş yaşantısını, hoş giden veya pozitif bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır. İş tatmini, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında fizyolojik ve ruhsal duygularının da bir belirtisidir (Yiğit, Dilmaç ve Deniz, 2011: 6).

İş tatmini, işten elde edilen maddi kazanımlar ile çalışanın birlikte çalışmaktan memnun olduğu iş arkadaşları ve ürün meydana getirirken duyduğu mutluluğu ifade etmektedir (Keser, 2009: 98–99).

İş tatmini ile ilgili literatür incelendiğinde, söz konusu kavramın yazarlar tarafından farklı biçimlerde tanımlandığı göze çarpmaktadır. Bu tanımlardan birkaçına aşağıda yer verilmektedir.

Locke (1983) göre iş tatminini, “bir kimsenin işini veya tecrübesini değerlendirmesi sonucunda oluşan zevkli veya olumlu hisleri” şeklinde; Davis (1988) iş tatminini, kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet yada memnuniyetsizlik olarak; Hackman ve Oldham (1975) çalışanların işlerinden duydukları mutluluk biçiminde ve Vroom (1964) ise kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu

duygusal durum şeklinde tanımlamaktadır (Akt: Yelboğa, 2008: 127).

Adams (1963) iş tatmini kavramını diğer tanımlardan daha teknik bir anlayışla ele almaktadır. Ona göre bireyin algıladığı girdi-çıkıtı dengesi dikkate alınmakta ve birey; ücret, statü, yükselme ve etkin denetim gibi bazı sonuçlara ulaşmak için zeka, eğitim, yaş, deneyim, sağlık ve çaba gibi bazı girdiler vermektedir. Birey, elde ettiği sonuçlar ve verdiği girdiler arasında bir eşitsizlik görüyorsa veya eşitsizliği herhangi bir referans grubu ile kendisinin işe verdiklerini ve aldıklarını karşılaştırdığında dengesizlik hissediyorsa, işinde doyumsuz olacaktır (Akt: Demirhan, 2007: 9)

Çarıkcı (2001: 162), iş tatmini, çalışanların işlerinden dolayı kendilerini iyi hissetme derecesi ve çalışanlar açısından işin ne düzeyde anlamlı ve doyurucu olduğunu belirtmektedir.

Çetinkanat (2000: 53) ise iş tatminini çalışanlarının ihtiyaçlarının karşılanma dereceleri ile bu ihtiyaçlara verdikleri önem düzeylerine ilişkin algılamaları arasındaki fark olarak tanımlamaktadır.

Erdoğan'a (1991) göre iş tatmini, çalışanların işe ve iş ortamına karşı genel tutumlarıdır. İş tatmini genellikle çalışanların iş ortamındaki tecrübelerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etkiler olarak düşünülmektedir. Çalışanların işinden tatmin olmaları; işlerine karşı olumlu tutumunun ortaya çıkması neden olmaktadır. Diğer bir ifade ile, çalışan işinden tatmin oluyorsa, işine ve iş ortamına karşı olumlu bir tutuma sahip olmaktadır (Özcan, 2006: 8).

İş tatmini tartışmasız dinamizm içeren bir kavramdır. Yöneticiler bir defaya özgü yüksek iş tatmini sağlayıp daha sonraki yıllarda bu konuyu göz ardı edemezler. Çünkü iş tatmini geldiği kadar çabuk gidebilme özelliğine sahip bir kavram, bu yüzden iş tatmininin yıllık veya aylık olarak sürekli bir şekilde takip edilmesi sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir (Çalışkan, 2005: 10).

İş tatmini, modern yönetim anlayışının önemli unsurlarından birisidir. Örgütün başarısını değerlendirirken dikkate alınması gereken bir faktördür. Yaşamın önemli bir kısmı işyerinde geçtiği için işyerinin ödüllendirici, sıkıntısız ve insancıl nitelikli olması önem taşımaktadır. İşin, çalışanların ihtiyaçlarını karşılaması ve çalışanların işle ilgili değer yargılarını olumlu etkilemesi, iş tatmini oluşması anlamına gelmektedir. Tatminin oluşması bireysel mutluluğu arttıracak, çalışanın işine daha bağlı olması sonucunu doğurabilecek ve işle ilgili hatalar ile işgücü devrinin azalmasını sağlayabilecektir. Kısaca iş tatmini sağlandığı ölçüde bireyler işlerine katılmada gönüllü olabileceklerdir (Gürbüz, 1998: 10-11).

Çağımızda bilimsel çalışmalar sonucu elde edilen yeni bulgular teknoloji alanına büyük katkılar sağlamakta ve teknolojik ürünlerde ve hizmetlerde önemli gelişmeler olmaktadır (Tekinarslan ve Atik Çatak, 2008: 109). Çağdaşlaşma ve endüstrileşme olgusu içinde makine becerisi insan becerisinin yerini almaya çalışmakta olup; aynı zamanda iş bölümü de giderek artmaktadır. Bu değişim her bir çalışanın emeğinin karşılığını görme ve ortaya koyduğu performanstan gururlanma duygusundan yoksun bırakmaktadır. Bu yüzden çalışanların işlerine karşı gittikçe yabancılaştıkları ve iş bakımından tatminsiz oldukları söylenebilmektedir (Çıtak ve diğ., 2008: 176).

1.2. İŞ TATMİNİN BİLİMSEL ÇALIŞMALAR AÇISINDAN TARİHÇESİ

Birinci Dünya Savaşı'yla birlikte Amerikalı ve Avrupalı psikologlar, insanların işleriyle ilgili sorunları olduğunun farkına varmışlar; savaş sonrası azalan verimliliği arttırmak ve çalışanların işgücü devrini azaltmak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Söz konusu araştırmacılar, bu çalışmalar sonucunda ilk olarak fiziksel faktörlerin (ısı, ışık, nem, dinlenme süresi) çalışanları ne kadar etkilediğini araştırılmıştır (Türk, 2007: 71).

İş tatmini, Çalışanların işlerine olan tutumlarına odaklanan iş tatmini, 1930'larda örgütsel davranış çalışmaları içinde yer almasından bu yana oldukça dikkat çekmiştir. "İlk olarak 1935 yılında Hoppock tarafından başlanmış ve bu süreçte iş tatmini öğeleriyle beraber verimlilik ve iş başarımı arasındaki ilişkiler incelenmiştir" (Eren, 2001: 111). O dönemde faaliyette olan fabrikalar, fiziksel açıdan yetersiz ortamların yanında, çalışanlara

tatmin sağlayıcı ortamlar hazırlamaya da özen göstermemişlerdir. Ayrıca yapılan işler günlük ve yükselme olanağı olmayan işlerden meydana geldiği için verimlilik oldukça düşük olmaktadır (Gözen, 2007: 6-7). “İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra çalışanlar kısa zaman diliminde işten ayrılmalarının getirdiği maddi yükten, olumsuz sanayi ilişkilerinin doğurduğu sorunlardan kurtulmak için iş tatmini kavramını önemsenmeye başlanmış ve bu konudaki araştırmaları hızla artmıştır” (Gür, 2006: 85).

1943’lerde Maslow ve daha sonraki yıllarda onu takip eden Alderfer iş tatminini, bireyin ihtiyaçlarının doyurulmasıyla ilişkilendirmişlerdir. Maslow’a göre tam tatmin söz konusu değildir. “Bir bireyin ihtiyaç yapısının tatmin edilmeyen kısmı, onu daha üst seviyelere tırmanmaya güdüleyecektir. Bu yüzden örgüt; çalışma pozisyonundan memnun olmayan bireye, üretimini arttırdıkça mevcut durumun düzeleceği duygusunu oluşturan bir güven ortamı yaratmalıdır”(Türk, 2007: 72).

“1940-1950’li yıllarda ve sonrasında ise iş tatmini çalışmaları giderek hız kazanmıştır” (Judge ve Church, 2000: 166). İş tatmini yüksek işgören verimliliği için yeterli görülse de, iş tatmininin işletmenin genel başarısı için gerekli olduğu da kabul edilmiştir (Toker, 2007: 592).

1950–1960 yılları arasında yönetimde insan ilişkileri yaklaşımının yaygınlaşmasıyla, iş görene yönelik olan bakış açısı değişmiştir. Bu yaklaşımla birlikte insan, sosyal-psikolojik bir varlık olarak görülmeye başlanmıştır (Türk, 2003: 22). Söz konusu dönemden itibaren iş tatminini dikkate alan bir çok kuram ve uygulama ortaya çıkmaya başlamıştır. Bir örnek, Herzberg ve arkadaşlarının ortaya attıkları iki faktör kuramı olmuştur. Bu kurama göre iş tatmini, doyumluluk veya doyumsuzluk olmak üzere ikili bir özellik taşımaktadır. Bu kuramda iş ortamı ile birlikte işin içeriği üzerinde de durulmuştur. Başka bir ifadeyle, sosyal ortamdan başka işin kapsamı da dikkate alınmıştır. Kurama göre başarı, işin beğenilmesi, sorumluluk, ilerleme ve işin kendisi gibi faktörlerin tatmin sağlamaları; gözetim, ücret, işletme politikası, işgörenler arası ilişkiler ve çalışma koşullarının ise tatminsizlik sağlayan faktörler olmaları söz konusudur (Gür, 2006: 85).

“1963’de Adams “toward an understanding of inequity” isimli makalesinde, iş tatminini bireyin algıladığı girdi – çıktı dengesi şeklinde tanımlamıştır. J.S.Adams, General Electric firmasında yaptığı araştırmalar sonucunda, ödül adaletin çalışanları sürekli güdülemek ve teşvik etmek bakımından çok önemli bir araç olduğuna değinilmiştir” (Gözen, 2007: 21). Adams’a göre birey kendisinin sarf ettiği gayret ve karşılığında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuçlar ile karşılaştırılır (Dilek, 2005: 94).

1966’da Locke, iş tatminine farklı bir açıdan yaklaşmıştır. “Tutarsızlık kuramı” adı altında incelenen bu yaklaşım; iş tatminini, gerçek ve beklenen performans düzeyleri arasındaki tutarsızlığın büyüklüğünün fonksiyonu olarak ele almaktadır (Türk, 2007: 73). “Locke, 1970’de endüstri psikolojisi dersini alan öğrenciler üzerinde yaptığı bir çalışmada; beklentileri düzeyinde not alan öğrencilerin veya daha fazla not alan öğrencilerin tatmin olduklarını, beklentilerinden düşük not alanların ise tatminsiz olduklarını” ortaya koymuştur. Çalışmada, işin algılanan öneminin artmasıyla işten alınan tatminin de arttığını ortaya konulmuştur (Gür, 2006: 86-87).

1980’li yıllardan itibaren İnsan Kaynakları yönetiminin önemi gittikçe artmaya başlamış ve insan artık işletmenin en değerli varlığı haline gelmiştir (Türk, 2007: 73).

Örgütün başarısı ya da başarısızlığı çalışanların nicelik ve nitelik yönünden uygunluklarına bağlıdır. Bu yüzden insan gücü ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütün uyguladığı istihdam politikaları hayati önem taşımaktadır. Örgütün amaçlarına ulaşması insan kaynağının verimli olmasına bağlıdır. İnsan kaynağı işinden doyum sağladığında örgütün amaçlarına ulaşması daha kolay olmaktadır. Dahası insanlar ihtiyaçları karşılandığı zaman daha iyi verim göstermektedirler. İşinden doyum alan çalışanlar işletmeyi başarıya götürecektir. Bu açıdan bakıldığında çalışanların iş tatmininin sağlanması örgütler için büyük önem taşımaktadır (Gözen, 2007: 7-8).

1.3. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş tatmini, çalışanın işe karşı genel tutumu olarak görüldüğüne göre; işe karşı olumlu tutumu oluşturan faktörleri iş tatminini yaratan değişkenler olarak görmek doğru olacaktır. Çünkü iş tatmini, bir çalışana farklı nitelikteki ve çok sayıdaki faktörün etkilemesi sonucu oluşan duygusal bir durumu ifade etmektedir. Dolayısıyla bu değişkenlerden sadece biri, çalışanın iş tatmini seviyesini belirlemede yeterli olmayacaktır (Öztekin, 2008: 9).

Çalışanlar genellikle iş tatminine, işyeriyle ilgili beklentilerinin gerçekleşmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması ile ulaşabilmektedirler. İş tatmininde etkili olabilecek faktörlerin kesin çizgilerle belirlenmesi oldukça güç bir durumdur. Çünkü her çalışanın ihtiyacı birbirinden farklıdır. Ancak iş tatmininde etkili olan faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ayrı başlıkta incelenmektedir (Özdemir, 2006: 74).

1.3.1. İş Tatminine Etki Eden Bireysel Faktörler

Bireysel özellikler iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır. Bireylerin “doğdukları zaman, mekan ve içinde yaşadıkları toplulukların sosyal yapısına bağlı olarak sahip oldukları görece sabit olan yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu v.b. özellikleri olarak tanımlanabilecek olan demografik özellikler” de bireysel faktörler arasında sayılabilmektedir. İş doyumuna ilişkin olarak, özellikle yabancı kaynaklı, pek çok araştırma yapılmış ve iş doyumunu etkileyen etmenler belirlenmeye çalışılmıştır. Yurtdışında üzerinde oldukça fazla araştırma yapılmış olmasına karşın, Türkiye’de iş doyumuna ilişkin araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir. İş doyumunu etkileyen faktörler hakkında kapsamlı bir araştırma yapan Locke (1976), iş doyumuna ilişkin olarak o “tarihe kadar, üç yüzden fazla bilimsel yayın ve çalışmanın yapıldığını”, Landy (1989) ise “iş tatmini ile ilgili yapılan araştırmaların, o tarihe kadar, altı binin üzerinde olduğunu” belirtmişlerdir (Akt: Yelboğa, 2007: 2).

İş tatminine etki eden bireysel faktörler; yaş ve deneyim, cinsiyet, aynı işte kalma süresi, eğitim düzeyi, zeka, kişilik ve bireysel farklılıklar, statü, yetenek, beklentiler, ihtiyaçlar ve değerler olarak gruplandırabiliriz.

1.3.1.1. Yaş ve Deneyim

Yapılan araştırmalar, yaş ve iş tatmini arasında da olumlu bir ilişki olduğunu ortaya çıkmaktadır. Yani, belirli bir yaşa kadar yaş ilerledikçe iş tatmini de aynı düzeyde artmaktadır (Sarpkaya 2000: 121). İş hayatına yeni başlayan bir çalışanların daha önceden hiçbir iş deneyimi olmadığı ve iş hayatıyla ilgili olarak işe girmeden önce kıyaslama yapma imkanı olmadığı için, işten beklentisi de yüksek olmaktadır. Okul yaşantısının farklı sosyal aktivitelerle dolu renkli yanının işe girdiklerinde bulamayan gençler iş yaşamından beklentilerini bulamayacaklardır. Bu durumun meydana getirdiği hayal kırıklığı, genç çalışanların iş tatmini düzeylerinde düşük olmasına sebep olmaktadır (zcan, 2006: 10). Çalışanlar işlerinde belirli bir zaman geçirdikten sonra işlerine alişmakta ve beklenti düzeylerini düşürmektedirler. Yaşları ilerlemiş çalışanların ise, yeni iş bulma imkanları azaldığı için ellerindeki işlerini kaybetmeme eğiliminde olmaktadırlar. Çalışanların yaşları ilerledikçe ailevi ve maddi sebepler yüzünden işlerini kaybetmeyi eskiye oranla göze alamamakta ve işlerinden tatmin olma düzeyleri de artmaktadır (Elbir, 2006: 48).

Herzberg (1957), yaş ve iş tatmini arasında U şeklinde bir fonksiyonun olduğu belirtmektedir. Bu fonksiyona göre; iş tatmini, genç yaşta aslında yüksek olmakta, orta yaşlarda eğilmekte ve daha sonra tekrar yüksek düzeyine geri dönmektedir. Genç alışanlar için moral, işe başlandığı zaman yüksek ve sonra tekrar yükselmeden önce can sıkıntısı ve algılanan terfi fırsatlarının azalmasına bağlı olarak yavaşça düşmektedir (Akt: ztekin, 2008: 31).

Gren, Spektor (1997)'nin iş tatmininin yaşla birlikte yükselebileceğine dair sebepler ortaya koymaktadır. Bunlar; aylık, ödül, ücret gibi kazançların daha gerçekçi bir şekilde değişerek işlerine uyum sağladıklarıdır. Bu alışanlar yaşın ilerlemesiyle daha gerçekçi beklentilere sahip olduklarından daha az ile daha mutlu olabilmeleridir (Akt: zcan, 2006: 11).

1.3.1.2. Cinsiyet

Çalışanların iş tatminlerini etkilediği düşünülen diğer bir faktör çalışanların cinsiyetleridir. İş tatmini ve cinsiyet faktörü konusunda fikir birliğine varılamamış ve

yapılan çalışmalarda farklı görüşler ortaya çıkmıştır. Bu nedenle cinsiyetin iş tatmininde etkili olduğu kesinlik kazanmamıştır.

Kadın ve erkek çalışanlar arasında iş tatmini farklılıklarını ele alan çalışmaların sonuçları arasında bir tutarlılık yoktur. Dokuz Batı ülkesinde yapılan ve 6000'den fazla çalışanın katıldığı bir araştırmada (Kirel, 1999: 120) işyerlerindeki erkek ve kadınların iş tatminleri arasında net bir farklılık ortaya çıkmamıştır (Budak, 2006: 52). Kömürcüoğlu (2004), iki farklı banka çalışanlarının üzerinde yaptığı araştırmasında, cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Eroğlu (1984:153), üç farklı bankanın çalışanları üzerinde yaptığı araştırmasında; iş tatmini konusunda kadın ve erkekler arasında ciddi bir farklılığın bulunmadığı fakat kadınların erkeklere oranla biraz daha az tatminsizlik oldukları sonucu ortaya çıkmıştır (Akt: Demirhan, 2007: 20).

İş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişki hakkında yapılan bir araştırmada ise, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatminine sahip oldukları bulunmuş ve bunun nedeninin kadınların işleri hakkında daha az beklentiye sahip olabilecekleri şeklinde açıklanmıştır (Yelboğa, 2007: 3). Kadınlar işyerlerinde çalışma koşulları ve sosyal ilişkilere önem verirlerken (Özcan, 2006: 11); erkekler ise; ücret, kariyer ve terfi konularına itibar etmektedirler. Herzberg ve arkadaşlarına göre (1959), kadınların iş tatminlerinin yüksek düzeyde olmasının sebebi kadınların evleri dışında farklı bir konum kazanmış olmalarıdır (Akt: Bektaş 2003: 7).

İşyerlerinde aynı işi yapan kadınların, erkek çalışanlara göre daha düşük ücret aldıkları ve terfi fırsatlarının daha az olduğu gözlemlenmiştir. Bazı kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre aynı ödüllere ulaşmadan önce daha fazla çalışması ve yüksek performans göstermesi gerektiğine inanmaktadırlar (Mannig, 2002: 214).

1.3.1.3. Aynı İşte Kalma Süresi

İş tatminini belirlemede diğer önemli bir faktör de aynı işte kalma süresidir. İş hayatına yeni başlayan, bu yüzden iş deneyimi az olan çalışanların genellikle gerçekçi olmayan beklentileri bulunmaktadır. Çalışanlar işe başlarken çalışma koşullarının üst düzeyini hayal etmekte ve bu beklentileriyle çalışmaya başlamaktadırlar. Ama zamanla

işin bir takım gerçeklerini öğrenmektedirler. Örneğin; bulunduğu konumda terfi olanağının bulunmadığını veya çalışma arkadaşlarıyla uyumsuz olduğunu öğrenebilir. Yaşanan bu olaylar çalışmada tatminsizliğe yol açmaktadır (Konuk, 2006: 71).

Yapılan araştırmalarda çalışanların aynı işte kalma süresi arttıkça iş tatmininin buna paralel olarak artacağı düşünülmektedir. Bunun nedeni; çalışanların zamanla işten ekonomik ve psiko-sosyal beklentilerini daha gerçekçi bir temele oturtmaları; aynı işte kalmanın kazandırdığı tecrübe ve beceri ile daha iyi işler çıkarmaları ve başarılı olmaları ve çalıştıkları örgütlerin beklentilerini önemsemesi gibi etkenler olduğu belirtilmektedir. Bu etkenler sonucunda, iş tatmin düzeyi 6-8 yıl sonunda tekrar artmakta ve aynı işte yaklaşık 20 yıl çalışanlarda tatmin en üst seviyeye ulaşmaktadır (Yıldırım, 2006: 57). Kartal (2006: 15), aynı işte kalma süresi ve iş tatmini arasındaki ilişkinin yaşında etkisiyle genelde olumlu bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Duman'da (2006: 31) benzer bir şekilde aynı işte kalma süresi ile iş tatmini arasında pozitif bir etkinin olduğunu, ancak bu özelliğin çoğu zaman yaş ile de ilişkili olduğunu öne sürmektedir.

1.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Çalışanların eğitim düzeyi de örgüte olan bağlılıklarını etkilemektedir. Çalışanların eğitim düzeyi, iş hayatına bakış açılarını ve beklentilerini etkileyen bir faktördür (Çakır, 2001: 106). Yüksek öğrenim almış düşünce ve kültürel birikimleri farklı çalışanların, iş değerlerinin farklı ve beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilmektedir (Öztürk ve Özdemir, 2003: 193). İş yaşamına erken girmektense, yüksek eğitim alan çalışanlar; eğitimleri sonucunda nitelikli işgücü olarak çalışma yaşamında yer almaktadır. Eğitime yapılan yatırımın, harcanan zamanın bir karşılığı olarak ücret ve diğer çalışma koşullarındaki talepleri de yükselmektedir. Ayrıca iş hayatı bu kişiler için sadece para kazanılan bir yer olmaktan çok bu insanların eğitim seviyesi arttıkça bilgi ve kültür seviyeleri artmakta, hayata ve olaylara bakış açıları toplumda yüksek bir statü sahibi olma, saygın bir iş sahibi olma, sosyal ilişkileri geliştirme olanaklarının sağladığı bir ortam anlamını taşımaktadır (Çakır, 2001: 106; Yavuz ve Karadeniz, 2009: 517).

Eğitim düzeyi çalışanların işlerine karşı olan tutumlarını etkilemektedir. Yapılan araştırmalara göre, eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş tatmininin azalacağı yönündedir. (Timuroğlu, 2005: 40). Bu negatif ilişkinin sebebi ise çalışanların eğitimleri ile elde ettiklerini diğer çalışanlar ve seçtikleri referans grupları ile kendileri arasında bir eşitlik veya kendileri lehine pozitif bir sonuca ulaşırlarsa iş tatminine; tersine bir durumda iş tatminsizliğine düşecekleri gösterilmiştir. Bunun sonucunda örneğin niversite mezunları genelde kendi yöneticilerini referans grubu olarak seçmekte, maaşlarını ve konumlarını onlar ile karşılaştırmakta ve bu durum iş tatminlerinin düşmesine neden olmaktadır (Yıldırım, 2006: 57).

Budak (2006: 55), işin gereklilikleri ve kompleksliği ile çalışanın niteliklerinden düşük yada yüksek olmaması gerektiği; aksi durumlarda, başarma güdüsü tatmin edilemeyeceğini belirtmektedir. Günümüzde rgtler personel seçiminde bu hatayı yapmakta, düşük nitelikte ki bir iş için, yüksek kapasiteli personel istihdam edilmekte yada tam tersi düşük ücret karşılığında, yüksek kapasiteli bir işe düşük nitelikli personel alınmaktadırlar. Bu durumlarda eğitim düzeyi yüksek çalışanların, beklentilerinin yüksek olması, fakat mevcut durumun beklentilerini karşılayamamasından dolayı iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Gr, 2006: 92).

Kamu sektöründe de bu durum yaygındır. Yüksek eğitim almış çalışanların beklentileri yüksek olmakta; yaptıkları işlerin yeteneklerini ortaya koyabileceğini ve sorumluluk alabileceklerini düşünmektedirler. Birçok iş bu beklentileri tatmin etmekten yoksundur (Timuroğlu, 2005: 40). Çoğu kamu sektöründe niversite mezunları güvenlik görevlisi, düz memur, veznedar olarak görev yapmakta ve bu durum çalışanlarda iş tatminsizliği neden olmaktadır. Çünkü alışanlar, sadece iş sahibi olmak için verilen işi kabul etmek zorunda kalmaktadırlar (Budak, 2006: 55).

1.3.1.5. Zeka

Zeka düzeyi ile iş tatmini arasında bir ilişki önemli bir ilişki bulunmamasına rağmen, zeka seviyesine uygun bir işin yapılıp yapılmaması açısından iş tatmininde önemli bir etken olduğu ifade edilmiştir. Pek çok iş ve meslek için belli bir zeka düzeyinin

gerekli olduğu, bu düzeyden sapmaların iş tatminsizliğine neden olduğu kanıtlanmıştır (Samadov, 2006: 24).

Yapılan araştırmalarda zeka seviyesinin işe karşı olan tutumları etkilediği gibi, aynı zamanda bunlardan etkilendiği de belirtilmiştir. İş tatmini, zeka düzeyindeki farklılıkla birlikte iş düzeyinden de etkilenmektedir (Silah, 2001: 112). Zeka düzeyine uymayan durumlarda çalışanların yeteri kadar tatmin olamadığı görülmektedir. Ayrıca çalışanların kendi zeka düzeyinin altında bir işte çalıştığı durumlarda da iş tatminsizliği görülmektedir (Yıldırım, 2002: 68). Zeka seviyesi düşük ve yüksek olan çalışanların iş tatminlerine bakıldığında; zeka düzeyi yüksek olan grupta daha fazla tatmin olan çalışanların yer aldığı görülmektedir. Bu da zekanın iş tatmini üzerinde az da olsa olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Silah, 2001: 112).

1.3.1.6. Kişilik ve Bireysel Farklılıklar

İş tatminini etkileyen bir diğer önemli faktör de, bireysel farklılıklardır. Bir çalışanın tatmin edebilen bir iş özelliği diğer çalışan için aynı hissi uyandırmayabilir. Örneğin; işe yeni başlayan birisi için monoton bir iş tatminsizlik oluşturmazken; deneyimli bir çalışan için bu tür bir iş tatminsizlik kaynağı olabilmektedir. Diğer bir ifadeyle iş tatmini sağlayan etkenler kişiden kişiye değişebilmektedir (Yıldırım, 2006: 59).

“Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle oluşturduğu, onu diğer bireylerden ayıran, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi olarak tanımlanmaktadır” (Güney, 2008: 186).

Vroom'a (1964) göre “bireyler birbirlerinden güdü, değer ve yeterlik yönünden büyük farklılıklar göstermektedirler”. Bu yüzden işe karşı tutumları da değişkenlik göstermektedir. Vroom'un belirttiğine göre, kişilik faktörünün iş tatminine olan etkisi; iş tatmini sağlamış çalışanların daha esnek, kararlı bir kişiliği olan, üst sosyo-ekonomik düzeyden gelen ya da düşük sosyoekonomik düzey engellerini aşan kimseler olduğunu; iş tatminsizliği olanların ise sert, amaçlarını seçmede gerçekçi olmayan, çevresel güçlükleri aşamayan kişilerdir (Akt: Sarıkaya, 2007: 37).

Çalışanların kişiliğine bağlı olarak sahip olduğu bir çok değer yargıları ve inançları bulunmaktadır. Bazı çalışanlar işlerinde bağımsız olmak ve yöneticilerinin kendilerine çok karışmasını istemezlerken; bazıları çalışma ortamını kendileri düzenlemeyi arzu etmekte, bazı çalışanlarda de zor işleri seçmekte ve başkalarının yapmakta zorlandığı işi başarmaktan zevk almaktadırlar. Kendine güvenen, öz benlik duygusunu gerçekleştiren çalışanlar; kişiliğini yeteri kadar geliştirememiş olan çalışanlardan daha çok tatmin sağlayabilmektedirler. Çalışanlar mücadele isteyen işe daha yüksek değer verir; başarıya daha çok güdülenir; daha yüksek sorumluluk alır; adil yükselmeye daha çok yandaş olur; takdir edilmeye, onaylanmaya daha az gereksinim duyar; eleştiriden daha az kırılır; işiyle ilgili çatışmaya, kaygıya daha az düşer; uyum mekanizmalarına daha az başvurur (Gür, 2006: 91).

Dormann ve Zapf (2001: 498), yaptıkları araştırmada; kişiliğin iş tatmini oluşturmada direk bir etkisinin olmadığı, çalışanların iş koşullarını etkilediği, iş koşullarının da iş tatmini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Başaran (1981: 208), kendine inanan, özbenlik duygusunu oluşturan çalışanlar daha düşük düzeyde kişilik geliştirenlerden daha çok tatmin sağlayabileceğini belirtmiştir. Kendini gerçekleştirme düzeyine ulaşan yani yaratma ve başarıma gücünü ortaya koyabilen bir çalışan, mücadele isteyen işe karşı daha yüksek değer vermekte, başarıya daha çok motive olmakta, fazla sorumluluk almakta, adil yükselmeye taraftar olmakta, övülmeye, onaylanmaya daha az ihtiyaç duymakta, eleştirilere açık olmakta, işiyle ilgili çatışmaya, kaygıya daha az kapılmakta ve daha az uyum sistemlerine eğilim göstermektedir (Akt: Karaca ve Balcı, 2011: 34).

1.3.1.7. Statü

Statü, toplumun kendi üyelerini konumlandırması, onlara bir anlam ve değer yüklemesi şekilde ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle statü, toplumun kendi üyesi olan birey ya da grubu algılayış ve anlamlandırmasıdır (Giddens, 2000: 620)

Toplumda belli bir statüye sahip olan çalışan, hem iş arkadaşlarından hem de iş dışında birlikte olduğu kimselerden belli bir saygınlık görmektedir. Çalışılan konumun

önemi olmaksızın yapılan işin takdir edildiğini bilmek, nitelikli bir çalışan olarak kabul edilmeleri çalışanlar için önemli bir tatmin duygusunun oluşmasına neden olmaktadır (Eren, 2004: 469).

Statünün kazanılmasında işveren ve yöneticinin davranış ve tutumları önemli yere sahiptir. Çalışanların görevinin ve kazandığı başarının önemini başkalarının yanında açıklamak, kişilerin sosyal statüsünü büyük ölçüde sürdürecektir ödülleri özel toplantılar düzenleyerek herkesin önünde sunmak ve imkan varsa bunları medya yoluyla duyurmak saygı ve statünün kazanılma yollarından bazılarıdır (Kartal, 2006: 34).

Üst düzeyde bulunan yöneticilerin aldıkları ücret miktarları ve kar yüzdelerinin fazla olması, tatil sürelerini uzunluğu gibi ayrıcalıklara da sahip olmaları; sorumluluk, saygı ve itibar, statü ile ilgili daha geniş maddi imkanlarla bir araya gelince, kişinin çok önemli ihtiyaçları karşılanmakta ve sonuçta maddi ve manevi yönden tatmin ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 2006: 59).

Erdoğan (1996) yaptığı araştırmada, çalıştığı örgütte üst düzeyde bulunan kişilerin işlerinden daha fazla tatmin olduklarını belirtmektedir (Özcan, 2006: 12).

1.3.1.8. Yetenek

Yetenek, “bireyin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme, çözümleyebilme, ve sonuçlandırma gibi zihinsel özellikleri ve bazı olguları gerçekleştiribilmesi şeklindeki bedensel özelliklerin bütünü” olarak tanımlanmaktadır (Güney, 2008: 197).

İş, çalışanın yeteneğinden en iyi şekilde faydalanmaya imkan verdiği takdirde, daha ilgi çekici ve özendirici olacağından, yetenek faktörünün iş tatmini için, çalışanın kabiliyetlerine uygun bir işte çalışıp çalışmaması açısından önemli olmaktadır. Örneğin; entelektüel yetenekleri ön plana çıkan bir yazarın, bedensel yetenek gerektiren bir işte çalışması durumunda iş tatmininin düşük olacaktır. Örgütün verimliliği ve çalışanların mutluluğu bakımından, her çalışanın yeteneklerine uygun işlerde çalışması oldukça önemlidir (Alan, 2003: 40). Sonuç olarak iş çeşitliliğinin olduğu, yetenek isteyen işlerde iş tatmininin daha yüksek olacağı belirtilmektedir (Yıldırım, 2006: 60).

1.3.1.9. Beklentiler

Aynı işletmede çalışanlar, birbirlerinden farklı beklentilere sahip olabilmektedir. Yapılan araştırmalar, iş tatmininin çalışanların beklentilerinin gerçekleşme düzeyinden etkilendiğini ve bu durumun; kişinin işine ve iş ortamına adapte olmada önemli etkiye sahip olduğunu ortaya konulmuştur. Vroom (1964), yalnız gereksinimlerin varlığının davranış başlatmada yeterli olmadığı ve kişinin davranışta bulunması için bu davranışın tatminle sonuçlanacağı yolunda bir beklemin de olması gerektiğini savunarak “beklenti kuramı”nı geliştirmiştir (Elbir, 2006: 53). Beklenti kuramına göre çalışanlar sadece işlerinden umduklarını buldukları zaman tatmin olurlar (Önen, 2007: 42). Farklı özelliklere sahip çalışanların aynı iş ile ilgili olarak birbirlerinden çok farklı beklentileri olabilmektedir. Farklı eğitim ve kültür düzeyindeki, farklı cinsiyet ve yaştaki, farklı sosyal statüdeki kişilerin aynı işle ilgili olarak değişik beklentileri olabilmektedir. Örneğin; aynı işe müracaat eden bir üniversite mezununun iş ile ilgili ücret beklentisi, orta öğrenim görmüş bir başka adaydan çok daha yüksek olabilmek; veya emekli olmuş bir kişinin boş kalmamak için başvurduğu bir işten beklentisiyle, aynı işe geçimini sağlamak için başvuran ve işe mecburiyetten ihtiyaç duyan bir kişinin aynı işten beklentileri farklılık göstermektedir. İş ile ilgili beklentilerin farklı olması çalışanların aynı işten duyacakları tatmin düzeyinde de farklılaştırma olacağı anlamına gelmektedir (Elbir, 2006: 53).

1.3.1.10.İhtiyaçlar

İş tatminini etkileyen bir diğer önemli bireysel faktör ise ihtiyaçlardır. Bu konu ile ilgili araştırmalar yapan R. Kuhlen (1943); “iş tatmini veya tatminsizliğini, insanın bireysel ihtiyaçları ile mesleki potansiyelinin ve bunların uygun bir şekilde birbirlerini karşılaması için çevresel imkanın oluşturduğu farklılığın derecesine bağlı olduğu görüşünü savunmaktadır. Kulhen, insanın temel ihtiyaçları, mesleğinde veya işyerinde karşılanıyorsa iş tatmini duyacağını belirtmektedir” (Akt: Yıldırım, 2006: 61).

1.3.1.11.Değerler

Değer, “hangi tür davranışların iyi, doğru, arzulanan veya istendik olduğunu belirten, paylaşılan ölçüt veya fikirler” olarak tanımlanmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2001:

123). Çalışanların kendi değerleri ile olan ilişkisi iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır. İşgörenlerin istekleri ile ne elde ettiği ve istenilenin önemi arasındaki mevcut farklar, idrak edilen ve tanınanla, onlara ait değer yargısı ve bu yargının önemliliği iş tatminini ve tatminsizliğinin derecesini tayin etmektedir (Yıldırım, 2006: 61).

İş tatmini kişinin değerleri ile ilişkilidir. Her çalışan farklı değerlere önem vermektedir. Yani aynı durum farklı çalışanlar için değişik düzeylerde iş tatminine neden olmaktadır. İş tatmininin temeli algılama oluşturmakta ve daima tarafsız olarak o anki durumu tespit edemez. Her çalışan kendi değerleri ile iş konumunu karşılaştırmakta ve kişilerin algılamaları farklılık göstermektedir (Duyan, 2007: 26).

1.3.2. İş Tatminine Etki Eden Örgütsel Faktörler

İş tatminine etki eden örgütsel faktörler; işin niteliği, yönetim, örgüt büyüklüğü, ücret, iletişim, çalışma koşulları, iş güvencesi, takdir etme ve yükselme olarak sınıflandırabiliriz.

1.3.2.1. İşin Niteliği

İşin kendisi çalışan tatminini etkileyen en önemli faktörlerdendir. Bu faktör çalışanların iş tatminini artırmak için, yöneticilerin üzerinde duracağı önemli bir değişkendir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001: 339). Çalışanların motivasyonlarını ve buna bağlantılı olarak iş tatminlerini arttırmak için, onları yaptıkları işin önemli ve anlamlı olduğuna belirtmek gerekmektedir. Çalışanlara, işlerine yaptıkları katkının önemli sonuçlar doğurduğunun hissettirilmesi iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. İşte gerçekten gereksiz ve ortadan kaldırılabilir birtakım görev ve sorumlulukların kaldırılması daha yüksek verimlilik ve tatmini beraberinde getirecektir (Demir, 2007: 129).

Robbins (1991: 172), çalışanların aşırı baskıcı bir ortamda çalışmayı istemedikleri ve her konuda işlerine müdahale edilmesinden, sürekli emir verilmesinden memnun olmadıklarını belirtmiştir. Bu yüzden merkezci yönetim anlayışının hakim olduğu, diktatör yöneticilerin olduğu örgütlerde çalışanların çok verimli olmadıkları ve başka örgütlere geçmek için fırsat bekledikleri bir gerçektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003: 127).

Başaran (1991: 203), yapılan işin çalışanın bilgisini, becerisini ve kabiliyetlerini ortaya çıkarması konusunda elverişli olması gerektiğini belirtmektedir (Akt: Demirhan, 2007: 11). Sabuncuoğlu (1984: 86), bilgi ve kabiliyet gerektiren karmaşık işlerin iş tatminini arttırdığını belirtmektedir. Bunun nedeni olarak da; çalışanların bu durumda işini daha anlamlı görmesini ve kendisini farklı hissetmesini göstermektedir. Fakat işin karmaşıklığı çalışanın kabiliyetlerinin çok üzerinde olmaması ve dengenin iyi kurulması gerektiğini ifade etmektedir. Aksi durumda başaramama korkusu, çalışanın bunalıma girmesine sebep olacaktır. Bu da iş tatminsizliğine yol açacaktır (Akt: Budak, 2006: 42).

“Monotonluk, bir işin aynı tempoda sürekli tekrarlanarak yapılması sonucunda, ortaya çıkan yorgunluk ve bıkkınlık durumları olarak tanımlanmaktadır” (Örücü, 2003). Yapılan işin fazla monoton olması, çalışanların sürekli aynı ve benzeyen hareketler yapmasını neden olmaktadır. Çalışanlar bu tür işleri yaparken yalnızca dikkatini kullanmak durumunda olacağı için zihinsel olarak herhangi bir faaliyette bulunmasına gerek kalmayacaktır. Bunu sonucunda monoton yapılan işe karşı hiçbir ilgi uyanmamakta; bu da tatmin seviyesinin düşmesine neden olmaktadır (Bilecen, 2002: 4)

1.3.2.2. Yönetim

İş tatminini etkileyen diğer bir faktör ise yönetimdir. Çalışanların tatmin edilmelerinde, onların sahip oldukları kendilerine özgü değerlerin, önyargıların ve fikirlerin yönetim tarafından motivasyon aracı olarak kullanılmasının büyük önemi taşımaktadır. Yönetimin, çalışanların sahip olduğu motivasyonel enerjiyi onun tatminsizliğini ortadan kaldırmaya yönelik olarak kullanması gerekmektedir. Çalışanların sahip olduğu motivasyonel enerji çeşitli faktörlerin etkisiyle bloke edilebilir. Örneğin iş yerinde tutulmayan sözler, iş arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalar, kişinin pozitif enerjisini negatif tutumlara ve davranışlara çevirerek bir tatminsizlik sebebi olabilmektedir. Yöneticinin bu tarz engelleri ortadan kaldırmak için kullanacağı yöntemlerden biri onun kararlara katılmasını sağlamaktır (Demir, 2007: 140). Çalışanlar yaptığı işin önemli ve yapılmaya değer olduğunu algılayacakları için tatmin düzeyleri de artacaktır.

Yönetici, çalışanların işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir yere sahiptir. Yapılan araştırmalar sonucunda; ücret miktarının az olduğu durumlarda bile yönetici ve yönetim tarzının çalışanlara iyi davranması onların iş tatminini artırıcı önemli bir etkiye sahiptir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4).

İş tatmini açısından yönetim biçiminin diğer bir boyutu ise; çalışanların kararlara katılmalarıdır. Çalışanın karar almaya sürecine katılımı; yaptıkları işlerde sorumluluk almaları onların başarılarını ve iş tatminini arttırıcı bir etki sahiptir. Kararlara katılan çalışan, işine, çalışma arkadaşlarına ve yöneticisine karşı olumlu davranışlar geliştirmektedir (Şimşek, vd, 2001: 119; Özdevecioğlu, 2003: 117). Yönetici tarafından sorumluluk verilmesi ise çalışanın inisiyatif ve yaratıcılık özelliklerini kullanmasını sağlayarak, kendisini geliştirmesi açısından çalışana, işin geliştirilmesi açısından da örgüte fayda sağlamaktadır. Toplam kalite yönetimi, mükemmellik yaklaşımı, personel güçlendirme gibi yeni yönetim model ve araçları, örgüt içindeki çalışanların önemsenmesini gerekli kılmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 117).

1.3.2.3. Örgüt Büyüklüğü

İş tatmini etkileyen diğer bir örgütsel faktör ise örgütün büyüklüğüdür. Örgüt büyüklüğünün davranışsal değişkenler üzerinde etkisi bulunmaktadır. Bu etki olumlu olmaktan çok olumsuz yöndedir. Örgütlerde fiziki olarak büyük hacim, çalışanların iş tatminlerini azaltmaktadır. Bununla birlikte devamsızlığı arttırarak, verimliliği düşürmektedir. Büyük hacimli örgütlerde devamsızlık, iş gücü devri ve düşük iş tatmini ile arasında negatif bir ilişkinin olduğu kesinlik kazanmıştır (Çalışkan, 2005: 10).

Yapılan araştırma sonuçlarına göre de; küçük örgütlerde arkadaşlık, gruplarla çalışmak ve kişisel yakınlığın fazla olması sebebiyle iş tatmin düzeyleri daha yüksektir. Çünkü küçük örgütlerde işe ve iş ortama adapte olmak daha kolaydır. Örgütlerin büyümesi çalışanların iş tatmin düzeylerinde bir azalmanın olmasına neden olmaktadır (Vatan Tüccar, 2007: 24).

1.3.2.4. Ücret

İş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerinden biride ücrettir (Garfinkel, vd., 2005: 339). Ücretin kelime anlamı olarak; “bir hizmet veya çalışmanın karşılığı olarak çalışan kişiye düzenli aralıklarla verilen sabit para” olarak tanımlanmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 125). Ücret; “ekonomik, politik ve sosyal yaşamı etkileyen faktörler arasında ilk sırada yer gelmektedir. Literatürde ücret, bir üretim faaliyetine bedensel veya düşünsel çaba harcayarak katkıda bulunan kişiye, emeği karşılığı olarak üretim miktarı, zaman veya başka bir ölçüye göre; belli bir yöntemle hesaplanarak ödenen para olarak ifade” edilmektedir (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009: 62).

Çalışanlar, yaptıkları işin maddi karşılığını elde edemedikleri durumunlar kendilerini mutsuz hissetmektedirler. Alınan ücretin yeterli olması, ihtiyaçları karşılaması gibi faktörler çalışan tarafından yeterli görünüyorsa işinden tatmin düzeyi artmaktadır (Bakan ve Büyükmeşe, 2004: 23).

Ücretin iş tatminindeki yeri ve önemi çalışanlara göre farklılık göstermektedir. Çalışanların gereksinimleri tatmini, ücrete ve diğer ihtiyaçlara yöneltmektedir. Örneğin; çalışan için fizyolojik ihtiyaçlar ön plandaysa ücret önem kazanmakta, buna karşılık psiko-sosyal ihtiyaçlar ön plana çıktığında ücretin önemi azalmaktadır (Baştemur, 2006: 25; Konuk, 2006: 64).

Çalışanların çalışması karşılığında elde ettiği ücret ve benzeri ödemelerin oranında tatmin olurlar. Lawler’e (1972: 109) göre “ücretin iş tatmini üzerine etkisi, algılanan ücretle, kişinin kendisine ödenmesi gerektiğinde inandığı ücret arasındaki farka bakarak belirlenecektir. Algılanan ücretin, ödenmesi gereken ücrete eşit olması durumunda tatmin sağlanmaktadır”. Yapılan araştırmalarda ücretin iş tatmini oluşturmada önemli bir etken olduğu yönündedir. Ücretin bu kadar önemli olmasının ana sebebi paranın çalışanların temel gereksinimlerini karşılamada başlıca bir araç olma durumudur (Akt: Çalışkan, 2005: 10).

Ücret çalışanın işinden tatmin olması için gerekli bir faktör olsa da yeterli değildir. Yapılan araştırmalarda, çalışanların işlerine yönelik tercihlerinde, “ücret” faktörünün ilk sırada yer almaması ücretin çalışan tatmininde çok önemli unsur olmadığı görüşünü desteklemektedir. Ücret çalışanın motive olması bakımından önemli bir etken olmasına rağmen iş tatmini bakımından tek başına yeterli değildir. Buna rağmen, bireyin işine yaklaşımında ücretin miktarı küçümsenmeyecek düzeyde önemlidir (Keser, 2009: 102).

İş tatmininin sağlanabilmesi için, çalışanların ihtiyacı olan ücret ile elde ettiği ücret arasındaki denge önemli bir faktördür. Bazı durumlarda çalışanların aldıkları yüksek ücret iş tatminsizliklerini neden olmaktadır. Çünkü aynı bir iş için piyasadakilerden daha yüksek bir ücret alan kişi işinden ayrılmak istemeyecektir. Çalışan işinden tatmin olmaması, aynı zamanda daha fazla tatmin olacağı bir ortama geçemeyeceğini bilmesi aldığı yüksek ücretin onun tatmin olmasına yeterli olmamaktadır. İş tatminine verilen önem, bazen daha fazla istenilen ancak ücreti düşük olan bir işi tercih etmek için güçlü bir sebep olabilmektedir. Ancak ücret-tatminsizlik oranlamasında yüksek ücretin satın alabileceği tatminsizlik miktarının da belli bir sınırı olduğu görülmektedir. Diğer tüm faktörlerin eşit olduğu varsayılacak olunursa, ortalamanın üzerinde ücret alan (Demir, 2007: 134) ücreti yüksek olan kişilerin daha çok tatmin olduklarını da belirtmek yerinde olacaktır (Öztekin, 2008: 17). Bununla birlikte gayret, yetenek ve deneyim seviyelerine göre ücretlerin adaletsiz olduğunu düşünen çalışanlar arasında tatminsizliğin en yaygın kaynağı ücretlerdir. Aynı yetenek, beceri ve iş verimine sahip bir çalışanın kendisinden daha yüksek ücret aldığını öğrenen bir çalışanın işinden tatmin olmaması olasılığı çok yüksektir. Kişinin çalıştığı işletmede ücretlerde eşitsizlik olduğunun farkına varması ve bu eşitsizliğin diğer işletmelerdekinden daha çok olduğunu tespit etmesiyle bu durum daha fazla gerilim yaratacaktır (Demir, 2007: 134).

1.3.2.5. İletişim

İletişim, “bireylerin amaçsız etkileşimleri olmaktan ziyade, bir etki yaratmaya ya da davranış sebebi olmaya yarayan bilgi, fikir ve duyguların iletilmesi süreci” olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2000: 206). Diğer bir deyişle iletişim; “bir bireyin veya bir grubun, diğer birey veya grubun davranışlarını etkilemek amacıyla uyarıcı bir ögenin karşı

tarafa ulaştırılmasını sağlayan bir süreçtir” (Budak ve Budak, 2004: 492).

İşletmelerde etkin bir yönetim iyi bir iletişim sayesinde oluşmaktadır. Yönetim fonksiyonları ile ilgili kararları oluşturan fikirler çeşitli biçimlerde gönderici ve alıcının karşılıklı duygu ve jestlerini içererek iletilmektedir. Kısaca denilebilir ki iletişim örgütsel faaliyetlerin temelini oluşturmaktadır. Katımlı yönetim biçimlerinde kararların oluşturulmasında bireylerarası fikir, bilgi ve duyguların alınıp verilmesi de iletişim sürecine bir örnek teşkil etmektedir (Eren, 2004: 273).

Çalışanlar örgütte meydana gelen ve özellikle kendilerini ilgilendiren konularda bilgi sahibi olmayı istemektedirler. Ayrıca işleriyle ilgili konularda üstleriyle rahatça tartışabilme ve öneriler sunabilme gibi eylemlerde bulunmaları kendilerine değer verildiği hissi uyandırmaktadır. Bu eylemler sonucunda çalışanların kendilerine olan güvenleri ve saygıları artmakta, örgüt çıkarlarını benimsemelerini ve çabalarını bu yönde harcamalarını sağlamaktadırlar. Çalışanlara açık bir iletişim politikası izleyen örgütlerde ilişkilerin dikey ve yatay düzeyde yoğunlaşmış olması çok iyi bir havanın oluşmasına yardımcı olmaktadır. Böyle bir ortam içinde çalışanlar daha verimli ve etkin bir şekilde işlerine yönelmektedirler (Kuşlivan, 1999: 62).

İletişim, iş tatmininde etkin rol oynayan bir faktördür. Bu yüzden işletmelerin önem verdiği konuların başında gelmektedir. İletişimin, olmaması tatminsizliğin var olma nedenlerinden biridir. Demir (2007: 148), iletişim ağı her üyeye serbestçe iletişim fırsatı verecek şekilde düzenlendiğinde tüm grup üyelerinin daha fazla tatmin sağladığını, çalışan iletişim zincirinde önemli bir konumda bulunduğu zaman iş tatmininin arttığını bildirmiştir.

1.3.2.6. Çalışma Koşulları

İş tatminini etkileyen faktörlerden birisi de çalışma koşullarıdır. Çalışma ortamının fiziksel koşulları, teknik donanımı, hijyenik olması vs. çalışanların iş tatminini etkilemektedir.

Bir iş yerinin havalandırma, aydınlatma, ısıtma yönünden yeterli olmaması, iş gören için gerekli olan bazı ekipmanların olmaması ya da yeterli olmaması iş görenin iş

tatminsizliğine yol açabilmekte ve etkin ve verimli çalışmasını engelleyebilmektedir. Çalışanların iş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biri işyerindeki sağlık ve hijyen durumlarıdır (Örücü ve Esenkal, 2005: 148-149). İş yerindeki teknik ekipmanların yeterli olması çalışanın iş tatminlerini etkilemektedir. Kurumdaki teknik donanım, çalışma düzeni moral ve çalışma zevki üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. (Karaman ve Altunoğlu, 2007: 12). Çalışma koşulları, hem bireysel rahatlık bakımından hem de işi iyi yapma bakımından önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalarda, çalışanların tehlikesiz ve fiziksel olarak rahat bir çalışma ortamından bulunmaktan memnun olduklarını ortaya koymaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 58).

Çalışma koşullarının iyi bir seviyeye ulaşması çalışanın moralini etkilemekte; ayrıca işletmeyle bütünleşmesini sağlamaktadır. Sonuç olarakta iş tatminini etkilemekte; çalışanların işini ve işyerini sahiplenmesine neden olmaktadır. Yöneticiler, işletmelerdeki fiziksel koşulları, çalışanların isteklerine göre düzenlemelidir. Yöneticilerin fark etmediği bu tür ayrıntılar çalışanlar için çok önemli olabilmekte ve onların iş tatminini etkileyebilmektedir (Erdoğan, 1999: 161).

Eren, (1984: 190), örgütler çalışanların fiziksel çalışma şartlarını iyileştirerek, onlara işlerini iyi bir biçimde yapmaları için gerekli olan araç ve gereçleri sağlayarak tatminsizlik duymalarını önleyebileceğini belirtmektedir. Ayrıca çalışanlara boş zamanlarını değerlendirebileceği lokal, spor salonu gibi sosyal tesisler yapılarak, işe rahat gidip gelmeleri için servis araçları sağlanarak şikayet ve tatminsizlikler ortadan kaldırılabılır (Akt: Duman, 2006: 22)

1.3.2.7. İş Güvencesi

İş tatminini etkileyen diğer bir faktörde iş güvencesidir. İş güvencesi, “çalışanın işinin mevcut şekliyle devamlılığına ilişkin algısı” olarak tanımlamaktadır (Dığın ve Ünsar, 2009: 107).

İş güvencesi Fournet ve arkadaşları (1966) tarafından çalışanların iş tatminini etkileyen en önemli faktör olarak belirtilmektedir. Çalışanların, örgütün kendisine değer verdiğini bilemesi, istenilen niteliklere sahip olduğunu bilmesi, yasal durumlar dışında

işten çıkarılmayacağını bilmesi yani kendi gelecekteki iş yaşamından emin olması iş tatminini etkilemektedir (Akt: Öztürk, 2007: 73).

1.3.2.8. Takdir Etme

İş tatminini etkileyen bir diğer örgütsel faktör takdir etmedir. Yaptığı başarılı bir işten dolayı takdir edilen ve övülen çalışanın iş tatmini bu durumdan etkilenmektedir. Takdir edilme bir iş tatmini unsuru olarak kullanılmaktadır (Erdil ve diğ., 2004: 21).

Chin ve diğerleri (2002: 373), çalışanların yaptıkları etkinlik sonucunda takdir edilmeleri, faaliyet gösterdiği işinden sürekli gurur duymasını, elde ettiği kariyer olanaklarından tatmin olması, iş tatminini olumlu yönde etkileyeceği belirtmektedir.

Çalışanlar, örgütlerinde yalnızca maddi beklentiler yada temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışmak istemezler. Çalışanlar örgütlerinde çalıştıkları sürece yaptıkları işin karşılığını almanın yanısıra takdir edilmeyi de beklemektedirler. Çünkü çalışanların üstleri tarafından takdir edilmesi, kendine olan güven duygusunu geliştirmesinin yanında; yaşadığı çevrede ve dünyada işe yarar bir kimse olduğu kanısını güçlendirmektedir. Bu yüzden çalışanları, örgüt içinde yaptığı işin ve başarılarının karşılığında yapılan işin, yöneticiler tarafından beğenilmesi ve çevresinden göreceği taktirin onun iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi olduğu söylenebilmektedir (Yıldırım, 2006: 66).

1.3.2.9. Yükselme İmkani (Terfi)

İş tatminini etkileyen diğer bir örgütsel faktör ise yükselme olanaklarıdır. Yükselme, çalışanın daha üst konumdaki bir göreve getirilmesidir.

Terfi, yapılan işten elde edilen kazancın artırmasının yanısıra, çalışanların sosyal konumlarını yükseltmekte, toplum içindeki statüsünü de olumlu olarak etkilemektedir. Bu nedenle çalışanlar faaliyet gösterdikleri işlerde yükselme imkanlarının olmasını istemektedirler. Yükselme isteği olan çalışanlar, terfi fırsatı olan işten yüksek düzeyde tatmin olmaktadır. Her seviyedeki çalışanların başarılı olması durumun yükselme

imkanın olması yaptığı işteki iş tatminini artırıcı etkiye sahip olmaktadır. Örgütteki bütün terfi kademelerinin dolu olması halinde çalışanın başarılı olsa dahi yükselme imkanı bulamayacağından iş tatmini giderek azalacaktır (Erdoğan, 1999: 238).

Örgütlerde ilerleme veya yükselme yollar kapanan çalışanların çalışma gayretleri ve zevkleri azalmaktadır. Yükselme her şeyden önce personelin başarısının bir kanıtı niteliğindedir. Yükselme imkanlarının bulunması, çalışanın davranışını etkilemektedir ve çalışan yükseldikçe kendini geliştirme imkan elde eden personelin kendine olan güveni de artmaktadır (Boies ve Rothstein, 2002: 236-237).

1.4. İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ KURAMLAR

İş tatminini açıklamak için kullanılan teorilerin birçoğu, özellikle iş tatmini için geliştirilmiş teoriler olmayıp, daha çok örgütlerde motivasyonu etkileyen ve motivasyon sürecini açıklamaya çalışan teorilerdir (Çakmak, 2005:13). En basit anlamıyla “motivasyon, insanların davranışlarının nedenlerinin neler olduğu sorusuna cevap vermeye çalışan bir olgu şeklinde algılanabilir. İnsanların günlük faaliyetlerinde sergiledikleri davranışların temelinde mutlaka itici bir güç vardır. Bu itici güç; güdü, saik, dürtü, ihtiyaç veya motiv şeklinde nitelendirilebilir”. Buradan hareketle, motivasyon; insan davranışlarının uyarılması, yönlendirilmesi ve pekiştirilmesi şeklinde tanımlanabilir (Şimşek, Akgemici ve Çelik, 2001: 194).

Çalışanların işinden tatminine açıklık getirmek için bazı kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramlar, iş tatmine değişik açılardan yaklaşmaktadır. Bunlar içerik (kapsam) ve süreç kuramları olmak üzere iki grupta sınıflandırabiliriz.

1.4.1. İçerik (Kapsam) Kuramları

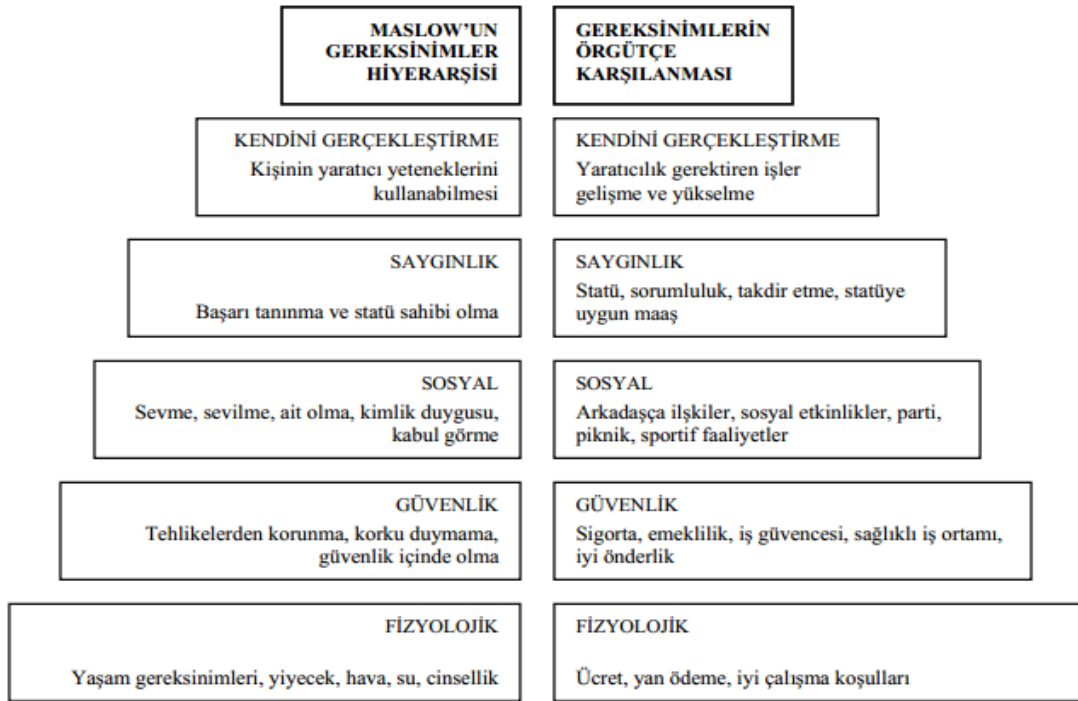
İçerik (kapsam) kuramları, bireyleri çalışmaya yönelten faktörleri ortaya koymaya çalışmaktadırlar. İnsan davranışlarının belli bir amacı olduğu ve bu amacı elde etmek için çaba sarf ettikleri varsayımına dayanan bu kuramların tespitine göre, insanlar ihtiyaç ve isteklerini tatmin etmek için çalışmaktadırlar. İçerik kuramlarının insan gücü ve ihtiyaçlarını sıralama alışkanlıklarının altında yatan sebepte bu durumdur (Türk, 2007: 83)

İçerik kuramları; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Alderfer' in VİG (Varolma, İlişki kurma, Gelişme) (ERG) Kuramı ve McClelland'ın Başarı Gütüsü Kuramı olmak üzere dört başlık altında sınıflandırılabilir.

1.4.1.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı

Davranış bilimciler, insan davranışlarını etkileyen gereksinimleri çeşitli şekillerde sınıflandırmaya çalışmışlardır. Bu sınıflandırmalar içinde en çok bilineni A. Maslow' un Gereksinimler Hiyerarşisi sınıflandırmasıdır. Maslow, klinik gözlemlerden yararlanarak insanların başlıca gereksinimlerini beş grupta toplamaktadır. Bunlar; fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimi, aidiyet ve sosyal gereksinimler, saygınlı ve kendini gerçekleştirme gereksinimi olarak sınıflandırılmaktadır (Türk, 2007: 83).

Aşağıda Şekil 1'de Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi ve bazı önemler verilmiştir.



Şekil 1. Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi

Kaynak: Can ve Kavuncubaşı. 2005: 301.

- **Temel Fizyolojik Gereksinimler:** Bu temel gereksinimler güdülenme kuramında başlangıç olarak kabul edilmektedir (Çetinkanat, 2000: 12). Fizyolojik

gereksinmelerin ortak noktalarını (Budak ve Budak, 2004: 373) şu şekilde sıralamaktadır;

- Göreli olarak birbirinden bağımsızlardır.
 - Refah seviyesinin yüksek olduğu toplumlarda bu gereksinimler teşvik unsuru olmasına çok nadiren rastlanmaktadır.
 - Temel gereksinimler sürekli ve kısa aralıklarla karşılanmalıdır. Örneğin; günde 3 kez yemek yemek gibi
- **Güvenlik Gereksinimleri:** Fizyolojik gereksinimleri tatmin edildikten sonra ortaya çıkmakta ve denge, korunma, korku ve kaygı ile kargaşadan uzak olma özgürlüğü, bunun için de yapı, kural, kanun ve yasalara olan gereksinimlerdir (Çetinkanat, 2000: 12). İnsanın kendini güven içinde duyma isteği bir tür ihtiyaçtır. Örgütler açısından güvenlik gereksiniminin iki türü olduğu bulunmaktadır. Bunlar;
 1. Fiziksel güvenlik; çalışma ortamında fiziksel güvenlik önlemlerinin alınmasıdır. Örneğin; aşırı gürültülü ortamlarda işitme kaybının önlenmesi için kulaklıkların kullanılması.
 2. Ekonomik güvenlik, iş güvencesi, emeklilik, sigorta gibi hakların sağlanmasıdır.
 - **Sosyal Gereksinimler:** Bireyin ait olmak, bir arada bulunduğu kişiler tarafından kabul görme isteğidir. Bireyin, başkaları tarafından kendisinin sevilmesi, arkadaş edinmesi gibi duygusal ve toplumsal gereksinimleridir.
 - **Saygınlık Gereksinimi:** Birey, bir taraftan kendine güven ve saygı duyarken, diğer taraftan başkalarının beğeni ve saygısını aramaktadır. Örneğin; kendine güven, rekabet edebilme, bağımsız olma gibi gereksinimler...
 - **Kendini Gerçekleştirme (Öz-Gerçekleştirme) Gereksinimi:** Gereksinimler hiyerarşisinin en üst basamağında yer almaktadır. Kendini fark etme, devam eden bir bireysel gelişim, insan oluşunun gelişmesinin bir sürecidir. Bu gereksinim, birisinin kendi potansiyelini, yaratıcılığını, kabiliyetlerini gerçekleştirebilmeyi amaçlaması ile ilgilidir. Bu gereksinim birisinin ne olabileceksene onu olması anlamına gelir. Öz-gerçekleştirme gereksiniminin tam anlamı ile tatmini

imkânsızdır. Çünkü kapasiteyi geliştirmeye çalıştıkça potansiyel ve kendini gerçekleştirme daha güçlü bir hal alır (Çetinkanat, 2000: 13).

1.4.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Frederick Herzberg tarafından ortaya atılan bu kuram, ihtiyaçlar sıralamasından sonra en çok bilinen motivasyon kuramıdır (Toker, 2008: 71).

Herzberg, Maslow gibi güdülemenin temelinde ihtiyaçların olduğunu belirtmektedir. Herzberg, 200 mühendis ve muhasebeciden oluşan bir deney grubu üzerinde yaptığı araştırmada ve bunlara sorulan sorularda çalışma esnasında hoşnutluk derecesini artıran veya azaltan öğeleri bulmayı hedeflemiştir (Budak ve Budak, 2004: 374). Bu kurama göre, çalışanların işyerinde kötümser olmasına yol açan, işten ayrılmasına ve tatminsizliğine sebep olan hijyenik etmenler ile, işyerinde işgöreni mutlu kılan, işyerine bağlayan özendirici (teşvik edici) ya da tatmin sağlayan etmenlerin birbirinden ayrılması gerekmektedir. Çünkü işyerinde belirli etmenlerin varlığı tatmine katkıda bulunmaktadır (Eren, 2001: 568).

Herzberg ve arkadaşları motivasyon araçlarını iki gruba ayırmaktadırlar. Bunlar motivasyonel faktörleri ile hijyen faktörlerdir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 11; Eroğlu, 2000: 261);

- **Motivasyonel faktörler:** Bu faktörlere örnek olarak; başarı, tanınma, takdir edilme, yapılan işin niteliği, yetki ve sorumluluk sahibi olma, ilerleme ve yükselme imkanlarının olması verilmektedir. Bu faktörlerin olması çalışanların, çalışma isteklerini ve arzularını artırmaktadır. Bu faktörlerin, olmaması durumunda ise çalışanların, çalışma arzu ve istekleri yavaşlayabilmektedir.
- **Hijyen faktörler:** Bu faktörlere örnek olarak ise; işletme politikası ve yönetimi, çalışma koşulları, ücret düzeyi, özel yaşamdaki mutluluk düzeyi, organizasyonda alt-üst arasındaki ilişkiler verilmektedir. Hijyen faktörlerin olduğu durumlarda iş tatmini meydana gelmekte ve çalışanlar motive olmaktadır. Hijyen faktörlerin olumsuz olmasında ise motivasyonel etki ortadan kalkmaktadır. Herzberg' e göre

“hijyen faktörler pozitif ise bu sadece çalışanlar tarafından kabul görür, motive edici olabileceği gibi motive edici etki göstermeyebilir”.

Herzberg'e göre bir çalışan iş tatminini ve tatminsizliğini aynı anda yaşayabilir. Örneğin, bir çalışan zevkli ve sevdiği bir işinin olmasından dolayı motivasyonel ihtiyaçların karşılanması sayesinde tatmin olabilir. Ancak, aynı zamanda bir hijyen ihtiyaç olan iş güvenliğinin olmaması nedeniyle tatmin olmayabilir. Geleneksel iş tatmini görüşüne göre, tatmin ve tatminsizlik iki zıt uçta yer almakta olup, çalışanlar işlerinden ya tatmin olurlar, ya da olmazlar. Oysa Herzberg, tatmin ve tatminsizliğin iki ayrı boyut olduğunu ileri sürmüştü; tatmin boyutunun tatminden hiç tatmin olmayışına, tatminsizlik boyutunun ise, tatminsizlikten hiç tatminsizliğin olmayışına kadar değiştiğini öne sürmektedir (Demir, 2007: 172).

Çift faktör kuramının yöneticiler açısından önemlidir. Durum koruyucu faktörler motivasyon olayının gerçekleşmesi için olumlu zemin yaratmaktadır (Güney: 2008: 357). Hijyen faktörler bir arada olduğu zaman çalışanlar yaptıkları işte tatminsiz olmayacaklar, eğer bunlar bir arada olmazsa çalışanlar arasında tatminsizliğe yol açacaktır (George ve James, 1991: 76). Öte yandan, tanınma, inisiyatif kullanma ve kişisel gelişme fırsatları oldukça güçlü motivatörler olup, çalışanları yüksek tatmin sağlamaya ve üst düzeyde başarı göstermeye yöneltebilmektedir. Buna göre, yöneticilerin rolü; örgütte yeterli düzeyde hijyen koşullarını sağlamak suretiyle tatminsizlik yaratan durumları ortadan kaldırmak ve yüksek düzeydeki ihtiyaçları tatmin edici motivatörleri devreye sokarak çalışanları en üst düzeyde başarı sağlayabilecekleri şekilde motive etmektir (Şimşek, Akgemici ve Çelik, 2001: 201).

1.4.1.3. Alderfer' in ViG (Varolma, İlişki Kurma, Gelişme) (ERG) Kuramı

Clayton Alderfer, Maslow ve Herzberg'in kuramlarında bahsettiği sınıflamalara benzeyen bir sınıflama yapmıştır. Alderfer, motive edici faktörleri değişik bir yaklaşımla sınıflandırmıştır. Alderfer'in, Maslow'un ihtiyaçlar kuramını daha basit bir hale getirerek geliştirmiştir. ERG Kuramı, Maslow'un beş basamaklı gereksinimler hiyerarşisinin boyutlarını değiştirerek üç basamağa düşürmüştür.(Koçel, 2005: 516). Bunlar; “varolma ihtiyacı” (existence need), “ilişki kurma ihtiyacı”(relatedness need) ve “gelişme

ihtiyacı”dır (growth need) (Aamodt, 1990: 385). Bu ihtiyaçların tanımı ise şu şekildedir (Erdem, 1997: 72);

- **Varlık:** Bu basamakta; açlık, susuzluk, fiziki güvenlik vb. fizyolojik gereksinimler bulunmaktadır. Bu ihtiyaçların karşılanması örgüt kaynaklarının yeterli düzeyde olmasına bağlıdır.
- **İlişki:** Bu basamakta; çalışanların kendileri için önemli olan başka insanlarla ilişkide bulunma istekleri bulunmaktadır.
- **Gelişme:** Son basamakta ise çalışanların kendisi veya çevresi üzerinde üretici etkiler yaratmak, yeteneklerini ortaya çıkarmak ve yeni yetenekler geliştirmek istekleri bulunmaktadır.

İş tatmini açısından Alderfer’in ERG Teorisi ile Maslow’un Gereksinimler Hiyerarşisi Teorisi arasında önemli fark vardır (Aşan, ve diğ., 2006: 106). ERG kuramında ihtiyaçların tatmini her zaman Maslow’un kuramında olduğu gibi yukarıya ilerlememektedir. Bu kuramda “hayal kırıklığı-geri çekilme” prensibi vardır. Alderfer’de Maslow gibi alt düzeydeki ihtiyaçların tatmininin, kişiyi üst düzeydeki ihtiyaçlarının tatminine götürdüğünü söylemektedir. Ancak ERG kuramında, eğer kişi üst düzeydeki ihtiyacını bir türlü tatmin edemezse, bu konuda yaşadığı mutsuzluk ve hayal kırıklığı onu bir alt düzeydeki ihtiyacının tatminine geri döndürür ve kişi bu yolla motive olmaktadır. ERG kuramına göre birden fazla ihtiyaç grubu aynı anda kişiyi etkisi altına alabilmektedir. Örneğin; kişi, hem ilişki hem de gelişme ihtiyaçlarının eksikliğini aynı anda hissedebilir (Aşan, 2001: 229).

1.4.1.4. Mc Clelland’in Başarı Güdüsü Kuramı

Başarı İhtiyacı Modeli’ni David McClelland’ın ve arkadaşları 1961 yılında geliştirmişlerdir. McClelland, Maslow ve Herzberg’den farklı olarak “insanların farklı ihtiyaçlara yöneldikleri ve bu ihtiyaçları karşılandığı ölçüde tatmin olacakları” görüşünü savunmuştur. Bu kuramda “çalışanın ihtiyacının doğuştan değil, öğrenme sonucunda önemlilik kazandığını ve bireyden bireye farklı bir yapıya sahip olduğunu ileri sürmekte” olup, bu bakımdan diğer kapsam modellerine göre biraz farklılık göstermektedir (Solmuş,

2004: 160). Mc Clelland tarafından geliştirilen bu kuram üç grup insan ihtiyacının olduğunu belirtmektedir. Bunlar; başarıma ihtiyacı, ilişki kurma ihtiyacı, ve güç kazanma ihtiyacı olarak adlandırılır (Eren, 2001: 517; Riggio, 2003: 186).

- **Başarı ihtiyacı:** Çalışanların meslek hayatlarında en iyi olma ve mükemmeli bulma, tutku ve duygularının altında başarı ihtiyacı saklıdır.
- **İlişki ihtiyacı:** Bireyler yaşamlarını tek başlarına devam ettiremeyen, toplumsal niteliğe sahip bir varlık olmalarından dolayı; diğer birey ve gruplarla ilişki içinde bulunmaktadır. Bireylerin belirli insanlarla bağlılık ve farklı şekilde gelişmiş olduğu arkadaşlık ve dostluk çevresi bulunmaktadır. Fakat bu sosyal gereksinim bireyden bireye farklılık göstermektedir.
- **Güç ihtiyacı:** İnsanın çevresine egemen olma isteklerinin bir sonucu olarak güç ihtiyacı kendini belli etmektedir. Güç ihtiyacı duyan bireyler doğrudan kontrol ve sorumluluğun kendilerinde olmasını arzu etmektedirler. Bu yüzden insanlar ve gruplar, çevresel ilişkilerinde faaliyetlerini arttıracak ve seslerinin daha gür duyuracak araçlara başvurumaktadırlar.

McClelland, bu kuramda yer alan bu üç ihtiyaç içinden en çok başarı güdüsünün birey ve toplumu etkileyeceğini savunmaktadır. Birey etkinliklerinde başarılı olmayı istediği sürece başarısız olmaktan da büyük ölçüde korku ve çekingenlik duymaktadır. Bu korku bireyi, başarıya götürecek faaliyetlerde bulunmaktan alıkoyacaktır. Korkunun yenilmesi durumunda başarılı olma isteği bireyi faaliyette bulunmaya yöneltecektir (Eren, 2001: 375).

1.4.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları, kapsam kuramlarının aksine ihtiyaç ve güdüler üzerinde durmak yerine, insan ihtiyaçlarını karşılamada kullanılan ve amaç (sonuç) denilebilecek dışsal birtakım faktörler üzerinde yoğunlaşmaktadır (Şimşek, Akgemici ve Çelik, 2001: 130). Süreç kuramlarının temel noktası, çalışanların hangi amaçlar tarafından nasıl motive edildikleriyle ilişkilidir. Diğer bir ifadeyle “belirli bir davranışı gösteren çalışanın, bu davranışı tekrarlaması (veya tekrarlamaması) nasıl sağlanabilir?” sorusu, süreç

kuramlarının cevaplamaya çalıştığı ana sorudur. Süreç kuramlarına göre ihtiyaçlar çalışanı davranışa yönelten faktörlerden biridir (Karadağ, Baloğlu ve Küçük, 2010: 419).

Süreç kuramları; Adams'ın Eşitlik Kuramı, Vroom'un Beklenti Kuramı, Lawler ve Porter'ın Beklenti Kuramı, Locke'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı ve Skinner'in Pekiştirme Kuramı (İşlemsel Şartlandırma Kuramı) olmak üzere beş başlık altında gruplandırılmaktadır.

1.4.2.1. Adams'ın Eşitlik Kuramı

J. Stacy Adams'ın geliştirdiği Eşitlik Kuramına göre çalışanlar kendi sarf ettikleri çabayı ve elde ettikleri sonuçları başkalarınınki ile karşılaştırması ve kendilerine uygun gördükleri ödüllerin benzer başarıyı gösteren kimselere ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışmaktadırlar. Fakat “bir ödül adaletsizliği ve eşitsizlik varsa tatminsizlik sonucunda kişi işletmeye sağladığı faydaları” azaltacaktır (Eren, 2001: 536–537).

Eşitlik Kuramına göre girdilerin çıktılarla eşdeğerde olması gerekir. Ödüller, gösterilen performansa göre alınmalıdır. Adams bunu şu şekilde formüle etmiştir:

$$\frac{\text{Getiri}}{\text{Bireyin kendi girdileri (efor)}} = \frac{\text{Kıyaslanabilir bir diğer bireyin getirisi}}{\text{Kıyaslanabilir bir diğer bireyin girdileri (efor)}}$$

Çalışanlar bu formülde bir adalet göremezlerse, “ya daha az çalışarak, ya da daha çok çalışarak bu eşitliği sağlamaya” çalışacaktır (Efil, 1999: 125).

Kuramın temeli, çalışma hayatındaki bireylerin, bireyler arasındaki ilişkilerde kıyaslama yapmalarına dayanmaktadır (Eroğlu, 2000: 287). Eşitliğin algılanması iki farklı koşulda bozulabilmektedir. İlk koşulda, çalışan kendi konumuna benzer konumdaki kişi ya da kişilerden daha az ödüllendirildiğini düşünebilmekte ikincisinde ise, kendisini karşılaştırdığı kişilere göre daha fazla ödüllendirildiğini inanmaktadır. Kurama göre, her iki koşulda da eşitlik algısı bozulacağından çalışan daha az tatmin olmaktadır (Telman ve Ünsal, 2004: 16).

1.4.2.2. Vroom'un Beklenti Kuramı

Victor H. Vroom (1964) tarafından geliştirilen süreç kuramlarından en önemlisidir. Kuramda, “bireyin ekonomik çıkarları açısından rasyonel davrandığını” kabul etmektedir. Çalışanlar farklı seçenekler içinde tercih yapmak durumunda; kendisi için en iyi olanı seçmektedir. Kurama göre; çalışanlar seçeneklerin bilişsel olarak farkına varmakta; kendi sınırları içinde belirli seçimler yapmaktadırlar. çalışanları karara ulaştıran araçlar “değer”, “araçsallık” ve “beklenti”dir (Çakır, 2006: 42).

Değer (valence) “bir kişinin belirli bir çaba sarf ederek elde edeceği ödülü arzulama derecesini” olarak tanımlanmaktadır. Ödül farklı kişiler tarafından farklı şekillerde istemektedir. Çalışanların bir kısmı ödülü son derece arzu ederken, bir kısmı ise bu ödüle hiç değer vermeyecektir. Sonuç olarak; bu üçüncü grup için Valens negatif olacaktır. “Valensi -1 ile +1 arasında değer alan bir değişken olarak göstermek mümkündür. Kişilerin belirli bir ödül'e verdikleri değer, bir bakıma, ödülün onların ihtiyaçlarını tatmin etme değerini de gösterir. Netice olarak yüksek valens, kişinin daha fazla çaba sarf etmesine neden olacaktır”.

“Bekleyiş kişinin algıladığı bir olasılığı ifade etmektedir. Bu olasılık belirli bir gayretin belirli, bir ödülle ödüllendirileceği hakkındadır. Eğer kişi çaba sarf etmekle belirli bir ödülü elde edebileceğine inaniyorsa (bunu bekliyorsa), daha fazla gayret sarf edecektir. Dolayısıyla bekleyiş 0 ile +1 arasında değişen bir değer ile ifade etmek mümkündür. Eğer kişi belirli bir çaba (davranış) ile belirli bir ödül arasında bir ilişki görmezse, bekleyiş 0 değerini alacaktır. Eğer bir kişinin hem valensi hem de bekleyiş yüksek ise o kişi motive olacaktır. Yani bütün bilgi, enerji ve yeteneğinin kendi arzusu ile işe koyacak, yani arzu ederek çalışacaktır” (Efil, 1999: 124-125).

“Araçsallık, eylem ya da davranışlarla sonuçlar arasındaki ayrım yapmanın güçlüğüne çözmek amacıyla kullanılan bir kavramdır. Davranışlar, genellikle etkiledikleri sonuçlar ve ulaştırdıkları amaçlar açısından tanımlanırlar. Örneğin, yüksek ücret almak gibi bir değer, çok çalışmak gibi bir davranışla ilişkilendirildiğinde, yüksek ücret almanın değeri yüksektir, çok çalışmanın bu sonucu doğuracağı beklentisi de yüksektir. Kurama

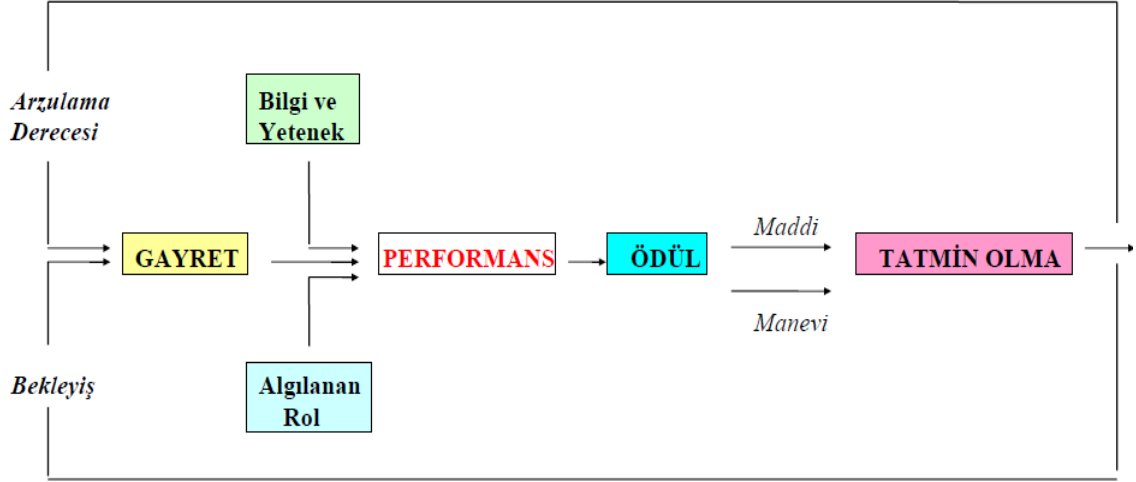
göre, her davranışın bazı ilk sonuçlarıyla, bu sonuçlara bağlı olarak da ikinci sonuçları vardır. İkinci aşamadaki sonucun gerçekleşmesi için, birinci aşamadaki sonuca ulaşma gerekli veya yeterli görülüyorsa araçsallık (+1), eğer ikinci aşamadaki sonucun gerçekleşmesi birinci aşamadaki sonucun gerçekleşmemesine bağlı ise araçsallık (-1) olacaktır. Beklenti davranış-sonuç ilişkisi iken, araçsallık sonuç-sonuç ilişkisidir” (Çakır, 2006: 43).

Kuramın temelinde; gösterilen çabanın ödül kazandıracığı beklentisi, çalışanların verilecek ödülü istemesi ve ihtiyacının derecesi ve beklenen başarıyı gerçekleştirebileceği düşüncesi bulunmaktadır (Eren, 2001: 528–530).

1.4.2.3. Lawler ve Porter’ın Beklenti Kuramı

Lawler ve Porter’in Beklenti Kuramı Vroom'un kuramını temel almakta, ama bazı durumlarda bu kurama eklemeler yapmışlardır. Çalışanların, motive olma derecesi Valens ve bekleyiş tarafından etkilenmektedir. Fakat, Lawler ve Porter'a göre çalışanların “yüksek bir çaba göstermesi otomatik olarak yüksek bir performans ile sonuçlanmaz. “Araya iki yeni değişken girmektedir. Bunlardan birisi, kişinin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olmasıdır. Eğer kişi gerekli bilgi ve yetenekten yoksun ise, ne kadar çaba harcarsa harcasın yeterli performans gösteremeyecektir (iş başaramayacaktır”).

İkinci ilave değişken ise, çalışanın kendisi için algıladığı rol ile ilgilidir. Rol kavramını kısaca “beklenen davranış türleri olarak” tanımlamak mümkündür. Örgüt her gruptan belirli roller beklemekte; aynı şekilde üstler de astlarından belirli rolleri beklemektedir. Her örgüt üyesi, “performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olmak” zorundadır. Aksi durumda çeşitli rol çatışmaları (role conflicts) meydana gelmekte; bu durum da çalışanların performans göstermesini engelleyecektir (Teke, 2012: 9).



Şekil 2. Lawler ve Porter'in Beklenti Kuramı

Kaynak: Baydar, 2001: 56.

“Gayret, bilgi ve yetenek ve algılanan rol değişkenlerine göre gösterilen performans belirli bir ödülle ödüllendirilecektir”. Bu birinci kademe sonucu ifade etmektedir (Baydar, 2001: 57). Bu ödüller içsel (intrinsic) veya dışsal (extrinsic) olabilmektedir. Burada önemli olan ve Vroom kuramına ek olan kısım algılanan eşit ödül değişkenidir. Bunun ifade ettiği anlam; “Herkes kendi performansı ile başkalarının performansını karşılaştırır ve kendi performansının nasıl bir ödülle ödüllendirilmesi gerektiği konusunda bir anlayışa ulaşır. Yani bir nevi ödül algılaması oluşur. Eğer kişinin fiilen aldığı ödül (içsel ve dışsal) bu algılanan eşit ödülde az ise kişi tatmin olmayacaktır”. Sonuç olarak kişinin beklenti bundan etkilenmektedir. Tatmin olma düzeyine göre Valens ve beklenti etkilenmekte ve süreç yeni baştan işlenmektedir (Teke, 2012: 9).

Bu kurama yöneltilen en önemli eleştiri, kuramın “çok kompleks oldukları dolayısıyla test edilmelerinin güçlükler arz ettiği hususudur. Diğer bir eleştiride bu teorilerin iddia ettiği gibi, kişilerin belirli bir davranış göstermeden önce ayrıntılı mantıki aritmetik hesaplamalara giriştikleri konusundaki şüphedir” (Koçel, 2005: 653).

1.4.2.4. Locke'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı

Edwin Locke tarafından geliştirilen “Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı”, çalışanların belirlediği amaçları ve motivasyon düzeylerini belirlemektedir

(Koçel, 2005: 655). Ulaşılması zor ve yüksek olan amaçları olan çalışanlar, erişilmesi daha kolay olan amaçları belirleyen çalışanlara göre yüksek performans göstermektedir. Kuramın temelini çalışanların “kendileri için belirledikleri amacın ulaşılabilirlik derecesidir” olarak ifade edilmektedir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 8).

“Örgütsel amaçların bireysel amaçlar üzerindeki etkileri ve bireysel amaçların örgütsel amaçlar üzerindeki etkileri incelendiği zaman hem güdüleyici faktörlerin çok fazla olduğu, hem de çatışma ortamına sokacak faktörlerin çok fazla olduğu görülmektedir. Örgütsel amaçlar bireysel amaçları kapsamlı ve bireylerin bu amaçlarda karar payını olduğunu bildirmeli, hissettirmeli veya göstermelidir. Bu kuram, her bireyin bilinçli amaç seçtiğini ve bu amaçların açık ve seçik biçimde oluştuğu varsayımına dayanır. Gerçekte birey her zaman amaçlı hareket etmediği gibi amaç belirlemede ve amaçlı hareketlerinde de her zaman rasyonel davranmaz”. Ayrıca, bireysel farklılıkların olduğu algılama ve değerlendirme değişiklikleri belirli koşullar hakkında her bireyin kendine özgü yargı ve duygulara sahip olacakları ve seçecekleri amaçların da buna bağlı olarak farklılaşacağını ifade edebiliriz (Eren, 2004: 527).

Kısaca amaç teorisi, iş tatmin düzeyinin bireyin amacına göre değişiklik gösterebileceğini ifade etmektedir. Yani, birey yüksek hedefleri olan biri ise bu hedeflere ulaşmak için çalışacak ve ulaştıkça da daha yüksek düzeyde tatmin yaşayacaktır. Benzer şekilde eğer, birey ne yapması gerektiğini, nasıl yapması gerektiğini biliyorsa bilmeyen birine göre daha iyi çalışacak ve dolayısıyla da daha yüksek düzeyde tatmin elde edecektir (Oksay, 2005: 33).

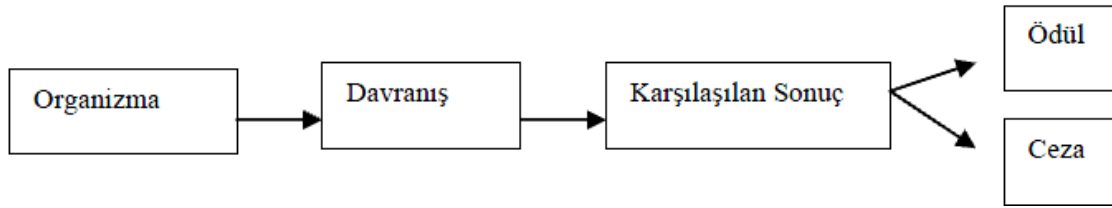
1.4.2.5. Skinner’in Pekiştirme Kuramı (İşlemsel Şartlandırma Kuramı)

Pavlov’dan esinlenen Burrhus Frederic Skinner bu iş tatmini teorisini ortaya atmışlardır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 15). Şartlandırma kavramının birisi klasik şartlandırma diğeri işlemsel (operant) şartlandırma olmak üzere iki çeşidi bulunmaktadır. Klasik şartlandırma I.Pavlov'un köpekler üzerinde yaptığı deneylerle geliştirilen bir şartlandırma türüdür (Teke, 2012: 6). S: 282).

Skinner kuramında Pavlov’un “klasik şartlanma” kuramının bir benzeri değildir.

“Zira, Pavlov kuramında davranışın ortaya çıkmasında bir yargılama ve değerlendirme sürecine rastlanmamaktadır. Klasik şartlanma davranışı belirli koşulların gerçekleşmesi durumunda davranışın hep aynı yönde ve hemen ortaya çıkması gerekirken; Skinner kişi davranışının bir yargılama sonucu olduğunu ve yargılamanın bir seçimle sonuçlandığını söylemektedir. Bu seçimde genellikle kişiye üzüntü ve güçlük getiren davranış kalıpları olmaktan çok zevk veren davranış kalıpları şeklinde görülmektedir. Skinner kuramında iki sonuç doğurmaktadır. Birincisi, insan davranışında bağımsız değildir; ikincisi, insan davranışı, kişinin içinde bulunduğu çevre koşullarıyla açıklanabilmek olanağına sahiptir” (Yaşamış, 1978: 40-41).

İşlemsel şartlandırma aşağıdaki gibi bir şekilde ifade edilebilir.



Şekil 3. İşlemsel Şartlandırma

Kaynak: Koçel, 2005: 646.

Skinner’in Pekiştirme Kuramı olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, ortadan kaldırma ve cezalandırmadan oluşmaktadır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 16).

- **Olumlu pekiştirme:** İstenen bir davranışı gösteren insanın bu davranışı tekrar etmesi için teşvik edilmesidir (Eren, 2004: 525). Olumlu pekiştirme aracı olarak çoğu zaman ödüller kullanılır. Bu ödüllerin niteliği içsel veya dışsal olabilir. İçsel ödüller eser yaratma, prestij kazanma... Dışsal ödüller ise zam, prim, terfi... Şeklinde örneklendirilebilir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 16).
- **Olumsuz pekiştirme:** İş gören tarafından yapılmış veya denenmiş bir davranışın yönetim tarafından benimsenmediğini bireye hissettirmeyi ve bireyi istenen davranışı yapmaya teşvik etmeye çalışmayı ifade eder. Burada istenmeyen davranışı önlemek ve bireyi istenen davranışı yapması doğrultusunda

cezalandırmak söz konusu değildir. Amaç sadece bireye ortaya koyduğu davranışın yanlış olduğunu hissettirmektir (Oksay, 2005: 35).

- **Son verme (Söndürme):** Bir davranışı ortadan kaldırma ve ortaya çıkışını bütünüyle önleme tedbirlerinden oluşur (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 16). Böylece istenmeyen hareket tekrarlanmayacak ve pekiştirme süreci yaşanmayacaktır. Yine ceza söz konusu değildir. Söz konusu olan; bireye davranışının örgütten geleceğe ilişkin beklentilerini sekteye uğratacağını hissettirmektir. Bu beklentiler ise zam ve terfi benzeri beklentiler olabilir (Eren, 2004: 285-286).
- **Cezalandırma:** İstenmeyen bir davranışın bir daha ortaya çıkmaması için cezaya başvurulur (Eren, 2004: 526). Ceza böyle bir davranışın tekrarlanmamasını sağlamakla birlikte, gerçekte istenen bir davranışın ortaya çıkmasını sağlayamaz. Verilen cezanın niteliğine göre kişilerde çeşitli hoşnutsuzluklar ve moral bozuklukları meydana gelebilir. Bunun sonucunda da cezanın davranış düzeltici fonksiyonu kalmaz. Bu yüzden ceza en az başvuru pekiştirme tipi olmalıdır (Eroğlu, 2000: 285).

Sonuç olarak pekiştirme kuramı, bireylerin örgüt tarafından istenen bir davranış yapmaları durumunda daha yüksek düzeyde tatmin yaşayacaklarını ifade etmektedirler. Aksi takdirde, birey, uyarılacak ve istenmeyen davranışın tekrarı halinde beklentileri örgüt tarafından karşılanmayacaktır. Bir başka deyişle, bu kurama göre, birey örgütü tatmin ettiği sürece örgüt de bireyin tatmin olmasını sağlayacaktır (Oksay, 2005: 36).

II. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ ELE ALAN ÇALIŞMALAR

2.1. GİRİŞ

İş tatmini, “çalışma ve endüstri psikolojisinde önemini korumaktadır. Bu konuda uzun yıllardan beri süre gelen çalışmalar, kişinin işine karşı hissettikleri ve davranışları arasındaki ilişkileri” inceleme konusu yapmaktadır (Budak, 2006: 13). Araştırmacılar, araştırma kanıtı olarak konuyu bir alan araştırması ya da bir mesleğe dayandırmaktadırlar. Örneğin; muhasebe bilimi ile uğraşanlar araştırma kanıtı olarak muhasebecileri, psikologlar öğrencileri ya da halkı, yönetim araştırmacıları yöneticileri, eğitim araştırmacıları eğitimcileri çalışmalarının konusu olarak kullanmaktadırlar. İş tatmin düzeyi bireyler arasında farklılık göstermekte ve birden çok boyutun bir bileşkesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Her bir çalışmada, çalışanlar üzerinde iş tatmininin değişik boyutları araştırılmıştır. Yapılan bu araştırmaların çoğunda, çeşitli bağımsız değişkenlerin (yaş, cinsiyet, işin yapısı, verimlilik, işe devamlılık, meslek grupları v.b.) iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmaya çalışılmış ve elde edilen bulgular kişiler arası farklılıklara göre liderlik, fizyolojik ihtiyaçlar, çaba – ödül, yönetim ideolojisi ve değeri, iş tasarım faktörleri ve çalışma içeriği v.b. kategorilere ayrılmıştır.

2.2. DİĞER ÜLKELERDE İŞ TATMİNİNİ KONU EDİLEN ARAŞTIRMALARA YÖNELİK GÜNCEL ÖRNEKLER

İlgili literatür incelendiğinde “tatmini” tanımlayabilmek, tatmini etkileyen öğeleri belirleyebilmek ve tatmin sonuçlarını ortaya çıkarabilmek için pek çok araştırma yapıldığı görülür. Benzer şekilde iş tatminini konusu da sıkça ele alınmıştır ve yönetim dünyasında 1930’lardan günümüze kadar pek çok çalışmanın konusu olmuştur. II. Dünya Savaşından sonra çalışanların kısa sürede işten ayrılmalarının getirdiği mali yükten olumsuz endüstri ilişkilerinin doğurduğu sorunlardan kurtulmak için “İş tatmini” kavramını önemsemeye başlamışlardır ve bu konudaki araştırmaları desteklemişlerdir (Bakır, 2009: 22).

Frederick Taylor'un bilimsel yönetim anlayışı çalışma şartları ve ödeme planlarının çok iyi tasarlanmasının yüksek verim ve yüksek çalışan morali sağladığına dikkat çekmektedir (Ödemiş, 2008: 11). Bununla beraber işçinin iş tatmininin sağlanması amacıyla bilinçli olarak yapılan araştırmaların, 1920'li yıllarda ABD'de Elton Mayo ve diğerlerinin Chicago-Western Electric İşletmesinde yönettiği "Hawthorne" araştırmaları ile başladığı ve bu sonuçlarının 1930'larda alındığına dikkat çekmektedir (Akt: İmamoğlu, 2001: 2)

Japonya'da muhasebecilerden oluşan bir örnek üzerinde, örgütsel faktörler ve iş tatmini arasındaki ilişkiler; Yamamura, Stedham ve Satoh tarafından araştırılmış; araştırmada Hofstede'nin kültürel çerçevesi kullanılmıştır. Daha önce ABD ve Avustralya'da yapılan araştırmalar, kariyer planlama ve performans değerlemenin muhasebecilerin iş tatmini önemli ölçüde ilgili faktörler olduğunu göstermektedir (Yamamura ve diğ., 2004: 85-87). Kültür, kişiden kişiye aktarılabilen bir yaşam biçimi olup insana insan tarafından tesis edilmiş ve yaratılmış çevresini ifade etmektedir (Doğan, 2003: 55). Kültürel özellikler, toplum tarafından sahiplenilen değerlerde yansımaları bulmaktadır. Bu nedenle, iş tatmini ve bunun belirleyicilerinin kültüre dayalı olduğu öngörülmüştür (Yamamura ve diğ., 2004: 85-87). Her örgüt kültürü, "içinde yaşadığı toplumsal kültür ile ilişkide bulunduğu diğer örgütsel kültürlerin etkilerini" taşımaktadır (Eren, 2004: 136). Yönetim konuları üzerinde yapılan araştırmaların kültürler arası sonuçları, yönetim teorileri ve uygulamalarının, kültüre bağımlı olabileceğini açıkça göstermektedir. Çalışmada, belli bir mesleğin üyelerinin belli ihtiyaçlarının olmasına rağmen, ortak beklenti ve değerlerin, profesyonellerin kendi ülkelerine has kültürel farklılıklar taşıdığı bulunmuştur. Ülkeye özgü işle ilgili değer ve beklentilerin, farklılıklara sebep olabileceği göz önünde bulundurularak, ulusal kültürel farklılıkların Japon muhasebecilerin iş tatminini etkileyen faktörlerle nasıl ilgili oldukları araştırılmış ve örgütsel faktörlerin çalışanların iş tatmini ile olan ilişkisi ortaya konulmuştur. Ayrıca örgütsel faktörlerde gözlemlenen ulusal farklılıkların, muhasebecilerin var olan iş tatmini için önemli olduğu tespit edilmiştir. Ülkeler arası mukayeseler yapıldığında da, iş tatminini etkileyen örgüt kültürlerinin ulusal kültürlerden büyük ölçüde etkilendiği ortaya konulmuştur (Yamamura ve diğ., 2004: 85-87).

Diğer ülkelerde iş tatmini konu edinen çalışmalara aşağıda örnekler verilmiştir;

Clugston (2000), çok boyutlu örgütsel bağlılığın iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde ki etkilerini belirlemek üzere yaptığı araştırmada, iş tatmininin ayrılma niyeti ile doğrudan olumsuz bir ilişki içinde olduğunu belirlemiştir. Araştırma bulguları, ayrıca iş tatmininin, örgütsel bağlılığın boyutları aracılığı ile ayrılma niyeti arasında da olumsuz bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ancak iş tatmininin duygusal ve normatif bağlılıkla olumlu bir ilişki aracılığıyla, ayrılma niyeti arasında olumsuz bir ilişki bulunmuş; öte yandan, devam bağlılığıyla olumsuz bir ilişki aracılığıyla da ayrılma niyeti arasında olumsuz bir ilişki bulunmuştur.

Helmick ve diğerleri (2002), tarafından yapılan araştırmada, askeri yaşama ait 37 faktörden duyulan tatminden en öncelikli öneme sahip olanlar; iş güvenliği, sağlık hizmetleri, terfi imkanı, askeri değerler ve yaşam tarzı, işten alınan haz, eğitim ve profesyonel gelişim imkanı, eşlerle birlikte yer değiştirme imkanlarıdır. Araştırmada kullanılan değişkenlerde öne çıkan husus, çalışanların iş tatmininin daha çok maddi olmayan faktörlerden oluştuğudur. Çalışmada kuvvet (kara, hava, deniz, sahil güvenlik) bazında yapılan değerlendirmede de tatmin yaratan faktörlerin her kuvvet içerisinde öncelik sırasında küçük değişiklikler olmakla birlikte, benzer faktörlerden oluştuğu bulunmuştur.

Mpeka (2003)'nın, Tanzanya'daki muhasebecilerin iş tatminlerine yönelik yapmış olduğu çalışmada "iş tecrübesi" değişkeninin iş tatminini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Shraibman, (2008) yaptığı çalışmada "muhasebecilerin geleneksel uygulama alanları ile geleneksel olmayan uygulama alanlarının" iş tatmini üzerinde herhangi bir farklılık ortaya çıkarıp çıkarmadığını araştırmış ve çalışmanın sonucunda istatistiksel olarak herhangi bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

2.2.1. Türkiye'de İş Tatmini Konusunda Kamu Sektöründe Yapılmış Araştırmalar

Türkiye'de iş tatmini konusunda kamu sektöründe yapılmış bazı araştırmaların

sonuçları kronolojik olarak aşağıda verilmiştir.

Ağırbaş ve diğerleri (2005), yaptıkları araştırmaları sonucunda yurt çapında 80 SSKB (Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı) sağlık tesisinde başhekim yardımcısı olarak görev yapmakta olan hekim yöneticiler beklenti seviyelerini tam olarak karşılayacak şekilde olmasa bile işlerini sevmelerine rağmen yaptıkları işten istenilen seviyede memnun olmadıklarını ortaya koymaktadırlar. Ancak hem işi sevme hem de işten memnun olma boyutlarında hekim yöneticilerin beklentileri karşılanmamıştır. Hekim yöneticilerin bu iki boyuttan beklenti seviyelerinin tam olarak karşılanmasında hem kurum içi hem de kurum dışı pek çok faktörün etkili olduğu bilinmekle birlikte, kurum içinde kullanılan motivasyon araçlarının bu konudaki önemi yadsınmamalıdır. Çünkü yapılan değerlendirmeler sonucunda bu çalışmada sorgulanan 19 motivasyon aracından hiç birinden hekim yöneticilerin beklentileri tam olarak karşılanmamıştır. Beklenti seviyesinin karşılanmadığı motivasyon araçları içinde ücret gibi yıllardır tartışılan faktörlerle birlikte alınan kararlara katılma ve işte yetiştirme ve eğitim imkanı gibi faktörler de yer almaktadır. Yapılan analizler sonucunda başhekim yardımcılarının yaptıkları işten memnun olma dereceleri üzerinde bireysel özelliklerden çok örgütsel özelliklerin daha önemli rol oynadığı görülmektedir.

Oksay (2005), kamuya bağlı hastanelerde çalışan 410 sağlık personelinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırma sonucunda, personelinin işle ilgili beklentilerinin görevlere bağlı olarak farklılık gösterdiği; ancak genel olarak tüm çalışanların öncelikli beklentilerinin iyi bir maaş ve iş güvencesi olduğu görülmüştür. Ayrıca beklentilerle tatmin yaratan unsurların birbirleriyle paralel olduğu da bulunmuştur. Buna göre “iş güvencesi” ve “işini sevmek” tatmin yaratan unsurlar; “ücret dışı gelirlerin adilane dağıtılmadığı düşüncesi,” “fazla iş yükü,” “çalışma ortamının yetersiz oluşu” ve “yönetimin bulaşıcı hastalıklara karşı duyarsız kalması” tatminsizlik yaratan unsurlar olarak belirlenmektedir.

Kartal (2006), Nevşehir İli’ndeki Devlet Okullarına alan ve alan dışından atanan sınıf öğretmenlerinin iş tatmini düzeylerini karşılaştırmalı olarak incelemek amacıyla yaptığı, araştırma sonucunda sınıf öğretmenlerinin genel olarak iş tatmini düzeylerinin “ne tatmin edici ne de değil” şeklinde olduğu bulunmuştur. Alan ve alan dışından mezun olan sınıf öğretmenlerinin iş tatmini düzeyleri arasında iş tatminini etkileyen bazı faktörler

bakımından anlamlı farklılıklar olmakla birlikte genel iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Alan ve alan dışından atanan sınıf öğretmenlerinin iş tatmini düzeyleri arasında medeni durum, kıdem, çocuk sahibi olma durumu ve bakmakla yükümlü olunan aile bireyleri olup olmama durumu değişkenleri bakımından anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Demirhan (2007), çalışmasında Turhal Belediyesi'nde çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmüştür. Tatmini en olumsuz etkileyen etmenin "ücret" olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin % 67'si hak ettiği kadar kazandığını ve maddi problemler yaşadığını belirtirken, % 76'sı geçim sıkıntısı çektiğini ifade etmiştir. Demografik verilerin her birisi ile tüm ifadelerine yönelik olarak verilen cevapların ortalama değerlerine ki-kare testi uygulanmıştır. Ancak test sonuçları değerlendirilmiş ve sadece istatistiksel açıdan anlamlılık içerenler çalışma içeriğine alınmıştır. Eğitim durumu düşük olanlar işlerini daha yıpratıcı bulmaktadır. Bu sonuç, onların en ağır işleri yaptıklarını ve icracı olduklarını anlatmaktadır. Çalışmada öğrenim seviyesi düşük olanların belediyenin imajından daha yüksek oranda hoşnut oldukları, yani belediyede çalışmaktan daha memnun oldukları tespit edilmiştir. % 80'lik bir grup çalıştıkları belediye ile gurur duymaktadır. Eğitim seviyesi düşük olanların işlerini kaybetme endişelerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Yaşlı personelin memnuniyetinin arttığı ve daha az iletişim problemi yaşadıkları tespit edilmiştir. Eski personelin fikirlerine de daha çok itibar edilmektedir.

Ilıca (2008), iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma eğilimi üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik bir kamu bankasında yaptığı araştırması sonucunda, çalışanların örgüte bağlılıklarının daha çok normatif bağlılık ve devam bağlılığı şeklinde olduğu söylenebilir. İş tatminleri yüksek olmasa da çalışanların örgüte bağlılıklarının güçlü olması, diğer iş imkanları konusunda karamsar olmalarından, uzun süredir aynı bankada çalışmakta olmalarından ya da kendilerini bankalarına karşı borçlu hissetmelerinden kaynaklanabilir. Demografik verilerle iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğiliminin ilişkisi incelendiğinde de aynı sonuç ortaya çıkmaktadır. Değişkenlerin yaş kriteriyle ilişkisi incelendiğinde, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı en yüksek olan grubun 45 yaş üstü çalışanlar olduğu görülmektedir. İşten ayrılma eğilimi en az olan grup ise 35 yaş üstü çalışanlardır. Kıdem açısından ise, çalışanların örgütsel bağlılıklarında ortaya çıkan

farklılık dikkat çekmektedir. Araştırmada, 10 yıl üzeri kıdeme sahip olan çalışanların örgütsel bağlılıklarının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu iki demografik verinin değişkenlerle ilişkisine bakıldığında, uzun süredir bankada çalışan ve yaşı genç olmayanların artık piyasada yeni bir iş bulma ihtimalleri olmadığını düşünmeleri, kendilerini bankaya karşı borçlu hissetmeleri, emeklilik, sosyal güvence gibi unsurları daha fazla önemsemeleri ve çalıştıkları süre boyunca banka için ve kendileri için harcadıkları emekleri göz ardı edememeleri gibi nedenlerle örgüte daha güçlü bir bağlılık duydukları ve bu nedenle işten ayrılma niyetlerinin diğer çalışanlara göre daha az olduğu düşünülmektedir.

Bakır (2009), bir kamu bankasında yaptığı araştırmasında, iş tatminine etki eden 9 faktör belirlemiş ve demografik değişkenlerin tatmin düzeyleri ile olan ilişkilerini incelemiştir. Analizler sonucunda, cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinin genel iş tatmininde farklılık yaratmadığı; kıdem ve öğrenim durumunun genel tatmin düzeyi üzerindeki faktörlerde etkili, unvanın ise sadece maaş faktöründe etkili olduğu bulunmuştur. Bu doğrultuda, iş tatmini düzeyleri genelde en yüksek olanlar en fazla kıdeme ve yaşa sahip personeldir ve öğrenim düzeyi yükseldikçe işten sağlanan doyum azalmaktadır.

2.2.2. Türkiye’de İş Tatmini Konusunda Özel Sektörde Yapılmış Araştırmalar

Türkiye de iş tatmini konusunda özel sektörde yapılmış bazı araştırmaların sonuçları kronolojik olarak aşağıdaki verilmiştir.

Sarıkamış (2006), Başarı Teknik Servis A.Ş.’de yaptığı çalışmasında; aynı bölümde çalışanlar arasında iletişim sorunu yaşanmadığı ancak örgütün vizyonu, misyonu ve değerlerinin personelle yeterince paylaşılmadığından, örgüt içinde bölümler ve bölgeler arasında etkin bir iletişim kurulamadığından, örgüt içinde meydana gelen değişikliklerden ve yeniliklerden çalışanların zamanında ve yeterli seviyede bilgilendirilmediğinden, örgütsel iletişimin etkinliğini artırmak amacıyla sosyal aktivitelerin düzenlenmesine ve çalışanlarla ilgili konularda çalışanların fikirlerinin alınmasına yeterli seviyede önem verilmediğinden dolayı örgütsel amaçlar doğrultusunda etkin işleyen bir örgütsel iletişim

sisteminden söz edilemeyeceği. Örgütsel amaçlar doğrultusunda etkin işleyen bir örgütsel iletişim sisteminin olmaması ve güçlü bir örgütsel kültürün yaratılmaması nedeniyle çalışanların iş tatmininin ve örgüte bağlılığının düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşcan ve Timuroğlu (2007), Kobinet'in Ocak 2006 verilerine göre, bu kuruluşa üye bulunan ve ofis ve bilgisayar makine, ekipman ve parçaları sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik olarak yapılan araştırmada; örgütlerin kültür tipleri ile iş tatmini arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Analizler sonucunda değişik örgüt kültürü ortamlarının iş tatminine ilişkisine bakıldığında klan kültürü ile adokrasi kültürünün iş tatmini ile anlamlı ve aynı doğrultuda bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Bir başka ifade ile klan ve adokrasi kültüründeki artış/azalış, çalışanların iş tatminini artırıp azaltmaktadır. Hiyerarşi ve pazar kültürü ise iş tatmini ile anlamlı ve ters yönlü bir ilişkiye sahiptir. Başka bir anlatımla, hiyerarşi ve pazar kültürü arttıkça iş tatmini azalmakta, azaldıkça ise iş tatmini artmaktadır. cinsiyet farklılığı ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve çalışanların kıdem ve eğitim durumlarındaki artışın iş tatminini artırdığını gözlenmiştir.

Akar ve Yıldırım (2008), araştırmalarında beyaz et sektöründe yöneticilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve rol stres kaynakları arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamışlardır. Amaç doğrultusunda hazırladıkları anketi Bandırma'daki beş büyük firmanın yöneticilerine uygulamışlardır.

Araştırma sonucunda; beyaz et sektöründe çalışan yöneticilerin yüksek duygusal bağlılık düzeyinde oldukları saptanmıştır. Ayrıca sektörde normatif bağlılık düzeyinin yüksek, devam bağlılık düzeyinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Devam bağlılığının düşük olması, yöneticilerin sektörde başka iş bulma açısından kendilerine güvenlerinin olduğu yönünde yorumlanmıştır. Sektörde çalışan yöneticilerin rol belirsizliği ve rol çatışması düzeyleri düşük çıkmıştır. Bu durum; yöneticilerin rol stres kaynaklarının düşük olduğunu, iş tanımlarının, görev ve sorumluluklarının açık ve net olduğu yönünde yorumlanmıştır. Yöneticilerin iş tatmin düzeylerinin ise çok iyi düzeyde olmadığı belirlenmiştir. Rol çatışması ve rol belirsizliği gibi rol stres kaynaklarının iş tatminini

olumsuz şekilde etkilediği saptanmıştır. Çalışmada ayrıca iş tatmininin örgütsel bağlılığın üç boyutu olan; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıkla pozitif yönlü doğrudan ilişkisi olduğu belirlenmiştir.

2.3. İş Tatmini Konusunda Türkiye de Kamu ve Özel Sektörlerde Yapılan Çalışmaların Karşılaştırılması

Ağan (2002), özel okullar, devlet okulları ve dersanelerde çalışan lise öğretmenlerinin iş tatmini düzeylerinin karşılaştırmalı bir şekilde inceleyerek, özel okullarda ve dersanelerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini düzeylerinin, devlet okullarında çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çarıkçı (2004), “Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel sektör Personelinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması” başlıklı çalışmasının sonuçlarına göre; kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir. İş tatminini etkileyen en önemli kişisel özellik cinsiyet ve en önemli iş özelliği ise çalışma düzeni ve saatleri olarak belirlenmiştir.

Çıtak, ve diğerleri (2008), çalışmalarında elde edilen verilerin analizi ve değerlendirilmesi sonucunda; öğretmenin çalıştığı kurumun tipi ile iş tatmini alt boyutları arasında işin niteliği ve işin statüsü arasında bir farkın olduğu saptanmıştır. Böylece tatmin alt boyutlarından iş niteliği ve iş statüsüne bakış açılarında kamu ve özel sektörde çalışan öğretmenlerin birbirinden farklı görüşlere sahip oldukları test sonucu belirlenmiştir. Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, kamu ve özel sektördeki işgörenlerin iş tatminine ilişkin algıları; yönetim tarzı, çalışma koşulları, ücret ve personel alt boyutlarında anlamlı fark göstermekte, anılan boyutların dışında kalan öğelerde ise anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir. Yönetim tarzı ile ücret ve personel alt boyutlarında özel sektördeki işgörenlerin iş tatminleri; çalışma koşulları alt boyutunda ise kamudaki işgörenlerin iş tatminleri yüksek bulunmuştur. Kamudaki işgörenlerin algıladıkları iş tatmininin özel sektördeki işgörelere göre anlamlı olarak daha düşük çıkmasının nedeni olarak; kamudaki işgörenlerin özerklik ve saygınlık ihtiyaçlarını nispeten daha az doyurabilmeleri, bunun aksine özel sektörde görev yapan işgörenlerin inisiyatif kullanma fırsatlarının daha fazla

olması vasıtasıyla iş tatminlerinin arttığını söylemek mümkündür. Kamudaki yönetim tarzının daha geleneksel olması ve bunun altında yatan sebeplerden bazılarının da; daha yaşlı yöneticilere sahip olmaları, eğitim ve geliştirme faaliyetlerine daha az yer verilmesi ve yönetim tarzındaki yeni arayışlara-statükoyu bozacağı endişesiyle- ket vurulması olarak sıralanması mümkündür.

Donuk'un (2009), "Özel ve Kamu Sektöründe Görev Yapan Spor Yöneticilerin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması" başlıklı çalışmasında yapılan analizler sonucunda; özel sektörde çalışan spor yöneticilerinin iş tatmini iyiye yakın bir seviyedir. Maddi ve çalışma ortamı işten tatmin olmayı olumlu yönde etkilemektedir. Özel sektörde çalışanlar işlerine severek gitmektedirler. Kamu kurumlarında çalışan spor yöneticilerine bakıldığında orta seviyede bir iş tatmini göze çarpmaktadır. Yaş, gelir ve cinsiyet ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yapılan diğer araştırmalarda yaş ilerledikçe işten duyulan tatminin arttığını göstermektedir. Araştırmalar genç iş görenlerin yaşlı iş görenlere oranla daha düşük iş tatmin düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Eğinli (2009), "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma" başlıklı çalışmasının sonucunda; kamu sektöründe yüksek iş doyumunun daha fazla olduğu, özel sektörde ise daha düşük olduğu belirtilmiştir. Araştırma sonuçları dikkate alındığında hem kamu hem de özel sektör çalışanları açısından ücretin iş doyumunu için öncelikli bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte iş doyumunun oluşmasında işten hoşlanma ve çalışma koşullarının ilk sıralarda yer alması dikkat çekicidir. Araştırmanın diğer dikkat çekici bir sonucu ise, çalışanlar iş doyumunun gelişmesinde çalışma haklarını en son sırada önemli olarak görmektedirler. Kamu sektörü çalışanlarının özel sektör çalışanlara göre işten daha fazla doyum elde ettikleri görülmesine karşın, iş doyumunun orta düzeyde olduğuna da dikkat edilmelidir.

2.4. İŞ TATMİNİNİN ÖLÇÜLMESİ

Çalışanların iş ve ortamlarıyla ilişkili tutumlarının belirlenmesine yönelik çalışmalar Hawtorne araştırmaları ile başlamıştır. İş tatmini konusunda daha sonra yapılan

çalışmalar bu konunun önemini ve gündemde kalmasını sağlamıştır (Demir, 2007: 190). İşgörenler arasında iş tatmininin mevcut düzeyinin belirlenmesinin yönetim açısından çeşitli yararları vardır. Bu yararların en önemlisi yöneticilerin örgütlerde işgörenlerinin genel iş tatmin düzeyleri hakkında bir bilgiye sahip olmalarıdır. Mevcut iş tatmin düzeyi bilinmeden geleceğe yönelik etkin işgören politikalarının belirlenmesinde sorunlar yaşanabilecektir Bu nedenle iş tatmininin ölçümü işgörenlerin sorunlarına bakışta önemli bir teşhis aracı niteliğini taşımaktadır (Güven ve diğ., 2005: 130).

İş tatmini “bir tutum olduğuna göre doğrudan gözlenmesi zordur. Ölçüm kişilerin verecekleri bilgiye dayanmak zorundadır”. Bu durumda ölçümün sağlıklı olması bilgiyi verenin doğruluğuna ve bilgi toplama tekniğinin tutarlılığına bağlıdır (Yapıcıkardeşler, 2007: 35). İş tatminini ölçmek için kullanılan anketler; çalışanların iş tatmininin genel değerlendirmesini belirlemek amacıyla işinden ne kadar tatmin olduğunu soran tek maddeli genel iş tatmini ölçekleri ve işin çeşitli yüzlerinden duyulan tatmini ölçmede kullanılan iş yüzleri tatmin ölçekleri olarak iki temel grupta incelenmektedir. (Demir, 2007: 191). Aşağıda iş tatminini ölçmek için geliştirilmiş tekniklerden en çok kullanılanları anlatılmıştır.

2.4.1. İş Tatmininin Ölçülmesinde Önde Gelen Yöntemler

İş tatmininin ölçülmesinde önde gelen yöntemler; puanlama ölçekleriyle iş tatmini ölçümü, kritik olaylar yöntemi ile iş tatmini ölçümü ve görüşme yöntemi olmak üzere üç şekilde sınıflandırılmaktadır.

2.4.1.1. Puanlama Ölçekleriyle İş Tatmini Ölçümü

İş tatmininin ölçümünde en çok kullanılan yöntem ölçekleme tekniğidir. Puanlama ölçeği oluşturmanın iki büyük yararı olduğu belirtilmektedir.. Birinci yararı; bilgilerin homojen toplanması ikinci yararı ise; sonuçların sayısal olarak ifade edilme olanağıdır. Bu yöntemin en yaygın kullanılanlarının Öztürk (2007:61) Minnesota İş Tatmin Ölçeği, İş Betimleyici Endeks ve Porter Gereksinim Tatmin Ölçeği olduğunu belirtmektedir.

2.4.1.1.1. Minnesota Tatmin Ölçeği

“Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen model Minnesota İş Tatmini leğidir. Minnesota İş tatmini leği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir” (Toker, 2007: 96). Ölçek Baycan tarafından 1985 yılında Türkçe’ye çevrilerek, geçerlilik ve güvenirlilik çalışmaları yapılmıştır (Serinkan ve Bardakcı, 2007. 156).

Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir MSQ, 100 maddeli uzun versiyonu ve 20 boyutlu kısa formuyla iki farklı şekilden oluşmaktadır. MSQ, dışsal, içsel ve ikisinin toplamından oluşan genel tatmini ölçmektedir (Kaya, 2007: 359) MSQ, kısa formu 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu boyutlar şu şekilde sıralanmaktadır (Toker, 2007: 96): iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım. Minnesota İş Tatmin leği 5’li Likert tipinde hazırlanmış bir ölçektir. Ters soru bulunmayan ölçekte; Hiç memnun değilim 1, Memnun değilim 2, Kararsızım 3, Memnunum 4, çok memnunum 5 puan olarak değerlendirmeye alınmaktadır (Serinkan ve Bardakcı, 2007:156).

2.4.1.1.2. İş Betimleyici Endeks

Smith, Kendal ve Hulin tarafından 1969 yılında oluşturulan ölçek, 1987 yılında gözden geirilmif ve geliştirilmiştir. Johnson, Smith ve Tucker (1982) ve Schneider ve Dachler (1978) leği geçerlilik ve güvenilirlik açısından incelemişler ve zgn çalışmaya benzer sonuçlara ulaşmışlardır. 1982 yılına kadar ölçek l formatında kullanılmış sonrasında ise; Johnson, Smith ve Tucker’in çalışmaları ile beşli Likert leğine dnştrlmştir. Ölçeğin Türkçe’ye çevirisini geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarını da yapan Ergin (1997) gerçekleştirmiştir (Toker, 2007: 96-97).

İş betimleme ölçeğinde 5 boyut bulunmaktadır. Bu boyutlardan ilki, “İşin

kendisi”dir. Bu boyutla katılımcılara hem “şimdiki iş”lerine, hem de “genel olarak iş” anlayışlarına yönelik 18’er maddelik 2 ayrı sıfat grubu sunulmaktadır. İş betimleme ölçeğinin diğer boyutlarını “ücret”, “terfi olanakları”, “yönetim” ve “çalışma arkadaşları” boyutları oluşturmaktadır (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 45-46).

2.4.1.1.3. Porter Gereksinim Tatmin Ölçeği

Porter geliştirdiği ölçek ile çalışanların iş tatmini ve tatminsizlik düzeylerini çeşitli boyutlar altında belirlemeyi amaçlayarak soru formu oluşturmuştur (Tütüncü, 2002: 134-135). Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisini temel alan ölçekte, Porter çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Toker, 2008: 75).

2.4.1.2. Kritik Olaylar Yöntemi İle İş Tatmini Ölçümü

Kritik olay yöntemi örgütteki kritik olayları kullanarak iş tatminini ölçme yöntemidir. Bu yöntem 1959’ da Herzberg tarafından geliştirilmiştir (Özkalp ve Kırel, 2001: 137). Bu yöntemde çalışanlardan işleri ile ilgili olarak kendilerini ne zaman olağanüstü iyi ve kötü hissettikleri zamana bağlı olaylardan bahsetmesi (Demir, 2007: 194) ve kendilerini en fazla tatmin eden olaylar ile en çok tatminsizliğe yol açan olayları tanımlamaları istenmektedir (Özkalp ve Kırel, 2001: 137). Bu kritik olaylar daha sonra içerik analizine tabi tutulmaktadır. Bu yaklaşımın yararlarından birisi cevaplayanların kendilerini daha rahat hissetmeleri, düşündüklerini tam söyleyebilmeleridir. Bu yararına karşın kritik olaylar tekniği ile tutum ölçümü zaman alıcıdır. Ayrıca yorum ve tepkilerin objektiflikten uzaklaşma ihtimali vardır. Cevap veren işgörenler araştırmacıya duymak istediği sonuçları vererek yanılgıya yol açabilmektedir (Öztürk, 2007: 62- 63).

2.4.1.3. Görüşme Yöntemi

İş tatmini ölçüm tekniklerinden birisi de bireysel görüşme yöntemidir. Kişinin işi ile ilgili görüşme yapılır. Bu görüşmede bireyin işinden ne ölçüde ve neden mutlu olduğu, iş tatminsizliğini oluşturan etkenlerin ne olduğu yapılan görüşme ile elde edilebilir (Erdoğan, 1991: 397). Çalışanlarla tek tek yüz yüze görüşme yapılarak da işlerinden hoşnut

olup olmadıkları konusunda bilgi edinilebilir. Bu yöntem anlaşılmayan soru ve yanıtların açıklanmasına olanak vermesi bakımından yararlıdır. Diğer yandan bazı önyargılar ve yüz yüze görüşmenin verdiği tedirginlik nedeniyle yeterli ve doğru bilgi edinilememesi olasılığı yüksektir (Yapıcıkardeşler, 2007: 37).

III. BÖLÜM

ÇEKMEKÖY BELEDİYESİ ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KAMU PERSONELİNİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmanın modeli genel tarama modelleri içerisinde; değişkenlerin tek tek, tür ya da, miktar olarak oluşumlarının belirlenmesi amacıyla yapılan tekil arama modeli ve iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modelini (Karasar, 2009) içermektedir. Araştırmanın modeli seçilirken görgül araştırmalar için en doğru çözümlenmeyi sunacak model seçilmeye çalışılmıştır.

3.2. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM

Araştırmada ana kütle ile çalışılmış olup, Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü çalışanlarının tümü (yönetici (zbt. müd., amr., kom.), Zabıta Memuru, Güvenlik memuru, İşçi, Zabıta görevlisi (firma hizmet satın alma) oluşturmaktadır. Anketin yapıldığı zaman diliminde çalışanların toplam sayısı 90'dır. Çalışanların tümüne anket dağıtılmış olmasına rağmen, 89 adeti geri dönmüştür. 1 kişi anketi cevaplamamıştır. Anketi cevaplama oranı % 98,9 civarındadır.

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada ihtiyaç duyulan veriler, anket yöntemiyle toplanmıştır. Söz konusu anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik sorulardan meydana gelmiştir. Bunlar; statü, öğrenim durumu, çalışma süresi, cinsiyet ve yaştır.

İş tatmin düzeyinin ölçüldüğü ikinci bölümde, iş tatminini temsil eden toplam 50 ifade (item) bulunmaktadır. Hazırlanan sorular 5'li Likert tipindedir. Deneklerin her bir ifade için 1 ile 5 arasında kendilerine en uygun şıkka katılma derecelerini gösteren “kesinlikle katılıyorum”, “katılıyorum”, “kararsızım”, “katılmıyorum”, “kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinden kendilerine en uygun şıkkı

işaretlendirmeleri istenmiştir. Seçeneklerin puanlaması sırasıyla 5, 4, 3, 2, 1 olarak belirlenmiştir. “kesinlikle katılıyorum” a “5” puan verilirken “kesinlikle katılmıyorum” a “1” puan verilmiştir. Ölçekte bulunan 3, 7, 8, 19, 22, 23, 26, 31, 49 numaralı maddeler ters ifadeler olduğundan ters kodlanmıştır. Böylece ifadelerden elde edilen puanlarla iş tatmin düzeyleri belirlenmiştir. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
	2	1,80 - 2,59	Düşük
	3	2,60 - 3,39	Orta
	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Kesinlikle Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Önemseme önceliğinin belirlendiği üçüncü bölümde ise katılımcıların, ücret, tatil ve izin durumu, iş ve görev türü, yükselme ve terfi imkanı olması, amirin müdürün yaklaşımı, şehir sosyal imkanlar, çalışma ortamı, iş arkadaşları gibi 8 ögeyi önemseme önceliğine göre birden (1)’den sekize (8)’e kadar sıralamaları istenmiştir.

Kullanılan anket “Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri’nde Bir Uygulama” (Budak, 2006: 146) çalışmasında uygulanan anketten yararlanılarak oluşturulmuştur.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin İş tatmin ölçeğindeki 50 maddenin genel güvenilirliği $\alpha=0,893$ olarak bulunmuştur. 2, 7, 8, 19, 23, 26, 31, 41, 43, 44 ve 47. soruları ölçeğin iç tutarlılığını olumsuz etkilediğinden dolayı araştırmadan çıkartılmıştır. Geriye kalan 39 maddenin genel güvenilirliği tekrar yapıldığında $\alpha=0,932$ olarak yüksek bir değer bulunmuştur. Yapılan Kmo ve Barlett analizi sonucunda KMO değerinin 0,785 olarak Barlett değerinin ise 0,05 den küçük olduğu ve faktör analizinin yapılabilir olduğu görülmüştür. Faktör analizinde ölçeğin 22. ve 25. sorularının faktör yükleri 0,4’den küçük olduğu için analizden çıkartılmış ve 37 sorudan oluşan faktör analizi sonucunda toplam varyansı % 64,28 olan 7 faktör elde edilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Varyans	Cronbach's Alpha
Amirin yaklaşımı	Amirlerim gerektiğinde benim sorunlarım ile yakından ilgilenirler.	0,750	13,797	0,908
	Amirlerim tüm çalışanlara adil davranırlar.	0,749		
	Amirlerimin iş ortamında benim memnuniyetim için samimi çabalar gösterdiklerine inanıyorum	0,747		
	İşle ilgili olsun veya olmasın, tüm sorunlarımı amirlerim ile rahatlıkla paylaşabilirim.	0,719		
	Amirlerim yaptığım işin önemli olduğunu ifade etmek için beni takdir ederler.	0,705		
	Amirlerim işimi nasıl yaptığım konusunda benimle görüş alışverişinde bulunurlar	0,701		
	Amirlerim beni sadece işi yapacak bir kişi olarak değil, aynı zamanda bir insan olarak görür.	0,620		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	İşime daima yeni bir şeyler yapma arzusu içinde gelirim	0,761	11,228	0,868
	İş arkadaşlarımla yaptığım işleri başarılı bulduklarımı düşünüyorum.	0,747		
	Yaptığım iş, sorumluluk duygularımı artırır.	0,716		
	Yaptığım iş benim için çok önemlidir.	0,698		
	İş bitiminde daima başarılı olduğumu hissederim.	0,650		
	Genel olarak düşündüğümde yaptığım işten memnunum.	0,561		
	İş arkadaşlarımla anlaşabiliyorum.	0,491		
Çalışma koşulları ve iletişim	İşimle ilgili olarak ihtiyaç duyduğum bilgi ve kişilere rahatlıkla ulaşabiliyorum.	0,732	10,539	0,829
	Çalışma ortamımın oldukça temiz olduğunu düşünüyorum.	0,725		
	İş ortamımın fiziksel koşulları (aydınlıkta, havalandırma v.b.) çok iyidir.	0,716		
	İşimde ihtiyaç duyduğum iletişim araçları (telefon, telsiz, faks v.b.) yeterlidir.	0,680		
	Kurumum, işimi yaparken can güvenliğim için gerekli tedbirleri alır.	0,549		
	Görev yaptığım yer itibarıyla can güvenliğimin tehlikede olduğunu hissediyorum.	0,536		
	Amirlerimin verdiği talimatlar açık, net ve anlaşılırdır.	0,497		
Aile ve coğrafi bölge	Yaşadığım yeri seviyorum.	0,860	8,511	0,875
	Mutlu ve huzurlu bir aile yapısına sahibim	0,859		
	Yaşadığım yerdeki örf, adet, kültür, inanç v.b. değer yargılarına uyum sağlayabiliyorum.	0,809		
Ücret ve terfi	Şu an yaptığım iş bakımından terfi olanağım olduğunu düşünüyorum.	0,740	7,995	0,747
	Aldığım maaştan ve maaşıma yapılan zamlardan memnunum.	0,613		
	İşimle ilgili bir sorunu çözmede bağımsız olarak karar verme şansına sahibim.	0,553		
	Yaptığım iş benim bilgi, yetenek ve becerilerimi kullanmama imkân sağlıyor.	0,523		
	Çalıştığım kurumda terfi için yetenekli ve çalışkan kişiler tercih edilir.	0,499		
	İşimdeki mesai saatlerinden, tatil ve izin olanaklarından memnunum.	0,499		
	İmkânım olsa mesai dışında ek iş yaparım	0,364		
Rol yapısı	İşimde başarılı sayılmak için hangi şartlara uymam gerektiğini biliyorum.	0,669	6,578	0,687
	İş arkadaşlarımla benim ne iş yaptığımı ve görevlerimi bilirler.	0,663		
	Amirlerimin bana verdikleri işler kendi bilgilerime, deneyimlerime ve eğitim düzeyime uygundur	0,590		
	Sahip olduğum bilgi, beceri ve kişiliğimle iş ortamında önemli bir yere sahip olduğumu düşünüyorum.	0,564		
Niteliklere uygunluk	Yaptığım iş için yeterli bilgiye, deneyime ve çalışkanlığa sahibim.	0,720	5,636	0,651
	İşimle ilgili görev, yetki ve sorumluluklarımı tam olarak biliyorum.	0,628		
Toplam Varyans % 64,28				

“*Amirin yaklaşımı*” faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,908$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 13,8 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme*” faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,868$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 11,2 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Çalışma koşulları ve iletişim*” faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,829$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 10,5 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Aile ve coğrafi bölge*” faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,875$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 8,5 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Ücret ve terfi*” faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,747$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 8,0 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Rol yapısı*” faktörünü oluşturan 4 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,687$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 6,6 varyans oranı elde edilmiştir.

“*Niteliklere uygunluk*” faktörünü oluşturan 2 maddenin güvenilirliği $\alpha=0,651$ olarak bulunmuştur. Faktör analizi yapıldığında % 5,6 varyans oranı elde edilmiştir.

3.4. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testleri olarak Non-Parametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi, Mann Whitney U testi ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında 0,05 anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

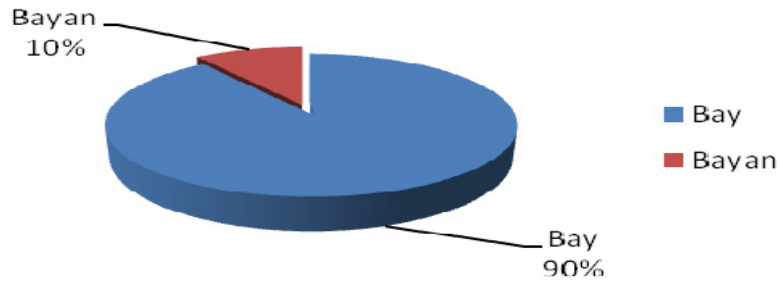
Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinden ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

3.5.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Bay	80	89,9
Bayan	9	10,1
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 2'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 80'i (% 89,9) bay, 9'u (% 10,1) bayandır.

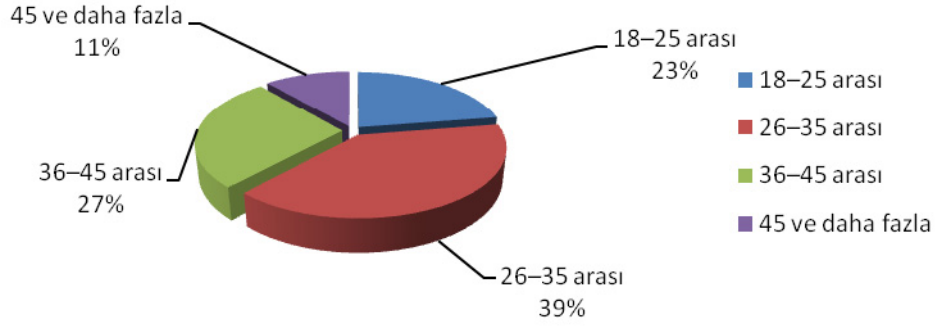


Şekil 4. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Tablo 3. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
18–25 arası	20	22,5
26–35 arası	35	39,3
36–45 arası	24	27,0
45 ve daha fazla	10	11,2
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun yaşlarına göre dağılımı Tablo 3'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 20'si (% 22,5) 18–25 arası, 35'i (% 39,3) 26–35 arası, 24'ü (% 27,0) 36–45 arası, 10'u (% 11,2) 45 ve üstü yaş aralığındadır.

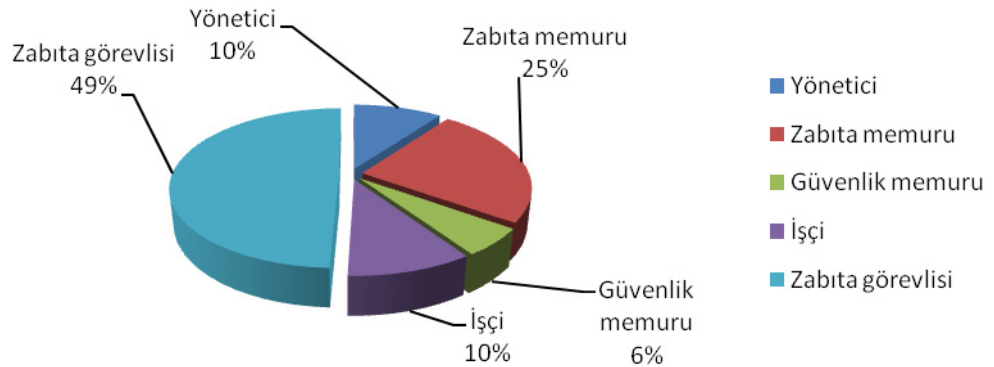


Şekil 5. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

Tablo 4. Örneklem Grubunun Hizmet Sınıflarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Yönetici	9	10,1
Zabıta memuru	22	24,7
Güvenlik memuru	5	5,6
İşçi	9	10,1
Zabıta görevlisi	44	49,4
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun hizmet sınıflarına göre dağılımı Tablo 4'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 9'u (% 10,1) yönetici, 22'si (% 24,7) zabıta memuru, 5'i (% 5,6) güvenlik memuru, 9'u (% 10,1) işçi, 44'ü (% 49,4) zabıta görevlisidir.

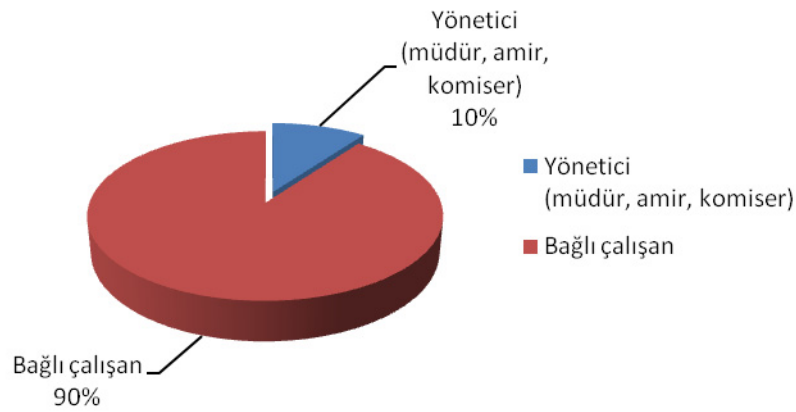


Şekil 6. Örneklem Grubunun Hizmet Sınıflarına Göre Dağılımı

Tablo 5. Örneklem Grubunun Görevlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Yönetici (müdür, amir, komiser)	9	10,1
Bağlı çalışan	80	89,9
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun görevlerine göre dağılımı Tablo 5'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 9'u (% 10,1) yönetici (müdür, amir, komiser), 80'i (% 89,9) bir birime bağlı çalışandır.

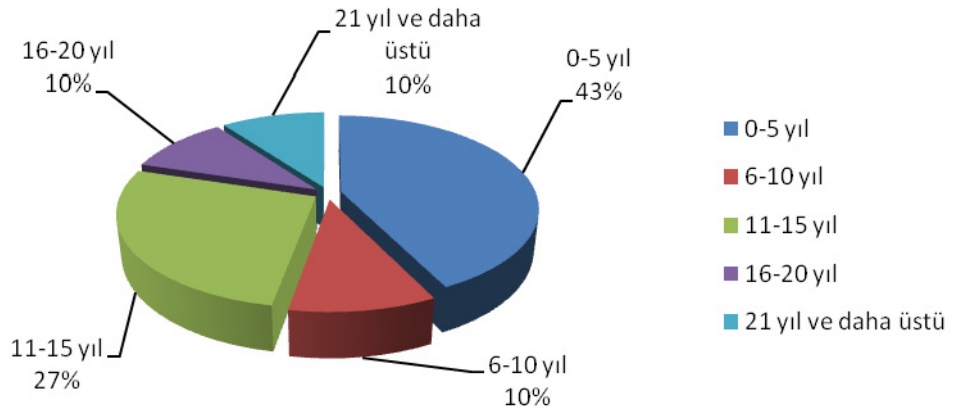


Şekil 7. Örneklem Grubunun Görevlerine Göre Dağılımı

Tablo 6. Örneklem Grubunun Önceki Çalıştığı İşler Dahil İş Tecrübesine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
0-5 yıl	38	42,7
6-10 yıl	9	10,1
11-15 yıl	24	27,0
16-20 yıl	9	10,1
21 yıl ve daha üstü	9	10,1
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun önceki çalıştığı işler dahil iş tecrübesine göre dağılımı Tablo 6'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 38'i (% 42,7) 0-5 yıl, 9'u (% 10,1) 6-10 yıl, 24'ü (% 27,0) 11-15 yıl, 9'u (% 10,1) 16-20 yıl, 9'u (% 10,1) 21 yıl ve daha üstü iş tecrübesine sahiptir.

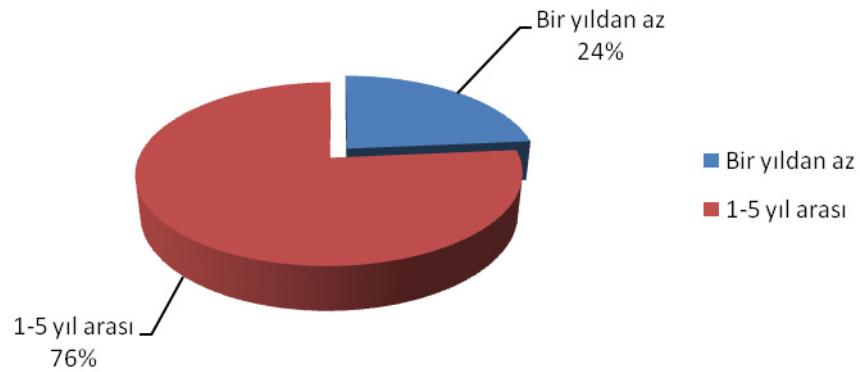


Şekil 8. Örneklem Grubunun Önceki Çalıştığı İşler Dahil İş Tecrübesine Göre Dağılımı

Tablo 7. Örneklem Grubunun Kurumundaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Bir yıldan az	21	23,6
1-5 yıl arası	68	76,4
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun kurumundaki çalışma sürelerine göre dağılımı Tablo 7'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 21'i (% 23,6) bir yıldan az, 68'i (% 76,4) 1-5 yıl arası süredir kurumunda çalışmaktadır.

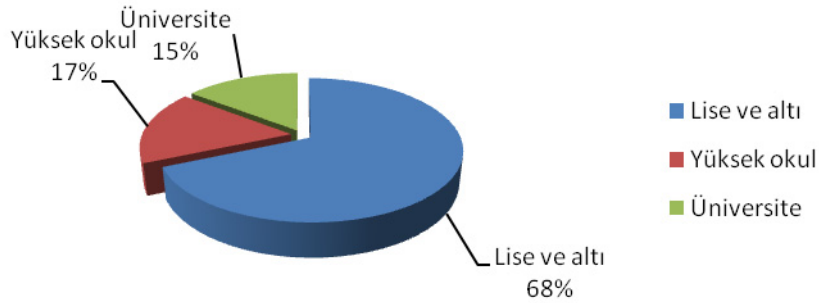


Şekil 9. Örneklem Grubunun Kurumundaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Tablo 8. Örneklem Grubunun Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Lise ve altı	61	68,5
Yüksek okul	15	16,9
Üniversite	13	14,6
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 8'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 61'i (% 68,5) lise ve altı, 15'i (% 16,9) yüksek okul, 13'ü (% 14,6) üniversite mezunudur.

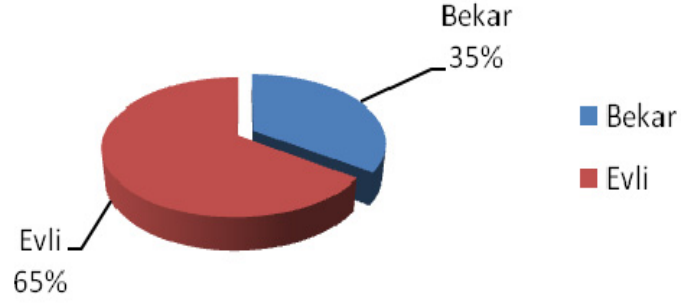


Şekil 10. Örneklem Grubunun Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Tablo 9. Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Bekar	31	34,8
Evli	58	65,2
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 9'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 31'i (% 34,8) bekar, 58'i (% 65,2) evlidir.

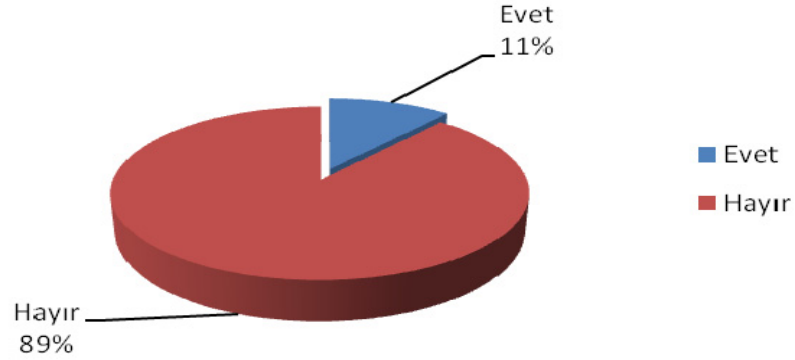


Şekil 11. Örneklem Grubunun Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Tablo 10. Örneklem Grubunun Eşinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Evet	10	11,2
Hayır	79	88,8
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun eşinin çalışma durumuna göre dağılımı Tablo 10'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabita müdürlüğü kamu personelinin 10'unun (% 11,2) eşinin çalıştığı, 79'unun (% 88,8) eşinin çalışmadığı görülmektedir.

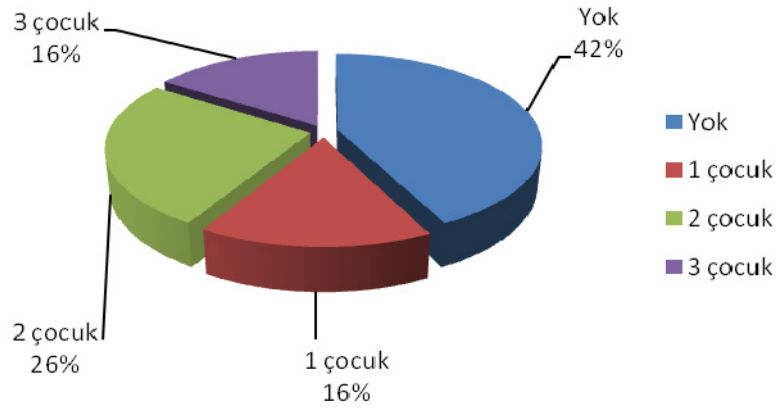


Şekil 12. Örneklem Grubunun Eşinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

Tablo 11. Örneklem Grubunun Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde (%)
Yok	38	42,7
1 çocuk	14	15,7
2 çocuk	23	25,8
3 çocuk	14	15,7
Toplam	89	100,0

Örneklem grubunun sahip olduğu çocuk sayısına göre dağılımı Tablo 11'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin 38'inin (% 42,7) çocuk sahibi olmadığı, 14'ünün (% 15,7) 1 çocuk, 23'ünün (% 25,8) 2 çocuk, 14'ünün (% 15,7) 3 çocuk sahibi olduğu görülmektedir.



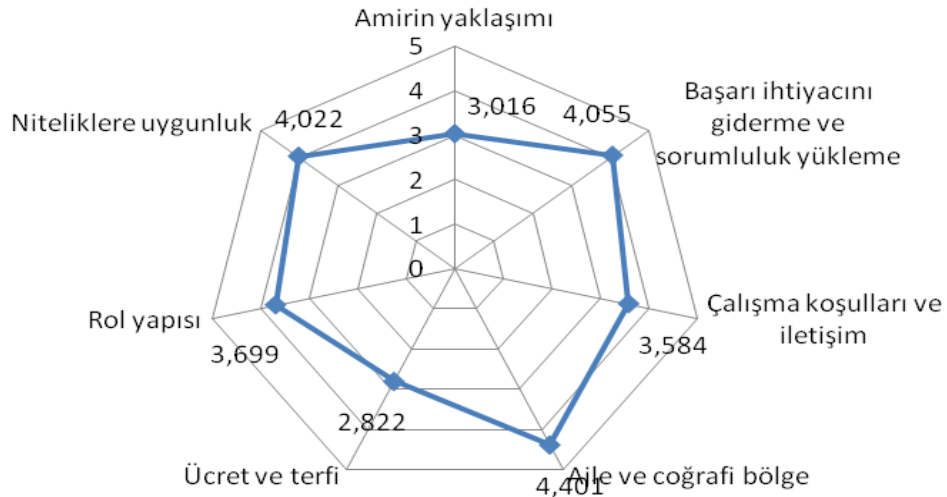
Şekil 13. Örneklem Grubunun Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

3.5.2. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları

Tablo 12. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları

	N	Ort.	S.s	Min.	Max.
Amirin yaklaşımı	89	3,016	0,932	1,000	5,000
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	4,055	0,599	1,000	5,000
Çalışma koşulları ve iletişim	89	3,584	0,710	1,429	5,000
Aile ve coğrafi bölge	89	4,401	0,688	1,333	5,000
Ücret ve terfi	89	2,822	0,756	1,000	4,714
Rol yapısı	89	3,699	0,664	1,000	4,750
Niteliklere uygunluk	89	4,022	0,757	1,000	5,000

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin iş tatmin düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde; amirin yaklaşımı ortalaması $3,016 \pm 0,932$; başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme ortalaması $4,055 \pm 0,599$; çalışma koşulları ve iletişim ortalaması $3,584 \pm 0,710$; aile ve coğrafi bölge ortalaması $4,401 \pm 0,688$; ücret ve terfi ortalaması $2,822 \pm 0,756$; rol yapısı ortalaması $3,699 \pm 0,664$; niteliklere uygunluk ortalaması $4,022 \pm 0,757$ olarak bulunmuştur.



Şekil 14. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Ortalamaları

3.5.3. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Farklılaşması

Tablo 13. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Amirin yaklaşımı	Bay	80	2,995	0,914	323,500	0,618
	Bayan	9	3,206	1,123		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Bay	80	4,039	0,622	307,500	0,472
	Bayan	9	4,190	0,335		
Çalışma koşulları ve iletişim	Bay	80	3,593	0,705	355,000	0,946
	Bayan	9	3,508	0,793		
Aile ve coğrafi bölge	Bay	80	4,400	0,702	350,000	0,888
	Bayan	9	4,407	0,572		
Ücret ve terfi	Bay	80	2,777	0,760	229,000	0,074
	Bayan	9	3,222	0,619		
Rol yapısı	Bay	80	3,669	0,683	281,000	0,270
	Bayan	9	3,972	0,384		
Niteliklere uygunluk	Bay	80	3,975	0,771	228,000	0,063
	Bayan	9	4,444	0,464		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=323,500; p=0,618>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=307,500; p=0,472>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=355,000$; $p=0,946>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=350,000$; $p=0,888>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=229,000$; $p=0,074>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=281,000$; $p=0,270>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=228,000$; $p=0,063>0,05$).

Tablo 14. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Amirin yaklaşımı	18–25 arası	20	2,986	1,004	2,622	0,454
	26–35 arası	35	3,020	0,915		
	36–45 arası	24	2,881	0,923		
	45 ve daha fazla	10	3,386	0,904		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	18–25 arası	20	4,064	0,500	6,660	0,084
	26–35 arası	35	3,963	0,580		
	36–45 arası	24	4,048	0,765		
	45 ve daha fazla	10	4,371	0,271		
Çalışma koşulları ve iletişim	18–25 arası	20	3,664	0,551	2,450	0,484
	26–35 arası	35	3,514	0,766		
	36–45 arası	24	3,488	0,810		
	45 ve daha fazla	10	3,900	0,481		
Aile ve coğrafi bölge	18–25 arası	20	4,500	0,587	5,506	0,138
	26–35 arası	35	4,362	0,596		
	36–45 arası	24	4,222	0,920		
	45 ve daha fazla	10	4,767	0,353		
Ücret ve terfi	18–25 arası	20	2,829	0,637	6,555	0,088
	26–35 arası	35	2,678	0,754		
	36–45 arası	24	2,738	0,659		
	45 ve daha fazla	10	3,514	0,916		
Rol yapısı	18–25 arası	20	3,675	0,501	10,199	0,017
	26–35 arası	35	3,550	0,732		
	36–45 arası	24	3,760	0,739		
	45 ve daha fazla	10	4,125	0,243		
Niteliklere uygunluk	18–25 arası	20	4,175	0,654	4,380	0,223
	26–35 arası	35	3,886	0,787		
	36–45 arası	24	3,958	0,884		
	45 ve daha fazla	10	4,350	0,337		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,622; p=0,454>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=6,660; $p=0,084>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,450; $p=0,484>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=5,506; $p=0,138>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=6,555; $p=0,088>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=10,199; $p=0,017<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 45 ve üstü yaş aralığındaki zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, 18–25 yaş aralığındaki zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney $U=40,000$; $p=0,007<0,05$). 45 ve üstü yaş aralığındaki zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, 26–35 yaş aralığındaki zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney $U=72,500$; $p=0,004<0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,380; p=0,223>0,05).

Tablo 15. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Hizmet Sınıfı Değişkenine Göre Farklaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Amirin yaklaşımı	Yönetici	9	3,556	0,761	9,230	0,056
	Zabıta memuru	22	2,610	0,966		
	Güvenlik memuru	5	3,257	0,894		
	İşçi	9	3,460	0,638		
	Zabıta görevlisi	44	2,990	0,932		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Yönetici	9	4,333	0,423	2,520	0,641
	Zabıta memuru	22	4,019	0,615		
	Güvenlik memuru	5	4,086	0,128		
	İşçi	9	4,111	0,186		
	Zabıta görevlisi	44	4,000	0,699		
Çalışma koşulları ve iletişim	Yönetici	9	3,667	0,792	1,806	0,771
	Zabıta memuru	22	3,565	0,653		
	Güvenlik memuru	5	3,886	0,235		
	İşçi	9	3,762	0,681		
	Zabıta görevlisi	44	3,506	0,769		
Aile ve coğrafi bölge	Yönetici	9	4,815	0,338	8,444	0,077
	Zabıta memuru	22	4,424	0,736		
	Güvenlik memuru	5	4,133	0,298		
	İşçi	9	4,222	0,601		
	Zabıta görevlisi	44	4,371	0,744		
Ücret ve terfi	Yönetici	9	3,540	0,911	14,539	0,006
	Zabıta memuru	22	2,955	0,682		
	Güvenlik memuru	5	2,914	0,540		
	İşçi	9	3,143	0,544		
	Zabıta görevlisi	44	2,532	0,693		
Rol yapısı	Yönetici	9	4,083	0,125	14,689	0,005
	Zabıta memuru	22	3,739	0,661		
	Güvenlik memuru	5	4,000	0,354		
	İşçi	9	4,000	0,250		
	Zabıta görevlisi	44	3,506	0,750		
Niteliklere uygunluk	Yönetici	9	4,444	0,391	7,370	0,118
	Zabıta memuru	22	4,205	0,611		
	Güvenlik memuru	5	3,900	0,548		
	İşçi	9	4,167	0,250		
	Zabıta görevlisi	44	3,830	0,908		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=9,230; $p=0,056>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,520; $p=0,641>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,806; $p=0,771>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=8,444; $p=0,077>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=14,539; $p=0,006<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; hizmet sınıfı yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanından yüksektir (Mann Whitney U=76,500; $p=0,004<0,05$). Hizmet sınıfı zabıta memuru olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı, hizmet sınıfı zabıta

görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanından yüksektir (Mann Whitney $U=321,000$; $p=0,026<0,05$). Hizmet sınıfı işçi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanından yüksektir (Mann Whitney $U=97,500$; $p=0,017<0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($KW=14,689$; $p=0,005<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; hizmet sınıfı yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, hizmet sınıfı zabıta memuru olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney $U=54,000$; $p=0,037<0,05$). Hizmet sınıfı yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney $U=75,000$; $p=0,003<0,05$). Hizmet sınıfı işçi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney $U=98,000$; $p=0,016<0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanı ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($KW=7,370$; $p=0,118>0,05$).

Tablo 16. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Görev Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Amirin yaklaşımı	Yönetici	9	3,556	0,761	215,500	0,048
	Bağlı çalışan	80	2,955	0,933		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Yönetici	9	4,333	0,423	250,500	0,134
	Bağlı çalışan	80	4,023	0,610		
Çalışma koşulları ve iletişim	Yönetici	9	3,667	0,792	320,500	0,589
	Bağlı çalışan	80	3,575	0,705		
Aile ve coğrafi bölge	Yönetici	9	4,815	0,338	200,500	0,025
	Bağlı çalışan	80	4,354	0,702		
Ücret ve terfi	Yönetici	9	3,540	0,911	183,000	0,016
	Bağlı çalışan	80	2,741	0,698		
Rol yapısı	Yönetici	9	4,083	0,125	181,500	0,013
	Bağlı çalışan	80	3,656	0,686		
Niteliklere uygunluk	Yönetici	9	4,444	0,391	218,000	0,045
	Bağlı çalışan	80	3,975	0,775		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=215,50; p=0,048<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, görevi yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları, görevi birime bağlı olarak çalışan olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=250,500; p=0,134>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup

ortalamları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=320,500$; $p=0,589>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=200,50$; $p=0,025<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, görevi yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanları, görevi birime bağlı olarak çalışan olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=183,00$; $p=0,016<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, görevi yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanları, görevi birime bağlı olarak çalışan olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=181,50$; $p=0,013<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, görevi yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları, görevi birime bağlı olarak çalışan olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=218,00; p=0,045<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, görevi yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları, görevi birime bağlı olarak çalışan olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanlarından yüksektir.

Tablo 17. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin İş Tecrübesi Değişkenine Göre Farklaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Amirin yaklaşımı	0-5 yıl	38	2,876	0,863	2,232	0,693
	6-10 yıl	9	3,333	1,141		
	11-15 yıl	24	3,042	0,934		
	16-20 yıl	9	3,048	1,086		
	21 yıl ve daha üstü	9	3,190	0,934		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	0-5 yıl	38	3,917	0,536	9,507	0,049
	6-10 yıl	9	4,048	0,655		
	11-15 yıl	24	4,238	0,418		
	16-20 yıl	9	3,889	1,118		
	21 yıl ve daha üstü	9	4,317	0,376		
Çalışma koşulları ve iletişim	0-5 yıl	38	3,477	0,704	4,071	0,396
	6-10 yıl	9	3,952	0,610		
	11-15 yıl	24	3,726	0,635		
	16-20 yıl	9	3,333	0,830		
	21 yıl ve daha üstü	9	3,540	0,835		
Aile ve coğrafi bölge	0-5 yıl	38	4,395	0,610	5,280	0,260
	6-10 yıl	9	4,481	0,648		
	11-15 yıl	24	4,431	0,476		
	16-20 yıl	9	3,889	1,344		
	21 yıl ve daha üstü	9	4,778	0,373		
Ücret ve terfi	0-5 yıl	38	2,680	0,712	3,290	0,511
	6-10 yıl	9	2,683	0,892		
	11-15 yıl	24	2,940	0,498		
	16-20 yıl	9	2,889	0,909		
	21 yıl ve daha üstü	9	3,175	1,140		
Rol yapısı	0-5 yıl	38	3,559	0,568	10,866	0,028
	6-10 yıl	9	3,611	0,993		
	11-15 yıl	24	3,833	0,555		
	16-20 yıl	9	3,694	1,044		
	21 yıl ve daha üstü	9	4,028	0,341		
Niteliklere uygunluk	0-5 yıl	38	3,921	0,722	4,864	0,302
	6-10 yıl	9	4,222	0,565		
	11-15 yıl	24	4,042	0,765		
	16-20 yıl	9	3,833	1,199		
	21 yıl ve daha üstü	9	4,389	0,417		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,232; p=0,693>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=9,507; p=0,049<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 11-15 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı, 0-5 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanından yüksektir (Mann Whitney U=271,000; p=0,007<0,05). 21 yıl ve daha üstü iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı, 0-5 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanından yüksektir (Mann Whitney U=86,500; p=0,021<0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,071; p=0,396>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=5,280; p=0,260>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,290; p=0,511>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=10,866; p=0,028<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 11-15 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, 0-5 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=304,000; p=0,025<0,05). 21 yıl ve daha üstü iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı, 0-5 yıl iş tecrübesi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanından yüksektir (Mann Whitney U=70,500; p=0,005<0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanı ortalamalarının iş tecrübesi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,864; p=0,302>0,05).

Tablo 18. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Kurumdaki Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Amirin yaklaşımı	Bir yıldan az	21	3,116	0,826	659,500	0,597
	1-5 yıl arası	68	2,985	0,965		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Bir yıldan az	21	4,102	0,495	693,000	0,838
	1-5 yıl arası	68	4,040	0,631		
Çalışma koşulları ve iletişim	Bir yıldan az	21	3,558	0,844	704,500	0,927
	1-5 yıl arası	68	3,592	0,671		
Aile ve coğrafi bölge	Bir yıldan az	21	4,603	0,442	576,000	0,167
	1-5 yıl arası	68	4,338	0,739		
Ücret ve terfi	Bir yıldan az	21	2,871	0,688	670,000	0,670
	1-5 yıl arası	68	2,807	0,780		
Rol yapısı	Bir yıldan az	21	3,548	0,491	467,500	0,015
	1-5 yıl arası	68	3,746	0,705		
Niteliklere uygunluk	Bir yıldan az	21	4,048	0,789	705,000	0,928
	1-5 yıl arası	68	4,015	0,753		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=659,500; p=0,597>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=693,000; p=0,838>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=704,500; p=0,927>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=576,000$; $p=0,167>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=670,000$; $p=0,670>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=467,50$; $p=0,015<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, 1-5 yıl arası süredir kurumunda çalışan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları, bir yıldan az süredir kurumunda çalışan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları ortalamalarının kurumdaki çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=705,000$; $p=0,928>0,05$).

Tablo 19. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Amirin yaklaşımı	Lise ve altı	61	3,101	0,875	1,587	0,452
	Yüksek okul	15	2,952	1,123		
	Üniversite	13	2,692	0,953		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Lise ve altı	61	4,075	0,584	1,160	0,560
	Yüksek okul	15	4,133	0,541		
	Üniversite	13	3,868	0,736		
Çalışma koşulları ve iletişim	Lise ve altı	61	3,614	0,674	1,912	0,384
	Yüksek okul	15	3,743	0,585		
	Üniversite	13	3,264	0,940		
Aile ve coğrafi bölge	Lise ve altı	61	4,311	0,755	2,921	0,232
	Yüksek okul	15	4,644	0,388		
	Üniversite	13	4,538	0,553		
Ücret ve terfi	Lise ve altı	61	2,834	0,732	6,225	0,044
	Yüksek okul	15	3,152	0,667		
	Üniversite	13	2,385	0,805		
Rol yapısı	Lise ve altı	61	3,701	0,669	2,181	0,336
	Yüksek okul	15	3,850	0,557		
	Üniversite	13	3,519	0,753		
Niteliklere uygunluk	Lise ve altı	61	4,041	0,673	0,109	0,947
	Yüksek okul	15	3,933	1,015		
	Üniversite	13	4,038	0,853		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,587; p=0,452>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,160; p=0,560>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=1,912; p=0,384>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,921; p=0,232>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=6,225; p=0,044<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yüksek okul eğitim düzeyine sahip zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı, üniversite mezunu zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanından yüksektir (Mann Whitney U=46,000; p=0,017<0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,181; p=0,336>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanı ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=0,109; p=0,947>0,05).

Tablo 20. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Medeni Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Amirin yaklaşımı	Bekar	31	3,028	0,980	896,000	0,979
	Evli	58	3,010	0,913		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Bekar	31	3,963	0,603	730,500	0,144
	Evli	58	4,103	0,597		
Çalışma koşulları ve iletişim	Bekar	31	3,631	0,698	795,000	0,368
	Evli	58	3,559	0,722		
Aile ve coğrafi bölge	Bekar	31	4,484	0,508	849,000	0,656
	Evli	58	4,356	0,767		
Ücret ve terfi	Bekar	31	2,843	0,705	852,500	0,688
	Evli	58	2,810	0,787		
Rol yapısı	Bekar	31	3,605	0,558	661,500	0,036
	Evli	58	3,750	0,713		
Niteliklere uygunluk	Bekar	31	3,968	0,846	822,500	0,495
	Evli	58	4,052	0,711		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=896,000; p=0,979>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=730,500; p=0,144>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=795,000; p=0,368>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin aile ve coğrafi b¼lge puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=849,000$; $p=0,656>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin ücret ve terfi puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=852,500$; $p=0,688>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin rol yapısı puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=661,50$; $p=0,036<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka g¼re, evli zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin rol yapısı puanları, bekar zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin rol yapısı puanlarından y¼ksektir.

Araştırmaya katılan zabıta m¼d¼rl¼ę¼ kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=822,500$; $p=0,495>0,05$).

Tablo 21. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Eşlerinin Çalışıp Çalışmama Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Amirin yaklaşımı	Evet	10	2,929	1,061	380,500	0,850
	Hayır	79	3,027	0,921		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Evet	10	3,814	0,706	305,000	0,239
	Hayır	79	4,085	0,583		
Çalışma koşulları ve iletişim	Evet	10	3,514	0,556	337,500	0,453
	Hayır	79	3,593	0,730		
Aile ve coğrafi bölge	Evet	10	4,600	0,516	323,000	0,333
	Hayır	79	4,376	0,705		
Ücret ve terfi	Evet	10	2,857	0,639	373,500	0,779
	Hayır	79	2,817	0,773		
Rol yapısı	Evet	10	3,625	0,626	347,000	0,523
	Hayır	79	3,709	0,672		
Niteliklere uygunluk	Evet	10	4,150	0,530	385,000	0,893
	Hayır	79	4,006	0,782		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=380,500; p=0,850>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=305,000; p=0,239>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=337,500; p=0,453>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=323,000$; $p=0,333>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=373,500$; $p=0,779>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=347,000$; $p=0,523>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanları ortalamalarının eşlerinin çalışıp çalışmama durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=385,000$; $p=0,893>0,05$).

Tablo 22. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Amirin yaklaşımı	Yok	38	3,023	0,961	0,132	0,988
	1 çocuk	14	2,969	1,024		
	2 çocuk	23	2,994	0,926		
	3 çocuk	14	3,082	0,858		
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Yok	38	3,981	0,570	4,295	0,231
	1 çocuk	14	4,051	0,484		
	2 çocuk	23	4,031	0,778		
	3 çocuk	14	4,296	0,414		
Çalışma koşulları ve iletişim	Yok	38	3,564	0,702	3,806	0,283
	1 çocuk	14	3,296	0,721		
	2 çocuk	23	3,752	0,762		
	3 çocuk	14	3,653	0,603		
Aile ve coğrafi bölge	Yok	38	4,430	0,519	0,594	0,898
	1 çocuk	14	4,333	0,847		
	2 çocuk	23	4,362	0,797		
	3 çocuk	14	4,452	0,791		
Ücret ve terfi	Yok	38	2,748	0,761	2,315	0,510
	1 çocuk	14	2,673	0,591		
	2 çocuk	23	2,845	0,811		
	3 çocuk	14	3,133	0,781		
Rol yapısı	Yok	38	3,632	0,614	3,703	0,295
	1 çocuk	14	3,857	0,254		
	2 çocuk	23	3,620	0,938		
	3 çocuk	14	3,857	0,525		
Niteliklere uygunluk	Yok	38	3,921	0,843	3,118	0,374
	1 çocuk	14	4,250	0,580		
	2 çocuk	23	3,913	0,835		
	3 çocuk	14	4,250	0,427		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin amirin yaklaşımı puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=0,132; p=0,988>0,05).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,295; $p=0,231>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin çalışma koşulları ve iletişim puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,806; $p=0,283>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin aile ve coğrafi bölge puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=0,594; $p=0,898>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin ücret ve terfi puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,315; $p=0,510>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin rol yapısı puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,703; $p=0,295>0,05$).

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin niteliklere uygunluk puanı ortalamalarının çocuk sayısı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,118; $p=0,374>0,05$).

Tablo 23. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Genel Tatmin Düzeyi Ortalamalarının Hizmet Sınıfı Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Genel tatmin düzeyi	Yönetici	9	4,444	1,014	11,832	0,019
	Zabıta memuru	22	3,727	0,883		
	Güvenlik memuru	5	4,200	0,447		
	İşçi	9	4,000	0,500		
	Zabıta görevlisi	44	3,409	1,127		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeyi ortalamalarının hizmet sınıfı değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=11,832; p=0,019<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; hizmet sınıfı yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeyi, hizmet sınıfı zabıta memuru olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeyinden yüksektir (Mann Whitney U=45,500; p=0,010<0,05). Hizmet sınıfı yönetici olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeyi, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeyinden yüksektir (Mann Whitney U=89,500; p=0,008<0,05).

Tablo 24. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin “İmkan olsa başka bir kuruma geçmek istemem” Sorusunun Ortalamalarının Hizmet Sınıfı Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İmkan Olsa Başka Bir Kuruma Geçmek İstemem	Yönetici	9	3,667	1,225	4,277	0,370
	Zabıta memuru	22	2,818	1,097		
	Güvenlik memuru	5	3,400	1,342		
	İşçi	9	2,667	1,500		
	Zabıta görevlisi	44	3,000	1,012		

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin “İmkan olsa başka bir kuruma geçmek istemem” puanları ortalamalarının hizmet sınıfı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi

sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. (KW=4,277; p=0,370>0,05).

3.5.4. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 25. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin İş Tatmin Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Boyutlar	Boyut	N	r	p
Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	Amirin yaklaşımı	89	0,513	0,000
Çalışma koşulları ve iletişim	Amirin yaklaşımı	89	0,540	0,000
Aile ve coğrafi bölge	Amirin yaklaşımı	89	0,177	0,096
Ücret ve terfi	Amirin yaklaşımı	89	0,576	0,000
Rol yapısı	Amirin yaklaşımı	89	0,398	0,000
Niteliklere uygunluk	Amirin yaklaşımı	89	0,293	0,005
Çalışma koşulları ve iletişim	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	0,367	0,000
Aile ve coğrafi bölge	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	0,424	0,000
Ücret ve terfi	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	0,424	0,000
Rol yapısı	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	0,408	0,000
Niteliklere uygunluk	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme	89	0,450	0,000
Aile ve coğrafi bölge	Çalışma koşulları ve iletişim	89	0,229	0,031
Ücret ve terfi	Çalışma koşulları ve iletişim	89	0,456	0,000
Rol yapısı	Çalışma koşulları ve iletişim	89	0,289	0,006
Niteliklere uygunluk	Çalışma koşulları ve iletişim	89	0,341	0,001
Ücret ve terfi	Aile ve coğrafi bölge	89	0,226	0,033
Rol yapısı	Aile ve coğrafi bölge	89	0,248	0,019
Niteliklere uygunluk	Aile ve coğrafi bölge	89	0,394	0,000
Rol yapısı	Ücret ve terfi	89	0,431	0,000
Niteliklere uygunluk	Ücret ve terfi	89	0,357	0,001
Niteliklere uygunluk	Rol yapısı	89	0,406	0,000

Tablo 25'ten anlaşılacağı üzere, başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi

sonucunda, puanlar arasında %51,3 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,513$; $p=0,000<0,05$). Buna göre başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme puanı arttıkça amirin yaklaşımı puanı da artmaktadır.

Çalışma koşulları ve iletişim ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %54,0 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,540$; $p=0,000<0,05$). Buna göre çalışma koşulları ve iletişim puanı arttıkça amirin yaklaşımı puanı da artmaktadır.

Aile ve coğrafi bölge ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ($r=0,177$; $p=0,096>0,05$).

Ücret ve terfi ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %57,6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,576$; $p=0,000<0,05$). Buna göre ücret ve terfi puanı arttıkça amirin yaklaşımı puanı da artmaktadır.

Rol yapısı ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %39,8 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,398$; $p=0,000<0,05$). Buna göre rol yapısı puanı arttıkça amirin yaklaşımı puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile amirin yaklaşımı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %29,3 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,293$; $p=0,005<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı arttıkça amirin yaklaşımı puanı da artmaktadır.

Çalışma koşulları ve iletişim ile başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında

%36,7 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,367$; $p=0,000<0,05$). Buna göre çalışma koşulları ve iletişim puanı arttıkça başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye puanı da artmaktadır.

Aile ve coğrafi bölge ile başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %42,4 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,424$; $p=0,000<0,05$). Buna göre aile ve coğrafi bölge puanı arttıkça başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye puanı da artmaktadır.

Ücret ve terfi ile başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %42,4 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,424$; $p=0,000<0,05$). Buna göre ücret ve terfi puanı arttıkça başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye puanı da artmaktadır.

Rol yapısı ile başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %40,8 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,408$; $p=0,000<0,05$). Buna göre rol yapısı puanı arttıkça başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %45,0 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,450$; $p=0,000<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı arttıkça başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemeye puanı da artmaktadır.

Aile ve coğrafi bölge ile çalışma koşulları ve iletişim arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %22,9 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,229$; $p=0,031<0,05$). Buna göre aile ve coğrafi

bölge puanı arttıkça çalışma koşulları ve iletişim puanı da artmaktadır.

Ücret ve terfi ile çalışma koşulları ve iletişim arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %45,6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,456$; $p=0,000<0,05$). Buna göre ücret ve terfi puanı arttıkça çalışma koşulları ve iletişim puanı da artmaktadır.

Rol yapısı ile çalışma koşulları ve iletişim arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %28,9 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,289$; $p=0,006<0,05$). Buna göre rol yapısı puanı arttıkça çalışma koşulları ve iletişim puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile çalışma koşulları ve iletişim arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %34,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,341$; $p=0,001<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı arttıkça çalışma koşulları ve iletişim puanı da artmaktadır.

Ücret ve terfi ile aile ve coğrafi bölge arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %22,6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,226$; $p=0,033<0,05$). Buna göre ücret ve terfi puanı arttıkça aile ve coğrafi bölge puanı da artmaktadır.

Rol yapısı ile aile ve coğrafi bölge arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %24,8 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,248$; $p=0,019<0,05$). Buna göre rol yapısı puanı arttıkça aile ve coğrafi bölge puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile aile ve coğrafi bölge arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %39,4 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,394$; $p=0,000<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı

arttıkça aile ve coğrafi bölge puanı da artmaktadır.

Rol yapısı ile ücret ve terfi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %43,1 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,431$; $p=0,000<0,05$). Buna göre rol yapısı puanı arttıkça ücret ve terfi puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile ücret ve terfi arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %35,7 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,357$; $p=0,001<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı arttıkça ücret ve terfi puanı da artmaktadır.

Niteliklere uygunluk ile rol yapısı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %40,6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. ($r=0,406$; $p=0,000<0,05$). Buna göre niteliklere uygunluk puanı arttıkça rol yapısı puanı da artmaktadır.

3.5.5. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Genel Tatmin Düzeylerinin İş Tatmin Düzeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli

Tablo 26. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Genel Tatmin Düzeylerinin İş Tatmin Düzeylerinden Etkilenme Durumunu Test Etmek İçin Yapılan Regresyon Modeli

Bağımlı Değişken	Bağımsız değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Genel tatmin düzeyi	Sabit	-1,045	-1,984	0,051	30,325	0,000	0,700
	Amirin yaklaşımı	-0,079	-0,866	0,389			
	Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemesi	1,252	9,425	0,000			
	Çalışma koşulları ve iletişim	0,072	0,686	0,495			
	Aile ve coğrafi bölge	-0,147	-1,464	0,147			
	Ücret ve terfi	0,581	5,586	0,000			
	Rol yapısı	0,036	0,331	0,742			
	Niteliklere uygunluk	0,368	3,803	0,000			

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü kamu personelinin genel tatmin düzeylerinin iş tatmin düzeylerinden etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlıdır (F=30,325; p=0,000<0,05).

Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yüklemesi düzeyi 1 birim arttığında genel tatmin düzeyi 1,252 birim artmaktadır. ($\beta=1,252$; $t=9,425$; $p=0,000<0,05$). Ücret ve terfi düzeyi 1 birim arttığında genel tatmin düzeyi 0,581 birim artmaktadır. ($\beta=0,581$; $t=5,586$; $p=0,000<0,05$). Niteliklere uygunluk düzeyi 1 birim arttığında genel tatmin düzeyi 0,368 birim artmaktadır ($\beta=0,368$; $t=3,803$; $p=0,000<0,05$).

Amirin yaklaşımı düzeyi genel tatmin düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=-0,866$; $p=0,389>0,05$). Çalışma koşulları ve iletişim düzeyi genel tatmin düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=0,686$; $p=0,495>0,05$). Aile ve coğrafi bölge düzeyi

genel tatmin düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=-1,464$; $p=0,147>0,05$). Rol yapısı düzeyi genel tatmin düzeyini istatistiksel olarak etkilememektedir ($t=0,331$; $p=0,742>0,05$).

Genel tatmin düzeyini etkileyen faktörler içerisinde başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme, ücret ve terfi, niteliklere uygunluk düzeyleri genel tatmin düzeyini 0,700 oranında açıklamaktadır ($R^2=0,700$).

3.5.6. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Önemseme Önceliğinin Belirlenmesi

Anketin son kısmında bulunan iş ile ilgili; ücret, tatil ve izin durumu, iş görev türü, amir müdürün yaklaşımı, şehir ve sosyal imkanlar, çalışma ortamı, iş arkadaşları özelliklerinin birden (1)'den başlayarak sekize (8)'e kadar numaralandırılması istenilmiş olup, sonuçları aşağıda değerlendirilmiştir.

Tablo 27. Araştırmaya Katılan Zabıta Müdürlüğü Kamu Personelinin Önemseme Önceliği

Özellikler	Cevaplayan top.	Değerlendirme	Çalışanlara Göre Önem Sırası								Toplam Puan	Önemseme Derecesi	Sonuçlar
			1	2	3	4	5	6	7	8			
Ücret	89	Frekans	48	11	5	3	8	4	5	5	236	1	Çalışanların %53,9'u ücreti birinci derece önemli bulmuştur.
		%	53,9	12,4	5,6	3,4	9	4,5	5,6	5,6			
		Küm %	53,9	66,3	71,9	75,3	84,3	88,8	94,4	100			
Tatil ve İzin Durumu	89	Frekans	3	14	5	13	7	13	20	14	463	7	Çalışanların %24,7'si ilk üç sırada önemli bulmuştur.
		%	3,4	15,7	5,6	14,6	7,9	14,6	22,5	15,7			
		Küm %	3,4	19,1	24,7	39,3	47,2	61,8	84,3	100			
İş Görev Türü	89	Frekans	6	19	17	15	12	8	10	2	349	3	Çalışanların %47,2'si ilk üç sırada önemli bulmuştur
		%	6,7	21,3	19,1	16,9	13,5	9	11,2	2,2			
		Küm %	6,7	28,1	47,2	64	77,5	86,5	97,8	100			
Yükselme / Terfi İmkamı Olması	89	Frekans	4	6	15	6	9	15	8	26	484	4	Çalışanların % 28,1'i ilk üç sırada önemli bulmuştur. %29,2'si son sıralarda yer vermiştir.
		%	4,5	6,7	16,9	6,7	10,1	16,9	9	29,2			
		Küm %	4,5	11,2	28,1	34,8	44,9	61,8	70,8	100			

Amirin Yaklaşımı	89	Frekans	8	5	20	18	13	11	5	9	388	5	Çalışanların %37,1'i ilk üç sırada önemli bulmuştur.
		%	9	5,6	22,5	20,2	14,6	12,4	5,6	10,1			
		Küm %	9	14,6	37,1	57,3	71,9	84,3	89,9	100			
Şehir/Sosyal İmkanlar	89	Frekans	0	2	4	10	11	18	21	23	550	8	Çalışanların %18'i ilk üç sırada önemli bulmuştur. %25,8'i son sıralarda yer vermiştir.
		%	0	2,2	4,5	11,2	12,4	20,2	23,6	25,8			
		Küm %	0	2,2	6,7	18	30,3	50,6	74,2	100			
Çalışma Ortamı (Temizlik, gürültü, toz, havalandırma v.b)	89	Frekans	9	10	12	11	14	14	12	7	403	6	Çalışanların %34,8'i ilk üç sırada önemli bulmuştur.
		%	10,1	11,2	13,5	12,4	15,7	15,7	13,5	7,9			
		Küm %	10,1	21,3	34,8	47,2	62,9	78,7	92,1	100			
İş Arkadaşları	89	Frekans	11	21	12	13	15	6	8	3	332	2	Çalışanların %49,4'ü ilk üç sırada önemli bulmuştur.
		%	12,4	23,6	13,5	14,6	16,9	6,7	9	3,6			
		Küm %	12,4	36	49,4	64	80,9	87,6	96,6	100			

Çalışanların %53,9'u ücreti birinci (1) sırada, %12,4'ü ikinci (2) sırada önemli bulmuştur. Tatil ve izin durumuna; çalışanların %52,8'i altıncı (6), yedinci (7) ve sekizinci (8) sırada yer vermiştir.

İş görev türüne çalışanların %57,3'ü iki (2), üç (3) ve dördüncü (4) sırada önem vermiştir.

Terfi imkânına %46,1 oranında altıncı (7) ve sekizinci (8) sırada önem verilmiştir.

Amirin yaklaşımına %57,3 oranında ikinci (2), üçüncü (3) ve dördüncü (4) sırada yer verilmiştir.

Şehir ve sosyal İmkânlarda %49,4 oranında altıncı (7) ve sekizinci (8) sırada önem verilmiştir.

Çalışma şartlarına %44,9 oranında beşinci(5), altıncı(6) ve yedinci(7) sırada yer verilmiştir.

İş arkadaşlarına %49,5 oranında birinci(1), ikinci(2) ve üçüncü (3) sırada yer verilmiştir.

Tablo 27'de çalışanların önemseme önceliklerinin tespiti için verdikleri cevapların analiz edilmesi sonucunda aşağıda belirtilen önem sırası tespit edilmiştir. Toplam puanlar hesaplanarak küçükten büyüğe doğru sıralanmıştır.

Puan (Ücret) = $48*1+11*2+5*3+3*4+8*5+4*6+5*7+5*8 = 236$ diğer puanlarda benzer şekilde hesaplanarak öncelik sırası aşağıda belirtilmiştir.

1. Öncelik: Ücret
2. Öncelik: İş Arkadaşları
3. Öncelik: İş ve Görev Türü

4. Öncelik: Yükselme ve Terfi İmkanı
5. Öncelik: Amirin Yaklaşımı
6. Öncelik: Çalışma Ortamı
7. Öncelik: Tatil ve İzin Durumu
8. Öncelik: Şehir/Sosyal İmkanlar

Yukarıda görüldüğü üzere çalışanlar iyi bir ücret ve sosyal ilişkileri ön planda tutmuşlardır.

SONUÇ, YORUM VE ÖNERİLER

Çekmeköy Belediyesi Zabıta Müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeylerini belirlemek ve iş tatmin düzeylerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmadan ulaşılan sonuçlara aşağıda yer verilmektedir.

Araştırmada kullanılan ana kütlenin genel özellikleri incelendiğinde; ana kütlenin 90 kişi olduğu, ankete katılanların 80'inin cinsiyetinin erkek, 9'unun bayan olduğu. En yüksek yaş frekansını 26-35 yaş arasının oluşturduğu. En yüksek hizmet sınıfı frekansını Zabıta görevlisi hizmet sınıfından oluştuğu. Araştırma uygulanan grubun 9'unun yönetici 80'nin bağlı çalışan olduğu. En yüksek iş tecrübesi frekansının 0-5 yıl olduğu. Çalışanların % 60,7'sinin lise mezunu olduğu. Çalışanların 31'nin bekar, 58'nin evli olduğu. Araştırma uygulanan gruptan 10'unun eşinin çalıştığı, 79'unun eşinin çalışmadığı. Uygulama yapılan gruptan 38 kişinin çocuğu bulunmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler "Amirin yaklaşımı", "Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme", "Çalışma koşulları ve iletişim", "Aile ve coğrafi bölge", "Ücret ve terfi, Rol yapısı" ve "Niteliklere uygunluk" olmak üzere 7 ayrı faktörde incelenmiştir. Bu faktörlere ilişkin zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tatmin düzeylerini etkileyen faktörler 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre şöyledir: çalışanlar en yüksek iş tatminini 4,401 ortalama ile aile ve coğrafi bölge faktöründen, ardından 4,055 ortalama ile Başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme faktöründen, 4,022 ortalama ile Niteliklere uygunluk, 3,699 ortalama ile Rol yapısı faktöründen sağlarken, en düşük ise 2,822 ile ücret ve terfi faktöründen, 3,016 ortalama ile amirin yaklaşımından ve 3,584 ortalama ile çalışma koşulları ve iletişim faktöründen tatmin olmaktadır.

Elde edilen sonuçlar bütün olarak değerlendirildiğinde çalışanlar en fazla iş tatminini iş dışındaki faktörlerden, en düşük tatmini ise işle ilgili faktörlerden

sağlamaktadırlar. Özellikle ücret ve terfiden ve amirin yaklaşımından çalışanların tatmin düzeyinin düşük olması dikkat çekicidir.

Araştırmada zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da incelenmiştir. Araştırmada ele alınan ilk değişken olan zabıta müdürlüğü çalışanlarının cinsiyetlerine göre iş tatmin düzeylerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre; kadın ve erkek çalışanların iş tatmin düzeyleri birbirlerine benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının yaşlarına göre; rol yapısı dışında boyutlara ilişkin iş tatmin düzeylerinin farklılaşmadığı, 45 ve üzeri yaştakilerin rol yapısından kaynaklanan iş tatmin düzeylerinin daha küçük yaşlardaki çalışanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının hizmet sınıflarına göre; ücret ve terfi ile rol yapısı dışında kalan iş tatmin düzeylerinin farklılaşmadığı, hizmet sınıfı zabıta görevlisi olan çalışanların ücret ve terfi ile rol yapısı boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeylerinin diğer (yönetici, zabıta memuru, güvenlik memuru, işçi) hizmet sınıfında olan çalışanlardan düşük olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının görevlerine göre; başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme ile çalışma koşulları ve iletişim boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeylerinin farklılaşmadığı, diğer boyutlara ilişkin iş tatmin düzeylerinin görevlerine göre istatistiksel açıdan farklılaştığı belirlenmiştir. Buna göre; yönetici olarak görev yapan çalışanların amirin yaklaşımı, aile ve coğrafi bölge, ücret ve terfi, rol yapısı, niteliklere uygunluk boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeyleri, bağlı çalışanlardan yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tecrübelerine göre; başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme ile rol yapısı boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeylerinin farklılaştığı, diğer boyutlara ilişkin iş tatmin düzeylerinin iş tecrübelerine göre

farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre; 21 yıl ve üzeri iş tecrübesi bulunan çalışanların başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme ile rol yapısı boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeyleri daha az iş tecrübesi bulunan çalışanlardan yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin çalışma sürelerine göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre farklı çalışma süresine sahip çalışanların iş tatmin düzeyleri birbirlerine benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının eğitim durumlarına göre; iş tatmin düzeyleri ücret ve terfi boyutu dışında farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre; yükseköğretim mezunu olan çalışanların ücret ve terfiye ilişkin iş tatmin düzeyleri üniversite ile lise ve altı eğitim düzeyinde bulunan çalışanlardan yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının medeni durumlarına göre; iş tatmin düzeyleri rol yapısı boyutu dışında farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre; evli çalışanların rol yapısına ilişkin iş tatmin düzeyleri bekar çalışanlardan yüksektir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının eşlerinin çalışma durumuna ve çocuk sahibi olma durumlarına göre iş tatmin düzeylerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir. Buna göre; eşi çalışan ve çalışmayan, çocuk sahibi olan ve olmayan çalışanların iş tatmin düzeyleri birbirlerine benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeylerinin hizmet sınıflarına göre farklılaştığı belirlenmiştir. Buna göre en yüksek iş tatminine yönetici olarak görev yapanların, sonrasında ise sırasıyla güvenlik memuru, işçi ve zabıta memuru olarak çalışanların sahip olduğu, en düşük genel iş tatminine ise zabıta görevlilerin sahip olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler korelasyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Analiz sonucunda;

aile ve coğrafi bölge ile amirin yaklaşımı boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin olmadığı, diğer tüm boyutların birbirleri ile pozitif yönlü anlamlı ilişkiler içerisinde oldukları saptanmıştır. Buna göre; amirin yaklaşımından dolayı iş tatmin düzeyi artan çalışanların, aile ve coğrafi bölge dışında kalan tüm boyutlara ilişkin iş tatmin düzeyleri yükselmektedir. Aynı şekilde diğer tüm boyutlara ilişkin iş tatmin düzeyi artan çalışanların aynı doğrultuda diğer boyutlara ilişkin iş tatmin düzeyleri de yükselmektedir.

Araştırmaya katılan zabıta müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeylerinin, iş tatmin boyutlarından etkilenme düzeyleri regresyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Buna göre; zabıta müdürlüğü çalışanlarının genel iş tatmin düzeyleri; istatistiksel olarak amirin yaklaşımı, çalışma koşulları ve iletişim, aile ve coğrafi bölge ve rol yapısı boyutlarından etkilenmediği, genel iş tatminini, başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme, ücret ve terfi yapısı ile niteliklere uygunluk boyutlarının pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. Buna göre; zabıta müdürlüğü çalışanlarının başarı ihtiyacını giderme ve sorumluluk yükleme, ücret ve terfi yapısı ile niteliklere uygunluk boyutlarına ilişkin iş tatmin düzeyleri arttığında genel iş tatmin düzeyleri de artmaktadır.

Önemseme önceliğinin tespiti için anketin son kısmında katılımcıların verdiği cevapların değerlendirilmesi sonucunda önemseme önceliği: ücret, iş arkadaşları, iş ve görev türü, yükselme ve terfi imkanı, amirin yaklaşımı, çalışma ortamı, tatil ve izin durumu, şehir/sosyal imkanlar olarak sıralanmaktadır. Buradan çalışanlar için birinci önceliğin ücret olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir;

Farklı istihdam politikalarının uygulanması sonucunda ankette belirtilen; yönetici (zbt müd, amr, kom), zabıta memuru, güvenlik memuru, işçi, zabıta görevlisi (firma hizmet satın alma gibi hizmet sınıfları ortaya çıkmakta ve bu hizmet sınıflarına farklı ücretlendirme sistemleri uygulanmaktadır bu da önemli bir tatminsizlik faktörü olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun engellenmesi için farklı istihdam politikaları uygulanmaması ve kamuda taşeronluk uygulamasından vazgeçilmesinin iş tatminsizliğini azaltacağı

kanaatine varılmaktadır.

Bu uygulama araştırmasında elde edilen bulgular kuşkusuz araştırmanın yapıldığı Çekmeköy Belediye Başkanlığı Zabıta Müdürlüğü için geçerlidir. Türkiye çapında tüm belediye zabıtalara ait genellemeler yapılabilmesi için değişik belediyelerde bu alanda araştırmaların yapılmasına ihtiyaç vardır. Hazırlamış bulunduğum tezin, bu alanda çalışma yapacak araştırmacılara faydalı olabileceği.

Tüm zabıta müdürlüğü çalışanların fikirleri alınarak değerlendirilmeli ve kendilerini ilgilendiren konularda yüksek katılım sağlanmalıdır. Yükselmelerde, terfilerde liyakat ve yeterliliğe önem verilmelidir. Çalışanlar arasındaki ücret dengesizlikleri ve yetersizliği bariz şekilde görülmektedir. Ücretler konusunda süratle sonuç alıcı çalışmalar yapılmalıdır. Zabıta müdürlüğünün hizmet kalitesinin yükseltilmesi çalışmalarına tüm personel katılmalıdır.

Zabıta personelinin iş tatmininin sağlanabilmesi için, çalışanların yeteneklerinin ortaya çıkarılması, iş arkadaşları ile aralarındaki duygusal desteğin artırılması, performansı iyileştirme çalışmaları, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin artırılması, sorunların çözümünde personelden görüş istenmesi yerinde olacaktır.

Personel alırken personelin yalnız ve yalnız görev yönünden niteliklerini göz önünde bulundurmak ve bunun dışında hiçbir öznel ölçüt kullanmamak gerekmektedir. Personel seçiminde siyasi görüş ve referanslara bakmadan, işi yapacak yeteneklere sahip, tarafsız personel seçmeye özen göstermelidirler.

Yaptığı işten ve çalışma ortamından memnun olan zabıta personeli, hizmet verdiği vatandaşa da aynı mutluluğu ve sıcaklığı yansıtabilir. Güler yüzlü ve işine bağlı zabıta personelinin oluşan örgüt, vatandaşlara da olumlu mesajlar verir ve dışarıdaki imajını olumlu etkiler. Günümüzde insanı boş veren yönetim usulleri terk edilerek, insanı ön plana yerleştiren, çalışanların mutluluğunu ve tatminini de sağlayan anlayışlara yönelilmektedir.

KAYNAKÇA

AĞAN Fatih, 2002,

Özel Okullarda, Devlet Okullarında ve Dershanelerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

AĞIRBAŞ İsmail, ÇELİK Yusuf, BÜYÜKKAYIKÇI Hüseyin, 2005,

Motivasyon Araçları ve İş Tatmini Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerine Bir Araştırma, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt: 8, Sayı 3, s. 325-348.

AKAR Cüneyt, YILDIRIM Y. Tansoy, 2008,

Yöneticinin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol stres Kaynakları arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 10, Sayı 2, s. 91-113.

ALAN Ümit, 2003,

Basın İşletmelerinde İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ALICA Esin, 2008,

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

AŞAN Öznur, AYDIN Eren Miski, CAN Halil, 2006,

Örgütsel Davranış, Arıkan Yayıncılık, Ankara.

AŞAN Öznur, 2001,

Motivasyon, Yönetim ve Organizasyon, (Der. Güney Salih), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

BAKAN İsmail, BÜYÜKMEŞE Tuba, 2004,

Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı 7, s. 1-30.

BAKIR Emrah, 2009,

Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etki Eden Faktörler Üzerindeki Etkisi ve T.C. Ziraat Bankası A.Ş.’ de Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

BAŞTEMUR Yakup, 2006,

İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde Bir araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

BAYDAR, Turgut, 2001,

İnsan İlişkileri Ders Notları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu İstanbul,
<http://www.istanbul.edu.tr/yuksekokullar/sosyalbilimler/iuwebson/turgutbaydar07guz/insaniliskileridersnotu01.pdf>

BEKTAŞ Hakan, 2003,

İş Doyum Düzeyi Farklı Olan Öğretmenlerin Psikolojik Belirtilerinin Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

BİLECEN Nejla, 2002,

Yönetim Psikolojisi, T.C.Kara Kuvvetleri Komutanlığı, Ankara.

BOIES Kathleen, ROTHSTEIN Mitchell G, 2002,

Managers Interest in International Assignments: The Role of Work and Career Satisfaction, International Journal of Intercultural Relations, Volume 26, Issue 3, p. 233-253.

BOZKURT Öznur, BOZKURT İlhan, 2008,

İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt: 9, Sayı 1, s. 1-18.

BUDAK Gülay ve BUDAK Gönül, 2004,

İşletme Yönetimi, 5. Baskı, Barış Yayınları, İzmir.

BUDAK Arif, 2006,

Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir

CAN Halil, KAVUNCUBAŞI Şahin, 2005,

İnsan Kaynakları Yönetimi, 5. Baskı, Siyasal Kitapevi, Ankara.

CHIN Kwai-Sang, PUN Kit-Fai, HO Andrew SK, LAU, Henry 2002,

A Measurement- Communication-Recognition Framework of Corporate Culture Change: An Empirical Study, Human Factors and Ergonomics in Manufacturing, Volume: 12, Issue 4, p. 365-382.

CLUGSTON Michael 2000,

The Mediating Effects of Multidimensional Commitment on Job Satisfaction and Intent to Leave, Journal of Organizational Behavior, Volume: 21, s. 477-486.

ÇAKIR Özlem, 2006,

Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri, Kamu-İş Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası, İzmir, Nisan.

ÇAKIR, Özlem, 2001,

İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler, Seçkin Kitapevi, Ankara.

ÇAKMAK Bekir Erhan, 2005,

Organizasyon Tarafından Sağlanan Barınma Olanaklarının Yarattığı Tatminin Genel İş Tatmine Katkısı: Türk Kara Kuvvetleri Örnek Olayı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

ÇALIŞKAN Zekeriya, 2005,

İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, s. 9-18.

ÇARIKÇI, İlker H. 2004,

Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel sektör Personelinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması, Amme İdare Dergisi, Cilt: 37, Sayı 4, s. 83-95.

ÇETİNKANAT Canan, 2000,

Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu, Anı Yayıncılık, Ankara.

ÇITAK Mustafa Anıl, KOLDERE Yasemin, ÜNSAR Sinan, ERGİN Gözde, 2008,

İstanbul İlinde Görev Yapan Kamu ve Özel İlköğretim Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 10 Sayı 2, s.173-189.

DEMİR Nevzat, 2007,

Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Türkmen Kitapevi, İstanbul.

DEMİREL Yavuz, ÖZÇINAR, M. Faruk, 2009,

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma, Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı 1, s. 129-145.

DEMİRHAN Erol, 2007,

Belediyelerde İş Tatmini ve “Turhal Belediyesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

DIĞIN Özerk, ÜNSAR Sinan, 2009,

Çalışanların İş Güvencesi Algısının Belirleyicileri ve İş Güvencesinde Memnuniyetin Organizasyonel Bağlılık, İş Stresi ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs, Eskişehir, s. 106-117.

DİLEK Hakan, 2005,

Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının, Örgütsel Bağlılık İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

DOĞAN Selen, 2003,

Personel Güçlendirme, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

DONUK Bilge, 2009,

Özel ve Kamu Sektöründe Görev Yapan Spor Yöneticilerin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 21, s. 179-185.

DORMANN Christian, ve ZAPF Dieter 2001,

Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities, Journal of Organizational Behavior, Volume: 22, Issue 5, p. 483-504.

DUMAN Cafer, 2006,

Orta Öğretim Kurumlarında Görev Yapan Coğrafya Öğretmenlerinin İş Tatmini, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

DUYAN Emin Cihan, 2007,

İş ve Yaşam Tatmininde Yoga'nın Etkileri Üzerine Bir Araştırma, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Cilt: 16, Sayı 1, s. 25-34.

EFİL İsmail, 1999,

İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, 6. Baskı, Alfa Yayınevi, İstanbul.

EĞİNLİ Ayşen Temel, 2009,

Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı3, s.35-52.

ELBİR, Özkan, 2006,

Motivasyon Araçlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri: Kütahya Ceza İnfaz Kurumu'nda Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

ERDEM Ali Rıza, 1997,

İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları, PAÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 3, s.68-76.

ERDİL Oya, KESKİN Halit, İMAMOĞLU Salih Zeki ve ERAT Serhat, 2004,

Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı, Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt: 5, Sayı 1, s.17-26.

ERDİL Oya, KESKİN Halit, İMAMOĞLU Salih Zeki, ERAT Serhat, 2004,

Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt: 5, Sayı 1, s. 17-26

ERDOĞAN İlhan, 1991,

İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletmesi Fakültesi Yayını, İstanbul.

ERDOĞAN İlhan, 1999,

İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

EREN Erol, 2004,

Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.

EREN Erol, 2001,

Yönetim ve Organizasyon - Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar, Beta Basım Yayım Dağıtım; İstanbul.

EROĞLU Feyzullah, 2000,

Davranış Bilimleri, 5. Baskı Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

ERTÜRK Emel, KEÇECİOĞLU Tamer, 2012,

Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, Ege Akademik Bakış, Cilt: 12, Sayı 1, s. 41-54.

GARFINKEL Paul E, BAGBY R. Micheal, SCHULLER, Deborah R., DICKENS Susan E, SCHULTE Fiona, 2005,

Predictors of Professional and Personal Satisfaction With A Career in Psychiatry, The Caration Journal of Psyhiotry, Volume: 50, s.333-341.

GEORGE Jennifer M, JAMES R. Gareth, 1991,

Understanding and Managing Organizational Behaviour, Addison-Wesley Publishing, Delta Publishing Company.

GIDDENS Anthony 2000,

Sosyoloji, (Haz: Hüseyin Özel, Cemal Güzel), Ayraç Yayınevi, Ankara.

GÖZEN, Emine Dağdeviren, 2007,

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

GÜNEY Salih, 2008,

Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

GÜR Durali, 2006,

Özelleştirmenin İş Tatmini Üzerine Etkisi Kütahya Şeker Fabrikası A.Ş. Uygulanması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

GÜRBÜZ Yücel, 1998,

Birinci Basamak Sağlık İşletmelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Tatmin Düzeyleri, ve Bunun Örgütsel Stres Kaynakları İle Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

GÜVEN Mehmet, BAKAN İsmail, YEŞİL Salih, 2005,

Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt: 12, Sayı 1, s. 127-151.

HALSEY William Macmillian, 1998,

Contemporary Dictionary, First Editon, ABC Tanıtım Basım Evi, İstanbul.

HELMİCK John C, LEE Kimya S, HELBA Cynthia V, 2002,

Using Satisfaction Gaps to Explore Retention Intentions of Military Members, 44 th Annual of thr International Military Testing Association, Ottawa, Canada, 22-24 Octber.

İLİCA Esin, 2008,

İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.

İMAMOĞLU Ramazan, 2001,

Bazı Takım ve Ferdi Spor Branşlarındaki Antrenörlerin İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

İŞCAN, Ö. Faruk, TİMURÖĞLU, M. Kürşat, 2007,

Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 21, Sayı 1, s. 119 -135.

JUDGE. Timothy A, CHURCH Allan H, 2000,

Jop Satisfaction Research And Practice Industrial And Organizational Psychology, C.L. COEPER and E.A. LOCKE Bloccwll Publishers Ltd. U.K.

KARACA Bülent, BALCI Velittin, 2011,

İlköğretim ve Ortaöğretim Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini Üzerine Ampirik Bir Çalışma: Ankara'daki Devlet Okulları İle Özel Okullar Karşılaştırması, SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt: 9, Sayı 1, s. 33-40.

KARADAĞ Engin, BALOĞLU Nuri, KÜÇÜK Erkan 2010,

Yönetici Denetimi Algısının Öğretmenlerin Mesleki Motivasyon Düzeyine Etkisi: Bir Path Analizi Çalışması, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt: 8, Sayı 2, s. 417-437.

KARAMAN Filiz, ALTUNOĞLU Ali Ender, 2007,

Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:14, Sayı 1, s.110- 120.

KARCIOĞLU Fatih, TİMURÖĞLU Kürşat, ÇINAR Orhan 2009,

Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama, Yönetim, Sayı 63, s. 59-72.

KARASAR, Niyazi, 2009,

Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayınları, Ankara.

KARTAL Şefik, 2006,

Alan ve Alan Dışından Atanan Sınıf Öğretmenlerinin İş Tatmini Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

KAYA İlke, 2007,

Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 7- Sayı 2, s.355-372.

KESER Aşkın, 2009,

Çalışma Psikolojisi, Ekin Basın Yayın Dağıtım, Bursa.

KIREL Çiğdem, 1999,

Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Sayı 28, s. 115-136.

KOÇEL Tamer 2005,

İşletme Yöneticiliği, 10. Baskı, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti, İstanbul.

KONUK Mustafa, 2006,

İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

KUŞLUVAN, Zeynep, 1999,

Örgütlerde Motivasyonun Önemi ve Kullanılan Motivasyon Araçları, İnsan Kaynakları ve Yönetim Dergisi, Sayı 3, s. 55-64.

MANNİG Tracey T, 2002,

Gender, Managerial Level Transformational Leadership and Work Satisfaction, Women in Management Renew/ Emerald, Cilt: 17. Sayı 5, s. 207-216

MORGENSTERN, Julia, 2004,

İş Hayatında Verimlilik ve Tatmin: İki Bir Arada, (Çev: Özlem Tüzel Akal) Birinci Basım Optimist Yayınları.

MPEKA, Rogatus L. 2003,

An Empirical Study of Job Satisfaction of Tanzanian Certified Public Accountants and Their Motivational Needs, Cultural Values, and Selected Demographic Factors, Thesis, The Steinhardt School of Education New York University.

OKSAY, Aygen, 2005,

Çalışanların İş Tatmini Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

ÖDEMİŞ Hatice, 2008

İlköğretim Öğretmenlerinin İş Tatminleri İle Evlilik Uyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ÖNEN Hakan, 2007,

Bilgi Sistemlerinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ÖRÜCÜ Edip, 2003,

Otel İşletmelerinde Monotonluk Sorunu ve Alınabilecek Önlemler, Mevzuat Dergisi, Sayı 70.

ÖRÜCÜ Edip, ESENKAL Füsün, 2005,

Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:8, Sayı 14, s.148–149.

ÖZCAN Yeşim, 2006,

İlköğretim Öğretmenlerin İş Tatminini İle Yöneticileri İçin Algıladıkları Liderlik Davranışları Arasındaki İlişki Düzeyi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ÖZDEMİR Fatih, 2006,

Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

ÖZDEVECİOĞLU Mahmut, 2003,

Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Cilt: 118, Sayı 2, s.113-130.

ÖZKALP Enver, KIREL Çiğdem, 2001,

Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

ÖZTEKİN Zafer Savaş, 2008,

Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma, Yayımlanmamış Doktor Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

ÖZTÜRK Adem Yavuz, 2007,

Ortaöğretim Kimya Öğretmenlerin İş Tatmini, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ÖZTÜRK Azim, GÜZELSOYDAN Selim, 2001,

Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Çukurova Bölgesinde Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 15, Sayı 1-2. s. 332-345.

ÖZTÜRK Azim, ÖZDEMİR, Fatih, 2003,

İşletmelerde Personel Güçlendirmeye Dayalı İş Doyumunun Artırılması, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 17, Sayı 1-2, s. 189-202.

RIGGIO, Ronald E, 2003,

Introduction to Industrial/Organizational Psychology, Edition 4, Upper Saddle River, N.J: Prentice, Hall.

SABUNCUOĞLU Zeyyat, TÜZ Melek, 2003,

Örgütsel Psikoloji, 4. Baskı, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa.

SAMADOV Sakit, 2006,

İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzmir.

SARIKAMIŞ Çiğdem, 2006,

Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi Başarı Teknik Servis A.Ş.' de Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eskişehir.

SARIKAYA Tamer, 2007,

Eğitim Uygulama Okulu ve İş Eğitim Merkezlerinde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

SARPKAYA Ruhi, 2000,

Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu: Manisa İli Örneği, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 33, Sayı 3, s.111-124.

SERİNKAN Celalettin, BARDAKCI Ahmet, 2007,

Pamukkale Üniversitesi'nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ. B. F. Dergisi, Sayı 12, s. 152-163.

SEVİMLİ Figen, İŞCAN Ömer Faruk, 2005,

Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt: 5, Sayı 1-2, s. 55-64.

SHRAIBMAN Frimette Kass, 2008,

An Examination of the Job Satisfaction of Certified Public Accountants as It Relates to Their Area of Practice and Their Locus of Control, Thesis, Steinhardt School of Culture, Education, and Human Development New York University

SİLAH Mehmet, 2001,

Çalışma Psikolojisi, Selim Kitapevi, Ankara.

SOLMUŞ Tarık, 2004,

İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkileri, Beta Basım, İstanbul.

ŞİMŞEK M. Şerif, AKGEMİCİ Tahir, ÇELİK Adnan, 2001,

Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Geliştirilmiş Ankara.

TEKE Abdulkadir, 2012,

Yöneticilik ve Motivasyon,

<http://www.gata.edu.tr/saglikbilimleri/saglikhizmetleri/2009%20Ders%20Notlar%C4%B1/Y%C3%B6neticilik%20ve%20Motivasyon.pdf>

TEKİNARSLAN Erkan, ATİK ÇATAK Ayşenur, 2008,

Powerpoint Programında Hazırlanan Okuma Materyalinin 12-13 yaşlarında Kaynaştırma Programına Devam Eden Hafif Düzeyde Zihinsel Engelli Öğrencilerin Okuduğunu Anlama Becerilerine Etkisi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: 8 Sayı 2, s. 107-127.

TELMAN, Nursel, ÜNSAL, Pınar 2004,

Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayınevi, İstanbul.

TİMUROĞLU Muhammed Kürşat, 2005,

İş Yerinde Narşizm ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

TOKER Boran, 2007a,

Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, Journal of Yasar University, Cilt: 2, Sayı 6, s.591-614.

TOKER Boran, 2007b,

Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 8, Sayı1, s. 92-107.

TOKER Boran, 2008,

Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Ege Akademik Bakış, Cilt: 8, Sayı: 1, s.69-91.

TÜRK Mehmet Sezai, 2003,

Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi, Yayımlanmamış Doktor Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

TÜRK Mehmet Sezai, 2007,

Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitapevi, Ankara.

TÜTÜNCÜ Özkan, 2002,

Seyahat Acentelerinde İş tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi, İzmir İli Uygulaması, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt: 13, Sayı 2, s.129-138.

TÜTÜNCÜ Özkan, KÜÇÜKUSTA Deniz, 2008,

Organizasyonlarda Bireyler: Davranış, Tutum ve Motivasyon. 2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı, 21-24 Şubat Çeşme, İzmir.

ULAMIŞ Ahmet Çağatay, 2004

İşgören Tatmini İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişki ve Bu İlişkiyi Etkileyen Faktörler: 5 Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

VATAN TÜCCAR Dilek, 2007,

İlköğretim ve Ortaöğretim Öğretmenlerinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması: Bayrampaşa Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya

YAMAMURA Jeanne H, STEDHAM Yanne E, SATOH Michimasu, 2004,

Accountants In Japon; Culture Organizationol Factors and Job Satisfaction, International Journal of Accounting and Performance Evaluation, Volume: 1, Issue 1, s. 85- 87.

YAPICIKARDEŞLER, Evrim, 2007,

Öğretmenlerin Değer Yönelimleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

YAŞAMIŞ, Firuz Demir, 1978,

Moral Sorunu: Genel Yönetimin Taşra Örgütünde Çalışanların İş Yapma Güçlerinin Saptanması Üzerine Bir Araştırma, Amme İdaresi Dergisi, Cilt: 11, Sayı 1, s.40-54.

YAVUZ Cavit, KARADENİZ Cemile B, 2009,

Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkisi, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 2, Sayı 9, s. 507- 519.

YELBOĞA Atilla, 20007,

Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 4, Sayı 2, s. 1-18

YELBOĞA, Atilla 2008,

İnsan Kaynakları Bölümünde Çalışanların İş Doyumlarındaki Farklılıkların İncelenmesi, Yönetim, Sayı 61, s. 125-142.

YILDIRIM Doğan Şafak, 2006,

Resmi İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Motivasyon ve İş Tatminini Etkileyen Faktörler, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

YILDIRIM Elvan, 2002,

Personel Tedarikinde İç Kaynaklardan Yararlanma Politikası İle İş Tatmini İlişkisine Yönelik Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

YİĞİT Ruhi, DİLMAÇ Bülent, DENİZ M. Engin, 2011,

İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması, Polis Bilimleri Dergisi Cilt:13, Sayı 3, s.1-18.

EKLER

EK:1 ARAŞTIRMADA KULLANILAN ANKET FORMU

ZABITA MÜDÜRLÜĞÜ KAMU PERSONELİNİN İŞ TATMİN DÜZEYİNİN ÖLÇÜMÜ

Saygıdeğer Meslektaşım;

Aşağıdaki anketin amacı hazırlamakta bulunduğum yüksek lisans tezi için bilimsel bilgi toplamaktır. Ankete vereceğiniz cevaplar bilimsel amaçlar doğrultusunda gruplandırılarak, yalnızca bu araştırmada kullanılacaktır. Bu yüzden anketin herhangi bir yerine isim ve kimliğinizle ilgili bilgiler yazmanıza gerek yoktur. Araştırmanın sağlıklı bulgulara ulaşması anketteki ifadelere vereceğiniz cevaplara bağlı olacağından, cevaplarınızın gerçek anlamda tutum ve görüşlerinizi yansıtmaları çok önemlidir. Ankette yer alan soruların tümünü içtenlikle yanıtlamanızı ve gereken özeni göstermenizi diler, ilgi ve yardımlarınız için teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Mustafa FİLİZ

İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİLER

Kendinize uygun olan seçeneğin karşısına (X) işareti koyunuz.

1. Cinsiyetiniz?

BAY() BAYAN()

2. Yaşınız

18–25 arası () 26–35 arası () 36–45 arası () 45 ve daha fazla ()

3. Hizmet Sınıfınız?

Yönetici (zbt. müd., amr., kom.)() Zabita Memuru () Güvenlik memuru ()

İşçi () Zabita görevlisi (firma hizmet satın alma) ()

4.Zabıta müdürlüğündeki göreviniz?

Yönetici (Müdür, Amir, Komiser) () Bağlı Çalışan ()

5. İş Tecrübeniz (Diğer Çalıştığınız Kurumlar dahil)?

0-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21 yıl ve daha üstü ()

6. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

Bir yıldan az () 1-5 yıl arası () 6-10 yıl arası () 11-15 yıl arası () 15 yıldan fazla ()

7. Eğitim Durumunuz?

İlkokul () Ortaokul () Lise () Yüksek Okul () Üniversite (4 yıllık) ()

8. Medeni Haliniz?

Bekâr () Evli () Dul ()

9. Eşiniz çalışıyor mu?

Evet () Hayır ()

10. Kaç çocuğunuz var?

Yok () 1 () 2 () 3 () 4 ve daha fazla ()

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Lütfen bu ifadelerin her birisine ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Aldığım maaştan ve maaşıma yapılan zamlardan memnunum.					
Benzer işi yapan diğer arkadaşlarımla karşılaştırdığım zaman aldığım maaşın adil olduğunu söyleyebilirim.					
İmkânım olsa mesai dışında ek iş yaparım					
Çalıştığım kurumda terfi için yetenekli ve çalışkan kişiler tercih edilir.					
Şu an yaptığım iş bakımından terfi olanağım olduğunu düşünüyorum.					
Yaptığım iş benim bilgi, yetenek ve becerilerimi kullanmama imkân sağlıyor.					
İş yüküm çok fazladır.					
Yaptığım işin çok karmaşık olduğunu ve özel bilgi ile yetenek gerektirdiğini düşünüyorum.					
Yaptığım iş için yeterli bilgiye, deneyime ve çalışkanlığa sahibim.					
Yaptığım iş benim için çok önemlidir.					
İşime daima yeni bir şeyler yapma arzusu içinde gelirim.					
İş bitiminde daima başarılı olduğumu hissederim.					
İş arkadaşlarımla yaptığım işleri başarılı bulduklarını düşünüyorum.					
İşimle ilgili bir sorunu çözmede bağımsız olarak karar verme şansına sahibim.					
Yaptığım iş, sorumluluk duygularımı artırır.					
İş ortamının fiziksel koşulları (aydınlık, havalandırma v.b.) çok iyidir.					
Çalışma ortamının oldukça temiz olduğunu düşünüyorum.					
Kurumum, işimi yaparken can güvenliğim için gerekli tedbirleri alır.					
Genellikle fazla mesai yaparım.					
Amirlerim beni sadece işi yapacak bir kişi olarak değil, aynı zamanda bir insan olarak görür.					

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Amirlerimin iş ortamında benim memnuniyetim için samimi çabalar gösterdiklerine inanıyorum.					
İmkânım olsa başka bir kuruma geçmek isterim.					
İşten çıkarılma tehlikesi yaşadığımı düşünüyorum.					
İşimdeki mesai saatlerinden, tatil ve izin olanaklarından memnunum.					
Üst yönetimin ve amirlerimin yaptıkları denetimlerin öğretici ve yararlı olduğunu düşünüyorum.					
Üst yönetim ve amirlerim çok sık denetim yapmaktadır.					
İşimde ihtiyaç duyduğum iletişim araçları (telefon, telsiz, faks v.b.) yeterlidir.					
Amirlerimin verdiği talimatlar açık, net ve anlaşılırdır.					
İşimle ilgili olarak ihtiyaç duyduğum bilgi ve kişilere rahatlıkla ulaşabiliyorum.					
İşimle ilgili görev, yetki ve sorumluluklarımı tam olarak biliyorum.					
Birbirlerinden farklı ve tutarsız işlerle görevlendirildiğimi düşünüyorum.					
Sahip olduğum bilgi, beceri ve kişiliğimle iş ortamında önemli bir yere sahip olduğumu düşünüyorum.					
İşimde başarılı sayılmak için hangi şartlara uymam gerektiğini biliyorum.					
Amirlerimin bana verdikleri işler kendi bilgilerime, deneyimlerime ve eğitim düzeyime uygundur.					
İş arkadaşlarım benim ne iş yaptığımı ve görevlerimi bilirler.					
Amirlerim gerektiğinde benim sorunlarım ile yakından ilgilenirler.					
Amirlerim yaptığım işin önemli olduğunu ifade etmek için beni takdir ederler.					
Amirlerim işimi nasıl yaptığımı konusunda benimle görüş alışverişinde bulunurlar.					
Amirlerim tüm çalışanlara adil davranırlar.					
İşle ilgili olsun veya olmasın, tüm sorunlarımı amirlerim ile rahatlıkla paylaşabilirim.					
İş ortamındaki başarılarım amirlerim tarafından engellenmektedir.					
İş arkadaşlarım ile anlaşabiliyorum.					
İş arkadaşlarım ihtiyaç duyduğumda bana yardımcı olurlar.					
Ailemin benden yana olan beklentilerini karşılayabiliyorum.					
Mutlu ve huzurlu bir aile yapısına sahibim.					
Yaşadığım yeri seviyorum.					
Yaşadığım yerde işimin dışındaki ihtiyaçlarımı karşılayabiliyorum.					
Yaşadığım yerdeki örf, adet, kültür, inanç v.b. değer yargılarına uyum sağlayabiliyorum.					
Görev yaptığım yer itibarıyla can güvenliğimin tehlikede olduğunu hissediyorum.					

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Genel olarak düşündüğümde yaptığım işten memnunum.					

Önemsiz Önceliğinin Belirlenmesi

İşiniz ile ilgili aşağıda belirtilen özellikleri size göre önem sırasını birden (1)'den başlayarak sekize (8)'e kadar numaralandırınız.

ÜCRET	TATİL VE İZİN DURUMU (Hafta sonu, senelik izin, mazeret izni)	İŞ / GÖREV TÜRÜ (Yeteneklerinize Uygun Olan İş Verilmesi)	YÜKSELME / TERFİ İMKANI OLMASI	AMİR/ MÜDÜRÜN YAKLAŞIMI (Yönetim şekli)	ŞEHİR / SOSYAL İMKANLAR	ÇALIŞMA ORTAMI (Temizlik, gürültü, toz, havalandırma v.b)	İŞ ARKADAŞLARI