T.C.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ DOYUMUNUN PERFORMANSA ETKİSİNDE İŞTE MUTLULUĞUN ARACI ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK KAMU KESİMİNDE BİR ARAŞTIRMA

Burcu CANGÖZ ODABAŞ

2501190376

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. Rıza DEMİR

İSTANBUL-2023

ÖZ

İŞ DOYUMUNUN PERFORMANSA ETKİSİNDE İŞTE MUTLULUĞUN ARACI ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK KAMU KESİMİNDE BİR ARAŞTIRMA

Burcu CANGÖZ ODABAŞ

Bu araştırmanın amacı, sosyal güvenlik denetmen ve denetmen yardımcılarının iş doyumunun iş performansıyla ilişkisinde mutluluğun aracı rolünü incelemektir. Araştırmanın evrenini, İstanbul Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan 510 sosyal güvenlik denetmen ve denetmen yardımcısı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu 510 sosyal güvenlik denetmen ve denetmen yardımcısının yaklaşık dörtte birini temsil eden 202 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi tercih edilmiş; değişkenlere yönelik verileri toplayabilmek amacıyla ilgili ölçeklerden yararlanılmıştır. Analizler IBM SPSS Statistics 26 ve IBM SPSS Amos programlarından yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Normallik varsayımı için Kolmogorov Smirnov testi, iki bağımsız değişken arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Pearson Korelasyon katsayısı kullanılmış, iki bağımsız grup arasındaki farklılıklar Bağımsız Örneklem T Testi ile, ikiden fazla bağımsız grup arasındaki farklılıklar ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) incelenmiştir.

Çalışmada yer alan değişkenlerden biri olan iş doyumu, çalışanın işine duyduğu memnuniyet duygusunu ifade etmektedir. Bir başka değişken olan işte mutluluk ise çalışanın iş yaşamında deneyimlediği pozitif duygusal durumdur. İşte mutluluğun, iş doyumunun iş performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolü üstlenerek daha yüksek bir performans sergilemesine katkıda bulunabileceği düşünülmektedir. İş doyumunu artırmak, çalışanların işte mutluluğunu sağlamak ve böylelikle iş performansını geliştirmek için iş ortamında destekleyici politikalar ve uygulamaların benimsenmesi önemlidir. Çünkü mutlu çalışanlar, daha yaratıcı düşünebilir, daha iyi problem çözebilir ve daha etkili iletişim kurabilir. Çalışmadan elde edilen bulgular bu alandaki uygulamacılar, araştırmacılar ve yöneticiler için önemli bilgiler ortaya koymaktadır.

Anahtar kelimler: İş doyumu, işte mutluluk, iş performansı

ABSTRACT

A RESEARCH ON DETERMINING THE MEDIATING EFFECT OF HAPPINESS AT WORK ON THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE IN THE PUBLIC SECTOR

Burcu CANGÖZ ODABAŞ

The purpose of this study is to examine the mediating role of happiness in the relationship between job satisfaction and job performance among social security auditors and assistant auditors. The population of the study consists of 510 social security auditors and assistant auditors working under the Istanbul Social Security Provincial Directorate. The sample of the study is composed of 202 individuals, representing approximately one-fourth of these 510 social security auditors and assistant auditors. The survey method was chosen as the data collection method for the study, and relevant scales were used to collect data on the variables. The analyses were conducted using IBM SPSS Statistics 26 and IBM SPSS Amos software. The Kolmogorov-Smirnov test was used for the normality assumption, the Pearson correlation coefficient was used to examine the relationships between two independent variables, differences between two independent groups were examined using Independent Samples T-Test, and differences among more than two independent groups were examined using One-Way Analysis of Variance (ANOVA).

Job satisfaction, one of the variables in the study, represents the satisfaction a worker feels towards their job. Happiness at work, another variable, refers to the positive emotional state experienced by an employee in their work life. It is believed that happiness at work can play a mediating role in the relationship between job satisfaction and job performance, contributing to higher performance. To increase job satisfaction, ensure happiness at work, and thereby improve job performance, it is important to adopt supportive policies and practices in the workplace. This is because happy employees can think more

creatively, solve problems better, and communicate more effectively. The findings obtained from this study provide valuable information for practitioners, researchers, and managers in this field.

Keywords: Job satisfaction, happiness at work, job performance

ÖNSÖZ

Öncelikle hem yüksek lisans hem de tez sürecimde kıymetli bilgilerini ve benden desteğini esirgemeyen kıymetli danışman hocam Doç. Dr. Rıza DEMİR' e teşekkürlerimi iletiyorum.

Beni bugünlere getiren, yetiştiren emeğini, sevgisini ve desteğini esirgemeyen her zaman yanı başımda olup bana destek olan başta annem Filiz CANGÖZ olmak üzere tüm aileme, en büyük teşekkürü ediyorum..

İki yıldır tüm stresli zamanlarımda bana destek olup teşvik eden, her umutsuzluğa kapıldığımda kendime inanmamı sağlayan ve en güzel zamanlarıma eşlik eden değerli eşim Kemal ODABAŞ' a kalpten sonsuz teşekkürlerimi iletiyorum..

22 yıldır eğitim hayatımın ta en başından beri hep yanımda olan her anımı paylaştığım ve tezimi tamamlamam konusunda en büyük destekçilerimden biri olan biricik dostum Merve AKSOY' a çok teşekkür ediyorum…

Gerek yüksek lisans gerekse iş hayatında önemli görüşlerine başvurduğum değerli istatistikçi ve Sosyal Güvenlik Denetmeni dostum Ömer KAPLAN' a, tez sürecimde şekil yönünden bana her daim destek olan değerli dostum Nur SÖNMEZ' e sonsuz teşekkür ediyorum, iyi ki hayatımdasınız...

Veri toplama sürecimde anketime vakit ayıran değerli meslektaşlarıma teşekkür ediyorum…

Ayrıca burada ismini belirtmediğim, benden desteğini esirgemeyen tüm sevdiklerime sonsuz teşekkürlerimi iletiyorum...

Burcu CANGÖZ ODABAŞ

İstanbul, 2023

İÇİNDEKİLER

ÖZ ii

ABSTRACT iv

ÖNSÖZ vi

İÇİNDEKİLER vii

SİMGELER VE KISALTMALAR xi

TABLOLAR LİSTESİ xii

ŞEKİLLER LİSTESİ xiii

EKLER LİSTESİ xiv

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM 3

İŞ DOYUMU 3

1.1. İş Doyumunun Tanımı 3

1.2. İş Doyumunun Önemi 4

1.3. İş Doyumunun Ortaya Çıkmasında Motivasyonun Önemi ve Başlıca Motivasyon Teorileri 5

1.3.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi 6

1.3.2. Frederick Herzberg'in Çift Faktör Teorisi 7

1.3.3. Clayton Alderfer' in Vig (Erg) Teorisi 8

1.3.4. Vroom' un Beklenti Kuramı 9

1.4. İş Doyumunu Belirleyen Faktörler 9

1.4.1. Bireysel Faktörler 9

1.4.1.1. Kişilik Özellikleri 9

1.4.1.2. Tecrübe, Yaş, İşte Bulunma Süresi 10

1.4.1.3. Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Zekâ 10
1.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler 11
1.4.2.1. İş Hakkındaki Toplumsal Düşünceler 11
1.4.2.2. İşin Zorluk Derecesi, Çalışma Koşulları ve Örgütsel Ortam 11
1.4.2.3. Ücret, Ödüllendirme, Terfi İmkânı ve Statü 11
1.4.2.4. Sosyal İmkanlar 13
1.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları 13
1.5.1. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Olarak Sonuçları 15
1.5.1.1. Devamsızlık 16
1.5.1.2. İşten Ayrılma 16
1.5.1.3. İşe Yabancılaşma/ Verimsizlik 17
1.5.2. Bireysel Açıdan İş Doyumsuzluğunun Sonuçları 17
1.5.2.1. Stres 17
1.5.2.2. Saldırganlık 18
1.5.2.3. Kişilik Bozuklukları 18
İKİNCİ BÖLÜM 19
İŞ PERFORMANSI ve İŞTE MUTLULUK 19
2.1. Performans ve İş Performansı 19
2.1.1. Performans ve İş Performansının Tanımı 19
2.1.2. İş Performansı Modelleri 20
2.1.3. İş Performansını Belirleyen ve Etkileyen Faktörler 21
2.1.3.1. Örgütsel Faktörler 21
2.1.3.2. Kişisel Faktörler 22
2.1.3.3. Çevresel Faktörler 23
2.1.4. İş Performansının Boyutları 23
2.1.5. İş Performansının Önemi 24

2.2. Mutluluk ve İşte Mutluluk 25
2.2.1. Mutluluğun ve İşte Mutluluğun Tanımı 25
2.2.2. İşte Mutluluğu Oluşturan Değişkenler 26
2.2.2.1. İşe Bağlanma 26
2.2.2.2. İş Doyumu 26
2.2.2.3. Örgütsel Bağlılık 27
2.2.3. Örgütlerde Mutluluğun Nedenleri 27
2.2.4. Örgütlerde Mutluluğun Sonuçları 28
2.2.5. İşte Mutlulukla İlgili Yapılan Araştırmalar 29
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 31
İŞ DOYUMUNUN PERFORMANSA ETKİSİNDE İŞTE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜNÜN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR KAMU KURUMUNDA ARAŞTIRMA 31
3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı 31
3.2. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi 31
3.3. Araştırmanın Modeli 35
3.4. Araştırmanın Hipotezleri 35
3.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları 36
3.6. Araştırmada Kullanılan Verilerin Analizi 37
3.6.1.Verilerin Analizinde Kullanılan Teknikler 37
3.6.2. Elde Edilen Bulgular 38
3.6.2.1. Demografik Özelliklere Göre Dağılımlar 38
3.6.2.2. İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler 40
3.6.2.3. İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi 41

3.6.2.4. İş Doyumunun İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İşte Mutluluğunun Aracı Rolünün Belirlenmesine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli 42

3.6.2.5. Demografik Özelliklere Göre Değişkenlere Yönelik Farklılıkların İncelenmesi 45

SONUÇ VE ÖNERİLER 49

KAYNAKÇA 54

EKLER 75

Ek 1: Kişisel Bilgi Formu 75

Ek 2: İş Performansı Ölçeği 76

Ek 3: İş Doyumu Ölçeği 79

Ek 4: İşte Mutluluk Ölçeği 81

SİMGELER VE KISALTMALAR

CBK: Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi

Denetmen : Sosyal Güvenlik Denetmenleri ve Denetmen Yardımcıları

EYT: Emeklilikte Yaşa Takılanlar

f : Frekans

GSS : Genel Sağlık Sigortası

md. : Madde

N : Evren Sayısı

n : Örneklem Sayısı

P : Anlamlılık

RG : Resmi Gazete

s : Sayfa

sd : Standart Deviation (Standart Sapma)

SGK : Sosyal Güvenlik Kurumu

SS : Sum of Square (Kareler Toplamı)

SSK : Sosyal Sigortalar Kurumu

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

t : t testi

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Herzberg' in Çift Faktör Teorisi 7
Tablo 2: İşyerinde Çalışanların Mutluluğunu ve Mutsuzluğunu Etkileyen 10 Faktör 27
Tablo 3: İşte Mutluluklar ile İlgili Yapılar Tablosu 29
Tablo 4: SGK' nın Temel Görevleri 33
Tablo 5: Güvenilirlik Tablosu 38
Tablo 6: Demografik Özelliklere Göre Dağılımlar Tablosu..... 39
Tablo 7: İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler..... 40
Tablo 8: İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanları Arasındaki İlişkiler 41
Tablo 9: Yapısal Modelin Yol Katsayıları (Aracı Değişken Olmadan) 43
Tablo 10: Yapısal Modelin(Aracı Değişken Varken) Yol Katsayıları 44
Tablo 11 : Demografik Özelliklere Göre İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına Yönelik Farklılıklar..... 46

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Maslow' un İhtiyaçlar Teorisi 6
Şekil 2: Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi ve Alderfer' in ERG Teorisi... 8
Şekil 3: İş Doyumu ve Doyumsuzluğunu Etkileyen Faktörler ve Sonuçları 15
Şekil 4 : Araştırmanın Modeli..... 35
Şekil 5: Yapısal Model (Aracı Etki Olmadan Direkt Etkinin İncelenmesi)..... 43
Şekil 6: Yapısal Modelde (Aracı Değişken Varken) Aracılığın İncelenmesi 44

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Kişisel Bilgi Formu 75
Ek 2: İş Performansı Ölçeği..... 76
Ek 3: İş Doyumu Ölçeği 79
Ek 4: İşte Mutluluk Ölçeği 81

GİRİŞ

İş, bir bireyin yaşamında ayrılmaz bir parça olarak varlığını sürdürür. Genelde insanlar hayatlarının çok büyük bir kısmını işte geçirdiğinden arta kalan vakitlerde de işi düşünmek durumundadır. Bu yüzden bireylerin yaptıkları işin özellikleri tüm yaşamlarını önemli ölçüde etkiler. Kısacası birey için işin; sadece işyerinde geçirilen vakti değil, dış yaşantıyı ve böylelikle tüm hayatı etkileyen bir olgu olduğu söylenebilir.

İş doyumu iş hayatının en önemli parçasıdır ve bu nedenle iyi bir performans ancak iş doyumu yüksek çalışanlarla mümkündür. Bu nedenle iş doyumu yönetsel başarıyı da önemli ölçüde etkiler. İş doyumunun iş hayatında ve insan kaynakları alanında önemi de insanın bir kaynak olarak görülmesiyle başlamıştır. (İncir, 1990).

Çalışmada kullanılan diğer değişkenlerden olan iş performansı bir birey veya grup tarafından iş birimine ve kuruluşa yapılan görev katkılarının nicelik ve kalitesinin özet bir ölçüsüdür. (Martin v.d., 2017). İşte mutluluk ise çalışanın iş yaşamında deneyimlediği pozitif duygusal durumdur. Bireyin işteki mutluluğunu belirleyen başlıca faktörler; işi keyifle yapmak, işten gurur duymak, sorumluluk almak, devamlı öğrenme ve gelişme isteği, eğlenceli insanlarla birlikte çalışmak, kendini motive edebilmek, enerjik ve dinamik olmaktır (Kjerulf, 2014:22). İşteki mutluluk, "daha çok yaratıcılık, hızlı kariyer ilerlemesi, daha çok destek alma, iyi performans, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile iyi ilişkiler kurabilme" şeklinde tanımlanmaktadır. (Pryce-Jones, 2010:2-3).

Çalışmanın birinci bölümünde, iş doyumu kavramı üzerinde durulmuştur. İlgili literatürde yapılan iş doyumu tanımları, iş doyumunun önemi, iş doyumu ile ilgili başlıca teoriler, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumsuzluğunun sonuçları, iş doyumu ve iş doyumsuzluğunun yarattığı sonuçlar ve iş doyumuyla ilgili araştırmalar ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde öncelikle odak noktası performans kavramı olmuştur. İş performansı, iş performansı modelleri, iş performansını etkileyen ve belirleyen faktörler, iş performansının boyutları ve iş performansının önemine

dair konular detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Bölümün geri kalan kısmında ise mutluk ve işte mutluluk kavramları üzerinde durulmuştur. Mutluluğun tanımı, işte mutluluğun tanımı ve önemi, işte mutluluğu oluşturan değişkenler, örgütlerde mutluluğun nedenleri ve örgütlerde mutluluğun sonuçları incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise konuyla ilgili yapılan saha araştırmasının amacı ve kapsamı, yöntemi, hipotezleri, bulguları ve sonuçları ele alınmış; bu bağlamda birtakım değerlendirmeler yapılarak önerilerde bulunulmuştur. Ayrıca araştırmanın örneklemi olan sosyal güvenlik denetmenlerinin yeri ve önemine vurgu yapılmıştır. Çalışmanın sonuç ve öneriler kısmında sosyal güvenlik denetmenlerinin iş doyumuna ve işte mutluluğuna yönelik bulgular çerçevesinde onların iş performansını artırmaya yönelik yapılması gerekenler incelenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda mesleğin gelişiminin çalışanın gelişimi ile mümkün olması nedeniyle bazı önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU

1.1. İş Doyumunun Tanımı

Kelime anlamı olarak doyum kelimesi, eldekinden memnun olma durumu, yetinme, kanaat anlamını taşımaktadır. (TDK). İş doyumu, kişinin kendi performansı sonucu ortaya çıkan ve iş durumu, iş sonuçları ve işin kendisi dışındaki şeylerle desteklenen işine karşı hissettiği duygudur. (Lijan Poltak Sinambela ,2016).

Çalışma hayatında çalışanların davranışlarını belirleyen en önemli faktörlerden biri de çalışanların işlerinden memnuniyet duyup duymamalarıdır. Bu memnuniyet hali genel olarak iş doyumu kavramı ile açıklanmaya çalışılır. Sözlük anlamı olarak iş, herhangi bir şey üretmek, ortaya koymak, bir verim, sonuç elde etmek için güç harcayarak yapılan çalışmalara denilirken, doyum eldekinden hoşnut olma durumu, olarak tanımlanır. İş doyumu ise kavramsal yapısı gereği soyut bir bütüne karşılık geldiği için tanımlanması oldukça zordur. Yine de literatürde çok sayıda karşılığı bulunmaktadır. (Özdevecioğlu, Doruk 2009) Ne kadar çeşitli tanım olsa da iş doyumu, en kısa haliyle çalışanın işinde ne kadar mutlu olduğunu ifade eder. (Bozkurt, Bozkurt, 2008).

Sektör fark etmeksizin gerek çalışanlar gerekse yönetici pozisyonundakiler için iş doyumu oldukça önemlidir. İş doyumunun sağlanabilmesi için de hem çalışanlar hem de yönetici pozisyonundakilerin bazı tutum ve duygulardan ödün vermesi gerekir, böylelikle de çalışanların işe geç gelmeme, işe bağlılık vb. gibi davranışlarında değişiklik meydana gelmesi beklenir. (Bağcı, Kolbaşı, 2019)

İş doyumu, kişinin yaptığı işin tanımı ile kendi isteklerinin uyuşmasıdır. Kişinin yaptığı işten duyduğu memnuniyete karşılık gelir. Kişi işini yaparken mutluysa iş doyumu, mutsuzsa iş doyumsuzluğu yaşanmaktadır. Özetlemek gerekirse bireyin işine karşı edindiği duygusal tutumların karşılığı iş doyumu olarak tanımlanabilir. İşini yaparken mutluluk duyan çalışanın performansı yüksek olur, sahip olduğu işine bağlılığı sürekli arttığından yaratıcılığı da artar ve çalıştığı örgüte de daha

faydalı olur. Yani yapmış olduğu işi anlamlı bulan çalışan kendini değerli hisseder ve bu durum da iş doyumunun artışını sağlar (Keser, 2006).

1.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyumu işin özellikleriyle çalışanların istekleri uyum sağladığı zaman gerçekleşmektedir. (Ghiselli vd. 2001). İş doyumu iki ana nedenden dolayı önem taşımaktadır. Birincisi, çalışanların işleri hakkındaki düşüncelerinin ve hissettiklerinin hem kendileri hem de işleri için önem taşıması, ikincisi, yöneticiler için çalışanlarının işlerine karşı yaklaşımlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü, iş doyumunun direkt neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, devamsızlık, performans, ruhsal ve fiziksel sağlıktır. (Feldman, Hugh,1983). Genel kanı, iş doyumu artan kişinin performans derecesi ve verimliliğinin de artar şeklinde olmaktadır. Çalışanların performans derecesinin ve verimliliğinin artış göstermesi, işletmenin performansını ve verimliliğini de arttıracağından, çalışanların iş doyumunu sağlamak üzerine dikkat çekmek gereken konulardandır. (Erdil vd. 2004)

Çalışanlar işlerinden doyum sağlayamaz ve kendilerini hem işlerinin hem de işyerlerinin bir parçası olarak göremezlerse işletmeler kalite açısından diğer işletmelerle rekabet ortamlarına giremez. (Bernal vd. 2005). İş doyumunu kazanamayan birey psikolojik olgunluğa erişmekte zorlanmış, bu durum hayal kırıklığına yol açmıştır. İş doyumu çalışanların verimliliğine olumlu yönde etki ederken, iş doyumsuzluğu çalışanların verimliliği ve performansına olumsuz yönde etki etmektedir. Böylelikle çalışanın işe karşılığı üretkenliği azalabilmekte ve işini bırakabilmektedir. (Ardıç, Türker, 2001). Araştırmalara göre, bireylerin iş doyumu arttıkça; moral, özgüven, performans artar; hastalık, stres, endişe, şikâyet ve işten ayrılma sayıları da azalır. (Gedik vd. 2009).

1.3. İş Doyumunun Ortaya Çıkmasında Motivasyonun Önemi ve Başlıca Motivasyon Teorileri

Motivasyon, iş doyumu ile sıklıkla karıştırılan bir kavramdır. Motivasyon kısaca bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları olarak tanımlanabilir (Koçel, 434). Çalışanın işinde istekli, verimli ve etkili bir performans göstermesiyle ilgili bir kavram olan motivasyon aynı zamanda bireyin örgüt içinde davranışlarından çalışma yaşamındaki performansına kadar etkili olan faktörlerden biridir. İnsan davranışlarına yön vermek ve performansı artırmak isteyen hemen herkesin üzerinde durması gereken önemli konuların başında motivasyon gelir.

Günümüzde yaşanan değişim ve gelişmelere uyum sağlamak zorunda olan işletmeler en önemli kaynakları olan insana, dolayısıyla da onun ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak motivasyonun yükseltilmesine önem vermelidir. Keza yaşanan değişme ve gelişmelerin temelinde insan unsuru bulunmakta; bu sürece uyum sağlayabilmek için de iyi motive edilmiş bireylere ihtiyaç duyulur.

Çalışanların istekli, verimli ve etkili çalışmasının sağlanması amacıyla yöneticiler tarafından kullanılan unsurlara motive edici faktörler denilmektedir. Ücret düzeyleri, çalışma koşulları, iş güvenliği, başarı, tanınma, sorumluluk alma, yükselme olanağı, karar alma mekanizmalarına katılma, sosyal katılım, değer ve statü kazanma, fiziksel koşulların iyileştirilmesi, çevreye uyum sağlama, öneri sistemleri ve sosyal uğraşlar başlıca motive edici faktörlerdir. Yapılan farklı araştırmalarda söz konusu motive edici faktörlerin çalışanların iş doyumu ya da iş performansı ile doğrudan ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Motivasyonun iş doyumu açısından önemi de burada ortaya çıkar. Maddi ve manevi birtakım faktörlerden yararlanılarak çalışanların motivasyonun artırılmaya çalışılması, aynı zamanda onların iş doyumunu da sağlamaya yönelik bir girişimdir. Dolayısıyla motivasyonun iş doyumuyla sonuçlanacak bir süreç olduğu söylenebilir.

Tarihsel süreç içerisinde motivasyon konusunda yöneticilerin kullanabileceği çeşitli teori ve modeller geliştirilmiştir. Aynı zamanda iş doyumunun da artmasını

sağlayabilecek başlıca motivasyon teorileri; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Frederick Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, Clayton Alderfer'in VİG (ERG) Teorisi ve Vroom' un Beklenti Kuramı' dır.

1.3.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre, bireyler temel ihtiyaçlarını karşıladıkça daha üst seviyedeki ihtiyaçlara doğru ilerlerler. Maslow, bu ihtiyaçları beş ana grupta kategorize etmiştir. (Özer vd., 2008).



Şekil 1 : Maslow' un İhtiyaçlar Teorisi (Gülbay, 2016)

Temel ihtiyaç olarak nitelendirebileceğimiz en az beş temel ihtiyaç vardır. (Maslow, 1943). Fizyolojik ihtiyaçları, bireylerin hayatta kalmak için gerekli acil ihtiyaçlar, (Smith, 1991) güvenlik ihtiyaçlarını; istihdam, sağlık, güvenli yerleşim yeri ve çevre olarak onları garanti altına alan ihtiyaçlar, (Zakaria, Malek, 2014) ait olma ihtiyacını, aidiyet, dostluk ve sevgiye olan ihtiyaç (Benson, Dundıs, 2003), saygı ihtiyacını; bireylerin örgüt içinde veya dışında sahip oldukları prestije olan ihtiyaç (Brenner vd., 1971). Kendini gerçekleştirme ihtiyacını da yetenekleri doğrultusunda bireyin kendini geliştirmeye karşı duyduğu ihtiyaç (Laceulle, 2018) olarak nitelendirebiliriz.

1.3.2. Frederick Herzberg’in Çift Faktör Teorisi

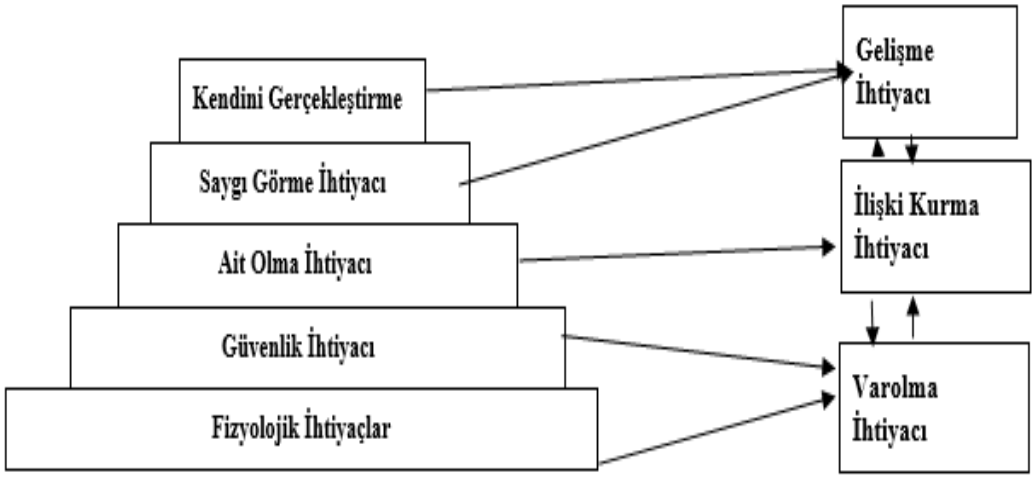
Herzberg'in çift faktör teorisi, çalışanların beklentilerini ve motivasyonlarını anlamak için çeşitli değer sistemlerinde incelenmiştir. Bu teori, çalışanların nelerden daha fazla motive olduğunu, hangi çalışma koşullarının tatmin edici olmadığını ve işe karşı isteksizlik yaratan faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. (Sabuncuoğlu, Tüz, 1998). Herzberg kuramında, iş doyumu ve iş performansı arasındaki ilişki üzerinde durmuş (Baysal, Tekarslanm), iş doyumu arttıkça iş performansının arttığını savunmuştur (Hodgetts, 1999). Herzberg'in çift faktör teorisi veya motivasyon teorisi, "İnsanlar işlerinden ne bekler?" sorusuna cevap arayışıyla ortaya çıkmıştır. Bu teori, insanların iş hayatında neyin onları motive ettiğini anlamaya yönelik bir çerçeve sunar. (Güzel, 2010). Herzberg, bu sorudan aldığı cevapları motive edici ve hijyen faktörleri olmak üzere, iki grupta toplamıştır ve tablodaki gibi sıralamıştır.

Tablo 1:Herzberg' in Çift Faktör Teorisi (Herzberg, 1966; Herzberg,1996; Herzberg, 2002; Plunkett, Attner, 1992)

Motive Edici Faktörler:	**Hijyen Faktörler:**
Başarı, Tanınma, İşin doğası, İlerleme fırsatları, Yükselme imkanları, Sorumluluk, Geri dönüt	Denetim standardı, Şirket politikası ve kuralları, Maaş, İş koşulları, İş sağlığı ve güvenliği, Kişisel yaşantı, Durum, Bireyler arası çalışma ilişkileri

1.3.3. Clayton Alderfer' in Vig (ERG) Teorisi

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramıyla Alderfer'in ERG teorisi arasındaki en önemli fark, ihtiyaçların kategorizasyonu ve sıralamasıdır. Maslow, beş basamaklı bir hiyerarşi belirlerken, Alderfer bu basamakları üç kategoriye indirgemiştir. Maslow'a göre bir ihtiyacın tatmin edilmesi için önceki basamaklardaki ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir. Ancak Alderfer'e göre, pek çok gereksinim aynı anda ortaya çıkabilir ve bir kişiyi harekete geçirebilir**.** (Karadoğan Doruk, 2015). Alderfer'in ERG teorisini İngilizce olarak ihtiyaçların baş harfleriyle oluşan ERG şeklinde adlandır, Varoluş (Existence), İlişki kurma (Relatedness), Gelişme (Growth) şeklinde gruplandırmıştır. Şekil 2' de Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi ile ilişkisi gösterilmiştir.



Şekil 2: Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi ve Alderfer' in ERG Teorisi (Özler, 2013)

Maslow'un kuramı daha yaygın olarak bilinir, ancak Alderfer' in kuramı daha fazla bilimsel geçerliliğe sahiptir. Yöneticiler, her iki kuramdan hangisini seçerlerse seçsinler, iş doyumunu önemli ölçüde artırarak kendini gerçekleştirme ve büyüme ihtiyaçlarının karşılanması için fırsatlar sunarak verimliliği artırabilirler. (Şimşek vd. 2003).

1.3.4. Vroom' un Beklenti Kuramı

Vroom, kişinin beklentiler ile motive olduğunu düşünmektedir. Kısacası o işten kazanmayı bekledikleri onu motive etmektedir. Birey uygulayacağı stratejileri ve gideceği yolu bu beklentilere göre belirlemektedir. Yani aslında bireyin motive olabilmesi için kazanımları çok önemlidir. Beklenti ne kadar çekici olursa birey de o işi yapmaya o kadar istekli olmaktadır. (Şekeroğlu, 2017).

Beklenti kuramında beklentinin bireyi harekete geçirebilmesi bireyin gösterdiği çaba sonucunda bazı kazanımlar elde edeceğine inanması, başardığında elde edeceği ödülü kazanmak istemesi, kendisinden beklenilen işi yapacağına inanması gerekmektedir. (Eren, 2015)

1.4. İş Doyumunu Belirleyen Faktörler

İş Özellikleri, ücret, yönetim, iş arkadaşları, iş ve özel yaşam dengesi, iş güvencesi, işyeri koşulları, işin toplumsal değeri, kariyer olanakları, örgütsel destek gibi faktörler iş doyumunu belirler. (Kreitner, R., Kinicki, A. ,2001). İş doyumunu belirleyen faktörleri temel olarak bireysel ve örgütsel yani iş ve iş ortamına bağlı faktörler olarak gruplandırabiliriz.

1.4.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunu belirleyen bireysel faktörleri kendi içinde, kişilik özellikleri, tecrübe, yaş, işte bulunma süresi, cinsiyet, eğitim düzeyi ve zekâ olarak gruplandırabiliriz.

1.4.1.1. Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri, iş doyumu üzerinde önemli ölçüde etkiye sahip bir unsurdur. Mesleki yetenekler, eğitim ve bilgi birikimi gibi yetkinliklerin yanı sıra duygusal gelişim açısından kendini geliştirebilmek de çok fazla önem taşımaktadır. Kişilik bakımından kendini geliştirmiş bireyler daha sabırlı ve azimlidir bu nedenle iş doyum düzeyleri de daha yüksektir. (Aşık,2010)

1.4.1.2. Tecrübe, Yaş, İşte Bulunma Süresi

Çalışanların yaşları ilerledikçe hayattan ve işten beklentilerinin birçoğu gerçekleşmiş olacağından, iş doyumu ve yaşın artmasının doğru orantılı olduğu söylenebilir. Ancak emeklilik zamanı yaklaştıkça çalışanların iş doyumunda azalma olduğu görülmektedir ve bunun nedeni de bu kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağı sorusudur**.** (Mottaz, 1987). Herzberg, yaş ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi "U" şeklinde bir eğriyle açıklamaya çalışmıştır. Buna göre, çalışma hayatının başındaki genç bireylerde iş doyumu yüksekken, orta yaşlara doğru düşmekte ve daha sonra yaş ilerledikçe tekrar yükselmektedir, iş hayatının sonuna kadar devam etmektedir. Bu eğri, yaşın iş doyumu üzerindeki etkisinin dinamik bir şekilde değiştiğini göstermektedir. (Shields, Ward, 2001 & Wang, Ni, Xie, 2006).

Çalışanların işte bulunma süresi arttıkça iş doyumunun artacağı düşünülmektedir. Çünkü çalışanın hizmet süresi arttıkça, tecrübeleri buna bağlı olarak işe uyumları da artar. Böylelikle işe yeni başlayan ve daha fazla ücret ve yükselme beklentisi içerisinde bulunan çalışanların işte daha uzun süre bulunan çalışanlara göre daha az doyum elde etmesi beklenir. (Davis, 1998).

1.4.1.3. Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Zekâ

İş hayatında önemli bir rolü bulunan kadının ev halkına karşı ve ev içindeki sorumlulukları, kadının tam anlamıyla iş hayatına kendini vermesini engellemekte ve bu yüzden de erkek çalışanlara göre iş doyum düzeyleri daha düşük olmaktadır. Bunun yanı sıra, kadınların iş hayatında karşılaştığı engellemeler ve aile sorumlulukları nedeniyle, genel olarak kadınların iş hayatından beklentilerinin erkeklere göre daha düşük olduğu ifade edilebilir. Kadınlar, iş hayatında cinsiyet temelli engellerle karşılaşabilir ve ailenin ekonomik sorumluluğunu tam anlamıyla üstlenmedikleri için iş hayatından belirli beklentileri daha düşük olabilir. (Keser, 2006).

1.4.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler

İş ve iş ortamına bağlı yani örgütsel faktörleri kendi içinde, iş hakkındaki toplumsal düşünceler, işin zorluk derecesi, çalışma koşulları, örgütsel ortam, ücret, ödüllendirme, terfi imkânı, statü ve sosyal imkanlar olarak gruplandırabiliriz.

1.4.2.1. İş Hakkındaki Toplumsal Düşünceler

İşle ilgili toplumsal kanı direkt olarak iş doyumunu etkiler. Her çalışanın hayalinde yapmak istediği bir iş vardır. İşin yapısal özelliği, kişinin ilgisini çekmesi, kişiye öğrenme fırsatı sunması, sorumluluk gerektirmesi iş doyumuna olumlu etki eden faktörlerdendir. (Erdoğan,1996).

1.4.2.2. İşin Zorluk Derecesi, Çalışma Koşulları ve Örgütsel Ortam

Çalışanlar hayatlarının büyük bir bölümünü iş hayatında geçirirler bu nedenle ortamdaki çalışma şartları iş doyumlarına önemli şekilde katkı sağlar. Çalışma şartları çalışanın verimliliğini de doğrudan etkiler. Bu nedenle çalışma şartlarının olumlu sonuçları iş doyumunu da olumlu yönde etkiler. (Öztürk, 1993). Ayrıca çalışanın işe girerken beklentilerinin ve iş tarafından ne kadarının karşılandığının da iş doyumunu etkilediği bilinmektedir. (Mc Afee , Champagne,1987).

Çalışma koşulları, fiziksel ve sosyal koşullardan oluşmaktadır. Örneğin, iş güvenliğinin bulunması, sosyal güvenliğin sağlanması, yönetimle olumlu ilişkiler, çalışanların kendi işlerini yaparken özgürce hareket edebilmesi, taktir edilme ve ödüllendirme, yapıcı ortamın bulunması gibi faktörler, çalışların motivasyonunu artırarak iş doyumuna katkı sağlar. (Arısoy, 2007).

1.4.2.3. Ücret, Ödüllendirme, Terfi İmkânı ve Statü

Ücret, çalışanın emeğinin karşılığı ve çalışanların geliri ile yaşam düzeyini belirlediği için oldukça önem taşımaktadır. (Özdemir, 1993). İş doyumunun sağlanmasında işin niteliği kadar verilen ücret de önemli bir yere sahiptir. Ücret çalışan tarafından işteki başarısının sonucu olarak düşünüldüğünden alınan ücretin az bulunması halinde iş doyumunun da azalacağı beklenmektedir. (Türk, 2007).

Çalışanların performansının doğru şekilde takdir edilmesi, değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışanların işlerinden gurur duyması ve kariyerlerinde ilerleme fırsatlarından tatmin olmaları, iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Bu faktörler, çalışanların motivasyonunu artırabilir, bağlılıklarını güçlendirebilir ve genel olarak iş doyumunu destekleyebilir. Ayrıca, çalışanların başarılarının ve katkılarının fark edilmesi, değer verildiğini hissetmelerini sağlayarak motivasyonlarını artırabilir ve iş doyumunu olumlu yönde etkileyebilir. (Chin vd. 2002, akt; Erdil vd. 2004).

Bireyler genellikle çalıştıkları işlerde başarı elde etmek ve yükselmek isteme eğilimindedir. Kariyerlerinde ilerlemek, daha yüksek pozisyonlara terfi etmek ve daha fazla sorumluluk üstlenmek, bireylerin motivasyonunu artırır ve iş doyumunu olumlu yönde etkiler. İşte başarılı olmak, bireylerin yeteneklerini kullanma, kişisel ve mesleki gelişim sağlama, kendini gerçekleştirme duygusunu tatmin etme ve iş hayatında tatmin edici bir ilerleme kaydetme fırsatı sunar. Bireylerin çalışma ortamında başarılı olma arzusu, onları daha yüksek performans göstermeye ve işlerinde daha fazla gayret sarf etmeye teşvik eder. Terfi, iş yükünü artırırken kişinin sosyal statüsünü ve toplumdaki yerini de pozitif olarak etkilemektedir. (Karadal, 1999). Terfi, bir işte daha üst düzey bir pozisyona yükselmeyi, daha büyük sorumluluklar üstlenmeyi ve daha fazla sosyal itibara sahip olmayı ifade eder. Terfi, çalışanların iş doyumunu önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Yükselme fırsatı ve daha yüksek bir pozisyona geçiş, çalışanların motivasyonunu artırabilir ve kendilerini daha değerli hissetmelerini sağlayabilir. Terfi, çalışanlara iş hayatında ilerleme ve gelişme imkânı sunar, kişisel ve mesleki hedeflerine daha yakın olmalarını sağlar. Ayrıca, terfi eden çalışanlar, daha yüksek düzeyde sorumluluk üstlenerek yeteneklerini daha fazla kullanma fırsatı elde ederler. Bu da iş doyumunu artırır ve çalışanların kendi başarıları üzerinde gurur duymalarını sağlar. Üst kademelerdeki terfilerde ücret artışı çok daha fazla olduğu için işçi sınıfına göre yönetim kadrosunun iş doyumu daha fazladır. Terfi iş yerinde sıklıkla yaşanılan bir durum olmadığından iş doyumunu çoğunlukla arttırmaktadır. (İmamoğlu vd., 2004).

1.4.2.4. Sosyal İmkanlar

Sosyal kimlik yaklaşımı, örgütlerin "Ben kimim?" sorusuna cevap verdiği bir bakış açısıdır. Bu yaklaşıma göre, örgütlerin kimlikleri, çalışanlarının kimlikleriyle bütünleşerek oluşur. Örgüt, çalışanların değerlerini, inançlarını, normlarını ve sosyal ilişkilerini yansıtarak bir kimlik oluşturur. Bireyler, örgüt içindeki rol ve statülerine bağlı olarak örgüt kimliği ile etkileşimde bulunurlar. Örgütlerin kimlikleri, içerideki ortak değerler, amaçlar ve paylaşılan bir kültür ile şekillenir. Bu kimlik, çalışanların örgüte aidiyet duygusu geliştirmesini sağlar ve iş birliği, motivasyon ve bağlılık gibi faktörleri etkileyerek örgüt performansını etkiler. Örneğin, kişiler kendilerini başkalarına tanıtırken, isim veya nereli olduğu gibi belirli olgulara ek olarak, nerede çalıştıklarını veya spor kulüpleri veya sendikalar gibi hangi organizasyonun üyesi olduklarını belirtebilirler. Böylece örgütsel özdeşleşme, örgütsel etkililiği, üretkenliği ve çalışanların iş doyumunu artıran bir sosyal özdeşleşme biçimi olarak düşünülebilir. (Mael, Ashforth, 1992).

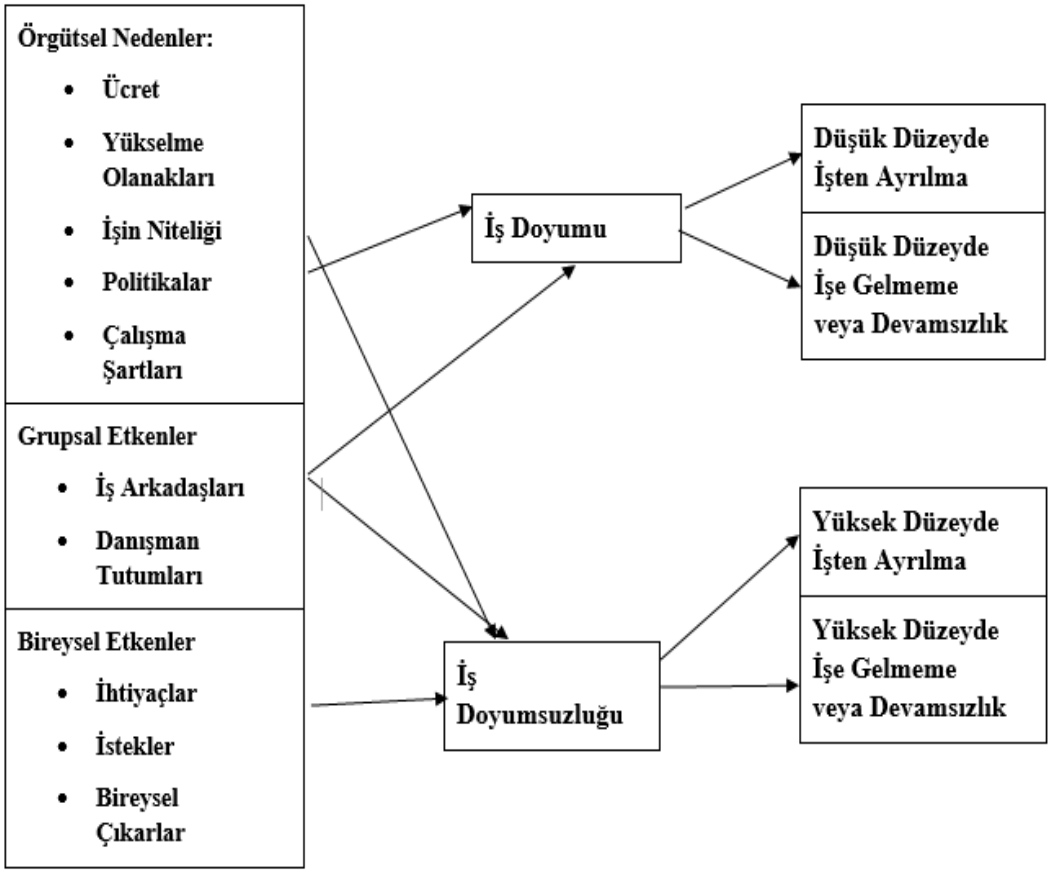
1.5. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Doyum, hedeflenen bir amaca ulaşma ve bu sonuçla içsel memnuniyeti deneyimleme anlamını taşır. Doyum, insanın isteklerinin, ihtiyaçlarının veya beklentilerinin karşılanmasıyla ortaya çıkar ve bireyin tatmin duygusuyla sonuçlanır. Doyum, kişinin elde ettiği sonuçtan memnuniyet duyması, içsel bir denge ve mutluluk hissi yaşaması anlamına gelir. İş doyumu, çalışanın işteki beklentilerinin ve gereksinimlerinin karşılandığını hissetmesiyle ortaya çıkar. İş doyumu, çalışanın işine olan tutkusunu, bağlılığını ve motivasyonunu artırarak genel yaşam tatminini etkiler. (Futrel, Parasuraman, 1984; Henne ve Locke, 1985; Akıncı, 2002; Tengilimoğlu, 2005). Bireylerin ulaştıkları hedefleri seviyesi beklentilerine yakın ise doyum, bu seviyelerin altında ise doyumsuzluk söz konusudur (Örücü vd. 2006)

İş doyumsuzluğu; bireyin yaptığı işten keyif almamasına, işe karşı bıkkınlık, işini sevmeme, işten kaçma isteği ve iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık gibi hisler beslemesine neden olur. İş doyumsuzluğu kişide negatif hisler yaratır. Ayrıca bireyde yoğun ve sürekli olarak kaygı yaratarak, onun ruh sağlığını negatif yönde etkilemektedir (Aksu vd., 2002)

İş doyumsuzluğunun, çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığına olumsuz etkileri mevcuttur. Ayrıca devamsızlık, işten ayrılma, verimsizlik gibi örgütsel sonuçlara da yol açmaktadır. (Durmuş, Günay, 2007). İş doyumsuzluğu ayrıca işi yavaşlatma, disiplinsizlikler ve benzeri sorunlara da yol açar ve bu durum örgüt için çok maliyetlidir. (Güney, 2011). Kısacası kişinin işinden memnun olmaması işyerine de olumsuz etkiler yaratır (Eğinli, 2009)

Özkalp ve Kırel, iş doyumunu etkileyebilecek faktörleri üç ana grupta toplamışlardır: bu faktörler, örgütsel, grupsal ve bireysel etkenlerdir. Bu faktörler, iş doyumuna veya doyumsuzluğuna neden olabilir. Örgütsel etkenler, çalışanın iş ortamıyla ilgili faktörlerdir ve örgüt kültürü, yönetim politikaları, çalışma koşulları gibi unsurları içerir. Grupsal etkenler, çalışanın diğer çalışanlarla olan ilişkilerini ve grup dinamiklerini kapsar. Bu etkenler arasında takım çalışması, iletişim kalitesi ve liderlik tarzı gibi unsurlar yer alır. Bireysel etkenler ise çalışanın kişisel özelliklerini ve işle ilgili tutumlarını içerir. Özsaygı, motivasyon düzeyi ve işe karşı tutku gibi faktörler bireysel etkenlere örnek olarak verilebilir. Bu üç etken grubu, iş doyumunu etkileyen çeşitli faktörleri anlamamızı sağlar ve iş doyumunu artırmak veya azaltmak için alınabilecek önlemleri belirlememize yardımcı olur. Yani bu grupları kendi aralarında alt kategorilere ayrılınca, örgütsel nedenleri, ücret, yükselme olanakları, işin niteliği, politikalar, çalışma şartları şeklinde, grupsal etkenleri iş arkadaşları ve danışman tutumları şeklinde, bireysel etkenleri de ihtiyaçlar, istekler ve bireysel çıkarlar şeklinde özetlemiştir. Bu gruplandırmaya göre işten ayrılma ve devamsızlık yapma, iş doyumsuzluğunun iki muhtemel sonucu olarak görülmektedir.



Şekil 3: İş Doyumu ve Doyumsuzluğunu Etkileyen Faktörler ve Sonuçları (Özkalp ve Kırel, 2016: 114)

Başka çalışmalar da iş doyumsuzluğunun sonuçlarını bireysel ve örgütsel sonuçlar olmak üzere iki başlık altında toplamıştır. Ve araştırmalarını bu kapsamda yürütmüşlerdir.

1.5.1. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Olarak Sonuçları

Örgütsel olarak iş doyumsuzluğunun sonuçlarını, devamsızlık, işten ayrılma, işe yabancılaşma/verimsizlik olarak üç temel başlıkta özetleyebiliriz.

1.5.1.1. Devamsızlık

Devamsızlık, çalışanın hastalık ve hastalık dışındaki psikolojik, sosyal ve ekonomik nedenlerle işinin başında bulunmamasıdır. (Örücü, Kaplan, 2001)

Çalışanların düzenli olarak işe gelmemesi, işe devamsızlık olarak adlandırılan bir durumdur ve çalışanların verimini olumsuz yönde etkileyen önemli bir etkendir. Hem dünya genelinde hem de Türkiye'de işe devamsızlık yaygın bir sorundur ve her geçen yıl artmaktadır. İşe devamsızlık, çalışanların belirlenen çalışma saatlerinde veya iş günlerinde görev yerlerinde bulunmamalarını ifade eder. Bu durum, çalışma sürekliliğini etkileyerek iş akışını bozabilir ve iş performansını olumsuz yönde etkileyebilir. İşe devamsızlık, çeşitli nedenlere bağlı olarak ortaya çıkabilir, bunlar arasında hastalık, kişisel meseleler, motivasyon eksikliği, iş doyumsuzluğu ve stres gibi faktörler yer alır. (Johns ve ark. 2009; Mercer Pan European, 2008).

Bireyin iş doyumu düştükçe, işte geçirdiği süreyi tolere edilebilir hale getirmek için çeşitli yöntemler geliştirebilir. Bu yöntemler arasında devamsızlık ve işe geç kalma gibi davranışlar örnek olarak verilebilir. Ayrıca işyerinde geçirdiği zamanda özel işlerine vakit harcar, uzun soluklu molalar verir, zamanında işini bitirmez ve örgüt içinde öfkeli davranışlarda bulunabilir. (Sun, 2002).

1.5.1.2. İşten Ayrılma

Örgütlerinin düşük düzeyde performans çıktıları elde ettiğini algılayan çalışanlarda, motivasyon eksikliği oluşur, işlerine karşı duydukları saygıyı kaybederler ve zamanla örgütten ayrılma isteğini belirtme olasılıkları daha yüksektir (Allen v.d., 2003).

Nitelikli çalışanların işten ayrılma isteklerini azaltmak ve işten ayrılmalarını önlemek örgüt için çok önemlidir çünkü hem yeni çalışan işe alım süreci çok maliyetlidir, eğitim oryantasyon süreçleri gibi, hem de dışarıdan bakıldığında örgütün sürekli çalışanlarının ayrılıyor olması yeni başlayacak çalışanlar için güvensizliğe yol açar. (Başaran, 2016)

1.5.1.3. İşe Yabancılaşma/ Verimsizlik

İşe yabancılaşma çalışanın çalıştığı işyerine farklı nedenlerden kaynaklı olarak, isteksizlik, tükenmişlik, umutsuzluk, bıkkınlık hissetmesidir. Kısacası kişinin beklentileri karşılanamadığı için oluşan doyumsuzluk haline, çalışanın işe yabancılaşması denilebilir. Teknolojinin gelişmesiyle beraber bireyin görev tanımı değişebilir ve aslında tam olarak ne iş yaptığını anlayamaz hale gelebilir. Böylelikle çalıştığı işyerinden soğumaya başlar. Zamanla birey kendisini çalıştığı işyerinden soyutlayarak işinden uzaklaşır ve yabancılaşır. (Günsal, 2010).

Çalışılan örgütün yönetimi, iletişimi, görev tanımı, fiziksel şartları; alınan ücret, terfi ve kariyer imkânları, çalışma süresi, fazla iş yükü gibi unsurlar bireyi direkt olarak etkilemektedir. Çalışanlara gerekli imkanları sunamayan örgütler, çalışanlarını işe yabancılaşmaya itmiş olur. (Çakır, 2006, Dinçer, 1998).

İşe ve/veya organizasyona yabancılaşma, işe devamsızlık, işi görmezden gelme ve işi yavaşlatma gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu olumsuz durumlar, iş doyumsuzluğunun, işe yabancılaşmanın, kültürel uyumsuzlukların ve örgüt içindeki sorunların artmasına neden olabilir. Aynı zamanda bu olumsuz durumlar, zincirleme etkisiyle diğer alanlara da yayılabilir. (Gökçegöz, Birinci, 2006).

1.5.2. Bireysel Açıdan İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Bireysel açıdan iş doyumsuzluğunun sonuçlarını stres, saldırganlık ve kişilik bozuklukları olarak üç temel başlıkta özetleyebiliriz.

1.5.2.1. Stres

Stres gündelik hayatta hemen hemen herkesin sıkça kullandığı bir kalıptır, insanoğlunun doğuşuyla başlamış ancak son zamanlarda araştırmalarda sıkça adı geçmesinden daha günümüzde daha çok gündeme gelmiştir. Bireylerin daha önce deneyimlemedikleri ya da garip buldukları bir olay karşısında edindiği tutuma stres denmekte, stres seviyesi arttıkça insanların bu durumlara tahammül seviyesi de baş edilemez düzeye gelmektedir. (Okutan, Tengilimoğlu, 2002).

Stresli bir ortamda çalışmak, depresyon, değersizlik hissi, işe yabancılaşma ve devamsızlık gibi sonuçlara neden olabilmektedir, bu faktörler de iş doyumsuzluğuna neden olur. (Hang-Yue vd., 2005).

1.5.2.2. Saldırganlık

Saldırganlık, insanlığın varoluşundan günümüze kadar uzanan süreçte çoğu sorunun sebebi ve sonucu olarak meydana gelen negatif bir sosyal durumdur. (Özen vd., 2004) Korman'a göre iş doyumu düşük insanlar işyerlerinde sürekli gerilim halindedir ve diğer çalışanlarla kavga etmeye daha çok meyillidir. (Başaran, 2008)

1.5.2.3. Kişilik Bozuklukları

Sosyal ve mesleki alanlarda kişilik bozukluğu olanlar genellikle katılık ve inatçılıkla ön plana çıkar. Duygu geçişleri çok serttir, tahmin edilemez. İnsan iletişimleri başarısızdır. Hareketleri ve tavırları yıkıcıdır. Kişilik bozukluğu olan insanlar sınırları dışına çıkmazlar, kuralları konusunda çok katıdırlar. Kişisel özellikleri yüzünden gündelik hayatta da problem yaşarlar. Yaşam alanlarında da kendilerini yetersiz bulurlar. Karşımıza sıkça çıkan kişilik bozuklukları arasında narsistik, paranoid, antisosyal, obsesif-kompülsif ve sadistik kişilik bozuklukları bulunur. Nadiren ise sınır ve histriyonik kişilik bozukluklarıyla karşılaşırız. Birey zaman zaman birden fazla kişilik bozukluğuna sahip olabilir. (Kaplan ve Sadock, 1996).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI ve İŞTE MUTLULUK

2.1. Performans ve İş Performansı

2.1.1. Performans ve İş Performansının Tanımı

Performans, kelime anlamı itibariyle, başarı elde etme ve en iyi sonuca ulaşma anlamını taşır. (TDK). Performans, kökeni Fransızca olan bir kelime olup, belirli şartlar altında, belirli bir zaman diliminde, belirli hedeflere ulaşma sürecinde bir işin gerçekleştirilme derecesini, elde edilen sonuçları ve başarı durumunu ifade etmektedir. (Tunçer, 2013; Uzuntarla, Ceyhan, Fırat, 2017). Kısaca performans, belirlenen hedeflere ulaşmak için yapılan planlar doğrultusunda elde edilen sonuçları ve kalite özelliklerini belirleyen bir kavramdır. Bu kavram, hedefe varılan noktanın kalitesini yansıtır ve başarıya ulaşılması sürecindeki etkinliği ifade eder. (Songur, 1995). Performans örgütün hedeflerine ulaşabilme derecesini ve bu konuda çalışanların katkısını değerlendirmede önemli bir işlev görmektedir. (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009). Performans farklı mekanizmalar kullanılarak ölçülebilir ve genel olarak, çalışan tarafından yapılanları veya yapılmayanları kapsar. (Farrukh, Nazir, 2015)

İş performansı, çalışanların işlerini gerçekleştirirken gösterdikleri çabalar, yetenekleri, becerileri, deneyimleri, iletişim biçimleri gibi faktörlerle ilişkilidir. Ayrıca, çalışma disiplini ve takım çalışmasına yatkınlık da iş performansını etkileyen unsurlardır. İş performansı, işi yapan kişinin planlanmış hedeflerin ne kadarını gerçekleştirebildiğinin hem niteliksel hem de niceliksel olarak ifadesini sağlar. (Güney, 2015).

Performans, örgütün yürüttüğü vizyonla bağlantılı sonuçlara ulaşma derecesini belirlemek ve izlenen politikanın olumlu ve olumsuz etkilerini ölçmek için bilinmesi ve belirli taraflarca bilgilendirilmesi gereken bir durumdur. Performansı anlamak genellikle iş performansıyla ilişkilendirilir. Yani iş performansı, işler yürütülürken elde edilen başarılar bütünüdür. (Gruman ve Saks, 2011) Kısacası iş performansı, bir çalışanın kendisine verilen sorumluluklara uygun olarak

görevlerini yerine getirirken başardığı nitelik ve nicelikteki çalışmanın sonucu olduğunu savunur. (Mangkunegara 2004).

İş performansını ölçmenin en büyük katkılarından biri, optimal iş profesyonelliği gerektiren birincil görevleri ve işlevleri yerine getirirken çalışan sayısını, kalitesini, verimliliğini, etkinliğini ve sadakatini artırarak, çalışanların performansını da artırmaktır. (Agusti, Pertiwi, 2013)

Örgüt en iyi performansı elde etmek için uygun iş stratejilerine ve yanı sıra fırsatları görmeye hazır yetenekli yöneticilere ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, kuruluş, eğitim, ücretlendirme, ekip çalışması, kariyer geliştirme ve diğerleri gibi çalışanların kalitesini iyileştirerek en iyi iş performansını yaratabilecek insan kaynakları uygulamalarını ve yöntemlerini uygulamaya ve aramaya devam etmektedir. (Hapsari v.d., 2021; Mangaleswaran,Thevanes, 2018)

2.1.2. İş Performansı Modelleri

İş performansı modelleri, çalışanların iş performansını açıklamak ve ölçmek için kullanılan çeşitli teorik ve analitik yaklaşımlardır. Performans, araştırmalarda farklı şekillerde modellenmiştir. Campbell'ın (1990, 1994) sekiz boyutlu modeline göre, işe özgü görev becerisi, iş dışı beceriler, disiplin, iletişim, çaba, liderlik, takım çalışması ve yönetim gibi faktörler performansı etkilemektedir. Murphy 'nin (1990) dört boyutlu modeline göre ise görev odaklı davranışlar, kişilerarası ilişkiler, devamsızlık nedenleriyle ilişkili işlevsizlik süresi ve zararlı davranışlar performansı etkileyen faktörlerdir. Organ'ın (1977, 1994) geliştirdiği ÖVD yaklaşımı ise performansı farklı boyutlarda ele almaktadır. Campbell' ın modelindeki takım performansı, çaba gösterme ve disiplin boyutları Murphy' nin modelindeki faktörlerle ilişkilendirilebilirken, görev odaklı davranışlar dışındaki tüm boyutlarla ilişkilendirilebilir. (Jex, 1998).

Borman ve Motowidlo (1997), beş farklı türde vatandaşlık davranışını içeren bir model önermiştir. Bu davranışlar, örgüt amaçlarını destekleme, kurallara uyum, iş birliği ve yardımlaşma, diğer çalışanın sorumluluklarını veya görev dışı aktivitelerini destekleme şeklinde tanımlanır. (Diaz-Vilela vd., 2015).

2.1.3. İş Performansını Belirleyen ve Etkileyen Faktörler

İş performansını belirleyen ve etkileyen çok fazla neden vardır, bu nedenleri, örgütsel, kişisel ve çevresel faktörler olmak üzere üç başlık altında özetleyebiliriz.

2.1.3.1. Örgütsel Faktörler

İş performansını etkileyen örgütsel faktörleri ödül ve ceza sistemi ve iş sağlığı ve güvenliği olarak ikiye ayırabiliriz.

Ödül ve ceza sistemi, çalışanların motivasyonuyla yakinen ilişkilidir ve iş performansı düzeylerine etki etmektedir. (Camcı, 2013). Ödül ve ceza sistemi bireyin yönetim çevresi ile alakalı güçlerdir. Yönetim bu güçler sayesinde iş doyumunu artırarak iş performansını da artırmayı amaçlar. Kısacası ödül ve ceza örgütün hedeflerine ulaşabilmesi amacıyla tasarlanan birtakım araçlardır. Ödüllendirme sistemi ile birey daha çok çalışacak ve örgütün hedeflerine ulaşmasını sağlayacaktır. Çalışanlarla ilgili çalışmalar arttıkça ödüllendirme sisteminin iş performansına olan etkisi kanıtlanmıştır. Araştırmalar ücret ve terfi gibi ödülleri uyarı, fesih gibi cezaları incelemiştir. (Koç, 2007).

Dünya Sağlık Örgütü, sağlığı "Bedenen ve ruhen ve sosyal yönden tam iyilik halidir." olarak tanımlamıştır (Gerek, H. N., 2008). Türkiye'de 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 30.06.2012 tarihinde Resmî Gazete 'de yayınlanmıştır. Teknolojinin artması ile örgütler de bu düzene ayak uydurmuş ancak gelişen teknolojiyle beraber çalışanlar için de risk oluşturan birtakım sorunlar ortaya çıkmıştır. Ve bu sorunlar işyerindeki işlerin aksamasına, çalışanların örgüt ortamında hayati riskler taşımasın neden olmuş, İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili bazı tedbirler alınması gerekliliğini ortaya koymuştur. Günümüzde iş kazası ve meslek hastalıklarına bağlı nedenlerden kaynaklı işyerindeki performansın düşmesi ve çalışma saati kayıpları, işyerleri için problem yaratmaktadır. Çalışanlar açısından da hem maddi hem manevi geri dönülemez kayıplara yol açtığı görülmektedir. Bu nedenle dünyada iş sağlığı ve güvenliği kavramı ile bu sorunlara çözümler bulunmaya çalışılmaktadır. (Güngör Serin, M. T., 2015).

2.1.3.2. Kişisel Faktörler

İş performansını etkileyen kişisel faktörleri motivasyon ve moral düzeyi olarak ikiye ayırabiliriz.

Araştırmalara göre iş performansını etkileyen etkenlerden bir tanesi de motivasyondur. Motivasyon, Latince motive kelimesinden türemektedir. Motivasyon, insanın içsel veya dışsal kaynaklardan kaynaklanan ihtiyaç ve arzularının tetiklediği bir güçtür. Bu güç, bireyi belirli hedeflere ulaşmak veya belirli davranışları sergilemek için harekete geçirir. Motivasyon, insanların enerji, yönlendirme ve süreklilik sağlayarak belirli bir amaca doğru ilerlemelerini sağlar. İnsanların içsel motivasyonu, kişisel ilgi, tutku ve değerlerden kaynaklanırken, dışsal motivasyon, ödüller, tanınma veya diğer dış etkenlerle ilişkilidir. (Fındıkçı, 2009) Motivasyon için çeşitli tanımlar olsa da motivasyon, genel olarak bireyleri bir amaç kapsamında teşvik etme süreci olarak tanımlanabilir. (Ilgar, 2004).

Motivasyon içsel ve dışsal motivasyon olmak üzere ikiye ayrılır. İçsel motivasyon bireyin uğraştığı faaliyeti çekici bulması yaptığı işten doyum alması, dışsal motivasyon da bireyin yaptığı iş ve yaptığı işten aldığı doyum arasındaki aracıyı ifade eder. İçsel motivasyonda doyum kaynağı bireyin kendisi iken dışsal motivasyonda doyum, maddi olan ve olmayan ödüller gibi dıştan sağlanan bir aracıyla olmaktadır. (Gagne, Deci, 2005).

Moral, örgütün hedeflerine ulaşmasını isteyerek ya da gönüllü olarak gerçekleştirilmesidir. (Deniz, 2005: 324). Çalışanların moralinin bozulması iş doyumu ve iş performansı üzerinde olumsuz etkiler yaratır. (Lam vd., 2001).

Moral ve motivasyonu yüksek bireylerin örgüte bağlılığı artacağından iş performansı da artacaktır. (Uygur, 2007). Kısacası işyerinde pozitif ruh hali iş performansını olumlu yönde etkiler. (George,1991).

2.1.3.3. Çevresel Faktörler

İş performansını etkileyen çevresel faktörleri fiziksel şartlar ve çalışma arkadaşları olarak ikiye ayırabiliriz.

İş ortamında çalışanların verimli bir şekilde çalışabilmeleri için çeşitli çevresel faktörlerin önemi büyüktür. Işıklandırma, iç mekân renkleri, nem düzeyi, gürültü seviyesi, sıcaklık ve iş ekipmanlarının yeterliliği gibi etkenler hem fiziksel hem de psikolojik açıdan çalışanların konforunu ve motivasyonunu etkiler. Bu çevresel koşullar, çalışanların motivasyon düzeyini doğrudan etkileyerek iş performansına da yansır. (Bükülmez, 2013) Ayrıca Araştırmalar, ısı, ışık, gürültü gibi çevresel faktörlerin aşırı düzeyde olmasının istenmediğini göstermektedir. (Robbins, 1996).

Çalışanların fiziksel ve ruhsal olarak iyi durumda olmaları, bireysel güvenlerinin tam olmasını sağlar ve çalışma arkadaşlarıyla iş birliği içinde olma tutumlarına katkıda bulunarak iş performansını artırır. (Akşit Aşık, 2010; Tiryaki ve Bahçecik, 2014). İletişim, örgüt içindeki karşılıklı ilişkilerin birleştirici bir gücüdür örgüt yaşamında çok önemli bir yere sahiptir. İletişim, çalışanlar arasında bağlantılar oluşturur, bilgi akışına katkıda bulunur ve iş birliğini teşvik eder. Bu nedenle, iletişimin önemi örgüt içinde vazgeçilmez bir unsurdur. Hem çalışanların kendi aralarındaki hem de örgüt içerisindeki diğer unsurlarla iletişim ne kadar iyi olursa bu durum iş performansını olumlu yönde etkiler. (Gürgen, 1997).

2.1.4. İş Performansının Boyutları

Bazı çalışmalarda iş performansının boyutları üçe ayrılmakta olup, ilk iki boyutu, örgüte pozitif katkısı olan görev performansı ve vatandaşlık davranışı iken, üçüncü kategori, örgüte negatif katkısı olan ters davranışlardır (Gül, 2013)

Bazı çalışmalarda ve daha yaygın olarak performans boyutları görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki ana boyutta incelenmiştir. Görev performansı, çalışanların örgütün hedeflerini yerine getirebilmek amacıyla yazılı halde bulunan uyması gereken kurallardır. Kısacası çalışanların örgüte katkıda bulunduğu ve örgütün gelişimini desteklediği organizasyonlardır. (Diaz-Vilela vd., 2015). Bağlamsal performans ise çalışanın örgütün hedeflerini yerine getirebileceği

organizasyonları kendi isteğiyle yapmasıdır. Yazılı ve sözlü tüm kurallara riayet etmesidir. (Díaz-Vilela vd., 2015).

2.1.5. İş Performansının Önemi

İş performansı, tamamen iş yapma eylemlerinden oluşur. İş performansı, az sürede belli hedeflere ve çok sürede de örgüt stratejilerine ulaşma konusunda çok önemlidir. Bunun nedeni az sürede tekrar edilen başarıların aslında çok sürede elde edilen başarıların kaynağı olmasıdır. Bunun için de bireyin motivasyonu çok önemlidir. (Campbell vd., 1990). Motivasyon, bir işle ilgili bir davranışta bulunmak ve bu davranışın, gidişatını, zamanını ve etkinliğini belirleyen bir dizi enerjik güçtür ve insanın içinden gelen bir olgudur. (Pinder, 2008).

Örgüt hedeflerine ulaşmak için çalışanların örgüt içinde sergiledikleri iş performansı çok büyük önem taşır. (Gümüştekin, Öztemiz, 2005). İş hayatında güçlü ve zayıf özelliklerin tespit edilmesi, işe alım ve eğitim gibi insan kaynakları planlaması fonksiyonlarında iş performansı, önemli bir yere sahiptir. (Viswesvaran, Öneş, 2000).

İş performansı örgütteki bireyler için de çok önemlidir, bireylerin yaptığı işte performans düzeyi yükseldikçe; iş doyumu, örgütsel bağlılık ve uzmanlaşma düzeylerinde artış olmaktadır. Böylece bireyin kariyer gelişimi açısından gerekli olmaktadır. Bireylerin performansları örgütlerin amaçlarına ulaşmasının göstergesi olup, örgütler bireylerin iş performans düzeylerini artırmaya önem verdikçe örgüt de hedeflediği amaçlara rahatça ulaşabilmelidir. (Kurt, 2013).

2.2. Mutluluk ve İşte Mutluluk

2.2.1. Mutluluğun ve İşte Mutluluğun Tanımı

"Mutluluk, insanoğlunun varoluşunun tüm gayesi, hayatının anlamı ve amacıdır."(Aristoteles). Mutluluk kavramını düşünmek yüzyıllar önce başlamıştır ve mutluluk için birçok tanım mevcuttur. Mutluluk, bütün özlemlere eksiksiz ve sürekli olarak ulaşılmaktan duyulan kıvanç durumu, ongunluk, kut, saadet, bahtiyarlık, saadet olarak tanımlanmıştır. (TDK) Mutluluğu etkileyen araştırmaların ortak kanısı, bireylerin güven, neşe, ümit gibi pozitif duyguları çok yaşaması, öfke, nefret, endişe, korku, ümitsizlik ve üzüntü gibi negatif duyguları daha az yaşaması kişinin mutluluğuna etki etmektedir. Ek olarak kişinin ikili ilişkiler, iş ya da sağlık gibi yaşam alanlarından doyum elde etmesi de mutluluğunu olumlu yönde etkilediğini düşünebiliriz. (Demirbulat, Avcıkurt, 2015). Rego ve Pina e Cuha'ya (2008) göre bilim adamları mutluluğu, yaşam doyumu, olumlu duygusal deneyimlerin varlığı ve olumsuz duygusal deneyimlerin yokluğundan oluşan üç boyutlu bir yapıya sahip psikolojik iyi oluş olarak tanımlamışlardır.

Genel olarak mutluluk, insanların hayatlarını bir bütün olarak nasıl deneyimledikleri ve değerlendirdikleri ile ilgilidir. Ancak çoğu kişinin önemli bir zamanı işyerinde geçtiğinden, iş hayatı insan hayatında maddi ve manevi önemli bir yere sahiptir. Son araştırmalarla kanıtlandığı gibi, çalışmak mutluluğu artırır ve bu da iş piyasasının, üretkenliğinin ve firmanın performansının sonuçlarını şekillendirmeye yardımcı olabilir. (Field, Buitendach, 2011).

İş bireyin hayatında yer alan psiko-sosyal gereksinimlerini karşılamak konusunda önemli bir yere sahiptir. Yani aslında bir işe sahip olmak ve çalışmak bireyin yaşamının önemli bir kısmına karşılık gelmektedir. (Aytaç, Bilgel, Bayram, Kuşdil, 2004).

"Mutluluk" kavramını bir başka karmaşık kavram olan "iş" ile ilişkilendirirsek konu daha da karmaşık hale gelir. Aslında, mutluluğun tanımı konusunda genel bir yargı olmamasına rağmen bilim adamları, özellikle işyerinde insanın mutluluğa ulaşması gerektiğiyle alakalı çok fazla çalışma yürütmektedir, çünkü

Duró' nun (2009) belirttiği gibi, "56.000 saat çalışıyoruz ve yaklaşık 700.000 saat yaşıyoruz", yani hayatımızın çok büyük bir bölümü işyerinde geçmektedir. Mutluluk iş bağlamında incelendiğinde, çalışanlardan daha üretken olanlar daha mutlu olma eğilimindedir, çünkü üretkenlik çalışana ücret artışı, tanınma, terfi gibi yeni sonuçlar getirebilir. (Marqueze; Moreno, 2005). Mutlu çalışanlar daha yüksek düzeyde üretkenlik göstermeye, yeni fikirler üretmeye, yeni başarılara ulaşmaya, üretimi artırmak ve harcanan zamanı azaltmak için farklı yöntemler kullanmaya eğilimlidir (Saenghiran, 2014).

2.2.2. İşte Mutluluğu Oluşturan Değişkenler

İşte mutluluğu oluşturan değişkenleri işe bağlanma, iş doyumu ve örgütsel bağlılık olarak üç temel başlıkta özetleyebiliriz.

2.2.2.1. İşe Bağlanma

Kahn, işe bağlanmayı "Bireyin kendini işine adaması, işine sarılması" olarak tanımlamıştır ayrıca bireyin işini hangi miktarda benimsediği, hangi miktarda kendini işine verdiği ve iş arkadaşları ile ilişkisinin niteliği de işe bağlanma açısından çok önemlidir. (Kahn, 1990). İşe bağlanma çalışanın işin kendisinde oluşturduğu enerji durumuna, işine yoğunlaşmasına ve işini benimsemesine dikkat çekmektedir. (Schaufeli, Bakker, 2010)

2.2.2.2. İş Doyumu

İş doyumunun en yaygın kullanılan anlamı, Spector (1997) tarafından ortaya atılan ve iş doyumunun çoğunlukla bireylerin işleri hakkındaki duygularına odaklandığını belirten, bireylerin işlerini sevme veya nefret etme düzeyine vurgu yapan anlamıdır. Başka bir şekilde ele alınırsa iş doyumu çalışanların işleri ile ilgili talep ve gereksinimleri karşıladığında ortaya çıkar. Bir örgütün çalışanları ile kurduğu ilişki türü, çalışanlarının iş doyumunu etkiler. (Lambert, Keena, Leone, May Ve Haynes, 2020).

İş doyumu, işlerin maddi ve psikolojik ihtiyaçları karşıladığı algısının sonucu olarak ortaya çıkan duyguyu ifade etmektedir (Aziri, 2011). Kısacası iş doyumu iş tanımının ve sonuçlarının çalışanda oluşturduğu pozitif duygulardır. İş doyumu bir tavırdır. (Robbins ve Judge, 2017).

2.2.2.3. Örgütsel Bağlılık

Genel olarak örgütsel bağlılık kavramı, "bireyin kendini çalıştığı örgüte ne kadar ait hissedebildiği" (Steers 1977) olarak ifade edilebilmektedir. Kendini örgütüne ait hisseden çalışanlar başka bir iş bulma konusunda daha az istekli olacak, aynı zamanda daha yüksek verimlilikle çalışacaklardır. (Stup, 2006)

Meyer & Allen tarafından geliştirilen çok boyutlu örgütsel bağlılık modeli en çok çalışılan modeldir. Meyer ve Allen'in çok boyutlu örgütsel bağlılık modeli ile çalışanların örgütlerine olan bağlılığının duygusal, normatif ve zorunlu olmak üzere farklı, ayırt edilebilir üç unsura sahip olduğu ifade edilmektedir. (Meyer vd., 2002). Duygusal bağlılık, çalışanların, duygusal olarak kendi seçimleri ile çalıştıkları yerde kalma isteğidir. (Gültekin, Sığrı, 2007). Devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılmanın doğuracağı sonuçların farkında olma anlamını taşımaktadır. (Chen ve Francesco, 2003, Kavi, 1998). Normatif bağlılık ise örgütle devam etmenin gerekliliği anlamına gelir. (Meyer & Allen, 1990; Meyer & Allen, 1991).

2.2.3. Örgütlerde Mutluluğun Nedenleri

Thiruvenkadam ve Sudarasan (2018) örgütsel ortamın, iş ilişkilerinin, yöneticiyle olan iletişimin mutluluk üzerinde olumlu etkisi olduğu görüşünü ortaya koymuştur. Örgütsel mutluluk yaptığı işe karşı heyecanlı, işini anlamlı bulan, örgütte iyi ilişkilere sahip ve işine bağlı hisseden çalışanların sergilediği tutumu anlatmaktadır. (Kun, Gadanecz, 2019)

Örgütsel mutluluğu etkileyen sebeplerden birisi de yaştır. Yaşın örgütsel mutluluğa etkisinde farklı sonuçlar veren araştırmalar vardır. Yaşlı insanların doyumunun daha yüksek olmasından kaynaklı daha mutlu olduğunu öne süren araştırmalar vardır. (Tan, Tambyah, Kau, 2006).

Örgütsel mutluluğa ve mutsuzluğa etki eden faktörler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: İş Yerinde Çalışanların Mutluluğunu ve Mutsuzluğunu Etkileyen 10 Faktör (Berry, 2011)

Mutlu Eden 10 Faktör	Mutsuz Eden 10 Faktör
Yönetimle iyi ilişkiler	Yönetimle ilişkilerde kopukluk
İş arkadaşları ile iyi ilişkiler	İşin keyif vermemesi
İş- Özel Hayat Dengesinin Kurulması	İşin kişisel gelişime katkı sağlamaması
İşin sıkıcı olmaması	Yöneticinin işini etkin yapmaması
İşin aktif bir iş olması	Sosyal hakların azlığı
İşin anlamlı bulunması	Düşüncelere önem verilmemesi
Başarılı ekip arkadaşları	Liyakat eksikliği
Rekabet- ücret ilişkisinin pozitif etkisi	Rekabet- ücret ilişkisinin negatif etkisi
Övgü ve Ödül Sistemi	Başarıların taktir edilmemesi
İşin yarattığı farkındalık	İşin farkındalık yaratmaması

2.2.4. Örgütlerde Mutluluğun Sonuçları

Örgütün temel unsurlarından biri ve örgütün hedeflerine ulaşmasındaki en önemli konu mutluluk kavramıdır. Çünkü mutlu çalışanlar etkin performans sağlar. (Özgen, 2005). Örgütsel mutluluk kavramı, duygusal, bilişsel ve potansiyeli gerçekleştirme kavramları ile ele alınmaktadır. (Daniels, 2000).

Örgütsel mutluluk iş doyumu, örgütsel bağlılık ve iş performansı anlamında soyut ve somut yararlar sağlar. Bireyler örgütte mutlu oldukça, daha fazla mesleki başarıya ulaşır, daha yüksek gelir elde eder, daha iyi bir iş performansı sergiler ve örgüt içerisinde daha iyi ilişkiler kurar. (Tseng, 2009; Erdoğan,Akduman, 2013). Bireylerin mutluluğu arttıkça performansı artar ve örgütün mutluluğu artar, mutlu bir örgüt de her zaman düşük performans ve çalışanın işe ilgisinin azalması gibi olumsuzlukların nedenini bulmaya çalışır. Örgütsel mutluluk düzeyi yüksek olan

çalışanlar örgüt için tehdit ve tehlike oluşturabilecek olumsuz davranışları ortadan kaldırır. (Reza, Leyli, 2016). Örgütsel mutluluğa erişmiş bireylerde performans her zaman daha yüksek olur. Birey çalıştığı örgütte başarısızlık ve başarı arasındaki hareketlenmeleri aşarak mutluluğa ulaşır (Price-Jones, 2010).

2.2.5. İşte Mutlulukla İlgili Yapılan Araştırmalar

Fisher'a göre, iş hayatında üç düzeyde mutluluk bulunmaktadır (Fisher, 2010). Birincisi geçici düzeyde işte mutluluk (kısa süreli duygusal durum), ikincisi bireysel düzeyde işte mutluluk (iş doyumu, işte bağlılık ve duygusal durum) ve üçüncü olarak birim düzeyinde işte mutluluk (takım, işletme birimi ve örgütler) şeklinde görülmektedir.

Tablo 3: İşte Mutluluklar ile İlgili Yapılar Tablosu (Fisher, 2010, s.79)

Geçici Düzeyde İşte Mutluluk	**Bireysel Düzeyde İşte Mutluluk**	**Birim Düzeyinde İşte Mutluluk**
İş Doyumu Durumu	İş Doyumu	Moral/ Toplu iş doyumu
Geçici Etki	Duygusal Örgütsel Bağlılık	Grup Ruh Hali
Akış Durumu	İşe Katılım	Grup Görev Doyumu
İşte Geçici Ruh Hali	İşteki Tipik Ruh Hali	Birim Seviyesinde Kenetlenme
Kenetlenme Durumu	Kenetlenme	
İşten Keyif Alma	Gelişme, Büyüme	
İşte Duygu	Şevk	
İçsel Motivasyon	İşte Duygusal İyi Oluş	

Başka bir araştırma Opener Institute Uluslararası Danışmanlık Firması tarafından 2005 yılında gerçekleşmiştir. Avrupa, Amerika, Avustralya, Hindistan, Çin 20 ve Afrika'da 50.000 profesyonel çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen "Science of Happiness at Work" (İş Yerinde Mutluluğun Bilimi) isimli araştırmada elde edilen sonuçlara bakıldığında; mutlu çalışanlar aynı iş yerindeki diğer çalışanlara göre iki kat daha verimli çalışmaktadırlar. Ayrıca, kendilerini altı kat daha fazla enerjik hissetmekte, diğerlerinin onda biri kadar hastalık izni almakta ve mevcut iş ve pozisyonda iki kat daha uzun süre kalmaktadırlar. Söz konusu araştırmaya göre, iş yerinde mutlu hissedenler, zamanlarının %80'inde işe "tam olarak odaklanmış" iken, mutsuz hissedenler sadece %40'ında tam olarak işe odaklanabilmektedirler. Bu durum da işteki verimliliğe doğrudan yansımaktadır (http://nmts.com.tr).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNUN PERFORMANSA ETKİSİNDE İŞTE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜNÜN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR KAMU KURUMUNDA ARAŞTIRMA

Tez çalışmasının bu bölümünde sosyal güvenlik denetmenlerinin iş doyumu ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesinde işte mutluluğun aracı rolüne yönelik gerçekleştirilen bir araştırmanın bulgu ve sonuçlarına ya yer verilmiştir

3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

İş doyumunun iş performansı ile ilişkisinde mutluluğun aracı rolünü araştırmayı amaçlayan bu çalışma; örgütsel davranış alanında bir tartışma konusu olan 'işyerinde mutluluğun çalışan performansına etkilerini ortaya çıkarmayı ve bu etkileri incelemeyi hedeflemektedir.

Araştırmada, kavramsal çerçeve ve araştırma bulgularından yola çıkılarak, iş doyumunun iş performansına etkisinde mutluluğun aracı rolünü belirlemek üzere hipotezler test edilecek, iş doyumunun çalışanların performansı üzerinde, işte mutluluğun olası aracı etkisi tartışılacaktır. Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda sosyal güvenlik kurumu denetmenlerinin iş performansının artırılmasına yönelik önerilere yer verilecektir.

3.2. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi

İnsanların hayat boyunca yaşam kalitesini etkileyen en önemli unsur sosyal güvence içinde olmaktır. Sosyal güvenlik, insanların gelirlerine bakılmaksızın toplum huzurunu ve refahını bozan sosyal tehlikelerin verdiği zararlardan "insan hakkı" ve esas itibariyle de "devlet görevi" olarak primli ya da primsiz sistemlerin kullanılması, kişilerin sosyal tehlikelerin zararlarından kurtarılma güvencesidir. Bu doğrultuda ülkemizde sosyal güvenlik hakkı, Anayasamızın 60. maddesindeki "herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar" hüküm ile açıkça ortaya konmuştur.

Ülkemizde kısa vadeli ve uzun vadeli sigorta kollarından sağlanan haklar olmak üzere iki ayrı sigorta kolundan sunulan hizmetler bulunmaktadır. 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve 4 Sayılı Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Türkiye'de sosyal güvenlik sistemi yeniden düzenlenmiştir. 2006 yılında düzenlenen yeni sistem ile; farklı alanlarda hizmet sağlayan 3 ayrı kurum olan SSK, BAĞ-KUR ve Emekli Sandığı tek bir çatı altında toplanmıştır. Böylece bütün vatandaşları kapsayan adil bir sistemin temelleri atılmıştır (SGK,2022).

Sosyal Güvenlik Kurumu, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının ilgili kuruluşu olup merkezi Ankara'da yer almaktadır. Kurumun Başkanlık, Genel Kurul ve Yönetim Kurulu olmak üzere üç organı vardır. Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığına ait on üç tane hizmet birimi bulunmaktadır. Bu birimler; Emeklilik Hizmetleri Genel Müdürlüğü (emeklilik genel işleri ile görevli), Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü (prim tahsilatı ile görevli), Genel Sağlık Sigortası Genel Müdürlüğü (SGK mevzuatına uygun GSS ile ilgili ödevleri yerine getirmekle görevli), Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü (kurumun hizmet sunumunu sürekli olarak yerine getirmekle görevli), Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı (kayıt dışı istihdamı önlemekle görevli), Aktüerya ve Fon Yönetimi Daire Başkanlığı (kurumun nakit varlıklarını yönetmekle görevli), Strateji Geliştirme Başkanlığı (kurum stratejilerini geliştirmekle görevli), Personel Daire Başkanlığı (kurumun insan gücü planlaması sürecini yönetmekle görevli), Destek Hizmetleri Daire Başkanlığı (kurumun taşınırlara ait sorumluluklarını yürütmekle görevli), İnşaat ve Emlak Daire Başkanlığı (kurumun taşınmazlarına ait sorumluluklarını yerine getirmekle görevli), Eğitim, Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı (kurumun yayın ve danışmanlık faaliyetlerini yerine getirmekle görevli), Hukuk Müşavirliği (hukuk birimlerine ait faaliyetleri yerine getirmekle görevli) ve Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği (kurumun basın ve halkla ilişkiler faaliyetlerini yerine getirmekle görevli) dir. Bu birimlere ve Sosyal Güvenlik Kurumuna ait temel görevler, 4 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 405. maddesinde açıklanmıştır;

Tablo 4: SGK' nın Temel Görevleri (4 no.lu CBK)

SGK' nın Temel Görevleri
Ulusal politikalar ve yıllık programlar göz önünde bulundurarak sosyal güvenlik ile ilgili politikaları uygulamak,
Gerçek ve tüzel kişilere hak ve sorumlulukları hakkında bilgi vererek, haklarının kullanımını ve sorumlulukların yerine getirilmesini sağlamak,
Uluslararası kuruluşlarla dayanışma sağlamak,
Sosyal güvenlik alanlarında araştırma, danışma ve eğitim faaliyetleri yürütmek,
Mevzuattan kaynaklanan sorumlulukları ve görevleri yerine getirmektir

Kayıt dışı istihdamı önlemede SGK'da görevli iki ayrı meslek grubu yer almaktadır. Bu meslek grupları SGK denetmenleri ve SGK müfettişleridir. SGK müfettişleri Rehberlik ve Teftiş Başkanlığına bağlıyken SGK denetmenleri il müdürlüklerine bağlı olarak görevlerini gerçekleştirmektedir. Müfettişlerin temel görevleri, sosyal güvenliğe ilişkin hükümlerin uygulanmasını denetlemek, kayıt dışı istihdamı önlemek, işyerlerindeki iş sağlığı ve iş güvenliğine aykırı durumları saptamak, iş kazaları, meslek hastalığı, hastalık ve diğer sigorta olaylarını araştırmak ve incelemek, kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuatlarla ilgili çalışmalar yapmak, görev ve yetkilerini haizdirler. (Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı Yönetmeliği)

Sosyal güvenlik denetmenlerinin temel görevleri ise; yapılacak araştırma, denetim ve kontrol sonucunda, özel bina inşaatlarının yapı, sınıf ve grubunun belirlenmesi için inşaatın, başlama ve bitiş tarihlerinin, işyerinin faaliyette olup olmadığı ile işyeri tescilinde verilen bilgilerin doğruluğunun, sigortalıların ve sigortalı olması gerekenlerin kuruma bildirilip bildirilmediğinin, sigortalıların sigortalılık başlangıç ve bitiş tarihlerinin, işten ayrıldığı bildirilen sigortalının, fiilen çalışmalarının devam edip etmediğinin tespit edilmesi, sigortalıların hizmet

veya itibari hizmet uygulamasından yararlandırılıp yararlandırılmayacağı hususlarının, tespit edilmesi, sigortalı veya diğer hak sahiplerinin gelir veya aylık alma şartlarını taşıyıp taşımadıklarının tespitinin yapılması, iş kazası ve meslek hastalığı hallerinin incelenmesi ve/veya soruşturulması ve hastalık iddiası olaylarının incelenmesi, sosyal güvenlik mevzuatının uygulanmasıyla ilgili olarak işverenlere, sigortalılara ve diğer üçüncü kişilere hakları ve ödevleri konusunda bilgilendirme yapılmasıdır (Sosyal Güvenlik Denetmenleri Yönetmeliği).

Gelişmiş sosyal güvenlik denetimi; iş sağlığı ve güvenliğinin yaygınlaştırılmasında önemli bir rol oynayarak (ILO,2005:6) sosyal korumayı desteklediği kadar daha kaliteli ürün ve yüksek verimlilik sağlanmasına, iş kazalarında azalmaya ve işçilerin motivasyonunda artışa neden olmaktadır (ILO, 2006: 3). Yine uygun kaynaklar ve yasal dayanaklarıyla birlikte iyi organize edilmiş bir sosyal güvenlik denetim sisteminin, ekonomik ve sosyal kalkınmanın önemli bir parçası olduğu kabul edilmektedir (ILO, 2006: 1-2).

Denetim İlkeleri, dürüstlük, objektiflik, tarafsızlık, mesleki yeterlik ve özen, gizlilik, mesleki davranış ve bağımsızlıktır. Bu ilkelerin temel amacı denetimi etkin ve verimli kılmak için yol göstericidir. (2020/39 Sayılı Sosyal Güvenlik Denetmenleri İş ve İşlemleri Genelgesi & Sosyal Güvenlik Denetmenleri Çalışma Talimatı)

Araştırmanın evrenini İstanbul Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğüne bağlı olarak çalışan 510 sosyal güvenlik denetmeni ve sosyal güvenlik denetmen yardımcısı oluşturmaktadır. Bu 510 kişi üzerinden yapılan örneklem hesabında %95 güven düzeyi ve %5 örneklem hatası ile 110 kişi ile çalışılması gerektiği hesaplanmıştır.

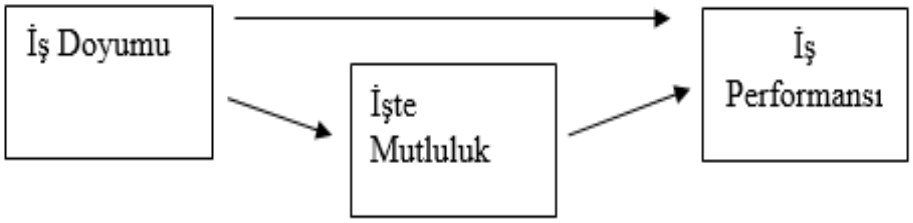
$$n \geq (z^2 . N.p.q) / (N.D^2 + z^2.p.q)$$

Burada: n: Örnek büyüklüğünü, Z: Güven katsayısını (%95'lik güven düzeyi için Z=1,96), N: Ana kütle büyüklüğünü (510), p: Ölçülmek istenilen özelliğin ana kütlede bulunma olasılığını (0,5), q: Ölçülmek istenilen özelliğin ana kütlede bulunmama oranını (q=1-p; q=0,5), D: Kabul edilen örnekleme hatasını (%5) ifade etmektedir (Orhunbilge, 2000; Daşdemir, 2019).

Sosyal güvenlik denetmeni ve sosyal güvenlik denetmen yardımcılarının tamamına e-posta ile ulaşılmış ve 202 kişi ankete geri dönüş sağlamıştır. Araştırmada zaman kısıtının olması nedeniyle bu 202 kişi ile analizler tamamlanmak zorunda kalınmıştır. Anket formları 2022-2023 yılında 202 çalışan üzerinde elektronik anket yöntemiyle uygulanmıştır.

3.3. Araştırmanın Modeli

Araştırmada yer alan değişkenlere yönelik kavramsal çerçevenin grafik formu Şekil 4'te sunulmuştur.



Şekil 4 : Araştırmanın Modeli

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada test edilen hipotezler aşağıda görüldüğü gibidir;

H1: İş doyumu, çalışanların iş performansı üzerinde etkiye sahiptir.

H2: İşte mutluluk, çalışanların iş performansı üzerinde etkiye sahiptir.

H3: İşte mutluluk, iş doyumunun çalışanların iş performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolüne sahiptir

H4: Demografik özelliklere göre iş doyumu farklılık göstermektedir.

H5: Demografik özelliklere göre işte mutluluk farklılık göstermektedir.

H6: Demografik özelliklere göre iş performansı farklılık göstermektedir.

3.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Veri toplama çeşitli yollarla yapılabilmektedir. Doküman/kayıt incelemesi, anket, soru formu, test, görüşme, odak grup, gözlem, kontrol listesi, etnografya, sözlü tarih, örnek olay incelemesi ve deney veri toplamak amacıyla daha yaygın olarak başvurulan yöntemlerdir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Google Forms üzerinden anket oluşturularak İstanbul ilinde görev yapan sosyal güvenlik denetmen ve denetmen yardımcılarına e-posta yolu ile ulaşılmıştır.

Ankette kullanılan iş doyumu ölçeğinde, iş doyumuna yönelik sorular için Koca ve Özçiftçi'nin (2015) araştırmalarında kullanmış olduğu Hackman & Oldham tarafından on dört sorudan oluşan iş doyum ölçeği kullanılmıştır. İş doyumu ölçeği likert tipinde olup, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır.

Ankette kullanılan İş Performansı Ölçeğinde, iş performansı ile ilgili ifadeler görev performansı ve bağlamsal performans için ayrı olarak yer almaktadır. GP adı altında yer alan görev performansına yönelik 9 adet ifade Goodman ve Syvantek (1999) tarafından derlenen görev performansını ölçmeye yönelik ifadelerdir. BP adı altında yer alan bağlamsal performansa yönelik 8 adet ifade de Jawahar ve Carr (2007) tarafından oluşturulan bağlamsal performansı ölçmeye yönelik ifadelerdir. Ölçek (Şahin, 2018) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre yapılmış, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır.

Ankette kullanılan İşte Mutluluk Ölçeği, çalışanların iş yerinde mutluluk düzeylerini ölçmek amacıyla Salas-Vallina ve Alegre (2018) tarafından geliştirilen ve Bilginoğlu ve Yozgat (2020) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan "İş yerinde Mutluluk Ölçeği Kısa Formu" eş zaman geçerlilik analizini yapmak amacıyla kullanılmıştır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre

yapılmış, (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır.

Kullanılan İş Doyumu Ölçeği, İşte Mutluluk Ölçeği Kısa Formu ve İş Performansı Ölçeği, daha önceden geçerlilik analizlerine tabi tutularak geçerlilikleri kanıtlanmış ölçekler olduğundan, tekrar geçerlilik (faktör analizi) yapılmasına gerek duyulmamıştır.

3.6. Araştırmada Kullanılan Verilerin Analizi

3.6.1.Verilerin Analizinde Kullanılan Teknikler

Araştırma 202 kişiden toplanan veriler kapsamında gerçekleştirilmiştir. Analizler IBM SPSS Statistics 26 ve IBM SPSS Amos paket programları üzerinden yapılmıştır. Araştırma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler için sıklıklardan (sayı, yüzde), sayısal değişkenler için ise tanımlayıcı istatistiklerden (ortalama, standart sapma) yararlanılmıştır.

Sayısal değişkenlerin normallik varsayımı Kolmogorov Smirnnov normallik testi ile incelenmiş ve verilerin normal dağıldığı görülmüştür. İş doyumu için "p değeri = 0,200", işte mutluluk değişkeni için "p değeri = 0,140" , iş performansı değişkeni için "p değeri = 0,090" şeklinde hesaplanmıştır. Test sonuçlarına göre p değerinin 0.05 değerinden daha büyük olması dağılımın normal dağılım sergilediği anlamına gelmektedir. Bu nedenle çalışmada parametrik olan istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır.

İki bağımsız sayısal değişken arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon katsayısı ile yorumlanmıştır. İki bağımsız grup arasındaki farklılıklar Bağımsız Örneklem T Testi ile incelenmiştir. İkiden fazla bağımsız grup arasındaki farklılıklar ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile kontrol edilmiştir. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda farklılık çıkması durumunda farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi kullanılmıştır. İş doyumunun iş performansı üzerinde etkisinde işte mutluluğun aracı (mediating) etkisi olup olmadığı yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmiştir. Analizlerde istatistiksel anlamlılık 0,05 düzeyinden yorumlanmıştır.

Cronbach's alfa katsayısının 0-1 arasında değiştiği, değerlendirme kriterlerine göre "0.00 <0.40 ise ölçek güvenilir değil, 0.40 <0.60 ise ölçek düşük güvenirlikte, 0.60 <0.80 ise ölçek oldukça güvenilir ve 0.80 <1.00 ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek" olarak değerlendirilmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının güvenirlikleri aşağıda verilmiş ve iş doyumu ölçeği, işte mutluluk ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin güvenirliklerinin yüksek olduğu görülmüştür (α>0,7).

Tablo 5: Güvenilirlik Tablosu

Güvenirlikler

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
İş Doyumu Ölçeği	14	0,829
İşte Mutluluk Ölçeği	8	0,770
İş Performansı Ölçeği	16	0,909

3.6.2. Elde Edilen Bulgular

3.6.2.1. Demografik Özelliklere Göre Dağılımlar

Bu araştırmada demografik özellikler cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahipliği, çocuk sayısı, eğitim durumu ve hizmet süresi değişkenlerinden oluşan yedi başlığı içermektedir. Bu başlıklara ilişkin sayılar ve yüzdeler Tablo 6'da gösterilmiştir. Demografik özellikler için 202 kişi anketi yanıtlamış, 115 kişinin çocuğu olduğu tespit edilmiş, bu 115 kişiden de 67 kişinin 1 veya 2 çocuğu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Demografik Özelliklere Göre Dağılımlar Tablosu

(n=202)	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	78	38,6
Erkek	124	61,4
Yaş		
26-33 Yaş	130	64,4
34-41 Yaş	67	33,2
42-49 Yaş	4	2,0
50 ve Üstü Yaş	1	0,5
Medeni Durum		
Evli	115	56,9
Bekar	87	43,1
Çocuk Sahipliği (n=115)		
Var	67	58,3
Yok	48	41,7
Çocuk Sayısı (n=67)		
1	52	77,6
2	15	22,4
Eğitim Durumu		
Lisans	168	83,2
Lisansüstü	34	16,8
Toplam Hizmet Süresi		
1-5 Yıl	93	46,0
6-10 Yıl	76	37,6
11-15 Yıl	27	13,4
16-20 Yıl	3	1,5
21 Yıl ve Üzeri	3	1,5

Tablo incelendiğinde çalışmaya katılan sosyal güvenlik denetmenlerinin:

%38,6'sı kadın iken %61,4'ü erkektir. %64,4'ü 26-33 yaş grubunda iken %33,2'si 34-41 yaş grubunda, %2'si 42-49 yaş grubunda ve %0,5'i ise 50 ve üstü yaş grubundadır. %56,9'u evlidir. Evlilerin %58,3'ü çocuk sahibidir. Çocuk sahibi olanların %77,6'sının 1 çocuğu var iken %22,4'ünün çocuğu vardır. %83,2'sinin eğitim durumu lisans iken %16,8'inin lisansüstüdür. %46'sının toplam hizmet süresi 1-5 yıl grubunda iken %37,6'sının 6-10 yıl, %13,4'ünün 11-15 yıl, %1,5'inin 16-20 yıl ve %1,5'inin ise 21 yıl ve üzeri grubundadır.

3.6.2.2. İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın değişkenleri olan iş doyumu, işte mutluluk ve iş performansına yönelik tanımlayıcı istatistikler Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma	Minimum	Maksimum
İş Doyumu Ölçeği	2,67	0,56	1,00	4,21
İşte Mutluluk Ölçeği	2,90	0,58	1,00	4,38
İş Performansı Ölçeği	3,67	0,57	1,56	4,94

Tanımlayıcı istatistikler kategorisinde ortalama, medyan ve mod gibi merkezi eğilim ölçüleri yer almaktadır. Ortalama bir veri setindeki değerlerin toplamının veri setindeki gözlem sayısına bölünmesiyle elde edilen bir ölçüdür. Ortalama veri seti hakkında bilgi verir. Standart sapma ise en kısa tanımıyla aritmetik ortalamadan sapmaların ortalamasıdır. Sapmanın küçük olması durumu değişikliğin az olduğunu, büyük olması ise değişikliğin fazla olduğunun göstergesidir. Ölçeklerin standart sapmalarının birbirine çok yakın değerler olduğu gözlemlenmektedir. Maksimum değer veri setindeki en büyük değeri ve minimum değer de veri setindeki en küçük değeri ifade eder. Tablo incelendiğinde çalışmaya katılan sosyal güvenlik denetmenlerinin iş doyumu ölçeği puanlarının ortalaması ve standart sapmasının 2,67±0,56; işte mutluluk ölçeği puanlarının 2,90±0,58 ve iş performansı ölçeği puanlarının ise 3,67±0,57 olduğu görülmektedir. İş doyumu ölçeği puanlarında en düşük puana sahip kişinin puanı 1 iken en yüksek puana sahip kişinin puanı 4,21'dir. İşte mutluluk ölçeği puanlarında en düşük puana sahip kişinin puanı 1 iken en yüksek puana sahip kişinin puanı 4,38'dir. İş performansı ölçeği puanlarında en düşük puana sahip kişinin puanı 1,56 iken en yüksek puana sahip kişinin puanı 4,94'tür.

3.6.2.3. İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Araştırmanın değişkenleri olan iş doyumu, işte mutluluk ve iş performansı arasındaki ilişkilere yönelik sonuçlar Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanları Arasındaki İlişkiler

		İş Doyumu	İşte Mutluluk	İş Performansı
İş Doyumu	r	1,000	**,732****	**,412****
	p		**0,000**	**0,000**
	n	202	**202**	**202**
İşte Mutluluk	r		1,000	**,511****
	p			**0,000**
	n		202	**202**
İş Performansı	r			1,000
	p			
	n			202

r: Pearson Korelasyon Katsayısı **:p<0,01

Değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için Korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkiyi ve ilişkinin yönünü belirlemek amacıyla kullanılan analizdir. Korelasyon analizi yalnızca şiddet ve yön ölçmemize imkân tanır. Korelasyon katsayısı ise iki değişken arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin yönünü belirlemede kullanılan katsayıdır. Korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve (-1, +1) değerleri arasında değer alır. Korelasyon katsayısının işareti ilişkinin yönü hakkında bilgi verir.

Tablo incelendiğinde uygulanan korelasyon analizleri sonucunda çalışmaya katılan sosyal güvenlik denetmenlerinin: iş doyumu ölçeği puanları ile işte mutluluk ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü güçlü düzeyde ilişki bulunduğu (r=0,732) belirlenmiştir. İş doyumu ölçeği puanları ile iş performansı ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü orta düzeyde ilişki bulunmaktadır (r=0,412). İşte mutluluk ölçeği puanları ile iş

performansı ölçeği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü orta düzeyde ilişki bulunmaktadır (r=0,511).

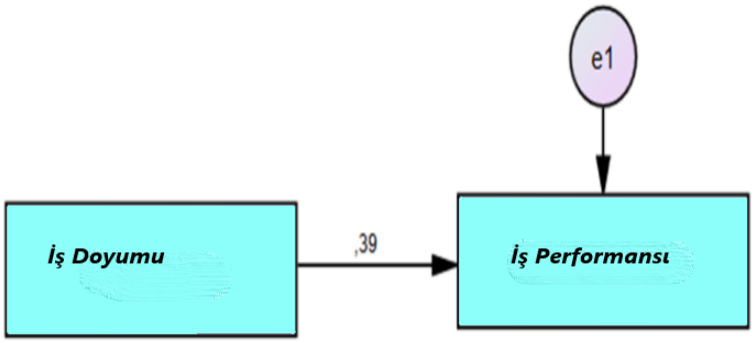
3.6.2.4. İş Doyumunun İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İşte Mutluluğunun Aracı Rolünün Belirlenmesine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırmada ileri sürülen iş doyumunun iş performansına etkisinde işte mutluluğun aracı rolü incelenirken Baron ve Kenny'nin (1986) ölçütleri göz önüne alınacaktır. Baron ve Kenny'e (1986) göre araştırmada yapısal eşitlik modelinde değişkenlerin aracı olarak incelenebilmesi için;

1. Bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişki anlamlı olmalıdır.
2. Aracı değişken ve bağımsız değişken arasındaki ilişki anlamlı olmalıdır.
3. Bağımsız değişken ile birlikte aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki anlamlı olmalıdır.

Ayrıca aracı değişken ile bağımsız değişken eş zamanlı olarak regresyon analizine girildiğinde daha önce bağımsız ve bağımlı değişken arasında var olan anlamlı ilişki anlamlı olmaktan çıkmalı ya da daha önceki anlamlılık düzeyi azalmalıdır (Baron, Kenny 1986).

Bu bağlamda ilgili hipotezin testi için araştırma verileri IBM SPSS Amos 21 paket programına aktarılarak analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Şekil 5 ve Tablo 9'da görülebilir.



Şekil 5: Yapısal Model (Aracı Etki Olmadan Direkt Etkinin İncelenmesi)

Şekil 5'te işte mutluluk değişkeni olmadan iş doyumunun iş performansına etkisi incelenmiştir.

Tablo 9: Yapısal Modelin Yol Katsayıları (Aracı Değişken Olmadan)

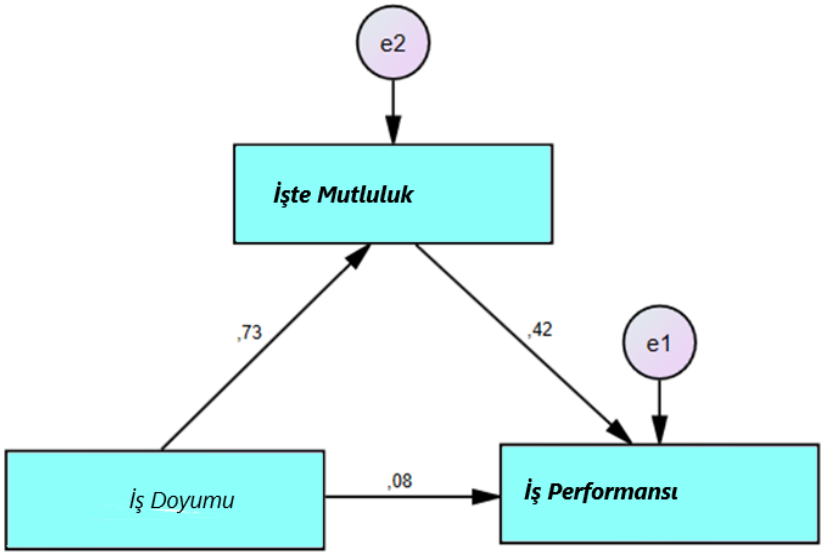
Yapısal Modelin Yol Katsayıları (Aracı Değişken Olmadan)

Bağımlı		Bağımsız	β	St. β	S.H.	t	p
İş Performansı	<---	İş Doyumu	0,397	0,389	0,074	5,392	***

***:p<0,001 β:Regresyon Katsayısı

Tablo 9'da aracı değişken olmadan iş doyumunun iş performansına direkt etkisi gösterilmiştir. Buna göre iş doyumunun iş performansına pozitif etkisi vardır (St. β=0,389). Yani "H1: İş doyumu, çalışanların iş performansı üzerinde etkiye sahiptir" hipotezi kabul edilmiştir.

İş doyumunun iş performansına direkt etkisi olduğundan bu etkiye aracılık edecek başka bir değişkenin incelemesi yapılabileceğinden aracı değişken olan işte mutluluk modele eklenip sonuçlar aşağıda Şekil 6 üzerinde görülebilir.



Şekil 6: Yapısal Modelde (Aracı Değişken Varken) Aracılığın İncelenmesi

Şekil 6'da yapısal modelde işte mutluluk etkisi mevcutken iş doyumunun iş performansına etkisi incelenmiştir. Yapısal modelde işte mutluluk etkisi mevcutken iş doyumunun iş performansına etkilerine yönelik etkilerine dair sonuçlar Tablo 10'da görülebilir.

Tablo 10: Yapısal Modelin (Aracı Değişken Varken) Yol Katsayıları

Yapısal Modelin (Aracı Değişken Varken) Yol Katsayıları

Bağımlı		Bağımsız	β	St. β	S.H.	t	p
İşte Mutluluk	<---	İş Doyumu	0,743	0,728	0,055	13,539	***
İş Performansı	<---	İş Doyumu	0,086	0,084	0,102	0,841	0,400
İş Performansı	<---	İşte Mutluluk	0,419	0,419	0,100	4,197	***

***:p<0,001 *:p<0,05 β:Regresyon Katsayısı

Tablo incelendiğinde aracı değişken olan işte mutluluk modele dahil olduğundaki etkiler gösterilmiştir. Buna göre iş doyumu işte mutluluğu pozitif etkilemektedir (St. β=0,728). İş doyumunun iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi yoktur (p=0,400).

İşte mutluluk iş performansını pozitif etkilemektedir (St. β=0,419). Yani " H2: İşte mutluluk, çalışanların iş performansı üzerinde etkiye sahiptir." hipotezi kabul edilmiştir.

Görüldüğü üzere iş doyumunun iş performansına direkt etkisi aracı değişken yok iken istatistiksel olarak anlamlı olmasına rağmen işte mutluluk aracı değişken olarak eklendiğinde bu etki istatistiksel olarak anlamsız hale gelmiştir. Kısacası aracı değişken olan işte mutluluk değişkeni bağımsız değişken olan İş doyumu ile bağımlı değişken olan iş performansı arasındaki ilişkiye dahil edildiğinde iş doyumu değişkeninin etkisini kaldırmış, bu etkiyi kendi üzerinden aktarmaya devam etmiştir. Bu nedenle iş doyumunun iş performansına olan etkisinde işte mutluluğun tam aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda "H3: İşte mutluluk, iş doyumunun çalışanların iş performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolüne sahiptir." hipotezi kabul edilmiştir.

3.6.2.5. Demografik Özelliklere Göre Değişkenlere Yönelik Farklılıkların İncelenmesi

Araştırmanın değişkenleri olan iş doyumu, işte mutluluk ve iş performansına yönelik sonuçların demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin tüm sonuçlara Tablo 11'de yer verilmiştir.

Tablo 11 : Demografik Özelliklere Göre İş Doyumu, İşte Mutluluk ve İş Performansı Ölçek Puanlarına Yönelik Farklılıklar

	İş Doyumu Ort±SS	**İşte Mutluluk Ort±SS**	**İş Performansı Ort±SS**
Cinsiyet			
Kadın	2,48±0,56	2,88±0,58	3,67±0,49
Erkek	2,78±0,54	2,91±0,58	3,67±0,62
t;p	-3,847;**0,000***	-0,394;0,694	-0,001;0,999
Yaş			
26-33 Yaş	2,65±0,49	2,91±0,55	3,69±0,54
34 Yaş ve Üzeri	2,71±0,68	2,88±0,64	3,64±0,63
t;p	-0,651;0,516	0,396;0,692	0,634;0,527
Medeni Durum			
Evli	2,68±0,56	2,87±0,58	3,67±0,61
Bekar	2,65±0,57	2,94±0,58	3,67±0,52
t;p	0,425;0,671	-0,814;0,416	0,009;0,993
Çocuk Sahipliği			
Var	2,73±0,53	2,91±0,56	3,64±0,70
Yok	2,61±0,60	2,82±0,61	3,71±0,45
t;p	1,140;0,257	0,809;0,420	-0,645;0,520
Eğitim Durumu			
Lisans	2,61±0,54	2,85±0,57	3,63±0,58
Lisansüstü	2,93±0,63	3,13±0,56	3,87±0,50
t;p	-3,017;**0,003***	-2,613;**0,010***	-2,221;**0,027***
Toplam Hizmet Süresi			
1) 1-5 Yıl	2,65±0,53	2,97±0,53	3,67±0,53
2) 6-10 Yıl	2,57±0,58	2,71±0,61	3,55±0,65
3) 11 Yıl ve Üzeri	2,96±0,56	3,13±0,54	3,95±0,36
F;p	5,949;**0,003***	7,573;**0,001***	5,757;**0,004***
Fark (Tukey)	3>1,2	2<1,3	3>1,2

t: Bağımsız Örneklem T Testi F:Tek Yönlüm Varyans Analizi (ANOVA) *:p<0,05

Tablo incelendiğinde istatistiksel analizler sonucunda çalışmaya katılan sosyal güvenlik denetmenlerinin iş doyumu ölçeği puanlarının cinsiyet, eğitim durumu ve toplam hizmet süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği; yaş, medeni durum ve çocuk sahipliğine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (p>0,05). Buna göre erkeklerin iş doyumu ölçeği puanları kadınların iş doyumu ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Bu durumun nedeninin kadınların iş hayatı dışındaki sorunlarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Eğitim durumu lisansüstü olanların iş doyumu ölçeği puanları eğitim durumu lisans olan kişilerin iş doyumu ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Bu durumun da eğitim seviyesi arttıkça mevcut işe duyulan sadakatin artmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Toplam hizmet süresi 11 ve üzeri yıl olan kişilerin iş doyumu ölçeği puanları toplam hizmet süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl olan kişilerin iş doyumu ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Hizmet süresi arttıkça işe karşı duyulan doyum artmaktadır. Kıdemi artan bireyler kendilerini manevi olarak işlerine daha bağlı hissediyor olabilir. Yapılan analizler sonucunda "H4: Demografik özelliklere göre iş doyumu farklılık göstermektedir." hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

İşte mutluluk ölçeği puanları eğitim durumu ve toplam hizmet süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterirken cinsiyet, yaş, medeni durum ve çocuk sahipliğine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Buna göre eğitim durumu lisansüstü olanların işte mutluluk ölçeği puanları eğitim durumu lisans olan kişilerin işte mutluluk ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Bu durum nedeni eğitim seviyesi arttıkça iş doyumuna bağlı olarak işte geçen sürenin daha keyifli olmasından kaynaklanmış olabilir. Toplam hizmet süresi 6-10 yıl grubunda olan kişilerin işte mutluluk ölçeği puanları toplam hizmet süresi 1-5 yıl ve 11 ve üzeri yıl grubunda olan kişilerin işte mutluluk ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha azdır. Bu durum, kişilerin iş hayatlarının başlarında işi severken belli bir süre sonra işten keyif alamamaya başlamaları, sonraki süreçlerde ise mevcut durumu kabullenmek zorunda kalmalarından kaynaklı olabilir. Yapılan analizler sonucunda "H5: Demografik özelliklere göre işte mutluluk farklılık göstermektedir." hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

İş performansı ölçeği puanları eğitim durumu ve toplam hizmet süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermekte iken cinsiyet, yaş, medeni durum ve çocuk sahipliğine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Buna göre eğitim durumu lisansüstü olanların iş performansı ölçeği puanları eğitim durumu lisans olan kişilerin iş performansı ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Bu durum nedeni eğitim

seviyesi artıkça bilgi birikiminin de artmasından kaynaklı olabilir. Toplam hizmet süresi 11 yıl ve üzeri grubunda olan kişilerin iş performansı ölçeği puanları toplam hizmet süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl grubunda olan kişilerin iş performansı ölçeği puanlarından istatistiksel olarak anlamlı derecede daha fazladır. Bu durum ise tecrübenin iş performansına etkisinden kaynaklanır olabilir. Örneğin işletmeler kıdemli çalışanlarından işe yeni başlayan kişilerle ilgilenmelerini ve oryantasyon süreçlerinde sorumluluk almalarını ister. Bunun nedeni kıdemli çalışanların, örgüt kültürünü bilen ve bu konuda yeni çalışanlara destek olabilecek kişiler olmasından kaynaklı olmasıdır. Yapılan analizler sonucunda " H6: Demografik özelliklere göre iş performansı farklılık göstermektedir." hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Toplumsal olarak birçok sorumluluğa sahip bir kurum olan Sosyal Güvenlik Kurumu çalışanları pek çok faaliyeti gerçekleştirmektedir. Sosyal güvenlik kurumu denetmenleri; kayıt dışı istihdam, prime esas kazanç bildirimleri, gelir tespiti, iş kazası ve meslek hastalıkları gibi halkı pek çok doğrudan ilgilendiren işleri yürütmektedir. Bu bağlamdan denetmenlerin iş performansı hem kurumun performansı hem de vatandaşlar açısından oldukça önemlidir. Özellikle pandemi, EYT, yeniden yapılandırma gibi olağanüstü haller sürecinde kurumların önünde oluşan kuyrukların önlenmesi, işlerin hızlı yürümesi ve vatandaşların memnuniyeti açısından Sosyal Güvenlik Kurumu bazı önlemler almak ve çalışanlarının memnuniyetini sağlamak durumunda kalmaktadır. Keza toplumun memnun olabilmesi için öncelikle çalışanların yaptığı işten memnun olması gerekmektedir.

Türkoğlu ve Yurdakul (2017), İstanbul, Kayseri, Çanakkale, Düzce ve Denizli illerinde yer alan Mobilya Endüstrisinde çalışan bireyler üzerinde iş doyumunun iş performansına etkisi olup olmadığını araştırmışlardır. İş doyumu ve iş performansı arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi ve iş doyumunun iş performansı üzerindeki etkisini test etmek amacıyla da regresyon analizinden yararlanmışlardır. Test sonuçlarına göre iş doyumu ve iş performansı arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki ve anlamlı bir etki gözlemlenmiştir. Böylelikle iş doyumunun iş performansına etkisinin literatür ile uyumlu sonuçları olduğunu saptamışlardır.

Bağcı (2014), iş performansını görevsel ve bağlamsal performans adı altında iki kategoride incelemiştir. Bu çalışmada eğitim, bankacılık, maden, sağlık, tekstil, elektrik ve enerji sektörü gibi çeşitli sektörlerde çalışan 217 çalışanın iş doyumunun görevsel ve bağlamsal iş performansına etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Regresyon analizi ile bu etki test edilmiştir. Test sonuçlarına göre hem görev performansı hem de bağlamsal performansı için iş doyumunun anlamlı etkileri gözlemlenmiştir. Böylelikle çalışmada iş doyumunun iş performansı üzerine etkisi olduğunu saptanmıştır.

Çalışanların memnuniyetiyle ilgili olarak yapılan başlıcs araştırmalar incelendiğinde çalışanların iş doyumunun iş performansını doğrudan etkilediği görülmüştür. Burada bazı aracı değişkenlerden de bahsedilebilir. Örneğin çalışanın işte mutluluğu doyumun performansa etkisinde aracılık rolü üstlenebilir. Burada iş doyumu, çalışanın işine duyduğu memnuniyeti ifade ederken, mutluluk ise çalışanın iş yaşamında deneyimlediği pozitif duygusal durumu temsil etmektedir. Mutluluğun aracı rol oynaması durumunda iş doyumunun iş performansına olan etkisi, mutluluk değişkeni üzerinden gerçekleşecektir.

Erselcan ve Özer (2018), bir şirkette 6 aydan az olmamak kaydı ile çalışan eğitimciler, sağlık sektörü mensupları ile satış ve pazarlama sektörü çalışanlarının iş doyumunun performansa etkisinde mutluluğun aracı rolü gösterip göstermediğini araştırmışlar, iş doyumu ile performans arasındaki ilişkide işte mutluluğun aracı etkisinin test edilmesi amacıyla regresyon ve PROCESS yol analizlerinden yararlanmışlardır. Test sonuçlarına göre modelde işte mutluluk değişkeni yokken, iş doyumunun iş performansına anlamlı bir etkisi olduğu görülmüş ancak modele işte mutluluk değişkeni girdiğinde iş doyumunun etkisinin kaybolduğu gözlemlenmiştir. Böylelikle araştırma sonucunda iş doyumunun performansa etkisinde işte mutluluğun tam aracılık etkisi gösterdiği sonucuna varmışlardır.

Bu çalışmada da iş doyumunun iş performansına etkisi incelenmeye çalışılmış; bu etkide işte mutluluğun aracı rolü üzerinde durulmuştur. Bu temel amaç doğrultusunda araştırmanın gerçekleştirileceği örgüt olarak Sosyal Güvenlik Kurumu seçilmiş ve saha araştırması Sosyal Güvenlik Kurumu'nda faaliyet gösteren sosyal güvenlik kurumu denetmenleri kapsamında yapılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket uygulamasından yararlanılmıştır.

Araştırmada farklı istatistiksel analizler yapılmış ve bu analizler sonucunda da iş doyumunun iş performansını artırdığı, işte mutluluğun iş performansını olumlu yönde etkilediği, iş doyumunun mutluluk aracı etkisi olmadan iş performansını etkilediği ancak işte mutluluk değişkeni devreye girdiğinde iş doyumunun etkisi kalmadığı bu nedenle işte mutluluk değişkeninin tam aracılık etkisi gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın ilgili sonucuna göre; işte

mutluluk değişkeninin tam aracı etki göstermesinden yola çıkılarak, işte mutluluğun artırılması ile iş doyumunun ve dolayısıyla iş performansının artırılabileceği düşünülebilir. Buna göre Sosyal Güvenlik Kurumunda faaliyet gösteren yöneticilerin sosyal güvenlik denetmenlerinin iş performansını artırmak için onların iş doyumunu artırmanın yanı sıra onların işte mutluluğunu artırmayı da hedeflemeleri gerektiği söylenebilir. İşlerinde mutlu çalışanların iş doyumu da yükselecek ve daha verimli çalışmalar gerçekleşecektir.

Sosyal güvenlik denetmenlerinin iş doyumlarını artırmak için kendilerine düzenli olarak eğitim ve gelişim olanakları sağlanmalıdır. Ayrıca işlerini daha verimli bir şekilde yerine getirebilmeleri için mesleki becerilerini geliştirmelerine destek olunmalı, güncel bilgilerle donatılmalıdır. Bunun yanında kendileri için somut performans hedefleri belirlenmeli ve bu hedeflere ulaşabilmeleri için gerekli destekler sağlanmalıdır. Örneğin İstanbul ili dikkate alındığında araç yetersizliği ya da denetim bölgelerinin farklı ilçeler olması gibi faktörlerin denetimi güçleştireceği düşünülmeli, bu doğrultuda tedbirler alınmalıdır. Gelişen teknolojiye ayak uydurulmalı, böylece zamandan tasarruf sağlanmalıdır. Ayrıca denetmenlerin performansları hakkında gerçekçi ve yapıcı geri dönüşler sağlanarak, hedeflerine ulaşmaları sağlanmalıdır. Ek olarak denetmenler için performansa dayalı takdir ve ödül sistemleri oluşturulmalıdır. İş yükü açısından adil bir dağıtım sistemi uygulanmalıdır. Aylık iş kapsamına göre hedef sayılar belirlenmelidir. Ayrıca gerekli kaynaklarla denetmenlerin görevlerini daha verimli bir şekilde yerine getirmesi desteklenmelidir. Denetmenlerin iş doyum düzeylerini artırmak için fiziksel şartlar iyileştirilmelidir. Herkesin kendine ait odası ve bilgisayarı olması sağlanmalıdır. Başarılar takdir edilmelidir. Başarıları takdir edilen çalışanlar daha fazlasını yapmak isteyecektir. Esnek çalışma düzeni uygulaması ile iş-özel hayat dengesi sağlanabilir ve bu durum da iş performansını olumlu destekleyebilir. Denetmenlerin uzaktan çalışması, kurum kaynaklarına ulaşması ve rapor yazabilmesi mümkün hale getirilmelidir. Böylelikle denetmenlerin iş doyumu ve işte mutluluğu artabilecek; bu değişkenlere bağlı olarak iş performansı yükselebilecektir. Ayrıca kurum içi iletişim ve iş birliği kültürü geliştirilmeli, kurum içinde bilgi paylaşımını artırmak için gerekli

mekanizmalar kurulmalıdır. Böylece denetmenler arasında bilgi akışı artabilecek ve iş performansı da bu duruma bağlı olarak artış gösterebilecektir. İyi bir çalışma ortamı ve iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, iş doyumunu artıracaktır. Ekip çalışmaları, takım etkinlikleri ve sosyal etkileşimleri teşvik etmek, denetmenler arasında dayanışma ve iş birliğini güçlendirecektir. Bu öneriler, Sosyal Güvenlik Kurumu denetmenlerinin iş performansını artırmak için bir temel oluşturabilecek; denetmenlerin daha etkili, verimli ve tatmin edici bir çalışma deneyimi yaşamalarını sağlamaya yardımcı olabilecektir.

Araştırmada değişkenlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik analizler de yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre erkeklerin iş doyumlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durumun kadınların hem iş hem de aile hayatlarındaki sorumluluklarından kaynaklandığı düşünülebilir. Ev işleri, çocuk sahipliği gibi pek çok sorumluluk kadınların iş dışındaki hayatında daha fazla yorulmasına ve işinde bazı zorluklar yaşamasına neden olabilmektedir. Yöneticiler kadın denetmenlerin iş doyumunu artırmak amacıyla bazı esneklikler sağlayabilir. Örneğin kadınların doğum süreci dikkat edilmesi gereken bir süreçtir bu süreçte yöneticiler giriş- çıkış saatleri ve izin konusunda inisiyatif kullanabilir. Eğitim durumu lisansüstü olanların iş doyumları eğitim durumu lisans düzeyinde olan kişilere göre daha yüksektir. Bu durumun nedenleri; artan eğitim seviyesiyle beraber kişilerin işinden beklentilerinin belli bir noktaya gelmesi, işlerine karşı duydukları sadakat duygusunun yerine oturması ya da işten daha çok keyif alması olabilir. Ayrıca eğitim seviyesi yükseldikçe terfiler de daha sık yaşandığı için kişiler genellikle yeni bir iş arayışına girmeyip mevcut işlerini daha cazip görebilir ve bu durum ilgili değişkenleri pozitif yönde etkileyebilir. Toplam hizmet süresi daha çok olanların iş doyumu ve iş performansı da toplam hizmet süresi daha az olanlara göre yüksek bulunmuştur. Yaş ve tecrübe arttıkça işten alınan doyum artabilir, özellikle işe yeni başlayan genç bireyler sürekli yeni iş arayışlarına girebilmektedir, ancak örgütte bulunma süresi arttıkça mevcut işe karşı duyulan doyum artabilmektedir. Ayrıca tecrübe arttıkça iş daha kolay gelmeye başlayacaktır. Bu nedenle iş performansı da artış gösterecektir. Örneğin işe yeni

başlayan bir sosyal güvenlik denetmen yardımcısı ay içerisinde toplam üç rapor yazabilmekteyken zaman içerisinde tecrübesi ve bilgi birikimi artacağından ay içerisinde toplam yirmi rapor yazabilmektedir.

Sonuç olarak bu çalışma iş doyumunun iş performansına olan etkisini mutluluk değişkeninin tam aracı etkisi üzerinden incelemiş ve iş hayatında mutluluğun önemine vurgu yapmıştır. Burada elde edilen bulgular, iş dünyasında yöneticiler ve çalışanlar için değerli bir bilgi kaynağı olabilir ve çalışanların performansını artırmak için etkili stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunabilir. Çalışmanın ilgili değişkenler bağlamında literatüre katkı sağlayacağı düşünülmekte ve konuyla ilgili bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalara yöne vereceğine inanılmaktadır.

KAYNAKÇA

Akıncı, Zeki: "Turizm Sektöründe İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 2, Sayı 4, 2002

Aksu, Günay ve Acuner Ahmet Münir ve Tabak, Ruhi Selçuk: "Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)." ,Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 2002, 53(4), s. 271- 282.

Akşit Aşık, Nuran: "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme" ,Türk İdare Dergisi, 2010, s. 466-467, 31-51.

Allen, Natalie J.and Meyer, John. P. : "The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization. Journal Of Occupational Psychology" 1990, pp. 63(1), 1-18.

Allen, David and Shore Lynn M. and Griffeth Rodger: "The Role Of Perceived Organizational Support And Supportive Human Resource Practices In The Turnover Process, Journal Of Management, 1," 2003, pp. 99–118.

Arısoy, Burcu: "Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Tatmini Üzerine Etkileri", Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2007,İstanbul.

Ardıç, Kadir ve Baş, Türker: "Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması", 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi ,2001, Silivri, İstanbul.

Aytaç, Serpil ve Bilgel, Nazan ve Bayram, Nuran ve Kuşdil, Ersin : "Job–Related Affective Well-Being Among Turkish University Staff: A Multivariate Statistical Analysis", ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 2004, C:6, S:1

Aziri, Brikend: "Job satisfaction: A literature Review. Management Research & Practice" ,2011, 3(4), pp.77-86.

Bağcı, Zübeyir : "Çalışanların İş Doyumunun Görev Ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi", Journal of Management and Economics Research , 2014, 12 (24) , s.58-72

Bağcı, Zübeyir ve Kolbaşı Emine : "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Analitik Bir Araştırma", 2019, C:7, S:4, s.119-123

Başaran, İbrahim Ethem : Örgütsel Davranış, Ankara, Gül Yayınevi, 1991

Başaran, İbrahim Ethem : Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Ankara: Ekinoks Yayıncılık, 2008

Baysal, Can ve Erdal Tekarslan : İşletmeler İçin Davranış Bilimleri, 2. Baskı, İstanbul,1996

Benson, Suzanne G. and Dundıs, Stephen P. : "Understanding And Motivating Health Care Employees: Integrating Maslow's Hierarchy Of Needs, Training And Technology. Journal Of Nursing Management" , 11,2003, pp.315-320

Bernal, Javier Garcia and Gargallo, Castel, Ana and Marzo, Navarro Mercedes, and Rivera, Torres Pilar : "Job Satisfaction: Emprical Evidence Of Gender Differences. Women İn Management Review", 20 (4), 2005, pp.279-288

Berry, A: Institutions, Organizations And Wellbeing. In Atherton, J. R., Graham, E. ve Steedmand, I. (Eds.), The Practices Of Happiness: Political Economy, Religion And Wellbeing:, 2011 ,pp. 134 -147, New York, USA: Routledge

Bozkurt, Öznur ve Bozkurt İlhan: "İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğuş Üniversitesi Dergisi", 9 (1), 2008, s.1-18.

Brenner, Vincent C. and Carmack, Claude W. and Weinstein, Mark G.: "An Empirical Test Of The Motivation-Hygiene Theory. Journal Of Accounting Research" 9(2), 1971, pp.359-366.

Bükülmez, Kadir: "Çalışma Hayatında İş Performansını Etkileyen Faktörler: Altınova Tersaneler Bölgesi Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova, Türkiye, 2013

Camcı, V. : "Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama" Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,2013, s.3–78.

Campbell, John P. and McHenry, Jeffrey J. and Wise, Lauress L. : "Modeling Job Performance İn A Population Of Jobs.Personnel Psychology", 1990, 43(2), pp.313-575.

Chin, Kwai Sang and Pun, Kit Fai and LAU, Henry : "Measurement Communication- Recognition Framework Of Corporate Culture Change : An Empirical Study. Human Factor and Ergonomics in Manufactoring", Vol.12. (4),2002, pp. 365-382

Chen, Zhen Xiong and Francesco, Anne Marie : "The Relationship Between The Three Components Of Commitment and Employee Performance in China", Journal of Vocational Behavior, C:62, 2003,s.490-516.

Çakır, Özlem: "Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkisi", Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası, Ankara,2006

Daniels, Kevin : "Measures of five aspects of affective well-being at work. Human Relations" 53(2),2000, pp. 275-294.

Davis, Keith : "İşletmelerde İnsan Davranışı" (Çev: Kemal Tosun) İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul,1998

Demirbulat, Özge ve Avcıkurt, Cevdet: "Turizm ve Mutluluk Arasındaki İlişki Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", Balıkesir University The Journal Of Social Sciences Institute, 18(34),2015,s.79-97.

Deniz, Mehmet: "Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Tatmini", Tikici, M (Editör). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler, Ankara: Nobel Yayın,2005, s. 293-337

Díaz-Vilela, L. F. and Rodríguez, N. D. And Isla-Díaz, R. and Díaz-Cabrera, D., Hernández- Fernaud, E. and Rosales-Sánchez, C. : "Relationships Between Contextual And Task Performance And İnterrater Agreement: Are There Any? Plos One, 10(10),2015, pp.1-13.

Duró, Edina : "Haga Happyshifting Y Sea Feliz En Su Trabajo", (Do Happyshifting And Be Happy At Work), El Mundo,11 October 2009, pp.31-32

Durmuş Selma ve Günay Osman: "Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler", Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal), 29(2):,2007, s.139-146.

Eğinli, Ayşen Temel: "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(3),2009, s.35-52.

Eren, E. : Stratejik Yönetim, Eskişehir: AÖF Yayınları,2015

Erdil, Oya ve Keskin, Halit, İmamoğlu, Salih Zeki ve Erat, Serhat: "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5(1), 2004,s.17-26.

Erdoğan, İlhan : İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Avcıoğlu Basım Yayım, İstanbul,1996

Ergun Özler, Nezire Derya: "Güdüleme. C. Koparal , & İ. Özalp içinde, Yönetim ve Organizasyon ,Eskişehir: Anadolu Üniversitesi,2013,s.124-159

Erselcan, Recep C. ve Süral Özer, P.: " İş Doyumunun Performansa Etkisinde Mutluluğun Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma" , Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi , 13 (2) ,2018, s.148-165

Farrukh, Faiza, and Ahmet Taha and Nazir, Sana: "Capacity Building Boost Employees Performance", Industrial And Commercial Training, 47(2), 2015, pp.61-66.

Feldman, Daniel and Arnold Hugh: "Managing Individual And Group Behavior İn Organizations. Auckland", Mc Graw Hill International Book Company, 1983.

Fındıkçı, İlhami: "İnsan Kaynakları Yönetimi", 7. Baskı, Alfa Yayınları, İstanbul,2009

Field, Lyndsay K. and Buitendach, Johanna H.: "Happiness, Work Engagement And Organisational Commitment Of Support Staff At A Tertiary Education İnstitution İn South Africa", . SA Journal Of Industrial Psychology/SA Tydskrif Vir Bedryfsielkunde, 37(1),2011, pp.1-10.

Fisher, Cyhnthia D.: "Happiness At Work, International Journal Of Management Reviews", 12 (4), 2010, pp. 4.

Futrell, Charles M. and Parasuraman, A. : "The Relationship Of Satisfaction And Performanceto Sales Force Turnover, The Journal Of Marketing", 1984,pp.33-40.

Gagne, Marylene and Deci, Edward L. : "Self-Determination Theory And Work Motivation. Journal Of Organizational Behavior" 26(4), 2005,pp.331-362.

Gedik, Tarık ve Akyüz, Kadri Cemil ve Canberk, Batu: "Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği)" Kastamonu Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi, 9 (1),2009, s.1-11.

George, Jennifer M. : "State Or Trait: Effects Of Positive Mood On Prosocial Behaviors At Work. Journal Of Applied Psychology" 76(2),1991, pp. 299-307.

Gerek, Hasan Nüvit: "İş Sağlığı ve İş Güvenliği" Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Aöf Yayınları, 2008

Ghiselli, Richard F. and La Lopa and Joseph M. and Bai, Billy — "Job Satisfaction, Life Satisfaction And Turnover İntent: Among Food Service Managers. Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly" 42 (2),2001, pp.28-37

Gruman, Jamie A. and Saks, Alan M. : — "Performance Management And Employee Engagement. Human Resource Management Review" 21(2), 2011, pp.123-136.

Gül, Cem: — "Bankacılık Sektöründe Görev Performans ve Bağlamsal Performans; Yalova İlinde Bir Araştırma" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova,2013,s. 5–63.

Gültekin, Nihat ve Sığrı, Ünsal: — "Bir Kültür Boyutu Olarak 'Bireycilik Ortaklaşa Davranışçılık' Ve Örgütsel Kültüre Yansımaları" ,Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(2), 2007, s.277

Gülbay, Funda Koca: — Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Ocak 2016

Gümüştekin, Gülten Eren ve Öztemiz, Ali Bircan : — "Productivity And Performance İnteraction With Stres Of Organizations. Journal Of Çukurova University Institude Of Social Sciences" 14(1),2005, pp.271-288.

Güney Salih : — Örgütsel Davranış, Ankara: Nobel Yayın,2011

Güney, Salih: — İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın,2015

Güngör, Serin ve Çuhadar, Murat — "İş Güvenliği ve Sağlığı Yönetim Sistemi", SDU Teknik Bilimler Dergisi,2015,s.44,45.

Günsal, Esra: — "Algılanan Örgütsel Adalet ile Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma",2010

Gürgen, Haluk : — "Örgütlerde İletişim Kalitesi", Der Yayınları, İstanbul, 1997

Güzel, Özlem F. : — "Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirmesine Yönelik Bir Araştırma" Journal of Yaşar University, 5(20), 2010, s.341-342.

Gökçegöz, F. ve Birinci, İ.: — Örgütsel Yabancılaşma ,2006

Hang-Yue, Ngo and Foley, Sharon and LOI, Raymond: — "Work Role Stressors And Turnover İntentions: A Study Of Professional Clergy İn Hong Kong, Int. J. Of Human Resource Management" 16 (11),2005, pp.2133–2146.

Hapsari, Diana and Riyanto, Setyo and Endri, Endri: — "The Role Of Transformational Leadership İn Building Organizational Citizenship: The Civil Servants Of Indonesia. Journal Of Asian Finance, Economics, And Business" 8(2), 2021,pp.595-604

Henne, D. and Locke, E. A. — "Job Dissatisfaction: What Are The Consequences?" International of Psychology, 20(2),1985, pp.221-240.

Herzberg, Frederick: "The Theory Of Motivational And Maintenance Needs", Arizona State University. Herzberg, Frederick, Work And The Nature Of Man, World Publishing Company,2002

Hodgetts, Richard M.: "Yönetim: Teori, Süreç ve Uygulama", Çev: Canan Çetin ve Esin Can Mutlu, 2. Baskı, İstanbul,1999

Ilgar, Şengül: "Motivasyon Aktiviteleri ve Öğretmen", Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(2),2004, s.211-222.

ILO www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_108666.pdf (10/05/2016) Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO).(2006). Strategies and Practices for Labour Inspection. Yönetim ve Ekonomi 24/2 (2017) 523-542 541

ILO www.ilo.org/public/english/standards/relm/gb/docs/gb297/pdf/esp-3.pdf (10/05/2016) Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO). (2011). Labour Administration and Labour Inspections.

İmamoğlu Salih Zeki Ve Keskin Halit Ve Erat Serhat; "Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:11, Sayı:1, 2004s.167-175.

İncir, Gülten : "Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma.", Ankara,1990

Jex, Steve M.: "Stress And Job Performance: Theory, Research, And İmplications For Managerial Practice" ,Thousand Oaks, California, USA: Sage Publications, 1998

Kahn, William A. : "Psychological Conditions Of Personal Engagement And Disengagement At Work". Academy Of Management Journal, 33(4):1990, pp.692-724.

Kaplan Harold I. and Sadock Benjamin J. : "Concise Textbook Of Clinical Psychiatry. P.A:Lippincott, Willliams & Wilkins",1996

Karadal, Himmet : "Yönetici Yaşam Biçimleri ile Yöneticinin Etkinliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki : Bazı Sektörlerde Bir Araştırma" Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı,1999

Karadoğan, Doruk, E.: "İknanın Sosyal Psikolojisi Temel Kavramlar ve Kuramlarıyla", İstanbul: Derin Yayınları,2015

Keser, Aşkın: "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması",2006

Keser, Aşkın: "Çalışma Yaşamında Motivasyon", Alfa Aktüel, Ankara,2006

Kjerulf, Alexander: "Sabah 9'dan Akşam 6'ya Happy Hour", İstanbul: Doğan Egmont Yayıncılık,2015

Koçel, Tamer: İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, 2001

Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo: Organizational Behavior,2001, pp.225

Kun, Agota and Gadanecz, Peter: "Workplace Happiness, Well-Being And Their Relationship With Psychological Capital: A Study Of Hungarian Teachers. Curent Psychology", 41,2019, pp.185 – 189

Kurt, Esra:. "Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,2013,s.4–53.

Laceulle, Hanne : "Chapter Title: Self-Realization (Aging And Self-Realization). Cultural Narratives About Later Life ",2018

Lam, Terry, and Hanqin Qlu Zhang and Tom Baum. : "An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case Of Hotels In Hong Kong, Tourism Management" 22(2), 2001, pp.157-165.

Lambert, Eric G. and Keena, Linda D. and Leone, Matthew May, David and Haynes, Stacy H. : "The Effects Of Distributive And Procedural Justice On Job Satisfaction And Organizational Commitment Of Correctional Staff", The Social Science Journal(1),2020, pp.1-12.

Mael, Fred and Ashforth, Blake E. :	"Alumni And Their Alma Mater: A Partial Test Of The Reformulated Model Of Organizational İdentification. Journal of Organizational Behavior" 13,1992, pp.103 – 123.
Mangkunegara, Anwar Prabu:	"Human Resource Management Company", Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
Martin, Silvia L. and Javalgi, Rajshekhar.G. and Cavusgil, Erin:	"Marketing Capabilities, Positional Advantage, And Performance Of Born Global Firms: Contingent Effect Of Ambidextrous İnnovation", International Business Review, 26(3),2017, pp.527-543.
Marqueze Elaine Cristina and Moreno, Claudia :	C. R. C. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 30, n. 112, pp. 69–79, 2005.
Maslow, Abraham Herald :	"A Theory Of Human Motivation", Psychological Review, 50(4), 1943,Pp.370-396.
Mc Afee, Bruce and Pawl Champagne:	"Organizational Behavior: A Managers's View" St. Paul: West Publishing Company,1987.
Mercer Pan European :	"Health and Benefit Report", 2008
Meyer, John P. and Allen, Natalie J.:	"The Measurement And Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment To The Organization. Journal of Occupational Psychology" 63,1990, pp.1-18.
Meyer, John P. and Allen, Natalie J.:	"A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment", Human Resource Management Review, 1(1), 1991,pp.61-89.

Meyer, J. P. and Irving, P. G. and Allen, Natalie J. : "Examination Of The Combined Effects Of Work Values And Early Work Experiences On Organizational Commitment", Journal of Organizational Behavior, 19, 1998,pp.29 –52.

Meyer, John P. Stanley, D.J., Herscovıtch, L. and Topolnytsky, L. "Affective, Continuance, And Normative Commitment To The Organization: A Meta-Analysis Of Antecedents, Correlates, And Consequences", Journal Of Vocational Behavior, 61,2002, pp.20-52.

Mottaz Clifford J.: "Age And Work Satisfaction", Work And Occupations, Vol.14, No.3, 1987,pp. 389-408

NMTS http://nmts.com.tr

Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver: "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(3),2002, s.15-42.

Orhunbilge, A. Neyran: "Örnekleme Yöntemleri ve Hipotez Testleri (Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş İkinci Baskı)", Avcıol Basım ve Yayın, İstanbul,2000,s.420

Örücü, Edip ve Yumuşak, Sedat ve Bozkır, Yasin : ''Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma.'' Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 13(1),2006, s.39-51.

Örücü, Edip ve Kaplan, Elif : "Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarında Devamsızlık Sorunu" , Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 8 (1),2001, s.93-112

Özer, Süral Pınar ve Topaloğlu Tayfun; "Motivasyonda Kapsam Kuramları Liderlik ve Motivasyon", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,2008

Özdemir, Lütfiye; "İş Gören Tatmini Açısından Ücret-Maaş Yönetimi ve Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Basılmış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum,1993

Özdevecioğlu, Mahmut ve Doruk, Nihal Çakmak: "Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 33 (Temmuz-Aralık), 2009, s.75-76.

Özdevecioğlu, Mahmut ve Kanıgür, Sevgi: "Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri", KMU İİBF Dergisi,11,2009, s.53-82.

Özen, Yener, ve Gülaçtı, Fikret ve Çıkılı, Yahya : "Saldırganlığın Psikolojik-Kültürel Boyutu ve Vandalizm", Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları (DAUM) Dergisi, 3(1),2004, s.144-149.

Özgen, Mehmet Kasım: "Farabi'nin Mutluluk Anlayışı (Yayımlanmamış Doktora Tezi)", Erciyes Üniversitesi,2005

Özkalp, Enver ve Kırel, Çiğdem: "Örgütsel Davranış", Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım,2016

Öztürk, Azim: "Sağlık Sektöründe Özelleştirme: Devlet Hastaneleri Açısından Bir Değerlendirme", MPM Verimlilik Dergisi, 4(3),1993, s.42-54.

Pinder, Craig C.: "Work Motivation In Organizational Behavior (2nd ed.)" Psychology Press, New York,2008

Pryce-Jones, J. : "Happiness At Work: Maximizing Your Psychological Capital For Success", United Kingdom, Wiley-Blackwell,2010

Rego, Armenio and E. Cunha and Miguel P.: "Authentizotic Climates And Employee Happiness: Pathways To İndividual Performance?", Journal Of Business Research, 61(7),2008, pp.739–752.

Reza, A. Hosseinpour and Leyli, B. Esmaelli: "Investigating The Role Of Organizational Happiness İn Teachers", Occupational Burnout. Journal Of Fundamental And Applied Sciences, 8(2),2016, pp.1444-1465.

Robbins, S. P. : "Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications", Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall International Editions,1996

Robbins, S. P. and Judge, T. A..: "Örgütsel davranış", (Çev. Ed.: İnci ERDEM). Ankara: Nobel BasımYayın,2017

Sabuncuoğlu, Zeyyal ve Tüz, Melek : "Örgütsel Psikoloji", 3. Basım, İstanbul: Alfa Basın Yayın,1998

Saenghiran, Natthwain : "Towards Enhancing Happiness At Work: A Case Study. Social Research Reports", 25, pp. 21-33.

Schaufeli, Wilmar B. and Bakker, Arnould B.: "Defining And Measuring Work Engagement: Bringing Clarity To The Concept. İçindea.B. Bakker Ve M. P. Leiter (Eds). Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory And Research", Press, New York,2010, pp. 10-24.

SGK "2022 Yılı Faaliyet Raporu" erişim, https://www.sgk.gov.tr/Duyuru/Detay/2022-Yili-Sosyal-Guvenlik-Kurumu-Faaliyet-Raporu-2023-02-28-05-09-53, 2023

SGK https://www.sgk.gov.tr/Hakkimizda/Index/c4953319-ea98-439f-89e0-4b1cdddbed55/

SGK Rehberlik ve Teftiş Başkanlığı Yönetmeliği, ,T.C. Resmi Gazete, no. 26609, 10.08.2007

SGK Sosyal Güvenlik Denetmenliği Yönetmeliği, T.C. Resmî Gazete, no.27945, 26.05.2011,

SGK 2020/39 Sayılı Sosyal Güvenlik Denetmenleri İş ve İşlemleri Genelgesi & Sosyal Güvenlik Denetmenleri Çalışma Talimatı

SGK 2020/39 Sayılı Sosyal Güvenlik Denetmenleri İş ve İşlemleri Genelgesi ve Sosyal Güvenlik Denetmenleri Çalışma Talimatı, Ekim 2020 , Sigorta Primleri Genel Müdürlüğü, Ankara

Sinambela, Lijan Poltak: "Manajemen Sumber Daya Manusia:Membangun", Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: PT. Bumi Aksara",2016

Shields, Micheal A. and Ward, Melanie: "Improving Nurse Retention In The National Health Service In England: The İmpact Of Job Satisfaction On İntentions To Quit. Journal Of Health Economics", 20,2001, pp.677-701.

Smith, M. Brewster: Comment On Davies's ''Maslow And Theory Of Political Development'', Political Psychology, 12(3),1991, pp.421-423.

Songur, H. Mehmet: "Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü" , Ankara: Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını,1995

Spector, Paul E.: "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences" (Vol. 3), Sage,1997

Steers, Richard M.: "Antecedents And Outcomes Of Organizational Commitment." Administrative Science Quarterly 22 (1): ,1977,pp.46-56.

Stup, Richard E.: "Human Resource Management, Organizational Commitment, And Perceived Organizational Support In Dairy Farm Businesses", (Doctor), The Pennsylvania State University, US,2006

Sun, H. Özlem: "İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma", Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara,2002

Şahin, Emine Tuğba : "Presenteizm (İşte Varolamama) ile İş Performansı (Görevsel Performans ve Bağlamsal Performans) Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi, Kastamonu, 2018

Şekeroğlu, Sinan: "Bankacılık Sektöründe Örgütsel Adalet Algısının Çalışanın İş Doyumuna Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,2017

Şimşek Mehmet Şerif Ve Akgemci Tahir ve Çelik Adnan; "Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış", Nobel Yayıncılık, Yenilenmiş 3. Baskı, Ankara,2003

Tan, Juan Soo and Tambyah, Kuan Siok and Kau, Keng Ah: "The İnfluence Of Value Orientations And Demographics On Quality Of Life Perceptions: Evidence From A National Survey Of Singaporeans", Social Indicators Research, 78(1),2006, pp.33–59.

TDK, https://sozluk.gov.tr/

Tengilimoğlu, Dilaver: "Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1,2005, s.23-45.

Thiruvenkadam. Thiagarajan and Sudarasan, Jayasingh: "Determinants Of Employee Happiness İn An Information Technology Company In India, Internationaljournal Of Engineering & Technology", 7 (3.10),2018, pp.173-178.

Tiryaki, Hanife Şen ve Bahçecik, Nefise: "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Yönetici Hemşire ve Hemşirelerin Kurumsal İklimi Algılayışları", Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 1(1),2014, s.1-15.

Tseng, Ming Lang: "Application Of Anp And Dematel To Evaluate The Decision-Making Of Municipal Solid Waste Management İn Metro Manila. Environmental Monitoring And Assessment", 2009, pp.181 - 197

Tunçer, Polat: "Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon", Sayıştay Dergisi, 88,2013, s.87–108.

Türk, M. Sezai: "Örgüt Kültürü ve İş Tatmini" Ankara: Gazi Kitabevi,2007

Türkoğlu, Türkay ve Yurdakul, Ümüt: "Mobilya Endüstrisinde Çalışanların İş Doyumu ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin Araştırılması", Artvin Çoruh Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi, 2017

Uygur, Akyay: "Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması.", Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1,2007, S.71-85.

Uzuntarla, Yasin ve Ceyhan, Sümeyra ve Fırat, İbrahim : "Çalışan Performansının İncelenmesi : Sağlık Sektörü Örneği". Gülhane Tıp Dergisi,2017, s.16–20.

Viswesvaran, Chockalingam, and Deniz S. Ones : "Perspectives On Models Of Job Performance". International Journal Of Selection And Assessment, 8(4),2000, pp.216- 226.

Ünüvar, Hande ve Polatçı, Sema: "İşte Mutluluk Ölçeği, Bir Ölçek Geliştirme Çalışması" 6(1), 2021,s.177-202

Zakaria, Maheran ve Malek, Nur Ain Abdulmelek: "Effects Of Human Needs Based On The Integration Of Needs As Stipulated İn Maqasid Syariah And Maslow's Hierarchy Of Needs On Zakah Distribution Efficiency Of Asnaf Assistance Business Program", Jurnal Pengurusan, 40, 2014,pp.41-52

EKLER

Ek 1: Kişisel Bilgi Formu

	Sorular
1)	Cinsiyetiniz (Kadın, Erkek)
2)	Yaşınız (18-25,26-33,34-41,42-49, 50 ve üzeri)
3)	Medeni Durumunuz (Evli, Bekar, Dul)
4)	Çocuk Sayınız (0,1,2, 3 ve üzeri)
5)	En Son Mezuniyet Düzeyiniz (Lise ve Dengi, Ön Lisans, Lisans, Lisansüstü)
6)	Toplam Hizmet Süreniz (1-5,6-10,11-15,16-20, 21 ve üzeri)

Ek 2: İş Performansı Ölçeği

Görev Performansı Soruları	Ölçekte iş performansı ile ilgili ifadeler görev performansı ve bağlamsal performans için ayrı olarak yer almaktadır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).				
GP1) İşime ilişkin hedefleri başarıyla sonuçlandırırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP2) İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP3) İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP4) İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP5) Görevlere ilişkin belirlenmiş olan sorumluluklardan daha fazlasını üstlenebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP6) Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

GP7) İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıkla üstesinden gelirim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP8) Görevlerimi beklendiği gibi yaparak, işimde iyi bir performans sergilerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
GP9) Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bağlamsal Performans Soruları					
BP1) Geçerli bir mazeretim olsa dahi işimi aksatmamaya gayret gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BP2) İşimi mümkün olan en az hatayla yerine getiririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BP3) Görevlerimi yerine getirirken ekstra bir özen gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BP4) Belirli bir tarihte tamamlanması gereken işimi daima zamanında ya da	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

zamanı gelmeden önce yerine getiririm.					
BP5) Diğer çalışanlar eleştirdiğinde, ben kurumumu savunurum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BP6) Kurumum dışındakiler eleştirdiğinde, ben kurumumu savunurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
BP7) Kurumumu toplum içinde temsil etmekten gurur duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

*** GP: Görev Performansı; BP: Bağlamsal Performans**

Ek 3: İş Doyumu Ölçeği

Sorular	Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre yapılmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).				
1) Şu an çalıştığım iş beni tatmin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2) Aldığım maaş beni tatmin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3) İşimi yaparken edindiğim kişisel gelişim beni tatmin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4) İşyerinde görüştüğüm ve çalıştığım insanlardan memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5) İşyerinde gördüğüm saygı ve adil davranışlar beni memnun ediyor	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6) İşimi yaparken zaman harcamaya değer başarılar elde edeceğimi düşünüyorum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

7) İşyerinde farklı insanlar tanıma şansı elde ediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8) Üstlerimden gördüğüm destek ve yönlendirmelerden memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9) İşime gösterdiğim katkı karşılığında aldığım ücretten memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10) İşimde bağımsız olarak düşünebilir ve hareket edebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11) Çalıştığım kurumun geleceğim açısından güvenli bir yer olduğunu düşünüyorum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12) İşimde başka insanlara yardım etme şansı beni tatmin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13) İşimdeki zorluk derecesi beni tatmin ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14) İşimde bana gösterilen amirlik seviyesinden memnunum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ek 4: İşte Mutluluk Ölçeği

Sorular	Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine göre yapılmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).				
1) Yöneticim çalışanlarına karşı güler yüzlüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2) Yöneticim çalışanlarına karşı samimi davranır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3) İş yerimde yeterli düzeyde terfi imkânları bulunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4) İş yerimde adil bir ödüllendirme sistemi vardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5) Yaptığım iş ile gurur duyuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6) İşimi severek yapıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7) İş arkadaşlarımla uyum içerisinde çalışmaktayız.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8) İş arkadaşlarımla ilişkilerimiz samimi ve içtendir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)