ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ANABİLİM DALI
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME PROGRAMI

T.C. AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KONYA İLİ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÖZGE SULTAN KARAGÖZ

ANKARA, MAYIS, 2016

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ANABİLİM DALI
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME PROGRAMI

T.C. AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KONYA İLİ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÖZGE SULTAN KARAGÖZ

Danışman: Prof. Dr. NİZAMETTİN KOÇ

Ankara, Mayıs, 2016

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Özge Sultan KARAGÖZ 'ün hazırladığı "T.C. AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KONYA İLİ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ" başlıklı bu çalışma jürimiz tarafından Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Ana Bilim Dalı/Ölçme ve Değerlendirme Tezli Yüksek Lisans Programı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan Prof. Dr. Nizamettin KOÇ

Üye Yrd. Doç. Dr. Fazilet TAŞDEMİR

Üye Yrd. Doç. Dr. Celal Deha DOĞAN

ONAY

Bu tez Ankara Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki jüri üyeleri tarafından …/…/2016 tarihinde uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunca …/…/2016 tarihinde kabul edilmiştir.

Prof. Dr. İsmail GÜVEN

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.



Özge Sultan KARAGÖZ

ÖZET

T.C. AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI KONYA İLİ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Karagöz, Özge Sultan

Yüksek Lisans, Ölçme ve Değerlendirme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Nizamettin KOÇ

Mayıs, 2016, xiii + 71 Sayfa

Bu araştırmada, personel ve kurum performansı açısından önemli olan iş doyumu düzeyleri bireysel demografik özellikler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve ünvan) açısından incelenmiştir. Bu çerçevede araştırmanın amacı, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyum düzeylerinin demografik özellikler açısından incelenmesidir.

Araştırmada katılımcıların kişisel bilgilerini öğrenebilmek için kişisel bilgi formu kullanılmıştır. İş doyum düzeylerinin belirlenebilmesi için ise, Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Toplanan veriler SPSS 22.0 paket programında analiz edilmiştir. Veriler normal dağılımdan gelmediğinden çalışanların iş doyum düzeylerinin cinsiyete göre değişip değişmediği Mann Whitney U Testi ile analiz edilmiştir. Yaş, iş deneyimi, ünvan ve eğitim durumlarına ait veriler ise Kruskall Wallis H Testi ile analiz edilmiştir.

Cinsiyet değişkenine göre kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha yüksek doyuma sahiptir. Yaş değişkenine göre en yüksek doyum 18-28 yaş grubundaki çalışanlardayken, en düşük doyum ise 51 yaş ve üzerindeki bireylerde gözlenmiştir. Eğitim durumları ve deneyim değişkenlerine göre çalışanların iş doyum düzeylerinde bir fark gözlenmemiştir. Ünvan değişkenine göre en yüksek doyum bakım elemanı

olarak çalışanlarda iken en düşük doyum memur, temizlik elemanı ve güvenlik görevlisi olarak çalışanlarda gözlenmiştir.

Analiz sonucunda, Aile ve Sosyal Politikalar Konya İli çalışanlarının genel doyum düzeyi orta derecede bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş doyumu, demografik değişkenleri, Minnesota İş Doyum Ölçeği.

SUMMARY

THE INVESTIGATION IN TERMS OF JOB SATISFACTION LEVELS OF DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS OF KONYA EMPLOYEES OF FAMILY AND SOCIAL POLICIES MINISTRY OF THE REPUBLIC OF TURKEY

Karagöz, Özge Sultan

Master's Thesis, Department of Measurement and Evaluation in Education

Advisor: Prof. Dr. Nizamettin KOÇ

May 2016, xiii + 71 pages

In this research, job satisfaction levels that are important regarding staff and organization performance was investigated regarding individual demographic characteristics (gender, age, educational status, job experience and position). In this context, the purpose of this research is to investigate the job satisfaction levels of employees of Ministry of Family and Social Policies serving in Konya.

Personal Information Form was used during the research to learn about the personal information of participants. Other than that, Minnesota Satisfaction Questionnaire was used for the determination of job satisfaction levels of the participants. Due to the reason that the data had not been collected from normal distribution, Mann Whitney U Test was used to analyze whether the job satisfaction levels vary according to the gender or not. All data with age, job experience, position and educational status was analyzed by Kruskall-Wallis H Test. All the collected data was analyzed by the SPSS 22.0 software.

Female employees were found to have higher satisfaction compared to male employees according to the variable of gender. The employees in the 18-28 age group were found to have the highest satisfaction level according to the variable of age and the individuals in the group of 51 and over were found to have the lowest satisfaction level.

No significant differences was observed on the employees in terms of their educational status and their job experiences. According to the variable of position, maintenance staff officers was found to have the highest satisfaction levels and the cleaning staff and security staff were found to have the lowest satisfaction levels.

In the analysis, the general job satisfaction levels of employees of Ministry of family and Social Policies serving in Konya was found moderate.

Key words: Job satisfaction, demographic variables, Minnesota Satisfaction Questionnaire.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimim boyunca değerli bilgilerinden yararlandığım, bilgileri ile bana değer katan Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Ölçme ve Değerlendirme Ana Bilim Dalındaki bütün hocalarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Öncelikle araştırmam için gerekli verileri toplamama yardımcı olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlardaki çalışanlara teşekkür ederim.

Araştırmamın başından sonuna kadar beni destekleyen, bilgisini hiçbir zaman esirgemeyen, önerileriyle bana yol gösteren çok kıymetli danışmanım saygıdeğer hocam Prof. Dr. Nizamettin KOÇ'a sabrından, bana ayırdığı zamandan ve emeğinden dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Yüksek lisans tezimin hazırlanma sürecinde tavsiyelerini esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. C. Deha DOĞAN'a teşekkür ederim.

Araştırmam süresince desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen ağabeyim Hakan KARAGÖZ'e ve çok değerli dostum Öznur HOROZOĞLU'na teşekkür ederim.

Bu çalışmamı, yetişmemde çok büyük emeği geçen, geçirdiğim zorlu süreçte daima yanımda olup bana destek olan saygıdeğer annem Cemile KARAGÖZ'e ve saygıdeğer babam merhum Metin KARAGÖZ'e ithaf ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEZ BİLDİRİMİ iii
ÖZET iv
SUMMARY vi
ÖNSÖZ viii
İÇİNDEKİLER ix
ÇİZELGELER DİZİNİ xii
1. BÖLÜM 1
GİRİŞ 1
Problem 1
Amaç 6
Önem 6
Varsayım 7
Sınırlılıklar 8
2. BÖLÜM 9
KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE 9
2.1. İş, Doyum ve İş Doyumu Kavramları 9
2.1.1. İş ve Doyum 9
2.1.2. İş Doyumu 9
2.2. İş Doyumu İle Yakından İlgisi Olan Kavramlar 12
2.2.1. Güdülenme 13
2.2.2. İş Görene İşin Çekici Gelmesi 13
2.2.3. Özdeşleşme 13
2.2.4. Gönülgücü (Moral) 13
2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler 14
2.3.1. Örgütsel Faktörler 14
2.3.1.1. İşin Kendisi 14
2.3.1.2. Ücret 14
2.3.1.3. Yükselme Olanağı 15
2.3.1.4. Övülmek (Takdir) 16

2.3.1.5. Denetim 16
2.3.1.6. Birlikte Çalışılan İş Görenler 16
2.3.1.7. Güvenlik 17
2.3.1.8. Örgüt ve Yönetim 17
2.3.1.9. Statü ve Değer 18
2.3.1.10. Kararlara Katılma Olanakları Sağlama 18
2.3.2. İş Doyumu Etki Eden Bireysel Faktörler 19
2.3.2.1. Cinsiyet 19
2.3.2.2. Yaş 19
2.3.2.3. Eğitim Durumu 20
2.3.2.4. İş Deneyimi (Kıdem) 20
2.3.2.5. Ünvan 20
2.4. İş Doyumu Kuramları 21
2.4.1. İçerik Kuramları 21
2.4.1.1. Gereksinimler Sıra Düzeni Kuramı 22
2.4.1.1.1. Fizyolojik İhtiyaçlar 22
2.4.1.1.2. Güvenlik İhtiyaçları 22
2.4.1.1.3. Sevgi ve Aidiyet İhtiyacı 22
2.4.1.1.4. Saygınlık İhtiyacı 23
2.4.1.1.5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı 23
2.4.1.2. İki Etmenli Kuram (Hezberg'in İki Faktör Teorisi) 23
2.4.1.3. Başarı Güdüsü Kuramı (Mc Clelland Başarı İhtiyacı Kuramı) 24
2.4.2. Süreç Kuramları 25
2.4.2.1. Vroom'um Beklenti Kuramı 25
2.4.2.2. Amaç Kuramı 26
2.4.2.3. Denkserlik Kuramı 26
2.4.2.4. Pekiştirme Kuramı 27
2.5. İş Doyumunun Önemi 27
2.6. İş Doyumsuzluğu ve Sonuçları 28
2.6.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları 29
2.6.1.1. Bireyin İş Dışı Tutumlarına Etkisi 29
2.6.1.2. Personelin Fiziksel Sağlığına Etkisi 29
2.6.1.3. Personelin Ruh Sağlığına Etkisi 29
2.6.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları 30

3. BÖLÜM 31
YÖNTEM 31
Araştırma Modeli 31
Çalışma Grubu 31
Veri Toplama Araçları 31
Verilerin Analizi 33
4. BÖLÜM 35
BULGULAR VE YORUM 35
4.1. Çalışma Grubuna Giren Personelin Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulgular …35
4.2. Araştırmada Cevap Aranan Sorulara İlişkin Bulgular 37
5. BÖLÜM 54
SONUÇ VE ÖNERİLER 54
Sonuçlar 54
Öneriler 56
KAYNAKLAR 59
EKLER 63
EK A İzin Belgesi 64
EK B Kişisel Bilgi Formu 65
EK C Minnesota İş Doyum Ölçeği 66
EK D İkili Karşılaştırmalara Ait Tablolar 68
ÖZGEÇMİŞ 71

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge **Sayfa**

1. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Alt Boyutları 33
2. Çalışma Grubundaki Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı.....35
3. Çalışma Grubundaki Personelin Yaşa Göre Dağılımı.....35
4. Çalışma Grubundaki Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı 36
5. Çalışma Grubundaki Personelin Deneyime Göre Dağılımı 36
6. Çalışma Grubundaki Personelin Ünvana Göre Dağılımı 37
7. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları.....38
8. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....39
9. Eğitim Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....40
10. Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....41
11. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....42
12. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları.....43
13. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....44
14. Eğitim Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....45
15. Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....46
16. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....47
17. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları.....48
18. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri

Arasındaki Manidar Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Tesiti ve Sonuçları.....48
19. Eğitim Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....49
20. Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....50
21. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları.....51
22. Minnesota İş Doyum Ölçeğindeki Maddelerin Çalışmaya Katılanların Verdikleri Cevaplar Doğrultusunda Belirlenen Doyum Sırası ve Doyum Dereceleri 52
23. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvanlar Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları 68
24. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Farklılığa Ait Yaş Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları 68
25. Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Deneyim Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları. 69
26. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvanlar Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları 69
27. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Yaş Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları 70
28. Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvan Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları. 70

1. BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde, araştırmaya ilişkin problem durumu, araştırmanın amacı, önemi ve sınırlılıkları yer almaktadır.

Problem

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. İş, bireylerin sosyal, ekonomik ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasına olanak vererek yaşamlarını sürdürmelerini sağlamaktadır. Bireyler işlerinde ekonomik değer yaratırlar ve karşılığında bir kazanç elde ederek kendilerinin ve ailelerinin ihtiyaçlarını karşılarlar. Bunun yanı sıra, işin bireylerin sosyal statülerini belirlemesi, topluma yararlı olma duygusu yaratması, başka insanlarla tanışıp yeni ilişkiler kurmayı sağlaması gibi sosyal işlevleri; bir iş sahibi olmanın ve üretebilmenin verdiği gurur, işe başlamanın heyecanı, başarılı olma duygusu, işini sevme ve manidar bir eylemde bulunma gibi psikolojik işlevleri bulunmaktadır. Sahip olunan işin birey için ne anlam ifade ettiği, birey iş ilişkisi temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz yaşantılar, çalışanın işinden elde edeceği doyumu etkileyebilir. Dolayısıyla duygusal bir varlık olan insan, yaptığı işin karşılığında maddi çıkar olan ücretin dışında psikolojik olarak da doyum elde etmek ister (Yıldırım, 2007).

İş doyumu, çalışanların işlerine karşı geliştirdikleri tutumlardan ortaya çıkmaktadır. Aynı anda iş yaşantılarına karşı geliştirdikleri duygusal bir tepkidir. Eğer kişi işinden gerektiği kadar doyum sağlayamıyorsa bir süre sonra işinden soğumaya ve yaptığı işten mutsuz olmaya başlayacaktır. Bu da iş doyumsuzluğunu beraberinde getirecektir. İş doyumu, çalışma yaşamının kalitesinin artırılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışma çevresinin düzenlenmesi, çalışanların psikolojik, ekonomik ve toplumsal gereksinimlerinin giderilmesi ve çalışma yaşamından kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesiyle sağlanabilmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu,2010).

Bireyler iş doyumu ya da doyumsuzluğunu genelde bir organizasyon içinde yaşarlar. Organizasyon, bireylerin tek başlarına ulaşamayacakları amaçlarına başkaları ile beraber ulaşabilmelerini sağlayan bir araçtır. Örgütlenme, organizasyonun yapısını, onun amaçlarına, kaynaklarına ve çevresine uyduran bir süreçtir. Bu süreçte insan ihtiyaçlarının sınırsızlığı, teknolojik gelişmeler ve bunlarla birlikte meydana gelen sosyal değişmeler her türlü örgüt yapılarını etkileyebilmektedir. Bireyin ihtiyaçlarının karşılanmadığı durumlarda örgüt içinde çatışmalar, iş doyumsuzluğu meydana gelebilmektedir. Bu kapsamda, Duygulu ve Korkmaz (2008)'in yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin iş doyumları, örgüte bağlılıkları ve işten ayrılma nedenleri ele alınmıştır. Çalışmanın örneklemini bir üniversite hastanesi ve bir Sağlık Bakanlığı hastanesinde doğrudan hasta bakımı veren 237 (Üniversite hastanesi için n=124, Sağlık Bakanlığı hastanesi için n=113) hemşire oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında Demografik Bilgiler Formu, Örgüte Bağlılık Anketi ve İş Betimlemesi Ölçeği kullanılmıştır. Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerinin genel iş doyumu puan ortalaması, Sağlık Bakanlığı hastanesi hemşirelerinin genel iş doyumu puan ortalamasından manidar olarak yüksek bulunmuştur. Genel iş doyumu ve örgüte bağlılık arasında manidar bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Hayatının önemli bir kısmını iş yaşamında geçiren bireylerin mutlu bireyler olabilmeleri ve buna bağlı olarak da mutlu toplumların olabilmesi toplumların kalkınma düzeylerine bağlıdır. Kalkınma, hızla bulunan yeniliklerin meydana getirdiği bir değişikliktir. Yeni fikirler bulmakta ya da bu fikirleri uygulamakta başarısız olan bir kurum veya organizasyon kalkınma yarışında geride kalır. Diğer bir ifade ile başarılı bir kalkınma, bir toplumu değişim bilincine kavuşturmaya dayanır. Kalkınmayı gerçekleştirmek için çağdaş yönetim yapısını oluşturacak nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır (Uslu, 1999).

Çağdaş yönetim düşüncesi, en basit şekliyle iş-birey uyumunun çok yönlü olarak gerçekleşmesini etkin yönetimin şartları arasında görmektedir. Pek çok kuruluşun vazgeçilmez girdisi olan insan kaynağının verimli kullanılması, bu kaynağın çalışma ortamına maksimum düzeyde uyum göstermesi ile gerçekleşebilmektedir (Vural, Ağaç ve Çıvıtçı,1998).

"Oshagbemi (1997), yüksek mevkinin iş doyumu üzerindeki etkisini araştırmıştır. Akademisyenler üzerinde yaptığı araştırmada konumun iş doyumu

üzerinde olumlu yönde ve manidar bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır" (akt:Altıntaş, 2007).

Türkiye'de çeşitli kurumlarda kamu hizmeti gören kamu personeli sayısı, bu hizmetlerden faydalanan kişi sayısına göre daha azdır. Dolayısıyla kamu personelinin gereksinimleri konusunda yaşayacağı yüksek doyum toplum geneline yansıyabilecektir. Toplumun doyum seviyesi yükselebilecek ve toplum refahı artabilecektir. Kamu personeli topluma hizmet ettiğinden dolayı toplum için faydalı bir şeyler yaptığını düşünmesi iş doyumu düzeyini artırabilecektir.

Yapılan bir çalışmada, Virginia İlkokulu danışmanlık kurumuna üye olan danışmanların genel iş doyumu düzeyleri araştırılmış, 1988, 1995 ve 2001 yılları arasındaki farka bakılmıştır. Minnesota iş doyumu ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılarak yapılan araştırmada yıllara göre az da olsa iş doyumunda bir artma olduğu gözlenmiştir. Araştırmaya katılan danışmanların %90'nından fazlası işlerinden çok memnun olduklarını açıklarken %10'dan daha azı işlerinden memnun olmadıklarını açıklamışlardır. Memnuniyetsizlik sadece ücret konusunda ortaya çıkmıştır, en çok doyum sağladıkları şey ise, insanlar için faydalı bir işler yaptıklarına olan inançları olmuştur. Ayrıca, yaş ve eğitim seviyesi ile iş doyumu arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Yani, yaş ve eğitim seviyesi arttıkça iş doyumunda da artış olduğu ortaya çıkmıştır (akt:Kağan, 2005).

Yapılan bazı araştırmalar da yaş ile iş doyumu arasında bağlantı olduğu yönündedir. Örneğin; "Lee ve Wilbur'un (1985), 30 yaş altı, 30-49 yaş arası ve 50 yaş ve üzeri kamu çalışanları ile yaptıkları araştırmalarının sonucunda yaş ilerledikçe iş doyumunun artmakta olduğunu; 30 yaş altında ise işlerinin özelliklerinden dolayı diğer yaş gruplarına kıyasla daha az doyum sağlamakta olduklarını ve 30-49 yaş arası ile 50 yaş ve üzeri grupta olan çalışanlarda önemli bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. 50 yaş ve üzeri grupta, terfi, tazmin ve çalışma koşullarının bu grup için doyum sağlamada önemli değişkenler olduğunu ayrıca belirtmişlerdir" (akt: Özçelik, 2009).

Yapılan diğer bazı araştırma sonuçları, iş görenlerin yaşlandıkça yaptıkları işten daha yüksek doyum almaya başladıkları, yaş ve iş doyumu arasında genellikle olumlu bir bağlantı olduğu doğrultusundadır. Bazı istisnalarla beraber genel kanı, iş doyumunun yaşla doğru orantılı olarak arttığı yönündedir (Tınaz, 2005).

Yaş dışında farklı değişkenlerin de iş doyumuna etkisi yapılan araştırmalarla ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu araştırmalardan bazıları aşağıdaki gibidir:

Yelboğa (2007), bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisini bir finans kuruluşu örneğinde ele almıştır. Çalışmada, kuruluşta çalışan 300 personele Minnesota İş Doyum Ölçeği uygulanmış ve cinsiyet, yaş, ünvan, iş deneyimi ve öğrenim durumu gibi demografik değişkenlerin iş doyumu üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmada, iş doyumunun yaş ve iş deneyimi (kıdem) değişkenleri açısından farklılaştığı saptanmıştır.

Toker (2007), İzmir' deki otellerde çalışan personel üzerinde demografik değişkenlerin iş doyumuna etkilerini araştırmıştır. Veri toplama aracı olarak, Hulin, Smith ve Tucker (1969) tarafından geliştirilen "İş Tanımlama Ölçeği"(JDI) kullanmıştır. Çalışma sonucunda, iş doyumunun yaş, eğitim, turizm eğitimi değişkenleri açısından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Yıldırım (2007), iş doyumu ile örgütsel adalet ilişkisini araştırmıştır. Araştırma, Adana'daki bir tekstil fabrikasında çalışanlar ile gerçekleştirilmiştir. Örneklem fabrikada çalışan 280 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Minnessota Doyum Ölçeği (Minnessota Satisfaction Questionnaire), Örgütsel Adalet Ölçeği (Justice Scale) ile kişisel bilgi toplama formundan yararlanılmıştır. Yapılan araştırmada, örgütsel adaletin ve bazı kişisel ve örgütsel değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisi ve iş doyumunu açıklama düzeyi incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, genel olarak iş doyumuyla söz konusu değişkenlerin ilişkilerinin manidar olduğu ve örgütsel adaletin iş doyumunun önemli bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Atay (2006)'ya göre; araştırmacılar, cinsiyetin iş doyumu ile ilişkisinin olmadığını belirtmesine rağmen, cinsiyet ile bazı faktörlerin değişiklik gösterdiğini belirlemiştir. Örneğin; kadınlar erkeklerden daha az ücret almakta, gelişme, terfi fırsatları daha az olmaktadır. Kadın yöneticiler, erkek yöneticilerle aynı statüye sahip olabilmek için daha çok çalıştıklarını düşünmektedirler.

İş hayatına yeni başlamış olan kişiler işlerinden doyum sağlama eğiliminde olmaktadırlar. Bu dönemdeki teşvikler, becerilerin ve yeteneklerin gelişimini de içermektedir. İş yeni olduğu için kişiye ilginç ve çekici gelebilmektedir. Erken oluşan bu doyum, çalışanın ilerlemesi ve gelişmesi devam etmeyince gerileyebilmektedir.

İşindeki ilk yıllardan sonra çalışanın cesareti kırılmakta ve kurum içindeki terfisi oldukça yavaş olmaktadır. Yapılan çalışmalarda çalışma hayatının ilk yıllarında iş doyumunun daha yüksek olduğu bulunmuştur (Yelboğa, 2007).

Bilgiç (1998), Türk çalışanlarla yaptığı çalışmasında maaş ve iş doyumu arasında pozitif ilişkinin olduğunu bulmuş, ancak maaşın doğrudan bir belirleyici olmadığını belirtmiştir. Bilgiç'e göre yüksek maaş, üst düzey ünvanlara eşlik ettiği için daha iyi çalışma koşullarının habercisi olmaktadır. Başka bir deyişle, ünvanlı ve iyi maaş alan çalışanlar ünvansız ve görece daha düşük ünvanlı gruba göre işlerinden daha yüksek doyum sağlamaktadır.

İş doyumunun birçok değişkenden etkilendiği yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur. Bu bağlamda Türkiye'de görev kapsamı oldukça geniş bir bakanlık olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanları üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı her ilde bir il müdürlüğü ve bu il müdürlüklerine bağlı kuruluşları bulunan ve çocuklardan yaşlılara kadar geniş bir hizmet yelpazesi olan bir bakanlıktır. Bu bağlamda çalışma alanı oldukça geniş olan bir bakanlığın çalışanlarının bu ve benzeri şekilde çalışmalar ile ortaya konulabilecek iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi ve tespit edilebilecek olumsuzlukların ortadan kaldırılması veya bunun mümkün olmadığı durumlarda bu olumsuzlukların en azından azaltılması dolaylı yollardan toplumun pek çok kesimini etkileyebilecektir. Böyle bir çalışma teşkilat yapısı oldukça geniş olan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın Konya İl Müdürlüğü personelinin ve bakanlığın diğer illerindeki personelin hem yaşam memnuniyetini ve iş performansını artırabilecek hem de çalışanlardan daha verimli bir şekilde hizmet alınmasını sağlayabilecektir.

Kamuda hizmet veren bireyler, içerisinde çalışmakta oldukları ortamlarda bir yandan hizmet üretirken diğer yandan da gereksinimlerini bu ortamlarda doyurmaya çalışırlar. Bu araştırma da Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının bireysel demografik değişkenlerinin iş doyumlarını ne kadar etkilediği araştırılmıştır. Bu nedenle araştırmada problem cümlesi olarak "Aile ve Sosyal Politikalar Konya İli çalışanlarının iş doyumu bireysel demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?" olarak ele alınmıştır.

Amaç

Bu araştırmada gerek çalışan performansı, gerekse kurum performansı açısından önemli olan iş doyumu, bireysel demografik özellikler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve ünvan) açısından incelenmiştir. Bu çerçevede araştırmanın amacı, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyumunun bireysel demografik özellikler açısından incelenmesidir.

Bu amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının içsel iş doyumu düzeyleri; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve ünvan değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?
2. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının dışsal iş doyumu düzeyleri; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve ünvan değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?
3. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının genel iş doyumu düzeyleri; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve ünvan değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

Önem

Kamuda çalışan bireylerin demografik özellikler açısından iş doyum düzeylerinin bilinmesi, kurumlardaki çalışmaların başarısını, etkililiğini, verimliliğini olumlu olarak etkileyebilecek ve bunun sonucunda bu çalışmalara katkı sağlayabilecektir. Kurum çalışmalarının amaçlarına ulaşabilmesi açısından çalışanların iş doyum düzeylerinin bilinmesi faydalı olabilecektir.

Bu araştırmada T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyum düzeyleri açısından bir fotoğrafının çekilmesi amaçlanmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda çalışanların iş doyum düzeylerini arttırabilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyumu düzeylerinin; çalışanların cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim durumlarına,

deneyimlerine (tecrübe) ve ünvanlarına göre farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Böyle bir çalışma ile çalışmaya konu personelin günlük sohbetlerde ifadesini bulan mesleki memnuniyetlerinin seviyesini belirleyen, mesleki doyumsuzluğu teşkil eden sorunlarının bilimsel geçerliliği ortaya konabilecektir. Ayrıca genel kabul görmüş Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılarak çalışanların doyum düzeylerinin sistematik bir şekilde ortaya konulmak suretiyle karar vericilere sunulmasını sağlayacaktır. Bu sayede kamu hizmet sunumunda sistemin önemli bir unsuru olan çalışanların duyguları daha etkili bir şekilde karar mekanizmasında değerlendirebilecektir.

Kurum çalışanlarının iş doyum düzeylerinin belirlenmesi, kurum için iş gören bulma ve seçme, eğitim ve geliştirme programları, performans değerlendirme ve ödüllendirme konularının planlanması çalışmalarında önemli katkılar sağlayabilir.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın kurulma amacı, sosyal hizmetler ve yardımlara ilişkin ulusal düzeyde politika ve stratejiler geliştirmek, uygulamak, uygulanmasını izlemek ve ortaya çıkan yeni hizmet modellerine göre güncelleyerek geliştirmek; sosyal ve kültürel dokudaki aşınmalara karşı aile yapısının ve değerlerinin korunarak gelecek nesillere sağlıklı biçimde aktarılmasını sağlamak üzere; ulusal politika ve stratejilerin belirlenmesini koordine etmek, aile bütünlüğünün korunması ve aile refahının artırılmasına yönelik sosyal hizmet ve yardım faaliyetlerini yürütmektir (http://www.aile.gov.tr). Böyle sosyal bir amaca hizmet etmek üzere kurulan bir kurumda çalışanların iş doyum düzeyleri dolaylı yollardan toplumun genelini ilgilendirmektedir. Kurum çalışanlarının iş doyum düzeylerinin yüksek olması, yaptıkları işten mutlu olmaları sosyal fayda sağlamak amacıyla kurulan kurumun amacına ulaşmasında katkıda bulunabilecektir. Yani, kurumun sağlıklı bir kurum olabilmesi çalışanlarının iş doyum düzeylerinin yeterli seviyede olması ile ilişkilidir. Çalışanlarda sağlanan yeterli iş doyum düzeyi tüm kurum politikalarını olumlu olarak etkileyebilecek ve kurum amaçlarına daha sağlıklı bir şekilde hizmet edilebilecektir.

Varsayım

Araştırmaya katılan Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyumu ölçeğini yansız ve içtenlikle cevaplandırdıkları varsayılmıştır.

Sınırlılıklar

Bu araştırma personelin iş doyumu düzeylerinin demografik özellikler açısından incelenmesiyle ilgilidir. Araştırma Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanları ile sınırlandırılmıştır.

İş doyumu üzerinde etkili olan daha fazla faktör olduğu bilinmektedir. Ancak tez süresinin sınırlılığı ve alan yazında etkisi olduğu bilinen faktörler dikkate alınarak araştırma beş faktör (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, deneyim ve ünvan) ile sınırlandırılmıştır.

2. BÖLÜM

KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, tez konusunda önceden var olan kuramsal ve kavramsal alan yazın bilgilerine ilişkin çözümlemelere yer verilmiştir. Tezin konusu kapsamında iş, doyum ve iş doyumu kavramları, iş doyumu ile yakından ilgisi olan kavramlar, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumu kuramları, iş doyumunun önemi, iş doyumsuzluğu ve sonuçları ayrı başlıklar altında sunulmuştur.

2.1. İş, Doyum ve İş Doyumu Kavramları

Kurumlar açısından önemli olan iş doyumu kavramının açıklanabilmesi için öncelikle iş ve doyum kavramlarının ele alınması gerekir.

2.1.1. İş ve Doyum

İş, bir ya da birden çok çalışanın yapması için biçimsel olarak kümelendirilmiş etkinlikleri kapsar. Doyum ise, duygusal bir tepki şeklidir. Bireyin aklındaki içerik ve süreçlere yönelerek ortaya çıkabilir. Bireysel bir süreçtir ve bireyin sözlerinden işinden ne kadar doyum sağladığı gözlenebilir. Buna dayanılarak doyum, bir davranış olarak nitelendirilebilir (Başaran,2008).

2.1.2. İş Doyumu

İş doyumu, birey tarafından işin ya da işle ilgili yaşantının, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılanmasıdır. İş doyumu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, ruhsal ve bireysel fizyolojik duyguların bir belirtisidir. İş doyumu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile

çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve ürün meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2001).

İş doyumu, bireyin, işin kapsamı ve iş ortamına karşı olumlu tutumlarının bütünü olarak tanımlanmakta ya da bireyin belli bir duruma ve nesneye duyuşsal olarak verdiği tepkilerin bir yansıması olarak olumlu duyuşsal durum şeklinde ifade edilebilmektedir. İş doyumu, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmekten duyduğu mutluluk olarak tanımlanmaktadır (Eren, 2008).

İş doyumu, iş görenin iş yaşamındaki deneyimlerinin bireyin üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülebilir. İş, bireyin ihtiyaçlarının yanında duygu ve değer yargılarını da olumlu şekilde etkiliyorsa burada iş doyumundan söz edilebilir (Erdoğan, 1991).

İş doyumu kavramını açıklayabilecek önemli bir unsurun çalışanın işten beklentileri ile işin çalışana gerçekte sundukları arasındaki ilişki olduğu belirtilirken; iş doyumunun kişinin hak ettiğini düşündüğü ile elde ettiğini düşündükleri arasındaki fark ile ortaya çıktığı da ifade edilmektedir. İş doyumu, çalışanın beklenti içerisinde olduğu veya arzuladığı sonuçlar ile gerçekleşen sonuçlar arasında yaptığı karşılaştırma sonrasında işine karşı sahip olduğu hissiyat ya da duygusal tepkidir (Pınar, Karmaşık ve Bulutlar, 2008).

İş doyumu, çalışanların yaptıkları işe karşı tutumları olup, bilgi, inanç, duygu, davranış ve değerlendirmelerini kapsar. İş doyumu yüksek olan birey, işe karşı olumlu tutum sergilerken, iş doyumu düşük olan birey ise olumsuz bir tutum sergileyebilmektedir (Uslu, 1999).

1935 yılında Hoppock'un "çalışanın işine karşı bireysel olarak verdiği duygusal tepkidir" şeklindeki iş doyumu tanımı başlangıç noktası olarak kabul edilebilir. İş doyumunu, işle ilgili deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda oluşan olumlu bir duygusal durum olarak ifade etmektedir (akt: Taşdan ve Tiryaki,2008).

İş doyumunu, iş görenin, işin bizzat kendisi, ücret, çalışma koşulları, yükselme ve gelişme olanakları, birlikte çalışan kimseler ve örgütsel ortam ile iş görenin, bu değerlerinin işinde kazandırılması derecesine ilişkin algılamaları arasındaki farkın bir işlevi olarak belirtmektedir (Balcı, 1985).

Örgüt açısından önemli olan, bir yandan örgütün amaçlarına ulaşarak verimlilik sağlamak, diğer yandan da iş görenleri yüksek doyuma ulaştırmaktır (Korkut, 1988). Bu amaca ulaşabilen örgütlerin varlığını devam ettirme açısından önemli adımlar attığı düşünülebilir.

İş doyumunun sadece iş hayatını etkilediğini düşünmek, doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Çünkü iş görenin hayatının önemli bir kısmını kaplayan iş, genel yaşam doyumu ile de yakından ilgilidir. İş görenin özel yaşamı ile iş doyumu arasında olumlu ve karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır. İş ve özel yaşam arasındaki ilişkiden hareketle iş doyumu, yaşamdan elde edilecek doyumu da etkileyebilmektedir. İşini zevkle yapan bir iş görenin, bu iş yaşamının, ömrünün uzamasına etkide bulunabileceği düşünülebilir. Bunun yanında işten doyum sağlayan bir iş görenin hem bedensel, hem de ruhsal sağlığına olumlu yönde etki yapması da olası bir durumdur (Balcı, 1985).

İş görenin doyuma ulaşmasında etkili bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler içerisinde sosyal ortamın niteliği, yönetim desteğinin varlığı, işin bireyin gelişimine olanak tanıması, iş ile ilgili gereksinimlerin karşılanması, rol çatışmaları, yükselme olanakları, ücretler, iş ortamı, iş arkadaşları, örgütün işleyişi ve özellikleri yer almaktadır. Birey hiyerarşik yapıdan, çalışma koşullarından, grup ilişkilerinden, maddi ve manevi iklimden memnun ise, bu ortam ve ilişkilerden mutluluk duyabiliyorsa, iş doyumuna ulaşması daha kolay olacaktır. Örgütlerde iş görenlerin iş doyumunun düşük olması bireysel anlamda olumsuzlukların yanı sıra örgütsel olumsuzluklara da sebep olmaktadır. İş görende işe gitmede isteksizlik, işten soğuma, yetersizlik hissi, işbirliği sağlayamama, yanlış kararlar verme ve örgütten ayrılma gibi sonuçları doğrultusunda örgüt veriminin düşmesine sebep olabilmektedir (Yaramış,2013).

Örgütün sürekliliği iş doyumun etkililiğinin ve yeterliğinin sağlanmasına dayanmaktadır. Bu sebeple yöneticilerin en önemli görevlerinden biri örgütte etkililik ve yeterliliği sağlamaktır. Ancak bu yolla iş doyumu sağlanır, personel motive edilerek örgütle özdeşleştirilebilir (Korkut, 1988).

İş doyumunun üç önemli yönü vardır (Sevimli ve İşçan, 2005):

- Duygusal yöne ağır basan bir kavramdır ve görülemez sadece hissedilebilir.
- Genellikle sonuçların beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
- Birbirleriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır.

İşine iyi motive olmuş ve iş doyum düzeyi yüksek iş görenler daha yüksek morale sahip olurlar. Bunun sonucunda da iş yerine olan olumlu katkıları artar. İş görenin iş doyum düzeyinin yüksek olması, diğer iş görenler ve çalışma ortamı düzeni üzerinde şu etkileri yapar:

- Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir.
- İş görenler, çalışmaya daha arzulu olur.
- İş görenler, işyerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler.
- İş görenlerin çalışma arzusu yüksek olur.
- İş görenler, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği içerisinde olurlar.
- İş görenler yöneticilere ve işyerine karşı bağlılık duyarlar.
- Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar. Aynı zamanda personel devir hızını ve devamsızlığını azaltır. Buna bağlı olarak katlanılan maliyet de azalır. İş görenin iş yaşamında mutsuz ve huzursuz olması bulunduğu örgüte de zarar verebilmektedir.

Eren (2001), iş doyumsuzluğu ile ilgili olarak olumsuz tutumlar ve davranışları şu başlıklar altında incelemektedir:

- İşin yapılış koşullarına ait doyumsuzluklar,
- İşin gerektirdiği çevresel ve bedensel koşullara ilişkin doyumsuzluklar,
- İşe ilişkin zihinsel koşullarla ilgili doyumsuzluklar,
- Maddi çıkarlara ilişkin doyumsuzluklar,
- İş görenin kişiliğinden kaynaklanan doyumsuzluklar,
- İşle ilgili terfi biçimlerine ilişkin doyumsuzluklar,
- İş ortamındaki ilişkilerden ortaya çıkan doyumsuzluklar,
- İşle ilgili gelişme olanaklarına ilişkin doyumsuzluklar.

2.2. İş Doyumu İle Yakından İlgisi Olan Kavramlar

Başaran'a (2008), göre işten doyumla yakından ilgisi olan dört kavram vardır. Bunlar güdülenme, işi çekici bulma, işle özdeşleşme ve gönülgücüdür.

2.2.1.Güdülenme

Güdülenme bir amaca doğru gayret sarfetmeyi ifade etmesine rağmen, işten doyum, işe bağlı olarak olumlu duygular içinde olmayı ifade eder. Güdülerin doyumu, işi de içine alan, ama iş dışındaki yaşamla elde edilen tüm olumlu duyguları içerir. İşin insanın tüm güdülerini doyurması mümkün değildir.

2.2.2.İş Görene İşin Çekici Gelmesi

İşin içeriğinin ilgi çekici ve zevkli olması, toplumda saygınlık gören bir iş olması, özel yetenek ve beceriler gerektirmesi, tekdüze ve monoton olması, çok fazla çeşitliliğin olması, iş görenin çalıştığı işi beğenmesi, önemli bir iş olarak görmesi, işinden beklentilerinin karşılanıp karşılanmaması, işin yapılması sırasında iş görenin iş hakkında karar verebilmesi özgürlüğüne sahip olması iş görende doyumun düşük ya da yüksek olmasında önemli rolü olan durumlardır (Tok, 2007).

2.2.3.Özdeşleşme

Özdeşleşme, iş görenin işine aşırı derecede bağlanması durumudur. İş gören işinden yeterince doyum sağlamasa dahi işinden ayrılmayacak derecede işine bağlıdır (Başaran, 2008).

2.2.4.Gönülgücü (Moral)

Gönülgücü, bir insana veya insan grubuna hakim olan iklim veya atmosfer olarak tanımlanabilir. İş doyumu moralden farklıdır, ancak morale katkıda bulunabilmektedir. Çünkü iş doyumu iş görenin işine, işiyle ilgili faktörlere ve genel yaşamına yönelik sahip olduğu çeşitli tutumların sonucudur. Moral ise, daha çok grup tarafından üretilir ve bir grup ürünüdür (Balcı, 1985).

2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu etkileyen önemli faktörler çevresel faktörler ve bireysel faktörler olarak ikiye ayrılır. Birincisi işin kendisi, işin düzeyi, yükselme olanakları, tanınma, çalışma şartları, ücret, yöneticilerin tutumları, fiziksel ortam, işyerinde çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri, mesleğin toplum içindeki yeri, işin bireye uygun olup olmaması ve ödüllerle ilgilidir. İkincisi ise kişilik ve önceki deneyimleri, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, hizmet süresi gibi birçok faktörü içermektedir (Bülbül,2012).

2.3.1. Örgütsel Faktörler

2.3.1.1. İşin Kendisi

İşin kendisi iş doyumunun kazanılmasında önemli bir rol oynamaktadır. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir. İşin zorluk derecesi iş doyumunu olumlu yönde etkileyen etmenlerdendir. İnsanların başarma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri bulunmaktadır. Araştırma bulguları, işin içeriğinde değişme imkanı arttıkça ve görevlerin yapımında tekrarlar azaldıkça, personel doyumunun yükseldiğini göstermektedir (Balcı,1985).

2.3.1.2. Ücret

İş doyumu konusunda yapılan araştırmalar, doyum veya doyumsuzluğun temel faktörlerinden birisi olarak ücreti göstermektedir; ancak bir noktadan sonra ücretin iş doyumu üzerindeki etkisi, miktarı ile değil, iş görenler arasındaki dağılımı ile kendisini gösterir. Kişinin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını, özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğunu düşündüğü iş görenlere göre ücretinin düşük olduğunu bilmesi iş doyumsuzluğu yaratmaktadır.

Yine eğitim düzeyi yüksek olan personelin düşük olanlardan daha fazla ücret alma beklentisi olacaktır. Eğer bu durumda eğitim düzeyi ve çalışanın kalitesine uygun olarak ücret farklılaşmasına gidilmez ise, eğitim düzeyi yüksek personelin iş doyum

düzeyinin düşük olması beklenebilecektir. Çünkü kişi yapmış olduğu ihtisasın karşılığını tam olarak alamadığını düşünecektir.

Araştırma bulguları, ücretin bireyin hem fizyolojik ve güvence, hem de daha üst düzeydeki diğer gereksinimlerinin doyurulması için bir araç olarak görüldüğünü ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca ücret çalışanlarca başarının bir simgesi, tanınma ve benzeri değişkenlerin bir kaynağı olarak da algılanmaktadır. İnsanların başarılarına denk bir ödeme yapılmadığı duygusuna kapılmaları, onların başarılarını olumsuz yönde etkileyeceği gibi, ücretten duyacakları doyum düzeyini de düşürebilir (Balcı,1985).

2.3.1.3 Yükselme Olanağı

Yükselme parasal ve psikolojik ödülleri birlikte içeren bir belirleyici niteliğindedir. Yükselme, her şeyden önce personelin gösterdiği başarının bir ödülüdür. Yükseldikçe kendini gerçekleştirme olanağı bulan personelin kendine olan güveni de artmaktadır. Ayrıca, yükselme hem kuvvetli bir statü hem de kendilerini ilgilendiren konularda daha çok söz sahibi olmak isteyenlere bu olanağı sağladığından psikolojik bir ödül niteliği taşımaktadır. Daha önemli bir iş daha çok sorumluluk ve daha yüksek sosyal saygınlık anlamına gelen yükselme, personelin iş doyum düzeyini de yükseltmektedir. Aynı zamanda, ücret artışını da içermesi yükselmeye parasal bir ödül niteliği kazandırmaktadır. Bu durumda, yükselmenin parasal takdir edilme, saygı görme ve kendini gerçekleştirme gereksinmesinin doyumunda etkili olabileceğini düşünmek olanaklı olabilmektedir (Demirkol, 2006).

Yükselmenin iş doyumu üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Her kademede iş görenin başarısına göre yükselme alıyor olması, o işyerindeki doyumunu yükseltecektir. Tarafsız işleyen, adil ve doğru sıklıktaki bir yükselme sistemi iş görenleri daha fazla çaba harcamaya özendirecek ve yüksek iş doyumu sağlanabilecektir (Mete, 2006).

Yükselmenin anlamı bireyden bireye değişir, kimine göre yüksek kazanç, kimine göre de toplumsal statü ve adalet anlamına gelebilmektedir(Balcı,1985).

2.3.1.4. Övülmek (Takdir)

Genelde her iş gören yaptığı iş eyleminden dolayı takdir edilmeyi, övülmeyi, onanmayı ister. Bu doğrultuda yine çoğu iş gören olumsuz eleştiriden hoşlanmaz. İş görenin yaptığı işten dolayı övülmesi pek çok iş gören için doyumu arttırıcı bir faktördür. Öte yandan övgünün yanı sıra yapılan işe ilişkin bir değerlendirmenin yapılması iş görene nitelik hakkında bir geri bildirim sağlayıp, bir daha ki sefere işin daha iyi yapılmasına olanak verir (Doğan, 2005).

2.3.1.5. Denetim

Denetim, örgütsel eylemlerin kabul edilebilir amaçlar doğrultusunda belirlenen ilke ve kurallara uygun olup olmadığının anlaşılması süreci olarak düşünülebilir. Denetim sistemi her karmaşık örgütte, örgütsel ve yönetimsel bir mecburiyettir. Denetimin temel amacı örgütsel amaçların gerçekleşme düzeyini belirlemek, sonuçları iyileştirici önlemler almak ve süreci geliştirmektir (Kağan, 2005). Denetim faktörü iş gören üzerinde stres ve baskı oluşturmakta olup iş doyumunu azaltabilmektedir.

Denetimle ilgili olarak, personelin katılması olgusunun da ele alınması gerekir. Personelin kendi işiyle ilgili kararlara katılması ile, iş doyumu arasında önemli ilişkiler bulunmuştur(Balcı,1985).

2.3.1.6. Birlikte Çalışılan İş Görenler

İş görenin başarılı sayılan bir grup içinde yer alması, hayat görüşü kendisine uygun insanlarla birlikte çalışması onun iş doyumunu yükseltebilecektir. İnsanlar yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklemezler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde geçiren kişi için, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte olma, sosyalleşme için de gereklidir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulunan iş görenin iş doyumu yükselmektedir (Doğan, 2005).

Araştırma bulguları, personelin iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin, onun doyumunda etkili olduğunu göstermektedir. Çalışma grubu ile ilgili başlıca iş doyumu etmenleri şunlardır:

- Grup Birliği: Grup birliği yüksek olan çalışma gruplarında, iş doyumu yükselirken işten ayrılmalar azalmaktadır.
- Grupça Benimsenme: Grupça benimsenen kimseler, daha yüksek doyuma ulaşmaktadırlar.
- Grup Büyüklüğü: Küçük gruplarda çalışanlar büyüklere oranla daha çok doyum elde edebilmektedirler.
- Etkileşim İmkanı: Bu imkanın fazla olduğu gruplarda bireylerin doyum düzeyi daha yüksek olmaktadır.

Çalışma grubu en yüksek doyumu grupta etkileşim, grup üyeleri tarafından benimsendiği ve bu etkileşimin grubun amaçlarına ulaşmasında katkısı bulunduğunda elde etmektedir. İşin özellikle çok tekrarlı can sıkıcı olduğu durumlarda, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, doyumun en önemli kaynağı olabilmektedir (Balcı,1985).

2.3.1.7. Güvenlik

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında memur statüsünde istihdam edilmekte olan kamu personellerinin özel sektörde çalışanlara göre daha yüksek güvenlik düzeyine sahip oldukları, bunun neticesinde de daha yüksek iş doyum seviyesine sahip olacakları beklenebilir. Ancak bunun yanında yüksek güvenlikli bir işte çalışan personelin ise bu iş güvencesine dayanarak performansında azalma olabileceği de dikkate alınmalıdır. Bu şekilde performansı azalan birey ile etkileşimde bulunan diğer çalışanların iş doyumu yönünden olumsuz etkilenebilecekleri de olasıdır.

2.3.1.8. Örgüt ve Yönetim

Yöneticilerle olan ilişkilerin çalışanların iş doyumu üzerindeki etkisi büyüktür. Yöneticilerle kurulan ilişkinin niteliğinin çalışanın içinde bulunduğu duygusal durumu ve çalışma ortamında duyulan memnuniyeti etkileyeceği göz önünde bulundurulmalıdır. Ücret artışları, işte yükselmeler ve görevlendirmeler gibi çoğu durumlarda amir kilit rolü oynar. Bir çalışanın işinde başarılı olup olmayacağını tespit etmekte yönetici tarafından yapılır. Görüldüğü gibi çalışan açısından işe karşı hoşnutluk ya da

hoşnutsuzluğun oluşumunda yönetici diğer doyum faktörlerini de etkilemesi bakımından ayrı bir öneme sahiptir (Bingöl, 2006).

Çalışanların amacı işletmenin amacını en üst seviyede gerçekleştirmek olmalıdır. İş sahibinin yönetici olduğu veya profesyonel yöneticiler tarafından idare edilmekte olan özel sektör işletmelerinde, herhangi bir aşamada aksama olduğunda olaya doğrudan müdahale edilmekte, başarı ise genellikle işletmeye sağlanan parasal katkı ile ölçülmektedir. Bir çok kamu kurumu açısından ise durum biraz farklıdır. Kamu kurumlarının amacı kamu hizmetlerini yerine getirmek olduğundan özel sektörde olduğu gibi genelde somut bir çıktıdan bahsetmek mümkün olmamaktadır. Amir pozisyonunda bulunan kişiler kendi kişisel kaprislerini tatmin etmek yönünden daha katı davranışlar sergileyebilmektedirler. Çünkü çıktı tam olarak ölçülemediğinden başarısızlıkta tam olarak ortaya konulamamaktadır. Özel sektörde; çalışan, daha yüksek verim elde edilebilmesi için motive ve teşvik edilmesi gereken bir unsur iken, kamu sektöründe; işini yapmak zorunda olan kişi olarak değerlendirilebilmektedir. Bu da iş doyumunu azaltan faktörlerden olabilmektedir (Bülbül,2012).

2.3.1.9. Statü ve Değer

Statü, bireye toplumda başkalarının atfettikleri değerlerden oluşan bir kavramdır. Kişi böyle bir öneme sahip olabilmek için her türlü çabayı göstermekten çekinmeyecektir. Statü daha çok saygıyla beraber bulunur. Çalışılan mevki ne olursa olsun yapılan işin takdir edildiğini görme, kalifiye bir işçi olarak kabul edilme hemen her kişi için derin bir doyum duygusu yaratır. Bazı kimseler kendi katkıları olmadığı zaman grup çalışmalarının aksayacağını ve verimin düşeceğini iddia ederler (Demirkol, 2006).

2.3.1.10. Kararlara Katılma Olanakları Sağlama

Kararların alınmasında söz sahibi olmak, çalışanlar üzerinde motive edici bir etkiye sahiptir. Yapılan araştırmalar bireyin kararlara katılım derecesi kadar, katıldığını sanmasının da, doyum düzeyini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Kararlara katılma, çalışanların organizasyon amaçlarını benimsemelerini ve bu amaçlar

doğrultusunda çaba harcamalarını sağlar. Bu etkileşim sonucunda kararlara katılım, birey-organizasyon uyumunu sağlayarak çalışanı çalışmaya özendirmesi bakımından son derece önemli bir etkiye sahip olabilir

2.3.2. İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler

Bireylerin işlerinden farklı düzeylerde doyum elde etmelerinde rol oynayan bazı bireysel faktörler aşağıda özetlenmiştir.

2.3.2.1. Cinsiyet

Baysal(1981), bazı araştırmacılar, çalışma ortamında işten doyum sağlamada cinsiyetin önemli bir rol oynadığını belirtirken, bazı araştırmacılar da bunun tam tersine iş doyumunda cinsiyetin önemli olmadığını ifade etmektedirler. Bunun yanında, cinsiyetin iş doyumuna etkisi olduğu yönündeki araştırmalarda ise hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda tutarsızlık görülmektedir. Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere'de yapılan araştırmalar, erkeklere göre daha kötü koşullar altında çalışmak zorunda olan kadınların işlerinden daha yüksek doyum elde ettiklerini göstermiştir.

2.3.2.2.Yaş

Genel olarak iş doyumu yaşla birlikte yükselmektedir. Gençler daha düşük düzeylerde iş doyumu bildirmektedirler. Genç insanların çoğu sorumluluk duydukları ve kendilerini yeterli hissettikleri bir iş bulmakta başarılı olamadıkları için ilk işlerinde hayal kırıklığına uğrayabilmektedirler (Yelboğa, 2007).

Araştırmalar genel olarak, yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığını göstermektedir. Herzberg ve arkadaşlarının yaptığı bir incelemede, yaş ile doyum arasında "U" harfi şeklinde bir ilişki bulunmuştur. İnsanların işe ilk başladıkları yıllarda, iş doyumu yüksek olmakta daha sonraki yıllarda bu düzey düşmekte ve sonra tekrar yükselmeye başlamaktadır(akt:Balcı,1985). Bir diğer araştırma, yaş ile doyum arasında yakın bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Araştırmalar ilk yirmili yılların, en doyumsuz dönem olduğunu göstermiştir. Bu dönemin iş seçimi ve iş güvencesi bakımından büyük kuşkular yaratması, iş doyumsuzluğu düzeyinin böylesine yüksek olmasına yol açabilir.

Diğer bir araştırmaya göre ise, yaşın bir doyum etkeni olduğu saptanmıştır. Genelde iş doyumu düzeyi genç işçiler arasında yüksek olmakta, ancak birkaç yıl içinde azalma eğilimi göstermekte, sonra da orta yaşlarda kıdemle birlikte artış gösterebilmektedir. Görüldüğü gibi, yaş değişkeninin iş doyumuna etkisi konusundaki araştırma bulguları tutarlı değildir.

2.3.2.3.Eğitim Durumu

Eğitim durumu ile çalışan doyumu arasındaki ilişki çok net olarak ortaya çıkmayan , karmaşık bir ilişkidir. Genel beklenti, çalışanın eğitim düzeyi yükseldikçe doyumun artmasıdır. Çünkü eğitim düzeyi daha iyi iş olanaklarını ve yüksek ücreti beraberinde getirir. Ancak bu durumun her zaman gerçekleştiği öne sürülemez. İyi eğitim alan her kişinin beklentilerine uygun işe yerleşmesi mümkün olmadığı gibi; iyi bir ücret düzeyi ile çalışma olanağına sahip olmayabilir. Bu durum kişide doyumsuzluk meydana getirebilir (Kaplanoğlu, 2006).

2.3.2.4.İş Deneyimi (Kıdem)

İş yaşamına yeni başlamış olan kişiler işlerinden doyum sağlama eğiliminde olmaktadırlar. Bu dönemdeki teşvikler, becerilerin ve yeteneklerin gelişimini de içermektedir. İş yeni olduğu için kişiye ilginç ve çekici gelebilir. Erken oluşan bu doyum, çalışanın ilerlemesi ve gelişmesi sürmeyince azalmaktadır. İşindeki ilk birkaç yıldan sonra çalışanın cesareti kırılmakta ve kurum içindeki terfisi oldukça yavaş olmaktadır. Yapılan çalışmalarda çalışma hayatının ilk yıllarında iş doyumunun daha yüksek olduğu bulunmuştur (Yelboğa, 2007).

2.3.2.5.Ünvan

Ünvan işin özellikleri kuramında açıklanan işin karmaşıklığı (beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri besleme) üzerinden tanımlandığında iş doyumu ile arasındaki ilişki daha kuvvetli olacak ve iş doyumunu artırmada manipule edilebilecektir. Ancak ücret ve statü gibi kolayca değiştirilemeyecek unsurlar üzerinden

tanımlandığında iş doyumunu arttırmada kullanılması pek mümkün olmayacaktır. Türk çalışanlarla yapılan araştırmada maaş ve iş doyumu pozitif ilişkili bulunmuş, ancak maaşın doğrudan bir belirleyici olmadığı belirtilmiştir. Yüksek maaş, üst düzey ünvanlara eşlik ettiği için daha iyi çalışma koşullarının habercisi olabilmektedir. Başka bir ifadeyle, ünvanlı ve iyi maaş alan çalışanlar ünvansız ve görece düşük ünvanlı gruba göre işlerinden daha fazla doyum sağlamaktadırlar (Bilgiç, 1998).

İş doyumuna etki eden yukarıdaki bireysel faktörlerin yanında personelin kişiliği ile iş doyumu arasında da bazı ilişkiler bulunmuştur. Gilmer'e göre normal dışı uyumsuz insanların, daha az iş doyumu elde ettiğini gösteren kanıtlar bulunmaktadır. Örneğin, daha az arkadaşça, duygusal olarak daha dengesiz, daha çok sinirli ve daha hayalci bireyler, diğerlerine göre daha az iş doyumu elde etmektedirler. Bu tür insanlarda dilek düzeyi yeteneklerinin üstünde olduğundan doyum bulamamaktadırlar (akt:Balcı,1985).

2.4. İş Doyumu Kuramları

Çalışanları nelerin motive ettiği ve bunun performans üzerine etkisini anlamanın, örgütler ve yöneticileri daima ilgilendirdiği ve bu yanıtı bulmak için farklı kuramların denendiği belirtilmektedir. Bu kuramlar, iş doyumuna değişik açılardan yaklaşmaktadır. Bunları içerik ve süreç kuramları olarak iki grupta toplamak olanaklıdır (Tok, 2007).

2.4.1. İçerik Kuramları

Kapsam kuramları da denilen içerik kuramları, insanları çalışmaya yönelten etmenleri ortaya koymaya çalışmaktadırlar. Maslow'un Gereksinme Sıra Dizini Kuramı ile Hezberg'in İki Etmenli Güdülenme Kuramı, en yaygın olan içerik kuramıdır (Türk,2007).

2.4.1.1. Gereksinimler Sıra Düzeni Kuramı (İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı)

Davranış bilimciler, insan davranışlarını etkileyen gereksinimleri çeşitli şekillerde sınıflandırmaya çalışmışlardır. Maslow, insan ihtiyaçları ile ilgili olarak 1943 yılında yazdığı bir makalesinde insan ihtiyaçlarını beş gruba ayırmaktadır. Maslow, insan ihtiyaçlarını hiyerarşik olarak ele almakta ve en alttaki ihtiyaçların karşılanmasının ardından insanın bir üstteki ihtiyaçlar kategorisine doğru yöneldiğini ifade etmektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki beş kategori hakkında aşağıda özet bilgi verilmiştir.

2.4.1.1.1. Fizyolojik ihtiyaçlar.

Bu tür ihtiyaçlar insanların doğuştan sahip oldukları ve arzu ettikleri temel ihtiyaçlardır. Yeme, içme, dinlenme, varlığını ve neslini sürdürme gibi gereksinimler bu gruba girer.

2.4.1.1.2. Güvenlik ihtiyaçları.

İnsanlar, can ve mal varlıklarının korunmasını istemektedirler. Aynı şekilde insanın, doğası gereği özgürlüğü ve mülkiyeti seven bir canlı olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle, tüm insanlar baskıya ve zorlamaya karşı kendilerini korumak isterler.

Bunların dışında yaşlılık, hastalık, işsizlik vb. durumlara karşı da insan, geleceğinin güvenlik içerisinde olmasını istemektedir.

2.4.1.1.3. Sevgi ve aidiyet ihtiyacı.

Kişiler, çevreleriyle iyi ilişkiler içinde olmak, öteki kişilerle arkadaşlık yapmak, dostluk kurmak, onları sevmek ve onlar tarafından sevilmek gereksinimi içerisindedirler. Bu küme, insanların bu tür gereksinimlerini kapsar.

2.4.1.1.4. Saygınlık ihtiyacı.

İnsanlar sevmek, sevilmek dışında kendilerine saygı duyulmasını da istemektedirler. Temel fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları ile bunların ardından sevgi ve aidiyet ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra tanınma, sosyal mevkii ve statü sahibi olma, başarı elde etme, takdir edilme, saygı görme vb. türden ihtiyaçlara ilgi duymaktadırlar. Bu küme, iki alt kümeden oluşur. Birinci küme, güçlü olma, başarı elde etme, olgunlaşma, ustalaşma, kendine güven duyma, bağımsızlık, özgürlük gibi gereksinimini kapsar. İkinci küme ise tanınma, beğenilme, önem verilme, statü gibi gereksinimleri içine alan başkalarının saygısını kazanma gereksinimini içerir.

2.4.1.1.5. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı.

Bu gereksinim insanın, gizil (potansiyel) gücünü, kapasitesini en çoğa çıkarma ve yeteneklerini geliştirme gereksinimini kapsar (Baytok,2001).

Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını ve diğer belirtilen türdeki ihtiyaçlarını karşılamış olan birey, son aşamada ideallerini ve yeteneklerini gerçekleştirme ihtiyacı duymaktadır. Bu son aşamada birey, ideallerini gerçekleştirmeye, başarmaya ve haz duymaya daha çok önem vermektedir. Maslow'un sıraladığı gereksinimler içinde en çok ilgiyi bu ihtiyaç görmüş, bunun üstüne birçok araştırma yapılmıştır (Onaran, 1981).

Kişiler gereksinim basamaklarının birinde kendilerince yeterli doyuma ulaşınca bir üst basamağa yükselirler. Bir üst basamaktaki yeni gereksinim önem kazanır. Alt basamaktaki gereksinim doyurulduğu için önemini kaybederek güdüleyici olmaktan çıkar. Böylece bireyler bir sıra düzeni içinde alttan yukarıya doğru gereksinimlerini karşılamaya çalışırlar (Türk, 2007). İnsanın daha fazla motive edilmek için hazır durumda bulunduğu düşünülebilir. Önemli olan, doğru motivasyon araçlarını kullanarak insanları daha çok çalışmaya sevk etmektir.

2.4.1.2. İki Etmenli Kuram (Hezberg'in iki Faktör Teorisi)

Hezberg ve arkadaşları işyerlerinde araştırmalar yaparak doyuma ve doyumsuzluğa yol açan faktörleri sıralamaya çalışmışlardır. Bu kuramın varsayımlarına göre, işyerinde iş görenin kötümser olmasına yol açan ve işten ayrılmasına ve

tatminsizliğine sebep olan hijyen etmenleri ile, işyerinde iş göreni mutlu kılan, işyerine bağlayan özendirici teşvik edici veya tatmin sağlayan etmenlerin birbirinden ayrılması gerekir. Çünkü işyerinde belirli etmenlerin varlığı (motivasyon) doyuma katkı sağlamaktadır. Bu etmenlerin yokluğu ise nötr bir durum yaratmakta, doyumsuzluğa yol açmamaktadır (Eren , 1998).

Temel olarak Herzberg ortaya iki iddia atmıştır. İlk olarak iş memnuniyeti üzerine yaptığı araştırmalarla, insanların aslında başarı, tanınma ve kendini gerçekleştirme gibi yüksek ihtiyaçlarla motive edildiği sonucuna ulaştığını ileri sürmüştür. İkinci olarak da, sanayi ve ticaret alanlarında iş ortamını zenginleştirmek için uygulamalı bir programın ortaya konmasının, güdüleri kuvvetlendirerek iş memnuniyetini arttıran bir rol oynadığını ortaya koymuştur. Motive eden faktörler işin kendisi üzerine yoğunlaşmıştır. "Memnuniyetsizlik verici" öğeler iş ortamındaki olumsuzluklarla ilgilidir. Maaş, kısa dönemli memnun edici bir etkiye sahiptir. Fakat iş tutumlarına olan etkisi göz önüne alındığında, araştırma ekibi maaş faktörünün memnun edici bir özellikten çok memnuniyetsizlik getiren bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. "Düşük seviyeli" denek yanıtlarında para, daha çok ücretlendirme politikasında veya şirketin sisteminde adaletsizliği çağrıştıran bir öğe olarak ele alınmıştır. "Yüksek seviyeli" yanıtlarda ise, para başarıyı çağrıştırmaktadır (akt:Balcı,1985).

2.4.1.3. Başarı Güdüsü Kuramı (Mc Clelland Başarı İhtiyacı Kuramı)

D. Mc Clelland tarafından geliştirilen bu kurama göre kişi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış gösterir. Bunlar: İlişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve başarma ihtiyacıdır. İlişki kurma ihtiyacı başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirmeyi ifade etmektedir. Güç kazanma ihtiyacı kuvvetli olan bir kişi ise, güç ve otorite kaynaklarını genişletme, başkalarını etki altında tutma ve gücünü koruma davranışlarını gösterecektir. Başarı gösterme ihtiyacı kuvvetli olan bir kişi ise, kendisine ulaşılması güç ve çalışma gerektiren, anlamlı amaçlar seçerek, bunları gerçekleştirmek için gerekli yetenek ve bilgiyi elde edecek ve bunları kullanacak davranışı sergileyebilecektir (akt:Koçel, 2007).

Mc Clelland'a göre, insanların kendi meslek alanlarında en iyi olma ve mükemmeli arama duygularının altında başarı ihtiyacı yatmaktadır. Güçlü bir başarı

motivasyonu olan kişiler, başarı motivasyonu daha düşük olanlardan, kendilerini iyileştirmeye daha fazla çaba harcarlar. Bağlılık gereksiniminde ise insanın toplumsal bir varlık olması temel alınarak, başka kişi ve gruplarla ilişki içinde olma ihtiyacı vurgulanır. Güçlü olma ihtiyacı, insanın çevresine hakim olma isteğinden doğmaktadır. İnsan çevresini yönetmek için iletişime geçmekte ve güçlü olmak istemektedir. McClelland, bu üç gereksinim içinde en çok başarı gereksiniminin baskınlığını ifade etmiştir. Motivasyonda dışsal faktörleri önemsemeyerek, içsel motivatörlere yönelmiş bir teoridir. Buna göre, çalışanların işinden tatmin olmasını sağlayan ana unsur bireyin iç motivasyonudur. Diğer bir ifadeyle, kurumun ve yöneticilerin değil, çalışanın kişisel başarı gereksiniminin yüksek olması gerekmektedir (akt:Yürümezoğlu, 2007).

2.4.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları, iş görenin işten doyumunun nedenlerini, nasıl olduğunu araştırmaktadır. İşten doyumun, gereksinimler, değerler, umutlar, algılar gibi değişkenlerini sınıflandırmakta ya da türlendirmektedir (Türk, 2007). Süreç kuramlarının belli başlıları aşağıda özetlenmiştir.

2.4.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Süreç kuramlarından ilki Vroom'un beklenti kuramıdır. Bu modele göre, iş ve görev başarısı büyük ölçüde ödüllendirilmiş bir davranışın fonksiyonudur. Beklenti kuramı örgütsel davranışların nedenleri hakkında bazı bilimsel varsayımlar geliştirmektedir. Bu varsayımlar şöyle açıklanabilir:

- Davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörler bireyin kendi kişisel özellikleri ve çevresel koşulların etkisi ile birlikte belirlenir.
- Her birey farklı amaç, istek ve ihtiyaçlara sahiptir. Bu nedenle her bireyin arzuladığı ödüller de birbirinden farklı olabilir.
- Bireyler kendilerini arzuladıkları ödüllere ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasından algılarına göre seçim yaparlar.

Bu teori daha çok bireyselliğe dayalıdır. Diğer teorilerden farkı da buradadır. Grup ya da toplumdan çok bireysel motivasyon üzerinde durmuştur. Çünkü her bireyin ihtiyaçları, kişisel özellikleri farklıdır.

Beklenti kuramına göre; sonuca ulaşma beklentisi yüksek ve çok istenen amaçlar için bireylerin, çok çaba sarf edeceği, buna karşılık istenen ancak gerçekleşmesi ya da sonuca ulaşması çok zayıf olan amaçlar için ise fazla emek harcamayacakları ifade edilmektedir. Ayrıca sonuca ulaşma beklentisi kuvvetli olmakla birlikte pek fazla istenmeyen amaçlar içinde çaba sarf edilmeyeceği belirtilmiştir. Bu açıklamalara göre, kuramda iş doyumunu sağlayan etmenler ne kadar önemli ise, iş doyumunun sonuçlarının da, o kadar değerli olacağı bildirilmektedir. Vroom'a göre bireyin bir sonuca ulaşmak için istekli olmasının, göstereceği çaba ile sonuca ulaşma beklentisinin, onu o sonucu elde etmek için yüksek performans göstermeye motive edeceği ve böylelikle iş doyumunun sağlanacağı vurgulanmaktadır (Topçu, 2009).

2.4.2.2. Amaç Kuramı

Edwin Locke tarafından geliştirilen bu motivasyon teorisine göre, kişilerin belirlediği amaçlar, onların motivasyon derecelerini de belirleyecektir. Erişilmesi zor ve yüksek amaç belirleyen bir kişi, elde edilmesi gayet kolay olan amaç belirleyen bir kişiye göre daha yüksek performans gösterecek ve daha fazla motive olacaktır. Teorinin ana fikri kişilerin kendileri için belirledikleri amacın erişilebilirlik derecesidir. Yönetici açısından önemli olan, yönetimin öngördüğü amaçlar ile kişinin belirleyeceği amaçlar arasındaki uygunluktur (Koçel, 2007).

2.4.2.3. Denkserlik Kuramı

Adams adlı düşünür A.B.D.'nin General Electric işletmesinde güdülenme konusunda bazı araştırma ve deneyler yaparak ödül adaletinin çalışanları sürekli güdülemek ve teşvik etmek bakımından çok önemli değeri olduğuna işaret etmiştir. Düşünür incelemelerinde bireylerin kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri daima karşılaştırdıkları ve kendilerine uygun görülen benzer başarıyı gösteren kimselerle ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalıştıklarını belirlemiştir. Bu

karşılaştırmada bireyler kendilerinin örgüte sundukları girdiler ya da değerler olarak emekleri, zekâları, bilgi, tecrübe ve yetenekleri ile buna bağlı olarak ortaya koydukları başarılarını göstermektedirler. Buna karşılık, örgütten sağladıkları ödüller olarak ücret ve statü artışları, primler, ikramiyeler ve benzeri sosyal yardımlar yönetsel yetkiler ve kaynaklar ile iş güvenliği ve işyeri şartlarını iyileştirme ve benzeri hususlar gelmektedir. Eğer bir eşitsizlik varsa ödül adaletinin bozulduğu ve bir dengesizlik hali ortaya çıktığı gözlenmiştir (akt:Soylu, 2007).

2.4.2.4. Pekiştirme Kuramı

Davranışın nasıl değiştirilebileceği sorusuna cevap arayan bu kuramı B.F.Skinner'in çalışmalarına dayanır. Kişi davranışının içgüdüsel olmadığını belirten Skinner, davranışı, kişinin içinde bulunduğu çevre koşullarının şekillendirdiğini ifade etmektedir. Skinner'e göre dürtü, gereksinim, tutum gibi içsel durumları gözlemleme olanağı olmadığından bunları, davranışın nedeni olarak göstermek bir varsayımdan öteye gitmez. Kuramda üç değişken vardır; davranış, çevre ve pekiştiriciler. Gereksinimleri karşılanan insanın doyumlu olacağı, doyumlu kişinin ise üretken olacağı varsayılmıştır. Olumlu ve olumsuz pekiştirme istenen davranışları güçlendirmek için, son verme ve cezalandırma ise istenmeyen davranışları zayıflatmak için kullanılır (akt:Türk, 2007).

2.5. İş Doyumunun Önemi

İş veren ve iş görenler için iş doyumu, ilk olarak 1930'lu yıllarda Howthorne Araştırmaları ile birlikte çalışanların işlerinin başında duydukları mutluluğun, verimliliklerini etkilediği görüşünün ortaya atılması ile önem kazanmıştır. 1935 yılında Happock'un iş doyumu üzerine yaptığı çalışmalarını, konuya farklı açıdan yaklaşan pek çok araştırma izlemiştir (Koçel,2007).

Birinci Dünya Savaşıyla birlikte Amerikalı ve Avrupalı psikologlar insanların işleriyle ilgili sorunları olduğunu fark etmiş, savaş sonrası verimi artırmak ve iş görenin değişim hızını azaltmak amacıyla çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Genellikle yönetim

akımlarına paralel giden bu araştırmalar sonucunda iş doyumu konusunda bugünkü noktaya varılmıştır (İmamoğlu, Keskin ve Erat, 2004).

İş doyumunun yönetim alanında çok önemli bir konu haline gelmesindeki temel neden, işle ilgili olumlu bir takım sonuçları elde etmenin, büyük ölçüde iş doyumunu sağlamaya bağlı olmasıyla açıklanmaktadır.

İş görenlerin doyumu ile işle ilgili tutumlar ve performans arasındaki ilişki incelenerek daha doyumlu iş görenleri olan örgütlerin, daha az doyumlu iş görenleri olanlara göre daha etkili oldukları saptanmıştır (Çetinkanat, 2000).

Özellikle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı gibi sosyal bir alanda dezavatajlı gruplara hizmet veren bir kurumda iş doyumunun yüksek olması sunulan hizmetin kalitesini artırabilecektir. Söz konusu olan hizmet sektörü olduğundan hizmet alanların mutluluğu hizmet sunanların mutluluğuna bağlıdır. Hizmet sunanların etkili ve verimli hizmet verebilmesi işlerinden doyum sağlamakla mümkündür.

Başarıyı yakalamak isteyen yöneticiler özellikle iş doyumu üzerinde durmalıdır ki uzun vadeli bir verim sağlanabilsin. İş gören, düşük iş doyumu içinde görevini sürdürüyorsa, kısa süre için bir verimlilik elde edebilir.

İş doyumu elde edemeyen ve mutsuz olan bireylerin ise işe karşı tutumları olumsuz olur, sık sık işe geç gelebilir ya da devamsızlık yapabilirler. İş doyumu elde edememek bireyi hayal kırıklığına uğratarak, işten soğumasına, düşük morale, düşük verimliliğe ve sağlıksız topluma neden olabilir. Bir başka ifadeyle bireylerin iş doyumsuzluğu yaşamaları, gerek birey için gerekse çalıştığı kurum için olumsuz sonuçlara yol açabilmekte; bireyler işten çıkabilmekte ya da bireylerin işle ilgili verimlerinde azalma olabilmektedir (Akçamete ve diğerleri, 2001).

2.6. İş Doyumsuzluğu ve Sonuçları

Personelin gereksinimlerinin işte doyurulmasının önemli davranışsal sonuçları bulunmaktadır. İnsanlar kendilerine önemli gelen gereksinmelerini işte doyurmaktan alıkonursa; tembellik, değişmeye direnme, sorumluluk almama ve gerçekçi, olmayan ekonomik isteklerde bulunma gibi olumsuz davranışlar gösterebileceklerdir (Balcı,1985).

İş doyumsuzluğunun sonuçlarını bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta incelemek mümkün görülmektedir:

2.6.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları

İş doyumsuzluğunun olası bireysel sonuçları aşağıda üç alt başlıkta özetlenmiştir.

2.6.1.1. Bireyin İş Dışı Tutumlarına Etkisi

İşin insan hayatında önemli bir yeri vardır. İş, insan yaşamının bir parçasıdır. İş ve yaşam arasındaki bağlantı düşünüldüğünde iş hayatındaki doyum veya doyumsuzluğun yaşamdaki doyum veya doyumsuzluğa etki edeceği açıktır. Personelin işten doyumu ile, onun iş dışı tutumları özellikle de ailesine karşı tutumları arasında olumlu ve karşılıklı bir ilişki bulunmuştur. Bunun dışında iş doyumu, bireyin kendini algılamasını da etkilemektedir (Balcı,1985).

2.6.1.2. Personelin Fiziksel Sağlığına Etkisi

Baysal (1981), iş doyumsuzluğu ile yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı, terleme ve benzeri sağlıksızlık göstergeleri arasında ilişki bulmuştur. Ayrıca çok can sıkıcı ve yinelenen işlerde çalışanların sık sık yorgunluktan yakındıkları görülmüş ve yaptıkları iş, bedensel ya da zihinsel olarak yorulmayı gerektirmediği halde yorgunluk hissetmelerinde işten doyum bulamamalarının etkili olduğu sonucu çıkarılmıştır.

2.6.1.3.Personelin Ruh Sağlığına Etkisi

Personelin savunma davranışları, diğer bir ifade ile ego savunma mekanizmaları personelin ruh sağlığı başlığı altında ele alınabilir. Çoğu savunma davranışı normalde görülebilir ve örgütün tüm düzeylerindeki personelce zaman zaman kullanılır. Fakat bu davranışlar kalıplaşır ve bireyin kişiler arası ilişkilerinde etkili olursa, o zaman nevrotik bir özellik göstererek, onun ruh sağlığı üzerinde olumsuz etki gösterirler (Balcı,1985).

Ayrıca iş doyumsuzluğu personelde stres oluşumuna sebep olabilmektedir. İnsanlar içinde bulundukları fiziksel, sosyal ve psikolojik ortamın etkisi altında bulunabilirler. Stres, kişinin bulunduğu ortama uyum sağlayamadığı durumlarda meydana gelir. Stresi bugünkü anlamda ilk kullanan Hans Selye'dir. Selye stresi; organizmanın her türlü değişime karşı gösterdiği tepki olarak tanımlamıştır. Stres vücudumuzda oluşan bir cevaptır. Strese farklı anlamlar yüklenmektedir. Sinirlilik, gerginlik, öfke ya da alt üst olma, yıkılmışlık gibi farklı şekillerde algılanmaktadır. Ancak bunlar strese verilen cevaplara sebep olan etmenlerdir. Stres genel bir tanımla; insanın bulunduğu ortam ve iş koşullarından etkilenmesi sonucunda, vücudunda özel biyo-kimyasal salgılar oluşarak, bulunulan koşullara uyum için, düşünsel ve bedensel olarak harekete geçme durumudur (akt:Tutar,2007).

2.6.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları

Balcı (1985)'e göre; iş doyumu ile verimlilik arasında aynı yönde ilişki bulunmaktadır. İş doyumsuzluğu ile işe devamsızlık ve işten ayrılma arasında tutarlı ilişkiler bulunmaktadır. İş doyumsuzluğunun bu davranışlar üzerinde nedensel bir rolü olduğu konusunda görüş birliğine varılmıştır. İş doyumsuzluğundan kaynaklanan devamsızlık, çalışanın geçerli bir sebebi olmadan sık aralıklarla işe gelmemesi olarak belirtilebilir. Devamsızlığın ortaya çıkabilmesi için geçerli bir sebebe dayanmayan işe gelmeme noktası önemlidir. Literatürde yapılan çalışmaların büyük bir kısmında iş doyumu ile devamsızlık arasında negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. İş doyumsuzluğu yaşayan çalışanların devamsızlıklarının daha yüksek olduğu ileri sürülebilir.

Personel, işinde aradıklarını bulamazsa, ihtiyaçlarını doyurmak için örgüt içinde ve dışında değişik yöntemlerle olanaklar arayabilir. Örgütte gruplaşma, bu arayışın bir sonucudur(Balcı,1985). Personel doyumu işinde bulmalıdır. Denetim, kişiler arası ilişkiler ve çalışma koşulları buna yönelik olarak düzenlenmelidir. Aksi halde personel işinden soğuyacak ve enerjisini, iş doyumsuzluğu etkenleri ile baş edebilmek için harcamak zorunda kalabilecektir.

3. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın modeli, çalışma grubu, verilerin toplanması ve verilerin analizi yer almaktadır.

Araştırma Modeli

Bu araştırma, T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının iş doyum düzeylerinin demografik özellikleri açısından incelenmesi amacını taşımaktadır. Bu nedenle araştırma, betimsel araştırma türlerinden tarama modelinde bir araştırmadır. "Tarama modelleri, geçmişte veya şu an var olan bir durumu olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan bir yaklaşımdır. Araştırmaya konu olan olay, nesne kendi koşullarında olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır". Bu araştırma modelinde araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır. Önemli olan onu uygun bir biçimde gözleyip belirleyebilmektir (Karasar,1995).

Çalışma Grubu

İş doyumunun demografik özellikler açısından incelendiği bu çalışmada çalışma grubunu T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanları oluşturmaktadır. Konya ilinde ilgili bakanlığın il müdürlüğünde ve il müdürlüğüne bağlı kuruluşlarda çalışan 362 personel çalışma grubunu oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında çalışanların iş doyumlarını ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından

geliştirilen ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirliği yüksektir. Baycan (1985) yaptığı çalışmada Cronbach's Alpha değerini (0.77), Özdayı (1990) ise (0.87) olarak bulmuştur. Yurtdışında yapılan araştırmalarda ise güvenirlik katsayısı Scbriesheim ve Murphy (1976) tarafından (0.76), Jermier ve Berker (1979) tarafından (0.92) ve Schmitt vd. (1978) tarafından da (0.81) olarak bulunmuştur (akt: Özdayı, 1998; Cook, Hunsaker ve Coffey, 1997).

Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip, 20 maddeden oluşan, beşli likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir ölçme aracıdır. Ölçek, hiç memnun değilimden çok memnunuma kadar beş aşamalı olarak değerlendirilmiştir. Hiç memnun değilim, 1 puan; memnun değilim, 2 puan; kararsızım, 3 puan; memnunum, 4 puan; çok memnunum, 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters kodlanan soru bulunmamaktadır. Ölçekten genel doyum puanının yanı sıra, içsel ve dışsal doyum puanları elde edilebilmektedir. Alt boyutlardan içsel doyum (İD); başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, iş sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği, gibi işin içsel niteliğine ilişkin öğelerden oluşmaktadır ve madde sayısı (1.,2.,3.,4.,7.,8.,9.,10.,11.,15.,16.,20. maddeler) 12'dir. Dışsal doyum (DD); kurum politikası ve yönetim, denetim şekli, yönetici, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ilişkin öğelerden oluşmaktadır ve madde sayısı (5.,6.,12.,13.,14.,17.,18.,19. maddeler) 8'dir. Genel doyum puanı tüm maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile bulunmaktadır. İçsel doyum puanı içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesi ile bulunur. Dışsal doyum puanı da, dışsal faktörleri içeren maddelerden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile bulunur (Baycan, 1985).

Kişisel bilgi formu araştırmacı tarafından hazırlanmış olup, çalışma grubunda yer alan personelin; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, ünvan ve iş deneyimini belirlemeye yönelik soruları içermektedir.

Bu araştırmada kullanılan kişisel bilgi toplama formu ile çalışma grubunun demografik özellikleri, Minnesota İş Doyum Ölçeği ile de söz konusu personelin iş doyumu düzeyi tespit edilmiştir. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin alt boyutları ve madde sayısı Çizelge 1'de özetlenmiştir.

Çizelge 1
Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Alt Boyutları

Alt Boyutlar	**Madde Sayısı**
1.İçsel Doyum	12
2.Dışsal Doyum	8
Toplam	**20**

Çizelge 1'de görüldüğü gibi, Minnesota iş doyum ölçeğinin içsel doyum alt boyutunda 12 madde ve dışsal doyum alt boyutunda 8 madde bulunmaktadır.

Verilerin Analizi

Ölçekteki maddelere verilen yanıtların, çalışanların cinsiyetine göre değişip değişmediği Mann-Whitney U testi ile analiz edilmiştir. Yaş, iş deneyimi, ünvan ve eğitim durumlarına ait verilerin normal dağılımdan gelmemesi durumunda Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) yerine Kruskall Wallis H Testi kullanılır (Gamgam ve Altunkaynak,2008). Mann-Whitney U Testi ve Kruskall Wallis H Testi ile ilgili özet bilgiye aşağıda yer verilmiştir.

Mann-Whitney U Testi

Mann Whitney U Testi; n1 ve n2 hacimli bağımsız iki örneğin aynı ortanca değerli evrenden alınmış rastgele örnekler olup olmadığını test etmek amacıyla uygulanır. Bağımsız iki örneklem t testinin parametrik olmayan alternatifidir (Gamgam ve Altunkaynak, 2008).

Kruskall Wallis H Testi

Kruskall Wallis Testi parametrik olmayan tek yönlü varyans analizi yöntemidir. Varyans analizi, parametrik test varsayımları yerine getirildiğinde ölçümle belirtilen sürekli bir değişken yönünden ikiden çok bağımsız grup arasında farklılık olup olmadığını incelemek için kullanılır. Parametrik varsayımlar sağlanmadan varyans

analizinin uygulanması verilecek kararın hatalı olmasına sebep olabilir. Bu nedenle veri sayısal olarak belirtilen kesikli bir değişkense (doğan, ölen, hastalanan, yaşayan sayısı gibi), ölçümle belirtildiği halde denek sayısı yeterli değilse ya da denek sayısı yeterli olduğu halde veri parametrik varsayımları yerine getiremiyorsa Varyans Analizi yerine Kruskall Wallis Analizi kullanılmalıdır.

Çalışmada yer alan hipotezlerin testinde α değeri 0.05 olarak alınmıştır. Dolasıyla çalışmadaki analiz sonuçları %95 güven seviyesinde yorumlanmıştır.

Bu çalışmada yer alan analizler için veriler, IBM SPSS (Stastistical Package For Social Sciences) v.22 paket programına girilmiş daha sonra araştırmanın amaçları doğrultusunda uygun istatistik yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir.

4. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde, veri toplama yöntemleri ile elde edilen bulgular ve yorumları yer almaktadır. Bu kapsamda, öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiş, ardından araştırmanın amaçları doğrultusunda belirlenen başlıklar altında, bulgulara ilişkin analiz ve çizelgeler, yorumları ile birlikte sunulmuştur.

4.1. Çalışma Grubundaki Personelin Demografik Özellikleri

Çizelge 2
Çalışma Grubundaki Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı

Özellikler	**f**	**%**
Personelin Cinsiyeti		
Kadın	214	59.11
Erkek	148	40.89
Toplam	**362**	**100**

Çizelge 2'de görüldüğü gibi; katılımcıların 214 (% 59.11)'i kadın, 148 (% 4.89)'i ise erkektir. Analiz sonucunda kadın katılımcıların erkek katılımcılardan daha fazla olduğu gözlenmektedir.

Çizelge 3
Çalışma Grubundaki Personelin Yaşa Göre Dağılımı

Özellikler	**f**	**%**
Personelin Yaş Grupları		
18-28	90	24.86
29-39	142	39.23
40-50	102	28.18
50+	28	7.73
Toplam	**362**	**100**

Çizelge 3'te görüldüğü gibi; katılımcıların 90 (%24.86)'ı 18-28 yaş grubu arasında, 142 (% 39.23)'si 29-39 yaş grubunda, 102 (% 28.18)'si 40-50 yaş grubunda, 28 (%7.73)'i 51 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Oranlara bakıldığında katılımcıların, daha çok 29-39 yaş grubu arasında yoğunlaştığı görülmektedir.

Çizelge 4
Çalışma Grubundaki Personelin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Özellikler	**f**	**%**
Personelin Eğitim Durumu		
İlköğretim	26	7.18
Ortaöğretim	124	34.25
Yüksekokul	56	15.47
Fakülte	128	35.36
Yüksek Lisans ve Üstü	28	7.74
Toplam	**362**	**100**

Çizelge 4'te görüldüğü gibi; katılımcıların 26 (% 7.18)'sı ilköğretim, 124 (%34.25)'ü ortaöğretim, 56 (% 15.47)'sı yüksekokul, 128 (% 35.36)'i fakülte, 28 (% 7.74)'i ise yüksek lisans ve üstü eğitim düzeyine sahiptir. Analiz sonucunda; katılımcıların en fazla fakülte mezunu, en az ise ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir.

Çizelge 5
Çalışma Grubundaki Personelin Deneyime Göre Dağılımı

Özellikler	**f**	**%**
Personelin Hizmet Süresi		
0-4 yıl	154	42.54
5-9 yıl	94	25.97
10-14 yıl	28	7.73
15-19 yıl	38	10.50
19+ yıl	48	13.26
Toplam	**362**	**100**

Çizelge 5'te görüldüğü gibi; katılımcıların, 154 (% 42.54)'ü 4 yıl ve altında, 94 (%25.97)'ü 5 yıl ile 9 yıl arasında, 28 (%7.73)'i 10 yıl ile 14 yıl arasında, 38 (%10.5)'i 15 yıl ile 19 yıl arasında ve 48 (%13.26)'i ise 20 yıl ve üstü deneyime sahip oldukları

görülmektedir. Özetle katılımcıların çoğunluğunun toplam hizmet sürelerinin 4 yıl ve altında olduğu gözlenmektedir.

Çizelge 6
Çalışma Grubundaki Personelin Ünvana Göre Dağılımı

Özellikler	**f**	**%**
Personelin Ünvanı		
Memur	170	46.97
Bakım Elemanı	100	27.62
Temizlik Elemanı	50	13.81
Güvenlik Görevlisi	14	3.87
İşçi	28	7.73
Toplam	**362**	**100**

Çizelge 6'da görüldüğü gibi; katılımcıların 170 (% 46.97)'i memur, 100 (%27.62)'ü bakım elemanı, 50 (% 13.81)'si temizlik elemanı, 14 (% 3.87)'ü güvenlik görevlisi, 28 (% 7.73)'inin ise işçi ünvanlarına sahip olduğu görülmektedir. Özetle, çalışma grubundaki personelin çoğunluğunun memurlardan oluştuğu görülmektedir.

4.2. Araştırmada Cevap Aranan Sorulara İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmada cevap aranan sorular, sırasıyla içsel doyuma ilişkin bulgular, dışsal doyuma ilişkin bulgular, genel doyuma ilişkin bulgular ele alınmıştır.

1-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İçsel İş Doyumu Düzeyleri Cinsiyetlerine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda cinsiyet değişkeninin kadın kategorisinde $p<0.001$ ve erkek kategorisinde ise $p=0.001$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle içsel doyumun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve iki gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

H_o : Cinsiyete göre içsel doyum farklı değildir.
H_1 : Cinsiyete göre içsel doyum farklıdır.

Çizelge 7

Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları

Cinsiyet	**N**	**$\bar{X}$**	**Medyan (min-maks)**	**Mann Whitney U**	**p**
Kadın	214	3.32	3.25(1.00-4.83)		
Erkek	148	3.14	3.25(1.00-4.83)	13510	.017

Cinsiyet değişkenine göre kadın ve erkek içsel doyum düzeyleri arasında manidar bir farklılık vardır [U=13510 ve $p<0.05$]. Kadın çalışanların içsel doyum düzeyleri ortalaması 3.32 iken, erkek çalışanların içsel doyum düzeyleri ortalaması 3.14 olarak bulunmuştur. Kadın çalışanlarda içsel doyum daha yüksektir. Yani kadın çalışanlarda başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum düzeyi daha yüksektir.

2- "T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İçsel İş Doyumu Düzeyleri Yaşlarına Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda yaş değişkeninin 18-28 yaş kategorisinde $p=0.016$, 29-39 yaş kategorisinde $p<0.001$, 40-50 yaş kategorisinde $p<0.001$ ve 51 yaş ve üstü kategorisinde $p=0.009$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle içsel doyumun yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o :Yaş değişkenine göre içsel doyum farklı değildir.
H_1 :Yaş değişkenine göre içsel doyum farklıdır.

Çizelge 8

Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Yaş	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
18-28	90	3.33(1.42-4.67)			
29-39	142	3.25(1.00-4.42)			
40-50	102	3.33(1.00-4.83)	3	3.37	.337
51 ve üstü	28	3.12(2.25-4.42)			

Yaş değişkenine göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi 2$ (3) = 3.377 ve $p>0.05$]. Yani yaş değişkenine göre çalışanlar arasında başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum düzeyleri açısından fark yoktur.

3- "T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İçsel İş Doyumu Düzeyleri Eğitim Durumuna Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda eğitim değişkeninin ilköğretim kategorisinde p=0.001, ortaöğretim kategorisinde p=0.011, yüksekokul kategorisinde p=0.319, fakülte kategorisinde p=0.001 ve yüksek lisans ve üstü kategorisinde p=0.010 olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle içsel iş doyumunun eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Eğitim durumu değişkenine göre içsel doyum farklı değildir.
H_1 **:** Eğitim durumu değişkenine göre içsel doyum farklıdır.

Çizelge 9

Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçlar

Eğitim Durumu	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
Ilköğretim	26	3.33(3.00-4.33)			
Ortaöğretim	124	3.29(2.08-4.83)			
Yüksekokul	56	3.29(1.42-4.67)	4	7.077	.132
Fakülte	128	3.25(1.00-4.83)			
Yüksek Lisans ve Üstü	28	3.04(1.00-4.67)			

Eğitim durumu değişkenine göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi 2$ (4) = 7.077 ve $p>0.05$]. Yani eğitim durumu değişkenine göre çalışanlar arasında başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum düzeyleri açısından fark yoktur.

4-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İçsel İş Doyumu Düzeyleri Deneyim Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda deneyim değişkeninin 0-4 yıl kategorisinde $p=0.003$, 5-9 yıl kategorisinde $p<0.001$, 10-14 yıl kategorisinde $p=0.041$, 15-19 yıl kategorisinde $p<0.001$ ve 20 yıl ve üstü kategorisinde $p=0.002$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle içsel iş doyumunun eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Deneyim değişkenine göre içsel doyum farklı değildir.

H_1 : Deneyim değişkenine göre içsel doyum farklıdır.

Çizelge 10

Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Deneyim	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
0-4 yıl	154	3.33(1.42-4.83)			
5-9 yıl	94	3.08(1.00-4.67)			
10-14 yıl	28	3.33(1.42-4.33)	4	8.404	.078
15-19 yıl	38	3.16(2.67-4.33)			
20 yıl ve üstü	48	3.33(2.25-4.83)			

Deneyim değişkenine göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi 2$ (4) = 8.404 ve p>0.05]. Yani deneyim değişkenine göre çalışanlar arasında başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum düzeyleri açısından fark yoktur.

5-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İçsel İş Doyumu Düzeyleri Ünvan Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda ünvan değişkeninin memur kategorisinde p=0.002, bakım elemanı kategorisinde p=0.002, temizlik elemanı kategorisinde p=0.006, güvenlik görevlisi kategorisinde p=0.005 ve işçi kategorisinde p=0.182 olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle içsel iş doyumunun ünvan değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Ünvan değişkenine göre içsel doyum farklı değildir.

H_1 : Ünvan değişkenine göre içsel doyum farklıdır.

Çizelge 11

Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Ünvan	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
Memur	154	3.17(1.00-4.83)			
Bakım Elemanı	94	3.42(2.08-4.42)			
Temizlik Elemanı	28	3.25(2.17-4.42)	4	19.400	.001
Güvenlik Görevlisi	38	3.17(2.08-4.08)			
İşçi	48	3.17(1.42-4.67)			

Ünvan değişkenine göre katılımcıların içsel doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (4) =19.4 ve $p<0.05$]. Ünvanlara göre memur olarak çalışanların içsel doyum medyanı 3.17, bakım elemanı olarak çalışanların içsel doyum medyanı 3.42, temizlik elemanı olarak çalışanların içsel doyum medyanı 3.25, güvenlik görevlisi olarak çalışanların içsel doyum medyanı 3.17 ve işçi olarak çalışanların içsel doyum medyanı ise 3.17 olarak bulunmuştur. En yüksek içsel doyum ise bakım elemanı olarak çalışanlarda görülmektedir. Yani bakım elemanlarında başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum düzeyi daha yüksektir.

6-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda cinsiyet değişkeninin kadın kategorisinde $p<0.001$ ve erkek kategorisinde $p=0.001$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle dışsal iş doyumunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve iki gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

H_o : Cinsiyet değişkenine göre dışsal doyum farklı değildir.

H_1 : Cinsiyet değişkenine göre dışsal doyum farklıdır.

Çizelge 12

Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları

Cinsiyet	**N**	**Medyan(min-maks)**	**Mann-Whitney U**	**p**
Kadın	214	2.75 (1.00 - 4.38)		
Erkek	148	2.50 (1.00 – 4.38)	12694	.001

Cinsiyet değişkenine göre kadın ve erkek dışsal doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [U= 12694 ve $p<0.05$]. Yani, kurum politikası, yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait özellikler bakımından kadın çalışanların iş doyumu düzeyi daha yüksektir.

7-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda yaş değişkeninin 18-28 yaş kategorisinde $p=0.004$, 29-39 yaş kategorisinde $p<0.001$, 40-50 yaş kategorisinde $p=0.005$ ve 51 yaş ve üstü kategorisinde $p=0.004$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle dışsal iş doyumunun yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Yaş değişkenine göre dışsal doyum farklı değildir.

H_1 : Yaş değişkenine göre dışsal doyum farklıdır**.**

Çizelge 13

Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Yaş	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
18-28	90	2.87 (1.13-4.38)			
29-39	142	2.62 (1.00-4.38)			
40-50	102	2.62 (1.00-4.38)	3	14.634	.002
51 ve üstü	28	2.37 (1.63-4.00)			

Yaş değişkenine göre katılımcıların dışsal doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (3) = 14.634 ve $p<0.05$]. 18-28 yaş aralığındaki çalışanlarda dışsal doyum medyanı 2.87, 29-39 yaş aralığındaki çalışanlarda 2.62, 40-50 yaş aralığındaki çalışanlarda 2.62 ve 51 yaş ve üzerindeki çalışanlarda 2.37 olarak bulunmuştur. Yani, kurum politikası, yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait özellikler bakımından 18-28 yaş aralığındaki çalışanların iş doyumu düzeyi daha yüksektir.

8-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda eğitim durumu değişkeninin ilköğretim kategorisinde $p=0.026$, ortaöğretim kategorisinde $p<0.001$, yüksekokul kategorisinde $p=0.003$, fakülte kategorisinde $p=0.002$ ve yüksek lisans ve üstü kategorisinde $p=0.012$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle dışsal iş doyumunun eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Eğitim durumu değişkenine göre dışsal doyum farklı değildir.
H_1 **:** Eğitim durumu değişkenine göre dışsal doyum farklıdır.

Çizelge 14

Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Eğitim	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
İlköğretim	26	2.62(1.75-4.00)			
Ortaöğretim	124	2.62(1.63-4.38)			
Yüksekokul	56	2.87(1.38-4.38)	4	6.259	.181
Fakülte	128	2.62(1.00-4.38)			
Yüksek Lisans ve üstü	28	2.50(1.00-4.38)			

Eğitim durumu değişkenine göre katılımcıların dışsal doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi 2$ (4) = 6.259 ve $p>0.05$]. Yani, kurum politikası, yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait özellikler bakımından eğitim durumu açısından çalışanların dışsal iş doyumu düzeyleri arasında farklılık yoktur.

9- "T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Deneyim Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda deneyim değişkeninin 0-4 yıl kategorisinde $p=0.001$, 5-9 yıl kategorisinde $p=0.012$, 10-14 yıl kategorisinde $p=0.111$, 15-19 yıl kategorisinde $p<0.001$ ve 20 yıl ve üstü kategorisinde $p<0.001$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle dışsal iş doyumunun deneyim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Deneyim değişkenine göre dışsal doyum farklı değildir.

H_1 **:** Deneyim değişkenine göre dışsal doyum farklıdır.

Çizelge 15
Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Deneyim	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
0-4 yıl	154	2.87 (1.13-4.38)			
5-9 yıl	94	2.62 (1.00-4.38)			
10-14 yıl	28	2.56 (1.13-4.00)	4	15.976	.003
15-19 yıl	38	2.62 (2.25-4.13)			
20 yıl ve üstü	48	2.50 (1.63-4.38)			

Deneyim değişkenine göre katılımcıların dışsal doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (4) = 15.976 ve $p<0.05$]. Yani, kurum politikası, yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait özellikler bakımından 0-4 yıl aralığındaki çalışanların dışsal iş doyumu düzeyi daha yüksektir.

10-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Ünvan Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda ünvan değişkeninin memur kategorisinde $p<0.001$, bakım elemanı kategorisinde $p<0.001$, temizlik elemanı kategorisinde $p=0.013$, güvenlik görevlisi kategorisinde $p<0.001$ ve işçi kategorisinde $p=0.275$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle dışsal iş doyumunun ünvan değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Ünvan değişkenine göre dışsal doyum farklı değildir.
H_1 : Ünvan değişkenine göre dışsal doyum farklıdır.

Çizelge 16
Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Ünvan	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
Memur	170	2.62 (1.00-4.38)			
Bakım Elemanı	100	2.87 (1.75-4.38)			
Temizlik Elemanı	50	2.50 (1.63-4.00)	4	24.390	.000
Güvenlik Görevlisi	14	2.37 (2.13-4.13)			
İşçi	28	2.68 (1.38-4.38)			

Ünvan değişkenine göre katılımcıların dışsal doyum düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (4) = 24.39 ve $p<0.05$]. Yani, kurum politikası, yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait özellikler bakımından bakım elemanı olarak çalışanların dışsal iş doyumu düzeyleri daha yüksektir.

11-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Genel İş Doyumu Düzeyleri Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda cinsiyet değişkeninin kadın kategorisinde $p<0.001$ ve erkek kategorisinde $p<0.001$ olarak bulunmuştur. p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle genel iş doyumunun cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve iki gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

H_o : Cinsiyet değişkenine göre genel doyum farklı değildir.
H_1 : Cinsiyet değişkenine göre genel doyum farklıdır.

Çizelge 17
Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Sonuçları

Cinsiyet	**N**	**Medyan(min-maks)**	**Mann-Whitney U**	**p**
Kadın	214	30.50(10.00-46.50)		
Erkek	148	29.50(10.00-46.50)	13310	.010

Cinsiyet değişkenine göre kadın ve erkek katılımcıların genel iş doyumu düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [U = 13310 ve $p<0.05$]. İşin niteliğine ilişkin öğeler ve çevresine ilişkin öğeler bakımından kadın çalışanların iş doyumu düzeyi daha yüksektir.

12-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Genel İş Doyumu Düzeyleri Yaş Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda yaş değişkeninin 18-28 yaş kategorisinde $p=0.001$, 29-39 yaş kategorisinde $p<0.001$, 40-50 yaş kategorisinde $p<0.001$ ve 51 yaş ve üstü kategorisinde $p=0.051$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle genel iş doyumunun yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Yaş değişkenine göre genel doyum farklı değildir.
H_1 : Yaş değişkenine göre genel doyum farklıdır.

Çizelge 18
Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Yaş	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**$\chi 2$**	**p**
18-28	90	32.00 (14.00-45.50)			
29-39	142	29.50 (10.00-43.50)			
40-50	102	30.00 (10.00-46.50)	3	8.921	.030
51 ve üstü	28	28.75 (20.00-40.00)			

Yaş değişkenine göre katılımcıların genel iş doyumu düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (3) = 8.921 ve $p<0.05$]. İşin niteliğine ilişkin öğeler ve çevresine ilişkin öğeler bakımından 18-28 yaş grubundaki çalışanların iş doyumu düzeyi diğer yaş gruplarındaki çalışanlara göre daha yüksektir.

13-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Genel İş Doyumu Düzeyleri Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda eğitim değişkeninin ilköğretim kategorisinde $p<0.001$, ortaöğretim kategorisinde $p<0.001$, yüksekokul kategorisinde $p=0.087$, fakülte kategorisinde $p=0.002$ ve yüksek lisans ve üstü kategorisinde $p=0.011$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle genel iş doyumunun eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Eğitim durumu değişkenine göre genel doyum farklı değildir.
H_1 : Eğitim durumu değişkenine göre genel doyum farklıdır.

Çizelge 19

Eğitim Durumu Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Eğitim	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**$\chi 2$**	**p**
İlköğretim	26	30.50 (28.00-42.00)			
Ortaöğretim	124	29.50 (20.50-46.50)			
Yüksekokul	56	32.00 (14.00-45.50)	4	7.317	.120
Fakülte	128	30.00 (10.00-46.50)			
Yüksek Lisans ve Üstü	28	28.25 (10.00-45.50)			

Eğitim durumu değişkenine göre katılımcıların genel iş doyumu düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi 2$ (4) = 7.317 ve $p>0.05$].

14-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Genel İş Doyumu Düzeyleri Deneyim Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda deneyim değişkeninin 0-4 yıl kategorisinde $p<0.001$, 5-9 yıl kategorisinde $p<0.001$, 10-14 yıl kategorisinde $p=0.123$, 15-19 yıl kategorisinde $p<0.001$ ve 20 yıl ve üstü kategorisinde $p=0.001$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle genel iş doyumunun deneyim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Deneyim değişkenine göre genel doyum farklı değildir.
H_1 : Deneyim değişkenine göre genel doyum farklıdır.

Çizelge 20
Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Deneyim	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
0-4 yıl	154	31.50 (14.00-46.50)			
5-9 yıl	94	29.50 (10.00-45.50)			
10-14 yıl	28	30.00 (13.50-42.00)	4	8.548	.073
15-19 yıl	38	29.50 (27.00-42.00)			
20 yıl ve üstü	48	30.00 (20.00-46.50)			

Deneyim değişkenine göre katılımcıların genel iş doyumu düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık bulunmamaktadır [$\chi2$ (4) = 8.548 ve $p>0.05$].

15-"T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının Genel İş Doyumu Düzeyleri Ünvan Değişkenine Göre Farklılık Göstermekte midir?"

Yapılan normallik testi sonucunda ünvan değişkeninin memur kategorisinde $p<0.001$, bakım elemanı kategorisinde $p<0.001$, temizlik elemanı kategorisinde $p<0.001$, güvenlik görevlisi kategorisinde $p=0.003$ ve işçi kategorisinde $p=0.067$ olarak bulunmuştur. Genel olarak p değerleri 0.05'ten düşük olduğundan verilerin normal

dağılımdan gelmediği gözlenmiştir. Bu nedenle genel iş doyumunun deneyim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için parametrik olmayan bir test türü olan ve ikiden fazla gruplu değişkenleri test etmek için kullanılan Kruskall Wallis testi kullanılmıştır.

H_o : Ünvan değişkenine göre genel doyum farklı değildir.

H_1 **:** Ünvan değişkenine göre genel doyum farklıdır.

Çizelge 21
Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskall Wallis Testi ve Sonuçları

Ünvan	**N**	**Medyan(min-maks)**	**sd**	**χ2**	**p**
Memur	170	29.50 (10.00-46.50)			
Bakım Elemanı	100	32.25 (21.50-43.50)			
Temizlik Elemanı	50	29.50 (21.00-42.00)	4	19.399	.001
Güvenlik Görevlisi	14	29.50 (21.00-41.00)			
İşçi	28	30.25 (14.00-45.50)			

Ünvan değişkenine göre katılımcıların genel iş doyumu düzeyleri arasında istatistiksel olarak manidar bir farklılık vardır [$\chi 2$ (4) = 19.399 ve $p<0.05$]. İşin niteliğine ilişkin öğeler ve çevresine ilişkin öğeler bakımından bakım elemanı olarak çalışan personelin iş doyumu düzeyi diğer personele göre daha yüksektir.

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeğinde sıralanan 20 sorunun katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda doyum derecelerini belirlemek üzere aşağıdaki beşli derecelendirme ölçeği kullanılmıştır.

Ölçek Formundaki Doyum Dereceleri	İstatistiki İşlemlerde Derece Aralıkları
1 Hiç	1.00 – 1.79
2 Az	1.80 – 2.59
3 Orta	2.60 – 3.39
4 Çok	3.40 – 4.19
5 Pek Çok	4.20 – 5.00

Çizelge 22
Minnesota İş Doyum Ölçeğindeki Maddelerin Çalışmaya Katılanların Verdikleri Cevaplar Doğrultusunda Belirlenen Doyum Sırası ve Doyum Dereceleri

Doyum Sırası	Madde No	Maddeler	$\bar{X}$	Doyum Derecesi
1	9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından	3.84	Çok
2	8	Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından	3.81	Çok
3	7	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından	3.68	Çok
4	4	Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden	3.42	Çok
5	3	Ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkân vermesinden	3.31	Orta
6	11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından	3.22	Orta
7	2	Tek başıma çalışamama imkân vermesinden	3.20	Orta
8	20	Yaptığım işten duyduğum başarı hissinden	3.16	Orta
9	18	Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşmalarından	3.11	Orta
10	12	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından	3.04	Orta
11	10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından	3.01	Orta
12	6	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden	2.99	Orta
13	16	Kendi yeteneklerimi uygulama şansını vermesinden	2.99	Orta
14	15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden	2.97	Orta
15	5	Yöneticimin astlarını idare tarzından	2.96	Orta
16	17	Çalışma şartlarından	2.77	Orta
17	13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten	2.68	Orta
18	19	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden	2.56	Az
19	1	Beni her zaman meşgul etmesinden	2.38	Az
20	14	İş de terfi olanağımın olmasından	2.22	Az

Çizelge 22'de verilen ortalamalar doğrultusunda ölçeğin alt boyutları olan içsel iş doyumu ve dışsal iş doyumu ortalamaları ile genel iş doyumu ortalamaları aşağıda verilmiştir.

İçsel iş doyumu maddeleri; ölçekte 1.,2.,3.,4.,7.,8.,9.,10.,11.,15.,16.,20. maddeler olarak belirtilmiştir. Bu maddelere verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen ortalamalar Çizelge 22'de belirtilmiştir. Belirtilen ortalamalar doğrultusunda içsel iş doyumu maddelerinden elde edilen madde ortalamalarının genel ortalaması alındığında

yani (2.38+3.20+3.31+3.42+3.68+3.81+3.84+3.01+3.22+2.97+2.99+3.16)/12=3.25 olarak bulunmuştur. Yani Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının işlerinden elde ettikleri içsel iş doyumu orta derecede bir doyumdur. Çalışanlar başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, iş sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği ile ilgili orta derecede iş doyumu sağlamaktadırlar.

Dışsal iş doyumu maddeleri; ölçekte 5.,6.,12.,13.,14.,17.,18.,19. maddeler olarak belirtilmiştir. Bu maddelere verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen ortalamalar Çizelge 21'te belirtilmiştir. Belirtilen ortalamalar doğrultusunda dışsal iş doyumu maddelerinden elde edilen madde ortalamalarının genel ortalaması alındığında yani (2.96+2.99+3.04+2.68+2.22+2.77+3.11+2.56)/8=2.79 olarak bulunmuştur. Yani Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının işlerinden elde ettikleri dışsal iş doyumu orta derecede bir doyumdur. Çalışanlar kurum politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları ücret gibi işin çevresine ilişkin öğeler bakımından orta derecede bir iş doyumu sağlamaktadırlar.

Genel iş doyumuna bakıldığında ise Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının doyum düzeyi;

(2.38+3.20+3.31+3.42+2.96+2.99+3.68+3.81+3.84+3.01+3.22+3.04+2.68+2.22+2.97 +2.99+2.77+3.11+2.56+3.16)/20=3.07 olarak bulunmuştur. Yani Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının işlerinde elde ettikleri genel doyum orta derecede bir doyumdur.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulgulardan yola çıkılarak varılan sonuçlar ve bunların olası nedenleri ile ilgili tartışmalara yer verilmiştir.

Sonuçlar

Araştırma, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya il müdürlüğü ve il müdürlüğüne bağlı kuruluşlarda çalışanların katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında ele alınan araştırma sorularına yönelik yapılan analizlerden elde edilen sonuçlara aşağıda sırasıyla yer verilmiştir.

Çalışmada cinsiyet değişkenine göre kadın çalışanlarda içsel iş doyumu yani başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, terfi gibi işin içsel niteliğine ait öğelere ilişkin doyum erkek çalışanlara göre daha yüksek olarak gözlenmiştir. Dışsal doyum düzeyi yani kurum politikası ve yönetim, denetim şekli, yönetici, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelere ilişkin doyum düzeyi yine kadın çalışanlarda erkek çalışanlara göre daha yüksek olarak gözlenmiştir. Genel doyum düzeyinde de kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha yüksek doyuma sahip olarak gözlenmiştir.

Çalışmada yaş değişkenine göre işin içsel özellikleri açısından yani; başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, iş sorumluluğu, terfi gibi öğelerden yaş grupları arasında içsel iş doyumu açısından manidar bir farklılık gözlenmemektedir. Dışsal doyum açısından yani; kurum politikası ve yönetim, denetim şekli, yönetici, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ilişkin öğeler bakımından sağlanan doyum 18-28 yaş grubunda en yüksek iken, 51 yaş ve üzerindeki çalışanlarda en düşük seviyededir. 29-39 yaş ve 40-50 yaş arasındaki çalışanlarda ise dışsal doyum açısından fark gözlenmemiştir. Genel doyum düzeyinde ise en yüksek iş

doyumu 18-28 yaş grubunda en düşük iş doyumu ise 51 yaş ve üzerindeki çalışanlarda gözlenmiştir.

Çalışmada eğitim durumu değişkeni ile ilgili bulgular, çalışanların eğitim düzeyine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyinin eğitim durumu değişkenine göre farklılık gözlenmemiştir.

Çalışmaya katılan personel arasında deneyim değişkeni açısından içsel doyum ve genel doyum düzeylerinde fark gözlenmemiştir. Dışsal doyum düzeylerinde ise 0-4 yıl arasında iş deneyimine sahip çalışanlarda doyum en yüksek iken en düşük doyumun ise 20 yıl ve üzerinde iş deneyimine sahip personelde olduğu gözlenmiştir.

Çalışmaya katılan çalışanlar arasında içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri en yüksek olanlar bakım elemanlarıdır. İçsel doyum açısından yani; başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, iş sorumluluğu, terfi gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyum açısından en düşük doyum memurlar, güvenlik görevlileri ve işçi olarak çalışanlarda görülmüştür. Dışsal doyumda ise, en düşük doyum güvenlik görevlisi olarak çalışanlarda iken, genel doyum düzeyi en düşük olanlar ise memur, temizlik elemanı ve güvenlik görevlisi olarak çalışanlarda gözlenmiştir.

Araştırmada yapılan analizler sonucunda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının genel iş doyumu kadın personelde erkek personele göre daha yüksektir. 18-28 yaş grubu personelde en yüksek seviyede olan iş doyumu 51 yaş ve üzerindeki personelde en düşük seviyededir. Eğitim durumu ve deneyim değişkeni bakımından çalışanların iş doyum düzeyleri arasında manidar bir farklılık bulunmamıştır. Unvan değişkeni bakımından bakım elemanları en yüksek iş doyumuna sahipken memur, temizlik elemanı ve güvenlik görevlisi olarak çalışan personel en düşük iş doyumuna sahiptir.

Sonuç olarak bakıldığında, Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli çalışanlarının işlerinden elde ettikleri genel doyum düzeyi orta derecede bir doyumdur.

Öneriler

Bu bölümde, araştırmanın bulguları doğrultusunda çıkarılan sonuçlara dayalı, araştırmacılar ve uygulayıcılar için yararlı olabilecek öneriler sunulmuştur.

Araştırmadan Çıkarılan Öneriler

1. Cinsiyet değişkeni açısından yapılan analizlerde içsel doyum, dışsal doyum alt boyutlarında ve genel doyum boyutunda kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha yüksek iş doyumu elde ettikleri görülmüştür. Erkek çalışanların içsel iş doyumu düzeyleri (başarı, tanınma, takdir edilme, işin kendisi, terfi gibi işin içsel niteliğine ait öğeler), dışsal iş doyumu düzeyleri (kurum politikası ve yönetim, denetim şekli, yönetici, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğeler) ve genel iş doyumu düzeylerinde iyileşme sağlanması amacıyla kurum politikaları geliştirilebilir.

2. Yaş değişkeni açısından yapılan analizlerde içsel doyum açısından yaş grupları arasında fark bulunmazken dışsal iş doyumu ve genel iş doyumu açısından en yüksek iş doyumu 18-28 yaş grubundayken en düşük iş doyumu ise 51 yaş ve üzerindeki çalışanlarda görülmüştür. Kurum olarak 18-28 yaş arasındaki çalışanların iş doyum düzeylerinin neden 51 yaş ve üzerindeki çalışanlarda görülmediğini araştıran bir çalışma yapılabilir.

3. Çalışanların eğitim düzeyleri açısından elde ettikleri iş doyumu düzeyleri arasında bir fark bulunmamıştır. Tüm eğitim düzeylerinde elde edilen iş doyumu düzeyinin artırılması dolayısıyla çalışma performansının artırılması için çalışmalar yapılabilir.

4. Deneyim değişkeni açısından yapılan analizlerde içsel iş doyumu düzeyleri arasında fark bulunmamıştır. Dışsal iş doyumu ve genel iş doyumu

düzeylerinde ise en yüksek doyum 0-4 yıl çalışanlarda görülürken en düşük doyum 20 yıl ve daha fazla süre kurumda çalışanlarda görülmüştür. Bu durumda kurum çalışanları arasında kurumda çalışmaya yeni başlayan personelde dışsal iş doyumu ve genel iş doyumunun uzun süredir kurumda çalışan personele göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışma yılı arttıkça iş doyumunun neden azaldığı ile ilgili çalışmalar yapılıp, bu konuda kurum politikasında çalışanların dışsal ve genel iş doyum düzeylerini arttıracak çalışmalar yapılabilir.

5. Ünvan değişkeni açısından en yüksek içsel, dışsal ve genel iş doyumu bakım elemanı olarak çalışan personelde görülmüştür. En düşük içsel doyum memur, güvenlik görevlisi ve işçi olarak çalışan personelde görülmüş olup en düşük dışsal doyum güvenlik görevlisi olarak çalışan personelde görülmüştür. Genel iş doyumu düzeyinde ise en düşük iş doyumu memur, güvenlik görevlisi ve temizlik elemanı olarak çalışan personelde görülmüştür. Bu durumda bakım elemanlarının elde ettiği yüksek iş doyumunun diğer çalışan personel tarafından da elde edilmesi yönünde araştırmalar yapılabilir.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

1. Bu çalışma kapsamında belirlenen değişkenler dışında farklı değişkenler de belirlenerek çalışanların iş doyumu düzeylerini ortaya koyan yeni araştırmalar yapılabilir.

2. Bu araştırma Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın sadece Konya ili çalışanları ile yapılmıştır. Aynı bakanlığın farklı illerdeki çalışanları ile benzer araştırmalar yürütülebilir.

3. Benzer bir araştırmada Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı çalışanlarının iş doyumu düzeylerine bakanlık çerisinde çalıştıkları alan bazında bakılabilir.

4. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'nın merkez teşkilatında çalışan personeli ve taşra teşkilatında çalışan personeli arasında iş doyumu düzeyleri açısından fark olup olmadığını belirleyen bir çalışma yapılabilir.

KAYNAKLAR

Adair, J. (2003). *Etkili Zaman Yönetimi.* İstanbul: Babaili Kültür Yayıncılık.

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, (2012). *ASPB Bülteni*, Ankara.

http://www.aile.gov.tr

Akçamete, G., Kaner, S., ve Sucuoğlu, B. (2001). *Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Altıntaş, T. (2007). *İş Doyumu Ve Çatışma Çözme Stillerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Atay, F. (2006). *Endüstri Alanında Çalışan Bireylerin İş Doyumu Düzeylerinin İş Güvenliği Algıları Açısından İncelenmesi.* (Yüksek Lisans Tezi) Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Sakarya. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

Balcı, A. (1985). *Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü.* Ankara: Ekinoks Yayıncılık.

Baycan, F.A.(1985). *Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi.* (Boğaziçi Üniversitesi Bilim Uzmanlığı Tezi). İstanbul.

Baysal, A.C. (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*. İstanbul: Yalçın Ofset Matbaası.

Baytok, S. (2001). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama.* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

Bilgiç, R. (1998). Türk Çalışanların Kişisel Karakteristik Özellikleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişki. *Psikoloji Dergisi,* 132 (5),549-558.

Bingöl, N. (2006). *Hemşirelerin Uyku Kalitesi, İş Doyumu Düzeyleri Ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

Bülbül, Y. (2012). *Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Milli Emlak Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı Örneği)*.(Yüksek Lisans Tezi).Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Trabzon.

Celep, C. (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler.* Ankara: Anı Yayıncılık.

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

Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik Ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Mersin.

Doğan, N. (2005). *İlköğretim Okulu Müdür Yardımcılarının İş Doyumu*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Duygulu, S. ve Korkmaz, F. (2008). Hemşirelerin İş Doyumları, Örgüte Bağlılıkları ve İşten Ayrılma Nedenleri. *Celal Bayar Üniversitesi, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12 (2), 9-20.

Erdoğan, İ.(1991). İşletmelerde Davranış. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını* No:242,21-23, İstanbul.

Eren, E. (1998). *Yönetim Psikolojisi.* İstanbul: Beta Yayın.

Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi.* İstanbul: Beta Basım ve Yayıncılık.

Eren, E. (2008). *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar).* İstanbul: Beta Basım.

Gamgam,H. ve Altunkaynak,B. (2008). *Parametrik Olmayan Yöntemler*. Ankara:Gazi Kitabevi.

İmamoğlu, S.Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,11 (1),167-176.

Kağan, M. (2005). *Devlet ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik Ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi (Ankara İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü,Ankara.

Kaplanoğlu, A.E. (2006). *Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Karasar, N. (1995). *Bilimsel Araştırma Yöntemi.* Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Basım.

Korkut, H. (1988). *Üniversitelerde Akademik Olmayan Personelin İş Doyumu ve Örgütle Özdeşleşmesi.* Ankara: Yüksek Öğretim Kurulu Matbaası.

Mete, C. (2006). *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdüleme Kuramları*. Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.

Özçelik, B.(2009). *Belediyelerde Çalışan İşgörenlerin Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul.

Pınar, İ., Kamaşak,R. ve Bulutlar, F. (2008). İş Tatmini Oluşturan Boyutların Toplam Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi ile İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37 (2),15-16.

Sağlam, A.Ç. (2007*). Eğitim Örgütlerinde Kuramdan Uygulamaya Güdüleme*. Ankara: Nobel Yayın.

Sevimli, F. ve İşçan, Ö. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5 (1),2.

Soylu, F. (2007). *Hemşirelerin Ekip Çalışmasına İlişkin Görüşleri ve İş Doyumları.*(Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

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

Taşdan, M. ve Tiryaki, E. (2008). Özel ve Devlet İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33 (147), 54-70.

Tekin, N. V.(2009).*SPSS Uygulamalı İstatistik Teknikleri*. Ankara : Seçkin Yayıncılık.

Tınaz, P. (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım.

Tok, N.T. (2007). *İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları.* Ankara: Tem-Sen Yayınları.

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

Topçu, M.Ü. (2009). *Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler.* (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

Tutar, H.(2007). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türk, M.S.(2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Özkan Matbaacılık.

Uslu, M. (1999). *Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması.* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Bölümü Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Konya. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

Üçok , T.(1988). *Yönetim İlkeleri*. Ankara : Gazi Büro Kitabevi.

Vural,T., Ağaç,S. ve Çıvıtçı,Ş.,(1998). *Hazır Giyim İşletmelerinde Çalışma Yerlerinin Ergonomik Açıdan Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma*. Ankara: MPM Yayınları.

Yaramış, M.(2013). *Ankara Üniversitesi'nde Çalışan Akademik Olmayan Kadrolu İdari Personelin İş Doyumu İle Örgütsel Bağlılığın İlişkisi.* Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Ekonomisi ve Planlaması Tezsiz Yüksek Lisans Programı, Ankara.

Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2),2.

Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu ve Örgütsel Adalet İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi,* 62 (1), 254-279.

Yürümezoğlu, H. (2007). *Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetinden Memnuniyeti.* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/ adresinden alınmıştır.

EKLER

EK A İzin Belgesi

T.C.
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 73595336-605.01- **8790** 28/01/2014
Konu : Veri Toplama(Özge Sultan KARAGÖZ)

MÜSTEŞARLIK MAKAMINA

Konya Valiliği Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğünün 17/04/2013 tarih ve 5105 sayılı yazısı ile Konya İl Müdürlüğünde İstatistikçi kadrosunda görev yapan aynı zamanda Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Eğitimde Ölçme Değerlendirme Anabilim Dalında Yüksek lisans yapmakta olan Özge Sultan KARAGÖZ'ün "T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya Çalışanlarının İş Doyum Düzeylerinin Demografik Özellikleri Açısından İncelenmesi" konulu tez çalışması kapsamında İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında çalışanlara anket uygulayabilme talebi bildirilmiştir.

İlgili Genel Müdürlükler tarafından da olumlu değerlendirilen söz konusu araştırmanın İl Müdürlüğü koordinesinde kuruluş müdürlükleri denetimde iş akışını aksatmayacak şekilde özel hayatlarının gizliliğine riayet edilerek, gönüllülük esası çerçevesinde yürütülmesi araştırma sonuçlarının herhangi bir yerde yayınlanmadan önce Kurum izni alınması ve bir örneğinin Başkanlığımıza gönderilmesi koşulları ile uygulanabilmesi hususunda;

Olurlarınızı arz ederim.

Amber TÜRKMEN
Daire Başkan V.

OLUR
28/01/2014

Hatice KARA
Müsteşar Yardımcısı

Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na göre elektronik olarak imzalanmıştır.

EK B Kişisel Bilgi Formu

Değerli Bakanlık Çalışanı;

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Konya İli Çalışanlarının İş Doyum Düzeylerinin Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi amacıyla bir çalışma yapılmaktadır. Bu araştırma çerçevesinde siz değerli çalışanların yardımına ihtiyaç duyulmuştur. Aşağıdaki soruları cevaplayarak bu araştırmaya önemli bir katkı getirmiş olacaksınız.

Sizden bu bilgi formundaki soruları eksiksiz bir biçimde cevaplamanız beklenmektedir. Bu bilgi formundaki sorulara verdiğiniz cevapların yalnızca bu araştırma çerçevesinde kullanılacağından (başka bir kişi veya makama verilmeyeceğinden) emin olabilirsiniz.

İş birliği ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Özge Sultan KARAGÖZ
Ankara Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Aşağıdaki soruları size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamalar yazarak yanıtlayınız.

1. **Cinsiyetiniz**

   ( ) Kadın ( ) Erkek

2. **Yaşınız**

   ( ) 18-28 yaş ( ) 29-39 yaş ( )40-49 yaş ( )50 ve üstü

3. **Eğitim Düzeyiniz**

   ( ) İlköğretim ( ) Ortaöğretim (Lise) ( ) Yüksekokul ( ) Fakülte(Lisans) ( ) Yüksek Lisans ve Üstü

4. **Toplam Hizmet Süreniz**

   ( ) 0-4 yıl ( )5-9 yıl ( )10-14 yıl ( )15-19 yıl ( )20 yıl ve üstü

5. **Ünvanınız**

   ( ) Memur ( )Bakım Elemanı ( )Temizlik Elemanı ( )Güvenlik Görevlisi ( )Diğer

EK C Minnesota İş Doyum Ölçeği

Aşağıda yapmakta olduğunuz işe karşı duygu ve durumlarınızı gösteren ifadeler bulunmaktadır. Sizden beklenen bu ifadeler üzerinde düşünmeniz ve size en uygun seçeneği 'X' işareti ekleyerek belirtmenizdir.

1=Hiç Memnun Değilim 2=Memnun Değilim 3= Kararsızım 4=Memnunum 5=Çok Memnunum

		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Beni her zaman meşgul etmesinden					
2	Tek başıma çalışamama imkân vermesinden					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilmeme imkân vermesinden					
4	Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden					
5	Yöneticimin astlarını idare tarzından					
6	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden					
7	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından					
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım olmasından					
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım olmasından					

EK C Minnesota İş Doyum Ölçeği

	Devamı	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansımın olmasından					
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten					
14	İş de terfi olanağımın olmasından					
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini vermesinden					
16	Kendi yeteneklerimi uygulama şansını vermesinden					
17	Çalışma şartlarından					
18	Çalışma arkadaşlarımın birbirleriyle anlaşmalarından					
19	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmemden					
20	Yaptığım işten duyduğum başarı hissinden					

EK D İkili Karşılaştırmalara Ait Tablolar

Yapılan analizler sonucunda araştırmaya katılan personele ait ikili karşılaştırma sonuçları aşağıdaki çizelgelerde belirtildiği gibidir.

Çizelge 23
Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların İçsel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvanlar Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Ünvan	**p**
Memur – Bakım Elemanı	$p < 0.001$
Memur –Temizlik Elemanı	0.100
Memur - Güvenlik Görevlisi	0.565
Memur - İşçi	0.613
Bakım Elemanı – Temizlik Elemanı	0.023
Bakım Elemanı – Güvenlik Görevlisi	0.096
Bakım Elemanı – İşçi	0.092
Temizlik Elemanı – Güvenlik Görevlisi	0.743
Temizlik Elemanı – İşçi	0.530
Güvenlik Görevlisi – İşçi	0.762

Çizelge 24
Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Yaş Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Yaş	**p**
18-28 - 29-39	0.012
18-28 – 40-50	0.156
18-28 – 51 ve üstü	0.002
29-39 – 40-50	0.242
29-39 – 51 ve üstü	0.019
40-50 – 51 ve üstü	0.005

Çizelge 25
Deneyim Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Deneyim Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Deneyim	**p**
0-4 yıl – 5-9 yıl	0.144
0-4 yıl – 10-14 yıl	0.028
0-4 yıl – 15-19 yıl	0.824
0-4 yıl – 20 ve üstü yıl	0.001
5-9 yıl – 10-14 yıl	0.246
5-9 yıl – 15-19 yıl	0.419
5-9 yıl – 20 ve üstü yıl	0.014
10-14 yıl – 15-19 yıl	0.063
10-14 yıl – 20 ve üstü yıl	0.634
15-19 yıl – 20 ve üstü yıl	0.001

Çizelge 26
Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Dışsal İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvanlar Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Ünvan	**p**
Memur – Bakım Elemanı	p <0.001
Memur – Temizlik Elemanı	0.741
Memur – Güvenlik Görevlisi	0.463
Memur – İşçi	0.607
Bakım Elemanı – Temizlik Elemanı	p < 0.001
Bakım Elemanı – Güvenlik Görevlisi	0.014
Bakım Elemanı – İşçi	0.020
Temizlik Elemanı – Güvenlik Görevlisi	0.324
Temizlik Elemanı – İşçi	0.391
Güvenlik Görevlisi– İşçi	0.296

Çizelge 27
Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Yaş Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Yaş	**p**
18-28 - 29-39	0.014
18-28 – 40-50	0.212
18-28 – 51 ve üstü	0.055
29-39 – 40-50	0.159
29-39 – 51 ve üstü	0.222
40-50 – 51 ve üstü	0.075

Çizelge 28
Ünvan Değişkenine Göre Katılımcıların Genel İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki Farklılığa Ait Ünvan Grupları Arası İkili Karşılaştırma Sonuçları

Ünvan	**p**
Memur – Bakım Elemanı	p < 0.001
Memur – Temizlik Elemanı	0.481
Memur – Güvenlik Görevlisi	0.778
Memur – İşçi	0.503
Bakım Elemanı – Temizlik Elemanı	0.006
BakımElemanı – GüvenlikGörevlisi	0.051
Bakım Elemanı – İşçi	0.052
Temizlik Elemanı Güvenlik Görevlisi	0.213
Temizlik Elemanı – İşçi	0.630
Güvenlik Görevlisi– İşçi	0.296

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı: Özge Sultan KARAGÖZ

Doğum Tarihi: 31.05.1987

İş Adresi: Aile ve Sosyal Politikalar İstanbul İl Müdürlüğü Maltepe/İSTANBUL

Telefon: 0505 793 88 93

E-Posta Adresi: ozge-karagoz@hotmail.com

Öğrenim Durumu:

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
2.84	Fen Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü	Gazi Üniversitesi	2005-2009

İş Deneyimi:

Ünvan	Görev Yeri	Yıl
Servis Görevlisi	T.C. Ziraat Bankası Düzce Şubesi	2010-2012
İstatistikçi	Aile ve Sosyal Politikalar Konya İl Müdürlüğü	2012-2015
İstatistikçi	Aile ve Sosyal Politikalar İstanbul İl Müdürlüğü	2015-