

**T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**PSİKOLOJİ (ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT) YÜKSEK LİSANS  
PROGRAMI**

**TAKSİ ŞOFÖRLÜĞÜ YAPAN KİŞİLERİN  
YAŞAM TARZLARI VE İŞ YAŞAMI  
HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİNİN İŞ  
DOYUMUYLA İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS (MASTER) TEZİ**

**AHU ERYILMAZ**

**İstanbul, Ekim 2008**

**T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**PSİKOLOJİ (ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT) YÜKSEK LİSANS  
PROGRAMI**

**TAKSİ ŞOFÖRLÜĞÜ YAPAN KİŞİLERİN  
YAŞAM TARZLARI VE İŞ YAŞAMI  
HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİNİN İŞ  
DOYUMUYLA İLİŞKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS (MASTER) TEZİ**

**Hazırlayan**

**AHU ERYILMAZ**

**061107102**

**Danışman Öğretim Üyesi:  
Prof. Dr. Nursel TELMAN**

**İstanbul, Ekim 2008**

## TEZ ONAY SAYFASI

### TC MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

.....ait.....

.....adlı çalışma, jürimiz tarafından

.....Anabilim Dalında DOKTORA / YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

(İmza)

Başkan .....  
Akademik Unvanı, Adı Soyadı

(İmza)

Üye.....  
Akademik Unvanı, Adı Soyadı (Danışman)

(İmza)

Üye.....  
Akademik Unvanı, Adı Soyadı

## TEŞEKKÜR

Çalışmamın her aşamasında bilgileri ve eleştirileriyle bana yol gösteren, önerileriyle konuya başka boyutlardan bakmamı kolaylaştıran, ilgisi ve verdiği destekle sürekli yanımda olan tez danışmanım Prof. Dr. Nursel TELMAN'a;

Tezin tamamlanmasındaki yardımları ve özverisi; ayrıca arkadaşlığı için Gülçin Karadeniz'e;

Yazım hatalarımı bulmama yardımcı olmaya çalışan Serap CANBULAT'a;

Tez yazarken tüm kaptislerimi çeken arkadaşlarıma;

Yazdıklarımı defalarca okumak zorunda kalan ANNEM'e ve verilerimi girerken yardımcı olan BABAM'a; yanımda oldukları ve yardımları için teşekkür ederim.

Ahu ERYILMAZ  
İstanbul, 30 Ekim 2008

## ÖZET

### TAKSİ ŞOFÖRLÜĞÜ YAPAN KİŞİLERİN YAŞAM TARZLARI VE İŞ YAŞAMI HAKKINDAKİ DÜŞÜNCELERİNİN İŞ DOYUMUYLA İLİŞKİSİ

Bu çalışma, günlük yaşamımızda hizmet aldığımız ticari taksi sürücülerini biraz daha iyi tanımak, onların iş doyumlarında ve kaygı düzeylerinde sosyodemografik değişkenler ve çalışma koşullarına bağlı bir farklılaşma olup olmadığını araştırmak amacıyla yapılmıştır. Ayrıca çalışmada ticari taksi sürücülerinin kaygı düzeyleri ile iş doyumları arasında ilişki olup olmadığı da incelenmiştir.

Araştırmanın örneklemini 135 ticari taksi sürücüsünden oluşmaktadır.

Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından hazırlanan demografik özellikler ve çalışma koşullarıyla ilgili sorular içeren “Katılımcı Bilgi Formu”, iş doyumunu için “MSQ (Minnesota Doyum Ölçeği) ve kaygı düzeyi için “Spielberger Durumluk Kaygı Envanteri” ile elde edilmiştir.

Verilerin analizleri için SPSS 12.0 sürümlü paket program kullanılmıştır. Verilerin analizleri için frekans, yüzde tanımlayıcı istatistikleri ile Bağımsız “t” Testi, Tek Yönlü Varyans analizi-ANOVA ve regresyon analizi yöntemleri kullanılmıştır.

Taksi sürücülerinin iş doyumları ve kaygı düzeyleri; yaş, çalışma süresi, çalışma saatleri, medeni durum gibi demografik değişkenler ve çalışma koşullarına bağlı olarak farklılaşma göstermemiştir. Üniversite mezunu olan sürücülerin çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerden elde ettiği doyumun ilkökul mezunu olanlardan yüksek olduğu bulunmuştur. Kaygı düzeyinin ise İstanbul’da yaşama süresinin uzunluğuna bağlı olarak arttığı ortaya çıkmıştır. Araştırmanın sonucunda kaygı düzeylerinin iş doyumunu üzerindeki etkisi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş doyumunu, Kaygı düzeyleri, Demografik özellikler, Taksi sürücülerini

## **ABSTRACT**

### **THE RELATION BETWEEN THE THOUGHTS OF TAXI DRIVERS ABOUT THEIR LIFE STYLES AND PROFESSIONAL LIFE AND JOB SATISFACTION**

This study is worked out, for the purpose of being closely acquainted with taxi drivers and ultimately to make a research, if there should be a differentiation in their job satisfaction and anxiety state, related to sociodemographic variables and working conditions. Also in this work, it has been examined if there is any correlation between the anxiety state and job satisfaction of the taxi drivers.

The sampling of the survey is based on 135 commercial taxi drivers.

Data of the survey have been collected by the researcher, through Participants Questionnaire along with questions on demographical characteristics and working conditions, MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) for the job satisfaction and Spielberger State Anxiety Inventory (STAI) for the anxiety state.

For the analysis of the data, SPSS 12.0 version software has been utilized. Through the analysis, apart from frequency and rate descriptor statistics, methods like independent t Test, One-Way Anova and Regression analysis have been employed.

The job satisfaction and anxiety state of taxi drivers have not been differentiating due to variables such as age, marital status and working hours. It has been monitored that university graduated drivers have a higher satisfaction level in their relations with their colleagues than the drivers as graduates of primary school. Yet, the level of anxiety state differentiates due to the period of living in Istanbul so that the longer the stay in town, the higher is the anxiety state. At the end of the research there is no significant differentiation on how the anxiety state effects the job satisfaction.

**Key words:** Job Satisfaction, Anxiety states, Demographic Characteristics  
Taxi drivers

# İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TEZ ONAY SAYFASI	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLO LİSTESİ	ix
BÖLÜM I	
GİRİŞ	1
1.1. Şoförlük Mesleği Ve Ticari Taksi Sürücüleri	2
1.2. İş Doyumu	9
1.2.1. İş Doyumu Nedir?	11
1.2.2. İş Doyumu ve Performans İlişkisi	13
1.2.3. İş Doyumu ve Motivasyon İlişkisi	14
1.2.4. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi	14
1.2.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	16
1.2.5.1 İçsel faktörler	16
1.2.5.2. Dışsal Faktörler	17
1.2.5.2.1. Ücret	17
1.2.5.2.2. Kontrol	17
1.2.5.2.3. Fiziksel Çalışma Koşulları	17
1.2.5.2.4. İş güvenliği	18
1.2.5.2.5. İşin Çalışana Örgüt ve Toplum İçinde Sağladığı Statü	18

1.2.5.2.6. Terfi Olanakları	18
1.2.5.2.7. İletişim	18
1.2.5.2.8.Çalışma Arkadaşları ve Üstlerle Olan İlişkiler	19
1.2.5.2.9. Örgüt Yapısı	19
1.2.5.2.10. Örgüt Kültürü	20
1.2.5.3. Bireysel faktörler	20
1.2.5.3.1. Yaş	20
1.2.5.3.2. Hizmet Süresi	20
1.2.5.3.3. Eğitim Düzeyi	21
1.2.5.3.4. Kişilik	21
1.2.5.3.5. Cinsiyet	21
1.2.5.3.6. Medeni Durum	21
1.2.5.4. Kaygı	23
1.2.6. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar	24
1.2.6.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	26
1.2.7. İş Doyumunun Ölçülmesi	29
1.2.7.1. Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need & Satisfaction Questionnaire)	29
1.2.7.2. Yüz Çizelgesi	30
1.2.7.3. İş Betimlemesi Ölçeği - Job Descriptive Index (JDI)	30
1.2.7.4. Minnesota Doyum Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire)	30
1.3. Araştırmanın Problemi	31
2. Araştırmanın Hipotezleri	32
3. Araştırmanın Önemi	34
4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	34
5. Araştırmanın Varsayımları	35
6. Tanımlar	35



BÖLÜM II	
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	36
2.1. Araştırmanın Modeli	36
2.2. Evren ve Örneklem	36
2.3. Verilerin Toplanması	37
2.4. Veri Toplama Araçları	38
2.4.1. Katılımcı Bilgi Formu	38
2.4.2. Minnesota Doyum Ölçeği-MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire)	38
2.4.3. Spielberger Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri (STAI)	41
2.5. Veri Çözümleyici Yöntemler	43
BÖLÜM III	
BULGULAR VE YORUM	44
BÖLÜM IV	
SONUÇ VE TARTIŞMA	68
KAYNAKLAR	77
EKLER	84
ÖZGEÇMİŞ	96

## TABLO LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
<b>Tablo 3.1</b> Taksi sürücülerinin yaşlarına göre dağılımı	45
<b>Tablo 3.2</b> Taksi sürücülerinin eğitim durumuna göre dağılımı	45
<b>Tablo 3.3</b> Taksi sürücülerinin medeni durumuna göre dağılımı	45
<b>Tablo 3.4</b> Taksi sürücülerinin eşinin çalışmasına göre dağılımı	46
<b>Tablo 3.5</b> Çalışan eşlerin mesleklerine göre dağılımları	46
<b>Tablo 3.6</b> Taksi sürücülerinin gelir düzeylerine göre dağılımı	46
<b>Tablo 3.7</b> Taksi sürücülerinin bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısına göre dağılımı	47
<b>Tablo 3.8</b> Taksi sürücülerinin İstanbul'da yaşama süresine göre dağılımı	47
<b>Tablo 3.9</b> Taksi sürücülerinin göç etme durumuna bağlı dağılımı	48
<b>Tablo 3.10</b> Taksi sürücülerinin göç ettikleri şehirlere göre dağılımı	48
<b>Tablo 3.11</b> Sürücülerin taksici olarak çalıştığı süreye göre dağılımı	49
<b>Tablo 3.12</b> Taksi sürücülerinin ek işlerine göre dağılımı	49
<b>Tablo 3.13</b> Taksi sürücülerinin çalışma saatlerine göre dağılımı	50
<b>Tablo 3.14</b> Taksi sürücülerinin plaka sahibi olma/olmama durumuna göre dağılımı	50
<b>Tablo 3.15</b> Araçta çalışan kişi sayısına göre dağılımı	50
<b>Tablo 3.16</b> Taksi sürücülerinin toplam kaza sayılarına göre dağılımı	51
<b>Tablo 3.17</b> Yapılan kazaların türüne göre dağılımı	51
<b>Tablo 3.18</b> Yapılan kazaların sebeplerine göre dağılımı	52
<b>Tablo 3.19</b> Yapılan kazaların sebeplerine göre dağılımı	52
<b>Tablo 3.20</b> İşini risk olarak görme veya görmemeye göre dağılımı	52
<b>Tablo 3.21</b> İşteki risklerin dağılımı	53
<b>Tablo 3.22</b> Sürücülerin belediye eğitimine katılımına göre dağılımı	53
<b>Tablo 3.23</b> Alkol kullanımına göre dağılımı	53
<b>Tablo 3.24</b> Sigara kullanımına göre dağılımı	54
<b>Tablo 3.25</b> Taksi sürücülerini mutlu eden faktörler	54
<b>Tablo 3.26</b> Taksi sürücülerini mutsuz eden faktörler	55
<b>Tablo 3.27</b> Taksi sürücülerinin hobilerine göre dağılımı	56
<b>Tablo 3.28</b> En yüksek doyum sağlanan alt boyutlara göre dağılımı	56
<b>Tablo 3.29</b> En düşük doyum sağlanan alt boyutlara göre dağılımı	57
<b>Tablo 3.30</b> İş Doyumu değişkenine ait t Testi sonuçları	58
<b>Tablo 3.31</b> Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Yaş arasındaki ANOVA sonuçları	59
<b>Tablo 3.32</b> Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Eğitim Durumu arasındaki ANOVA sonuçları	60
<b>Tablo 3.33</b> Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Gelir Düzeyine göre dağılımı arasındaki ANOVA sonuçları	61

<b>Tablo 3.34</b> Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Plaka sahibi olma ya da Plakayı kiralama durumuna göre dağılımı arasındaki t Testi sonuçları	62
<b>Tablo 3.35.</b> Durumluk Kaygı Düzeyine ait t Testi sonuçları	63
<b>Tablo 3.36.</b> Durumluk Kaygı Düzeyi ve Yaş arasındaki ANOVA sonuçları	63
<b>Tablo 3.37</b> Durumluk Kaygı Düzeyi ile Eğitim Düzeyleri arasındaki ANOVA sonuçları	64
<b>Tablo 3.38</b> Durumluk Kaygı Düzeyleri ve Gelir Düzeyleri arasındaki ANOVA sonuçları	64
<b>Tablo 3.39</b> Durumluk Kaygı Düzeyleri ve İstanbul'da Yaşama Süresi arasındaki ANOVA sonuçları	65
<b>Tablo 3.40</b> Durumluk Kaygı Düzeyleri ile Plaka sahibi olma ya da Plakayı kiralama durumu arasındaki t Testi sonuçları	65
<b>Tablo 3.41</b> Durumluk Kaygı Düzeylerinin Çalışma Saatlerine göre dağılımı arasındaki ANOVA sonuçları	66
<b>Tablo 3.42</b> Durumluk Kaygı Düzeylerinin Kaza Sayısına göre dağılımı arasındaki ANOVA sonuçları	66
<b>Tablo 3.43</b> Durumluk Kaygı Düzeyi ve Genel İş Doyumu Arasındaki İlişki	67
<b>Tablo 3.44</b> Durumluk Kaygı Düzeyinin Genel İş Doyumuna Etkisi	67

# BÖLÜM I

## GİRİŞ

Hızla gelişen ve değişen dünyada, ulaşım; bazen temel bir stres sebebi, bazen de hayata mâl olan bir yolculuktur. Trafik sorunlarına sebep olarak aracı kullanan insanın rolü yol ve çevresel koşullara göre çok yüksektir. Trafik kaza analizleri, trafik kazalarının %90'ına yakın bir kısmında insan faktörünün ana veya yardımcı faktör olduğunu göstermiştir (Lewin, 1982). Güvenli ulaşımı sağlamak için, insanı merkeze alan onun davranışlarını, içinde yaşadığı kültürü, çevreyi ve toplumsal yaşayışını iyi değerlendiren sosyal psikolojik bir bakış açısı gerekmektedir. Yolu kullanan olarak insanın; yaşı, beden yapısı, görme, işitme, algılama yeteneği, dikkat, muhakeme, tepki hızı, el-öz-ayak koordinasyonu ve takip gibi fiziksel özellikleri, yorgunluk hastalık, risk alma, saldırganlık, sorumluluk, öz kontrol gibi tutum ve davranış alışkanlıklarına dayalı kişisel özelliklerden, kaynaklanan psikolojik durumu, sosyal yapı, eğitim düzeyi, zeka yapısı, çevre koşullarına uyabilme yeteneği, tecrübe ve bilgi düzeyi gibi özellikleri trafikteki davranışları üzerinde etkin rol oynamaktadır. Genel olarak, araç kullanmanın iki ayrı boyutu bulunmaktadır. İlk boyut sürücü becerileridir. Bu buyut sürücünün bilgi işlem süreçleri ve motor beceriler ile ilişkilidir. İkinci boyut ise araç sürüş tarzı olup sürücünün kişilik özellikleri, tutumları ve güdüleriyle ilintilidir. (Elander, West ve French, 1993).

Önce incelediğimiz taksi şoförleri ile ilgili bilgi vermek, sonra da konu içerisinde geçecek kavramları tanımlamak fayda sağlayacaktır. Anlatılacak kavramların tanımlanması bu kavramların herkes tarafından ortak şekilde algılanmasını kolaylaştıracaktır. Tanımları en temel kavramdan en geniş doğru yapmak daha doğru olacaktır. Örneğin “iş doyumunu” tanımlamadan “iş” kavramını tanımlamak ya da “taksi şoförünü” anlatmadan önce “şoför” kelimesinin ne anlama geldiğini söylemek anlaşılabilirliği sağlayacaktır.

## 1.1. Şoförlük Mesleği Ve Ticari Taksi Sürücüleri

Ülkemizde trafikte en çok vakit geçiren insanlar yaşamını trafikte araç kullanarak kazananlardır. Araç kullanarak para kazanan yani şoförlüğü meslek edinerek ailesinin geçimini sağlayan bir çok insan bulunmaktadır. Bu insanlar arasında makam şoförlüğü yapanlar, personel ve öğrenci taşımacılığı yapan servis şoförleri, belediye ya da halk otobüsü kullanan otobüs şoförleri, bir başka toplu taşıma aracı olan minibüs veya dolmuşları kullanan şoförler, uzun yolda mal taşımacılığı yapan tır şoförleri, kamyon şoförleri ve taksi kullanan taksi şoförleri sayılabilir. Taksi şoförü denince akla bir şirketle anlaşma yapmış olup o şirkete hizmet veren taksi şoförleri ve ticari taksi kullanan taksi şoförlerinin yanı sıra korsan taksileri kullanan şoförler de gelmektedir. Bu tezin konusu ticari taksi şoförleridir. Trafik sorununda insan faktörünün önemli olduğunu ve insandan kaynaklanan sorunların çözümünün de yine insanda olduğunu biliyoruz. Tüm gününü direksiyon başında geçiren taksi sürücülerinin yaşam tarzları, bir olay ve farklı durumlardaki hareketleri, iş doyumları ve beklentilerini incelemek onların içinde buldukları şartları daha iyi anlamamızı sağlayacağını düşünüyoruz. Bu durum onların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda başka çalışmalar yapılmasına da yardımcı olacaktır. Taksi sürücülerinin trafik içindeki davranışları trafik psikolojisinin ilgi alanına girmekle birlikte, davranışı etkileyen faktörlerden birisinin de kişinin işi, işinden elde ettiği doyum ya da işini algılayış tarzı olduğunu da unutmamak gerekir. Bunun yanı sıra Türkiye’de taksi sürücülerinin iş doyumları, işlerini algılayış şekilleri, işleri ile ilgili beklentileri ve bunların yaşamlarına yansımaları ile ilgili araştırmalara literatürde sık rastalanmadığından bu alanda çalışma yapılmasının bazı konulara açıklık getirip yeni bilgiler edinilmesini sağlayacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde taksi sürücülerini ile ilgili yapılan araştırmaların çoğunda onların sosyodemografik özellikleri incelenmiş, bu özelliklerin trafikteki tutum ve davranışlarına etkileri ortaya konmaya çalışılmış ya da sosyodemografik özelliklerinin trafikte risk alma davranışları ve kaza yapmaya yatkınlıkları ile bağlantısı incelenmiştir (Hızmalı, L., İpek, E., vd.,2005, Bulut, D., Karabacakoglu, P., vd., 2005).

Bu araştırmada örnekleme oluşturan, bir esnaf odasına bağlı bulunan taksi sürücülerini olduğu için onların çalışma koşullarını ve mesleklerini detaylı şekilde anlatmamız yararlı olacaktır. Öncelikle taksicilik mesleğini anlatırken kullanacağımız

temel kavramları tanımlayalım. Meslekle ilgili tanımlara geçmeden, taksi sürücülerinin iş ortamları olarak görülebilecek “trafik” tanımlanacaktır. Tanımlanacak kavramlar arasından taksi, taksi şoförü gibi kavramların tanımı İzmir Büyükşehir Belediyesi'nin Taksi-Dolmuş Yönetmeliğinden alınmıştır.

Trafik; insan, hayvan ve vasıtaların çeşitli yollar üzerinde gidiş-gelişleri biçiminde tanımlanabilir. Trafik ve yol güvenliği kavramı da; insan, hayvan ve vasıtaların, çeşitli yollar üzerinde emniyetli bir şekilde gidiş-gelişleridir.

Meslek Odaları: Üst kuruluş olan İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliğini (İESOB) ve bağlı ilgili odalar, İstanbul Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası ve İstanbul ilindeki diğer şoförler ve otomobilciler esnaf odaları

Şoför, karada kullanılan motorlu araçları sürüp yöneten kimse, sürücü.

Sürücü belgesi taşıt sürücülerine ilgililerce verilen, araç kullanmada yeterli olmayı gösteren belge, ehliyet.

Taksi; şoför hariç dört oturma yeri olan taksimetre cihazının takılı olduğu ve taksimetre ücreti ile yolcu taşımacılığı yapan motorlu taşıt anlamına gelmektedir.

Ticari Taksi Şoförü ise şehir içinde ve dışında yolcu taşınmasını taksi otomobil denilen 4+1 küçük taşıma kapasitesine sahip otomobillerle, karayolları yolcu taşımacılık esasları doğrultusunda, trafik kurallarına uygun güvenli bir şekilde gerçekleştiren, en az “B” sınıfı sürücü belgeli, mesleğin gerektirdiği diğer temel ve mesleki özelliklere sahip kişidir.

Her şehirde taksi otomobillerin yolcu almak için bekleyebilecekleri şekilde UKOME'ce (Ulaşım Koordinasyon Merkezi: İstanbul Büyükşehir Belediyesi sınırları kapsamında ilgili yasaların öngördüğü her türlü ulaşım ile ilgili kararları alan Merkez) düzenlenmiş, özel işaretlerle belirlenmiş yerler vardır. Taksilerin faydalanabileceği indirme-bindirme yerlerine, cep ya da işaretle ayrılmış yol bölümlerine, Taksi İndirme-Bindirme Yerleri ve Umuma Açık Taksi Durakları adı verilmektedir.

Her taksi bandrollü olmalıdır. Bandrol; Taksi ve Taksi Dolmuşların Belediye İstanbul Büyükşehir Belediyesi Trafik ve Denetim Şube Müdürlüğü'nden alacakları araçlarının ön camlarını sağ üst köşesine yapıştıracakları Belediyeden “Çalışma İzin Belgesi” (bkz. Ek-1 ve Ek-2), “Araç Uygunluk Belgesi”, “Güzergâh İzin Belgesi”ni o yıl için aldıklarını gösterir 1 (bir) yıl geçerli belgeyi temsil etmektedir. Örneğin İzmir gibi bazı büyük şehirlerde taksi sürücülerinin şoför tanıtım kartı taşıması

gerekmektedir. Ayrıca taksi sürücülerinin araç uygunluk belgesi ve Taksi çalışma izin belgesi (Ruhsat) alması gerekmektedir. (bkz. Ek-1 ve Ek-2)

İstanbul'da resmi kayıtlara göre 18 bin ticari taksi bulunduğu varsayılmaktadır (Gaste, 2008). İstanbul'da en son ticari taksi plaka tahsisinin (gerekli belgeler bkz Ek-3) 1991 yılında yapıldığını o dönemden bu yana nüfusun 7.3 milyondan 12.5 milyona çıktığını unutmamak gerekir. Yeni taksi plakası tahsis edilmemekle birlikte varolan plakalar satıldığı zaman 425 bin YTL'den 575 bin YTL'ye kadar fiyatlar telafuz edilebilmektedir. Taksi plakası sahibi olmak günümüzde iyi bir yatırım aracı haline gelmiştir. Taksi sahipleri plakalı taksilerini kendileri kullanmak yerine kiraya vermeyi tercih etmeye başlamışlardır. Bazı taksi sahipleri aracını yarım gün kiraya verip yarım gün kendisi kullanırken bir kısım ise bir gün içinde aracını iki farklı kişiye kiraya verebilmektedir. Taksi plakasının yarım günlük kiralınması ücreti yaklaşık olarak 75 YTL ile 100 YTL arasında değişmektedir. Yani taksisini yarım gün kiralayıp yarım gün kendisi kullanan bir meslek sahibi ayda yaklaşık 3 bin YTL kira elde etmektedir. Aracı kiralayan şoför günlük kira dışında aracın yakıt, bakım, hasar ve trafik cezası masraflarını da karşılamak zorundadır. Taksi sürücülerinin taksi sahipleriyle buluşması daha çok hemşehrlilik bağları ile olmaktadır. Kesin bir sonuç olmamakla birlikte İstanbul'da taksicilik yapan sürücülerin büyük çoğunluğunun Sivas, Siirt ve Karadenizdeki belli başlı illerden geldikleri öne sürülmektedir.

İstanbul'da taksiler genelde sabah saat 04.00 ile 16.00 arası ve 16.00 ile 04.00 arası iki vardiya halinde kiralanır ancak bu çalışma saatlerine fazla uyulmadığı bilinmektedir. Aslında 3'lü vardiya sistemi hakimdir ve saatleri genellikle sabah saat 6.00 ile öğleden sonra 15.00, öğleden sonra 15.00 ile gece 23.00 ve gece 23.00 ile sabah 6.00 arasındadır. Bazı taksi sahipleri araçlarını gece çalıştırmamaktadır. Vardiya değişimi genellikle duraklarda olmaktadır. Sürücüler genellikle değişim saatinden önce durağa gelerek aracı teslim ederler.

İstanbul ilinde 2008 yılı için ticari taksilerde taksimetre açılış ücreti olarak 2 YTL belirlenmiştir. Kat edilen her bir kilometre 1.30 YTL olarak ücretlendirilmiştir. Taksilerin trafikte bekledikleri süre için de bir ücret ödenmektedir. Beklemenin ilk 5 dakikası ücretsiz olmakla birlikte 5 dakika bekleme süresi aşıldıktan sonra her bir dakika için 0.26 YTL ödenir. Gece tarifesinde ise belirtilen ücretlerin %50 fazlası ödenmektedir. İzmir ve Ankara'da gece tarifesi uygulamasına son verilmiş olup bu uygulama İstanbul'da devam etmektedir.

Duraklarda taksiler belirli bir sıralamaya göre beklerler. Telefonla araç çağırıldığında sıradaki araç duraktan ayrılarak müşteriye gider. Duraktan ayrılan araç müşterisini alıp bıraktıktan sonra yolda bir başka müşteri bulursa onunla yola devam eder, müşteri bulamazsa durağa geri döner ya da, araçtaki telsiz sayesinde durağa gelen çağrılardan haberdar olması sağlanarak yakınında olduğu bir adrese giderek müşteri alır.

Taksi sürücüleri birçok serbest meslek alanında olduğu gibi sosyal güvencelerinin olmamasından şikayetçidirler. Ticari taksi plakasına sahip olabilmek için sosyal güvenceye sahip olmamak gerekmektedir. Kişi ancak araç sahibi değil, bir takside şoför olarak çalışıyorsa herhangi bir sosyal güvenceye sahip olma hakkına sahip olur.

Kişinin kendi adına ticari taksi plakası tahsis edebilmesi için büyükşehir belediyesine başvurması gerekmektedir. Taksiler için geçici çalışma ruhsatı alınırken yıllık 330 YTL harç parası ödenmekte ve bu 2 taksit şeklinde alınmaktadır.

Taksi sürücüsü olarak işe başlamak için öncelikle kişinin oturduğu yere en yakın vergi dairesinden şoförlük mesleğinin içinde olduğu diğer ücretler kısmından vergi mükellefi olması gerekmektedir.

Vergi mükellefi olduktan sonra şoför esnaf sicile giderek kaydını yaptırır. Ordan aldığı vergi çıktısı, ikametgah, nüfus sureti, ehliyet aslı ve fotokopisi, kimliğinin aslı ve fotokopisi ile birlikte şoförler odasında kayıt yaptırması işlemin ikinci basamağıdır. Kişinin herhangi bir esnaf odasına kayıt yaptırabilmesi için kendisinin gelmesi zorunludur. Bu arada şoför odaya kayıt için gelmeden önce, sanayi bakanlığının şoförler odası linkinden internet üzerinden kayıt yaptırmalıdır. Bu işlemler yaklaşık 300 YTL masraf gerektirmektedir.

Ticari taksi sürücüsü olarak çalışmak isteyen kişinin vergi mükellefi olup odaya kayıt işlemlerini yaptırdıktan sonra belediye tarafından zorunlu hale getirilmiş bazı şartları da yerine getirmesi gerekir. Bu şartların tümü Ek-4 ve Ek-5'te görülmekle birlikte en önemlisi İstanbul Büyük Şehir Belediyesi Ulaşım Daire Başkanlığı Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan, taksi şoförlerine yönelik mesleki geliştirme ve uyum kurslarıdır. Esnaf odaları ve belediyeden alınan bilgiye göre bu yıl 8 bin taksi şoförü bu programa müracaat etmiş bunların 6 bin tanesi eğitimden geçmiştir. Bu programda taksi sürücülerine Trafik Mevzuatı, ilk yardım, harita ve şehir planı okuma bilgisi, davranış bilgisi, İngilizce ve Demokrasi ve İnsan Hakları ile ilgili dersler verilmektedir.



Ayrıca taksi sürücüleri veya plaka sahipleri kayıtlı oldukları Şoförler ya da Otomobilciler esnaf odalarına yıllık aidat ödeme zorunluluğundadır.

Gündelik yaşamımız içinde sıklıkla karşımıza çıkan ve aslında bizim için çok basit ve sadece ehliyeti olan kişilerin yapabildiği bir meslek olarak düşünülen taksi şoförlüğünü yapabilmek için sürücülerin Ek-4 ve Ek-5'te görüldüğü gibi pek çok şartı yerine getirmesi gerekmektedir. Ancak asıl sorun gerçekten bu şartları yerine getiren ve getirmeyen kişilerin aynı şekilde mesleği yapabiliyor olmasıdır. Taksi sürücülerinin ve bağlı buldukları esnaf odalarının en büyük sorunlarından biri olan korsan taksiler gerekli şartların hiç birini yerine getirmemektedir. (Şoförler Odası başkanıyla yapılan görüşmeler) Günlük hayatta ulaşım için taksi kullanan normal bir insanın korsan taksi ve resmi taksiyi ayırt edebilmesi pek mümkün gözükmemektedir. Yukarıda belirttiğimiz gibi resmi kayıtlı ticari taksi sayısı 18 bin iken korsan taksi sayısı neredeyse 30 bin civarındadır. Korsan taksicilik yaptığı tespit edilen kişinin aracı trafikten 15 gün men edilmekte ve 246 ytl para cezasına çarptırılmaktadır. Ancak resmi taksiyi bir günlüğüne kiralamanın benzin giderleri hariç 75 YTL ile 100 YTL arası masrafı olduğunu düşünürsek bu cezai yaptırımın hiç caydırıcı olmadığı kolaylıkla anlaşılabilir. Akla gelen sorulardan biri resmi ticari taksilerin bandrolleri olduğu ve bunları bandroller sayesinde kolaylıkla korsan taksilerden ayırmak mümkünken nasıl olup korsan taksi sayısının bu kadar yüksek olduğu olabilir. Ancak ülkemizde herşeyin kolay yolu bulunduğu için korsan taksisi olanlar resmi barkodu olan taksilerin ön camlarını kırarak barkodları alıp kendi araçlarına monte ettikleri belirlenmiş hatta gazete haberlerine bile konu olmuştur. Korsan taksiler çalıntı barkodlarla ve mevcut bir aracın plakasını taklit ederek rahatlıkla çalışabiliyor (Gaste, 2008). İlegal olarak taksicilik yapmanın bir başka yolu ise mevcut bir resmi taksinin belgelerini kaybolmuş, taksimetresini çalınmış gösterip evrakları tekrar düzenleterek ikinci bir aracı yasal belge sahibi yapmak. Çoğumuz normal bir taksiye bindiğimizi düşünerek bu korsan araçları kullanıyor ve kimi zaman bu araçları kullanan sürücülerin bize davranışları yüzünden tüm taksici esnafını suçlayabiliyoruz.

Taksi sürücüsü olarak çalışanların son dönemlerdeki sorunlarından biri de can güvenliklerinin olmadığına karşı oluşan inançları olarak görülmektedir. Taksici cinayetleri başlığıyla gazetelerde bolca yer bulan gasp edilip öldürülen taksi sürücülerinin sayısındaki artış bu inanışın gittikçe daha çok yerleşmesine sebep olmuştur. Son on yıl içinde 80 taksi sürücüsü arabası gasp edilip kendisi

öldürülmüştür. Taksicilere yönelik gasp ve cinayet olaylarının artması ve bu tip olayların genellikle gece çalışan taksicilerin başına gelmesi özellikle gece çalışan taksi sürücülerinin iş bırakmasına sebep olmaktadır. İstanbul şoförler odasından alınan bilgiye göre daha önce 7 bin civarında olan gece çalışan taksi sürücüsü sayısı bugün bin 500 civarındadır. Yukarıda da değinildiği gibi bazı illerde gece tarifesi uygulamasına son verilmiştir. İstanbul'da devam eden bu uygulamanın sona erdirilmesi de Taksiciler Odasının gündemindedir. Gece tarifesi uygulamasının kalkmasıyla gece çalışan taksi sürücülerinin sayısının nasıl etkileneceği bilinmemektedir.

Korsan taksiler, gasp ve cinayetlerin yanı sıra taksiciler için sorun olarak görülen bir başka konu araç ergonomisidir. Taksiler normal binek otomobil özelliklerinin dışında kişiye özel rahatlık sağlayacak hiçbir özelliğe sahip değildir. Normal araçlar sadece sarı renge boyatılarak taksi haline getirilmektedir. Oysa ki tüm gün araç kullanan şoförün sağlığı için aracının ergonomik özellikleri ve konforu çok önemlidir. Unutulmamalıdır ki iş ve işçi sağlığıyla ilgili araştırmaların çoğu ergonomi konusuna önem vermektedir. Çünkü bilinmektedir ki insanın verimli çalışması ve en iyiyi üretmesi için gerekli olan, çalıştığı fiziksel çevrenin onun rahatlığını sağlamasıyla mümkün olabilir. Ülkemizde de taksicilerin araç içindeki çalışma koşullarını daha iyi hale getirebilecek şekilde bazı araçlar tasarlanmıştır. Bu araçlar normalden daha geniş bir iç hacme, hırsızlığa karşı motor bloke sistemine ve opsiyonel olarak sunulan taksi şoförlerini her türlü saldırıya karşı koruyacak çelik barla çevrilmiş koruma alanına sahip olma özelliğine sahiptirler. Ne var ki bu araçların fiyatları yüzünden taksiciler tarafından pek ilgi görmemektedir.

Taksi sürücülerini zorlayan konulardan biri de zorunlu hale gelen psikoteknik değerlendirmedir. Yaklaşık bir buçuk saat süren bu uygulamayla sürücülerin araç kullanmak için yeterli becerilere sahip olup olmadıklarına bakılmaktadır. Bu belgeyi almamış sürücüler belirli bir ceza ödemek zorundadırlar. Sürücü yeteneklerini psikoteknik-değerlendirilmesi, sürücülük tarzları ve trafikte risk alma davranışı, sürücü davranışı, sürücü eğitimi ve rehabilitasyonu, ergonomi, trafik güvenliği için bilinçlendirme, trafik yasalarını yapan ve uygulayanlara danışmanlık, trafikle ilgili davranış, tutum, yetenek ve becerileri ölçme araçları geliştirme vb. konular, trafik psikolojisi ile ilgilidir. Psikoloji ilkelerinin, trafik ve yol güvenliği alanına uygulanması, kısaca trafik psikolojisi olarak tanımlanabilir (Arda, 2003:599). Sürücülerin psikoteknik değerlendirilmesi, Türkiye'de, öncelikle 2918 sayılı

Karayolları Trafik Kanunu gereği, hız ihlali yapanların, alkollü araç kullanırken yakalananların ve 100 ceza puanını ikinci kez dolduranların ehliyetleri belirli süreler için alıkonulan sürücülerin gerekli süre sonunda iade edilmesi aşamasında kullanılmaya başlanmıştır. Sonraki dönemlerde bünyesinde şoför çalıştıran kurum ve kuruluşlar, sürücü alımı yapan ya da elemanlarının performans değerlendirmelerini yapan otobüs firmaları ve personel veya öğrenci taşımacılığı yapan servis firmalar tarafından da psikoteknik değerlendime yapılmaya başlanmıştır. Şu an ise uygulama giderek yaygınlaşarak, yolcu, eşya veya yük taşımacılığına ait taşıtlarda çalışan sürücüler için zorunlu hale getirilmiştir (Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 60/e maddesi).

Yaşam tarzı, yaşama şekli ya da yaşama biçimi olarak da geçmektedir. Yaşam biçimi, benlik kavramının dışı yansımasıdır. Benlik kavramı kişinin yaşam biçiminin temelini oluşturur. Benlik ve kişilik özellikleri dışında kişinin yaşam biçimini yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, ailesi, doğduğu büyüdüğü şehir, birlikte yaşadığı insanlar, yaşadığı ülkenin örf ve adetleri belirler. Araştırmanın başlığında geçen yaşam tarzından kastedilen sürücülerin sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşullarıdır.

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yer tutar. Ancak sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, bireyin işi ile olan ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu yada olumsuz tutumlar, çalışan kişinin işinden alacağı doyumunu da etkilemektedir. Çalışma koşullarının yanı sıra, bireyin yaptığı işin niteliği, örneğin işin yaratıcılık gerektirmesi, monoton olması, aşırı yorucu olması, sorumluluk yüklemesi vb. gibi özellikler işin niteliği hakkında bilgi vermektedir. Bütün bu nitelikler işin sevilerek yapılması, işe duyulan ilgi, bireylerin işiyle ilgili olumlu yada olumsuz duygular beslenmesine neden olmaktadır (Barutçugil, 2002). Ortalama insan ömrünün 40 veya daha fazla süresini, günün ortalama 8 saati, yılın 50 haftası, haftanın 5 günü bir işte çalışırken geçtiği dikkate alınarak işin içerdiği niteliğin insanın iş doyumunu sağlamasındaki rolü açıkça görülür.

Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünden alınmış olan aşağıdaki tanımlara göre iş; bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma ya da birinden istenen hizmet veya birine verilen görev ya da sanayi, ticaret, tarım, maliye vb. alanlara ilişkin ekonomik etkinliklerin bütünü ya da geçim sağlamak için herhangi bir alanda yapılan çalışma, meslek olarak tanımlanır. Bu tanımlar dışında iş; insan yaşamında önemli bir yere sahip olan, bireye toplum

içinde de belli bir rol, yer ve ekonomik yarar sağlayan, bireyin uyanık kaldığı sürenin büyük bir kısmını dolduran uğraş olarak da tanımlanabilmektedir. Bizim konumuz için son tanım daha kapsayıcı ve açıklayıcı görülmektedir. Yukardaki tanımlardan birinde iş ile meslek kelimelerinin eş anlamlı olduğu görülmektedir bu yüzden meslek kelimesini de tanımlamak konuya katkı sağlayabilir. Meslek, belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş ya da sürekli olarak yapılması öngörülen, öğrenilmesi için belli bir eğitim ve/veya iş tecrübesi gerektiren, insanın hayatını kazanmak için yaptığı, ona manevi doyum da sağlayan ve genel geçer ahlak kuralları ile çelişmeyen bir faaliyet ya da insanın yaşamını sürdürebilmek için yaptığı ve genellikle yoğun bir eğitim, çalışmayı gerektiren sürecin sonunda kişilerin kazandığı ünvanın adı olarak tanımlanabilir. Meslek, sadece para kazanma ve ekonomik ihtiyaçları karşılama aracı olarak görülmemelidir. İnsanlar, mesleki etkinlikleriyle bir şeyler üreterek yeteneklerini, becerilerini kullanır, gizli güçlerini, kapasitesini geliştirir, başarılı olur ve doyum sağlar. Meslek, kişinin toplumda bir yer edinmesini, saygı görmesini ve her şeyden önemlisi bir işe yaradığı duygusunun yol açtığı doyuma ulaşmasını da sağlar. Kişinin işinden sağladığı doyum, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltmesi açısından önemlidir.

Görüldüğü gibi iş kelimesini tanımlarken bile onunla en ilintili kavramlardan biri olarak kişinin işinden aldığı doyum ortaya çıkıyor. İş yaşamında doyuma ulaşmak kişinin genel yaşam doyumunu da etkileyecektir. Kavramsal çerçevede iş doyumunu açıklamadan önce doyum kelimesinin kelime anlamına da yer vermek faydalı olabilir. Türk Dil Kurumu'nun sözlüğüne göre doyum, eldekenden hoşnut olma durumu, doyma işi, yetinme, kanma, kanaat ya da bazı istekleri giderme, tatmin olarak tanımlanır.

## **1.2. İş Doyumu**

İş doyumunu, ilk kez 1920' lerde ortaya atılmış asıl önemi 1930 ve 1940' lı yıllarda anlaşılmıştır. O yıllardan beri endüstri ve örgüt psikolojisinin en fazla çalışılan konuları arasında "iş doyumunu" da yer almaktadır. Konunun bu denli önemli olmasının pek çok nedeni vardır. Birincisi, insani nedenlerdir; iş doyumunu, yaşam doyumunu ile ilişkilidir ve bunlar bireylerin fizik ve ruh sağlıklarını doğrudan etkilemektedir. Bir başka neden, konuya işyeri açısından bakıldığı zaman ortaya

çıkılmaktadır. İş doyumu ve üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, iş doyumsuzluğunun yarattığı gerilim ve grup uyumu sorunları gibi dolaylı etkiler konunun önemini göstermektedir (Ergin, 1997, 25).

17. yüzyılın sonları 18. yüzyılın başlarıyla başlayan sanayi ya da endüstri devrimi olarak adlandırılan ve bireyleri işçileştiren, makineleşmenin hızlandığı ve kişinin toplumdaki yerinin sahip olduğu yeteneklerle doğru orantılı olarak belirlendiği bir süreç başlanmıştır. Bu süreçte birey bir yandan diğerlerinden ayırt edilebilmek için yeni beceriler edinerek kendini geliştirmek zorunda kalmış bir yandan daha önce insanlar tarafından yapılan bir çok iş makineler tarafından yapılmaya başlamıştır. Bu süreçte bireylerde gerek edindikleri yeteneklere karşılık daha alt düzeyde işler yapmaktan gerek makineleşmenin etkisi olarak iş üzerindeki yapıcı ve yaratıcı üstünlüklerini kaybetmekten dolayı çalışma arzusu eskiye nazaran düşüş göstermiştir. Çalışma arzusundaki düşüş işe karşı isteksizliği de beraberinde getirmiştir. İşe karşı isteksizlik ise performans düşüklüğünü ve motivasyon eksikliğini de yanında getirir. Bireyin performansının düşmesi ya da motivasyonunun azalması aynı zamanda çalıştığı işletmeyi de etkiler. Biliniyor ki insanlar çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için çalışırlar. Kişiler çalıştıkları işten ve çevreden memnun oldukları sürece verimlilikleri de artar.

Böylece hem çalışan hem de çalıştığı işletme için “iş doyumu”, “performans”, “motivasyon”, “verimlilik” gibi kavramları tanımlamak, bu kavramların birbirleriyle ve diğer etkenlerle ilişkilerini araştırmak psikolog, sosyolog, örgüt bilimciler gibi bir çok disiplinden araştırmacıların hedefi haline gelmiştir. 20. yüzyılın başından itibaren insan bir kaynak olarak ön plana çıkmaya başlamış ve zamanla bir işletmenin sahip olabileceği en önemli kaynağa dönüşmüştür. Böylece “iş doyumu” kavramı da iş yaşamında ki en önemli konulardan biri haline gelmiştir.

Davranış bilimciler, çalışanın işe karşı ilgisinin arttırılarak, iş doyumuna ulaşması için yeni güdüleme yaklaşımlarının gerektiğine inanmışlar ve giderek duygusallaşan çalışanların ortaya çıkaracağı sorunların çözümlenmesi için iş doyumuna daha fazla önem vermeye başlamışlardır.

Locke (1976) yaptığı araştırmada iş doyumuyla ilgili 3350 makale ve tez yazıldığını vurgulamıştır (Akt. Fako, 2000; Telman ve Ünsal, 2004:13). 1940’lı yıllardan günümüze iş doyumuyla ilgili son 60 yılın meta-analizinin yapıldığı çalışmada, Mitchell ve Larson (1987); 3000’in üzerinde araştırmaya rastladıklarını

ifade etmişlerdir (Akt. Bakan ve Büyükbeşe, 2004:37). Işık (1996) endüstri psikolojisiyle ilgili bilimsel dergilere yönelik olarak yaptığı meta-analizde iş doyumunun en çok işlenen ilk on konu arasında yer aldığını bulgulamıştır (Telman ve Ünsal, 2004:11). Bu kadar çok iredelenmiş olan “iş doyumunu” ya da “iş tatmini” kavramını bir de biz çalışmamıza ışık tutacak bakış açısını dikkate alarak detaylı şekilde görelim.

### **1.2.1. İş Doyumu Nedir?**

İş, insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. İnsan yaşamının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Geçirilen sürenin verimli bir şekilde kullanılması bireyin işinden sağladığı doyum düzeyiyle bağlantılıdır.

İş doyumunu kavramını araştırmak için birey odaklı ve örgüt odaklı olarak sınıflandırılacak iki önemli neden vardır. Birey odaklı düşünmek, her bireyin adilane davranışları ve saygıyı hak ettiğine inanmak ve insani nedenleri göz önüne alarak; iş doyumunun yaşam doyumunu ile ilişkisini ve bunların bireylerin fizik ve ruh sağlıklarını doğrudan etkilediğini düşündürmektedir. İş doyumunu bir ölçüde, iyi davranılmanın sonucu olmakla beraber aynı zamanda, psikolojik sağlığın da bir göstergesidir. Konuya örgüt odaklı bakıldığı zaman ise, iş doyumunu ve üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, işyerinde yaşanan gerginliğin işten doyum sağlayamamanın hem nedeni hem sonucu olabileceği öne sürülmektedir. İş doyumsuzluğunun nedeni de, sonucu da olsa gerginliğin baş ve mide ağrısı, sindirim sorunları, kusma gibi psikosomatik rahatsızlıklara yol açtığı; işlerinden doyum sağlayamayan bireylerde sigara, alkol, uyuşturucular gibi bağımlılık yapan madde kullanımına da rastlandığı belirtilmektedir (Spector,1997:2).

Fred Luthans’a göre iş doyumunun üç önemli yönü vardır (Luthans, 1995:3):

- İş doyumunu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü görülemez ve sadece hissedilebilir.
- İş doyumunu, genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
- İş doyumunu, birbiriyle ilgili bir çok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları v.b

İş doyumunu kavramı farklı kaynaklarda farklı kuramlara dayanarak değişik şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bir kaçını şöyle sıralayabiliriz.

İş doyumunu Locke' a (1976) göre, kişinin yaptığı işe verdiği değer sonucunda ortaya çıkan, memnun eden ya da olumlu duygulara yol açan bir durum; Robins'e göre (2000) kişinin işe yönelik genel tutumu; Ilgen (1971) ve Oshagbemi'ye (1997) göre ise kişinin hali hazırda işinden elde ettikleriyle, arzuladığı, beklediği ya da hakettiğine inandığı kazanımların karşılaştırması sonucunda ortaya konan duygusal tepkiler olarak tanımlanmaktadır.

Başaran'a göre işten doyum, işgörenin işinden ve iş yaşamından haz duymasıdır. İşgörenin, ulaştığı bu haz duygusu ne oranda yükselirse işinden sağladığı doyum o oranda yükselir (Başaran, 2000:23).

Cranny, Smith ve Stone'un 1992 yılında yaptıkları araştırmaya göre iş doyumunu bireylerin işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepkiler olarak tanımlanmaktadır.

İş doyumunu bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkileri şeklinde ifade edilebilir (Baş ve Ardıç, 2002:73).

İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmasından zevk aldığı iş arkadaşları ve ürün meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir (Şimşek; Agemci ve Adnan Çelik, 2001:160).

Adams, 1963 yılında yayımlanan bir eserinde doyumunu bireyin algıladığı girdi – çıktı dengesi olarak tanımlamaktadır. Adams, bireyin, ücret, statü, beğenilme gibi bir takım sonuçlara ulaşmak için zeka, eğitim, deneyim ve çabadan oluşan bireysel katkısını örgütüne verdiğini, aldıklarıyla verdikleri arasında eşitsizlik algılayan bireyin doyumsuzluğa düştüğünü ileri sürmektedir (Ergenç, 1981: 313).

İş doyumunu ile sosyal yaşantı doyumunu arasında karşılıklı bir ilişkinin söz konusu olduğu düşünülmektedir. İş doyumunun sosyal yaşantı doyumunu, sosyal yaşantı doyumunun da iş doyumunu azaltıp, artırabileceği söylenebilir (Cimete, 1996:17). İş doyumunun, işi tutkuyla yapmak gibi bireysel, kararlara katılmak gibi toplumsal etkenlere bağlı olduğu anlaşılmaktadır.

İş doyumunun mu yaşam doyumuna yoksa yaşam doyumunun mu iş doyumuna yol açtığını belirlemek için yapılan çalışmalar her ikisinin de mümkün olabileceğini göstermektedir. İş içi ve iş dışı yaşam pek çok ortak noktaya sahiptir ve bazı faktörler birleşerek her ikisini de etkilemektedir. Bu alanlardaki doyumun birbiriyle etkileşimi ile ilgili üç hipotez bulunmaktadır. İlk hipoteze göre, yaşamın bir

bölümündeki duygular diğer bölümündekileri de etkiler. Bu hipotez, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında pozitif bir ilişkiye işaret eder. İkinci hipotez ise bir alanda hayal kırıklığına uğrayan bireylerin bunu başka bir alanda gelişme sağlayarak telafi edeceklerinden söz eder. Bu durumda, iş doyumunu–yaşam doyumunu ilişkisi negatif olmaktadır. Üçüncü hipoteze göre, bireyler yaşamlarını iş ve iş dışında kalanlar olmak üzere ikiye ayırmışlardır ve bu iki alan birbirinden bağımsızdır. Bu hipotezle ilgili olarak yapılan araştırmalar ilk hipotezi desteklemektedir (Spector, 1997:70).

İş doyumunu, çalışanların işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için önemli bir unsurdur. İşten doyum sağlamanın örgüt performansı ve verimliliğine olan etkisinin ortaya çıkmasıyla birlikte iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen faktörler üzerine araştırmalar giderek artmıştır. Özellikle iş doyumunun, çalışan duyguları ve tecrübeleri ile doğrudan ilgili olması; çalışanların işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve işleri hakkında neden farklı duygular besledikleri konularının araştırılmasına sebep olmuştur. Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş doyumunun sadece çalışanların tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, çalışanların kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğuyla bağlantısı ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004: 168).

İş doyumunu bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez iş tatmininin sistematik bir biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005: 294).

İş doyumunu ile yakın ilişki içinde olan kavramları görmek ve iş doyumunu etkileyen belli başlı faktörleri açıklamak iş doyumunu kavramına daha hakim hale gelmemizi sağlayabilir. Bu yüzden öncelikle iş doyumunun performans, motivasyon ve yaşam doyumuyla ilişkisine göz atıp oradan iş doyumunu etkileyen faktörlerin neler olduğuna geçiş yapalım.

### **1.2.2. İş Doyumu ve Performans İlişkisi**

Performans en basit tanımıyla verimliliğin ölçülmesidir. Performansı bir başka şekilde tanımlamak istersek performans; belirli amaçlara yönelik planlı etkinlikler sonucu nicel ya da nitel olarak değer kazanmış kavramlardır. Bir işletmenin performansı; stratejik, taktiksel ve operasyonel amaçlarının gerçekleştirilmesinde, çalışanların işin nitelik ve gereklerini yerine getirmek için gösterdikleri tüm çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir.



İş doyumunu ile performans ilişkisi iki şekilde olabilir. Bunlardan ilki yüksek performansın yüksek iş doyumuna yol açmasıdır. Yani başarı iş doyumunu artırır. İkincisi ise yüksek iş doyumunun yüksek performansa yol açmasıdır. Yani birey doyum elde ettiği sürece performansını arttırmak için çabalayacaktır.

### **1.2.3. İş Doyumu ve Motivasyon İlişkisi**

Birisini bir şey yapmaya zorlayabilirsiniz, ama o kişiyi bu şeyi yapmak istemeye kesinlikle zorlayamazsınız. İstemek için gereken arzu içten gelir. Bir şeyi yapmak istemeyi sağlayan ve içten gelen güç motivasyondur. Motivasyon Latince *movere* kelimesinden gelir ve harekete geçiren anlamında kullanılır (Allan, 1998).

Motivasyon bir ihtiyaç, bir tutku veya his olabilir, fakat sonuç olarak kişiyi kesin bir çizgide harekete geçmeye zorlar.

Genel tanımıyla motivasyon; bireyi bir harekette bulunmaya ya da bir hareket yolunu diğerine tercih etmeye itecek şekilde etkileyen sürücü kuvvet ve faktörler bütünüdür. Bir başka tanımda ise motivasyon çalışanları işletme amaçlarına yaklaştırıcı, inandırıcı ve özendirici nitelikte yapılan tüm eylem ve uğraşlara verilen isimdir (Sabuncuoğlu, 2005). Güdüler insan davranışlarında çok önemli bir role sahiptir. Çünkü, davranışlarımız bunlar tarafından yönetilirler.

İşletmeler çalışanda çalışma isteği yaratmak onların gereksinimlerini doyurma yollarını bulmak ve çalışanı işe istekle getirmek için motivasyon kuramlarından yararlanırlar. Motivasyonla iş doyumunu arasında pozitif yönde bir etkileşim olduğu kabul görmektedir.

### **1.2.4. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi**

Yaşam doyumunu, çok basit bir kavram gibi gözükmekle birlikte onu tanımlayabilmek zordur. Bir çok kavramın tanımında olduğu gibi yaşam doyumuna ilişkin çok farklı tanımlara rastlanabilmektedir. Yaşam doyumunu, bireyin iş yaşamı dışındaki duygusal tepkisidir. Yani hayata karşı genel tutumudur. Bir başka tanımda yaşam doyumunu, genel olarak kişinin kendi yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir. Genel olarak yaşam doyumunu, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanabilir. Diğer bir yaklaşıma göre, yaşam doyumunu, bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olma ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder.

Yaşam doyumu kavramı, bireyin çalışma yaşamı ve çalışma dışı yaşamdaki doyumu ifade etmektedir.

Yaşam doyumu kavramı kişiden kişiye farklı algılanır. Kişinin yaşam doyumunu etkileyen etkenleri sıralarsak;

- Günlük yaşamdan mutluluk duymak;
- Yaşamı anlamlı bulmak,
- Amaçlara ulaşma konusunda uyum,
- Pozitif bireysel kimlik,
- Fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi,
- Ekonomik güvenlik ve
- Sosyal ilişkiler.

Yaşam doyumu kavramını iş yaşamından bağımsız ele almak mümkün olmayan bir durumdur Bunun sebebi yaşam doyumunda etkili olan faktörlerin başında bireyin genel yaşamında oldukça önemli yer tutan iş yaşamının gelmesidir. Bu noktada kişinin iş yaşamından elde ettiği doyum ile yaşam doyumu arasında bir etkileşim olduğu yerleşmiş bir fikir olarak karşımıza çıkar (Keser, 2005 s:80-81)

İş doyumu yaşam doyumu ilişkisinde üç temel görüş vardır. İlk teori “Aktarma/Saçılma Teorisi-”dir. Bu teoriye göre iş doyumu yüksek olan bir çalışanın yaşam doyumu da yüksek olacaktır. İkinci teori “Telafi Etme/Giderme Teorisi”dir. Bu teori yaşam doyumuyla iş doyumu arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu savunur. Kişinin bir alanda yaşamış olduğu olumsuz yaşantıları telafi etmek için diğer alanda mümkün olduğunda olumlu yaşantılar elde etemeye çalıştığını öne sürer. Üçüncü ve son görüş ise “Ayrım/Bölünme Teorisi” olarak adlandırılır. Bu görüş, iş doyumuyla yaşam doyumu arasında bir ilişki bulunmadığını söylemektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda her üç fikri destekleyecek sonuçlar çıkmıştır (Uyguç, Duygulu vd., 1998).

İş doyumu ve iş yaşamındaki bazı terimlerle olan ilişkileriyle ilgili bir kaç olası görüşü gördükten sonra iş doyumunu etkileyen faktörleri sıralamak ve tek tek incelemek doğru olacaktır. İş doyumunu etkileyen faktörleri kimi kaynaklar çevresel, dışsal ya da durumsal ve bireysel faktörler olarak ikiye ayırırken kimileri içsel, çevresel ya da dışsal ve bireysel faktörler olarak üçe ayırırlar. Biz üç boyutlu sınıflandırmayı kullanacağız.

## 1.2.5. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

### 1.2.5.1. İçsel Faktörler:

İçsel faktörler, işin temel yapısıyla ilgili özelliklerdir. Araştırmalara göre, çalışılan işin sahip olduğu özellikler ile elde edilen iş doyumunda olumlu bir korelasyon olduğu görülmektedir. Hackman ve Oldham (1975) çalışanın doyum alabilmesi için işin beş temel özelliği olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu özellikler kişinin işini anlamlı bularak daha fazla sorumluluk almasına yardımcı olur ve işten daha fazla doyum almasına yol açar. Bunları şöyle sıralayalım:

- İşin gerektirdiği beceri çeşitliliği,
- İşle özdeşleşme
- İşin anlamı
- İşin yapılırken çalışana tanıdığı özerklik
- Performans hakkında alınan geri bildirim

Bu özellikler ve iş doyumunu ilişkisini irdelemek gerekirse; bir iş ne kadar beceri gerektiriyorsa kişiye o kadar doyum vereceği yönünde görüş hakimdir. Kişinin işinden daha fazla doyum sağlaması için çalışanın yetenek ve becerilerini geliştirmesi gerekmektedir.

Çalışan bir işin ne kadar büyük bölümünden sorumluyorsa alacağı doyum o kadar artar. Çalışan kişi işiyle özdeşim sağlayıp bütün içindeki yerini ve önemini kavratsa doyumda o derece artacaktır.

Yaptığı işin diğer insanların yaşamı üzerindeki olumlu ya da olumsuz etkisi de kişinin iş doyumunu etkiler. Yaptığı işin diğer kişilerin yaşamını olumlu yönde etkilediğini düşünen biri işinden daha fazla doyum sağlayacaktır.

Kişinin çalışma saatlerinin esnek olması, çalışma yöntemlerini seçebilmesi ya da yaptığı işin yapılış tarzıyla ilgili fikirlerini rahatça söyleyebilmesi işinde özerkliği olduğunu gösterir. İş yapan kişiye tanınan özgürlüğün artması doyumunu da yükseltir.

Kişinin işini nasıl yaptığıyla ilgili bilgilendirilmesi performansının yükselmesine, olan hatalarını görüp düzeltmek için fırsat bulmasına sebep olur. Çalışan yaptığı işi nasıl yaptığıyla ilgili sık bilgilendirilir ve geri bildirimler olumlu yönde olursa iş doyumunun da o derece yükseleceği düşünülmektedir.

### **1.2.5.2. Dışsal Faktörler:**

İş ortamı ve işle bağlantılı faktörlerdir. Bunlar çalışana nasıl davranıldığını, yaptığı işin özelliklerini, iş arkadaşlarıyla ilişkilerini ve performansı karşısında nasıl ödüllendirildiğini açıklayan faktörlerdir. Dışsal faktörler ya da bir diğer adıyla durumsal faktörler örgüt politikasına, şirket kültürüne ve toplumsal şartlara bağlı olarak belirlenir.

#### **1.2.5.2.1. Ücret:**

Pek çok çalışmada, çalışanlardan iş doyumunu kaynaklarını sıralamaları istenmiş, ücret genellikle listelenen özellikler arasında ilk üç içinde yer almıştır. Çalışanlar, becerileri, deneyimleri, eğitim durumlarına göre nasıl bir ücret almaları gerektiğine dair düşüncelere sahiptirler. Çalışanın ücret konusundaki doyumlarını ücretlerinin adil olup olmadığına dair algıları belirler. Başarı, kıdem, yaş ve eğitimin daha yüksek olması daha yüksek ücretle karşılanacak bir durum olarak beklenmektedir. Çalışanların kendilerine ne ödenmesi gerektiği ile ilgili beklentileri ve ellerine geçen maaş arasında bir uyumsuzluk olduğunda iş doyumunun düşeceği araştırmalarda saptanan bir bulgudur. Düşük ücret en önde gelen doyumsuzluk kaynağıdır.

#### **1.2.5.2.2. Kontrol:**

Bireyler işleriyle ilgili özgür karar alabiliyorlarsa kontrol edebiliyorlar anlamını taşır. Bireyin örgüt politikalarının oluşmasında söz sahibi olmasına izin verilmesi kişinin bir kontrol duygusu geliştirmesine neden olacağı ve bu kontrol duygusunun iş doyumunu üzerine olumlu etkisi olabileceği düşünülmektedir.

#### **1.2.5.2.3. Fiziksel Çalışma Koşulları:**

Fiziksel çalışma koşulları deyince aklımıza ilk önce ısı, ışıklandırma, gürültü, havalandırma, alan genişliği gibi çalışılan yerin içinde bulunduğu fiziksel şartlar gelir.

Fiziksel çalışma koşullarındaki olumsuzluk iş doyumsuzluğuna yol açar. Çalışma ortamının çok sıcak ya da soğuk olması, fazla gürültü, tehlikeli çalışma şartları, aşırı beden gücü kullanımı olumsuz fiziksel çalışma koşulları arasında sayılabilir.

#### **1.2.5.2.4. İş Güvenliği:**

İş güvenliğinin önemi ile ilgili bulgular ülkeden ülkeye ve çalışmaların yapıldığı yıllara göre değişiklik göstermektedir. Buna rağmen, iş güvenliği ile ilgili olarak en fazla kaygı taşıyan kişilerin, düşük gelir düzeyinden ve yarı nitelikli işçiler arasından çıktığını söyleyebilmek mümkün olacaktır.

Sosyal ve fiziksel açıdan güvenli bir iş ortamında çalışmak kişinin işine olumlu duygular hissetmesini sağlar ve iş doyumunu artırır. Geleceğiyle ilgili kaygı duymadan o işletmede uzun yıllar çalışacağını bilmek kişiyi işine daha bağlı hale getirir ve iş doyumunun artmasına neden olur.

#### **1.2.5.2.5. İşin Çalışana Örgüt ve Toplum İçinde Sağladığı Statü:**

Yüksek statülü işler, kişiye diğer anlamlarda da (yüksek ücret, güvenli iş) yarar sağlayacağı için sadece statüye bağlı olarak iş doyumunu değerlendirmesi yapmak zor bir durumdur. Ancak yüksek statülü işlerin iş doyumunu ile çakışabilecek özelliğine bakacak olursak, bu işlerin yüksek stresli işler oldukları için doyumunu azaltabileceklerini söyleyebiliriz. Yine, bazı düşük statülü işlerde çalışan kişilerin de yaptıkları işlerden ve çalışma arkadaşlarından memnunsalrsa, iş doyumlarının yüksek olabileceğini de söyleyebilmekteyiz.

#### **1.2.5.2.6. Terfi Olanakları:**

Özellikle yönetimsel ve profesyonel işlerdeki kişiler için terfi, kariyerlerinin bir parçasıdır ve bir işte kalmayı etkileyen en önemli faktörlerdendir. Nitelikli olmayan veya yarı nitelikli işçilerin terfi olanakları daha sınırlıdır ve terfi etmek daha az umulan bir şeydir. İşletmedeki terfi uygulamalarının adil bir şekilde yapılması ve terfi etmeye yönelik fırsatların olması iş doyumuyla yakından ilgilidir. Terfi etmek aynı zamanda statü ve maaş artışı demektir. Terfi etmek kişinin yeni sorumluluklar alarak farklı yeti ve becerilerini kullanmasını da sağlar. İş doyumunu arttıran işin özelliklerinden birinin işin gerektirdiği beceri çeşitliliği olduğunu tekrar hatırlamakta fayda olacaktır.

#### **1.2.5.2.7. İletişim:**

İletişim en yalın ve mekanik anlamıyla kaynaktan alıcıya iletinin aktarılma sürecidir. Örgütsel iletişim ise örgüt için çalışanların birbirlerine bilgi ve talimat aktarması sonucu çalışanlar arasında bilgi ve duygu birliği sağlanmasıdır. Yapılan araştırmalar iletişimsizliğin doyumsuzluk yarattığını ortaya koymakla birlikte iletişimin iyi olması her zaman iş doyumunu yaratmaya yetmemektedir.

#### **1.2.5.2.8.Çalışma Arkadaşları ve Üstlerle Olan İlişkiler:**

Birey örgütte kendisine verilen işleri yapmaya başlayınca örgüt içinde geçerli olan ilişkiler sistemine dahil olur. Kişinin üstlendiği göreve göre bir arada çalıştığı çalışma arkadaşları ve üstlendiği role göre amirleri ve astları vardır. Çalışma arkadaşları kişinin iş yerinde stresten uzaklaşmasını ve sosyal destek alabilmesini sağladıklarından en önemli noktalardan biridir. Çalışma arkadaşlarıyla iletişimi güçlendirmek için grup dinamiklerinden yararlanmak ve takım çalışmalarına ağırlık vermek son zamanlarda iş doyumunu arttırmak için işletmeler tarafından çok sık kullanılan bir yöntem olmuştur. Takım çalışması kişinin ait olma ihtiyaçlarını ve işbirliği duygusunu tatmin eder. Birey başarılı sayılan bir grup içinde yer alıp, hayat görüşü kendisinininkine benzer insanlarla birlikte çalıştığı oranda iş doyumunu artacaktır (Erdoğan,1996:241-242).

Üstler astlarına ücret artışı, terfi ve iş koşullarının iyileştirilmesi gibi noktalarda maddi yararlar ve teşvik, övgü, hoş bir sosyal atmosfer yaratmak gibi ödüller sağlayabilmektedirler. Üstlerin ya da amirlerin çalışanlar tarafından tüm çalışanlarına eşit davranıyor olarak algılanması, tüm çalışanlarla aynı mesafeyi koruması, çalışanların fikir ve önerilerine açık olup kendisiyle ilgili eleştirileri yapıcı yönde alması çalışanların amirleriyle iyi ilişkiler kurmasını sağlar.

#### **1.2.5.2.9. Örgüt Yapısı:**

İş doyumunun küçük şirketlerde daha fazla olduğu bilinmektedir. Hiyerarşik olarak daha az katman olduğunda doyum da daha fazla olacaktır. Kararlara veya idari işlere katılımın daha fazla iş doyumunu yarattığı görülmüştür.

Araştırmacılar (Pugh,1990) örgüt yapısıyla ilgili altı temel değişkenden söz etmiştir. Bunlar uzmanlaşma, kuralların standardizasyonu, personel uygulamalarının standardizasyonu, biçimsellik, merkeziyetçilik ve şekildir. Uzmanlaşma örgüt içindeki faaliyetlerin uzmanlıklara göre bölünmesidir. Örgütün standart kural ve süreçlerinin belirli olması kuralların standardizasyonudur. Aynı belirlilik personel için geçerli olduğunda personel uygulamalarının standardizasyonudur. Biçimsellik, talimat ve süreçlerin ne dereceye kadar yazılı ifade edildiğini; merkeziyetçilik, karar verme yetkisinin nerede olduğunu ve örgüt şekli örgütün rol yapısını ifade eder.

#### **1.2.5.2.10. Örgüt Kültürü:**

Örgütün dış çevreye uyumunu ve iç bütünlüğünü sağlamak üzere, yaratılmış, geliştirilmiş geçen zaman boyunca sağlam ve geçerli olduğu kanıtlanmış, grubun yeni üyelerine öğretilen ve aktarılan, ortaya çıkan problemleri çözümlerken düşünme, hissetme ve algılamada doğru olduğu saptanmış temel varsayımlardır. Handy (1984) örgütlerde dört ayrı kültür belirlemiştir.

Genellikle sermaye sahibinin patron olduğu, rekabetçiliğin ön plana çıktığı küçük işletmelerde görülen güç kültürü; banka, hükümet daireleri vb. bürokrasi temelli, mantık ve akılcılığın öne çıktığı işletmelerde rol kültürü; iş ya da proje odaklı olan, işin yapılmasını ön plana alan danışmanlık firmaları gibi işletmelerde görev kültürü ve kendi potansiyelini gerçekleştirmek için işi bir araç olarak gören birey kültürü.

#### **1.2.5.3. Bireysel Faktörler:**

İş doyumunu etkileyebilecek bir diğer faktörler kümesi ise bireysel faktörlerdir. Bu faktörler şu şekilde sıralanmaktadır:

##### **1.2.5.3.1. Yaş:**

Yaş ile iş doyumunu arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalar, yaşın iş doyumunu ile ilişkili bir faktör olduğuna işaret etmektedir. Ancak bu sonuç, yaşlı büyük çalışanların daha ödüllendirici ve yüksek statülü işlere sahip olmalarından da kaynaklanıyor olabilir. Bu değişken sabit tutulduğunda ise, yaşın yine iş doyumunu ile korelasyon gösterdiği bulunmuştur. Yaşlı bireylerin amaçlarına ulaşmada daha fazla yol katetmiş olmaları ve amaçlarını daha fazla gerçekleştirmiş olmaları bunun sebebi olarak gösterilebilir. Diğer deyişle yaşlı bireylerin işlerini ihtiyaçlarına göre uyarlayabilme olasılıkları daha fazladır ve bu da iş doyumunu etkilemektedir.

##### **1.2.5.3.2. Hizmet Süresi:**

Çalışanın iş doyumunu örgütteki hizmet süresiyle yakından ilişkilidir. Hizmet süresi örgüt içindeki kıdem ile ilintili bir kavramdır. Kıdem ise terfi artışı anlamı taşıyabilir. Araştırmalara göre işe yeni başlayan bireylerin işin yeniliğinden ve ilk beklentilerinden dolayı daha fazla iş doyumuna sahip olduklarını, aynı işi 2 ila 5 yıl arasında yapan bireyde doyumun görece olarak azaldığı 6 yıl ve sonrasında ise doyumda tekrar bir artış olduğu bulunmuştur (Ronen, 1976).

#### **1.2.5.3.3. Eğitim Düzeyi:**

Eğitim kişinin işinden beklentilerini karşılıyor ve daha fazla doyum verecek iş olanaklarına yol açıyorsa doyumunu artırıcı, beklentilerini karşılamıyorsa doyumunu azaltıcı rol oynayabilmektedir. Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin yer yer farklılaşması eğitim düzeyinin bireylerin öznel algısıyla bağlantılı olmasından kaynaklanıyor olabilir.

#### **1.2.5.3.4. Kişilik:**

İş doyumuyla kişilik özellikleri arasında ilişki söz konusudur. Örneğin sınırlı ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş doyumsuzluğu göstermektedir. Bu çalışanlar başkaları ile rahat ilişki kuramamaktadır. Bu kişilerin yaşama bakış açısı olumsuzdur. Kişinin nevroitik olması ya da duygulanım düzeyinin olumlu ya da olumsuz olması iş doyumunu etkileyebilir. İş doyumunu kişinin içedönük ya da dışa dönük olmasıyla da bağlantılı olabilir. Örgütler çalışanlarının kişilik yapılarını belirleyerek onlara işletmedeki hangi pozisyonun daha uygun olduğunu anlayarak kişiden daha iyi performans alabilir böylece kişinin iş doyumunu artırabilir.

#### **1.2.5.3.5. Cinsiyet:**

İş doyumunu açısından, kadın ve erkek çalışanlar arasında pek bir farklılık bulunmamaktadır. Adelman, 618 erkek ve 330 kadın çalışan ile yaptığı araştırmasında, erkek çalışanların iş doyumunun ücret ve iş üzerindeki kontrol duygularından etkilendiğini; kadınların iş doyumunun işin sosyal yönlerinden etkilendiğini göstermiştir. Erkeklerin kadınlara göre, özel sektörde kamusal sektörde sağladıklarından daha fazla doyum sağladıkları belirtilir.

#### **1.2.5.3.6. Medeni Durum:**

Yapılan araştırmalarda medeni durumun iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı görülmektedir. (Bilgiç, 1988. 549-557).

Bunlar dışında kalan ama iş doyumunu etkileyen faktörler de vardır. Aşağıda bunlara da göz atalım.

**Bireyin ihtiyaçları yaptığı iş sayesinde karşılanabiliyorsa**, o kişinin iş doyumunun daha yüksek olması beklenmektedir. Başka bir deyişle, bireyin ihtiyaçları ile iş tarafından sağlanan ödüller arasında bir uyum olmalıdır. En fazla uyum da çalışanın bilgi ve becerileri ile iş tarafından talep edilenler arasında olmalıdır.



**Başarı** motivasyonu yüksek olan ve daha zeki kişilerin daha fazla mücadele gerektiren işleri tercih ettikleri ve bu kişilerin **başarıları ile iş doyumları** arasında daha güçlü bir ilişkinin olduğu gözlemlenmiştir. Benzer biçimde sosyal ihtiyaçları yüksek olan kişiler, ilişkilerin sıkı olduğu, işbirlikçi gruplarda daha mutlu olmaktadır. Başka deyişle, yüksek gelişim ihtiyacı içinde olan kişilerin, işleri bu özelliklere sahip olduğunda iş doyumlarının da yüksek olacağı söylenebilmektedir.

**Çalışan kişi sahip olduğu bilgi**, beceri ve yeteneklerine uygun bir işte çalışmalıdır. İş, çalışanın kazanmış olduğu bilgilerden veya sahip olduğu yeteneklerden fazlasını gerektiriyor ya da sahip olduklarını kullanmasına olanak vermiyorsa kişi doyumsuz olacaktır. Bundan dolayı işe uygun eleman seçmek bir işletme için çok önemlidir. Bir kişinin işe uygun olup olmadığı ancak işin tam olarak tanımlanmasına ve buna bağlı olarak gerekli testler ve mülakatların yapılmasına bağlıdır.

Bireyin içinde doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği **soyso-kültürel çevrenin**, bireye aşılacağı tutum ve değerler açısından işe karşı tutumlarını etkileyebileceği düşünülmüş, bu alanda araştırmalar yapılmıştır. Kentsel kesimdekilerin daha az çaba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır (Baysal,1981:194).

Bazı çalışanlar **iş deneyimleri** arttıkça, beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş doyumunu bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş doyumsuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir. Çalışma hayatını tanıdıktan sonra çalışan iş doyumunu duygusunu zamana bağlı bir olgu olduğunu, gelecekteki doyum için şimdiki durumu da küçük doyumsuzluk kabul etmesi gerektiğini anlamaktadır.

**İş hakkındaki toplumsal düşünce** doğrudan iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Her kültür veya alt kültürün yarattığı idealler olduğu gibi, çalışanların yapmak istemeyecekleri, yapmayı hayal etmedikleri işler de vardır. İşin yapısal özelliği de doyumunu etkileyen faktörlerdendir. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir. İş doyumunu oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil eder.

Çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk ile yakın bir ilişki içinde olan iş doyumu aşağıdaki etmenlerle ilgilidir :

- İş doyumu, işgörenin işten elde ettiği maddi çıkarları ile ilgilidir.
- İş doyumu, işgüvenliği ile ilgilidir.
- İş doyumu, işin zevk verme kabiliyeti ve uygunluğu ile ilgilidir.
- İş doyumu, üretimde bulunmaktan doğan doğal gururla ilgilidir.
- İş doyumu, umut verici mesleki projelerle ilgilidir.
- İş doyumu, işin akışını ve hızını denetleyen işgörenin yeteneği ile ilgilidir.
- İş doyumu, işyerindeki olumlu beşeri ilişkilerle ilgilidir.
- İş doyumu, işletmenin genel durumu ile ilgilidir.
- İş doyumu, amirin tutumu ile ilgilidir.
- İş doyumu, sendikal ilişkilerle de ilgilidir (Eren, 2006 ).

İş doyumunu etkileyen faktörlere baktıktan sonra iş doyumusuzluğuna yol açtığı düşünülen ve araştırmamızda ölçümü yapılacak kavramlardan biri olan kaygıya da değinmek gereklidir. Taksi sürücülerinin ağır iş yükleri olduğu, ağır iş yükünün ise stres ve kaygıya yol açan etkenlerden olmasından ötürü kaygıdan söz edilmelidir (Aslan H, Aslan Ro, 1997; 9-24). Aşırı kaygı dikkat dağılmasına sebep olabilir (Küçük yazıcı, 2008). ve trafikte dikkat çok önemlidir. Bu yüzden taksi sürücülerinin kaygı düzeylerini incelemenin araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### **1.2.5.4. Kaygı**

Kaygı; anksiyete: nedeni açık olmayan korku veya bir temel ihtiyacın karşılanmaması durumunda meydana gelen endişe, korku; rahatsız edici ve gerginlik yaratan duygu olarak tanımlanmaktadır. Kaygılı bireylerde kötü bir şey olacağına dair bir his sürekli baskın haldedir. Genel anlamıyla kaygı, tehlike veya talihsizlik korkusunun ya da beklentisinin yarattığı bunaltı veya tedirginlik; mantıkdışı korku olarak düşünülmektedir. Kaygı, çok hafif bir tedirginlik ve gerginlik duygusundan panik derecesine kadar varan değişik yoğunluklarda yaşanabilir.

Köknel (1987)'e göre; kaygı, nedeni bilinmeyen bir korku durumudur. İnsan her an belirsiz bir tehlike yada felaket ile karşılaşacağını düşünüp kendini tedirgin,

gergin, sıkıntılı bir bekleyiş içine sokar. Kaygı; insanda iç ve dış uyarılar sonucu ortaya çıkan duygusal bir yaşantıdır.

Kişiden beklenenlerin fazlalığı ve bütün bunları nasıl yapacağınızı bilememeniz büyük bir yük oluşturur ve bu da zamanla bıkkınlık verir. Herkesin dönem dönem yaşadığı bu usanma ve karamsarlık duygusu kaygı olarak adlandırılmaktadır.

Kaygı bir heyecan türüdür ve heyecanların nedenlerini bireyin çevresini algılayışı tarzından ayırmak olanaksızdır (Öztürk,1997).

Duygularımız olarak sıralayabileceğimiz sevinç, üzüntü, korku ve heyecanın yanında bunların daha inceltmiş olanlarının da bulunduğunu biliyoruz. Bunlardan biri de korkunun daha yaygınlaşmış ve kaynağı nesnesi kaybolmuş olan türü kaygı olarak adlandırdığımız duygudur. Günlük dilde ise kaygı kavramını daha çok endişe yerine, yani bilinçli korkularımız için kullanırız. Örneğin sınavdan, bir toplantıdan yada zamanında yetişip yetişemeyeceğimizden “kaygı”lanırız.

Kaygıyı durumluk kaygı ve sürekli kaygı olarak ayırmak mümkündür.

Durumluk kaygı; tehlikeli koşulların yarattığı genellikle her bireyin yaşadığı geçici, duruma bağlı bir kaygıdır.

Sürekli kaygı ise objektif kriterlere göre nötr olan durumların birey tarafından tehlikeli ve özünü tehdit edici olarak algılanması sonucu oluşan hoşnutsuzluk ve mutsuzluk duygusudur.

### **1.2.6. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar**

İş doyumunu tanımlayıp ilintili olduğu kavramları ve iş doyumunu etkileyen faktörleri gördükten sonra iş doyumuyla ilgili kuramlara bakmak gerekir. İş doyumuyla ilgili kuramları klasik ve modern kuramlar olarak ayırmamız mümkündür. Klasik kuramlar içerik ve süreç kuramları olarak iki kümeye ayrılabilir. İçerik kuramları; iş doyumunun içeriğini oluşturan öğelerin tanıtılmasıdır. Bu kuramlar iş doyumunun, hangi değişken veya değişken kümelerinden etkilendiğine açıklık getirme amacıdadır (Balcı, 1985:33-34). Süreç kuramları, ise iş görenin iş doyumunu nedenlerini ve nasıl oluştuğunu araştırmaktadır (Başaran, 1991:201). İçerik kuramlarının en önemlileri Maslow'un Gereksinim Hiyerarşisi Kuramı, Alderfer'in Varoluş, İlgililik ve Büyüme Kuramı ve Herzberg'in

Çift Etmen Teorisidir. Süreç kuramlarına örnek olarak ise Amaçlama (Tutarsızlık) Kuramı, Denklik Kuramı ve Yeğleme-Beklenti Kuramı verilebilir.

Araştırmanın kalkış noktası Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı olacaktır. Bu kuramın seçilme sebebi insanın ihtiyaçlarının ve değerlerinin, iş doyumunu sağlayan en önemli faktörler olduğunun düşünülmesidir (Campbell, Dunnett vd., 1970). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'nı detaylıca anlatmadan önce diğer kuramlara kısaca değinilecektir.

Maslow'un teorisi gibi ihtiyaçlardan hareket eden teorilerden biri Herzberg'in teorisi. Bu teori iş doyumunu belirleyen iki temel faktörden bahseder. Bunlar işin kendisiyle ilgili olan güdüleyici (başarı, tanınma, sorumluluk vb.) faktörler ve hijyen (üstlerle ilişkiler, ücret, denetim, yönetim vb.) faktörlerdir. Teoriye göre güdüleyici faktörler bireyin işine karşı olumlu veya olumsuz tutum geliştirmesini sağlamakta, hijyen faktörler ise olumlu veya olumsuz tutuma direk etki etmemekle birlikte bu faktörlerin olmaması olumsuzluğu pekiştirmektedir. İçerik kuramlarından birini ortaya atan McClelland'a göre insanda dört temel güdü bulunmaktadır. İnsanlar, bu güdülerden baskın olanına göre davranışını belirler ve işini baskın güdüye göre seçer.

İş doyumunu beklentilere ve bu beklentilerin karşılanıp karşılanmamasına bağlayan bir kuram Vroom tarafından ortaya atılmıştır. Cornell'e göre iş doyumunu, kişinin mevcut işinin hayal edebileceği en iyi işe yakın olup olmadığıyla orantılıdır. Hackman ve Oldman 1975 yılında İşin Özellikleri Kuramını ortaya atmış, işin belli özelliklerinin çalışmada farklı psikolojik durumlara yol açtığını ve bu durumların kişinin iş doyumunu etkilediğini belirtmişlerdir. Günümüzde geçerli olan kuramlardan biri de Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Teorisi'dir. Bu kuram çalışanların iş ilişkilerinde eşit uygulama görme isteği ve bu isteğin güdülemeyi etkilediği fikri üzerine kurulmuştur.

Bu kuramların yanı sıra 70'li yıllardan günümüze gelene kadar oluşan modern kuramlar da vardır. Salancik ve Pfeffer (1978), iş doyumunu kapsamında kişiler arası karşılaştırma kuramını ortaya atmıştır. Bu kurama göre, kişi kendisini benzer konumdaki diğerleri ile karşılaştırarak doyum yargısına ulaşır. Motowidlo'ya göre iş doyumunu, iş ortamının bireyi hoşnut etme derecesi konusundaki bireyin oluşturduğu yargıdır. Bu yargı, bireyin daha önceden hafızasında iş ile ilgili oluşturduğu bilgileri gerektiği zaman bilgi, beceri ve yeteneklerine bağlı olarak değerlendirmesiyle oluşur.

Staw, Bell ve Clausen (1975, 1986)'in ortaya attıkları kurama göre bireysel eğilimler iş tutumlarını etkilemektedir. Araştırmacılar, bireyin iş ortamındaki bilgiyi olumlu ve olumsuz duyuş eğilimlerine bağılı olarak işlediklerini söylerler. Arkadaşlarıyla ve yöneticilerle olan ilişkilerde bozulmanın, öfke kontrolünde zorlanma gibi sonuçları olacağı söylenebilir. Modern kuramlardan bir başkası ise 1990'da George tarafından ortaya atılmıştır ve kurumlarda örgütteşlik kavramını pekiştirmektedir.

Yukarıdaki kuramlara bakıldığında, bu kuramların iş doyumunu algılayışlarında kişinin kendisini diğlerleriyle karşılaştırması, otorite veya örgütteşlik gibi kavramların yer aldığı görölmektedir. Ancak bu kavramlar taksicilik mesleğinin doğasına uyum sağlamamaktadır. Taksicilik mesleğinde kişi iş doyumunu daha çok bireysel ihtiyaçları doğrultusunda değerlendirmektedir. Bu durumda Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'nın taksicilik mesleğinin özelliklerine en uygun tanımlayıcı ve yorumlayıcı atıflara sahip kuram olduğu düşüncesi yoğunluk kazanmış ve araştırmada daha önce de söylenildiği gibi bu kuram esas alınmıştır.

İhtiyaçlar, yaşayan organizmanın şartlı olarak ortaya çıkan gerçekleridir, ve belli bir hedefe yöneliktir. Yaptığı iş, kişinin bireysel ihtiyaçlarını karşılamasına ne kadar olanak sağlıyorsa o kişinin iş doyumunu da o kadar yüksek olacaktır. Tam da bu noktada ihtiyaçların insanları nasıl etkilediğini irdeleyen Maslow'un kuramıyla devam etmek uygun olacaktır.

#### **1.2.6.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı**

Maslow, bireylerin temel gereksinimlerini beş temel alanda toplamıştır. Bunlar, fizyolojik, güvenlik, ait olma, saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksinimleridir. Maslow'a göre bu gereksinimlerin bir hiyerarşik sıralaması vardır. Aşağıdaki gereksinimler doyuruldukça, insan yukarıdaki gereksinimlerin doyurulmasına yönelik bir yol izler. Örneğin, ancak ait olma gereksinimi doyurulduktan sonra bir üst sırada yer alan saygınlık gereksinimi ortaya çıkar. Maslow'un kuramındaki gereksinimleri açıklayacak olursak.

Fizyolojik gereksinimler insan yaşının sürdürülmesi için doyurulması zorunlu olan fakat birbirinden bağımsız gereksinimlerdir. Bunlar hayatın devamını sağlayan temel biyolojik dürtülerden kaynaklanırlar. Açlık, susuzluk, beslenme, barınma fizyolojik gereksinimlere örnektir. Evrensel bir nitelik taşıyan ve tüm canlılar için geçerli olan bu gereksinimler süreklilik göstermezler. Ancak kısa

aralıklarla ortaya çıkan bu gereksinimlerin doyurulma zorunluluğu vardır. Doyurulmamaları durumunda diğer gereksinimlerin önüne geçerler (Kaynak,1981:371).

Güvenlik gereksinimleri tehlikeye, hastalığa, yoksulluğa v.b durumlara karşı korunma gereksinimleridir (Sencer, 1982:8). Fizyolojik ve psikolojik açıdan insanın dengesini koruması için karşılanması gereken ihtiyaçları kapsar. Birey bu gereksinimlerini sosyal açıdan, bir arada yaşadığı insanlarla davranışa yönelerek karşılamak isteyecektir. Birey, gereken güvenli ortamın sürekliliğinin sağlanmaması durumunda üst düzey gereksinimlerinden vazgeçerek, yeniden güvenli bir ortam arayışına girecek ve gelişimi engellenmiş olacaktır.

Ait olma gereksinimleri bireyin sosyal ya da toplumsal gereksinimleri olarak da düşünülebilecek olan üçüncü basamaktaki gereksinimlerdir. İnsanın sosyal bir varlık olarak başkalarıyla yaşama gereksiniminden doğan, anlaşabileceği, sorunlarını çözebileceği ve bir arada olmak istediği gruplara üye olma ihtiyacına karşılık gelir (Özdayı,1990:48). Daha çok duygusal nitelikli gereksinimlerdir. Sosyal bir gruba ait olma, takdir edilme, sevgi gibi sosyal nitelikli bu ihtiyaçlar kümesine “toplumsal bütünleşme ihtiyacı” da denilmektedir. (Önen ve Tüzün, 2005:34; Ö.Sun, 2002:14).

Saygınlık ve statü gereksinimleri kendine saygı, kendine güven, bağımsızlık ve başarı ile başkasının saygısı,statü, tanınma, beğenilme, saygı görme gereksinimlerini kapsayan bu gereksinim grubundaki gereksinimlerin karşılanması için bireyin kişisel alt yapı nitelik ve özelliklerini geliştirmesi ve pekiştirmesi gerekmektedir. Bu gruptaki gereksinimler kişinin mesleği, genel bilgisi, görgüsü ve kültür düzeyi ile ilgilidir.

Kişinin son gereksinim düzeyi ise kendini gerçekleştirme gereksinimleridir. Bireysel doyum, bireysel başarı, bilimsel buluşlar yapma ve yaratma gibi kişinin yeteneklerini gerçekleştirme ve kendini geliştirme gereksinimleridir. Bu gereksinimin ortaya çıkabilmesi için bireyin sosyal yaşamda yerini bulmuş, istediği ortam ve işe kavuşmuş, daha önemlisi psiko-fizyolojik bakımdan yeterince gelişmiş olması gerekmektedir ( Kaynak, 1981:373).

Maslow, bu beş ihtiyaç kümesini iki üst kümede toplamıştır. Beşinci ve en üstteki kendini gerçekleştirme ihtiyacını “geliştirme ihtiyacı” diğer dört kümedeki ihtiyaçları ise “eksiklik ihtiyacı” olarak tanımlamıştır. Hiyerarşik bir yapıda olan bu ihtiyaçlardan, alt kademedeki bir ihtiyaç karşılanmadan üst kademelerdeki

ihtiyaçların insanı motive etmesi ya da tatmin etmesi beklenemez; insan ihtiyaç basamaklarından birinde doyuma ulaştığında bir üst basamaktaki ihtiyaç önem kazanır ve davranış için güdüleyici olur. Aynı şekilde karşılanan, tatmin edilen bir ihtiyacın da artık insan için motive edici etkisi olamaz. Daha önce de açıklanmış olan bu varsayımlar dikkate alınarak yukarıdaki ihtiyaçların insan davranışı üzerindeki etkileri düşünülmelidir. Düşük dereceli bir ihtiyaç ihmal edilirken yüksek dereceli bir ihtiyaç tatmin edilemediği ileri sürülmüştür (Harrell, 2006:24-25; Önen ve Tüzün, 2005:37-40; Ö. Sun, 2002:16; Şanlı 2006:10; Yüksel, 2005:294).

Maslow'un gereksinim hiyerarşisi bireylerin neden çeşitli özverilerde bulunarak başka bireylerin düşünce ve emirleri doğrultusunda örgütlerde çalışmayı kabul ettikleri konusuna açıklık getirmek üzere değerlendirildiğinde bireylerin;

fizyolojik ihtiyaçları karşılamak üzere bir işe gereksinim duydukları,

herhangi bir nedenle işsiz kaldıkları ya da haksızlığa uğradıkları durumları için sigortalı, sendikalı olmak, gelecek için tasarrufta bulunmak gibi birtakım önlemleri güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere aldıkları,

sosyal varlıklar oldukları için ve ait olma ihtiyaçları nedeniyle anlaşabilecekleri iş grupları içinde çalışıp, kulüp, sendika ve dernekler kurdukları,

saygınlık ihtiyaçlarını karşılamak üzere diğer insanlara hizmet vererek onların takdirini kazandıkları, bu şekilde kendilerine güvenlerinin geliştiği ve topluluk içinde bir mevki sahibi oldukları; saygınlık gereksiniminin topluma yansıyan en belirgin niteliğinin terfi etme, daha fazla görev ve sorumluluk yüklenme ve sosyal statüyü artırma durumları olduğu,

kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının ise çalıştıkları işlerde yaratıcılıklarını kullanıp kendilerini göstermeleri olarak tanımlanabileceği söylenebilir (Eren, 1993; s.28-29).

Maslow örgütsel ortamda çalışanın motivasyonu üzerinde durmamış sadece motivasyon kavramına genel bir açıklama getirmiştir (Yüksel, 2005:294). Teori insan ihtiyaçlarının iç içe geçmiş olduğu ve ihtiyaçları çok açık şekilde tanımlama ve sınıflamanın güç olduğu yönünde eleştiri almıştır.

Maslow'un kuramına benzer bir başka kuram da Alderfer tarafından ortaya atılmıştır. Alderfer'e (1972) göre, doyum ve istek kavramları bireye ait öznel durumlardır. Doyum, bireyin çevresiyle olan ilişkisi sonucunda elde ettiklerinin bireyde yarattığı içsel bir durumdur. İstekler ise, doyum gibi mutlaka dışsal bir durumla ilgili olmaları gerekmediğinden daha öznelirler. Gereksinim ise hem istek

hem doyumunu ya da bunun zıttı olan hayal kırıklığını içeren bir kavramdır. Maslowdan farklı olarak öncelikle gereksinimleri 3 temel başlıkta inceler. İlk sırada varolma gereksinimleri yer almaktadır. Varolma gereksinim maddesel ve fizyolojik tüm gereksinimleri kapsar. Sonraki basamak aidiyet-ilişki kurma gereksinimleridir. İlişki kurma gereksinimleri, bireyin diğer bireylerle olan karşılıklı bir duygu ve düşünce paylaşımı sürecine dayanan iletişim gereksinimleridir. Kabul, onay, anlayış ve etki ilgililik sürecinin unsurlarıdır. En son basamak ise büyüme ya da gelişme gereksinimleridir. Kendini geliştirme, yaratıcı ve verimli olma büyüme gereksinimleri arasındadır. Bu gereksinimlerden doyum sağlanması bireyin becerilerini kullanabilmesine ve yeni beceriler geliştirebilmesine bağlıdır. Bu kuramda da Maslow sınıflaması gibi, bir ihtiyacın sıralaması esastır. İlke yine aynıdır. Önce alt düzey ihtiyaçlar tatmin edilmeli, daha sonra üst düzey ihtiyaçlar tatmin edilmelidir.

Maslow'un beş kategoriye ayırdığı ihtiyaçları, üçe ayıran Alderfer'e göre "ilişkili olma" ihtiyacı ne kadar az tatmin edilirse "varolma" ihtiyaçları o kadar önem kazanmakta; "büyüme" ihtiyaçları ne kadar az tatmin edilirse "ilişkili olma" ihtiyaçları o kadar önem kazanmaktadır.

### **1.2.7. İş Doyumunun Ölçülmesi**

İş doyumunu ölçümünde genel olarak tutum ölçekleri kullanılmaktadır. Bu alanda kabul görmüş en önemli ölçeklerden birisi likert tutum ölçeğidir. Likert tutum ölçeğinde yer alan sorular beş ya da yedi ölçekle yanıtlanmaktadır. Geliştirilen anketler genel olarak bu ölçekler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Yapılan iş doyumunu araştırmaları sonucunda bir takım modeller geliştirilmiştir. Bu modeller kısaca şu şekilde sıralanabilir:

#### **1.2.7.1. Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need & Satisfaction Questionnaire)**

Porter'ın geliştirmiş olduğu ölçek Maslow'un gereksinimler hiyerarşisine dayanmaktadır (Porter, 1961). Maslow'un teorisi insanın öncelikle birincil gereksinimlerinin karşılanması (fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri), daha sonra da ikincil gereksinimlerinin (sevme-sevilme, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama gereksinimleri) karşılanması gerektiği üzerine dayanmaktadır. Porter buradan



hareketle işgörenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Strawser, 2000).

#### **1.2.7.2. Yüz Çizelgesi**

Kunin'in 1955 yılında geliştirdiği bu ölçekte altı adet yüz resmi bulunmaktadır (Kunin, 1955). Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlanmaktadır.

#### **1.2.7.3. İş Betimlemesi Ölçeği - Job Descriptive Index (JDI)**

1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş, Ergin (1997) tarafından Türkçe'ye çevirilerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış bir ölçektir. Ölçek, işin kendisi, ücret, terfi, yönetim ve iş arkadaşları olmak üzere iş doyumunu 5 ayrı boyutta incelemektedir. İş tanımlama endeksinde, iş doyumun ölçülmesi amacıyla kullanılan faktörler, çalışanın önemli gördüğü spesifik iş unsurları üzerinde odaklanmaktadır. Gözetim, iş arkadaşlığı gibi faktörler bu kapsamda ele alınmaktadır.

#### **1.2.7.4. Minnesota Doyum Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire)**

Bu ölçek 1967 yılında Weiss, Davis ve England tarafından geliştirilmiştir (Weiss vd, 1967). Bu ölçekte iş koşulları ile iş doyumunu ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire–M.S.Q), R.V. Dawis, G.W. England ve L.H. Lofquist tarafından, 1967 yılında 100 maddelik iç ve dış doyum faktörlerinden oluşan bir ölçek olarak geliştirilmiştir.

Diğer iş tatmini ölçekleriyle karşılaştırıldığında M.S.Q'nun iş doyumunu farklı açılardan incelediği görülmektedir. Bu ölçek ile iş doyumunu veya doyumsuzluğunun kişiye özel profilini çıkarmak mümkündür. MSQ iş doyumunu, genel, iç ve dış doyum açısından değerlendirmesinin yanı sıra, iş ve çevre koşullarına ait 20 determinant açısından da incelemektedir. Böylece genel iş tatminsizliğine neyin sebep olduğu saptanabilmektedir.

Bu ölçekteki maddelerin karşılığı olarak;Hiç tatmin edici değil : 1 puan, Tatmin edici değil : 2 puan, Ne tatmin edici ne değil : 3 puan, Tatmin edici : 4 puan, Çok tatmin edici : 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Bizim çalışmamızın kalkış noktalarından birisi Maslow'un teorisi olduğuna göre kişinin ihtiyaçlarının karşılanması ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi anlayabilmek için iş doyumunu MSQ ölçeği ile ölçerek kişinin hangi boyutlarda iş doyumunu sağladığını ve iş doyumunu sağladığı boyutların hangi kişisel ihtiyaçlarını karşıladığını anlamak bizim için kolay olacaktır. Örneğin kişinin sosyal yardım anlamında iş doyumunu sağlaması güvenlik ihtiyaçlarının karşılandığı, mevki ya da takdir boyutlarında iş doyumunu sağlaması saygınlık ihtiyaçlarının karşılandığı ve yaratıcılık boyutunda iş doyumunu sağlaması kendini gerçekleştirme ihtiyacının karşılandığı anlamına gelecektir.

MSQ'nun çeşitli mesleklere ait norm tabloları olması da sonuçların spesifik olarak değerlendirilmesine yardımcı olur.

### **1.3. Araştırmanın Problemi**

Büyük şehirlerde trafiğin büyük bir sorun olduğu bir gerçektir. Kısa süreli araç kullanan insanların bile, stres ve öfke düzeylerinin uzun süre trafikte kaldıkları zaman yükseldiği görülmektedir. Yaşamının maddi yönünü sürdürebilmek için şoförlüğü seçmiş insanların trafik sorunlarından daha çok etkilendiği, bir yandan da sistem içinde trafik sorununun oluşmasında daha büyük rol oynadığının altını çizmek gerekir.

Kimi zaman müşteri, kimi zaman diğer araçtaki sürücü olarak karşılaşmak durumunda kaldığımız taksi sürücülerinin de bizler gibi insanlar olduğuna aklımızda tutarak, onların da davranışlarını etkileyen bazı faktörler bulunduğunun ve bunlardan birinin iş koşullarından dolayı ortaya çıkan sorunlar olduğunun altını çizmek gerekir.

İş memnuniyeti literatüründeki araştırmalar (Keser, A., 2005), işinden yeterli doyum alan kişilerin hayatta daha mutlu ve çevreyle daha rahat iletişim kuran bireyler olduklarının altını çizmektedir. Biz de bu noktadan hareket ederek gün içinde insanlarla sık sık iletişim içinde olan taksi sürücülerinin iş doyumlarıyla ilgili fikir sahibi olmanın onların insanlarla olan ilişkileriyle ilgili bize bilgi verebileceğini

düşünüyoruz. Ayrıca edinilen bilgilerin, onların diğer insanlarla olan iletişimlerini iyileştirmek açısından neler yapılabilceği konusunda yol gösterici olacağı kanaatindeyiz.

Kaygı düzeyleri ve iş doyumunu arasındaki ilişki de yer yer literatürde yer almıştır. Özellikle sağlık sektöründe çalışan kişilerin kaygı düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişki araştırmalara konu olmuştur. Sağlık meslekleri stres yoğunluğu yüksek olan gruplar arasında olduğundan sağlık çalışanlarının iş doyumunun ve kaygı düzeylerinin incelenmesi önemli bulunmuştur (Şahin ve Batıgün, 1997). Bire bir benzemese de taksi sürücüleri de stres yoğunluğu yüksek bir iş yapmaktadırlar. Ayrıca strese yol açan gündelik olayların aşağı yukarı aynı boyutları içeriyor olmasında ötürü kendi çalışma şartlarında yoğun trafik, sürekli çalan kornalar, para kazanma kaygısı gibi strese yol açan bir çok durumla karşılaşan taksi sürücülerinin de kaygı düzeyleri ve iş doyumları arasında ne tür bir ilişki olduğunu incelemek önem kazanmıştır. Bir başka taraftan kaygı ve onun yarattığı gerginliğin psikosomatik bulgulara (baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk, fizyolojik etkiler vb.) yol açtığı da bilinmektedir. Ayrıca sürücülerin günlerinin uzun bölümünü trafikte geçirdiklerinin, onların fiziksel ve zihinsel yorgunluklarının dikkatlerini ve yol hakimiyetlerini de etkileyeceğinin altı çizilmelidir. Bunun yanı sıra işle ilgili gerginliğin işte verimi ve iş doyumunu azaltma yönünde etkisi olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır (Aslan H, Aslan Ro, 1997; 9-24).

Bu araştırmanın temel amacı; trafikte sürekli olarak karşılaştığımız ve iletişim kurmak durumunda olduğumuz bir meslek grubu olan taksi sürücülerinin iş doyumunu, kaygı düzeyleri ve yaşama olumlu ya da olumsuz bakışları arasındaki ilişkinin incelenmesinin yanı sıra çalışma şartlarında yapılabilecek düzeltmelerin neler olabileceği yönünde fikir oluşturacaklara da ışık tutmaktır.

## **2. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın bağımsız değişkenleri olan; yaş, eğitim, İstanbul ilinde taksi şoförü olarak çalışma süresi, göç ettiği yer, gün içinde çalıştığı saatler, taksi plakasının kendine ait olması ve olmaması, kaza sayısı vb. değişkenler ile bu değişkenlerin etkisi altında olan bağımlı değişkenler; iş doyumunu, kaygı düzeyleri ve yaşamı olumlu ya da olumsuz algılamaları doğrultusunda belirlenmiş hipotezler üç ana grupta toplanmıştır.

**Taksi sürücülerinin iş doyumları ile yaş, eğitim düzeyi, İstanbul ilinde taksi şoförü olarak çalışma süresi, gün içinde çalıştığı saatler, taksi plakasının kendine ait olması ve olmaması, kaza sayısı'na bağlı farklılaşma durumlarını içeren hipotezler:**

**H1:** Yaşlı sürücülerin iş doyumları genç sürücülere göre daha yüksektir.

**H2:** Eğitim düzeyi daha yüksek olan sürücülerin iş doyumları eğitim düzeyi düşük olanlara göre daha yüksektir.

**H3:** Kullandığı aracın plakası kendisine ait olan sürücülerin iş doyum düzeyleri plakayı kiralık olarak kullanan sürücülere göre daha yüksektir.

**H4:** İstanbul'a göç yoluyla gelen sürücülerin iş doyumları doğma büyüme İstanbul'da yaşayan sürücülere göre daha yüksektir.

**H5:** Gündüz vardiyasında çalışan sürücülerin iş doyumları gece vardiyasında çalışan sürücülerden daha yüksektir.

**H6:** Kaza yapma oranı daha yüksek olan sürücülerin iş doyum düzeyleri kaza yapma sayısı daha az olan sürücülere göre daha düşük olacaktır.

**H7:** Sürücünün geçiminden sorumlu olduğu birey sayısı arttıkça işinden elde ettiği doyum düzeyide artacaktır.

**Taksi sürücülerinin durumluk anksiyete düzeyleri ile yaş, eğitim düzeyi, İstanbul ilinde taksi şoförü olarak çalışma süresi, gün içinde çalıştığı saatler, taksi plakasının kendine ait olması ve olmaması, kaza sayısı'na bağlı farklılaşma durumlarını içeren hipotezler:**

**H8:** Genç sürücülerin kaygı düzeyleri yaşlı sürücülere göre daha düşüktür.

**H9:** Aracın plakası kendine ait olan sürücülerin anksiyete düzeyleri plakayı kiralarak çalışanlara göre daha düşüktür.

**H10:** Eğitim düzeyi yükseldikçe kişinin anksiyete düzeyi yükselmektedir.

**H11:** İstanbul'a göç etmiş sürücülerin anksiyete düzeyleri doğma büyüme İstanbul'da yaşayan sürücülere göre daha düşüktür.

**H12:** Sürücünün yaptığı kaza sayısı yükseldikçe anksiyete düzeyi de yükselecektir.

**H13:** Gece vardiyasında çalışan sürücülerin anksiyete düzeyleri gündüz vardiyasında çalışanlara göre daha yüksektir.

**H14:** Sürücülerin geçiminden sorumlu olduğu kişi sayısı arttıkça kaygı düzeyleri de artmaktadır.

### **Genel iş doyumunu ve kaygı düzeyi arasındaki ilişkiye bağlı hipotez:**

**H15:** Sürücülerin durumluk kaygı düzeyleri arttıkça genel iş doyumunu düzeylerinde düşüş olacaktır.

### **3. Araştırmanın Önemi**

Günlük hayatta birçok meslek grubu farklı dinamik ve yapılarıyla karşımıza çıkmakta ve hayatımızı etkilemektedir. Bunlardan biri de taksi sürücüleridir. AB'ye girme sürecini başlatmış olan ülkemizde, taksi sürücülerinin de AB standartlarında olması önemlidir. Taksi hizmetinin standardını yükseltebilmek için onların içinde oldukları şartları ve işlerinden elde ettikleri doyumunu bilmek önemlidir. Ülkemizin tanıtımında da önemli rolü olan, ülkemize ilk giriş yapan turistlerle ilk tanışan ve iletişime geçen topluluk gene taksi sürücüleridir. Gün içindeki koşturmacamızda hızlı ulaşım sağlayabilmek için iletişim halinde olmamız gereken Türkiyede'ki hizmet sektörünün bel kemiklerinden biri olan taksi sürücülerinin yaşama bakışları, kaygı düzeyleri ve yaptıkları işle ilgili fikirlerini bilmek, onlara ne tür eğitimler verilerek daha mutlu hale getirilebileceklerini öğrenmek, onlardan hizmet bekleyenlerin de memnuniyetinin artması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca taksi sürücülerinin yaşam tarzlarının, iş doyumlarının, kaygı düzeylerinin sürücülük davranışlarını etkilediği varsayıldığından trafikteki riskli hareketleri ve trafik kazalarını azaltmak için onlarla ilgili daha fazla bilgiye sahip olunmasının katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

### **4. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları**

Araştırma sırasında örneklem grubuna ulaşılabilmesi, uygulamaların bilimsel temelli ve doğru yürütülebilmesi için bazı alanlarda sınırlılıklar söz konusu olmuştur. Bunları şöyle sıralayabiliriz:

- 4.1. Araştırma İstanbul ili ile sınırlıdır.
- 4.2. Araştırmanın örnekleme İstanbul Şoförler Esnaf odasına bağlı bulunan Beşiktaş ve Şişli Belediyesi sınırları içindeki izin alınabile duraklarda çalışan sürücülerle sınırlıdır.
- 4.3. Araştırmadan elde edilen bulgular, deneklerin ölçeklere verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır. Ölçeklerin haricinde gözlem, görüşme gibi herhangi bir veri toplama yöntemi kullanılmamıştır.
- 4.4. Denek sayısı 135 ile sınırlıdır.

## 5. Araştırmanın Varsayımları

1. MSQ ölçeği, taksi sürücülerinin iş doyumlarını ölçmek için yeterlidir.
2. Spielberger durumluk kaygı düzeyi ölçeği, taksi sürücülerinin durumluk kaygı düzeylerini ölçmek için yeterlidir.
3. Verilen anketteki 33-34-35-36 ve 37. sorular kişinin yaşamı olumlu ya da olumsuz algılamasıyla ilgili görüş oluşmasında yeterlidir.
4. Sürücülerin soruları içtenlikle yanıtladıkları varsayılmaktadır.
5. Araştırmanın denek sayısının bu araştırma için yeterli olduğu düşünülmektedir.

## 6. Tanımlar

Bu kısımda araştırmanın ana kavramları olan ticari taksi sürücüsü, iş doyumunu, kaygı ve yaşam doyumunun tanımları verilecektir.

**Ticari Taksi Sürücüsü:** Şehir içinde ve dışında yolcu taşınmasını taksi adı verilen taşıtla sağlayan kişidir (İzmir Büyük Şehir Belediyesi).

**İş Doyumu:** Barutçugil'in tanımıyla, bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu iş doyumudur (Barutçugil, 2004, 389)

**Yaşam Doyumu:** Kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği duygusal tepki ya da tutumdur (Dikmen,1995).

**Kaygı:** Türk dil kurumu sözlüğüne göre üzüntü, endişe duyulan düşünce, tasa

## BÖLÜM II

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

#### 2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma, ölçekle tarama modelidir. Anket çalışması ile İstanbul İli içinde taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin iş doyumlarının, yaşamı olumlu ya da olumsuz algılayışlarının ve kaygı düzeylerinin; yaş, eğitim düzeyi, İstanbul'a göç, taksi sürücüsü olarak çalışma süresi, gece-gündüz vardiyası değişkenlerine bağlı olarak farklılaşma durumları belirlenmeye çalışılmıştır.

#### 2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın denekleri İstanbul ili sınırları içinde resmi olarak ticari taksicilik yapan taksi sürücüleridir. Yaklaşık olarak 18 bin kişiden oluştuğu ileri sürülen taksi şoförlük mesleğini temsil edecek örneklem bu araştıma için 180 olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede anket soruları ve ölçekler tesadüfi olarak belirlenen 7 farklı duraktaki 180 taksi sürücüsüne uygulanmıştır. Araştırma bulgularının % 95 güven aralığında, +- % 5 örnekleme hatası ile genellenebileceği söylenebilir.

Uygulama yapılan grup 18-68 yaş arasında İstanbul ili içinde yaşayan ve taksi sürücüsü olarak çalışan erkeklerden oluşmaktadır.

### 2.3. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından hazırlanan Katılımcı Bilgi Formu (sosyodemografik özellikler ve çalışma koşullarıyla ilgili sorulardan oluşturulmuştur.) ile birlikte Minnesota Doyum Ölçeği-MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ve Spielberger Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri'nin bir parçası olan Spielberger Durumluk Kaygı Envanteri kullanılarak toplanmıştır. Örneklem grubuna ulaşılabilmesi için İstanbul Şoförler Esnaf Odasından gerekli izinler alındıktan sonra önceden belirlenmiş, daha çok ve doğru bilgi alınabileceği düşünülen taksi duraklarına uygulamaların yapılabilmesi için başvurulmuştur. Başvurulan duraklar Etiler, Fulya, Ulus, Nişantaşı, Levent, Gayrettepe, Mecidiyeköy ve Beşiktaş çevresinde bulunan duraklardır. Başvurulan 12 durak içinden 7 tanesi uygulamanın yapılmasını kabul etmiş diğer duraklar sürücülerin vakitleri olmadığını ya da bu tür anketler doldurmak istemediklerini belirterek uygulamaya katılmamışlardır. Toplam 7 durakta yürütülen çalışmada formlar; durak başkanlarıyla yapılan görüşmeler doğrultusunda uygulamanın yapılacağı gün ve saatlerde sürücülerinin çalışma saatlerini aksatmayacak şekilde ayarlanarak duraklara gidilmesini takiben örneklem grubundaki sürücülere elden dağıtılmış, doldurulmalarını müteakip teslim alınmıştır.

Uygulamadan önce taksi sürücülerine çalışmanın, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı Psikoloji Yüksek Lisans Tezi kapsamında yürütüldüğü, bağlı oldukları esnaf odasının ya da belediyenin çalışmayla hiç bir ilişkilerinin bulunmadığı ve yanıtların gizli tutulacağı, verilerin araştırma amaçlı kullanılacağı, bireysel sonuçların uygulayıcı dışında kimse tarafından incelenmeyeceği ve kimse ile paylaşılmayacağı ifade edilmiştir. Uygulamanın amacına ulaşması ve sürücülerin soruları samimiyetle ve kaygı duymadan cevaplandırmalarını sağlamak amacıyla envanterlerde isim yazılmamıştır.

Bazı formlar sürücülerin eğitim düzeylerinin düşük olmasına bağlı olarak sürücüler tarafından uygulayıcıya dikte ettirilerek doldurtulmuştur. Araştırmacı bizzat tüm uygulamaların standart yönergelerini kendisi vererek, uygulama sonuna kadar duraklarda sürücüler ve durak başkanlarıyla birlikte bulunmuş ve dökümanları kendisi dosyalayarak teslim almıştır.

Her bir uygulama yaklaşık olarak yarım saat sürmüştür. Toplamda 180 taksi sürücüsüne uygulama yapılmış ancak bunlardan 45 tanesi iptal edilerek 135 kişinin



uygulamaları araştırma için geçerli sayılmıştır. 45 cevap kağıdının iptal edilmesinin nedeni; cevaplanmamış sorular ya da işaretleme yapılırken meydana gelen kaydırmalar olmasından dolayı bir sorununun birden fazla defa cevaplandırılmasından dolayıdır.

## **2.4. Veri Toplama Araçları**

### **2.4.1. Katılımcı bilgi formu**

Bu form, araştırma problemi bağlamında önem taşıyan, taksi sürücü grubuna ait sosyo-demografik özellikleri ve yaşama bakışlarının olumlu ya da olumsuz olduğunu saptayabilmek için araştırmacı tarafından hazırlanmış toplam 40 sorudan oluşmuştur. Anketin içerdiği bilgiler arasında sürücünün yaşı, eğitim düzeyi, medeni hali, İstanbul'da yaşam süresi, göç yoluyla geldiyse hangi şehirden geldiği, kaç yıldır ticari taksi sürücüsü olarak çalıştığı, aylık kazancı, geçiminden sorumlu olduğu kişi sayısı, çalışma saatleri, kaza sayısı, alkol ve sigara kullanımıyla hobisi olup olmadığı sayılabilir. Bunların yanı sıra anketteki 33, 34, 35, 36 ve 37 numaralı açık uçlu sorular anket uygulanan kişinin ne tür şeylerden mutlu ya da mutsuz olduğunu belirlemeye yönelik sorulardır. Bu soruların sorulma nedeni araştırmacı grubu hakkında daha spesifik bilgi elde edebilmek istenmesidir (bkz Ek-6).

### **2.4.2. Minnesota Doyum Ölçeği-MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire)<sup>1</sup>**

MSQ ölçeği Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Bu testin uzun ve kısa olmak üzere iki formu bulunmaktadır. Bu ölçek iş doyumunu 20 farklı boyutta incelemektedir. Bu 20 boyut dışında Minnesota Doyum ölçeği genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum düzeyini belirleme özelliğine de sahiptir. Genel doyum, içsel ve dışsal doyum puanları iş doyumunun derecesi ile doğru orantılıdır. Bu araştırmada testin 100 soruluk uzun formu kullanılmıştır (bkz Ek-7). Testin cevaplanmasında zaman limiti olmamakla birlikte genel olarak uzun form 20 dakika gibi kısa bir zamanda uygulanan kişi tarafından tamamlanabilmektedir. Soruların cevapları 5 alternatiflidir ve denek cevaplardan

---

<sup>1</sup> Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22. University of Minnesota, Minneapolis.

kendine en uygun olanının yanına işaret koyarak soruya cevap verir. Bu ölçekteki maddelerin karşılığı olarak;

Hiç tatmin edici değil : 1 puan,

Tatmin edici değil : 2 puan,

Ne tatmin edici ne değil : 3 puan,

Tatmin edici : 4 puan,

Çok tatmin edici : 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Deneklerin işaretlerine göre her bir madde için verilmiş olan tüm puanlar yazılır. Deneklerin 24, 25, 28, 30, 35, 43, 51, 61, 66, 67, 69, 72, 74, 77, 82, 93, 96, 98, 99 ve 100. sorularda aldığı puanlar toplanarak genel doyum hesaplanır. Değerlendirme sonucunda alınabilecek en yüksek puan 100 iken en düşük puan 20'dir. Puanlar 75'in üzerindeyse yüksek iş doyumunu, 25'in altında ise düşük iş doyumunu, 26 ile 74 arası ise normal iş doyumunu olarak yorumlanmaktadır. Hesaplama alt boyutlara göre yapıldığında ise her bir alt boyutta alınabilecek en yüksek puan 25 iken en düşük puan 5'tir. Bu ölçekte yer alan içsel doyum ölçen iç faktörlere ve dışsal doyum ölçen çevre koşullarına ait 20 maddeyi 2 ayrı bölümde özetleyebilmek mümkündür.

#### İç Faktörler

- Faaliyet-Aktivite: Her zaman meşgul olma.
- Serbestlik: Yalnız başına çalışma şansı.
- Değişiklik: Zaman zaman değişik şeyler yapabilme.
- Sosyal Statü: Toplumda saygın bir kişi olması.
- Ahlaki değerler (vicdan): Vicdani bir sorumluluk taşıma.
- Tanınma: Saygı ve statü kazanma.
- Kendi kendine bir şeyler yapabilme: Diğer insanlara yardım edebilme şansı.
- Otorite: Diğer insanlara ne yapacaklarını söyleme şansı.
- Yeteneklerini kullanma: Yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şansı.
- Sorumluluk: Alınan kararları uygulama şansı.
- Yaratıcılık: Kendi yöntemlerini kullanma şansı.
- Başarı: Yaptığı iş karşılığında duyulan başarı hissi.

#### Dış Faktörler:

- İlerleme: Mesleğinde ilerleme şansı.
- Şirket politikası ve pratiği: Şirket politikasının pratikte uygulanışı.
- Çalışma arkadaşları: Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları.
- Çalışma şartları: Çalışma şartlarının uygunluğu.
- Güvence: Mesleğin güvenli bir gelecek sağlaması.
- Ücret: İş karşılığında yapılan ödemeler.
- Yönetici - İnsan ilişkileri: Yönetici ve çalışanların uyum içinde olmaları.
- Yönetici ve teknik: Yöneticinin karar vermede ve işleri idare etmedeki yeteneği.

Bu sınıflamada görüldüğü gibi, iç faktörler kendi kendilerini temsil ederler ve gereklilikleri kendiliğinden oluşur. Bu faktörler kişisel ihtiyaçlar ve saygınlık gibi yüksek derecede ihtiyaçların karşılanması ile ilgilidir. Bunlar kişilerin başarı, yetenek ve beceri faktörleridir. Dış faktörler ise; kişinin iş çevresi ile ilgili yönetim, teknik, iş arkadaşları, ödemeler, terfi ve ilerleme, tanınma gibi ihtiyaçları kapsayan faktörleri içermektedir.

MSQ uzun formunda değerlendirilecek olan her boyut için 5 soru ayrılmıştır: Bunlar aşağıda listelenmiştir:

Boyutlar	Karşılıyıcı Sorular				
Yeteneğin ifadesi	7	27	47	67	87
Başarı	19	39	59	79	99
Aktivite	20	40	60	80	100
İlerleme	14	34	54	74	94
Otorite	6	26	46	66	86
Şirketin Politikası	9	29	49	69	89
Ücret	12	32	52	72	92
Çalışma Arkadaşları	16	36	56	76	96
Yaratıcılık	2	22	42	62	82
Kendi Kendine Yetme	4	24	44	64	84
Değerler	3	23	43	63	83

Takdir	18	38	58	78	98
Sorumluluk	17	37	57	77	97
Emniyet	11	31	51	71	91
Sosyal Yardım	1	21	41	61	81
Mevki/Statü	8	28	48	68	88
Süpervizyon (insan ilişkileri)	10	30	50	70	90
Teknik Süpervizyon	15	35	55	75	95
Çeşitlilik	5	25	45	65	85
Çalışma Koşulları	13	33	53	73	93

MSQ testinde genel iş doyumunu 20 adet belli sorular verir. Bunlar: 24, 25, 28, 30, 35, 43, 51, 61, 66, 67, 69, 72, 74, 77, 82, 93, 96, 98, 99, 100

Bu test aynı zamanda iç doyum ve dış doymu da ölçüsünü verebilmektedir. Kullanılan sorular şunlardır:

İç doyum için: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20

Dış doyum için: 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 (Akt:Telman; 1987)

MSQ ölçeğinin tutarlılığı, güvenilirliği (Gillet ve Schwab 1975) tarafından saptanmıştır. Testin hazırlanış hipotezine göre, iş doyumunu, bireyin ihtiyaçları ve bunları karşılamayı beklediği iş sistemleri arasındaki uyumdan doğar. Bu hipotez bizim araştırmamızın hareket noktası olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramıyla da örtüşmektedir.

### 2.4.3. Spielberger Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri (STAI)<sup>2</sup>

Orijinali Spielberger ve arkadaşları (1970) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlanan güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları Öner ve Le Compte(1977) tarafından yapılan Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri 40 maddeden oluşan iki ayrı ölçektir. Bu anket kısa ifadelerden oluşan bir öz-değerlendirme anketidir. Durumluk Kaygı Envanteri, bireyin belirli bir anda ve belirli koşullarda kendisini nasıl hissettiğini betimlemesini ve içinde bulunduğu duruma ilişkin hissettiği kaygıyı tanımlamasını gerektirir. Sürekli Kaygı Envanteri ise bireyin genellikle nasıl hissettiğini betimlemesini gerektirir. Bu ölçek Likert tipinde olup;

<sup>2</sup> Spielberger CD, Gorsuch RL, Lushene RD. STAI Manual: Manual for the State-Trait Anxiety Inventory. Palo Alto, California, Consulting Psychologist Press 1970.

Hiç: 1 puan,

Biraz: 2 puan,

Çok: 3 puan ve

Tamamiyle: 4 puan olarak değerlendirilmektedir.

Denek sorularda ifade edilen duygu ya da davranışın şiddet derecesine uygun şıkkı işaretleyerek soruları yanıtlamaktadır. Durumluk-Sürekli Kaygı Envanterlerinde iki tür ifade vardır. Doğrudan ifadeler olumsuz duyguları, tersine dönmüş ifadeler ise olumlu duyguları dile getirir. Durumluk Kaygı Envanterindeki tersine dönmüş ifadeler 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19 ve 20. maddelerdir. Sürekli Kaygı Envanterindeki tersine dönmüş ifadeler ise 21, 26, 27, 30, 33, 36 ve 39 uncu maddeleri oluşturur. Doğrudan ve tersine dönmüş ifadelerin ayrı ayrı toplam ağırlıkları bulunduktan sonra doğrudan ifadeler için elde edilen toplam ağırlık puanından ters ifadelerin toplam ağırlık puanı çıkarılır. Bu sayıya önceden saptanmış ve değişmeyen bir değer eklenir. Durumluk Kaygı Envanteri için bu değişmeyen değer 50, Sürekli Kaygı Envanteri için 35'dir. En son elde edilen değer bireyin kaygı puanıdır. Her iki ölçekten elde edilen puanlar kuramsal olarak 20 ile 80 arasında değişir. Uygulamalarda saptanan ortalama puan seviyesi 36 ile 41 arasında değişmektedir (Öner, Le Compte 1983,). Toplam kaygı puanı ne kadar yüksekse, ölçөгidolduran kişinin kaygı düzeyi o kadar fazladır. Bu araştırmada Durumluk Kaygı Envanteri kullanılmıştır (bkz. Ek-8). İş doyumuyla olan ilişkisi daha ön planda olduğu için Durumluk Kaygı düzeyi ölçülmüştür. Yukarda da belirtildiği gibi bu ölçekle bireyin içinde bulunduğu koşulla bağlı kaygısı ölçülmektedir. İş doyumunu da kişinin o an içinde bulunduğu şartlara bağlı olarak değişim göstermektedir.

## 2.5. Veri Çözümleyici Yöntemler

Araştırmanın veri toplama araçları ile elde edilen bilgilerin çözümlenmesi SPSS 12.0.1 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde, frekans, yüzde, aritmetik ortalama tanımlayıcı istatistikleri ile Bağımsız t Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve regresyon analizi yöntemleri kullanılmıştır.

Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA) normal dağılımlı bir seride üç ve daha fazla bağımsız ortalama arasındaki farkın manidarlığının hesaplanmasında kullanılmaktadır.

Regresyon Analizi, bağımlı değişkenlerle ilişkili olan iki ya da daha çok bağımsız değişkene dayalı olarak, bağımlı değişkenin tahmin edilmesine yönelik bir analiz türüdür. Regresyon analizlerinde kullanılacak değişkenlerin scale veya ordinal türünde değişkenler olması gereklidir.

## BÖLÜM III

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerinin demografik özellikleri frekans ve yüzde tanımlayıcı istatistikleri ile gösterilmiş, bunları takiben genel iş doyumunu, seçilen alt boyutlar ve kaygı düzeyinin, yaş, eğitim, İstanbul ilinde taksi şoförü olarak çalışma süresi, gün içinde çalıştığı saatler, taksi plakasının kendine ait olması ve olmaması, kaza sayısı değişkenlerine bağlı olarak farklılaşma durumu incelenmiştir. İş doyumunu içinden ölçülecek alt boyutlar belirlenirken, taksici mesleği incelenmiş, literatürdeki iş doyumuyla ilgili araştırmalar göz önünde bulundurulmuş ve iş doyumunu taksi sürücülerini için en çok hangi boyutların etkileyebileceği üzerinde durulmuştur. İş doyumununun 20 alt boyutundan bağımsızlık (bağımsız çalışabilme olanakları), işin çeşitliliği, sosyal güvence (sigorta ya da sağlık hizmetleri vb.), ücret ve birlikte çalışılan kişilerle ilişkiler alt boyutlarının taksicilik mesleği için ölçülmesinin gerekli olduğu sonucuna varılmıştır.

#### **1. Örneklem Grubundaki Taksi Sürücülerinin Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Örneklem Grubunda yer alan taksi sürücülerinin yaşlarına göre dağılımları Tablo 3.1’de sunulmuştur. Tabloda görüleceği gibi deneklerin %34.1’i 1940-1964 yılları arasında doğmuş, %65.9’u 1964-1989 yılları arasında doğmuş taksi sürücüleridir.

Bu mesleği yapan en yaşlı grup %1.5’la 1940-1944 yılları arasında doğmuş olan ve en genç grup ise yine %1.5’la 1985-1989 yılları arasında doğmuş olan sürücülerdir. 1965-1969 yılları arasında doğmuş olan sürücüler %31.9’la grubun genelini oluşturmaktadır.

**Tablo 3.1 Taksi Sürücülerinin Yaşlarına Göre Dağılımı**

Doğum Yılları	Frekans	Yüzde
1940-1964	46	34,1
1964-1989	89	65,9
Toplam	135	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinin eğitim durumlarına göre dağılımı Tablo 3.2’de sunulmuştur. Tabloda görüleceği gibi deneklerin %45.2’si ilkokul mezunu, % 3’ü ise üniversite mezunudur.

**Tablo 3.2 Taksi Sürücülerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı**

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlkokul	61	45,2
Ortaokul	32	23,7
Lise	38	28,1
Üniversite	4	3,0
Toplam	135	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinin medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 3.3’te sunulmuştur. Tablodaki verilerden deneklerin %88.1’inin evli, 10.4’ünün bekar olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.3 Taksi Sürücülerinin Medeni Durumuna Göre Dağılımı**

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	119	88,1
Bekar	14	10,4
Diğer	2	1,5
Toplam	135	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinin eşlerinin çalışıp çalışmadığına göre dağılımı Tablo 3.4’te sunulmuştur. Tabloda görüleceği gibi deneklerin eşlerinin %88.9’u çalışmamaktadır.



**Tablo 3.4 Taksi Sürücülerinin Eşinin Çalışmasına Göre Dağılımı**

Eşi Çalışıyor Mu?	Frekans	Yüzde
Evet	13	9.62
Hayır	122	90.38
Toplam	135	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinden eşleri çalışanların, eşlerinin yaptıkları işlere göre dağılımları Tablo3.5'te sunulmuştur.

**Tablo 3.5 Çalışan Eşlerin Mesleklerine Göre Dağılımları**

Eşlerin Yaptığı İşler	Frekans	Yüzde
Sekreter	2	15,4
Santral	1	7,7
Aşçı	1	7,7
Odacı	2	15,4
Banka	1	7,7
Tekstil	2	15,4
Öğretmen	1	7,7
Hastabakıcı	1	7,7
Modelist	1	7,7
Muhasebe	1	7,7
Toplam	13	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinin gelir düzeylerine göre dağılımları Tablo 3.6'da sunulmuştur. Tablodaki verilerden % 14.1'inin aylık gelirinin 0-500 YTL arasında, %17.8'inin aylık gelirinin 500-750 YTL arasında, %27.4'ünün aylık gelirinin 750-1000 YTL arasında, 25.9'unun aylık gelirinin 1000-1500 YTL arasında ve %14.8'inin ise aylık gelirinin 1500-üzeri YTL arasında olduğu görülmektedir

**Tablo 3.6 Taksi Sürücülerinin Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı**

Aylık Kazanç	Frekans	Yüzde
0-500	19	14,1
500-750	24	17,8
750-1000	37	27,4
1000-1500	35	25,9
1500-üzeri	20	14,8
Toplam	135	100,0

Örnekleme yer alan taksi sürücülerinin bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısına göre dağılımları Tablo 3.7’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin %35.6’sının kendi dahil olmak üzere 3 kişiye bakmakla yükümlü, %29.6’sının ise kendi dahil 4 kişiye bakmakla yükümlü olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.7 Taksi Sürücülerinin Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısına Göre Dağılımı**

	Frekans	Yüzde
1,00	6	4,4
2,00	16	11,9
3,00	48	35,6
4,00	40	29,6
5,00	19	14,1
6,00	4	3,0
7,00	1	,7
8,00	1	,7
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin İstanbulda yaşama süresine göre dağılımları Tablo3.8’de sunulmuştur.

**Tablo 3.8 Taksi Sürücülerinin İstanbul’da Yaşama Süresine Göre Dağılımı**

İstanbul’da Yaşama Süresi	Frekans	Yüzde
0-15	8	5,9
16-30	41	30,4
31-45	71	52,6
46-60	14	10,4
61+	1	,7
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerinin İstanbul'a göç etmiş olma durumuna göre dağılımları Tablo 3.9'da sunulmuştur. Tablodaki verilerden %54.08'inin doğma büyüme İstanbullu oldukları, %45.92'sinin ise başka bir şehirden İstanbul'a göç ettikleri görülmektedir.

**Tablo 3.9 Taksi sürücülerinin Göç Etme Durumuna Bağlı Dağılımı**

Göç Durumu	Frekans	Yüzde
İstanbul Doğumlu	73	54.08
İstanbul'a Göç Etmiş	62	45.92
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerinin İstanbul'a göç etmiş olanların göç ettikleri şehirlere göre dağılımı Tablo 3.10'da sunulmuştur. Tablodaki verilerden görüldüğü üzere en büyük göç %12.9 ile Sivas'tan olurken Sivas'tan sonra en yüksek göç %11.3 ile Giresun ve Rize'den İstanbul'a olmuştur.

**Tablo 3.10 Taksi Sürücülerinin Göç Ettikleri Şehirlere Göre Dağılımı**

Göç Edilen Şehir	Frekans	Yüzde
Kırklareli	1	1,6
Ankara	3	4,8
Giresun	7	11,3
Kastamonu	3	4,8
Rize	7	11,3
Samsun	5	8,1
Nevşehir	2	3,2
Muş	2	3,2
Erzincan	5	8,1
Bursa	1	1,6
Sivas	8	12,9
Ardahan	1	1,6
Gümüşhane	3	4,8
Çorum	4	6,5
Ordu	3	4,8
Denizli	1	1,6
Artvin	1	1,6
Şanlıurfa	1	1,6
Malatya	1	1,6
Kocaeli	1	1,6
Karabük	1	1,6
Kars	1	1,6
Toplam	62	100,0

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin taksi sürücüsü olarak çalıştıkları süreye göre dağılımları Tablo 3.11’de sunulmuştur. Tabloda da görüldüğü üzere deneklerin %23.7’si 5-9 yıl arasında, %21.48’i 10-14 yıl arasında ve %17.03’ünün ise 1-4 yıl arasında bu mesleği yapan kişilerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.11 Sürücülerin Taksici Olarak Çalıştığı Süreye Göre Dağılımı**

Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1-4 Yıl	23	17,03
5-9 Yıl	32	23,7
10-14 Yıl	29	21,48
15-19 Yıl	18	13,33
20-24 Yıl	19	14,07
25-29 Yıl	7	5,18
30-34 Yıl	5	3,73
34-39 Yıl	2	1,48
Toplam	135	100

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin ikinci bir iş yapıp yapmadıklarına dair verdikleri bilgiye dayalı dağılımları Tablo 3.12’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 95.5’inin ikinci bir iş yapmadığı, %4.5’inin ise ikinci bir işte çalıştığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.12 Taksi Sürücülerinin Ek İşlerine Göre Dağılımı**

Ek İşi Var mı?	Frekans	Yüzde
Evet	6	4,5
Hayır	129	95,5
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin çalışma saatlerine göre dağılımları Tablo 3.13’te sunulmuştur. Tablodaki verilerden de görüldüğü gibi sürücülerin %56.3’ü 07.00-15.00 saatleri arasında, %38.5 ise 15.00-24.00 saatleri arasında çalışan kişilerden oluşmaktadır.

**Tablo 3.13 Taksi Sürücülerinin Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı**

Çalışma Saatleri	Frekans	Yüzde
07.00 - 15.00	76	56,3
15.00 - 24.00	52	38,5
24.00 - 07.00	2	1,5
diğer saatler	5	3,7
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan sürücülerin aracın plakasına sahip olma ya da aracı kiralama durumlarına göre dağılımları Tablo 3.14'te sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 79.3'ünün aracın plakasını kiraladığı, % 20.7'sinin ise plaka sahibi olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.14 Taksi Sürücülerinin Plaka Sahibi Olma/Olmama Durumuna Göre Dağılımı**

Plaka	Frekans	Yüzde
Plaka Sahibi	28	20,7
Aracı Kiralıyor	107	79,3
Toplam	135	100,0

Taksiyi kullanan kişi sayısına göre dağılım Tablo 3.15'te sunulmuştur. Tabloda görüldüğü üzere sürücülerin % 93.3'ü aracı bir başka sürücüyle dönüşümlü şekilde kullanmaktadır.

**Tablo 3.15 Araçta Çalışan Kişi Sayısına Göre Dağılım**

Araçta Çalışan Toplam Kişi	Frekans	Yüzde
1,00	7	5,2
2,00	126	93,3
3,00	2	1,5
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda bulunan taksi sürücülerinin yaptıkları kaza sayısına göre dağılımları Tablo 3.16'da sunulmuştur. Tablodaki verilerden taksi kullandıkları süre içinde sürücülerin %18.5'inin hiç kazası olmadığı, %23.7'sinin 1 kaza yaptıkları, %25,9'unun 2 kaza yaptığı, %14.1'inin 3 kaza yaptığı, %17.8'sinin ise 4 ve üzeri sayıda kaza yaptıkları anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.16 Taksi Sürücülerinin Toplam Kaza Sayılarına Göre Dağılımı**

Kaza Sayısı	Frekans	Yüzde
Kaza yok	25	18,5
1,00	32	23,7
2,00	35	25,9
3,00	19	14,1
4,00	8	5,9
5,00	10	7,4
7,00	1	,7
8,00	1	,7
10,00	4	3,0
Toplam	135	100,0

Örneklem grubundaki taksi sürücülerinin yaptıkları kaza türlerine göre dağılımları Tablo 3.17’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden yapılan kazaların %76.3’ünün maddi hasarlı kazalar, %5.2’sinin ise yaralanmalı kazalar olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.17 Yapılan Kazaların Türüne Göre Dağılım**

Kaza Türü	Frekans	Yüzde
Kaza Yok	25	18,5
Yaralanmalı kaza	7	5,2
Maddi hasarlı kaza	103	76,3
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan ve kaza yapan taksi sürücülerinin kaza sebebine göre dağılımları iki tablo şeklinde verilmiştir. Bazı sürücüler birden fazla kaza sebebi belirttiği için kaza sebepleri Tablo 3.18 ve Tablo 3.19’da sunulmuştur. Tablo 3.18’de 135 kişiden 55’i ve Tablo 3.19’ da 19 kişiden 16’sı yaptığı kazaların sebebi olarak karşı tarafı gördüklerini belirtmiştir. İki tablo incelendiğinde sürücülerin %46.10’una göre kazaların karşı taraf kaynaklı olduğu, %26.62’sine göre dikkatsizlikten kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.18 Yapılan Kazaların Sebeplerine Göre Dağılımı**

Kaza Sebebi	Frekans	Yüzde
Kaza yok	25	18,5
Kural ihlali	5	3,7
Dikkatsizlik	40	29,6
Hız limit aşımı	9	6,7
Alkol	1	,7
Karşı taraf kaynaklı	55	40,7
Toplam	135	100,0

**Tablo 3.19 Yapılan Kazaların Sebeplerine Göre Dağılımı**

Kaza Sebebi	Frekans	Yüzde
Dikkatsizlik	1	5,3
Hız limit aşımı	1	5,3
Alkol	1	5,3
Karşı taraftan kaynaklı	16	84,2
Toplam	19	100,0

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin yaptıkları işin kendileri için risk oluşturup oluşturmadığına bağlı olarak dağılımı Tablo 3.20’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 70.4’ü yaptığı işini kendisi için risk olarak gördüğü, %29.6’sının ise işini kendisi için risk olarak görmediği anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.20 İşini Risk Olarak Görme veya Görmemeye Göre Dağılımı**

İş Riskli mi?	Frekans	Yüzde
Evet	95	70,4
Hayır	40	29,6
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan sürücülerden işinin risk olduğunu düşünenlerin risk sebeplerine göre dağılımı Tablo 2.21’de sunulmuştur. Tablodan da görüldüğü gibi deneklerin % 17.8 kaza ve gasp ile gasp faktörlerinin risk olarak görmektedir. İşinin riskli olduğunu düşünen ancak riski belirtmeyen sürücüler ise deneklerin %15.6’sını oluşturmaktadır.

**Tablo 3.21 İşteki Risklerin Dağılımı**

Risk Türü	Frekans	Yüzde
Risk yok	40	29,6
Cevapsız	21	15,6
Güvence	2	1,5
Güvenlik	4	3,0
Kaza	13	9,6
Kaza ve gasp	24	17,8
Gasp	24	17,8
Ölüm	2	1,5
Sakatlanma	2	1,5
Stres	3	2,2
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan sürücülerin belediye eğitimi almış ve almamış olanlara göre dağılımı Tablo 3.22’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 65.2’sinin belediye eğitimi aldığı, % 34.8’inin ise belediye eğitimi almadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.22 Sürücülerin Belediye Eğitimine Katılımına Göre Dağılımı**

Belediye Eğitimine Katılım	Frekans	Yüzde
Evet	88	65,2
Hayır	47	34,8
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan sürücülerin alkol kullanımına göre dağılımı Tablo 3.23’te sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin %83.7’sinin alkol kullanmadığı, %16.3’ünün ise alkol kullandığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.23 Alkol Kullanımına Göre Dağılım**

Alkol Kullanıyor Mu?	Frekans	Yüzde
Evet	22	16,3
Hayır	113	83,7
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan sürücülerin sigara içme durumuna bağlı dağılımı Tablo 3.24’te sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 50.4’ünün sigara içtiği, % 49.6’sının ise sigara içmediği anlaşılmaktadır.



**Tablo 3.24 Sigara Kullanımına Göre Dağılım**

Sigara İçiyor Mu?	Frekans	Yüzde
Evet	68	50,4
Hayır	67	49,6
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan sürücülerini mutlu eden faktörlerin dağılımı Tablo 3.25'te sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin %57'sinin ailesiden kaynaklı sebeplerden mutlu olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.25 Taksi Sürücülerini Mutlu Eden Faktörler**

Mutluluk Sebepleri	Frekans	Yüzde
Ailesi ile olmak	64	47,4
Günün iyi geçmesi	5	3,7
Paylaşma	7	5,2
Nezaket ve ailesi	6	4,4
Huzur	6	4,4
Müzik dinlemek	2	1,5
Ailesi ve güler yüz	7	5,2
Güler yüz	2	1,5
Sağlık	6	4,4
Para kazanmak	26	19,3
İyilik yapmak	2	1,5
Spor yapmak	2	1,5
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerini mutsuz eden faktörlerin dağılımı Tablo 3.26'da sunulmuştur. Tablodaki verilerden de görüldüğü gibi sürücülerini en mutsuz eden faktör % 20.7 ile para kazanamama ve onunla bağlantılı olarak %4.4 ile borçtur.

**Tablo 3.26 Taksi Sürücülerini Mutsuz Eden Faktörler**

Mutsuzluk Sebepleri	Frekans	Yüzde
İşsizlik	6	4,4
Stres	8	5,9
Hastalık	16	11,9
Trafik	6	4,4
Çaresizlik	1	,7
Para kazanamamak	28	20,7
Haksızlık	10	7,4
Aileden birinin kötülüğü	11	8,1
Ölüm	6	4,4
Olumsuzluklar	5	3,7
Sıkıntı	3	2,2
Kabalık	2	1,5
Yalnızlık	6	4,4
Sözünün Dinlenmemesi	3	2,2
Huzursuzluk	3	2,2
Tartışma ve Kavga	4	3,0
Üzüntü	4	3,0
Kaza	3	2,2
Borç	6	4,4
Saygısızlık	4	3,0
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerinin boş zamanlarını geçirmek için hobileri olup olmadığı sorulduğunda % 61.5'i Tablo 3.27'deki verilerden görüldüğü gibi hobisi olmadığını belirtmiştir. Tablo 3.27'de hobisi olduğunu belirten %38.5'lük grubun hobilerinin dağılımı sunulmuştur.

**Tablo 3.27 Taksi Sürücülerinin Hobilerine Göre Dağılımı**

Hobi	Frekans	Yüzde
Bilgisayar	2	1,5
İnternet	1	,7
Yazmak	1	,7
Müzik	2	1,5
Spor	7	5,2
Balık tutmak	3	2,2
Tavla	3	2,2
Futbol izlemek	12	8,9
Sinema / Tv	2	1,5
Araba	2	1,5
Bahçe	1	,7
Gezmek/Seyahat	5	3,7
Evcil hayvan bakımı	3	2,2
Kitap okumak	4	3,0
At yarışı	1	,7
Bulmaca çözmek	1	,7
Okey oynamak	1	,7
Maket yapmak	1	,7
Hobim yok	83	61,5
Toplam	135	100,0

Örneklem grubunda yer alan taksi sürücülerinin işlerinden en çok doyum aldıkları boyuta göre dağılımları Tablo 3.28’de sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 65.9’unun işinin ahlaki boyutu açısından iş doyumunu en yüksek şekilde yaşadığı, % 17’sinin işinin aktivite boyutu açısından iş doyumunu en yüksek şekilde yaşadığı, % 8.9’unun işinin başarı boyutu açısından iş doyumunu en yüksek şekilde yaşadığı ve % 8.1’inin işinin saygı boyutu açısından iş doyumunu en yüksek şekilde yaşadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.28 En Yüksek Doyum Sağlanan Alt Boyutlara Göre Dağılım**

İş Doyumu Alt Boyutları	Frekans	Yüzde
Ahlaki değerler	89	65,9
Saygı	11	8,1
Başarı	12	8,9
Aktivite	23	17,0
Toplam	135	100,0

Örnekleme grubunda yer alan taksi sürücülerinin işlerinden en az doyum aldıkları boyuta göre dağılımları Tablo 3.29’da sunulmuştur. Tablodaki verilerden sürücülerin % 26.7’sinin işinin sosyal statü boyutu açısından iş doyumunu en düşük şekilde yaşadığı, % 22.2’sinin işinin sosyal güvenlik boyutu açısından iş doyumunu en düşük şekilde yaşadığı, % 20.7’sinin işini ilerleme imkanı boyutu açısından iş doyumunu en düşük şekilde yaşadığı ve %15.6’sının işinin ücret boyutu açısından iş doyumunu en düşük şekilde yaşadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.29 En Düşük Doyum Sağlanan Alt Boyutlara Göre Dağılım**

İş Doyumu Alt Boyutları	Frekans	Yüzde
Yaratıcılık	3	2,2
Ahlaki değerler	1	,7
Yetenek ifade	1	,7
Sosyal statü	36	26,7
İnsan ilişkileri	1	,7
Sosyal güvenlik	30	22,2
Ücret	21	15,6
Çalışma koşulları	12	8,9
İlerleme imkanı	28	20,7
Saygı	1	,7
Basarı	1	,7
Toplam	135	100,0

## **2. Taksi sürücülerinin İş Doyumu ve Kaygı Düzeylerinin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Farklılaşma Durumu**

Bu bölümü taksi sürücülerinin iş doyumları ve kaygı düzeylerinin; yaş, eğitim, İstanbul’da yaşam süresi, taksici olarak çalışma süresi, aylık kazanç, bakmakla yükümlü olduğu insan sayısı, plaka sahibi olma ya da plakayı kiralama ve kaza yapma sayısı değişkenlerine bağlı olarak farklılaşma durumu incelenmiştir.

Bu noktada tabloların yorumlanması aşamasında kullanılan semboller şunlardır.

\*  $p < .05$  = Anlamlı

\*\*  $p < .01$  = Çok Anlamlı

\*\*\*  $p < .005$  ve  $.001$  = İleri Derecede Anlamlı olmak üzere tabloların altında yer almaktadır.

### İş Doyumu Değişkenine Ait T Testi Sonuçları

Genel İş Doyum puanı 72,200 olarak hesaplanan grubun normal iş doyum puanına sahip olduğu bulunmuştur. İş doyumunu değişkenine ait t Testi sonuçları Tablo 3.30'da sunulmuştur.

**Tablo 3.30 İş Doyumu Değişkenine Ait T Testi Sonuçları**

Doyum Alanı	N	Serbestlik Derecesi	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Genel İş Doyumu	135	134	72,20000	11,09107	75,636	,95457
Bagimsizlik	135	134	20,53333	2,98204	80,004	,25665
Çeşitlilik	135	134	17,48148	3,55941	57,065	,30635
Sosyal Guvenlik	135	134	16,28148	4,02539	46,995	,34645
Ücret	135	134	16,35556	4,19927	45,254	,36142
Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkiler	135	134	20,34074	3,57888	66,037	,30802

Araştırmada taksi sürücülerinin iş doyumları ile sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşullarına bağlı farklılaşma durumlarını içeren 7 hipotez ortaya atılmış ancak elde edilen veriler ve daha sonrasında verilerin istatistiksel analizleri sonucunda bu hipotezlerden sadece 2 numaralı olanı kısmen doğrulanmıştır. Çıkan sonuçlarda üniversite mezunu olup taksi sürücüsü olarak çalışan kişilerin birlikte çalıştıkları kişilerle olan ilişkilerde sağladıkları doyumun ilköğretim mezunu olanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür (bak. Tablo 3.32). Ancak araştırmaya katılan grubun genel iş doyum düzeylerinin eğitim durumuna göre anlamlı farklılaşma göstermediği ortaya çıkmıştır. Aşağıda hipotezler doğrultusunda iş doyumuyla ilişkisi araştırılan faktörlerden bazılarının istatistiksel analizleri görülmektedir.

### **Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin iş doyumunu düzeylerinin yaşa bağlı farklılaşma durumu**

Genel iş doyumunu ve taksi sürücülerine ilgili olduğu düşünülen 5 alt boyuttan elde edilen doyumun deneklerin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda yaş gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Genel İş doyumunu ve İş doyumunu Alt Boyutlarıyla yaş arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.31'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.31 Genel İş Doymu ve İş Doymu Alt Boyutlarıyla Yaş Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Doyum Alanı	Kategoriler	Kareler Toplamı	Sebestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p
Genel İş Doymu	Gruplararası	1000,292	9	111,144	,897	,530
	Grupiçi	15483,308	125			
	Toplam	16483,600	134			
Bağımsızlık	Gruplararası	121,553	9	13,5068,560	1,578	,129
	Grupiçi	1070,047	125			
	Toplam	1191,600	134			
Çeşitlilik	Gruplararası	145,597	9	16,17712,417	1,303	,242
	Grupiçi	1552,107	125			
	Toplam	1697,704	134			
Sosyal güvenlik	Gruplararası	109,773	9	12,19716,492	,740	,672
	Grupiçi	2061,531	125			
	Toplam	2171,304	134			
Ücret	Gruplararası	122,362	9	13,59617,925	,759	,655
	Grupiçi	2240,571	125			
	Toplam	2362,933	134			
Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkiler	Gruplararası	110,223	9	12,24712,849	,953	,482
	Grupiçi	1606,103	125			
	Toplam	1716,326	134			

**Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin iş doymu düzeylerinin eğitime bağlı farklılaşma durumu**

Genel iş doymu ve taksi sürücülerıyla ilgili olduğu düşünülen 5 alt boyuttan elde edilen doymun deneklerin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda çalışma arkadaşlarıyla kurulan ilişkiler boyutunda Ünivesite mezunları ve İlkokul Mezunları gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş, genel iş doym düzeyi ve iş doymununun alt boyutları açısından gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Genel İş doymu ve İş doymu Alt Boyutlarıyla yaş arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.32’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.32 Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Eğitim Durumu Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Doyum Alanı	Kategoriler	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p
Genel İş Doyumu	Gruplararası	1389,339	3	463,113	4,019	,009
	Grupiçi	15094,261	131	115,223		
	Toplam	16483,600	134			
Bağımsızlık	Gruplararası	59,283	3	19,761	2,286	,082
	Grupiçi	1132,317	131	8,644		
	Toplam	1191,600	134			
Çeşitlilik	Gruplararası	73,227	3	24,409	1,968	,122
	Grupiçi	1624,477	131	12,401		
	Toplam	1697,704	134			
Sosyal güvenlik	Gruplararası	115,780	3	38,593	2,460	,066
	Grupiçi	2055,524	131	15,691		
	Toplam	2171,304	134			
Ücret	Gruplararası	40,392	3	13,464	,759	,519
	Grupiçi	2322,541	131	17,729		
	Toplam	2362,933	134			
Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkiler	Gruplararası	131,287	3	43,762	3,617	,015*
	Grupiçi	1585,039	131	12,100		
	Toplam	1716,326	134			

\*p<.05

Eğitim düzeyleri değişkenine göre arasında anlamlı fark bulunan Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkilerden alınan doyum Scheffe testi ile incelenmiştir. Eğitim düzeyi Üniversite olanlar ile İlkokul mezunları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Üniversite mezunu olan sürücülerin birlikte çalışılan kişilerle ilişkiler boyutunda elde ettikleri doyum ilkokul mezunu sürücülere göre yüksektir.

#### **Taksi sürücülerinin iş doyum düzeylerinin gelir düzeyine bağlı farklılaşma durumları**

Genel iş doyumunu ve taksi sürücülerine ilgili olduğu düşünülen 5 alt boyuttan elde edilen doyumun deneklerin gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda gelir düzey gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Genel İş doyumu ve İş doyumu Alt Boyutlarıyla gelir düzeyleri arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.33’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.33 Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Gelir Düzeyine Göre Dağılımı Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Doyum Alanı	Kategoriler	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahimini	F	p.
Genel Doyumu	İş Gruplararası	494,486	4	123,622	1,005	,407
	Grupiçi	15989,114	130	122,993		
	Toplam	16483,600	134			
Bağımsızlık	Gruplararası	29,475	4	7,369	,824	,512
	Grupiçi	1162,125	130	8,939		
	Toplam	1191,600	134			
Çeşitlilik	Gruplararası	41,922	4	10,480	,823	,513
	Grupiçi	1655,782	130	12,737		
	Toplam	1697,704	134			
Sosyal güvenlik	Gruplararası	16,122	4	4,030	,243	,913
	Grupiçi	2155,182	130	16,578		
	Toplam	2171,304	134			
Ücret	Gruplararası	132,631	4	33,158	1,933	,109
	Grupiçi	2230,302	130	17,156		
	Toplam	2362,933	134			
Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkiler	Gruplararası	72,181	4	18,045	1,427	,229
	Grupiçi	1644,145	130	12,647		
	Toplam	1716,326	134			

**Taksi sürücülerinin iş doyum düzeylerinin aracın plakasına sahip olma ya da aracı kiralama durumuna bağlı farklılaşma durumları**

Genel iş doyumu ve taksi sürücüleriyle ilgili olduğu düşünülen 5 alt boyuttan elde edilen doyumun deneklerin kullandıkları aracın plakasına sahip olma ya da plakayı kiralama durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini



belirlemek amacıyla yapılan T testi sonunda iki grubun aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Genel İş doyumu ve İş doyumu Alt Boyutlarıyla plaka sahibi olmak ya da plakayı kiralamak arasındaki T testi sonuçları Tablo 3.34’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.34 Genel İş Doyumu ve İş Doyumu Alt Boyutlarıyla Plaka Sahibi Olma ya da Plakayı Kiralama Durumuna Göre Dağılımı Arasındaki T Testi Sonuçları**

Doyum Alanı	Kategoriler	F	p.	t	Serbestlik Derecesi
Genel İş Doyumu	Varyansların Eşitliği Durumu	,075	,784	-,546	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			-,597	48,069
Bağımsızlık	Varyansların Eşitliği Durumu	,502	,480	-1,207	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			-1,117	38,530
Çeşitlilik	Varyansların Eşitliği Durumu	4,420	,037	-,147	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			-,180	58,779
Sosyal güvenlik	Varyansların Eşitliği Durumu	3,114	,080	1,061	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			1,284	57,575
Ücret	Varyansların Eşitliği Durumu	,002	,967	,861	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			,893	44,408
Birlikte Çalışılan Kişilerle İlişkileri	Varyansların Eşitliği Durumu	,184	,669	-1,341	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			-1,431	46,265

### **Durumluk Kaygı Düzeyine Ait T Testi Sonuçları**

Kaygı Düzeyi puanı 35,5185 olarak hesaplanan grubun normal kaygı düzeyi puanına sahip olduğu bulunmuştur. Kaygı düzeyi değişkenine ait t Testi sonuçları Tablo 3.35’de sunulmuştur.

**Tablo 3.35. Durumluk Kaygı Düzeyine Ait T Testi Sonuçları**

	N	Serbestlik Derecesi	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Kaygı Düzeyi	135	134	35,5185	8,46314	48,763	,72839

Araştırmada taksi sürücülerinin durumluk kaygı düzeyleri ile sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşullarına bağlı farklılaşma durumlarını içeren 7 hipotez ortaya atılmış ancak elde edilen veriler ve daha sonrasında verilerin istatistiksel analizleri sonucunda bu hipotezler doğrulanamamıştır. Elde edilen sonuçlardan sürücülerin durumluk kaygı düzeylerinin İstanbul’da yaşama sürelerine bağlı olarak anlamlı şekilde farklılaştığı ortaya çıkmıştır (bak. Tablo 3.39). Çıkan sonuçlar doğrultusunda sürücülerin İstanbul’da yaşama süreleri arttıkça durumluk kaygı düzeylerinin de yükseldiği ortaya konmuştur. Aşağıda kurulan hipotezler doğrultusunda durumluk kaygı düzeyini etkilediği düşünülen faktörlerden bazılarının istatistiksel analizleri görülmektedir.

### **Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin yaşa bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda yaş gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve yaş arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.36’da sunulmuştur.

**Tablo 3.36. Durumluk Kaygı Düzeyi ve Yaş Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Durumluk Kaygı Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	888,777	9	98,753	1,417	,187
Grupiçi	8708,927	125	69,671		
Toplam	9597,704	134			

**Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin durumluk kaygı düzeylerinin eğitim düzeyine bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda eğitim düzey gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve eğitim düzeyleri arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.37’de sunulmuştur.

**Tablo 3.37 Durumluk Kaygı Düzeyi ile Eğitim Düzeyleri Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Durumluk Kaygı Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	311,056	3	103,685	1,463	,228
Grupiçi	9286,648	131	70,890		
Toplam	9597,704	134			

**Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin gelir düzeyine bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda gelir düzey gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve eğitim düzeyleri arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.38’de sunulmuştur.

**Tablo 3.38 Durumluk Kaygı Düzeyleri ve Gelir Düzeyleri Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Durumluk Kaygı Düzeyleri	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	105,288	4	26,322	,360	,836
Grupiçi	9492,416	130	73,019		
Toplam	9597,704	134			

### **Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin İstanbul'da yaşama süresine bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin İstanbul'da yaşama sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan ANOVA sonunda İstanbul'da yaşama sürelerine göre grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Durumluk kaygı düzeyi ve İstanbul'da yaşam süresi arasındaki ANOVA sonuçları Tablo 3.39'da sunulmuştur.

**Tablo 3.39 Durumluk Kaygı Düzeyleri ve İstanbul'da Yaşama Süresi**

#### **Arasındaki ANOVA sonuçları**

Durumluk Kaygı Düzeyi	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	4090,106	40	102,253	1,745	,015*
Grupiçi	5507,598	94	58,591		
Toplam	9597,704	134			

\*p<.05

Tablodaki verilerden gözükeceği gibi İstanbul'da yaşama süresi arttıkça kişinin durumluk kaygı düzeyi de yükselmiştir.

### **Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin aracın plakasına sahip olma ya da aracı kiralama durumuna bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin kullandıkları aracın plakasına sahip olma ya da plakayı kiralama durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan T testi sonunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve plaka sahibi olmak ya da plakayı kiralamak arasındaki T testi sonuçları Tablo 3.40'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.40 Durumluk Kaygı Düzeyleri ile Plaka Sahibi Olma ya da Plakayı**

#### **Kiralama Durumu Arasındaki T Testi Sonuçları**

Durumluk Kaygı Düzeyi		F	p.	t	Serbestlik Derecesi
	Varyansların Eşitliği Durumu	3,111	,080	-,739	133
	Varyansların Eşitsizliği Durumu			-,840	51,202

**Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin çalışma saatlerine bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin çalışma saatlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova sonunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve çalışma saatleri arasındaki Anova sonuçları Tablo 3.41’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.41 Durumluk Kaygı Düzeylerinin Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Durumluk Kaygı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	400,846	3	133,615	1,903	,132
Grupiçi	9196,858	131	70,205		
Toplam	9597,704	134			

**Taksi sürücüsü olarak çalışan sürücülerin kaygı düzeylerinin kaza sayısına bağlı farklılaşma durumu**

Durumluk kaygı düzeylerinin deneklerin kaza sayısına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova sonunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Durumluk kaygı düzeyi ve kaza sayısı arasındaki Anova sonuçları Tablo 3.42’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.42 Durumluk Kaygı Düzeylerinin Kaza Sayısına Göre Dağılımı Arasındaki ANOVA Sonuçları**

Durumluk Kaygı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Varyans Tahmini	F	p.
Gruplararası	581,872	8	72,734	1,016	,427
Grupiçi	9015,831	126	71,554		
Toplam	9597,704	134			

## İş Doyumu ve Durumluk Kaygı Düzeyleri arasındaki Regresyon Analizi

### Sonuçları

Hipotezlerimizden biri olan “Sürücülerin durumluk kaygı düzeyleri arttıkça genel iş doyumu düzeylerinde düşüş olacaktır.”da yer alan durumluk kaygı düzeyleri ile iş doyumu arasındaki ilişki regresyon analizi yardımıyla incelenmiş ve analiz sonuçları Tablo 3.43’te sunulmuştur. Tablonun anlamlılık sütunlarından her iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 3.43 Durumluk Kaygı Düzeyi ve Genel İş Doyumu Arasındaki İlişki**

	Kareler Toplamı	df	Varyans Tahmini	F	p.
Regresyon	507,880	5	101,576	1,442	,214(a)
Fark	9089,824	129	70,464		
Toplam	9597,704	134			

Her iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetine ilişkin bulgular ise Tablo 3.44’te sunulmuştur. Her iki değişken arasındaki ilişkinin zayıf olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgulardan hareketle, durumluk kaygı düzeyinin genel iş doyumunu etkilemediği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 3.44 Durumluk Kaygı Düzeyinin Genel İş Doyumuna Etkisi**

R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Standart Hata
,230(a)	,053	,016	8,39427

Araştırmanın iki ana problemi olarak taksi sürücülerinin iş doyumları ve durumluk kaygı düzeyleri incelenmiş bu iki kavramın sosyodemografik özellikler, çalışma saatleri, İstanbul’da yaşama süresi, kaza sayısı, plaka sahibi olma ya da plakayı kiralama vb. bazı değişkenlere göre farklılaşması beklenmiştir.

Yapılan çalışmada ayrıca Durumluk Kaygı Düzeyi ve Genel İş Doyumunun ilişkisi de göz önünde tutulmuştur.

## BÖLÜM IV

### SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu bölümde araştırma soruları ve hipotezler doğrultusunda elde edilen sonuçlar, bu sonuçların olası sebepleri, benzer araştırmalardaki bulgularla karşılaştırılmaları ve ilgili önerilere yer verilmektedir.

Araştırmada ticari taksi kullanan sürücülerin genel iş doyumları, kendi meslekleri için en geçerli olabilecek iş doyumunun alt boyutları ve kaygı düzeyleri incelenmiş, sosyodemografik özellikler ve bu özelliklerden yola çıkılarak ortaya çıkan yaşam koşullarının sürücülerin iş doyumlarına ve kaygı düzeylerine olan etkisine bakılmış ve durumluk kaygı düzeyleri ile genel iş doyumları arasındaki ilişki irdelenmiştir.

Araştırmanın denekleri, her gün karşılaştığımız taksi sürücülerinden oluşmaktadır. Bununla birlikte daha önce de söylendiği gibi, onlarla ilgili çok detaylı bilgiye sahip olunmadığından yaptıkları işin özelliklerini daha detaylı olarak ortaya koymak ve taksi sürücülüğünü kimlerin yaptığını daha rahat görebilmek için öncelikle sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşulları incelenmiştir. Çalışmanın ikinci kısmını ise taksi sürücülerinin iş doyum düzeyleri ve durumluk kaygı düzeylerinin tespit edilerek sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşullarından bazılarıyla olan bağlantılarının ortaya konulmaya çalışılması oluşturmuştur.

Daha önce de belirtildiği gibi taksi sürücülerini ile ilgili önceden yapılmış olan çalışmalarda genellikle sürücülerin sosyodemografik özellikleri incelenmiştir. araştırmalardan Hacettepe Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı'nda 2005 yılında yapılan araştırmalardaki verilerle elde ettiğimiz sonuçlar örtüşmektedir. Burada yapılmış olan araştırmadan elde edilen verilere göre sürücülerin %79.3'ü kullandığı

aracın mülkiyetinin kendisine ait olmadığını belirtmiştir. Daha önce yapılan çalışmalarda ise araştırmaya katılan sürücülerin %65.1'i ve % 62'si aracın mülkiyetinin kendine ait olmadığını belirtmişlerdir. Bu araştırmalardan elde edilen ortak sonuca göre taksi sürücülerini plaka sahibi olmayıp plakasını kiraladıkları bir takside görev yapmaktadırlar. Elde edilen verilerde bir başka örtüşen nokta ise taksi sürücülerinin genellikle ikinci bir meslekleri olmaması durumudur. Bu araştırmadaki sürücülerin sadece %4.5'i taksi şoförlüğü dışında başka işte çalıştığını belirtmiştir. Önceki araştırmalarda ise şoförlük dışında başka işte çalıştığını belirten sürücüler araştırma yapılan grubun %13.1'ini ve %7'sini oluşturmaktadır. Sürücülerin başka bir işlerinin olmaması bir başka iş yapacak vakitleri olmamasından ya da yaptıkları işten elde ettikleri kazancın yeterli olmasından kaynaklanıyor olabilir. Araştırma, sürücülerin ücret boyutunda diğer boyutlara göre düşük doyuma ulaştığını göstermekte olduğuna göre ikinci bir işe sahip olmamalarının vakitten kaynaklı nedenlerden dolayı olduğunu düşünmek olasıdır. İkinci bir işte çalışmamalarının bir sebebi de eşlerinin çalışıyor olması olabilir. Ancak Tablo 3.4.'de görüldüğü üzere büyük kısım eşlerinin çalışmadığını belirtmişlerdir. Bu da eşlerinin çalışmadığını belirten grubun bazı bilgileri eksik verdiği ve eşlerinin niteliksiz bir işte çalıştığı durumları çalışmıyor olarak beyan ettiğini düşündürtebilir.

Yapılan çalışma ile diğer iki araştırmanın örtüşmediği nokta ise sürücülerin kendilerini koruma amaçlı kullanabilecekleri sopa, çakı, bijon anahtarı gibi aletleri araçlarında taşıyıp taşımadıklarına dair verdikleri bilgilerin sonucunda ortaya çıkan verilerdedir. Daha önceki araştırmalar, dikkate alındığında, araçta kendini koruma amaçlı herhangi bir alet taşımadığını belirten sürücülerin oranları %38.6 ve %42 iken, yapılan bu çalışmada sürücülerin %86.7'si araçta kendini koruma amaçlı olarak herhangi bir alet taşımadıklarını belirtmişlerdir. Bu araştırmadaki sürücülerin kendini koruma amaçlı bir alet taşıma oranının düşük olması kaygı düzeylerinin yüksek olmamasından kaynaklı olabilir.

Trafikteki tutumlar ve kazaların nedenlerini araştıran bazı araştırmalarda da taksi sürücülerine ilgili bazı bilgiler kullanılmıştır. Güngör ve Çilingiroğlu'nun trafik kazalarının nedenleri ile ilgili yaptıkları araştırmada, alkol kullanımının trafik kazalarında önemli bir etken olduğu ortaya konmuştur. Bu araştırmaya göre, 1998 yılında alkollü yakalanan sürücülerin % 18.9'unu ticari taksi sürücülerini oluşturmaktadır. Burdan yola çıkarak taksi sürücülerinin alkollü araç kullanma oranının yüksek olduğu söylenebilir. Ancak bu araştırmadan elde edilen verilerle



daha önceden elde edilmiş olan veriler örtüşmemektedir. Araştırmaya katılan deneklerin sadece % 16.3'ü alkol kullandıklarını ve alkol kullananların %4'ü alkollüken araç kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu veriler arasındaki farklılık, ilk araştırmadaki verilerin taksi sürücülerinin kendi verdikleri cevaplardan değil, Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü İstatistik Büro Amirliği kayıtlarından elde edilmesine bağlı olabilir.

İş doyum düzeyinin belirlenmesine yönelik olarak yapılan pek çok çalışma; yaş, cinsiyet, medeni durum, meslekte geçirilen zaman, gelir düzeyi, eğitim durumu, işin yapılış şekli gibi değişkenlerin çalışanların iş doyumunu etkilediğini göstermektedir. Bu çalışmada incelenen grubun genelini erkekler tarafından oluşması ve çalışılan örneklemin buna bağlı olarak seçilmek durumunda kalınmasından dolayı cinsiyet ve iş doyumunu arasındaki ilişki incelenememiştir. Daha sonraki yıllarda bu mesleği yapan kadın sürücü sayısında bir artış olması durumunda buna uygun bir çalışma yapılarak sonuçlar kıyaslanabilir. Bu tez çalışmasından elde edilen bulgular; iş doyumunun alt boyutlarından biri olan “birlikte çalışılan kişilerle ilişkiler”den elde edilen doyumun eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark gösterdiğini ortaya koymaktadır; yaş, medeni durum, gelir düzeyi, çalışma saatleri vb. değişkenlerin, genel iş doyumunu düzeyleri ve iş doyumunun alt boyutlarında anlamlı bir değişikliğe yol açmadığı görülmüştür. Bu faktörlerin iş doyumunu üzerinde etkili olmaması;

- Yaptıkları işin sınırlarının tam olarak belirlenmiş bir yapıya sahip olmamasına ve hürriyet boyutunun yüksek olmasına bağlı olabilir.
- Taksi sürücülerinin anketleri doldururken çok samimi olmamaları ya da anketlerin ne için doldurulduğunu tam olarak idrak edememiş olmalarına bağlı olarak, farklılaşma oluşmaması durumunun ortaya çıkmış olmasına bağlı olabilir.
- Uygulama yapılan sürücülere anket sonuçlarının kimse ile paylaşılmayacağı özellikle vurgulansa bile bu bilgilerin bağlı buldukları esnaf odalarına ya da daha üst makamlara iletileceği yönündeki kaygılarından dolayı içinde buldukları çalışma şartlarını daha iyi göstermeye çabalarına bağlı olabilir.

Bu araştırmada, çalışanların genel iş doyumunu düzeylerinin 72.20 olduğu bulunmuştur. Bu değer taksi sürücülüğü yapan kişilerin işlerinden yeterli doyumunu sağladıklarını göstermektedir. Sürücülerin iş doyumunu alt boyutlarında aldıkları puanlara göre bir değerlendirme yapıldığında %65.9'unun işinin ahlaki değerler boyutundan yeterli doyumunu sağladıkları görülmüştür. Sürücülerin en yüksek doyum puanlarını aldıkları diğer bir boyut ise %17 ile aktivite boyutu olmuştur. Puanlamalardan sürücülerin %26.7'sinin işlerinin sosyal statü boyutu açısından en düşük doyum puanlarını aldıkları, %22.2'sinin sosyal güvenlik ve %20.7'sinin ise ilerleme imkanları boyutlarında en düşük doyum puanlarını elde ettikleri ortaya çıkmıştır. İşlerinden kazandıkları para, yani ücret boyutu açısından puanlarına bakıldığında ise sürücülerin %15.6'sı en düşük doyum puanlarını bu alt boyutta almıştır. Bu veriler değerlendirildiğinde sürücülerin yaptıkları işi toplumsal değerlere zarar vermeyen, onlara hareket özgürlüğü sağlayan ancak sosyal alanda bir statü sağlamayan ve tatmin edici maddi getirisi olmayan bir iş olarak gördüklerini söylemek mümkündür.

Örneklem grubunun genel iş doyumunu düzeyini en az etkileyen alt boyutlar, yapılan işin doğası gereği otorite, şirket politikası, süpervizyon, teknik süpervizyon ve yaratıcılıktır. Bu alt boyutlar taksicilik mesleğin tanımında yer alan ve taksiciler için llebiyecek boyutlardan olmadığından analizlerde yer verilmemiştir. Bu mesleği yapanların genel iş doyumunu düzeyini en çok etkileyebilecek alt boyutların ise bağımsızlık, işin çeşitliliği, sosyal güvenlik, ücret ve birlikte çalışılan kişilerle ilişkiler boyutları olduğu görülmüştür. Sürücülerin bu boyutlarda aldıkları ortalama puanlar bağımsızlık boyutu 20.33 puan, işin çeşitliliği boyutu 17.48 puan, sosyal güvenlik boyutu 16.28, ücret boyutu 16.35 ve çalışılan kişilerle ilişkiler boyutu 20.34 olarak bulunmuştur.

Bağımsızlık boyutundan alınan doyum puanının yüksek olması birebir örtüşmese de Erdoğan'ın 1996'ı da yazdığı kitabındaki üstlerin işin yürütülmesi esnasında çalışanlara tanıdıkları serbestliğin iş doyumunu doyumunu sağlayan önemli unsurlardan biri olduğu yönündeki görüşüyle paralellik göstermektedir. Taksicilik mesleğinde hiyerarşik bir kademe olmaması, ya da bağlı bulunulan taksi duraklarında çok sıkı bir kurallar dizisinin olmaması, bu mesleğin bağımsızlık yönünün yüksek olmasını sağladığını düşünebiliriz. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, meslek olarak taksi sürücülüğü kişiye özgürlük ve esneklik getirmekte, bağımsız şekilde işini

yapabilen işiyle ilgili kararları rahatlıkla ve kendi başına alabilen birey işinden daha yüksek doyum alabilmektedir.

Araştırmada, yüksek doyum elde edilen boyutlardan biri de birlikte çalışılan kişilerle ilişkilerdir. Bu boyuttan yüksek doyum alınması da bu meslek grubu için olağan görülmelidir. Taksi sürücüleri trafikte olmadıkları süreyi durakta geçirmekte ve bu süre içinde durakta bekleyen diğer arkadaşlarıyla iletişim kurmaktadırlar. Belki de aynı durakta çalışan taksicilerin ailelerinden sonra en sık gördükleri insanlar bir arada çalıştıkları taksici arkadaşlarıdır. Her bir taksici diğeri için benzer eğitim düzeyine sahip olduğu, aynı işi yaptığı ve aynı problemlerden rahatlıkla bahsedebileceği insanlardır. Ayrıca anketler yapıldığı sırada gidilen duraklarda hemşehrilik bağlarının ne kadar fazla olduğu dikkat çekmiştir. Çalışma arkadaşlarıyla yardımlaşmaya, sorun paylaşmaya ve eğlenceli zaman geçirmeye yönelik ilişkiler kurulduğu için onlarla ilgili olumlu görüş oluşmasına bağlı olarak bu boyuttan elde edilen doyumun yüksek olması beklenen bir sonuç olabilir.

Durak dışında trafikte ise sadece aynı durakta çalışılanlarla değil tüm taksi sürücüleriyle ortak bir iletişim tarzı belirlemişlerdir. Bu bilinçli şekilde oluşturulmuş bir iletişim değildir. Ancak belirli bir süre taksi sürücüsü olarak çalışan bir kişi rahatlıkla buna adapte olabilmektedir. Bu iletişime örnek olarak trafikte karşılaştıklarında farlarını yakıp söndürerek ya da korna çalarak selamlaşmak ya da araçlar yan yana geldiğinde camları açıp bir kaç kelime konuşmak ve yollarına öyle devam etmek sayılabilir.

İşin çeşitliliği boyutunda düşük bir doyum puanı elde etmiş olmalarının yaptıkları işin farklı şekilde yapılabilme olanağı olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bir taksi sürücüsünün gün içinde işle ilgili yaptıkları hemen hemen rutindir. Sürekli rutinde aynı şeyleri yapmak ise insanın yaptığı şeyden sıkılmasına neden olabilmektedir. Ayrıca, bu meslekte kişinin ilerleyebileme şansı da yoktur. Mesleğe taksi sürücüsü olarak başlayıp aynı şekilde devam ettirirler. Çünkü mesleğin doğasında daha önce de belirtildiği gibi hiyerarjik bir yapılanma yoktur.

Düşük doyum puanı elde edilen boyutlardan biri de ücrettir. Alınabilecek en yüksek puan 25 iken örneklemin ücret boyutu açısından aldığı puan 16.35'tir. Bu puan ortalama doyumunu göstermekle birlikte ücret boyutundan elde edilen puanlar diğer boyutlara göre düşük kalmaktadır. Ancak bu boyut için elde edilen puanların tatminsizlik düzeyinde olmadığı da göz önünde bulundurulmalıdır. Ücret'in diğer boyutlara nazaran daha az doyum sağlamanın nedenleri arasında taksi sürücüsü

olarak çalışan kişilerin genelinin kullandıkları aracın plakasının ve mülkiyetinin kendilerine ait olmaması ve bunlar için günlük belirli bir kira ödemenin yanı sıra gün içinde kullandıkları benzini de kendileri karşılaması olabilir. Yani bu sürücüler gün içinde yeterli miktarda para kazansınlar ya da kazanmasınlar belli bir miktar parayı bir başkasına vermek zorunda oldukları için ortaya çıkan memnuniyetsizlikleri ücret memnuniyetsizliğine dönüşebilir. Ayrıca taksi sürücülerinin kazandıkları paranın gün içinde aldıkları müşteri, gittikleri yer, harcadıkları benzin gibi faktörlere bağlı olarak değişmesi, yani belirsiz olması da iş doyumunun alt boyutlarından olan ücret boyutunda diğer boyutlara göre daha düşük puanlar elde etmelerini açıklayabilir.

Ücret boyutunda daha düşük doyum sağlanmasının, zor koşullar altında çalışıyor olmaları nedeniyle kazandıkları paradan fazlasını hak ettiklerini düşünüyor olmalarından kaynaklandığı da söylenebilir.

Taksi sürücülerinin ücretlerini yetersiz buldukları halde iş doyumunu yaşamaları, Spector'un 1997'de ücret ve iş doyumunu arasında oldukça düşük korelasyon bulgulamasıyla (Akt. Sun, Ö. 2002:31) uyuşmakta ve ücretin iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığı sonucunu akla getirebilmektedir.

Taksi sürücülerini için ücret boyutu en az doyum aldıkları boyutken işin kendisinden yeterli doyum elde etmeleri dikkat çeken bir noktadır. Bu sonuç Maslow kuramını da destekler yöndedir. Türkiye'de kişinin maaşı onun fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması anlamına gelmektedir. Çalışanların genel kısmı bu ihtiyaçlarını bile zor karşıladıkları için daha üst basamaktaki ihtiyaçlarının karşılanması gerektiğini düşünmemeleri olağan bulunmaktadır. Çalışıyor olmak yani iş sahibi, olmak çalışanların her ne kadar ücretinden memnun olmasalar bile, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını doyurabilmeleri anlamına gelmektedir. Çalışıp para kazanabiliyor olmayı şans gibi gördükleri ve işsiz kalmaktan çekindikleri için işleri onlar için önem taşır ve buna bağlı olarak doyum sağladıklarını düşününmek olasıdır.

Sürücülerin çalışma koşulları ve sosyal haklarla ilgili boyutlarda da düşük doyum sağlanması, olağan karşılanabilecek sonuçlar arasındadır. Taksi sürücüsü olarak çalışan kişilerin çok fazla sosyal güvencesi olmadığı, kendileri tarafından ifade edilmektedir. Bazı esnaf odalarının içlerinde vakıflar bulunmakla birlikte bu vakıfların da sürücülere yeterli yardımı yapamadıkları, hem sürücüler hem de vakıfta çalışan görevliler tarafından araştırma sırasında uygulayıcıya aktarılan bilgiler arasındadır. Vakıf daha önceden belirlenmiş bazı sürücülerin ailelerine aylık 50 YTL

yardım da bulunmaktadır. Bu ailelerin seçilmesinde öncelik eğitimi devam eden çocuklara verilmektedir.

Çalışmanın verilerinden sürücülerin işlerinin aktivite, bağımsızlık, ahlaki değerler, iletişim gibi iç kaynaklı boyutlardan ücret, çalışma koşulları gibi dış kaynaklı boyutlara göre daha fazla doyum aldıkları söylenebilir.

Araştırmanın sonucunda, ticari taksi sürücülerinin işlerini en iyi şekilde yaptıklarını düşündükleri ancak bunun karşılığında yeterince kazanç sağlamadıkları ve müşterilerin onların içinde buldukları şartları anlamadıkları inancını taşıdıkları söylenebilir. Mesleklerinde ilerleme şansı olmadığının farkında, oldukları ayrıca, yaptıkları işin toplumdaki saygınlıklarını arttırmadığını düşündükleri görülmektedir. Ancak tüm bu olumsuzluklara rağmen, sürücüler yaptıkları işten doyum almakta ve birlikte çalıştığı arkadaşlarıyla uyumlu ve verimli çalışmayı sürdürmektedirler. Bu durumdan hareketle taksi sürücülüğü mesleğinde iş doyumunu konusuna bakıldığında, bu mesleği yapan kişilerin Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nin ilk üç basamağını da oluşturan fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimleri ve ait olma gereksinimlerinin karşılanmasına bağlı olarak iş doyumunu elde ettikleri düşünülmektedir. Taksi sürücülüğü yapan kişilerin, yaptıkları işin getirisi olarak fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşıladıkları, çalıştıkları grup içinde de aidiyet duygusunu tatmin ettikleri görülmektedir. Ancak mesleklerinin onlara toplum içinde herhangi bir saygınlık ya da statü kazandırmayacağını ve yaptıkları iş sayesinde kendilerini geliştirme ya da sahip oldukları yetenekleri kullanabilme şansları olmadığını düşündükleri unutulmamalı ve taksi sürücülerinin yaptıkları işe bağlı olarak saygınlık ve statü ihtiyaçları ile kendini gerçekleştirme ihtiyacını karşılayamadıklarının altı çizilmelidir.

Araştırmada iş doyumundan sonra incelenen taksi sürücülerinin kaygı düzeyleri olmuştur. Sürücülerini durumluk kaygı düzeylerinin 35.81 olduğu ortaya çıkmıştır. Bu değer normal yetişkinlerin aldıkları değer ile uyum sağlamaktadır. Araştırmanın başında kişilerin yaptıkları işten dolayı kaygı düzeylerinin yüksek olması gerektiği beklenmiştir. Ancak, çıkan veriler bu fikri destekler yönde değildir. Bunun sebeplerinden biri, medeni durum faktörü olabilir. Araştırmanın örnekleminin %88.1'inin evli olduğu düşünülürse çoğunun bir ailesi olduğu ve aile yaşamının sosyal destek oluşturmasına bağlı olarak, kaygı düzeyinde düşüşe sebep olduğu düşünülebilir.

Sürücülerin durumluk kaygı düzeyleri ile sosyodemografik özellikleri açısından anlamlı farklılaşmalar ortaya çıkmamıştır. Bu çalışmada anlamlı bir fark ortaya çıkmaması, denek grubunun sosyodemografik özellikler açısından aralarında çok büyük farklar olmamasına da bağlı olabilir. Kaygı düzeylerinde anlamlı bir fark olmamasının nedenlerinden biri de Baltaşlar'ın işaret ettiği gibi erkeklerde kaygıya daha az rastlanması olabilir. Stres ve Başa Çıkma Yolları adlı kitaplarında kaygıya verilen tepkilerde cinsiyet açısından farklılıklar bulunduğunu vurgulamış ve kadınlarda kaygıya erkeklerden daha sık rastlandığı ifade edilmiştir. Ayrıca kaygı durumlarında erkeklerin daha saldırgan olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada incelenen boyutlardan sadece "İstanbul ilinde yaşam süresi"nin durumluk kaygı düzeyini etkilediği görülmüştür. İstanbul'da yaşama süresi arttıkça kişilerin durumluk kaygı düzeylerinde de artış olduğu fark edilmiştir. Bunun sebebi İstanbul'daki karmaşık ve güvensiz ortam olabilir. Şehir büyüdükçe kontrol edebilme ve sorunları çözebilmeye durumu da, daha düşük hale gelmekte ve karmaşık bir yaşam gelişmektedir. Basit örneklerden biri, İstanbul'da sürekli yollarda yapılan değişiklikler olabilir. Sürekli olarak yolda zaman geçiren biri bir kaç gün önce kullandığı yolu kimi zaman kapalı ya da yönü değişmiş bulduğunda o an için belirli bir kaygı yaşaması kabul edilebilir bir durumdur. Ya da 1 km'lik bir yolu bir gün 5 dakika içinde ertesi gün 1 saatte kat edebilme durumunda kalmak bir insanda stres ve kaygı oluşturabilir. Uzun süre bu tür bilinmezliklere maruz kalmanın kişinin kaygı düzeyini de yükseltebileceği düşünülmektedir.

Genel iş doyumunu ve durumluk kaygı düzeyi arasında ilişkiye bakıldığında ise bu iki değişkenin birbirleri üzerinde bir değişime sebep olmadığı ortaya çıkmıştır. Daha önce bu iki kavramı karşılaştırılan araştırmalar yapılmıştır. Bunlar arasında Durmuş ve Günay'ın 2004 yılında Kayseri'de yaptığı iş doyumunu ve durumluk-süreklilik anksiyete düzeyi arasındaki ilişkiyi bulmaya yönelik çalışmanın sonucunda kaygı düzeyi ile genel iş doyumunu arasında negatif yönde zayıf ilişki olduğu ortaya konmuştur.

Bu araştırma, ticari taksi sürücüleri hakkında daha fazla bilgi edinilmesini sağlamakla birlikte, bazı soruların da ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bunların başında araştırmanın nasıl yapılması gerektiğiyle ilgili sorular yer almaktadır. Taksicilerle günlük hayatta yapılan görüşmelerde büyük çoğunluğunun işlerinden şikayet etmeleri ve memnuniyetsizliklerini belirtmelerine rağmen, araştırma sırasında anket sorularına verdikleri yanıtlar işlerinden memnun olduklarını ortaya

koymaktadır. Bu durum akla bu grupla nasıl bir çalışma yapılması halinde daha doğru sonuçlar alınabileceği sorusunu beraberinde getirmektedir. Bu tür bir grupla boylamsal bir çalışma yapılması veya söylem analizi şeklinde bir çalışmayla anketlerin desteklenmesi doğruya daha yakın veriler elde edilmesine götürebilir.

Araştırmada örneklemin kaygı düzeylerine bakılmış ancak agresyonları incelenmemiştir. Ancak çoğu zaman trafikte, bir ticari taksi sürücüsünü öfkeli ve saldırgan bir tavır takınmış halde görmek mümkündür. Yaptıkları işin yorucu ve stresli olduğu düşünülürse bazı durumlarda ani tepkiler göstermeleri beklentiler dahilindedir. Bu noktadan hareketle taksicilerin kişilik özellikleri, öfke düzeyleri ve öfke kontrol mekanizmaları, agresyon düzeyleri, bu özelliklerden bazılarının iş yaşamlarına ve işlerini algılayışlarına ya da iş doyumlarına etkilerinin ne şekilde olduğu bundan sonra yapılacak araştırmalara konu olabilir.

Bu araştırmadan yola çıkarak taksi sürücülerinin işlerini algılamaları ve motivasyonları bir başka araştırmanın konusu olabilir. Çalışma şartları ve ücretten memnun değilken iş doyumlarının yeterli olması altta yatan bir başka motive edici faktör olduğu yönünde fikir oluşmasına sebep olmuştur. Yukarıda da sözü edildiği gibi işsizlik sorununun giderek büyüdüğü düşünülürse, aslında iş sahibi olmanın yeterince motive edici bir durum olduğunu da unutmamak iyi olabilir.

Bu sonuçları içinde yaşanan toplumun dinamiklerine göre değerlendirmek bir başka yaklaşım olabilir. Toplum olarak elindeki ile yetinen ve memnun olmaya çalışan, ancak bir yandan da kendisini olduğundan daha iyi göstermeye çalışan bir yapının hakim olduğunu olduğumuzu düşünürsek, çalışmanın sonucunda genel iş doyumunun ortalama değerler içinde ve kaygı düzeylerinin norm sınırları içinde çıkması beklenen bir sonuç olmalıdır. Ayrıca içinde bulunduğumuz toplumda şikayet edilse bile içinde bulunulan kötü şartların değişmeyeceği ya da değiştirilemeyeceği yönünde bir inanç yapısının hakim olduğunun da tekrar altını çizmekte fayda var.

Araştırmanın sonuçlarında biri de sürücülerin çalışma koşullarından memnun olmadıklarıdır. Konu içinde de bahsi geçtiği gibi çalışma koşullarını iyileştirmek için yapılabilir ilk şey çalışma mekanlarını iyileştirmek olacaktır. Bu da taksi olarak kullanılan otomobillerin iç dizaynının düzenlenmesi, navigasyon cihazı gibi teknik aygıtlar ile donatılması sayesinde olabilir.

## KAYNAKLAR

- Alderfer, C.P. (1972). *Human Needs In Organizational Settings*. Free Press, New York.
- Allan, J. , *Daha İyi Nasıl Motive Etme* (1998). (Ali Çimen, Trans) Timaş Yayınlar, İstanbul.
- Arda, Erhan (Ed). (2003). *Sosyal Bilimler El Sözlüğü*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Aslan, H., Aslan, RO., Kesepara, C. (1997)*Kocaeli'nde bir grup sağlık çalışanında işe bağlı gerginlik, tükenme ve iş doyumunu*. Toplum ve Hekim. 12, .24-9.
- Bakan, İ., Büyükbeşe, T. (2004). *Çalışanların İş Güvencesi Ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Araştırması*, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (sayı 23).35-59. <http://iibf.erciyes.edu.tr>. (22 Şubat 2008).
- Balcı, A. (1985). *Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Baltaş A, Baltaş Z. (1998). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. 18. Baskı. Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2002). *Bilgi Yönetimi*. Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*. Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, . 389.
- Baş, T., Ardıç, K. (2002). *Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği*. İktisat İşletme ve Finans. (17). Eylül, .72-81.
- Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış*. Feryal Matbaası, Ankara.
- Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel davranış-insanın üretim gücü*. Feryal Matbaası, Ankara.
- Baysal, A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*. Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul.
- Beck, R.C. (2004). *Motivation Theories and Principles*. Prentice Hall, New Jersey.
- Bilgiç, R. (1998) *The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Caharacteristics of Turkish Workers*. Journal of Psychology. 132/5. 549-558.



Bulut, D., Karabacakoğlu, P. (2005). *Ankara'nın Çankaya İlçesindeki Bazı Taksi Durağı Şoförlüğünün Şoförlük Deneyim ve Davranışları*. Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.

Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). *Is job satisfaction u shaped in age*. Journal of Occupational Psychology, 69. 57-81

Cimete, G. (1996). *Akdeniz Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarının İncelenmesi*. Türk Hemşireler Dergisi. Cilt: 46, Sayı: 4. Ankara.

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*. Anı Yayınları, Ankara.

Dikmen, A. (1995). *Ka m u Çalışanlarında İş Doyumu ve Yaşam Doyumu*. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. A.O. Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Ankara.

Elander, J., West, R., & French, D. (1993). *Behavioural correlates of individual d ifferences in road-traffic crash risk: an examination of methods and findings*. Psychological Bulletin. 113, 279-294.

Erbinç, S., Açikel, C., vd. (2002). *Yanık merkezi hemşirelerinde anksiyete,depresyon, iş doyumunu, tükenme ve stresle başa çıkma: Karşılaştırmalı bir çalışma*. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2002, (3).162-168.

Eren, E. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. Temel Matbaacılık., İstanbul.

Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*. 9. Baskı. Beta Basım, İstanbul.

Erdaoğan, İ. (1996). *Örgütsel Davranış*. İstanbul.

Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıoğlu Basım Yayım, İstanbul.

Erdoğan İ. (1983). *İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik*. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Ergenç, A. (1981). *İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri*. Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumu. Ankara. TODAİE.

Ergin, C. (1997). *Bir iş doyumunu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması*. Türk Psikoloji Dergisi, 12 (39),.25-36.

Fako, T.T. (2000). *Job Satisfaction Among Nurses in Bostwana, Society in Transition* Vol.31, Issue 1, p.10-22. <http://web.ebscohost.com/ehostl> (9 Şubat 2008).

Freeman, C., Soete, L. (2003). *Yenilik İktisadı*. (Ergun Türkcan. Trans) Tübitak Yayınları. Kalkan Matbaacılık, Ankara.

Hackman, Richard, and Greg R.Oldham,(1975). *Developmant of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 60/2, .159-170.

Hackman, J.R.,& Oldham, G.R., (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley Publishing Company Reading, Massachusetts, California.

Harrell, A.P. (2006). *An Analysis Of The Perceived Leadeship Orientation Of Senior Student Affairs Officers And The Work Satisfaction Of Their Proffessional Staff Subordinates In The North Caroline Community College System*. Unpublished Doctoral Dissertation, East Caroline University. <http://proquest.umi.com>. (25 Şubat 2008).

Hulin, C.L., Roznowski, M., Hachiya, D. (1985). *Alternative opportunities and withdrawal decisions: empirical and theoretical discrepancies and an integration*. Psychological Bulletin. Vol. 97,.233-250.

Hundley, G. (2001). *Why And When Are The Self Employed More Satisfied With Their Work*. Industrial Relations. Vol. 40, No.2, Blackwell Publishers, Malden.

Herzberg, F., B. Mausner and, H. Snyderman. (1959) *The Motivation To Work*. John Wiley, New York.

Hızmalı, L., İpek, E., vd. (2005). *Ankara'nın Altındağ İlçesindeki Bazı Taksi Durağı Şoförlerinin Şoförlük Deneyim ve Davranışları*. Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.

Güngör, N., Çilingiroğlu, N. (2001). *Trafik Kazalarının Nedenleri*. Hacettepe Toplum HekimliğiBülteni, (sayı:2). <http://www.thb.hacettepe.edu.tr/2001/20012.shtml> (15.03.2008).

Izgar, H. (2008). *Okul Yöneticilerinde iş Doyumunu Ve Örgütsel Bağlılık*. Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. (sayı:25).

İmamoğlu, S.Z., Keskin, H., Erat, S. (2004). *Ücret, kariyer ve yaratıcılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama*. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 11 (1). 167-176.

Ilgan, D. R. (1971). *Satisfaction with performance as a function of the initial level of expected performance and the deviation from expectations*. Organizational Behavior and Human Performance, 6, 345- 361tegration. Psychological Bulletin, 97. 233-250.

Kaynak, T.(1990). *Organizasyonel Davranış*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları. No : 223, İstanbul.

Kaynak, T.(1990). *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*. Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

Keser, A. (2003). *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki yeri ve Yaşam Doyumunu Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa.

Keser,A.(2005). *İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi:Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama*. Çalışma ve Toplum, Ekonomi ve Hukuk Dergisi, Sayı:7 2005/4. <http://www.calismatoplum.org>. (19.11.2007).

Keser, A. (2006). *Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Artırılması*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. (sayı:11).

Koçel, T. (1984) *İşletme Yöneticiliği*. İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No:147, İstanbul.

Koçel, T. (1995). *İşletme Yöneticiliği*.i Beta Basım, İstanbul.

Köknel, Ö. (1987). *İnsanı Anlamak*. 3. Baskı. Altın Kitaplar Basımevi, İstanbul.

Kunin, T. (1955). *The Construction of a New Type of Attitude Measure*. Personnel Psychology, 8, 65-67.

Küçükyaşıcı, G. (2008). *Sınav Kaygısı*. <http://cocukvegenc.com> (27 Nisan 2008).

Lewin, I. (1982). *Driver training: A perceptual-motor skill approach*. Ergonomics. 25, 917-924.

Locke, E. A. (1976). In M.D. Dunette (Ed) *Nature and Causes of Job Satisfaction*., Handbook of Industrial and Organizational Psychology. 1297-1349. Rand McNally, Chicago.

Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. 7. Baskı. Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Maslow, A.H. (1968) *Toward A Psychology of Being*. 2nd ed. Van Nostrand, New York.

Maslow, A.H. (1976). *The Farther Reaches of Human Nature*. Penguin Books, New York.

Mayo, Elton. (1945), *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Graduate School of Business Administration, Harvard University, Boston.

McCormick, E.J. & Ilgen, D. (1987). 8 th Ed. *Industrial and Organizational Psychology*. Allen&Unvin, London.

Motowidlo, S.J. (1996). K.R. Murphy (Ed.). *Orientation Toward The Job And Organization*. Individual Differences and Behaviour in Organizations.Jossey-Bass, San Francisco. 175-208.

Oshagbemi, T. (1997). *The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members*. Journal of Managerial Psychology, 12-7/8,. 511-520.

Önen, L., Tüzün, B. (2005). *Motivasyon*. Epsilon Yayıncılık Hizmetleri Tic. San. Ltd. Şti., İstanbul.

- Öner, N ( 1985 ). *Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri El Kitabı*. Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Strelerinin Kaşılaştırılmalı Analizi*. Yayınlanmamış doktora tezi. İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdevecioğlu, M. (2003). *İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. 11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 22-24 Mayıs 2003, Afyon.
- Öztürk, G. (1997). *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. İstanbul Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, PDR ABD, Yayınlanmamış Ders Notları, İstanbul.
- Porter, L.W. and E.E. Lawler, (1968). *Managerial Attitudes And Performance*. Homewood, IL- Dorsey.
- Porter, Lyman W., Edward E. Lawler, III ve J. Richard Hackman. (1975), *Behavior in Organizations*. McGraw Hill, New York.
- Ronen, S. (1978). *Job satisfaction and the neglected variable of job seniority*. Human Relations, 31 (4), 297-308.
- Pugh, D.S. (1990). In D.S. Pugh. (Ed) 3rd Edition. *The measurement of organization structures: Does context determine from?*. Organization Theory. Penguin Books, Inc., London. 44-63.
- Pugh, D.S. (1994) *Modern Organization Theory, The Modern Business Enterprise*. Penguin Books, Inc., London.
- Robins, Caspi, & Moffitt, (2000), Journal of Personality and Social Psychology
- Rode, Joseph C. (2004) *Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model*. Human Relations, No: 57.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*. 3. Baskı. Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa.
- Sabuncuoğlu, Z. (1995). *Örgütsel Psikoloji*. Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Salancik, G.R., & Pfeffer, J. (1978). *A Social Information Processing Approach To Job Attitudes And Task Design*. Administrative Science Quarterly. 224-253.
- Sashkin, M., and W.C.Morris, (1984), *Organizational Behavior: Concepts and Experiences*. Reston Publishing.
- Sencer, M. (1992). *Kamu Görevlilerinde İş Doyumu ve Moral*. Amme İdaresi Dergisi. Sayı:15. 3-48.

Smith, P.C., Kendall, L.M., Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Rand McNally, Chicago.

SPECTOR, P.E. (1997) *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. Sage Publications, California.

Spector, P. E. (1985). *Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of The Job Satisfaction Survey*, American Journal of Community Psychology. 13, 693-713.

Spielberger, C.D., Gorsuch R.L., Lushene R.D. (1970). *STAI Manual: Manual for the Stait-Trait Anxiety Inventory*. Consulting Psychologist Press. Palto Alto, California

Spilberger, C.D., Diaz-Guerero, R. (1986). (Ed. Strelau, J.). *Cross-cultural measurement of anxiety*. Wiley, Washington D.C. Hampshire.

Staw, Barry M., Nancy E. Bell, and John A. Clausen. (1986). *The Dispositional Approach To Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test*. Administrative Science Quarterly. 31. 56-77.

Strawser, J. A. (2000). *Job Satisfaction in Accounting Practice: A Comparison Of Two Periods*. <http://panopticon.csustan.edu/cpa99/html/> (16 Mayıs 2008).

Sun; H.Ö. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. Uzmanlık Tezi. Ankara. <http://tcmb.gov.tr/kutuphane/TURKCE/tezler/hozlemsun.pdf> (25 Aralık 2007).

Şahin, N.H. & Durak-Batıgün, A. (1997). *Bir özel hastahane sağlık personelinde iş doyumunu ve stres*. Türk Psikoloji Dergisi, 12 (39), 57-71.

Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana. <http://library.cu.edu.tr/tezler/5705.pdf> (4 Aralık 2007).

Şimşek,Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Telman, N. (1987). *Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşma Duygusu İle Olan İlişkisi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Telman, N.; Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon, İstanbul.

Toker, B. (2007). *Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1) 92-107; İstanbul.

Tosun, M. (1981). *Örgütsel Etkililik*. TODAİE Yayınları, No:196, Ankara.

*Türk dil kurumu sözlüğü*

<http://tdk.org.tr>

Tüzün, B. (2002). *Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması için Bir Ölçek Geliştirme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Uyguç, N., Duygulu, E. (1998). *İş ve Yaşam Doyumu arasındaki ilişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi*. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi Cilt:13. Sayı:2. 193-204.

Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22. University of Minnesota, Minneapolis.

[www.gaste.biz.tr](http://www.gaste.biz.tr) (7 Ağustos 2008).

[www.ibb.gov.tr/sites/TopluUlasimHizmetleri/Pages/taksiler.aspx](http://www.ibb.gov.tr/sites/TopluUlasimHizmetleri/Pages/taksiler.aspx)

[www.izmir.bel.tr/yonetmelikler.asp](http://www.izmir.bel.tr/yonetmelikler.asp)

[www.soforlerodasi.org/mevzuat/tak\\_yon.html](http://www.soforlerodasi.org/mevzuat/tak_yon.html)

Yıldız, M.C., Karaca, M. *Otomobil Sürücülerinin Trafik Yol ve Güvenliği Konusundaki Görüşlerine Sosyolojik Bakış*. <http://sbe.dumlupinar.edu.tr> (10 Ocak 2008).

Yüksel, İ. (2005). *İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2), 291-306. <http://www1.dogus.edu.tr> (10 Mart 2008).

Yüksek, İ. (2002). *Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 3,.67-78.

## EKLER

### EK-1

#### **TAKSİ VE TAKSİ-DOLMUŞLARA ÇALIŞMA İZİN BELGESİ (RUHSAT) VERİLMESİ ESASLARI**

Çalışma İzin Belgesi (Ruhsat)” Alacak Taksi ve Taksi-Dolmuş Sahiplerinin Başvuru Şartları:

Matbu Dilekçe: Dilekçede başvuru sahibinin ikametgâh adresi, aracın plakası, modeli, motor numarası, şase numarası, kaç kişilik olduğu ve taksi dolmuşlarda çalıştığı hat belirtilir.

Araca ait trafik tescil belgesi (ruhsat),

Taksi sahibinin ve şoförlerinin muhtardan tasdikli nüfus cüzdan sureti ve ikametgâh belgesi

Veraseten taşımacı olmuş olanlar ve müktesep haklar hariç, Maliyeden taksi veya taksi-dolmuş ile ilgili faaliyetinden başka ticari olarak ilişiği olmadığına dair İstanbul vergi dairelerinden mükellefiyet kaydı.

Aracın Mali sorumluluk sigorta poliçesi

Araç sahibinin sosyal güvenlik kaydı,

Taksi kullanacak olan şoförlere ait “B” sınıfı veya üstü sürücü belgelerinin ilgili ihtisas odasından tasdikli fotokopileri (aslının aynı onaylı)

Taksi sahibi ve başvuruda belirtilen şoförlerin vesikalık fotoğrafları (En fazla 6 ay önce çekilmiş, renkli orijinal)

Taksi çalışma belgesi almak için müracaat eden araç sahipleri, araçlarında çalıştıracakları şoförler için son 6 ay içinde aldıkları “adli sicil belgesini” ibraz etmek zorundadır.

“Psikoteknik Rapor ile uyuşturucu / keyif verici madde (kimyasal/organik) kullanmadığını belirtir Rapor”

İlk başvuru esnasında araçlarda yaş şartı aranmaz. 0-8 yaş şartı mevcutlar için geçiş süreci 2 (iki ) yıldır.

25.02.2004 tarih ve 25384 sayılı RG de yayınlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 12. maddesinin c fıkrasının son paragrafında tarif edilen mesleki saygınlıkta olmaları gerekmektedir.

Ticari Taksi ve Taksi-Dolmuş sahipleri “Çalışma İzin Belgesi (Ruhsat)” alırken / yenilerken şoför çalıştırıyor ise şoförün işe giriş belgesi, sigorta kartı, son aya ait maaş bordrosunu ibraz etmek zorundadırlar.

EK-2:

## TAKSİ VE TAKSİ DOLMUŞ ÇALIŞMA RUHSATNAMESİ BAŞVURU FORMU

### İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Aşağıda plakası yazılı aracım için 2008 yılına ait Çalışma Ruhsatnamesi verilmesi hususunda gereğini arz ederim.

Tarih

:...../...../.....

Adı Soyadı :.....

Ev Telefonu :.....

İş Telefonu :.....

Cep Telefonu :.....

İş Adresi :.....

.....

İmzası :

TAKSİ VE DOLMUŞ TAKSİ'YE AİT BİLGİLER		
MARKA	PLAKA NO	MODELİ

Taksi-Dolmuş taksi Çalışma Ruhsatı Müracaatında Araç Sahibinden İstenecek Belgeler

- 1- Başvuru Formu Doldurularak, (Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne)
- 2- Araç ruhsatı'nın aslı ve fotokopisi veya noter tasdikli fotokopisi,
- 3- İlgili kurum (oda) faaliyet belgesi, (Aynı yıla ait)
- 4- 2 Adet fotoğraf
- 5- Araç sürücülerinin en az 3 yıllık sürücü belgesine sahip olması ve fotokopisini getirmesi, (ehliyet)
- 6- İkametgah il muhabiri
- 7- Nüfus cüzdanı fotokopisi,
- 8- Ruhsat Harçları İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kurum Tahsilâtı Hesabına Yatırılacaktır.
- 9- 1 Adet telli dosya ve mavi klasör

NOT: Araç sahipleri tarafından hazırlanacak bilgi ve belgeler bir telli dosya halinde teslim edilecektir.

Oyakbank ve Vakıfbank'ın Tüm Şubelerinden Tahsil Edilir

Taksi için Yıllık 330.00 YTL Yatırılacak (2 taksitte) 2008 Yılı için

Taksi-Dolmuş İçin Yıllık 675.00 YTL Yatırılacak (2 taksitte) 2008 Yılı için

Belde Taksi Yıllık 250.00 YTL Yatırılacak (2 taksitte) 2008 Yılı için



EK-3

**TİCARİ PLAKA TAHSİS BELGESİ BAŞVURU FORMU**

**İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
ULAŞIM DAİRE BAŞKANLIĞI  
TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Aşağıdaki beyanlarım doğrultusunda devir yolu ile, ticari ..... plakasını almak istiyorum. Ekte sunduğum belgelere göre, durumumun incelenerek uygun görülmesi halinde Ticari Plaka Tahsis Belgesi verilmesi hususunda gereğini arz ederim.

1- Geçimimi tek gelir kaynağım olan şoförlük yapmak suretiyle bu meslekten temin etmekteyim.

2- (...) Sınıfı sürücü belgesine sahibim.

3- İstanbul İlinde (.....) yıldan beri ikamet etmekteyim.

4- İstanbul İli.....İlçesi .....Odasına kayıtlıyım.

Tarih

...../...../.....

Adı Soyadı :.....

Ev Telefonu :.....

İş Telefonu :.....

Cep Telefonu :.....

İş Adresi :.....

İmzası :

**Ticari Araç Tahsis Belgesi Müracaatında Araç Sahibinden İstenecek Belgeler**

1-Başvuru Formu Doldurularak, (Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne)

2- Vekil ise,Vekaletname'de ( ..... Plakalı aracı almaya ve ilgili kurumdan gerekli işlemleri yapmaya ifadesi yazılı olacak.)

3- Araç ruhsatı'nın aslı ve fotokopisi veya noter tasdikli fotokopisi,

4- Adli Sicil Kaydı.

5- Tahsis süresince geçerli olmak üzere verilmiş geçici İlgili Esnaf veya Odası (ilgili meslek odasının bulunmadığı yerlerde ise şoförler odası) kaydı aranacak. Tescil işlemini müteakip asıl oda kaydı yaptırılacaktır.

6- (Aynı yıla ait) .....şahıs şoförlük mesleğini geçim kaynağı olarak seçmiş olduğunu beyan ettiği İfadesi yazılı olacak.

7- Araç sahiplerinin en az (...) yıllık B Sınıfı sürücü belgesine sahip olması aslını ve fotokopisini getirmesi, (ehliyet)

8- İkametgah il muhabiri (Muhtardan (.....) yıldır ikamet ediyor ifadesi elle yazılı olacak.

9- Nüfus cüzdanı sureti –TC Kimlik Numarası bulunacak

10- I.B.B Gelirler Müdürlüğü Tahsilat Şefliğinden geçmiş döneme ait borcu yoktur yazısı alınarak tarafımıza ibraz edilecektir.

11- Ticari Plaka Tahsis Belgesi Bedeli Oyakbank'ın 96070 numaralı otomatik hesabına 850.00 YTL yatırılıp dekont müdürlüğümüze getirilecektir.

## EK-4

### **Taksilerin ve Taksi Şoförlerinin Çalışmaları Sırasında Uyulması Gereken Kurallar**

Taksi şoförlerinin; “B” sınıfı sürücü belgesine sahip, İESOB / ilgili odasınca düzenlenen eğitimi başarı ile tamamlamış olmalıdır. Mesleki Geliştirme ve Uyum Kursları” 21 Nisan 2006 tarihinde başladı.

Taksiciler için Genel Bilgi Kaydı (GBT) toplanacak. GBT'si sabıkalı olan taksiciler çalışmayacak. 2918 Sayılı Karayolları Trafik kanunu Yönetmeliği Madde 97'ye (“Uyuşturucu ve keyif verici maddeler ile alkollü içkilerin etkisinde araç kullanma yasağı”) göre uyuşturucu, uyutucu ve keyif verici gibi özelliklere sahip doğal ve sentetik psikotrop maddeleri almış olanlar ile alkollü içki almış olması nedeni ile güvenli araç sürme yeteneklerini kaybetmiş kişilerin karayolunda araç kullanmaları yasaktır. Uyuşturucu narkotik maddelerden dolayı hüküm giymiş kişiler taksi şoförlüğü yapamazlar.

Her 3 yılda bir Hepatit B ve C tahlili yapılacak.

İşi yavaşlatma veya durdurma şeklinde trafiği aksatarak trafik akışını engelleme gibi eylemlerde bulunamazlar.

Taksiciler, kazaya uğramış aracı, orijinal şekliyle tamir ettirmeden çalışmaya devam edemeyecek. Aksi takdirde açılış ücretinin 100 katı kadar para cezası uygulanacak.

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu Yönetmeliği Madde 145'e göre (“Tedbirsiz ve Saygısız Araç Sürme”) Şoförlerin; karayollarında kamunun rahat ve huzurunu bozacak veya kişilere zarar verecek şekilde, su, çamur ve benzerlerini sıçratmak, atmak, dökmek, korkutmak, şaşırtmak, sigara külü ve izmaritlerini veya başka şeyleri yola atıp dökmek, seyir halinde iken cep ve araç telefonu ile benzeri haberleşme cihazlarını kullanmak, (telsiz hariç ), özel amaçlarla keyfi veya kasıtlı davranışlarda bulunmak suretiyle yaya veya araç trafiğinin seyir emniyetini ihlal etmek veya tehlikeye düşürmek suretiyle tedbirsiz ve saygısız davranışlarda bulunmaları ve araç kullanmaları yasaktır. .

Taksi şoförü, aracın iç ve dışını temiz tutacaktır.

Taksi otomobile yolcu alındığında teyp ve radyo dinlemek yasaktır. Yolcunun istemediği kanal veya müzik tipi çalma konusunda ısrarcı davranılamaz.

Yolcuların, araçların camından çöp, yemiş artığı, izmarit ve benzeri şeyleri yola ve etrafa atmaları sürücüler tarafından önlenecektir.

Taksi şoförleri bagajda taşınacak 50 kg 'a kadar veya bagaj hacmine uygun olan eşyadan ücret talep edemezler.

Araç içerisinde sigara içmek yasaktır.

Yolcu almak için ani şerit değiştirmek, trafik akışını olumsuz etkileyecek şekilde yol kenarlarında, kavşaklarda bekleme yapmak gibi davranışlarda bulunmayacaklardır. Tespit edilenler hakkında yasal kovuşturma ve cezai işlem uygulanır.

Kesinlikle tarife dışı ücret talep edilmeyecektir. Tarife dışı ücret talep edenler hakkında cezai işlem uygulanır.

Taksiler telefonla çağrı alındığında taksimetrelerini durakta açarlar.

Taksilerin içinde ve dışında herhangi bir siyasi, gayri ahlaki, toplumsal değer yargılarını rencide edici ilan reklâm ve benzeri yazılı görsel ve işitsel araçlar bulundurulamaz ve yayın yapılamaz. Tespit edilmesi durumunda sürücü hakkında yasal işlem başlatılır.

Taksi şoförleri taksi indirme, bindirme, bekleme yerleri, taksi durakları ve buldukları mahalleri kirletmemeye dikkat edeceklerdir.

Taksi şoförleri, mesafe, trafik yoğunluğu ve iklim şartları gözetmeksizin yolcu çağrularına cevap vermek mecburiyetindedir.

Taksi şoförleri, müşterilerinin gösterdikleri adrese, bir başka yolu bilhassa istemedikleri müddetçe en kısa yoldan götürmeği teklif eder.

Taksi şoförü aracın içinde unutulmuş eşyaları 24 saatlik süre içinde Belediye ve ya ilgili odasına ya da İESOB' ne teslim etmelidir.

Trafik kurallarına, trafik görevlilerinin uyarılarına ve trafik işaret ve levhalarına uyulmalıdır.

Taksilerin üzerinde "TAKSI" yazan tepe lambası olmalı, bu lamba geceleri müşteri alındıktan sonra söndürülmeli, boş iken yakılmalıdır.

Yakın ve uzun mesafe ayrımı yapılmamalıdır.

Taksi şoförleri çalıştığı bölgeyi iyi tanımak zorundadır.

Taksilerde lüzumlu telefonlar listesi ile çalıştıkları bölgenin tarihi ve turistik yerlerini gösteren, harita ve broşürler olmalıdır.

Engelli yolcuların rahatça indirilip-bindirilmesi için gerekli özen gösterilmelidir.

Taksilerin yolda bozulması halinde, yolcuya bir başka taksi bulunmasında yardımcı olunmalı ve taksinin ilk taksimetre açma ücreti alınmamalı.

Taksilerin renkleri kanunla kabul edilen olmalıdır.

Yolcu emniyeti bakımından indirip-bindirmeler sağ taraftan, tercihen cep ve taksi durağında yapılmalıdır.

LPG ile çalışan araçların bu sistemleri fabrika çıkışlı ve/veya yetkili servis onaylı orjinal olacaktır.

Yolculuk bittiğinde kat edilen yolculuk ücreti taksimetre cihazında yazılıdır, bu rakam hiçbir zaman maskelenmiş olmamalıdır. Arızalı taksimetre ile kesinlikle çalışma yapılamaz.(Tespit edilenler hakkında ilgili cezai hükümler uygulanır.)

## EK-5

### Şoförlerde bulunması gereken asgari standartlar

1. Eğitim Seviyesi:

Mevcutlar: İlkokul diplomalı (5 yıllık)

Yeniler: İlköğretim diplomalı (8 yıllık)

2. İBB, İESOB, ilgili meslek odası ve MEB Koordinasyonunda verilecek Eğitim Sertifikası (İstanbul'da ilk etapta 6000 taksi şoförü AB standartlarında 6 aylık eğitim aldı.) Sertifika Programının içindeki dersler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Acil kurtarma ve ilk yardım
- Şehir bilgi (tarihi, turistik, coğrafi, sosyal ve kültürel olarak)
- Harita ve şehir planı okuma bilgisi
- Davranış bilgisi (Sürücü davranışlarını geliştirme eğitimi yönetmeliğine uygun R.G. tarihi: 14.09.2004 RG sayısı: 25583 ) yönetmelik
- Yabancı dil (isteğe bağlı ancak turistik bölgelerde çalışacak taksiler için de şoförlerinin yabancı dil bilme zorunluluğu getirildi. Taksi şoförleri için İngilizce kitabı hazırlatıldı.)
- Yol ve Trafik bilgisi

3. Psikoteknik değerlendirme raporu (2918 Karayolları kanunu yönetmeliği 4 sayılı cetvel)

4. "Psikoteknik Rapor ile uyuşturucu/keyif verici madde (kimyasal/organik) kullanmadığını belirtir Rapor"

5. Adli Sicil Kaydı

6. Sürücü sosyal güvencesi.

## EK-6

### KATILIMCI BİLGİ FORMU

1. Doğum Tarihi (gün/ay/yıl) :
2. Eğitim Durumu: İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Diğer ( )
3. Medeni Durum: Evli ( ) Bekar ( ) Diğer ( )
4. Evli iseniz eşiniz çalışıyor mu? Evet ( ) Hayır ( )
5. Eşiniz çalışıyorsa ne iş yapıyor?
6. Evinize giren aylık kazanç nedir? 0-500 YTL ( ) 500-750 YTL ( )  
750-1000 YTL ( ) 1000-1500 YTL ( ) 1500 YTL ve üzeri ( )
7. Geçiminden sorumlu olduğunuz kaç kişi var?
8. Ne kadar süredir İstanbul'da yaşıyorsunuz?
9. İstanbul dışından bir şehirden geldiyseniz, hangi şehirden geldiniz?
10. Kaç yıldır taksi sürücüsü olarak çalışıyorsunuz?
11. İstanbul'da kaç yıldır taksi sürücüsü olarak çalışıyorsunuz?
12. Şu an taksi şoförlüğü dışında bir iş yapıyor musunuz? Evet ( ) Hayır ( )
13. Üstteki soruya yanıtınız "Evet" ise ne iş yapıyorsunuz?
14. Genellikle hangi saatler arasından trafikte oluyorsunuz?  
08.00-12.00 ( ) 12.00-16.00 ( ) 16.00-20.00 ( ) 20.00-24.00 ( )  
24.00-04.00 ( ) 04.00-08.00 ( ) Diğer ( ) saat belirtiniz
15. Kullandığımız taksinin plakası size mi ait? Evet ( ) Hayır ( )
16. Üstteki soruya cevabınız "Evet" ise aracınızda sizden başka kaç kişi çalışıyor?
17. 15. soruya cevabınız "Hayır" ise mülk sahibi ve sizin dışınızda araçta kaç kişi çalışıyor?
18. Kullandığımız aracın en son bakımı ne zaman yapıldı?
19. Son 1 yıl içinde trafik kazası yaptınız mı? Evet ( ) Hayır ( )
20. Üstteki soruya cevabınız "Evet" ise;  
Ölümlü kaza ( ) Yaralanmalı kaza ( ) Maddi hasarlı kaza ( )
21. Tüm sürücülük hayatınızda kaç trafik kazası yaptınız?

22. Sizce yaptığınız kazaların sebepleri nedir? Kural ihlali ( ) Dikkatsizlik ( )  
Hız limiti aşımı ( ) Alkol kullanımı ( ) Karşı taraftan kaynaklı ( )
23. Yaptığınız işin hayatınız için risk oluşturduğunu düşünüyor musunuz? Evet ( ) Hayır ( )
24. Üstteki soruya cevabınız “Evet” ise ne tür risklerle karşı karşıyasınız?
25. Kendinizi koruma amaçlı aracınızda herhangi bir alet bulunuyor mu? Evet ( ) Hayır ( )
26. Üstteki soruya cevabınız “Evet” ise araçta hangi alet bulunuyor?
27. Belediyenin verdiği eğitim programına katıldınız mı? Evet ( ) Hayır ( )
28. Yaptığınız işi ne kadar süreyle devam ettirmeyi düşünüyorsunuz?
29. Alkol kullanır mısınız? Evet ( ) Hayır ( )
30. Alkol kullanıyorsanız ne sıklıkla, ne kadar ve ne içersiniz?
31. Sigara içiyor musunuz? Evet ( ) Hayır ( )
32. Sigara içiyorsanız günde kaç tane ve nerede içiyorsunuz?
33. Küçük şeylerden memnun olur musunuz?
34. Ne tür şeyler sizi mutsuz kılar?
35. En çok ne zaman mutsuz hissedersiniz?
36. Ne tür şeyler sizi mutlu eder?
- 37: Kendi dışınızdaki insanların mutluluğunu önemser misiniz?
38. İşinizi bitirip eve döndüğünüzde kendinizi bitkin hisseder misiniz?
39. Her hangi bir hobiniz var mı?
40. Bağlı bulunduğunuz esnaf odasından beklentileriniz nelerdir?

## EK-7

### MSQ FORMU

Bu soru formunda, sizin şimdiki işiniz hakkında ifadeler bulacaksınız. Her bir ifadeyi dikkatlice okuyunuz. O ifadeye, sizin şimdiki işinizin, bahsi geçen yönü ile, ne kadar tatmin ya da tatminsizlik duygusu verdiğine karar veriniz. Yanıtınızı ifadelerin sağ tarafında bulunan “Çok tatmin edici”, “Tatmin edici”, “Ne tatmin edici ne de değil”, “Tatmin edici değil”, “Hiç tatmin edici değil.” İfadeleri arasından size uygun olanını işaretleyerek belirtin.

#### KENDİ KENDİNE SOR: İŞİMİN BU YÖNÜ TATMİN EDİCİ Mİ?

(İfadeler şu şekilde kısaltılmıştır)

Çok tatmin edici :Ç.T.E.

Tatmin edici: T.E.

Ne tatmin edici ne de değil: N.T.E.N.D.

Tatmin edici değil: T.E.D.

Hiç tatmin edici değil: H.T.E.D.

	Ç.T.E	T.E.	N.T.E.N.D	T.E.D	H.T.E.D
1. Başkalarına yardım edebilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
2. Düşüncelerimi uygulayabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
3. Yaptığım işin ahlaka aykırı olmadığından emin olarak iş yapmak	( )	( )	( )	( )	( )
4. Kendi kendime çalışabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
5. İşin çeşitliliği	( )	( )	( )	( )	( )
6. Diğerlerinin beni yol gösterici saymaları	( )	( )	( )	( )	( )
7. En iyi yapabileceğim iş olması	( )	( )	( )	( )	( )
8. İşimin toplumda saygıdeğer yeri olması	( )	( )	( )	( )	( )
9. İşyerinin çalıştırdığı elemanlara tutumu	( )	( )	( )	( )	( )
10. Üssümle birbirimizi anlayış tarzımız	( )	( )	( )	( )	( )
11. İş emniyeti	( )	( )	( )	( )	( )
12. İşimin karşılığında aldığım ücret	( )	( )	( )	( )	( )
13. Çalışma saatleri	( )	( )	( )	( )	( )
14. İşteki ilerleme imkanları	( )	( )	( )	( )	( )
15. Teknik olarak üssümün işin nasıl yapılacağını bilmesi	( )	( )	( )	( )	( )
16. İş arkadaşlarımla aramdaki iş birliği	( )	( )	( )	( )	( )
17. İşimi kendimin ayarlayabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
18. İşimi iyi yaptığımda takdir edilmesi	( )	( )	( )	( )	( )
19. Yaptığım işte bazı neticeler elde etmek	( )	( )	( )	( )	( )
20. Zamanın büyük kısmını aktif geçirmek	( )	( )	( )	( )	( )
21. İnsanlara yardım edebilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
22. Kendi orijinal fikirlerimi uygulamla imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
23. İşimin din anlayışıma aykırı olmaması	( )	( )	( )	( )	( )
24. İşimde kendi başıma çalışma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
25. Zaman zaman değişik şeyler yapma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
26. Diğer çalışanlara işi öğretmek	( )	( )	( )	( )	( )
27. Yaptığım işin yeteneğime uygun olması	( )	( )	( )	( )	( )
28. Toplum da bir varlık sayılabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
29. İşyerinin yönetilme şekli	( )	( )	( )	( )	( )
30. Üstelerin çalışmaları idare şekli	( )	( )	( )	( )	( )
31. İşimin güvenilir bir gelecek sağlaması	( )	( )	( )	( )	( )
32. Arkadaşlarım kadar para kazanma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
33. İşyerinin içinde bulunduğu şartlar	( )	( )	( )	( )	( )

	Ç.T.E	T.E.	N.T.E.N.D	T.E.D	H.T.E.D
34. İşimde ilerleme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
35. Üssümün karar vermedeki yetkinliği	( )	( )	( )	( )	( )
36. Çalışma arkadaşlarımla yakın ilişkiler kurma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
37. Kendi başına karar verme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
38. Yaptığım işin takdir edilmesi	( )	( )	( )	( )	( )
39. İyi yaptığım bir işle övünebilme	( )	( )	( )	( )	( )
40. Her zaman bir şey yapabilme imkanına sahip olabilme	( )	( )	( )	( )	( )
41. İnsanlara yardım etme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
42. Her zaman değişik bir şey deneme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
43. İşimin vicdanıma aykırı olmaması	( )	( )	( )	( )	( )
44. İşimde kendi başıma olmam	( )	( )	( )	( )	( )
45. İşin monotonluk düzeyi	( )	( )	( )	( )	( )
46. Diğer insanları denetleme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
47. Yeteneklerimi kullanma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
48. Önemli kişilerle birlikte olma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
49. Yönetimin çalışanlar tarafından bilinmesi	( )	( )	( )	( )	( )
50. Üssün elemanlarını kayırması	( )	( )	( )	( )	( )
51. İşimin sürekli bir iş olması	( )	( )	( )	( )	( )
52. Benzeri işlerle karşılaştırıldığında aldığım ücret	( )	( )	( )	( )	( )
53. Çalışma saatlerimin düzeni	( )	( )	( )	( )	( )
54. Terfilerin dağılışı	( )	( )	( )	( )	( )
55. Üssün çalışanlara iş veriş tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
56. Çalışma arkadaşlarımla samimiyeti	( )	( )	( )	( )	( )
57. Diğerlerinin işlerinde sorumluluğu bilmesi	( )	( )	( )	( )	( )
58. Yaptığım işin takdir edilmesi	( )	( )	( )	( )	( )
59. Yapmaya değer bir iş yapıyor olmak	( )	( )	( )	( )	( )
60. Her zaman meşgul olmak	( )	( )	( )	( )	( )
61. Diğer insanlar için bir şeyler yapabilme	( )	( )	( )	( )	( )
62. İşin yapılmasında iyi ve yeni yollar bulma	( )	( )	( )	( )	( )
63. Diğerlerine zarar vermeyecek bir iş yapma	( )	( )	( )	( )	( )
64. Diğerlerinden bağımsız olarak çalışabilme	( )	( )	( )	( )	( )
65. Her gün değişik bir şey yapma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
66. Diğer insanlara ne yapacaklarını söyleme	( )	( )	( )	( )	( )
67. Yeteneklerimi kullanma imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
68. İnsanların gözünde önemli bir kişi olmak	( )	( )	( )	( )	( )
69. İşyeri yönetiminin pratikte uygulanma şekli	( )	( )	( )	( )	( )
70. Üssümün çalışanların şikayetlerini dikkate alış tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
71. Sürekli bir iş olması	( )	( )	( )	( )	( )
72. Yaptığım iş karşılığında aldığım para	( )	( )	( )	( )	( )
73. İşin çevresel şartları	( )	( )	( )	( )	( )
74. İşteki ilerleme imkanları	( )	( )	( )	( )	( )
75. Üssün çetin durumlarda yardım etme şekli	( )	( )	( )	( )	( )
76. Diğer çalışanlarla arkadaşlık kurabilme	( )	( )	( )	( )	( )
77. Kendi kanaatimi kullanma özgürlüğü	( )	( )	( )	( )	( )
78. İşimi iyi yaptığımı belirtiş tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
79. İşimi daima elimden geldiği kadar iyi yapabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
80. Daima hareket halinde olabilme	( )	( )	( )	( )	( )
81. Diğer insanlara biraz olsun yardım edebilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
82. İş yapmada kendi yöntemlerimi kullanma	( )	( )	( )	( )	( )
83. İşimi yaparken başkalarını aldattığım duygusuna kapılmama	( )	( )	( )	( )	( )



	Ç.T.E	T.E.	N.T.E.N.D	T.E.D	H.T.E.D
84. Diğerlerinden uzakta çalışabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
85. İşimde birçok değişik şey yapabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
86. Ne yapılacağını başkalarına söyleme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
87. Yetenek ve becerimi kullanabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )
88. Toplumda belli bir yeri olma	( )	( )	( )	( )	( )
89. İşyerinin çalışanına muamele şekli	( )	( )	( )	( )	( )
90. Üssün çalışanlarla olan genel ilişkisi	( )	( )	( )	( )	( )
91. Transfer ve işten çıkarmalardan kaçınma tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
92. Üretim diğer çalışanlar ile karşılaştırılması	( )	( )	( )	( )	( )
93. Çalışma şartları	( )	( )	( )	( )	( )
94. İlerleme imkanları	( )	( )	( )	( )	( )
95. Üssün çalışanları yetiştirme tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
96. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle geçinme tarzı	( )	( )	( )	( )	( )
97. İşimdeki sorumluluk	( )	( )	( )	( )	( )
98. İyi bir iş çıkardığımda yapılan övgü	( )	( )	( )	( )	( )
99. İşimden elde ettiğim başarı duygusu	( )	( )	( )	( )	( )
100. Devamlı meşgul olabilme imkanı	( )	( )	( )	( )	( )

## EK-8

### SPIELBERGER DURUMLUK KAYGI DÜZEYİ ENVANTERİ (STAI)

Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmakta kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da o anda nasıl hissettiğinizi ifadelerin sağ tarafındaki “Hiç”, “Biraz”, “Çok” ve “Tamamiyle” ifadeleri arasından size uygun olanını işaretleyerek belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. İfadeler üzerinde fazla zaman sarf etmeksizin anında nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyiniz.

	Hiç	Biraz	Çok	Tamamiyle
1. Şu anda sakinim.	( )	( )	( )	( )
2. Kendimi emniyette hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
3. Şu anda sinirlerim gergin.	( )	( )	( )	( )
4. Pişmanlık duygusu içindeyim.	( )	( )	( )	( )
5. Şu anda huzur içindeyim.	( )	( )	( )	( )
6. Şu anda hiç keyfim yok.	( )	( )	( )	( )
7. Başıma geleceklerden endişe ediyorum.	( )	( )	( )	( )
8. Kendimi dinlenmiş hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
9. Şu anda kaygılıyım.	( )	( )	( )	( )
10. Kendimi rahat hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
11. Kendime güvenim var.	( )	( )	( )	( )
12. Şu anda asabım bozuk.	( )	( )	( )	( )
13. Çok sinirliyim.	( )	( )	( )	( )
14. Sinirlerimin çok gergin olduğunu hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
15. Kendimi rahatlamış hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
16. Şu anda halimden memnunum.	( )	( )	( )	( )
17. Şu anda endişeliyim.	( )	( )	( )	( )
18. Heyecandan kendimi şaşkına dönmüş hissediyorum.	( )	( )	( )	( )
19. Şu anda sevinçliyim.	( )	( )	( )	( )
20. Şu anda keyfim yerinde.	( )	( )	( )	( )

## ÖZGEÇMİŞ

**A h u E R Y I L M A Z**

Cemil Aslan Güder Cd. Yıldız Apt. B Blok D.10  
Pk: 34349, Gayrettepe-İstanbul  
Ev Tel : 0212 267 08 88  
Cep Tel : 532 220 56 06

### **İŞ TECRÜBESİ**

Eylül 2008 - T.C. Maltepe Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Psikoloji  
Bölümü Araştırma Görevlisi

Mayıs 2005 – Eylül 2008

İstanbul Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası Psikoteknik  
Değerlendirme Merkezi – Psikolog ve Sorumlu Müdür

İşin kapsamı: Sürücülerin sürücülük ile ilgili yetilerinin bazı fiziksel ve psikolojik testler; trafikle ilgili tutum ve davranışlarının ise görüşme yardımıyla değerlendirilmesi ve raporlanması. Personel alımı ile ilgili görüşmeler.

Kasım 2004 – Mayıs 2005

İstanbul Şoförler ve Otomobilciler Esnaf Odası Psikoteknik  
Değerlendirme Merkezi – Yardımcı Psikolog

2005 - 2006

Türk Psikologlar Derneği İstanbul Şubesi'nin Türkiye'de Üreme Sağlığı Programı kapsamında hazırladığı Andropoz ve Menopoz ile Baş Etme projesinde eğitimlik

2001 – 2003

Adecco Danışmanlık Firması (part time)  
Novartis Ürünleri Finans Direktörlüğü (part time)  
Michelin Lastikleri A.Ş. Pazarlama Dep (part time)

### **STAJ VE KATILDIĞI MESLEKİ EĞİTİM PROGRAMLARI**

2007-

Rorschach ve Projektif Testler Derneği'nde Rorschach eğitimi (Eğitmen Tefrika Tunaboğlu İkiz)

2006

TAT Eğitimi (Eğitmen Azmi Varan)

2004-2006

Gestalt Psikolojisi eğitimi (Eğitmen Hanna Nita Scherler)

2004-2005	DBE’de (Davranış Bilimleri Enstitüsü) Çocuk ve Ergen Psikolojisi eğitimi ve stajı (4,5 ay)
2005	Türk Psikologlar Derneği’nde “Aile Terapisi Yaklaşımlarının Tanıtımı” Eğitimi
2004 ve 2005	TA 101 ve endüstriyel kurumlarda TA kullanımı eğitimleri (21 saat)
2004	İstanbul Psikologlar Derneği’nde Fatma Torum Reid’den TA (transaksiyonel analiz) ’ya giriş eğitim
2004	La Paix hastanesinde staj (2 ay)
2004	EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) Level 1
2003-2004	HSBC Bank ve sinegog patlamaları sonrası Türk Psikologlar Derneği veThe Marmara Otel’deki çalışmalara gönüllü öğrenci olarak katılım
2004	İstanbul Psikologlar Derneğinde Nazım Serin’den “Yetişkinlerde Cinsel Şiddet Travması Yaklaşımlar ve Müdahaleler” eğitimi
2003	Novartis Ürünleri İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim Direktörlüğünde staj (45 iş günü)
2003	Balıklı Rum Vakfı Hastanesi Anatolia Klinikleri (45 gün)
2003	İzmir Psikologlar Derne’ğinde Mehmet Eskin’den “İntihar ve Müdahale” eğitimi
2001	Pembe-Mavi Çocuk Yuvasında 3,5 ay gözlem

## **EĞİTİM**

2006 - 2008	T. C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Yüksek Lisans Programı (Tezli) (Endüstri ve Örgüt Psikolojisi)
2000 - 2004	İ. Ü. Edebiyat Fakültesi Felsefe – Psikoloji (Double)
2001 – 2003	Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Halkla İlişkiler Bölümü (iki yıllık)
1996 – 2000	İtalyan Lisesi
1992 - 1996	İtalyan Kız Ortaokulu

## **KİŞİSEL BİLGİLER**

Doğum Tarihi	05.02.1981
Doğum Yeri	İstanbul
Yabancı dil	İtalyanca (çok iyi) İngilizce (iyi), Fransızca (iyi- Fransız Kültür Merkezi) İspanyolca (orta) Latince (N/A)
Bilgisayar	Word, Excel, PowerPoint, Internet