



**GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI PERSONELİNİN HİZMET İÇİ
EĞİTİM ALGILARI İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Mehmet Kerem Seven

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

MART, 2019

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren (.....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Mehmet Kerem
Soyadı : SEVEN
Bölümü : Eğitim Yönetimi ve Denetimi
İmza :
Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personelinin Hizmet İçi Eğitim
Algıları İle İş Doyumu Arasındaki İlişki

İngilizce Adı : The Relationship Between the Perceptions of the Ministry of Customs and Trade and the Work Satisfaction Of the Personnel of the Service

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı : Mehmet Kerem SEVEN

İmza:.....

JÜRİ ONAY SAYFASI

Mehmet Kerem SEVEN tarafından hazırlanan “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personelinin Hizmet İçi Eğitim Algıları İle İş Doyumu Arasındaki İlişki ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Vicdan ALTINOK

.....

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Başkan: Prof. Dr. Ayşe DEMİRPOLAT

.....

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. ŞADUMAN KAPUSUZOĞLU

.....

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Hacettepe Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 22/03/2019

Bu tezin Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Selma YEL

Eğitim Bilimleri Enstitü Müdürü

.....

Aileme...

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında katkılarını esirgemeyen ve yol gösterici olan değerli danışman hocam Doç. Dr. Vicdan Altınok'a, araştırma süresince bana verdiği destek, güç ve moral için eşim Sinem Seven'e ve beni bu günlere getiren, varlığını her zaman hissettiren kıymetli aileme sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI PERSONELİNİN HİZMETİÇİ EĞİTİM ALGILARI İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Mehmet Kerem Seven

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

MART, 2019

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personelinin hizmet içi eğitim algıları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek; kişisel değişkenlere göre hizmet içi eğitim algısı ile iş doyum düzeyi arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Araştırmanın evrenini, Gümrük ve Ticaret Bakanlığında görev yapan personeller, örneklemini ise bu personeller arasından basit tesadüfî örnekleme ile seçilmiş 207 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmaya temel teşkil eden verilerin elde edilmesinde anketlerden yararlanılmıştır. Bu anketler merkez ve taşra teşkilatı personeline uygulanmıştır. Anket formunda hizmet içi eğitim algısı ve iş doyumunu iki ayrı ölçekle değerlendirilmiş, ayrıca çalışanların kişisel özelliklerine ilişkin dört adet maddeye yer verilmiştir. Cevaplar SPSS programına aktarılarak bir veri tabanı oluşturulmuş ve gerekli istatistiki hesaplamalar yapılmıştır. Çalışma sonucunda hizmet içi eğitim algısının çalışanların iş tatmin düzeyini etkilediği ve bu etkilerin çalışanların unvan, cinsiyet, yaş ve kıdem gibi özelliklerine göre az da olsa değişiklik gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet içi Eğitim, İş Doyumu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Sayfa Adedi: 78

Danışman: Doç. Dr. Vicdan ALTINOK

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PERCEPTIONS OF THE
MINISTRY OF CUSTOMS AND TRADE AND THE WORK
SATISFACTION OF THE PERSONNEL OF THE SERVICE**

(M.S. Thesis)

Mehmet Kerem Seven

GAZI UNIVERSITY

INSTITUTE OF EDUCATIONAL SCIENCES

MARCH, 2019

ABSTRACT

The aim of This study is to determine the relationship between the internal education perceptions of the Customs and Trade Ministry personnel and the level of business satisfaction; To investigate the relationship between in-service education perception and business satisfaction level according to personal variables. The Research's universe, the personnel working in the Ministry of Customs and Trade, and the sampling of these personnel are selected with a simple random sample from the 207 employee. Surveys were used to obtain the fundamental data of Research. These surveys have been applied to the staff of the Central and provincial organization. In the Questionnaire form, the perception of in-service training and job satisfaction were assessed by two scales, and there were four articles on the personal characteristics of the employees. The Answers were transferred to the SPSS program and a database was created and the necessary statistical calculations were performed. As a result of the study, the perception of in-service education influenced the level of satisfaction of employees and these effects were determined to vary slightly according to the characteristics of employees such as title, gender, age and seniority.

Key Words: In Service Training, Job Satisfaction, Ministry of Customs and Trade

Page Number: 78

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Vicdan ALTINOK

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
BÖLÜM 1.....	1
GİRİŞ.....	1
Araştırmanın Problem Cümlesi.....	1
Araştırmanın Amacı.....	5
Araştırmanın Önemi.....	5
Araştırmanın Sayıtları.....	6
Tanımlar.....	6
Araştırmanın Varsayımları.....	6
Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	7
BÖLÜM 2.....	9
KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	9
Hizmet İçi Eğitim.....	9
Hizmet İçi Eğitim Kavramı.....	9
Hizmet İçi Eğitimin Amaçları.....	11
Hizmet İçi Eğitimin Yararları.....	11

Hizmet İçi Eğitimin Maliyeti.....	13
Hizmet İçi Eğitimin Aşamaları.....	14
Hizmet İçi Eğitim Türleri.....	16
Uygulama Yerine Göre Hizmet İçi Eğitim.....	16
Uygulama Zamanına Göre Hizmet İçi Eğitim.....	16
Amacına Göre Hizmet İçi Eğitim ve Yönetici Geliştirme.....	17
Hizmet İçi Eğitim Algısı.....	19
İş Doyumu.....	19
İş Doyumunun Tanımı.....	19
İş Doyumunun nemi.....	21
İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	23
Demografik Faktörler.....	23
Kurumsal Faktörler.....	25
Çevresel Faktörler.....	28
Hizmet İçi Eğitim ve İş Doyumu İlişkisi.....	28
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı.....	29
Gümrük ve Ticaret Bakanlığının nemi.....	31
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın Personel Yapısı.....	32
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri.....	33
Bakanlık Bünyesinde İhtiyaç Duyulan Eğitim Konularının Tespiti.....	33
Eğitim Programının Hazırlanması.....	33
Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Gerçekleştirilen Eğitim Faaliyetleri (2015 Yılı)	
.....	34
İlgili Araştırmalar.....	34
Yurt İçinde Yapılmış alışmalar.....	34
Yurt Dışında Yapılmış alışmalar.....	37

BÖLÜM 3.....	42
YÖNTEM.....	42
Araştırmanın Modeli.....	42
Evren ve Örneklem.....	42
Veri Toplama Araçları.....	46
Hizmet İçi Eğitim Algısı Ölçeği.....	46
Minnesota İş Tatmini Ölçeği.....	47
Verilerin Toplanması.....	48
Verilerin Analizi.....	48
BÖLÜM 4.....	50
BULGULAR VE YORUM.....	50
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları Ne Düzeydedir?	50
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları Demografik Özelliklere Göre Değişmekte midir?	51
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının İş Doyumu Ne Düzeydedir?	54
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasında Bir İlişki Var mıdır?	59
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitime ilişkin önerileri nelerdir?	60
BÖLÜM 5.....	62
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	62
Sonuç.....	63
Öneriler.....	66
KAYNAKLAR.....	68
EKLER.....	74

EK 1. Araştırma İzni.....	75
EK 2. Anket Formu.....	76
EK 3. Hizmet İçi Eğitim Algısı Anketi.....	77
EK 4. İş Tatmini Anketi.....	78
EK 5. Demografik Özellikler.....	79

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Hizmet İçi Eğitimin Bireysel ve Kurumsal Yararları.....	12
Tablo 2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Görevli Olan Personelin Eğitim Durumu.....	43
Tablo 3. Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Görevli Olan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	43
Tablo 4. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	44
Tablo 5. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Yaşa Göre Dağılımı.....	44
Tablo 6. Araştırmaya Katılan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personelinin Çalışma Teşkilatına Göre Dağılımı.....	45
Tablo 7. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Kıdem Dağılımı.....	45
Tablo 8. Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Unvan Dağılımı.....	46
Tablo 9. Hizmet İçi Eğitim Algısı Ölçeğine İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlilik Düzeyleri.....	47
Tablo 10. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları.....	49
Tablo 11. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Yaşa Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri.....	50
Tablo 12. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Cinsiyete Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri.....	51
Tablo 13. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri One-Way Anova Test Sonuçları.....	52
Tablo 14. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Unvanlara Göre Hizmet İçi Eğitim Algılarına İlişkin One-Way Anova Test Sonuçları.....	53
Tablo 15. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının İş Doyumu Düzeyi	53

<i>Tablo 16. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri</i>	<i>54</i>
<i>Tablo 17. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Yaşa Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri.....</i>	<i>55</i>
<i>Tablo 18. Çalışanların Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri.....</i>	<i>55</i>
<i>Tablo 19. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının kıdeme Göre Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki.....</i>	<i>56</i>
<i>Tablo 20. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Unvanlara Göre Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki.....</i>	<i>57</i>
<i>Tablo 21. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet içi Eğitim Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki.....</i>	<i>58</i>
<i>Tablo 22 Çalışanların Hizmet İçi Eğitim Etkinliğine İlişkin Önerileri.....</i>	<i>59</i>

ŞEKİLLER LİSTESİ

<i>Şekil 1.</i> Araştırmanın varsayımları.....	8
<i>Şekil 2.</i> Hizmet içi eğitimin değişen amaçları.....	11

SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

MEB	Millî Eğitim Bakanlığı
MESSC	Ministry of Education, Science, Sports and Culture
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
N	Kişi Sayısı
p	Anlamlılık Düzeyi
S	Standart Sapma
sd	Serbestlik Derecesi
%	Yüzde
<	Küçüktür
>	Büyüktür

BÖLÜM 1

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları ve araştırmada kullanılan kavramlar açıklanmıştır.

Araştırmanın Problem Cümlesi

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında küreselleşmenin, yaşanan hızlı değişikliklerin ve gelişen teknolojinin rekabeti arttırması ile birlikte, örgütler bu rekabet ortamında ayakta kalabilmek için ellerinde bulunan fiziki, mali imkanları ve insan gücünü en etkili ve verimli şekilde kullanmak zorunda kalmaktadır. Özellikle hizmet sektörlerinde müşterilere sunulan ürün ya da hizmet kalitesinin temel belirleyicisi beşeri sermayeleri olmaktadır. O halde, çevreden gelen sürekli gelişim baskılarıyla başa çıkabilmek için beşeri sermayenin yeni bilgi ve becerilerle donatılması, değişikliklere uyarlanması ve gelecekte meydana gelebilecek gelişmelere hazırlıklı olması gerekmektedir. Hizmet içi eğitim, beşeri sermayeyi bu anlamda geliştirecek bir insan kaynakları yönetimi uygulamasıdır.

Hizmet içi eğitim, bireylerin ya da iş gruplarının işletmede yüklendikleri ya da ileride yüklenecekleri görevleri daha etkili ve başarılı yapabilmeleri için onların mesleki ufuklarını genişleten, bilgi, düşünce, rasyonel karar alma, davranış ve tutum, alışkanlık ve anlayışlarında olumlu değişimler yapmayı amaçlayan bilgi, görgü ve becerileri artıran eğitsel eylemlerin tümüdür. (Sabuncuoğlu, 2000; s. 110).

Hizmet içi eğitim, gerek metodolojik gerekse de içerik açısından çok boyutlu olan bir kavramdır. Avrupa Birliği uygulamalarında hizmet içi eğitim yaklaşımının merkezini Neo-liberal politikaların yönlendirdiği “Yaşam Boyu Öğrenme” kavramı oluşturmakta, öğretim

metodolojisiinde formal ve informal eğitimi tamamlayıcı bir tarzda yapılandırılan Yaygın Eğitim Yaklaşımı, yetişkinlerin hizmet içi eğitimlerinde giderek artan ölçüde tercih edilen bir eğitim yaklaşımı olarak karşımıza çıkmaktadır (Halvurt, 2010; s.1).

Kurumsal hizmet içi eğitim faaliyetlerinin tasarımı, planlaması, geliştirilmesi, yönetilmesi ile bunlarla ilgili finansal süreçleri kurumsal hedeflerin yönlendiriciliği altında tek bir merkezden en iyi eğitim faaliyetlerini sadece prosedürlerden ibaret bir sürece indirgemekten ziyade, önerilen eğitim sistemine personel ve yöneticilerin aktif bir şekilde katılımlarını ve eğitim sorumluluğunu eşit bir şekilde paylaşmalarını sağlayan durağan değil yaşıyan, kurumsal amaçlardan, bireysel amaçlara yayımlanan, tüm personelin katılmaktan ve öğrenmekten zevk alacağı, kolay yönetilen süreçlerden oluşan bir eğitim sistemi oluşturmaktır. (Halvurt, 2010; s.1).

Hizmet içi eğitim, iş görene basit motor becerilerden ileri düzey yönetim becerilerine kadar çok geniş bir alanda beceri kazandırmaya yönelik önemli bir insan kaynakları yönetimi uygulamasıdır. Hizmet içi eğitim, işgörenlerin görevleri ile ilgili bilgi, beceri ve tutumları geliştirmek ve onları yeniliklere hazırlamak üzere yapılan bir eğitimidir (Örücü, Topaloğlu ve Öngören, 2002). Hizmet içi eğitim çoğu kez işletmeler tarafından finanse edilir, işletme amaçları doğrultusunda düzenlenir, uygulamaya dönük ve kısa sürelidir (Sabuncuoğlu, 2000; s.111).

Hizmet içi eğitim ile iş görenin iş ve mesleki yaşamda meydana gelen değişiklikler ve yeni durumlara uyumunu kolaylaştırmak amaçlanır. Bu sayede örgütlerin rekabetçi olmasını veya varlığını sürdürebilmesi için, insan kaynağında toplanmış bilgiyi artırmak, üretmek ve çeşitlendirmek mümkün olacaktır. İş görenin nitelikleri ile yaptığı işin gerekleri arasındaki dengenin iş gören aleyhine bozulması durumunda, yeterlik yönünden işin gereklerini karşılayamayan iş gören, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesi ve etkin bir biçimde çalışmasına engel teşkil eder (Yaylı & Temiraliyeva, 2006). Hizmet içi eğitim, bu engeli aşmak için en iyi ve etkili süreçlerden biridir.

Hizmet içi eğitim, örgütün ve iş görenin gelecekteki ihtiyaçlarının öngörülmesi halinde bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak da düzenlenebilir. Çünkü hizmet öncesinde alınan eğitim ne kadar yeterli ve üstün olursa olsun, hizmet içi eğitim programlarıyla desteklenmedikçe iş görenlerin bilgilerinin eskimesi doğal ve kaçınılmazdır (Balay, 2000; s.

119). Önemli olan, eskiyen bu bilgileri bırakabilmek, aşabilmek ve kendini yeni bilgi ve becerilerle donatabilmektir.

Konunun daha iyi anlaşılması açısından alan yazına kazandırılan tanımları çoğaltacak olursak hizmet içi eğitim şu şekilde tanımlanabilir: Üretim ve hizmette etkinliğin, verimin, kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketilmesi esnasında meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarrufların artırılması amacıyla işgücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında; işgücüne yönelik çalışma hayatı boyunca bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir. (Aytaç,2009)

Hizmet içi eğitimin amaçlarını farklı açılardan ele alıp inceleyebiliriz. Şöyle ki, kurum ya da şirket açısından amaç, verimliliğin ve iş düzeninin aksamadan işlemesini sağlamak iken; birey açısından amaç ise, bireyin yani personelin görevini daha iyi yapmasıdır. Ayrıca hizmet içi eğitime grup açısından bakıldığında, bireyin içinde çalıştığı gruba uyumunu sağlayarak, eşgüdüm ve işbirliği içinde çalışmasına yardımcı olmak iken; bir yöntem olarak bakıldığında ise, bireylere kazandırılacak bilgi, beceri ve davranışların en uygun biçimde kazandırılması olarak düşünebiliriz. Görüldüğü üzere hizmet içi eğitim etkinliklerinde çok amaçlı geniş bir yaklaşım söz konusudur (Pehlivan, 1993; s. 152). Bu nedenle hizmet içi eğitimin amaçları çeşitli yazarlarca değişik biçimlerde belirlenerek alan yazına kazandırılmıştır. Bunların içinden Kaya (2007), hizmet içi eğitimin amaçlarını şu şekilde sıralamıştır:

- 1) Etkinlik ve verimi sağlama,
- 2) Öğrenme sürecini kısaltma,
- 3) Bürokratların olumsuz tutumlarını değiştirme,
- 4) Morali yükseltme,
- 5) Meslekte yükselme olanağı yaratma,
- 6) Yönetim geliştirme.”

Türkiye’de ve Dünyada eğitim metodolojisi ve teknolojisinde meydana gelen değişiklikleri değerlendirerek, kurumsal hizmet içi eğitim faaliyetlerinin geliştirilmesi, planlanması ve yürütülmesi süreçlerinin optimizasyonu sağlamak, kurumsal örgüt kültürüne uygun hizmet içi eğitim faaliyetleri ile kurum içinde sürekli öğrenme kültürünün yaratılmasını sağlayan süreçlerin aşamalı olarak hayata geçirilmesini sağlamaktır.

Meslek sahibi olmuş bir kişinin mesleğinin en üst noktasında olması, onun mesleğini yaparken görev sırasında bile eğitim alması söz konusudur. Hizmet içi eğitim konusunda da yöneticilerin çalışanları yönlendirmeleri ve çalışanların bu konuya olumlu bir bakış açısı ile yaklaşımları gereklidir. Personelin bu hizmet içi eğitimi çalıştıkları kuruma yansıtılması, paydaşlarına etkileri de söz konusudur.

İşletmelerde eğitim faaliyetlerinin etkili bir biçimde sürdürülebilmesi ve eğitimden hedeflenen ve personel tarafından beklenen yararların elde edilebilmesi için işletmelerin genel bir eğitim politikasına sahip olması gerekir (Taşkın, 1994, s.151). Şöyle ki, hizmet içi eğitim politikasının önceden belirlenmesi, eğitim amaçlarının saptanması ve kavranmasını, kurum/şirket içinde iyi ilişkiler ve koordinasyonun sağlanmasını, uygun bir ortam yaratmada desteklenmeyi, eğitimler için olumsuz yönde baskıların önlenmesini, eğitimlerin süreklilik kazandırılmasını kolaylaştırır (Taymaz, 1983, s.272). Bu nedenle hangi sektörde olursa olsun, çapı ne olursa olsun tüm kuruluşlar eğitim faaliyetleri öncesi mutlaka kendilerine özgü bir eğitim politikası hazırlamalıdır.

Örgütteki hizmet içi eğitim uygulamaları, nitelik ve nicelik olarak yeterli ise iş görenin iş doyumunu da etkiler. En genel anlamda bireyin işe karşı geliştirdiği olumlu bir tutum olarak tanımlanabilen iş doyumunu, iş göreni örgüte ve işine bağladığı gibi iş görenin zihinsel ve fiziksel sağlığını etkileyen çok önemli bir örgütsel tutumdur.

İş doyumunu, bir işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu onun hakkında oluşan pozitif duygudur. Bir başka deyişle, iş tatmini, bir çalışanın işini ve iş yaşamını değerlendirmesiyle duyduğu haz ve olumlu duygu durumudur. (Çoban, 2013, s: 1)

İşlerinden doyum sağlayamayan bireyler, işyerinde geçirdikleri zamanı katlanılır kılmak için devamsızlığın yanı sıra başka tepkiler de geliştirirler. Bunlar arasında, işyerinde geçirilen zamanı özel işler için kullanmak, uzun molalar vermek, iş yapmaksızın meşgul görünmek, iş arkadaşları ile önemsiz konularda sohbet etmek, işi geciktirmek, kuralları kasıtlı olarak görmezden gelerek otoriteye karşı çıkmak, iş arkadaşlarına ve üstlerine karşı saldırgan davranışlar sergilemek, öç almak, misilleme yapmak sayılabilir. Bireylerin bu tepkilerin birini ya da birkaçını seçmelerinde kişisel geçmişleri, grup normları, bireysel özellikleri, işyeri politikaları ve bu politikaların doğuracağı olumlu ve olumsuz sonuçlar etkilidir. (Sun, 2002, s. 5)

Özetle, iş görenlerin iş doyumlarının uzun dönemde istikrarlı olması, bireylerin ruhsal ve fiziksel sağlıkları üzerindeki etkileri dolayısıyla toplumsal huzur ve mutluluğun sağlanması açısından da önemlidir (Bucak, 2007, s.67). Performans düzeyleri istikrarlı olan iş görenlerin diğerlerine kıyasla sağlık durumlarının daha iyi olduğu ve daha az stres yaşadıkları bir gerçektir (Efeoğlu & Özgen, 2007). Öyleyse, istikrarlı iş doyumunu kişilerin başarılı ve mutlu olabilmelerinin önemli gereklerinden biridir (Gençay, 2007, s.767).

Yapılacak bu araştırma ile “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personelinin hizmet içi eğitim algıları ile iş doyum düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?” sorusuna cevap aranmaktadır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personelinin hizmet içi eğitim algıları ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkilerde, kişisel değişkenlere göre bir farklılık olup olmadığını belirlemektir. Bu genel amaç kapsamında aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

1. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları nasıldır?
2. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları demografik özelliklere göre değişmekte midir?
3. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının iş doyum düzeyleri nasıldır?
4. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları ve iş doyum düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?
5. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitime ilişkin önerileri nelerdir?

Araştırmanın Önemi

Alan yazında iş doyum ve hizmet içi eğitimle ilgili pek çok çalışma yapılmışken, hizmet içi eğitim ve iş doyum arasındaki ilişki konusunda sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırmanın; çalışan personelin kendi alanında yaptığı çalışmalara katkı sağlayacağı, çalışanlar tarafından daha çok önemseneceği, personelin mesleki anlamda daha etkili olacağı, insan kaynakları ve personel yetiştirme çalışmalarına ışık tutacağı, aynı zamanda akademik anlamda bundan sonraki yapılacak çalışmalar için kaynak teşkil edeceği düşünülmektedir.

Bu araştırmadan elde edilen veriler ışığında Gümrük ve Ticaret Bakanlığı  alışanlarının görev yaptıkları birimlerde daha verimli çalışabilmeleri için, “Hizmet içi eğitimin iş doyumuna olumlu katkı sağlama koşulları” ile ilgili önemli veriler sunulmaktadır.

Araştırmanın Sayıltıları

Bu araştırmanın temel sayıltıları;

- 1) Katılımcıların  l eklere verdiği cevaplar kendi düşüncelerinin ifadesidir.
- 2) Araştırmada kullanılacak olan ölçekleri dolduran çalışanların samimi ve doğru cevaplandıracakları varsayılmaktadır.
- 3) Veri toplama aracının, hizmet içi eğitim algıları ile iş doyum düzeyleri arasında ilişkilerin kişisel değişkenlere göre bir farklılık gösterip göstermediği görüşlerini ortaya çıkaracak nitelikte olduğu varsayılmaktadır.

Tanımlar

Hizmet İçi Eğitim: Özel ve tüzel kişilere ait iş yerlerinde, belirli bir maaş ya da ücret karşılığında işe alınmış ve çalışmakta olan bireylere görevleri ile ilgili gerekli bilgi, beceri ve davranışlar kazanmalarını sağlamak üzere yapılan eğitimdir (Taymaz, 1981, s. 4).

İş Doyumu: Evrensel bir konu olan iş doyumunu, “*en az stres ve yorgunluk yaratacak bir yöntemle en üst verimle çalışmak*” olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu & Sökmen, 2006).

Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın amacı, kapsamı ve varsayımları doğrultusunda belirtilen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: İş görenlerin hizmet içi eğitim algıları ile iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H_{1a}: İş görenlerin hizmet içi eğitim koşulları ile içsel iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H_{1b}: İş görenlerin hizmet içi eğitim koşulları ile dışsal iş doyum düzeyleri arasında pozitif

ve anlamlı ilişki vardır.

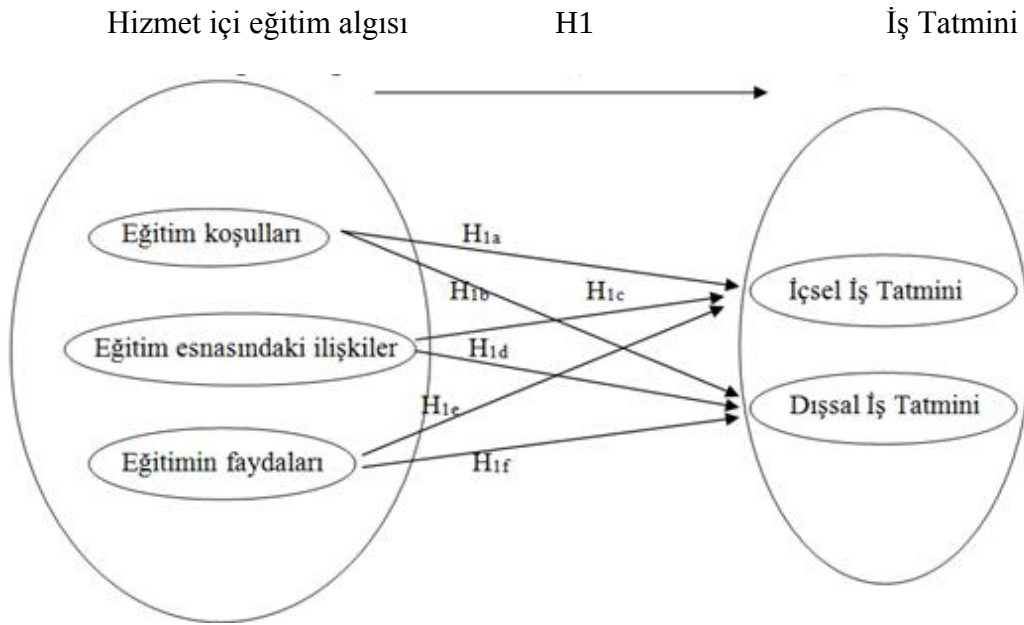
H_{1c}: İş görenlerin hizmet içi eğitim esnasındaki ilişkiler ile içsel iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H_{1d}: İş görenlerin hizmet içi eğitim esnasındaki ilişkiler ile dışsal iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H_{1e}: İş görenlerin hizmet içi eğitimden aldıkları faydaları ile içsel iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

H_{1f}: İş görenlerin hizmet içi eğitimden aldıkları faydaları ile dışsal iş doyum düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır.

Araştırma hipotezi Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın varsayımları

Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmada iki ana kavram kullanılmıştır; bunlardan birincisi hizmet içi eğitim algısı, ikincisi ise iş doyumudur. Araştırmanın amacı iş görenlerin hizmet içi eğitim algısı ile iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Bu nedenle iş görenlerin iş doyum düzeyleri üzerindeki ilişkiler yalnızca hizmet içi eğitim algısı ve kişisel özellikler

kapsamında analiz edilecektir. Başka bir ifade ile iş doyumu ile ilişkisi olan diğer faktörler araştırmanın kapsamı dışında tutulmaktadır.

Bunun yanı sıra, araştırma Ankara ilinde hizmet içi eğitim alan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personeli ile sınırlı tutulmuş, diğer iller ve birimler kapsam dışı bırakılmıştır. Araştırma, söz konusu kurumda görev alan müdür, memur, muhafaza memuru personelin algıları ile sınırlandırılmıştır.

Araştırma aşağıda belirtilen sınırlılıklar çerçevesinde yürütülmüştür:

- 1) Bu araştırma, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının görüşleri ve uygulanan ölçme aracının geçerlilik ve güvenilirliği doğrultusunda sınırlılık içermektedir.
- 2) Araştırma, 2017 yılı Kasım ayı itibariyle Gümrük ve Ticaret Bakanlığında çalışan personel ile sınırlıdır.
- 3) Araştırma Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personelinin ölçeklere verdiği cevaplar ile sınırlıdır.

BÖLÜM 2

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet İçi Eğitim

Hizmet İçi Eğitim Kavramı

Hizmet içi eğitim, iş gören kişinin aktif olarak çalıştığı zaman içerisinde, yapılacak iş ve işlemler için sahip olması gereken özelliklere, işletme kurallarına bağlı olarak ulaştırılması için yapılan faaliyetlerdir. Bir diğer ifadeyle hizmet içi eğitim, işletmede görev alan iş görenin, mesleki hayatında ihtiyaç duyabileceği bilgi ve becerileri kazanmasını sağlayarak, iş göreni istenilen yönde bütünsel olarak geliştirmeyi amaçlayan bir yöntemdir. Hizmet içi eğitim ile iş gören, kendisinden beklenen bilgi ve becerileri mesleki yaşamında etkin bir şekilde kullanarak bağlı olduğu kuruma ve kişisel gelişimine önemli katkılar sağlayacaktır. Diğer taraftan hizmet içi eğitim, işveren tarafından iş tanımına bağlı olarak iş görenlerden beklenen tutum ve davranışların ortaya çıkmasında oldukça etkilidir. Ayrıca bu eğitim, iş yerlerinde iş bölümü ve alanda yetkinlik gibi kavramların ön plana çıkmasını da sağlamaktadır.

İnsanların yaşlanmaları ile birlikte doğal olarak bazı davranış ve becerilerinin olumsuz yönde farklılaşması kaçınılmazdır. Bunun yanı sıra yine ilerleyen yaşlarda yetersizleşme sorunu ortaya çıkmaktadır. Yetersizleşme, iki farklı şekilde ortaya çıkabilir. Birincisi, az önce bahsettiğimiz gibi doğal süreç sonucunda insanın yaşlanmasıdır. İkinci ve asıl önemli yetersizleşme durumu ise kişinin yapmakta olduğu iş ile ilgili olarak gerekli beceri, tutum ve davranışları sergileyebilmesi için yeterli güncel donanımına sahip olmamasıdır. İkinci sırada bahsi geçen yetersizleşme durumu, ne yazık ki kişinin güncel kalamamasına, yenilikleri

takip edememesine, sosyal ve ekonomik olarak geri kalmasına sebep olmaktadır (Özdemir, 1992; s. 390).

Hizmet içi eğitim, çalışana basit düzeyde fiziki becerilerden gelişmiş yönetim becerilerine kadar birçok alanda kabiliyet kazandırmaya yönelik önemli bir insan kaynakları idare sürecidir (Dysvik & Kuvaas, 2008). Hizmet içi eğitim, çalışanların yapmaları gereken işleri ile ilgili bilgi, kabiliyet ve davranışları geliştirmek ve çalışanları yeniliklere alıştırmak için gerçekleştirilen bir eğitimidir (Örücü, Topaloğlu & Öngören, 2002).

Hizmet içi eğitim çoğu zaman iş yerleri tarafından desteklenir, kurum hedefleri üzerine düzenlenir, faaliyetlere uygun ve kısa sürelidir (Sabuncuoğlu, 2000, s.111). Hizmet içi eğitimle çalışanın iş ve görev alanında oluşan değişiklikler sonucu ortaya çıkan yeni vaziyetlere adapte olması hedeflenir (Uşun, 2004, s.20). Bu sayede teşkilatların daha rekabetçi olması veya kalması amacıyla, insan odaklı toplanmış bilgilerin sayısı çoğaltılabilecek, oluşturulabilecek ve farklılaştırılabilecektir (Miser, 2002, s.56).

Çalışanların nitelikleri ile çalıştığı işin görevleri arasındaki düzenin çalışan zararına değişime uğraması durumunda, yeterlilik açısından işin görevlerini yerine getiremeyen çalışan, kurumun hedeflerine ulaşması ve dinamik bir biçimde çalışmasında engeller çıkarır (Yaylı & Temiraliyeva, 2006). Hizmet içi eğitim, bu sorunları ortadan kaldırmak amacıyla planlanmış en önemli ve kalıcı süreçlerden biridir (Örücü, Topaloğlu & Öngören, 2002, s. 93).

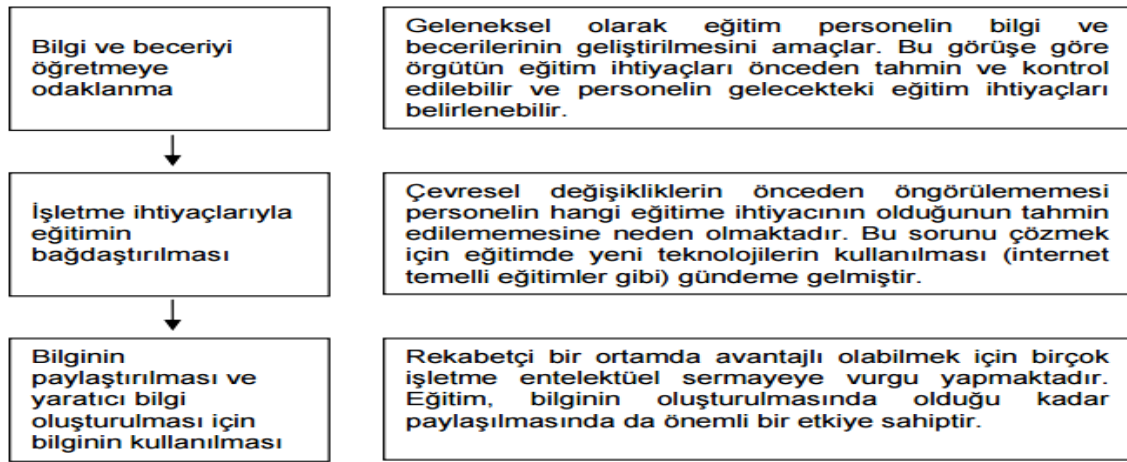
Hizmet içi eğitim, teşkilatın ve çalışanın gelecekteki gereksinimlerinin önceden bilinebilmesi durumunda bu gereksinimlerinin giderilmesi amacıyla da planlanabilir (Yüksel, 2003, s.199). Çünkü çalışma sürecine başlamadan görülen eğitim ne kadar yeterli ve kaliteli olursa olsun, hizmet içi eğitim programlarıyla desteklenmedikçe çalışanların bilgileri yetersiz kalacaktır (Balay, 2000; s.119). Önemli olan, anlamını yitirmiş bilgileri bırakabilmek, bunlardan kurtulabilmek ve kendini yeni bilgi ve kabiliyetlerle donatacak şekilde geliştirebilmektir (Fındıkçı, 1999, s.240).

Kısaca belirtmek gerekirse hizmet içi eğitim; insanların ya da çalışma gruplarının iş yerlerinde görev aldıkları ya da ilerleyen zamanlarda alacakları görevleri daha kaliteli ve etkin bir şekilde yerine getirebilmeleri amacıyla çalışanların mesleki görüşlerinin sayısını arttıran, bilgi, beceri, fikir, karar alma, tutum, alışkanlık ve anlayışlarında olumlu gelişmeler meydana getirmeyi hedefleyen eğitsel faaliyetlerin tümüdür (Sabuncuoğlu, 2000, s.110).

Hizmet İçi Eğitimin Amaçları

Hizmet içi eğitim; çalışma gruplarında ya da kurumlarda beşeri ve bilimsel birikimleri kaybetmemeye, arttırmaya ve aktif kullanmaya yardımcı olarak teşkilatların rekabet gücünü ve performansını arttırmak için yapılan çalışmalardır (Bingöl, 2003, s.199). Kurum açısından çalışanların eğitimindeki amaç, çalışanların kabiliyet ve donanımlarından tam olarak faydalanmak ve bu kabiliyet ve donanımlarını daha da yükselterek kurum çıktılarının kalitesini ve sayısını artırmaktır (Öztürk & Seyhan, 2005). Dolayısıyla, uygulanan hizmet içi eğitim ile çalışanın bu süreç sonucunda bilgi ve beceri edinmesinin yanında, davranışında da farklılıklar meydana getirerek kurumun bütüncül olarak başarısını artırmak amaçlanır (Kurt, 2000, s.76).

Çalışanın donanımını gerek kendisi gerekse görev yaptığı iş yeri için tüm kapsamıyla ortaya koymayı amaçlayan bu hizmet içi eğitim, çalışanın mesleğini iyi yapmasını sağlayan desteği vererek verimliliğini arttıracaktır (Kurt, 2000, s.76). Günümüzde hizmet içi eğitim, çalışanın bilgi ve becerilerini artırmanın yanında, bilgi paylaşımı ve bilimsel sermaye birikiminin artırılmasını sağlayacak faaliyetler olması açısından da önem arz etmektedir.



Şekil 2. Noe,R. (1999). İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi. Canan Çetin (Çev), *Hizmet içi eğitimin değişen amaçları* içinde (s.39-40). İstanbul: Beta.

Hizmet İçi Eğitimin Yararları

Hizmet içi eğitim faaliyetleri; çalışanın eğitim gereksinimlerini gidermek ve kurumun daha önceden belirlenen hedeflerine ulaşmasında emek açısından beklenen verimliliği sağlama amacı ile planlanır ve hayata geçirilir (Selimoğlu & Yılmaz, 2009). Hizmet içi eğitim faaliyetleri hem iş yerleri veya kurum hem de çalışanlar için büyük avantajlar sağlamaktadır.

Tablo 1

Hizmet İçi Eğitimin Bireysel ve Kurumsal Yararları

İş Yeri Yararları	Bireysel Yararlar
Kurumun amaçlarına ulaşmasını kolaylaştırır.	Çalışana moral kazandırır.
İş yerinin getirilerini artırır.	Çalışan kurumunun hedeflerinin farkına varır.
Verilen hizmetin niteliği artar.	İtimat, şeffaflık ve yaratıcılık çoğalır.
Verim artar.	İlişkileri güçlendirir.
Alt-üst ilişkisini olumlu yönde etkiler.	İş görenin gelişimine katkıda bulunur.
Diyalogları güçlendirir, yapıcı ilişkiler kurulur.	İş bilgi ve kabiliyetlerini artırır.
Değişimlere ve gelişmelere uyum kolaylaşır	Çalışanın farklılıklara uyumunu hızlandırır.
Üst düzeylere ve belirlenen görev alanlarına çalışan hazırlanır.	Zamanı aktif ve verimli yönetme becerisini kazandırır.
İş emniyeti artar	İşten alınan doyumunu ve tanınmayı sağlar.
İş bırakmalar azalır.	Çalışanın gelecek hedeflerini belirleme ve geliştirmesi için fırsat sağlar.
Çalışanın niteliği artar.	Çalışanı iş kazalarından korur.
Kurum politikalarının anlaşılabilirliği sağlanır.	Kariyer gelişimine yardımcı olur.
İş metotları geliştirilir.	İş görenin etkili sorun çözme becerileri gelişir.
Kurumun toplumda saygınlığı artar.	İş görenin yazma, konuşma, dinleme yetenekleri gelişir.
Ürün maliyeti azalır.	İş yerine uyum sağlar.
Personel tatmini artar.	Çalışanın doğru kararlar vermesini sağlar.
Kurumda takım çalışmaları sağlanır.	Motivasyon sağlar ve liderlik yeteneğini geliştirir.

Öztürk Y. & Seyhan K. (2005). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçülmesi. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 170-182.

Tablo 1 hizmet içi eğitimin iş yeri ve bireysel yararlarını belirtmektedir. Tabloda iki kapsamdaki yararlar analiz edildiğinde, bütüncül olarak yapılacak eğitim faaliyetlerinin kurumsal açıdan yarar artışı, verimlilik artışı, iç kaynaktan çalışan bulma, amaç ve

hedeflerin gerçekleştirilmesi gibi maddi değerlendirme çıktıları genelde sayısal olarak tespit edilebilen, çalışanlar açısından ise; bilgi, beceri seviyesinin artması, iş doyumu, motivasyon artışı, görev alma isteğinin artması gibi manevi değerlendirme sonuçlarının değer yargıları ile belirtilebilecek durumda oldukları gözlemlenmektedir Taymaz, 1997, s.14). Hizmet içi eğitim uygulamaları bütüncül olarak analiz edildiğinde, kurumun üretimdeki başarı düzeyini artırdığı ve çalışanların mesleğine ve çalışma çevresine yönelik anlama, beklenti ve davranışlarında değişimler oluşturarak başarılarını, his ve fikirlerini pozitif yönde etkilediği söylenebilir (Pehlivan, 1992, s.152).

Hizmet İçi Eğitimin Maliyeti

Eğitimde planlama faaliyetlerinin bir kısmını da eğitime ayrılan kaynaklar oluşturur. Eğitimden beklenen katkılara ulaşılabilmesi için yeterli maddi imkânlar oluşturulmalıdır. Eğitimin aynı zamanda bir yatırım olduğu bilindiğine göre, farklı eğitim faaliyetlerinin yapılabilmesini sağlayacak bir ekonomik tablonun belirlenmesi önemli olacaktır. Amaç uzun vadede başarıyı ve yararı arttırmaktır. Çalışan personelin kabiliyet ve nitelikleri arttıkça başarı oranı da ona bağlı olarak artacaktır. Bazen çalışan sayısını arttırmak yerine var olan çalışanların eğitimi yapılarak bu eksiklik giderilebilir. Fakat planı ve programı olmadan yapılan bir eğitim, iş yerinin gereğinden fazla harcamalarına da neden olabilir. Bu yüzden bir yandan iş yerinin asıl eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi, diğer yandan da planlanan eğitimin yapılması için gerekli ve gerçek bütçenin hazırlanması bir zorunluluktur. Eğitime ayrılan bütçede genel olarak bir yıllık dönemlere göre planlamaların yapılması önceliklidir. Bu süreç içinde eğitimle ilgili tüm giderler ve bu giderleri karşılayacak kaynaklar tablolarla belirlenir. Büyük iş yerlerinde, eğitim biriminin kendi içindeki işlevsel yapısına göre bir bütçe dönemindeki giderler ve varsa getiri tahminleri tek tek hesaplanır. Bütçe planlamasında eğitim çeşidine göre bir gruplandırma yapılabilir. Eğitim için planlanan işlevsel bütçelerin dışında, belirlenmiş projeleri ortaya çıkarmak için ayrı bütçeler hazırlanabilir. Örneğin bir işletme belirli sayıdaki çalışanlarını, planlanan eğitim süreçlerine dâhil etmek istediğinde bununla ilgili eğitim bütçesini hazırlamalıdır (Sabuncuoğlu, 2000, s.144).

Kurumlar, işe alım süreçlerinde en iyi çalışacak adayı seçerken, o çalışanın çalışma süreci boyunca en iyi personel olarak kalabilmesi için personeline yönelik vereceği eğitimlere de

yatırım yapmalıdır. Kurumlar, kanuni zorunluluklar dışında, ilerleyen süreçlerdeki başarılarını arttırmak amacıyla hizmet içi eğitimler planlayarak bunları hayata geçirebilecek yatırımlar yaparlar. Yani, bu eğitimlere yatırım yapılmasının asıl sebebi gelecekteki başarılarını arttırma fikirleridir. İşverenler hizmet içi eğitimleri, insana yatırım yapmada bir ölçü olarak kabul etmektedirler. Bu yatırımlar, kurum, iş yeri ya da işletmeler için en kıymetli ve önem arz eden yatırımlardır. Bu yüzden, bu eğitim faaliyetleri, insan kaynağı için yapılan uzun vadeli yatırımlar olarak belirlenmeli; devamlılığının sürdürülmesi, iletilebilmesi, dengesinin ve etkililiğinin korunması ve için çaba gösterilmelidir (Barutçugil, 2002; s. 14).

Hizmet İçi Eğitimin Aşamaları

Belirli yollarla eğitim ihtiyaçları belirlendikten sonra ilgili bölüm sorumluları çoğunlukla her yılı kapsayan yıllık eğitimler planlarlar. Bu eğitim programları üzerinde düzenlemeler yapılırken karşılaştırılması gereken ve önem arz eden bazı hususlar genel olarak şu şekilde açıklanabilir (Aldemir, Ataol & Budak, 1998, s.167; Sabuncuoğlu, 2008):

- Eğitimde verilecek konuların belirlenmesi: Burada belirlenen hedef, direkt olarak yükselme durumuna gelmiş bir çalışana yönelik olabileceği gibi, var olan görevin daha etkin yapılması ya da teknik çalışanın bilgi ve beceri seviyelerinin arttırılması için de olabilir.
- Eğitimde görev alacak eğitici ve birimlerin belirlenmesi: Burada birden fazla seçenek mevcuttur. Örneğin iş yerinin, kendi bünyesinde yer alan bölümleri sayesinde eğitimleri yapabileceği gibi çalışanın işletmeden bağımsız planlanan eğitimlere katılması teşvik edilebilir ya da dışarıdan ücretli uzman eğitimcilerle de eğitimler verilebilir. Kısaca eğitim süreci planlaması işletmenin eğitim politikasına göre şekillenir.
- Eğitim yönteminin belirlenmesi: Bu eğitimlerin uygulanmasında farklı yöntemlere başvurulabilir. Bu eğitimlerde asıl önemli olan eğitim alacak çalışanlara uygun pedagojik yöntemin belirlenmesidir. Örneğin, bilgi vermeyi ya da iletmeyi hedefleyen somut bir yol olabileceği gibi, “severek yapma” ya da “yapmayı öğrenme” alışkanlığını edindiren bir başka yol da seçilebilir. Ayrıca eğitim alanları baskı altına almayan bir yol belirlenebileceği gibi eğitimcilerin ve eğitim alanların bir

arada çalıştığı bir yol ya da fikirselsel gelişimi destekleyen bir diğersel yol kullanarak eğitsel faaliyetler yapılabilir.

- Eğitim tekniğinin seçimi: Burada önem arz eden nokta, iş sonrası ve iş anında eğitim yollarından hangisinin kullanılacağı ve eğitimin uygulanmasında grup içi tartışma, anlatım, rol oynama, örnek olay gibi yollardan hangisinin uygulanacağını önceden belirlenmesidir.
- Eğitilecek personelin belirlenmesi: Farklı birimlerden gelen eğitim talepleri ve eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik yapılan çalışmalar sonucunda eğitim alması gereken personeller belirlenir. Eğitimde öncelik sahibi olacak personel belirlenirken okuduğu okula, aldığı eğitim seviyesine, yaşına, mesleğiyle ilgili bilgi seviyesine, mesleki statüsündeki ilerleme yeteneğine ve yaptığı işin özelliğine göre değerlendirme yapılır.
- Eğitim zamanlamasının planlanması: Eğitim planlamaları yapılırken karar verilmesi gereken önemli konulardan bir tanesi de eğitim süresinin belirlenmesi aşamasıdır. Eğitimin iş yeri için bir harcama olduğu düşünülürse, eğitim programlarının olabildiğince kısa sürede başarıya ulaştıracak nitelikte olması gerekir. Özellikle çalışanlara işinden alarak verilen eğitimin, çalışanların görevlerini yerine getirmesine engel olacağı ve bunun sonucunda üretimi belli bir süre de olsa aksatacağı unutulmamalıdır.
- Eğitim yapılacak yerin saptanması: Eğitim planlamaları yapılırken üzerinde durulması gereken önemli hususlardan bir tanesi de eğitimlerin nerede yapılacağıdır. Bu konuda farklı fikir, öneri ve uygulamalar mevcuttur.

Büro veya fabrika gibi iş yerlerinde, iş zamanında yapılan geleneksel eğitime farklı bir bakış açısı getirmek adına eğitimin, eğitim merkezlerinde yapılması tavsiye edilmektedir. Fakat böyle eğitim merkezlerinde verilen eğitimler, teorik bilgilendirmeden daha fazlası olamamaktadır. Bu bahsedilen sınırlandırmalara çözüm geliştirebilmek adına bu eğitim merkezlerinde atölyeler kurulmuş, örneğin yarı nitelikli bir çalışan personel ya da ustabaşının pratik kabiliyetlerini arttıracak imkânlar üzerine çalışmalar yapılmıştır. Fabrikada yapılan işler aynı ya da benzer özelliklere sahipse eğitim merkezlerinde öğretilmekte, yapılacak işlerin tekniği, akışı, gerektirdiği becerileri bütün ince noktalarına varıncaya kadar çalışanlara gösterilmektedir. İşletmeler bunun için iki farklı eğitim merkezi

oluşturma girişimlerinde bulunmuşlardır. Bunlar işletmenin genel yonetim yerinde oluşturulan genel eğitim merkezleri ve fabrikalarda oluşturulan bۆlgesel eğitim merkezleridir. Genel eğitim merkezlerinde seminer, kurs ve konferanslar yapılarak çoğunluğunu işletmenin ۆst ve orta kademe yonetimcilerinin oluşturduğu gruplara eğitim vermek amaçlanır. Ayrıca bu merkezlerdeki eğitimlerde teorik çalışmalara oldukça geniş bir bۆlüm ayrılır.

Hizmet İçi Eğitim Tۆrleri

Hizmet içi eğitimin tۆm evreleri için, eğitim plan ve programlarını değişik ۆlۆtlere gۆre sınıflandırmak mۆmkۆndۆr. Bu durumda, hizmet içi eğitim; yapılma yerine gۆre kurum içerisinde ve dışarısında olmak ۆzere iki şekilde gruplandırılır. Yapıldığı zamana gۆre hizmet içi eğitimi çalışırken yani işbaşında ve çalışma zamanı dışında yani iş dışında eğitim olarak sınıflandırmak mۆmkۆndۆr. Hizmet içi eğitim amacına gۆre ise gelişmiş gۆrevlere hazırlama eğitimi, uyum eğitimi ve bilgi yenileme eğitimi olarak sınıflandırılabilir (Yۆksel, 2003, s. 200).

Uygulama Yerine Gۆre Hizmet İçi Eğitim

İş yeri ya da işletmede hizmet içi eğitim, kuruma ۆzgۆ problemlerin değerlendirildiği ve çalışanın bu problemlerin ۆzۆmۆ için yetiştirildiği, iş dışında yapılan eğitim faaliyetleridir. Kurum içi eğitim, eğitimi alanların ihtiyaçları ve kurum kۆltۆrۆne uygun olması ile eğitim alanların ۆzerinde direkt olarak bir etkiye sahiptir. Kurum içerisinde eğitim alan personeller; kurumun çalışanları, yani benzer yۆnleri bulunan kişilerdir. Bu durum kurum içi sorunları ۆzmede ۆnemli yararlar sağlar (Bilgin, Akar, Koyuncu ve Haşar, 2007, s. 17).

Bununla birlikte, kurum içinde eğitim alanlar aktif olarak kurum içerisinde bulunacağından, eğitim sırasında iş yۆkۆ ve iş problemlerinden etkilenmeleri kaçınılmazdır (Çinkır, 2003, s. 98).

Uygulama Zamanına Gۆre Hizmet İçi Eğitim

Eğitimi uygulama zamanına gۆre, çalışma anında eğitim ve çalışma sonrası eğitim olarak sınıflandırmak mۆmkۆndۆr. Çalışma anında yani iş başında eğitim, çalışanlara belli

sorumlulukların verilmesi ve tecrübeli çalışma arkadaşları ya da ilk kademe yöneticilerini izleyerek söz konusu işin öğrenmelerini kapsar. İşbaşında eğitim, eğiticiyle eğitim alanın birebir temasta olduğu gerçek ortamda aynı zamanda yapılan eğitimidir (Goldstein & Ford, 2002, s. 281).

İş başında eğitim, eğitim alan çalışanların, işyerinde eğitime katıldıklarında edindikleri bilgi ve becerileri işyerlerinde uygularken zorluk yaşamayacaklarını öngörür. İşbaşında eğitimin bahsettiğimiz faydalarının yanı sıra, bir takım sınırlılıkları da mevcuttur. Öncelikle, iş başında eğitime belli bir kaynak ayırmayan işletmelerin, bu eğitimin eksikliğinin yaratacağı maliyetleri karşılamaları gerekir. Çalışanlar işi öğrenmelerinden önceki süreçte stres yapabileceklerinden bu durum, çalışanları iş anında olacak kazalara ya da işle ilgili olumsuz tutum ve yargılara yönlendirebilecektir. İşbaşında eğitim iyi planlanmamışsa istenilen ölçüde etkili olamayacaktır. Örneğin, çalışanların eğitildiği yerler kalabalık ortamlarsa, eğitim alanı genişse ve fizîken uygun değilse, eğitimin çalışanlara yönelik gözlemleri güçleşirken eğitimin verimliliği de azalabilmektedir. Kişinin kurum içinde veya dışında işyerinin dışındaki bir ortamda eğitsel çalışmalara katılması ise iş dışında eğitimidir (Bilgin vd., 2007, s.16).

Amacına Göre Hizmet İçi Eğitim ve Yönetici Geliştirme

Hizmet içi eğitim ve yönetici yetiştirme sürecinin tüm adımları için, eğitim programlarını farklı ölçütlere göre sınıflandırmak mümkündür. Bu sebeple konu, amacına göre hizmet içi eğitim ve yönetici geliştirme olarak iki alt başlıkta ele alınabilir.

Amacına Göre Hizmet İçi Eğitim

Bir kişinin, kurumlardaki işe girmeden önce almış olduğu eğitimler ne kadar nitelikli ve yeterli olursa olsun çalıştığı kurum içinde de hizmet içi eğitime ihtiyaç duyar. Hizmet içi eğitim amacına göre işe uyum eğitimi, değişimlere adaptasyon eğitimi, bilgi yenileme eğitimi ve üst seviye işlere hazırlama eğitimleri olarak sınıflandırılabilir. Sosyalleştirme eğitimi, iş öncesi eğitim, işe başlatma ve adaptasyon eğitimi, oryantasyon ismiyle de bilinen işe uyum eğitimi, işe yeni giren çalışanların işe, işin gerektirdiği yetki ve görevlere, çalışma arkadaşlarına, iş yeri ortamı ve kültürüne uyum sağlamalarını kolaylaştıran kısa vadeli bir eğitimidir (Yaylı & Temiraliyeva, 2006).

İşe uyum eğitiminde asıl amaç, hangi seviyede olursa olsun çalışanların iş yerine uyumunu kolaylaştırmak ve bir an önce iş yerinin değerlerini kabullenmelerini sağlamaktır. Bu açıdan işe uyum, işe alma kadar önemlidir. İşe uyum eğitiminde, iş yerine yeni başlayan çalışanlara, yapacağı işin şartları ve uyması gereken kurallar ile sağlık, iş güvenliği, iş dinlenmesi gibi konularında sağlanan imkânlar ile ilgili çalışanı sıkmayacak kadar az, fakat isteklerini karşılayacak kadar tatmin edici bilgiler vermesi gerekir.

Değişime uyum sağlama ve bilgi yenileme eğitimleri, çalışanların istihdam edilebilirliğini artıracak kapasite ve kabiliyetlerini geliştirmeleri için çalışanlara imkânlar sunmaktadır. İşini ve mesleğini yerine getirenler, teknolojik gelişmelere adapte olmak için devamlı öğrenmelidir. Değişime adapte olma eğitimi, çalışanın yaptığı işte daha da yetkin olmasını sağlarken; resmi düzenlemelerde, kurumun teknolojik yapısında ve benzer konularda meydana gelen değişimlere adapte olmasına yönelik olarak da planlanır. Değişime uyum eğitiminin asıl hipotezi, değişim aşamasında insanları tekrar eğiterek birey ve toplumları yeni durumlara adapte olabilecek hale getirmenin mümkün olduğudur (Balay, 2004, s.66).

Yönetici Geliştirme

Günümüz dünyasında işyeri ve işgücünün değişime uğrayan doğası, kurumlarda yöneticilik ve liderliğin aktif bir şekilde işe koşulması gerektiğini göstermektedir. İşlerin karmaşık bir hal aldığı ve rekabetin derinleştiği ölçüde, kurumlarda grup olarak çalışmalar artmakta ve yöneticiler daha çok ve daha eğitilmiş insanla çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Çalışanların eğitim seviyelerinin artması, yaptırım gücü devri ve personel geliştirmeye verilen önemin artması, yöneticilerin işgücünü yönlendirebilmesi için yaratıcı fikirlere sahip olmasını gerekli kılmaktadır (Goldstein & Ford, 2002, s.305).

İş yaşamında yaşanan paradigma kaymasına koşut bir şekilde, günümüz çalışma alanlarında yöneticiler, işlerini daha nitelikli yapabilmek için sorunları fark edecek akılcı-soyut düşünceye, inceleme ve uygulama bilgisine, problemlere bireysel ve takım olarak çözümler bulmaya, bu çözümleri planlamaya ve uygulamaya yönelik becerilere ihtiyaç duymaktadır (Macleane & Ordonez, 2007, s.125). Bu hususta, yöneticinin hızla artan bilgi karşısında, her şeyi bilmek yerine, istenilen bilgiye nereden ve hangi yolla ulaşacağını bilmesi ve stratejik hedefinin olması büyük önem arz etmektedir. Yöneticiler yukarıda belirtilen lider yöneticilik vasıflarını eğitimlerle geliştirme imkânı bulmaktadırlar.

Hizmet İçi Eğitim Algısı

Hizmet içi eğitim algısı, çalışanın yaptığı bir değerlendirmedir. Değerlendirme konuları eğitim yeri, yönetimin vermiş olduğu destek, eğitimden önce ve sonra yapılacak çalışmaları, eğitimin kazançları, eğitimin önemi, eğitimin konusu ve kazanılan bilgilerin iş yerine uygulanabilirliği olarak belirtilebilir.

Çalışanın hizmet içi eğitim algısının öğrenme ve davranışların üzerinde etkisi vardır. Ayrıca, hizmet içi eğitim, çalışanlarda yararlı olduğu algısını yarattığı oranda iş doyumunu ve kuruma aidiyet duygusu sağlayan bir etki oluşturmaktadır. Dolayısıyla çalışanların iş bırakma fikirlerinde de değişikliğe neden olmaktadır (Dysvik & Kuvaas, 2008).

Çalışanlar, daha önceki eğitim tecrübeleri olumluysa eğitimin gerekli olduğunu düşünecek; buna karşın işe ilişkin deneyimleri genel olarak olumsuz ise fikirleri de olumsuz olacaktır. Bununla birlikte çalışanların, eğitim imkânlarından rahatlıkla ve eşit olarak faydalanabildiklerini düşünmesi, hizmet içi eğitime yönelik algının olumlu olmasını sağlayacaktır. Hizmet içi eğitimi daha çok işe yeni başlayan çalışanları işe adapte etmek için ya da kanuni zorunlulukla yapılan bir çalışma olarak değerlendiren bir kurum kültürünün, verilen eğitimin çalışma ortamına transferini de sağlayamayacağı açıktır. Böylesi bir kurum kültürü, hizmet içi eğitimle ilgili olumsuz algıyı da beraberinde getirir. Öte yandan insan kaynakları yöneticilerinin ve üst yönetimin hizmet içi eğitim algılarıyla çalışanların hizmet içi eğitime yönelik algıları birbirinden çok farklı olabilir (Dysvik & Kuvaas, 2008).

İş Doyumu

İş Doyumunun Tanımı

İş tatminiyle ilgili bilimsel çalışmalar 1900'lü yılların başında başlamış ve 1911 yılında Taylor ve Gilbert tarafından iş görenlerin fabrikada en az yorgunluk ve stres yaratacak bir yöntemle çalıştırılması olarak ifade edilmiştir (Yazıcıoğlu & Sökmen, 2006).

İş doyumuyla ilgili ilk araştırmalar 1900'lü yılların başında yapılmasına rağmen iş doyumunun önemi 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Bu dönemde iş doyumuyla ilgili bilimsel çalışmalara esas olarak kabul edilen asıl çalışma, Hawthorne araştırmaları olarak bilinen Elton Mayo ve arkadaşlarının iş verimliliği ile iş yerinin fiziksel ortamı arasındaki

pozitif veya negatif ilişkileri belirlemek için Western Elektrik Şirketi'ndeki yapmış oldukları çalışmalardır (Hitt, Black & Porter, 2005, s. 436).

Hawthorne fabrikasında yapılan araştırmalar, çalışma ortamının aydınlatma, ısıtma, yorgunluk ve iş yeri yerleşimi gibi çevresel etkenlerin çalışanların başarıları üzerinde pozitif etkilerini incelemek için yapılmıştır. Fakat araştırma sonucunda çalışma ortamında çevresel ve fiziksel düzenlemelerin çalışanın verimliliğini etkilemediği görülmüştür. Sonraki araştırmalar çevresel etkenler yerine sosyal etkenlere doğru yönelmiştir. (Koçel, 2001, s.172) Nitekim sosyal etkenlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi konusunda yapılan araştırmalar neticesinde, sosyal etkenlerin işgücü verimliliğine etkisi olduğu belirtilmiştir.

Hawthorne çalışmalarından sonra, Hoppock'un 1935'de yayımlanan "Job Satisfaction" adlı makalesi iş tatmini konusunda yayınlanan ilk makaledir (Mertol, 1993, s.3). Hoppock, çalışanların iş doyumuyla ilgili olarak Pennsylvania'daki "New Hope" kuruluşunda bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmada, katılımcıların %88'i işinden memnun olduğunu belirtmiş ve araştırmada, mesleki anlamda yüksek seviyede olanların işlerinde daha fazla doyuma ulaştıkları sonucuna ulaşmıştır. Yapılan araştırma, metodolojik yönden problemli olmasına karşın, kurumsal davranış alanında sosyal kabul görmüştür. Schaffer (1953)'in çalışması, iş tatminiyle ilgili olarak daha sonraki yapılan çalışmalardan en önemlisi olmuştur. Schaffer ihtiyaç-doyum konusunda 12 temel ihtiyaç tavsiye etmiş olup, çalışma neticesinde, bireysel farklılıklara göre ihtiyaçların öneminin değiştiği sonucuna ulaşmıştır.

Günümüzde teorik anlamda pek çok araştırma iş doyumlarını belirlemek için Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı ve Herzberg'in Çift Faktör Teorisinden yararlanmaktadır (Gül, Oktay & Gökçe, 2008, s.1). 1950'li yıllarda Herzberg ve arkadaşları iş tatmini ve iş çıktıları arasında belirli ilişkiler olduğunu belirterek iş doyumunu ve doyumsuzluğunu farklı fenomenler olarak incelemişlerdir. Herzberg'in çalışması, işin yapısı konusunda iş doyumunu araştırmalarına öncü olmuştur (Pelit, 2008, s.83). Kinnion, 2005 yılında yaptığı çalışmada 1985 yılına kadar iş tatmini konusunun yaklaşık 4800 makalede ele alındığı sonucuna ulaşmıştır (Kinnion, 2005, s.53). Başka bir araştırmaya göre, iş tatmini üzerine yazılan makale sayısının 5000'in üzerinde olduğu açıklanırken (Spinelli & Canavos, 2000, s. 33), Oshaagbemi (1996), tarafından yapılan tahmine göre 7000'in üzerinde olduğu belirtilmiştir.

Farklı sektörler açısından değerlendirildiğinde iş tatmini veya tatminsizliği için birçok tanım yapılabilmesi mümkündür. Genel olarak iş doyumunu yapılan işten keyif almak veya ortaya

konulan performans neticesinde iş görenin kendini faydalı bir iş yapmış olarak nitelendirip, iyi hissetmesi durumudur. Sosyal, kişisel ve duygusal nitelikli bir kavram olan doyum, başka birey tarafından direkt olarak gözlemlenemeyip, sadece ilgili kişi tarafından anlaşılabilir ve açıklanabilir (Özçelik, 2005, s.1). Buna göre doyum, çalışanın işinden, ilişkilerinden ve çevresinden duyduğu memnurluk derecesidir.

İşten doyum, çalışan birinin işini ya da iş hayatını değerlendirmesi sonucu aldığı haz veya duygusal anlamda memnun olması durumudur (Başaran, 2000, s. 215). Bir başka açıdan değerlendirildiğinde ise iş doyumunu denilince, ortaya çıkarılan iş sonucunda elde edilen gelirle birlikte, iş görenin işletme içerisinde birlikte görev almaktan keyif aldığı çalışma arkadaşları, bunun yanı sıra ortaya bir ürün çıkarmanın vermiş olduğu keyif olarak karşımıza çıkacaktır. İş gören, ortaya koymuş olduğu performans neticesinde şekillenen ürünün olumlu geri dönüşlerini doğru zamanda alabilmesi durumunda onun için iş doyumunu daha da artacaktır (Eren, 2006, s. 202).

Günümüzün yoğun rekabet ortamında yer alan işletmeler, faaliyetlerini müşterilere yüksek değer sağlayan ve minimum maliyetle üretilen kaliteli mamullerin sunulması boyutuna dayalı olarak yönetmektedirler, fakat bunu sağlayabilmeleri için aktif insan kaynakları yönetimiyle ortaya çıkacak olan yüksek performanslı, aktif, başarılı ve işine ciddi anlamda bağlı olan çalışanların var olması gerekir. Bu tip çalışanlardan oluşan bir ekip kurmak ise iş doyumunun yüksek olmasını gerektirir. İş doyumunu, kişilerin işlerine karşı duydukları kapsamlı, olumlu duygular ve bu duyguların insanlar üzerinde yarattığı sonuçlardır (Taşlıyan, 2007, s.186).

İş Doyumunun Önemi

Bilgi üretme ve bu bilgiyi kullanımının önemli olduğu günümüzde tüm çalışanların aynı amaçlara yönlenebilmesi, hedefin çalışan ve müşteri doyumuna sonucunda işletmeler için insan faktörü, önemli bir hal almıştır (Uçkun, Pelit & Emir, 2004, s.39).

Kurumlarda başarı, kurumun fiziksel ve parasal kaynaklarıyla insan kaynağının birlikte koordine edilmesiyle sağlanmaktadır (Küçük, 2007, s.76). İnsanlar, işletmelerin var olmasında, varlığını sürdürebilmesinde, gelişmesinde ya da küçülmesinde etkili bir faktördür. Başka bir ifadeyle, kurumların büyük bir kısmı insana dayanır ve üretim aşamalarında insan faktörünün etkili bir şekilde yönetilmesi gereklidir. Kurumlarda

Çalışanların huzuru, üretimde başarı sağlanmasında önemlidir. Bu sebeple, iş yerlerinde çalışanların işinden aldığı haz ve doyum seviyeleri iş yeri idarecileri tarafından iş yerlerinin amaçlarına ulaşması için takip edilmesi gereken önemli bir konudur. Genel olarak hem iş hayatında hem de kişisel hayatında daha başarılı ve olumlu davranışlara sahip kişilerin işlerinden memnun kişiler olduğu gözlemlenmektedir (Ayan, 2008, s.22).

Kurum ya da işletme içerisinde çalışanların sağlığının fiziksel ve psikolojik açıdan korunması sadece kendileri için değil çalıştığı kurum için de önemlidir. Çünkü sağlıklı olan ve çalıştığı işinden memnun olan çalışanlar, kurumlarının hedeflerine ulaşmada yarar sağlarlar (Koç, Yazıcıoğlu ve Hatipoğlu, 2009, s.15). Bu sebeple, çalışanların iş hayatında işlerinden aldıkları doyumun hangi seviyede ve hangi faktörlerin etkisiyle gerçekleştiğinin bilinmesi, hem çalışan hem de işletme açısından çok önemlidir. İş doyumunun üç önemli boyutu vardır (Luthans, 1995, s. 170). Bunlar:

- İş doyumı, çalışma ortamında meydana gelen durumlara verilen duygusal tepkidir. Bu yüzden sadece ifade edilebilir, görülemez.
- İş doyumı genellikle beklentilerin karşılanma durumu ya da ne kadar aşıldığının tespiti ile ilgilidir.
- İş doyumı, çalışanlarda bazı tutumların oluşmasında etkilidir. Bunlar genelde iş, ücret, terfi imkânları, idare tarzı, mesai arkadaşları vb. hususlardır.

Bireylerin üretken, mutlu ve başarılı olabilmelerinin en önemli hususlarından biri olan iş doyumı, işin çalışanlara sağlanan imkânların bilinmesiyle oluşan memnuniyet duygusu olarak ifade edilir. İş doyumuyla ilgili yapılan çalışmalar işinde yükselme imkânları işin çalışma şartları, mesai arkadaşları, işin kalitesi, ücret, ödüller, kontrol, idare tarzı, sosyal haklar ve çalışanın kişiliği gibi birçok etkenin iş doyumunu etkilediğini ortaya koymaktadır (Üngören ve Yıldız, 2009, s.37).

Kurum alışanları kabiliyetleri ve çalışma istekleri ölçüsünde başarılı olabilirler. Bir iş yerinde çalışanlar istekli değillerse ne kadar yetenekli olursa olsunlar başarıya ulaşmaları zordur. Aynı şekilde çalışanlar, çalışmaya karşı ne kadar istekli olurlarsa olsunlar, yetenekli değillerse başarılı olma şansları yine düşüktür. Bu sebeple işletme idarecileri organizasyonda görev alacak çalışanların belirlenmesinde ilk olarak işin tanımı ve görevleriyle, çalışanların kabiliyetlerinin ve tecrübelerinin uyumlu olmasına dikkat etmeleri gerekir (Yüksel, 2000, s.130)

İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumu, iş görenin işe yönelik genel tutumu bilindiğine göre, işe yönelik olumlu tutumunu oluşturan etkenleri iş doyumu yaratan faktörler olarak görebiliriz. Ücret, görevde yükselme imkânları, idare biçimi, işin kendisi ve mesai arkadaşları, iş doyumu ya da doyumсуuzluğuna sebep olan bir işin, beş farklı ögesi ve bunlar, kurumsal ve bireysel etkenlerle de birbir ilgilidir (Eroğlu, 1999, s. 233).

Demografik Faktörler

Bireysel özelliklerin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu bilinmektedir. Bireylerin doğdukları zaman, mekân ve içinde yaşadıkları toplulukların sosyal yapısına bağlı olarak sahip oldukları görece sabit olan yaş, cinsi vb. medeni durum, öğrenim durumu vb. özellikleri olarak tanımlanabilecek olan demografik özellikler de bireysel faktörler arasında sayılabilir.

Yaş, cinsiyet, unvan, iş deneyimi, eğitim durumu ve karakter gibi pek çok bireysel yapılar, iş ve iş doyumuyla ilgili tutumları etkileyebilir. Bununla beraber, bu etkenler işveren ya da örgüt tarafından değiştirilememektedir. Ancak örgütler, pek çok iş gören için iş tatminini yordayabilmektedir (Yelboğa, 2007).

Cinsiyetin iş tatmini ile ilişkisini inceleyen araştırmalar bu konuda birbirleri ile çelişkili sonuçlar göstermektedir. Bu nedenle cinsiyetin iş tatmininde etkili olduğu kesinlik kazanmamıştır (Cığerci, 2004, s.11). İş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişki hakkında yapılan diğer bir araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatminine sahip oldukları bulunmuş ve bunun nedeninin kadınların işleri hakkında daha az beklentiye sahip olabilecekleri şeklinde açıklanmıştır. İş tatminindeki cinsiyet ayrımı, gençler, yüksek eğitilmişler, profesyonel ya da idari konumda bulunanlar arasında gözlenmemiştir. Aynı araştırmada, evliliğin ise kadınların iş tatminleri üzerinde olumlu etkisinin olduğu, ancak erkeklerin iş tatminlerini etkilemediği sonucuna varılmıştır (Yelboğa, 2007).

Yapılan araştırmalar yaş ile iş tatmini arasında olumlu bir bağıntı olduğunu göstermiştir. Yaş arttıkça tatmin artmaktadır. Bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artmasıdır. Beş ayrı ülkede yapılan çalışmalar, yaşlı iş görenlerin genç olanlarına nazaran işlerinden daha fazla tatmin duyduklarını göstermiştir (Sevimli & İşcan, 2005). Yaşlı olan iş görenlerin yaş ve iş

tatmini açısından bazı avantajları bulunmaktadır. Daha yaşlı olan iş görenler, arzu edilen iş koşullarıyla var olan iş koşulları arasındaki karşılaştırmayı daha iyi yapabilmektedir. Genel bir kural olmamakla birlikte, iş görenlerin yaşlarıyla, aldıkları ücret arasında doğru orantı olduğu söylenebilir. Daha yaşlı olan iş görenler, gençlerden daha uzun süredir o işte çalışmaktadırlar. Yaş ilerledikçe ödüllerin artmasının da iş tatminine yol açan bir etken olabileceğinden söz edilmektedir. Yaşı daha büyük olan çalışanlar işle ilgili koşullara daha iyi uyum sağlamışlardır. İnsanların iş tatminlerinin 30'lu yaşlarda başarılarının artmasıyla birlikte arttığı, 40'lı yaşlarda düştüğü ve 50'li yaşlarda tekrar arttığı bildirilmiştir (Yelboğa, 2007).

Eğitim, uygun ortamlarda yapıldığında, insanın kendine güvenini ve kabiliyetini artırır. Çalışanların doyumunu belirli şekilde etkileyen tek alan, eğitimidir. Bazı araştırmalar, eğitimin iş doyumuyla negatif yönlü bir ilişkisinin olduğunu göstermiştir. İyi seviyede eğitim almış kişilerin iş doyumları diğerlerine kıyasla daha düşüktür. Çünkü daha iyi eğitim almış kişiler daha yüksek beklenti içerisinde oldukları için daha fazla başarılı olmayı düşünürler ve daha fazla görev almak isterler. Çoğu iş, bu beklentiler açısından yetersiz olduğu için eğitim seviyesi yüksek olan insanlar işlerinde düşük doyuma sahip olurlar (Efil, 1999, s.126). İş görenlerin bulunduğu konum ve mevki ile eğitim seviyesi, işleriyle ilgilerini etkiler. Kurumda daha yüksek konumda ve idareci pozisyonunda bulunan bireyler ise daha yüksek bir doyuma ulaşmaktadırlar (Davis, 2004, s.100).

Statü, insanın toplulukta diğer insanlarla karşılaştırıldığında sahip olduğu yerdir. Kişi sahip olduğu bu pozisyona göre insani gereksinimlerini (Ulaşım, barınma, yeme, içme vb.) karşılamak için gerekli araçları temin etme isteğindedir. Örgüt içerisinde statüsünün yüksek olmasını isteyen çok kişi vardır. İnsanların çoğunda statüye ulaşma isteği bir motivasyon kaynağı olarak işlev görmektedir. Bu güdü de diğer sahip olunan güdüler gibi erken yaşlarda ortaya çıkar. Genelde statü beklentisi yüksek olanların, daha çok yokluk çekmiş kişiler arasından çıktığı gibi yanlış bir kanı vardır. Aslında bu daha çok bireyin adalet anlayışına bağlıdır. Birey statüsünün hak ettiğine uygun olup olmadığına bakar ve ona göre içine doğduğu statüyü kabul veya reddeder (Baysal & Tekarslan, 2004, s.156). Sonuç olarak; iş tatmini ile statü arasında güçlü bir ilişkinin bulunduğu ve üst yönetim kademesinde bulunan kişilerin, iş tatminlerinin daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir aynı zamanda astların da bazı statüler kazanmaları için güdülendikleri ve iş tatminine ulaştıkları da ifade edilebilir.

Öz benlik duygusunu geliştiren ve kendine güvenen iş görenlerin, kendilerinden daha aşağı düzeyde kişilik gösteren, yetenekleri sınırlı, çevreye uyum sağlayamamış iş görenlere göre daha çok tatmin sağladıkları söylenebilir (Özçelik, 2005, s.22).

Bireyin içinde doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği sosyo-kültürel çevrenin, bireye aşılacağı tutum ve değerler açısından işe karşı tutumlarını etkileyebileceği düşünülmüş, bu alanda araştırmalar yapılmıştır. Kentsel kesimdekilerin daha az çaba gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır (Sevimli & İşcan, 2005).

Tek başına zekâ düzeyi ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunmasa da, zekâ düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmamasının, iş tatmini açısından önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Birçok meslek için belirli bir zekâ düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeyden sapmaların iş tatminsizliğine neden olduğu kanıtlanmıştır. Çünkü işleriyle yeterince motive olamayan, ya da zihinsel kapasitelerine göre fazla zorlayıcı faaliyetlere katılan iş görenler, genelde işlerinden hoşnut olmamaktadır. Bu ilişkinin uygun iş gören seçimi işlemlerinin uygulanmasıyla ilgili anlamı son derece açıktır (Özçelik, 2005, s.22).

Kurumsal Faktörler

Geniş anlamda incelendiğinde kurumların yönetim politikaları, çalışanlarına sağladıkları çalışma şartları, iş arkadaşları ve işin niteliği iş tatminini etkileyen içsel faktörlerden olup çalışanların kurumlarından aldıkları ücret ise dışsal faktördür. İçsel ve dışsal olarak ayırdığımız bu kurumsal faktörler ülkeler dikkate alındığında kültürel manada değişiklik göstermektedir. (Sousa-Poza, 2000).

Ücret

Kurumların çalışanlarına çalışmaları neticesinde maddi olarak sağladıkları faydalar ve maddi olarak fayda sağlamayan ama çalışana emeklilik, sağlık ve izin imkânı gibi ek imkânlar tanıyan faktörler çalışanların iş tatminini olumlu veya olumsuz yönden etkilemektedir. (Kaya, 2007).Kurumların çalışanlara sağladığı bu imkânlar iş tatmini etkilediği gibi çalışan daha iyi bir yaşam seviyesine ulaşır ve kendisini güvende hisseder. (Baynazoğlu, 2006, s. 124).Kurumlarda hakkaniyetli, gizli olmayan eşitlikçi bir yaklaşımda

ücretlendirme ve ödöl sistemi oluşturulmalıdır. Bu sistem çalışanların iş tatminlerinin yüksek olmasını sağlar. Bu ücretlendirme ve ödüllendirme sistemi oluşturulurken çalışanların becerileri de dikkate alınmalıdır. Bu anlayışla oluşturulacak bir sistem çalışanların birbirleri arasındaki kıyaslamaları ve eşitlik algısını olumlu yönde etkilemektedir. (Sezgin, 2010, s.46). Böylece çalışanların iş tatmin düzeyinde artış sağlanmış olur.

İşin Niteliği

Çalışanlar işlerine karşı birtakım beklentilere sahiptirler. Bu beklentiler bütün çalışanlarda değişiklik gösterebilir. İşin pozitif ve negatif yönleri ile çalışanların tatmin olma düzeyi hatta işin önemi kişiden kişiye değişmektedir. (Salman, 2012, s.48). Bir işi diğer işlerden üstün kılan farklılıklar yöntemleri belirleyen kurallar başarıya gidecek yol ve denetleyici mekanizmalar hatta karşılaşılabilecek engeller ve bu engeller sonucunda başarıya ulaşmadaki fırsatlardır. (Kaya, 2007).

Bir işi diğer işlerden ayıran özellik ile çalışanın iş hayatındaki kişisel beklenti ve özellikler uyum gösterirse çalışanın işyerinde verimliliği ileri seviyelere gelecektir.(Yıldırım, 1995, s.442). Çalışan işyerinde bilgi ve donanım olarak yapılacak işlere karşı kendisini eksiksiz hissederse kendisinin yaptığı işlere karşı önemli etki yarattığını hissederse iş tatmin düzeyinde olumlu yönde yükseliş olacaktır. (Ergeneli & Arı, 2005).

Çalışma Koşulları

Kurumlar çalışanlarına fiziki olarak uygun bir ortam hazırlamalıdır. Çalışma ortamının ısı seviyesi, aydınlatılma kalitesi, temizliğinin yapılması çalışanı olumlu yönde etkilediği gibi çalışma esnasında ihtiyaç duyulacak yeterli materyalin sağlanması da çalışanın iş doyumunu önemli yönden etkileyen faktörlerdendir. Çalışanlar işlerini tam kapasite ile yapabilmeleri için fiziki ortamları tatmin edici olmalıdır. (Sezgin, 2010, s. 45; Baynazoğlu, 2006, s.133). Çalışanın iş hayatındaki güvenliği, işinden kaynaklı güvencesi, edindiği rollerden kaynaklı etkenler ve iş seviyesi Çalışma Koşulları içerisinde yer alır. Çalışma Koşullarında sıkıntılar olan çalışanların iş doyum düzeyinde olumsuz sonuçlar meydana gelir. Bu Çalışma Koşullarından kaynaklı sıkıntılar, çalışanların fiziki ortamları kadar önemlidir. (Yıldırım, 2009, s.55).

Yönetim Politikaları

Çalışanların iş tatminin ve performans düzeyinin artırılmasında yönetim anlayışının ileri seviyede olması çok önemlidir. Çalışanından verim almak isteyen yönetici her türlü tutum ve davranışlarına dikkat etmek zorundadır. İdeal yönetici işten kaynaklı sorumlulukları çalışanlarına paylaştırabilmelidir. Çalışanlarını çağın gereklerine göre yetiştiren onları başarılı çalışmaları sonucunda takdir eden yaptıkları işe hakim olan yöneticiler çalışanlarını çok rahat motive edebilirler. Çalışanların yapılan işlerle alakalı görüşünü alan önemli kararlara imza atılırken çalışanlarını dikkate alan yöneticiler çalışanların iş tatmininin artmasına katkı sağlayacaktır. (Atak,2006, s. 40).Çalışanlarını her yönden güçlendiren yöneticiler çalışanlarının iş tatmin düzeyini artırırılar. (Egan, Yang & Barlett, 2004). Çalışanların iş tatmin düzeyi ve kuruma bağlılığının azalmasına neden olan etmenler yöneticilerden kaynaklıdır. Bu yönetim anlayışı personelinin güçlendirmeyen yetki ve sorumluluk paylaşımı yapmayan karar alma sürecinde çalışanlarından faydalanmayan yöneticilerden oluşur.(Baynazoğlu, 2006, s. 134).

Çalışma Arkadaşları

Kurumlarda çalışanlar görev ve sorumlulukları dahilinde aldıkları ücretler doğrultusunda işyerlerini değerlendirirken iş hayatında birlikte görev yaptıkları arkadaşlarını da dikkate alırlar. Bu bir sosyalleşme ortamıdır ve çalışanlar anlaşabileceği hatta mutlu olabileceği çalışma arkadaşlarıyla çalışmak isterler. (Atak, 2006, s.44).Başka bir ifade ile iş ortamı maddi imkanlar doğurabileceği gibi sosyalleşme anlamında da önemlilik arz etmektedir. (Yazıcıoğlu & Sökmen 2006).Özetleyecek olursak iş hayatında yöneticiler kadar onlara teknik ve sosyal anlamda destek olabilecek çalışma arkadaşları çalışanın iş tatmin düzeyini etkiler.(Aşan ve Erenler; 2008, s. 205).

Çevresel Faktörler

Çalışanların iş tatmin seviyeleri çalıştıkları kurumların yapılarına göre değişiklik göstermektedir. Çalışanların ve çalıştıkları kurumların yapısını oluşturan bütün etmenler, çevresel farklılıkları da kapsayarak incelenmelidir. İncelemeler yapılırken kurum

yapılarındaki bu farklılıklar her kurumda farklı ve net olmayan sonuçlar alınmasına neden olmaktadır. (Baş, 2002). Dünyada meydana gelen yenilikler ve teknolojik yarışma ortamı kurumları olduğu kadar çalışanları da etkilemektedir. Bu etkileşim çalışanların iş tatmin düzeyini belirlemektedir. (Serinkan & Bardakçı, 2007). Çalışanların yaşadıkları ülkenin ekonomik durumu, toplumun piyasaya karşı güveni ülkelerin gelişmişlik seviyesi çalışanları olumlu veya olumsuz yönden etkilediğine inanılan çevresel faktörlerdir. Tüm bu faktörler çalışanın kişisel yaşamını da etkilemektedir. Çalışanların yaşamında mutlu olması yaptıkları işten doyum sağlamalarına bağlıdır. Burada önemli olan insanların yaşam kalitelerinin artması yaşamlarının büyük bir kısmını geçirdikleri çalışma ortamında yaptıkları işten doyum sağlamalarıdır. Doyum, beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanmasıdır.(Altınok, 2011).

İş doyumunun istenilen seviyelere ulaşmasında, işin niteliğine göre farklı faktörler güdüleyici olabilmektedir. Örneğin iş tatminin artırılmasında mavi yakalılar için dışsal faktörler etkin iken, beyaz yakalılar için içsel faktörler güdüleyici olmaktadır (Bilge, Akman ve Hülya, 2007). İş doyumunu etkileyen bir diğer faktör de üstlenilen toplumsal rollerdir. Kadınların genel olarak aile geçim sorumluluğunu tek başlarına üstlenmemeleri, erkek iş görenlerin ücrete karşı daha hassas olmalarına neden olabilir (Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2006).

Hizmet İçi Eğitim ve İş Doyumu İlişkisi

Hizmet içi eğitim çalışmaları, işletmede çalışan iş görenlerin, iş tatminlerinin artmasında etken olmaktadır. Hizmet içi eğitim çalışmaları, işletmede çalışan iş görenlerin, iş tatminlerinin artmasında etken olmaktadır. Hizmet içi eğitim, kurumda özel bir görevi yerine getirmek için görevlendirilen iş görenin, iş tanımına ve gerektirdiği becerilere uygun niteliklere sahip olmasını sağlamasının yanı sıra, iş görenlerin işe ilişkin algı ve tutumlarında da istendik yönde değişiklik yaratarak işten elde edilen verimin artırılması sağlanmaktadır.

Diğer taraftan hizmet içi eğitim ile işe uygun becerilerle donatılan iş gören, kurumda yükselme olanaklarını kullanarak mesleki doyuma da ulaşabilir. Moral ve motivasyonu yükselir, kurum içerisindeki huzur artar. Başarılı bir hizmet içi eğitim alan iş görenin deneme yanılma ile öğrenmelerinin azalmasından dolayı, başarısızlık duygusuna kapılma ihtimali de azalır. Hizmet içi eğitime ilişkin tüm bu faktörler göz önünde bulundurulduğunda hizmet içi eğitim, iş görenlerin bireysel doyuma ulaşmalarına katkı sağlar (Taymaz, s.15).

Çalışma hayatı, özellikle örgün öğretim faaliyetlerinin sona ermesinden sonra bireylerin dâhil olduğu zorunlu bir bölümü ifade etmektedir ve üzerinde çalışılan iş yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır (Aşan & Erenler, 2008; s.203). Bir gün içerisinde harcanan zaman düşünüldüğünde hayatın büyük bir bölümünü kapsayan iş, ekonomik katkılarıyla da yaşam biçimini derinden etkiler (Uyguç, 1998). Günlük yaşamda böylesine etken bir role sahip olmasından dolayı iş ve iş doyumunu, birçok akademisyen ve araştırmacının ilgi odağında olmuştur.

Yapılan araştırmalar, iş görenlerin örgüt görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getiremediklerini ve bundan dolayı iş doyumlarının da düşük olduğunu göstermektedir (Örücü vd., 2006). Ayrıca işverenler, amaçlarını tam olarak iş görenlerinin de yansıttıkları durumlarda başarılı olduklarından iş doyumunun düşüklüğü, işverenin ve iş görenin yani örgütün amaçlarına ulaşamamaları anlamına gelmektedir. Buradaki hassas noktayı gören birçok yönetim kuramcısı, yönetim biliminde birbirini tamamlayan süreçlerden birinin iş görenlerin iş doyumunu artırmak, diğerinin ise örgütün amaçlarına uygun faaliyetlerin devamının sağlanması olduğu konusunda fikir birliği içerisinde olmuşlardır.

Buradan hareketle, örgütte iç dengenin bozulduğunu gösteren en önemli ölçüt, örgütü oluşturan bireylerin iş doyum düzeylerinin düşük olmasıdır denebilir (Deniz, 2005, s. 295).

Araştırmalar, iş doyumunun birçok bireysel ve örgütsel faktörden etkilendiğini göstermektedir. Yaşam kalitesi, psikoloji, tükenmişlik, çaresizlik gibi birçok kavram bireysel faktörleri etkileyenlerin başında gelmektedir. İş doyumunun iş gücü devir oranı, işle yolları ayırma düşüncesi, devamsızlık gibi birçok değişkeni etkilediği de bilimsel araştırmalarda ortaya konulmuş bir gerçektir (Özer, 2010, s.66).

İş doyumunu yüksek olan iş görenler gerek bireysel gerekse de kurumsal amaçlara ulaşmada daha başarılıdırlar ve psikolojik doyum düzeyleri de daha yüksektir. Ayrıca atalet ve başarısızlık duygularına kapılmazlar, işe ilişkin psikolojik ve duygusal durumlarını azami düzeyde tutarlar (Yıldırım, 2009, s. 51).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 2011'de kurulan ilk olarak yer almış bakanlıktır. Önceki hükümetlerde bulunan Gümrükten Sorumlu Devlet Bakanlığı ve Gümrük Müsteşarlığı ile mülga Sanayi ve Ticaret Bakanlığının iç ticaret ile ilgili 4 Genel Müdürlüğün (İç Ticaret Genel Müdürlüğü, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Teşkilatlandırma

Genel Müdürlüğü ve Esnaf ve Sanatkarlar Genel Müdürlüğü) birleştirilmesi sonucu kurulmuştur. Bakanlığın başlıca görevleri şunlardır:

- Gümrük politikasının hazırlanmasına yardımcı olmak ve uygulamak.
- İç ticaret hizmetlerine ilişkin ana politikaların ve hedeflerin oluşturulmasına yardımcı olmak.
- Genel ticaret politikasına uygunluğunu sağlamak amacıyla diğer kurum ve kuruluşların ticaret politikalarını etkileyen faaliyet ve ilişkilerini denetlemek.
- Gümrük vergileri ile gümrük idareleri tarafından tahsil edilmesi planlanan vergi, fon ve diğer mali gelirlerin takip ve kontrolünü yapmak, gümrük tarifelerini oluşturmak.
- Geçici depolama yerleri, antrepolar, ambarlar, tasfiyelik eşya depoları, mağazalar ve satış reyonları açılması ve işletilmesine izin vermek, işletmek, işlettirmek ve denetlemek.
- Gümrüklü yer ve sahalarda münhasıran, Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesinde gerektiğinde ilgili kuruluşlarla işbirliği yapmak suretiyle kaçakçılığı önlemek, izlemek ve soruşturmak.
- Kara ve demiryolu kapıları ile gümrük teşkilatı bulunan hava ve deniz limanlarında, serbest bölgeler, antrepolar ile gümrüklü yer ve sahalarda ve Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesinde gümrük muhafaza görevlerini yerine getirmek.
- Gümrüklü yer ve sahalarda koordinasyonu sağlamak ve kamu düzeninin bozulmasını önleyecek tedbirleri almak.
- Uluslararası kuruluşlar ve Avrupa Birliği çalışmalarının bakanlık hizmetlerine ilişkin olanlarını takip etmek, Avrupa Birliği' ne dâhil olma konularında uyum çalışmaları yapmak ve görüş belirtmek.
- Ticaret odaları, sanayi odaları, ticaret ve sanayi odaları, deniz ticaret odaları, ticaret borsaları, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, esnaf ve sanatkar meslek kuruluşlarına ait hizmetleri ilgili diğer bakanlıklarla işbirliği suretiyle yürütmek.
- Diğer bakanlıklarla işbirliği oluşturarak deniz ticaret odalarına, ticaret borsalarına, ticaret ve sanayi odalarına, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği' ne, esnaf ve sanatkarlara ait meslek kuruluşlarına ait hizmetleri yürütmek.
- Gerekli hukuki ve idari tedbirleri alarak evrensel mahiyetteki tüketici haklarını güvence altına almak, tüketicilerin hak mağduriyeti yaşamamaları için gerekli düzenleme ve tahkikatları yapmak.

- İlgili kuruluşlarla işbirliği yaparak esnaf, sanatkârlar ve kooperatifçiliğe yönelik ilke, hedef ve prensipleri belirlemek, geliştirilen stratejilerin sonuçlarını izlemek ve değerlendirmek.
- Bakanlığa bağlı veya denetim alanında bulunan şirket, kooperatif, ticaret sicil memurlukları ve esnaf ve sanatkârlara ait sicil kayıt işlemlerini yürütmek ve denetlemek.
- Bakanlığın sorumluluğunda bulunan konulara ait laboratuvar çalışmalarını yürütmek.
- Bakanlığa ait gümrük müşavirliği ve yardımcılığı kadroları ile iş tanımlarına ilişkin gerekli düzenlemeleri yapmak ve denetlemek.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Önemi

Gümrük gelirleri, devletlerin egemenliklerinin bir göstergesidir ve hazinenin toplam gelirine oranla ciddi bir kaynağı oluşturur. Ülkeler sınırlarında oluşturdukları gümrük sistemleri ile ülkelerine giren her türlü kişi, ticari mal ve maddelerin ülke güvenliği ve halk sağlığı gibi faktörler üzerindeki tehditlerini önlemek; gelir elde etmek ve vergi sağlamak için denetime tabi tutmuştur.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Başbakanlık Gümrük Müsteşarlığı (mülga) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın (mülga) bazı birimlerini birleştiren 08.06.2011 tarihli 27958 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 640 sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur.

Türkiye'nin gümrük konularında esas olan hukuk kaynağı 27.10.1999 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde kabul edilen 4458 sayılı Gümrük Kanunu'dur. Bu kanun 18.06.2009 tarih ve 5911 sayılı kanun ile değişikliğe uğramıştır. Daha önce geçerli olan 1615 sayılı gümrük kanununun Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üye olma hedefleri doğrultusunda ilk olarak 1995 yılında, ardından Avrupa Birliği ile gümrük birliğine geçilmesinden sonra kanun metni Avrupa Birliği'nin bu alandaki kanunu göz önünde bulundurularak değiştirilmiş ve 4458 sayılı Gümrük Kanunu oluşturulmuştur. Oluşturulan kanunun ilk iki maddesi şöyledir:

MADDE 1- “Bu Kanunun amacı, Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesine giren ve çıkan eşyaya ve taşıt araçlarına uygulanacak gümrük kurallarını belirlemektir.”

MADDE 2- “Türkiye Cumhuriyeti Gümrük Bölgesi, Türkiye Cumhuriyeti topraklarını kapsar. Türkiye kara suları, iç suları ve hava sahası gümrük bölgesine dâhildir.”

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın Personel Yapısı

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında toplamda 16338 personel çalışmaktadır. Cinsiyet olarak incelediğimizde; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Merkez, Taşra ve Yurtdışı Teşkilatlarında 4674 bayan ve 11667 erkek personel görev yapmaktadır. Öğrenim Durumu olarak incelediğimizde; Gümrük ve Ticaret Bakanlığında görev yapan personelin 11641’i (% 70) Üniversite mezunu, 1393’i (% 8) Yüksek Lisans mezunu, 40’ı (% 0.3) Doktora mezunu, 31’i (% 0.2) 3 yıl yüksekokul mezunu 1382’si (% 9) iki yıllık yüksekokul mezunu 1543’ü (% 10) lise mezunu, 408’i (% 2.5) ilkokul-ortaokul mezunudur.

Yaş olarak incelediğimizde; Gümrük ve Ticaret Bakanlığında 25 yaş ve alt yaş gruplarında 193 personel, 26-30 yaş arası 5252 personel, 31-35 yaş arası 3495 personel, 36-40 yaş arası 1714 personel, 41-45 yaş arası 972 personel, 46-50 yaş arası 1470, 51-55 yaş arası 1957, 56-60 yaş arası 712, 60 yaş üstü ise 386 personelin görev yaptığı görülmüştür.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Eğitim alanında yapılan bütün faaliyetleri Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı yapmaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı, Bakanlık bünyesinde görev yapan personelin hizmette verim ve etkinliği artırmak, gelişmeye yol açan bilgi beceri ve tutumlarını zenginleştirmek için ihtiyaç duydukları her konuda eğitim programları düzenlemektedir.

Bakanlık Bünyesinde İhtiyaç Duyulan Eğitim Konularının Tespiti

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı her yıl Bakanlığa bağlı birimlerden personellerinin ihtiyaç duydukları eğitim konularına yönelik yazılı görüş istemektedir. Eğitim programlarına katılan personele anket uygulaması yapılmaktadır. Gerçekleşen

mevzuat değişiklikleri ve kullanılan teknolojik sistemlerdeki değişiklikler sonucu ortaya çıkan eğitim ihtiyaçları değerlendirilmektedir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında görev yapan yöneticilerin sözlü görüşleri ile denetim elemanlarının düzenlediği teftiş raporlarındaki eğitim eksikliği ile ilgili bilgiler dikkate alınmaktadır.

Aday olarak göreve yeni başlayan personelin eğitim ihtiyacı tespit edilmektedir. Eğitim ihtiyacı, var olan mevcut fiziki, teknik, mali, imkânlar çerçevesinde değerlendirilerek bir sonraki yılın Hizmet İçi Eğitim Plânı hazırlanmaktadır.

Eğitim Programının Hazırlanması

Yıl içinde eğitim plânında öngörülen veya değişme ve gelişmeler ışığında yeni talep edilen konularda, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı birimleri ve ilgili dış kurumlarla işbirliği içinde eğitim programları oluşturulmaktadır. Oluşturulan programlar, Makam Onayından sonra, program esasları ve ilgili eğitim mevzuatında belirtilen ilkelere göre uygulanmakta ve değerlendirmektedir. Eğitim Programları Ankara’da Eğitim Dairesi Başkanlığı’nda değerleşmektedir. Eğitim programlarının uygulanması sırasında katılımcıların barınma, yemek, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarının karşılanmaktadır. Eğitim programlarına Ankara dışından katılan kursiyerlerin harcırahları ile ilgili işlemleri yapılmaktadır. Yılsonunda, o yıl içerisinde uygulanan eğitim program ve faaliyetlerine ilişkin bilgiler hizmet içi eğitim sonuçları başlığı altında derlenerek yayımlanmaktadır. Ayrıca eğitim sonuçlarına ilişkin istatistikî bilgiler altışar aylık periyodlara Devlet Personel Başkanlığı’na gönderilmektedir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında Gerçekleştirilen Eğitim Faaliyetleri (2015)

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı 2015 yılı içerisinde nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi amacıyla “Aday Memur ve Mesleki Yetiştirme Eğitimleri”, “Mesleki ve Kişisel Gelişim Eğitimleri” ile uluslararası eğitimler düzenlenmiştir.

Bu kapsamda Eğitim Dairesi Başkanlığında düzenlenen 92 eğitim programına 8669 kişi katılmıştır. Katılımcıların eğitim programlarının türlerine göre dağılımları; mesleki gelişim eğitimlerine 6287 kişi, kişisel gelişim eğitimlerine 834 kişi, adaylık eğitim programlarına 1153 kişi, yeterlilik sınav uygulamalarına 378 kişi ve yabancı gümrük idareleri eğitim programlarına 17 kişi olarak değerleşmiştir.

İlgili Araştırmalar

Yurt İçinde Yapılmış Çalışmalar

Üretim faktörleri içinde yönetilmesi en zor olan ve karmaşık entelektüel sermaye olarak adlandırılan faktör insan kaynağıdır. Günümüzde, artık işletmeler bu gerçeği fark etmekte ve karlılığın, yüksek performansın insan ile gerçekleştirileceğini kabul etmektedirler. Bir işletmeye en yüksek teknolojileri getirip yerleştirmek, en yüksek yatırımları yapmak, en güçlü ortaklıkları kurmak mümkündür. Ancak bu teknolojileri kullanacak, yatırımları değerlendirip ortaklıkları sürdürecektir yetenekli, eğitilmiş, kaliteli ve iş tatmini yüksek çalışanlar olmazsa, yapılan tüm yatırımlar ve çabalar boşa gidecektir (Gürüz ve Yaylacı, 2004; s. 21). Bu nedenle işletmelerdeki insan faktörü kurumun başarısını ya da başarısızlığını doğrudan etkileyen en önemli üretim faktörüdür.

Hizmet içi eğitim ile iş görenlerin eğitimine ağırlık verilerek, son gelişmeleri takip etmelerine olanak sağlanır. İş görenlerin bireysel olarak gelecek ile ilgili planları farklıdır. Kariyer yapmak, terfi etmek iş görenlerin gelecekte ulaşmak istedikleri hedeflerinden biridir. Bu nedenle hizmet içi eğitim iş görenlere bu konuda da katkı sağlamaktadır. Çalıştığı kurumda iş görene yatırım yapılması, kendilerine değer verildiği duygusunu yaratacak, iş görenlerin moralini arttıracaktır. Yüksek moral, olumlu çalışma ortamının oluşmasını sağlayarak, iş görenlerin iş doyumunu arttıracaktır. Çalışma arkadaşları arasında ekip çalışmalarının ortaya çıkmasını sağlayacaktır. İletişim ve koordinasyonun güçlenmesi büro faaliyetlerindeki kaliteyi arttırarak işlerin zamanında ve hatasız ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Çalışan personel arasındaki pozitif iletişimin işletmeye katkısı büyük olacaktır. Çalışanların işe ve başarıya odaklanmaları mümkün olacak ve böylece kurumu ve kendilerini zedeleyecek farklı konulara odaklanmalarını engelleyecektir.

Hizmet içi eğitim, iş görenlerin iş doyumunu arttırıp, üzerlerinde olumlu etki oluştururken, bu durum işletmeye yarar sağlamaktadır. Teknolojinin her geçen gün gelişmesi iş görenler üzerinde teknolojinin gerisinde kalma gibi kaygıların oluşmasına neden olmaktadır. Bu konuda hizmet içi eğitim alınması iş görenin kuruma ve kendine güvenini arttıracak geleceğe ümitle bakmasını sağlayacaktır. Şu da bir gerçektir ki, kuruma güvenen, gelecekte ne olacak diye belirsizlik yaşamayan iş görenler rahat ve emin koşullarda çalışarak daha verimli ve başarılı olacaklardır. Yeterli eğitimin verilmesi iş görenleri kuruma daha çok

bağlayacak işinde istekle çalışacak ve güdülendirecektir. Kurumunu benimseyerek çalışma verimini arttıracaktır.

Hizmet içi eğitim çalışmaları, işletmede çalışan iş görenlerin, iş tatminlerinin artmasında etken olmaktadır. Hizmet içi eğitim, kurumun üretim sürecindeki verimini artırırken, bir yandan da, kurumda belli bir görevi gerçekleştirmek üzere bulunan iş görenin, işine ve iş çevresine ilişkin algı, beklenti ve tepkilerinde değişiklik yaratarak iş görenin performansını, duygu ve düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir (Pehlivan,1993, s.153).

Hizmet içi eğitim faaliyetleri ile iş gören, örgüt içerisinde alt ve üst kademelerdeki çalışma arkadaşları ile pozitif ilişkiler geliştirebilir, özgüveni artar ve morali yükselir. Kurum içinde ve dışında saygınlık kazanarak kişisel doyuma ulaşır (Taymaz 1981, s.15).

Literatürde iş doyumunu etkileyen faktörler ve hizmet içi eğitime ilişkin çok sayıda araştırma yapılmış olmasına rağmen direkt olarak hizmet içi eğitim faaliyetlerinin iş doyumuna üzerine etkisine dair sınırlı sayıda çalışmaya rastlanılmaktadır. Örneğin, Aliyeva (2001, s.65) tarafından yapılan çalışmada tekstil sektöründe hizmet içi eğitim programlarının çalışanların iş doyumuna ve iş stresi üzerine etkileri incelenmiş ve hizmet içi eğitim faaliyetlerinin çalışanların iş doyumunu artırdığı, stresi ise azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet içi eğitimin çalışanların iş doyumuna etkisine dair bir diğer çalışma ise Khussanova (2010) tarafından yapılmıştır. Yapılan bu çalışmada Astana'daki konaklama işletmelerinden dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının hizmet içi eğitimlerinin iş tatminine etkileri incelenmiş ve bu etkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Daha önce de belirtildiği gibi hizmet içi eğitimin iş görenlerin iş doyumuna üzerindeki etkisine dair sınırlı araştırma bulunduğundan yapılan bu tez çalışması ile literatürde bahsi geçen alanda bulunan eksikliğin tamamlanmasına katkı sunulacağı söylenebilir.

Atak (2006) “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması” başlıklı yüksek lisans çalışmasında, yiyecek içecek işletmelerinde, servis bölümü çalışanlarına uygulanacak hizmet içi eğitimin iş tatminine etkisini ölçmeyi amaçlamıştır. Uygulamalı alan araştırması tekniğine uygun olarak yapılan çalışmada; başlangıçta servis bölümü çalışanlarının, iş tatminlerini etkileyen etmenleri ve hizmet içi eğitim hakkındaki düşünceleri tespit edilmiş ve daha sonra aynı çalışanlara yönelik bir hafta süreli bir eğitim uygulaması yapılmıştır. Verilen eğitimin, çalışanların iş tatminine etkisini ölçmek ve hizmet içi eğitimin amaca

hizmet edip etmediğini tespit edebilmek için, ikinci bir anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma neticesinde; hizmet içi eğitim uygulamasının ardından, işini daha doğru yaptığına inananların ve işinden memnun olduğunu söyleyenlerin sayısında artış görülmüştür.

Yıldırım (2009, s.11) tarafından yapılan araştırmada T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'de çalışanların hizmet içi eğitim algılarının iş tatminine etkisi incelenmiş ve çalışanların hizmet içi eğitim algılarının olumlu düzeyde olmasının, iş tatminlerine de pozitif olarak yansıdığı ve anlamlı fark oluşturduğu sonucuna ulaşmıştır.

Salman (2012, s.9), belediye çalışanlarının hizmet içi eğitimleri ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla yaptığı çalışmasında iki değişken arasındaki ilişkinin pozitif ve anlamlı düzeyde olduğu sonucuna varmıştır.

Literatür incelendiğinde iş tatmini ve iş tatminini etkileyen çalışmalar, hizmet içi eğitim ve hizmet içi eğitime ilişkin algılara dair yapılan çalışmalardan sayıca daha fazladır. Yapılan çalışmaların büyük bir bölümünü iş tatminini etkileyen faktörler oluşturmaktadır. Görüldüğü üzere hizmet içi eğitim ve iş tatminine ilişkin çok sayıda araştırma olmasına karşın, direkt olarak hizmet içi eğitim ile iş tatmini ilişkisini araştıran çalışmaya az rastlanmaktadır. Dolayısıyla yapılan bu tez çalışması ile literatürde bahsi geçen alanda bulunan eksikliğin tamamlanmasına katkı sunulacağı söylenebilir.

Yurt Dışında Yapılmış Çalışmalar

Çağımızın ve yaşamış olduğumuz dönemin en önemli gereksinimlerinden bir tanesi olan hizmet içi eğitim, donanımlı bireylerin yetişmesi ve iş hayatında daha çok verimin alınması açısından son derece önemlidir. Ülkemizde artık önem verilen bu hizmet içi eğitim yurt dışı boyutunda ise çok farklı seviyelere gelmiştir. Çağımızda mesleki bilgi ve becerilerin yanında kendini tanıyan, duygu ve yeteneklerinin farkında olan, değişen durumlara çabuk adapte olup gerçekleşen ilerlemeleri yakından takip eden, yenilikçi, kendisinin ve yaptığı işin hedeflerini özümseyerek başarıya odaklanan işgücüne çok ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca farkına vardığı problemlere pratik çözüm önerileri getirerek, işbirliği yapabilen, uzlaşma ve ortak aklı önemseyen bireyler, çalışma ortamları tarafından da aranmaktadır (Selimoğlu & Biçen Yılmaz, 2009).

İşverenler, yapılan hizmet içi eğitim sayesinde verimin sürekli olarak artmasından dolayı, gerek üretim olsun gerekse de eğitim olsun bütün alanlarda bu hizmetin oluşmasını

istemektedir. Yurt dışı açısından bakıldığında yaklaşık olarak 20 yy. başlarından itibaren gelişen hizmet içi eğitim, meyvelerini de yakın dönemde vermeye başlamıştır.

Yurt dışında bütün alanlarda gelişen hizmet içi eğitim, eğitim alanında bir kademe daha fazla gelişmiştir. Yapılan çalışmalarda göz önüne alındığında eğitim alanı yabancılar için bir kurtuluş yolu olarak görülmektedir. Hizmet içi eğitim, her meslek grubu için gerekli olmasına rağmen özellikle öğretmenler ve eğitim sistemi için oldukça büyük bir öneme sahiptir. 21. Yüzyıl becerilerine sahip donanımlı bireyler yetiştirmek gibi zor bir görevi omuzlayan öğretmenler tüm alanlarda yaşanan gelişmeleri, bilimsel ilerlemeleri, değişen görev ve sorumlulukları iyi takip etmeli ve mesleki hayatına yansıtmalıdır. Ancak bu görevleri yerine getirebilmeleri için hizmet öncesi eğitim yetersiz kalmaktadır. Dolayısıyla öğretmenlerin, hizmet öncesi eğitimin yanında, hizmet içi eğitimden de sürekli faydalanmaları gerekmektedir (Gültekin & Çubukçu, 2008).

Almanya'nın hizmet içi eğitim konusunda yönlendirici ve etkileşimlere dayalı bir modeli vardır. Hizmet içi eğitiminden faydalanan bireyleri yönlendirir ve onların birlikte sürekli etkileşim içerisinde olmaları için çalışmalar yapar. Bu model maalesef ülkemizde yaygın olmamakla beraber, uygulama aşamalarında sıkıntılar doğurmaktadır. Almanya'da staj sistemi belirli bir sistem içerisinde uygulanmakta, uzun yıllar süren stajlar memurların mesleğe hazırlanmalarında ve seçilmelerinde önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca Almanya'da hizmet öncesi eğitim uygulaması da bulunmaktadır. Almanya'da hayat boyu eğitim ve eğitimde süreklilik ilkesi genel kabul gördüğünden hizmete girdikten sonra da hizmet içi eğitimle bireysel gelişim faaliyetleri sürdürülmektedir (Tortop, s. 22).

Almanya, hizmet içi eğitimde 20. yüzyıla kadar öğretmenlere neredeyse hiç yatırım yapmamıştır. 2004 yılında yapılan konferansla birlikte bu durum tam tersine dönmüş ve öğretmenler için yaşam standartları belirlenmiştir. Bu konferansla birlikte eğitimde sürekliliğin temeli olan eğitim bilimleri konularındaki bilgi ve becerilerin artırılması amaçlanmıştır (D-Eurydice, 2007). Almanya'da hizmet içi eğitim, öğretmen yetiştirilmesinde vazgeçilmez bir unsur olarak görülmektedir. Öğretmenlerin mevcut bilgilerini muhafaza etmelerinde, bilim ve teknikte yaşanan gelişmeleri takip edip izlemelerinde yardım ve teşvike ihtiyaçları vardır (Venter, 1987).

Hizmet içi eğitim, Almanya'da bulunan kamu görevlilerine daha farklı açılardan uygulanmaktadır. Ardından, kamu görevlilerinin eğitimden sorumlu okullar, hizmet içi

eğitim desteği veren yüksekokullar ve üniversitelerle birlikte müfredat gelişmelerinin yanında hem federal düzeyde, hem mahalli düzeyde hem de eyalet düzeyinde atama işlemlerinden öncesi ve sonrasına yönelik bazı gelişmeler açıklanmıştır. Yapılan bu çalışmada kamu personelinin eğitimini aldığı geleneksel içerik ve yöntemlerin, Alman kamu sisteminin ihtiyaç duyduğu personel profilini karşılayıp karşılamadığı incelenmiş ve mevcut problemlerin çözümüne ilişkin öneriler getirilmiştir. Fakat çalışmanın genel olarak kamu personellerinin kamuya girişleri öncesi aldıkları eğitime odaklanması, eksik yönünü oluşturmaktadır. Bu sebeple, bazı kadrolar için tecrübeli ve kıdemli kamu görevlilerinin seçimi, görevi yürütmesi ve hizmet içi eğitimleri araştırmanın merkezinde bulunmamaktadır (Yavuzdoğan, 2016).

Kamu alanında hizmet içi eğitim ne kadar yetersiz kalsa da özel sektörde bu durum biraz daha farklıdır. Almanya’da bulunan özel kuruluşlar hizmet içi eğitimi bizzat yerinde takip edip, çalışmalarını buna göre yürütmektedir. Hizmet içi eğitim sayesinde çalışan personellerin hem donanım hem de kalite açısından daha iyi ürünler ortaya koyması da bunda bir etmen olmuştur. Özel sektör kuruluşları ile hizmet içi eğitimin alındığı kurum arasında genel olarak anlaşmalar mevcuttur, bu sayede kazanan iki taraf olmuştur.

Danimarka, hizmet içi eğitimi konusunda genel olarak eğitim bakanlığının meslek örgütleri tarafından yürütülen çalışmalarla gündeme gelmiştir. Bölgesel olarak il merkezleri hizmet içi eğitim olanakları sağlayarak eğitimi genele yaymışlardır. Bu şekilde hizmet içi eğitim ülkenin tamamına yayılarak, çalışma isteğini artırmak daha da kolay hale gelmiştir. Günümüzde geleneksel eğitimler yerini, okullara yönelik yardımcı programlara bırakmaktadır. Okullar, kendi kurumsal ihtiyaçlarını tespit edip serbest piyasada istedikleri eğitimsel programları satın alabilmektedir (Eurydice, 2007).

Hizmet içi eğitimin en çok çeşitlilik gösteren ülkelerden bir tanesi de Finlandiya’dır. Diğer ülkelere oranla bir adım önde olmaları onları üretim ve eğitim açısından zirveye çıkarmıştır. 1998’de kurulan Ulusal Mesleki Gelişim Merkezi’nin öğretmenler, yöneticiler ve diğer okul personeli için düzenlediği hizmet içi eğitim programlarının konuları şu şekildedir (OPEKO, 2009): “Program geliştirme ve eğitimin değerlendirilmesi; bağımsız çalışma alışkanlığının geliştirilmesi; bilgi ve iletişim teknolojileri ve öğretim materyallerinin geliştirilmesi; işveççe konuşan öğretmenler için hizmet içi eğitim; iş yaşamıyla ve toplumla ilişkiler, vb”.

Düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetlerinin konuları yıldan yıla yaşanan gelişmelere bağlı olarak değişmekle birlikte eğitim fakülteleri için bazı konular istikrarlı biçimde yer almaktadır. Düzenlenen hizmet içi eğitimlerde disiplinler arası çalışmalar, temel eğitim çalışmaları, çok kültürlülük ve danışma ağı gibi konular düzenli olarak yer alan çalışmaların başında gelmektedir (Asunta, 2006, s. 7).

Batı Avrupa ülkelerinden olan İspanya da Hizmet içi eğitim konusunda çalışmalar yapmıştır. İspanya Bilim ve Eğitim Bakanlığı (MEC), öğretmenlerin mesleki gelişimlerini sürdürmek için her yıl öncelikli eğitim konularını içeren bir plan hazırlamıştır. Özerk bölgeler arasında hizmet içi eğitim faaliyetlerinin denetleme yetkisinin paylaşılmasından sonra bölgeler arasında hizmet içi eğitime dair farklılıklar da oluşmuştur (Eurydice, 1995). Hizmet içi eğitimin ülke geneline yayılamaması ise en önemli sorun olarak görülmektedir. Özellikle Katalan bölgesi için hizmet içi eğitim faaliyetlerinin zayıf olduğu ve eğitimden elde edilen verimin düşük olduğu belirtilmektedir.

Öğretmenlerin hizmet içi eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek üzere üniversitelerin eğitim fakültelerinde öğretmen eğitimi projeleri adıyla çalışmalar yapılmaktadır. Bu projeler sadece hizmet içi eğitim ihtiyaç analizleri için de yapılmamaktadır. Aynı zamanda bu çalışmalarla teorik ya da uygulamaya dayalı etkinlikler de tasarlanmaktadır (Es-Eurydice, 2009).

İtalya'da yürürlükteki ortak ulusal iş sözleşmesinin okullarla ilgili bölümü, öğretmen eğitiminin, öğretmenlerin mesleki gelişiminin hedeflerin yenilenme ve insan kaynakları gelişimi için etkili bir politikayı desteklemek kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır. Eğitim çok farklı amaçlar göz önünde bulundurularak sürdürülür. Temel eğitim ve öğretim, hizmet içi eğitim, mesleki örgütlenmenin revizyonu bu amaçlardan bazılarıdır. Öğretmenlere yönelik yapılacak eğitimlerin hedefleri, ekonomik planlamalar ve genel hedefler bu sözleşmede belirlenmiştir (It-Eurydice, 2008).

İtalya diğer Avrupa ülkelerine oranla hizmet içi eğitimi yasal olarak belli güvence altına almıştır. Ulusal sözleşme gereği kurumların hizmet içi eğitim konusunda denetlenebilir olması da etki eder. Hizmet içi eğitimin sadece öğretmenler açısından gelişmemesi de etkileyicidir.

Portekiz'de sürekli öğretmen eğitimi mevzuatında, teori ve uygulamada, bilimsel ve öğretimle ilgili boyutları içermeli ve öğretimde kariyer için gerekli farklı görevleri teşvik etmeli fikri savunulmaktadır (P-Eurydice, 2008). TEPP'den aktaran Parmaksız ve

Kısakürek, 2013'e göre yasalarla tanımlanmış olan eğitim şekilleri şunlardır: Kurslar, modüller, yükseköğretimde tek konulu kurslara katılım, seminerler, çalıştaylar, uygulamalı eğitim, projeler, çalışma grupları. Yine TEPP'den aktaran Parmaksız ve Kısakürek, 2013'e göre hizmet içi eğitim, daha çok okul öncesi ve temel eğitim öğretmenlerinin, özellikle içerikle ilgili, mesleki yeteneklerinin, eğitim merkezleri, okul odaklı eğitimler ve uygulama üzerine odaklanmış eğitimler yoluyla iyileştirilmesi ve güncellenmesi üzerine odaklanmaktadır.

Hizmet içi eğitim konusunda ise uzak doğuya baktığımızda karşımıza Japonya çıkmaktadır. Öğretmenlerin hizmet içi eğitim programları, öğretmenleri seçme yetkisi olan İl Eğitim Komitesi tarafından yürütülür (MEB, 2006, s. 386). Japonya'da hizmet içi eğitim beş farklı şekilde uygulamaya konulmaktadır. Bunlar, okul içi eğitim, öğretmenlerin kendi başlarına gerçekleştirdikleri informal eğitim, eğitim kurumlarında verilen örgün eğitim, devlet eğitim merkezlerinde müdür ve yardımcılara verilen eğitim ve öğretmen gruplarına verilen iki yıllık eğitim olarak sınıflandırılabilir (Özen, Aktunay, Cafoğlu, Çeliköz & Erişen, 1996, s. 36). Ayrıca köy eğitim komiteleri, belediyeler, mahalleler ve okulların da belirleyip uyguladığı işlevsel programlar da vardır (MEB, 2006, s. 386).

Japonya'da, Eğitimsel Kamu Hizmet Personeli ile İlgili Özel Yönetmelikler Yasası, öğretmenlere sürekli hizmet içi eğitime devam etmeyi zorunlu tutar (MESSC [Ministry of Education, Science, Sports and Culture]'dan aktaran Bayrakcı, 2009).

Avrupa'da bulunan diğer ülkelerde ise hizmet içi eğitimin tamamı kamu sektörü tarafından gerçekleşmemektedir. Kamu sadece eğitim alanında yani öğretmenler üzerinde çalışmalar yapmakta ve onların hizmet içi eğitimini desteklemektedir. Kamu alanında çalışan memurların hizmet içi eğitime zorunlu olarak tabi olmaması ise en çok merak edilen konuların başında yer alır. Çünkü hizmet içi eğitim sayesinde iş verimi artar, çalışan kendini mutlu hisseder ve bu sayede herkes mutlu olur. Kamu alanında devletin bu tarz bir uygulama yapması gerekirken devlet bu durumun tamamını çalışanlara bırakmıştır. Çalışan biri kendi eksikliğinin olduğunu fark edip, eğitimlerden faydalanmalıdır. Birey kendini tanıyarak eksik yönlerini dile getirebilir ancak devlet bu durumu bilemez, tarzında bir düşünce yapısına sahip olunmuştur.

Bireyin kendi eksiklerini kendi görüp o konuda eğitim alması, hizmet içi eğitime dâhil değildir. Zira hizmet içi eğitiminde sizi yönlendiren bir kurum ya da kamu sektörü olmalıdır.

Bu hususta kendini geliştirmek isteyen birinin bizzat yapmış oldukları çalışmalar hizmet içi eğitime tabi değildir.

Gelişen teknoloji sayesinde hizmet içi eğitim artık internet üzerinden de sağlanmaktadır. Ülkemiz de bu uygulama görölmese de Avrupa ölkelerinde sıkça görölür. Bizzat görerek uygulamak ile internet üzerinden görerek uygulamak elbette büyük farklılıkları beraberinde getirecektir. alışmalar ne kadar teorikten uzak pratik üzerine olursa hizmet içi eğitim de daha faydalı dönüşler sağlayacaktır.

BÖLÜM 3

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, tarama modellerinden genel tarama modeli ile yapılmış betimsel bir çalışmadır. Tarama modelleri; geçmişte veya halen var olan bir durumu, var olduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 2000). Bu araştırma, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının aldıkları hizmet içi eğitimler ile iş doyumu algıları arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik betimsel nitelikte, genel tarama modelindedir. Bu amaçla Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının aldıkları hizmet içi eğitimler ile iş doyumu algıları arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı merkez teşkilatında görevli, çeşitli birimlerde çalışan personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda görev yapan toplam 16124 iş gören arasından basit tesadüfi yöntem ile seçilen 207 çalışan oluşturmaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığında çalışan 207 iş görene araştırma için hazırlanan ve uygun görülen ölçekler sunulmuştur. Ancak ölçeklerin toplanması ve incelenmesi sonucu yanlış ve eksik işaretleme yapan yedi (7) iş görenin ölçekleri iptal edilmiş ve örneklemden çıkartılmıştır. Örneklemden çıkarılan ölçekler sonucunda ölçekleri geçerli sayılan 80'i kadın; 120'si erkek olmak üzere toplam 200 ölçek değerlendirmeye alınmıştır.

Aşağıda araştırmanın evreni olan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatına ait betimleyici istatistikler ile araştırmaya katılan personele ait betimleyici istatistikler tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 2

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda Görevli Olan Personelin Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Frekans	%
İlkokul - ortaokul	392	2,4
Lise	1488	9,2
2 yıllık yüksekokul	1322	8,2
4 yıllık lisans	11468	71,1
Yüksek lisans	1414	8,7
Doktora	40	0,2
Toplam	16124	

<http://personel.gtb.gov.tr/istatistiklerimiz/kadro-durumumuz>

Tablo 2 incelendiğinde, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda görevli personelin büyük bir bölümünü 4 yıllık lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir (%71,1). Bununla birlikte bakanlıkta görevli 392 kişinin yani toplam personelin %2,4'ünün ilkokul-ortaokul mezunu, 1488 kişinin (%9,2) lise mezunu, 1414 kişinin (%8,7) yüksek lisans mezunu olduğu, 40 kişinin ise (%0,2) doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 3

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda Görevli Olan Personelin Cinsiyete Göre Dağılımı

	Erkek		Kadın		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Merkez Teşkilatı	1510	65	891	35		
Taşra Teşkilatı	9941	74	3782	26		

<http://personel.gtb.gov.tr/istatistiklerimiz/kadro-durumumuz>

Tablo 3 incelendiğinde, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı merkez teşkilatı personelinin 1510 erkek (%65), 891 kadın (%35) olmak üzere 2401 kişiden oluştuğu görülmektedir.

Bakanlık taşra teşkilatı personellerinin cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde ise 9941 erkek (%74), 3782 kadın (%26) olmak üzere toplam 13723 kişiden oluştuğu görülmektedir.

Ankete katılanların cinsiyet, yaş, kıdem ve unvanlarına ilişkin veriler sınıflandırılmış ve özet olarak tablolara aktarılmıştır.

Tablo 4

Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	%
Erkek	120	60
Kadın	80	40
Toplam	200	100

200 kişiden oluşan araştırma grubunda 120 erkek ve 80 kadın bulunmaktadır. Grubun % 60'ını erkekler, kalan % 40'ını ise kadınlar oluşturmaktadır.

Tablo 5

Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Yaşa Göre Dağılımı

Yaş Aralığı	Frekans	%
25 yaş altı	4	2
25-34 yaş aralığı	100	50
35-44 yaş aralığı	56	28
45 yaş üstü	40	20
Toplam	200	100

Araştırma grubunda 4 kişi 25 yaşından küçüktür ve toplamın % 2'sini oluşturmaktadır. 25-34 yaş aralığında 100 kişi bulunmakta ve toplamın %50'sini oluşturmaktadır. 56 kişi, 35-44 yaş aralığında yer almakta ve toplamın %28'ini oluşturmaktadır. Yaşı 45 ve üstü 40 kişi bulunmakta ve toplamın %20'sini oluşturmaktadır.

Tablo 6

Araştırmaya Katılan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personelinin Çalışma Teşkilatına Göre Dağılımı

	Erkek		Kadın		Toplam
	Sayı	%	Sayı	%	
Merkez Teşkilatı	65	%32,5	45	%22,5	110
Taşra Teşkilatı	55	%27,5	35	%17,5	90
Toplam	120	%60	80	%40	200

Tablo 6 incelendiğinde, araştırmaya katılan 200 kişiden 110 kişinin (%55) merkez teşkilatında, 90 kişinin (%45) ise taşra teşkilatında görev yaptığı görülmektedir.

Tablo 7

Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Kıdem Dağılımı

Kıdem	Frekans	%
5 yıl altı	10	5
6-10 yıl aralığı	90	45
11-15 yıl aralığı	40	20
16-20 yıl aralığı	40	20
21 yıl ve üzeri	20	10
Toplam	200	100

Araştırma grubunda yer alan 10 kişi, 5 yıl ve daha az iş tecrübesine sahiptir ve toplamın % 5'ini oluşturmaktadır. 6-10 yıl arasında kıdeme sahip olanlar 90 kişidir ve toplamın %45'ini oluşturmaktadır. 11-15 yıllar arasında kıdeme sahip olanlar ise 40 kişidir, toplamın %20'sini oluşturmaktadır. 16-20 yıl arası kıdeme sahip olanlar 40 kişidir ve toplamın %20'sini oluşturmaktadır. 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip 20 kişi ise toplamın %10'unu oluşturmaktadır.

Tablo 8

Unvan	Frekans	%
Memur	140	70
Muhafaza memuru	54	27
Müdür	6	3
Toplam	200	100

Araştırmaya Katılan İş Görenlerin Unvan Dağılımı

Araştırmaya konu olan 200 kişilik araştırma grubunda 140 memur, 54 muhafaza memuru ve 6 müdür bulunmaktadır. Grubun %70'ini memurlar, %27'sini muhafaza memurları, kalan %3'ünü ise müdürler oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada hizmet içi eğitim algısı ile ilgili boyutu, Clemenz (2001, s.44) tarafından geliştirilen, İngilizce orijinalinden Türkçe'ye tercümesi yapılan 30 soruluk ölçek ve İş doyumu boyutunu değerlendirmek için ise 20 ifadeden oluşan Weiss (1967, s.16) tarafından geliştirilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Bu kapsamda hazırlanan ölçekler merkez ve taşra teşkilatı personeline uygulanmıştır. Ölçek formunda hizmet içi eğitim algısı ve iş doyumu iki ayrı ölçekle değerlendirilmiş, bunlara ek olarak iş görenin demografik özelliklerine ilişkin dört adet kapalı uçlu soruya yer verilmiştir.

Hizmet İçi Eğitim Algısı Ölçeği

Araştırmanın hizmet içi eğitim algısı ile ilgili ölçek üç boyutlu olarak yapılandırılmıştır. Bu boyutlar: Eğitim koşulları, Eğitim esnasındaki ilişkiler ve eğitimin faydaları. İlk boyut 9, ikinci boyut 8, üçüncü boyut ise 13 soru ile ölçümlenmektedir. Ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum 3: Bazen katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum). Clemenz (2001, s. 47) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach alpha güvenilirlik katsayısını 0,87 olarak tespit etmiştir.

Faktör analizi, tüm veri yapıları için uygun olmayabilir. Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser- Meğer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik (sphericity) testiyle incelenebilir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığını, veri

yapısının faktör çıkarma için uygunluğu hakkında bilgi verir. Faktörleşebilirlik (factorability) için KMO'nun 60'tan yüksek çıkması beklenir. Barlett testi, değişkenler arasında ilişki olup olmadığını kısmi korelasyonlar temelinde inceler.

Ayrıca merkez ve taşra teşkilatı çalışanlarının hizmet içi eğitim çalışmaları için önerilerinin ne olduğunu tespit etmek amacı ile öneri ifadelerinin bulunduğu bir tablo oluşturulmuştur. Bu önerilerden uygun gördükleri 3 tanesinin karşısına işaret koymaları istenmiştir. Böylece araştırmaya katılanların bu konudaki öneri ve beklentilerinin ne olduğu belirlenmiştir

Tablo 9

Hizmet İçi Eğitim Algısı Ölçeğine İlişkin Geçerlilik ve Güvenirlilik Düzeyleri

Faktörler	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı
Eğitim koşulları	9	0,912
Eğitim esnasındaki ilişkiler	8	0,865
Eğitimin faydaları	13	0,842
Toplam	30	0,870

Tablo 9'daki sonuçlar incelendiğinde, bütün alt boyutların hesaplanan Cronbach's Alpha katsayılarının, Cronbach (1951)'in önerdiği ($\alpha \geq .70$) içsel tutarlılık düzeyi üstünde olduğu görülmektedir. Soru formunun başında nasıl cevaplanacağı ile ilgili bilgi verilmektedir. Ölçekte 30 madde bulunmaktadır.

Minnesota İş Tatmini Ölçeği

İş doyumu boyutunu değerlendirmek için kullanılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği 5'li likert tipi bir ölçektir. (1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum 3: Bazen katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum).

Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Weiss ve diğerleri(1967) tarafından işgörenlerin işleri ve çalışma ortamları ile ilgili doyumlarını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Uzun formu her bir boyutta beş madde olmak üzere 20 alt boyut ve 100 maddeden oluşmaktadır. Kısa formu ise bu yirmi alt boyutun her birinden madde test korelasyonu en yüksek maddenin seçilmesiyle oluşturulan 20 maddelik bir ölçektir. MDÖ'nin kısa formunun içsel ve dışsal doyum olmak üzere iki alt boyutu ve tüm maddelere verilen cevapların toplamı da genel doyum vermektedir. MDÖ'nin orijinal kısa formunun çeşitli meslek gruplarından 1460 iş görene uygulanması sonucu yapılan güvenirlik analizlerinde ölçeğin genel doyum için medyanı 0.90, içsel doyum için medyanı 0.86 ve dışsal doyum için medyanı 0.80 olarak

hesaplanmıştır. Kısa formun bir hafta ara ile uygulanması sonucu elde edilen test-tekrar test korelasyon katsayısının .89, bir yıl ara ile uygulanması sonucu elde edilen test-tekrar test korelasyon katsayısının ise .70 olduğu rapor edilmiştir. Bu ölçek ülkemizde çeşitli araştırmalarda (Ok, 2004; Ünüvar, 2006; Kelecioğlu, Bilge ve Akman, 2006) kullanılmıştır.

Verilerin Toplanması

Anketi cevaplayanların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik üçüncü bölümde 5 soru bulunmaktadır. İlk soru cinsiyet, ikinci soru yaş, üçüncü soru kıdem, dördüncü soru unvan belirlemeye yöneliktir. Ankette açık uçlu soruya yer verilmemiştir. Üçüncü bölümde verilen bilgiler gruplandırılarak analiz edilmiştir.

Uygulama yapılması düşünülen örneklem için yaklaşık 207 adet anket formunun elle ve elektronik posta yoluyla dağıtımı yapılmıştır. 7 adet anket formu geri dönmüş ancak eksiksiz doldurulmuş 200 adet geçerli anket değerlendirmeye alınmıştır. xxx kişilik örneklem, % 95 güven aralığında evreni temsil etmektedir. Katılımcılar Gümrük ve Ticaret Bakanlığında çeşitli pozisyonlarda iş gören kişiler arasından gönüllü katılım gösterenlerden oluşmaktadır.

Verilerin Analizi

Uygulama alanındaki deneklerin ölçme aracına verdikleri cevapların geri dönüşümünden sonra bilgisayarda bir veri tabanı oluşturulmuştur. Bu veriler SPSS 17.0 (Statistical Packages for the Social Sciences 17.0) programı aracılığıyla bilgisayara aktarılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistiki çözümler kullanılarak ve konuya ilişkin uzman desteği alınarak yorumlanmıştır. Erkek ve kadın çalışanların ölçeklere verdiği cevapların aritmetik ortalaması alınmış ve t testi ile iki grubun ortalamaları karşılaştırılarak, aradaki farkın rastlantısal mı, yoksa istatistiksel olarak anlamlı mı olduğuna karar verilmiştir. Yapılan t testi sonucu, cinsiyet açısından bir gruba ait ortalama değerinden önceden belirlenen değerden farklı olup olmadığı incelenmiştir. Katılımcıların yaş, çalışma süreleri ve unvan değişkenlerine göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit edebilmek amacıyla Anova testi yapılmıştır. Yapılan Varyans (ANOVA) analizi ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığında çalışan iş görenlerin meslekteki kıdemleri ile hizmet içi eğitim arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı incelenmiştir.

BÖLÜM 4

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda görev yapan personel içinde araştırmaya katılanlardan elde edilen verilere dayanarak hizmet içi eğitim algıları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi ortaya koyacak bulgulara yer verilmiştir. Ölçek çalışması sonucunda ortaya çıkan veriler üzerinde yapılan analizlerden elde edilen bulgular ve bulgulara ait yorumlar dört alt başlık altında toplanmış ve açıklanmıştır. Birinci alt başlıkta, araştırma grubunun kişisel özelliklerini gösteren dağılımlar incelenmiş ve yorumlanmıştır. İkinci alt başlıkta hizmet içi eğitim algısı ölçeğine verilen cevapların dağılımı incelenmiş ve yorumlanmıştır. Üçüncü alt başlıkta İş Tatmini Ölçeği' ne verilen cevapların dağılımı incelenmiş ve yorumlanmıştır. Dördüncü alt başlıkta ise araştırmanın hipotezleri test edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır.

1-Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları Ne Düzeydedir?

Burada örneklem grubunun aldıkları hizmet içi eğitime ilişkin algılarına yer verilmiştir

Tablo 10

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Eğitim Düzeyi	2561.743	10	2561.743	66.688	.000
Eğitim Esnası İlişkiler	1039.219	170	519.609	13.527	.000
Eğitim Sonrası	2573.739	20	38.414		
Toplam	5885.286	200			

Tablo 10 incelendiğinde; araştırmaya katılan iş görenlerin hizmet içi eğitim öncesi ile eğitim sonrası eğitim algılarının anlamlı düzeyde farklılaştığı söylenebilir. F değeri $p < .001$ düzeyinde manidar kabul edilmiştir. Bakanlık çalışanları hizmet içi eğitime ilişkin verilen eğitim düzeyinin, eğitim süresince ilişki biçimlerinin ve eğitim sonrası katkılarına ilişkin algılarının anlamlı olduğu söylenebilir.

2- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları Demografik Özelliklere Göre Değişmekte midir?

Araştırmanın bir diğer amacı “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları demografik özelliklere göre değişmekte midir?” sorusuna yanıt bulmaktır. Bu amaçla araştırmaya katılan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları toplam puanlarının sırasıyla yaşa, cinsiyete, mesleki deneyimlerine ve unvanlarına göre birbirinden farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 11 *Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Yaşa Göre Hizmet İçi Eğitim Algılarına İlişkin One-Way Anova Test Sonuçları*

Faktörler	Yaş	N	Ortalama	F	P
Eğitim Düzeyi	25 yaş veya daha altı	8	3,708	0,380	0,768
	25 ile 34 yaşları arasında	100	3,760		
	35 ile 44 yaşları arasında	52	3,754		
	45 yaş veya daha üstü	40	3,919		
	Toplam	200	3,788		
Eğitim Esnası İlişkiler	25 yaş veya daha altı	8	3,250	0,089	0,966
	25 ile 34 yaşları arasında	100	3,317		
	35 ile 44 yaşları arasında	52	3,242		
	45 yaş veya daha üstü	40	3,300		
	Toplam	200	3,291		
Eğitim Sonrası	25 yaş veya daha altı	8	3,415	0,421	0,738
	25 ile 34 yaşları arasında	100	3,602		
	35 ile 44 yaşları arasında	52	3,578		
	45 yaş veya daha üstü	40	3,678		
	Toplam	200	3,603		

Tablo 11’ de tek yönlü ANOVA analizi uygulanmıştır. İstatiksel olarak incelendiğinde yaş değişkenine yönelik hesaplanan aritmetik ortalamalar arasındaki fark anlamlı değildir. (F=0,380; 0,01, F=0,089; 0,01, F=0,421; 0,01).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının cinsiyete göre hizmet içi eğitim algılarına ilişkin ortalamalarının karşılaştırıldığı bağımsız t-test analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 12’de verilmiştir. Diğer yandan Tablo 12’den görüleceği üzere hizmet içi eğitim algı boyutlarına

ilişkin kadın, erkek çalışanların puanlarının ortalama değerleri arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklara rastlanılmıştır ($p>0,05$). Çalışanların cinsiyet açısından hizmet içi eğitim algıları farklılık göstermektedir.

Tablo 12

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Cinsiyete Göre Hizmet İçi Eğitim Algılarına İlişkin One-Way Anova Test Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ortalama	F	P
Eğitim Düzeyi	Erkek	120	3,760	0,900	0,578
	Kadın	80	3,830		
Eğitim Esnası İlişkiler	Erkek	120	3,195	1,322	0,048
	Kadın	80	3,435		
Eğitim Sonrası	Erkek	120	3,588	1,995	0,686
	Kadın	80	3,626		

Tablo 12’deki t-test analizi sonucunda hesaplanan P değerleri incelendiğinde eğitim düzeyi ile eğitim sonrası faktörlerine ait P değerlerinin 0,05 anlamlılık değerinden büyük olduğu görülmektedir. Bu açıdan cinsiyet ile eğitim düzeyi ve eğitim sonrası ortalama değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı söylenebilir. Buna karşılık cinsiyet ile eğitim esnası ilişkiler faktörüne yönelik P değerinin 0,05 anlamlılık değerinden küçük olduğu tespit edilmiştir. Buna göre cinsiyet ile eğitim esnası ilişkiler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 13

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Mesleki Deneyimlerine Göre Hizmet İçi Eğitim Algılarına İlişkin One-Way Anova Test Sonuçları

Boyutlar	Kıdem	N	Ortalama	F	P
Eğitim Düzeyi	5 yıl veya altı	40	3,766	0,207	0,934
	6-10 yıl arasında	80	3,733		
	11-15 yıl arasında	40	3,833		
	16-20 yıl arasında	20	3,872		
	21 yıl ve üstü	20	3,877		
	Toplam	200	3,788		
Eğitim Esnası İlişkiler	5 yıl veya altı	40	3,243	0,369	0,830
	6-10 yıl arasında	80	3,353		
	11-15 yıl arasında	40	3,165		
	16-20 yıl arasında	20	3,362		
	21 yıl ve üstü	20	3,325		
	Toplam	200	3,291		
Eğitim Sonrası	5 yıl veya altı	40	3,550	0,251	0,909
	6-10 yıl arasında	80	3,597		
	11-15 yıl arasında	40	3,596		
	16-20 yıl arasında	20	3,726		
	21 yıl ve üstü	20	3,630		
	Toplam	200	3,608		

Tablo 13, hizmet içi eğitim algısı ölçeğinin her bir alt boyutuna yönelik sorulara verilen yanıtların aritmetik ortalamaları ile kıdem değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek üzere ANOVA analizi sonuçlarını göstermektedir. Buna göre kıdem değişkenine yönelik aritmetik ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($F=0,207$; $0,01$, $F=0,369$; $0,01$, $F=0,251$; $0,01$).

Tablo 14

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Unvanlara Göre Hizmet İçi Eğitim Algılarına İlişkin One-Way Anova Test Sonuçları

Faktörler	Unvan	N	Ortalama	F	P
Eğitim Düzeyi	Memur	140	3,782	0,58	0,943
	Muhafaza Memuru	54	3,790		
	Müdür	6	3,907		
	Toplam	200	3,234		
Eğitim Esnası İlişkiler	Memur	140	3,234	1,127	0,326
	Muhafaza Memuru	54	3,405		
	Müdür	6	3,604		
	Toplam	200	3,291		
Eğitim Sonrası	Memur	140	3,591	0,093	0,911
	Muhafaza Memuru	54	3,636		
	Müdür	6	3,602		
	Toplam	200	3,603		

Tablo 14 incelendiğinde, unvan değişkenine yönelik hesaplanan aritmetik ortalamalar arasındaki fark anlamlı değildir. (F=0,58; 0,01, F=1,127; 0,01, F=0,093; 0,01). Bu sonuç mesleki doyumlarının unvana göre değişmediğini göstermektedir.

3- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının İş Doyumu Ne Düzeydedir?

Araştırmanın bir diğer amacı da “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının İş Doyumu Ne Düzeydedir?” sorusuna yanıt bulmaktır. Bu amaçla araştırmaya katılan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının iş doyumu düzeyleri incelenmiş ve sonuçlar Tablo 15’de sunulmuştur.

Tablo 15 *Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının İş Doyumu Düzeyi*

İş Doyumu Düzeyi	$\bar{x}$	S
Oldukça Yetersiz	39.50	9.09
Yetersiz	37.73	8.89
Yeterli	41.50	9.81
Oldukça Yeterli	40.17	8.98
<i>Genel</i>	39.725	

Tablo 15 incelendiğinde, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının yaptığı işten yeterli derecede iş doyumu sağladığı görülmektedir. ($\bar{x}$ = 41,50)

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Cinsiyete Göre Farklılaşmakta mıdır?

Tablo 16

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

H.İ.E.İlişkin Görüş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İş Doyumuna Katkısı Var	Erkek	0.017	120	0.017	0.002	.961
	Kadın	435.833	80	217.917	31.489	.000
	Toplam	820.583	200			
İş Doyumuna Katkısı Yok	Erkek	2561.743	120	2561.743	66.688	.000
	Kadın	1039.219	80	519.609	13.527	.000
	Toplam	5885.286	200			

Tablo 16 incelendiğinde, Gümrük ve Ticaret Bakanlığında çalışan erkek ve kadın iş görenlerin iş doyumlarına hizmet içi eğitimin olumlu katkı yaptığı söylenebilir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının cinsiyete göre hizmet içi eğitim algılarına ilişkin ortalamalarının karşılaştırıldığı bağımsız t-test analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir. Diğer yandan Tablo 16’de görüleceği üzere hizmet içi eğitim algı boyutlarına ilişkin kadın, erkek çalışanların puanlarının ortalama değerleri arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklara rastlanılmıştır ($p>0,05$). Çalışanların cinsiyet açısından hizmet içi eğitim algıları farklılık göstermektedir.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Yaşa Göre Farklılaşmakta mıdır?

Tablo 17

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Yaşa Göre Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri

Grup	N	$\bar{x}$	F	p
25 yaş altı	8	50,45	0.002	.961
25-34 yaş aralığı	100	52,75	31.489	.000
35-44 yaş aralığı	56	54,95	5,191	,001
45 yaş ve üstü	40	52,42	13,94	

Tablo 17 incelendiğinde, hizmet içi eğitim algısı ölçeği aritmetik ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda yaş gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=5,191$; 01). Dolayısıyla yaş düzeyi arttıkça çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Sonuçlara göre 45 yaş üstü grubu 35-44 yaş grubuna göre yukarıdaki maddelere daha olumlu cevap vermiştir. Mesleki olgunluğun ve mesleki bilgilerin zaman içinde tecrübeyle zenginleştiğini, hizmet içi eğitim konusunda bilgi yetersizliğini bildiklerinden 45 yaş üstü grubu 25 yaş altı grubuna göre değerlendirmelerinde daha hoş görülme ve tatminkâr olduklarını ayrıca mevcut durumun zaman içinde kabullenildiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 18

Çalışanların Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri

Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüş	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İş Doyumuna Katkısı Var	25 yaş veya daha altı	435.833	8	217.917	31.489	.000
	25 ile 34 yaşları arasında	0.017	100	0.017	0.002	.961
	35 ile 44 yaşları arasında	1484.717	52	371.179	5,191	,001
	45 yaş veya daha üstü	350.650	40	20.655	8.260	.000
	Toplam	820.583	200			
İş Doyumuna Katkısı Yok	25 yaş veya daha altı	234.040	8	58.510	7.595	.000
	25 ile 34 yaşları arasında	235.833	100	217.917	51.489	.000
	35 ile 44 yaşları arasında	217.917	52	51.489	6.120	.000
	45 yaş veya daha üstü	1039.219	40	519.609	13.527	.000
	Toplam	5885.286	200			

Tablo 18 incelendiğinde, hizmet içi eğitim algısı ölçeği aritmetik ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda yaş gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=5,191; 01$). Dolayısıyla yaş düzeyi arttıkça çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. sonuçlara göre 45 yaş üstü grubu 35-44 yaş grubuna göre yukarıdaki maddelere daha olumlu cevap vermiştir. Mesleki olgunluğun ve mesleki bilgilerin zaman içinde tecrübeyle zenginleştiğini, hizmet içi eğitim konusunda bilgi yetersizliğini bildiklerinden 45 yaş üstü grubu 25 yaş altı grubuna göre değerlendirmelerinde daha hoş görülme ve tatminkar olduklarını ayrıca mevcut durumun zaman içinde kabullenildiğini ortaya koymaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Kıdeme Göre Farklılaşmakta mıdır?

Tablo 19

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının kıdeme Göre Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Grup	N	$\bar{x}$	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	p
Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşler	5 yıl ve altı	10	3,42				
	6-10 arası	90	3,49	1,84	0,46	0,75	0,55
	11-15 arası	40	3,67	119,00	0,61		
	16-20 arası	40	3,54				
	21 ve üzeri	20	3,34				
İş Doyumuna İlişkin Görüşler	5 yıl ve altı	10	1,20				
	6-10 arası	90	1,38	1,01	0,25	1,17	0,32
	11-15 arası	40	1,22	42,13	0,21		
	16-20 arası	40	1,27				
	21 ve üzeri	20	1,30				

Tablo 19 incelendiğinde, hizmet içi eğitim algısı ölçeği ile iş doyumu ölçeği aritmetik ortalamalarının kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda kıdem gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [(F=0,75; p=0,55) ve (F=1,17; p=0,32)]. Dolayısıyla kıdem düzeyi arttıkça çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri ile iş doyumuna ilişkin görüşleri anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Sonuçlara göre Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının iş hayatlarındaki kıdemleri arttıkça hizmet içi eğitim ve iş doyumuna ilişkin görüşlerinde bir farklılaşma olmamaktadır.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Unvanlara Göre Farklılaşmakta mıdır?

Tablo 20

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Unvanlara Göre Hizmet İçi Eğitim Algıları ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişki

	Grup	N	$\bar{x}$	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	p
Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşler	Memur	140	3,48	0,97	0,49	0,80	0,44
	Muhafaza	54	3,57	119,86	0,60		
	Memuru						
	Müdür	6	3,84				
İş Doyumuna İlişkin Görüşler	Memur	140	1,30	0,32	0,16	0,75	0,47
	Muhafaza	54	1,37	42,82	0,21		
	Memuru						
	Müdür	6	1,16				

Tablo 20 incelendiğinde, hizmet içi eğitim algısı ölçeği ile iş doyumu ölçeği aritmetik ortalamalarının unvan değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda unvan gruplarının aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [(F=0,80; p=0,44) ve (F=0,75; p=0,47)]. Dolayısıyla unvan düzeyi arttıkça çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri ile iş doyumuna ilişkin görüşleri anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Sonuçlara göre Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının iş hayatlarındaki unvanları arttıkça hizmet içi eğitim ve iş doyumuna ilişkin görüşlerinde bir farklılaşma olmamaktadır.

4-Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasında Bir İlişki Var mıdır?

Araştırmada cevabı aranan sorulardan diğeri ise “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasında Bir İlişki Var mıdır?” sorusudur. Bu amaçla araştırmaya katılan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki incelenerek elde edilen bulgular Tablo 17’de sunulmuştur.

Tablo 21

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının Hizmet içi Eğitim Algıları ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki

Değişkenler	$\bar{x}$	S	1	2
Hizmet İçi Eğitim	,456	,062	7,202	,000(c)
İş Doyumu	,471	,056	7,522	,000(c)
N	200			

Tablo 21 incelendiğinde, bu çalışmaya katılan iş görenlerin ölçek maddelerine verdiği cevaplardan yola çıkıldığında, iş doyumu ile hizmet içi eğitim faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Yapılan analiz sonucunda hizmet içi eğitim faaliyetleri ile iş doyumu arasında bir ilişki saptanamamıştır.

5-Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitime ilişkin önerileri nelerdir?

Kalkınma Planlarında hizmet içi eğitime yönelik belirlenmiş olan ilkeler ve hedefler, Türkiye’de hizmet içi eğitimde arzu edilen seviyeye ulaşabilmeyi sağlayamamıştır. Hizmet içi eğitim etkinliklerinin kurumlarda arzu edilen ve istenilen seviyeye ulaşabilmesi, öncelikli olarak kurum yöneticilerini bu konuyla ilgili yeterli düzeyde hizmet içi eğitime alarak sağlanabilir. Buna karşılık kurum yöneticilerinin bu konuya yönelik bir hizmet içi eğitime tabi tutulmadıkları, bir takım yöneticilerin ise kabul gördükleri öğretim yönteminin “yaparak öğrenme” veya “sınama-yanılma yöntemiyle öğrenme” yöntemleri olduğu bilinmektedir.

Kamu kuruluşları arasında hizmet içi eğitimin en etkin kullanıldığı kurum olarak Milli Eğitim Bakanlığı [MEB] gösterilebilir. MEB çoğunlukla öğretmenleri kapsayan hizmet içi eğitim programlarına yoğunlaşmaktadır. Hizmet içi eğitimi yoğun şekilde kullanan bir diğer kurum olarak bankalar sayılabilir. Bankalar, personellerinin mesleki bilgilerini artırmak, beceri kazandırmak amaçlı hizmet içi eğitim çalışmaları yapmaktadır (Altınışik,1996). Eğitim bir süreçtir ve yaşam boyu devam eder. Değişen ve yenilenen mevzuatlar hakkında bilgilenmek, teknolojik gelişmelere ayak uydurabilmek, yeni durumları öğrenmek, eğitimi ihtiyaç olmaktan çıkarmış, zorunluluk haline getirmiştir. Yaşamın gelişen ve değişen akışında eğitimden uzak kalmak, öncelikle durağanlığa yol açacak, sonrasında yetersizliğe ve başarısızlığa neden olacaktır.

Bu anlayış ile bakanlık bünyesindeki örneklem grubunun hizmet içi eğitim etkinliklerinin daha yararlı olabilmesi için neler yapılabileceği konusunda görüşleri alınmıştır.

Tablo 22

Çalışanların Hizmet İçi Eğitim Etkinliğine İlişkin Önerileri

Hizmet İçi Eğitime [H.İ.E.] İlişkin Görüşler	Önerilen
H.İ.E verecek olan birimin kurum içindeki yeri belirlenmeli	0
H.İ.E sonucunda verilen sertifikalar tayin ve terfilerde etkin olmalı	54
H.İ.E sonunda katılan personelin özlük hakkında olumlu yönde değişiklik yapılmalı	86
H.İ.E’ de Ücret ve yolluk ödemeleri yeniden düzenlenmeli	92
H.İ.E birimlerinde eğitim ihtiyaçlarını saptayan, program geliştiren uygulayan, değerlendiren eğitim uzmanı ve eğitim bilimleri dalında yetişmiş olmalı	168
H.İ.E faaliyetlerinin başarılı olarak uygulanabilmesi için çalışan sayısı yeterli olmalı	0
H.İ.E faaliyetlerini yürüten birim genel müdürlük düzeyinde örgütlenmeli	0
H.İ.E sadece MEB’in yürüttüğü bir etkinlik olmaktan çıkmalıdır. MEB dışında üniversiteler dâhil özel ve resmi bütün kuruluşlarda H.İ.E ‘e gereken önemi vermeli	200
DİĞER	

Yukarıdaki tabloda anket uygulanan 200 çalışanın üç seçenek işaretlemesi istenmiştir ve elde edilen sonuca göre, 200 çalışanın hepsinin de yapılan kurum içi hizmet içi eğitim çalışmalarının “ Hizmet içi eğitim sadece MEB’in yürüttüğü bir etkinlik olmaktan çıkmalıdır. MEB dışında üniversiteler dâhil özel ve resmi bütün kuruluşlarda H.İ.E ‘e gereken önemi vermeli ” noktasında katkı sağlaması gerektiğini belirtmiştir. En az ise “H.İ.E. sonucunda verilen sertifikalar tayin ve terfilerde etkin olmalı” seçeneğini tercih etmişlerdir. Bunun dışında ise “H.İ.E. verecek olan birimin kurum içindeki yeri belirlenmeli”, “H.İ.E. faaliyetlerinin başarılı olarak uygulanabilmesi için çalışan sayısı

yeterli olmalı” ve “H.İ.E. faaliyetlerini yürüten birim genel müdürlük düzeyinde örgütlenmeli” seçeneklerini hiç tercih etmemişlerdir.

Buna göre, başarılı kurumlara bakıldığında, bu başarıların arkasında yetişmiş insan potansiyelinin bulunduğu ve personelin yetişmesi için de sürekli bir eğitim anlayışıyla hareket edildiği görülmektedir. Başarının sağlanabilmesi için gerek kamu kuruluşlarının gerekse özel sektörün hizmet içi eğitimden uzak durmaları düşünülemez. Hizmet içi eğitimi önemli kılan bir başka faktör ise bireyleri tekdüzelikten, iletişimsizlikten ve gündelik sıkıntılardan kaynaklanan psikolojik yüklere karşı çözüm üretebilecek duruma getirebilmektir. Ayrıca iş görenlerin hizmet verimliliklerini ve niteliklerini yükseltmek, görevlerine yönelik ilgilerini ve heyecanlarını artırmak, aynı mesleki grupta yer alan insanları bir araya getirerek bilgi ve deneyim paylaşımına ortam sağlamak gibi kazanımlar da hizmet içi eğitimin diğer kazanımları arasında yer almaktadır. Hizmet içi eğitimlerin verimli olmasını sağlamak, eğitim sürecinin zaman, kaynak ve motivasyon kaybı oluşturmasını engellemek için, eğitim öncesi tespit edilen hedeflere yönelik bir içeriğin hazırlanması, eğitimin konusunda uzman kişiler tarafından verilmesi ve eğitim sonrasında mutlak suretle ölçme ve değerlendirme tekniklerinin uygulanması gereklidir.

BÖLÜM 5

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Tartışma

İş doyumunun mesleki kıdeme etkisine baktığımızda 21 yıl ve üzeri kıdemliler ile diğerleri arasında pozitif yönde anlamlı farklılık olduğu anlaşılmaktadır. Çelikkanat (2000) çalışmasında kıdem attıkça doyumun arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bu yargı çalışmamızın sonuçlarıyla örtüşmekte ve desteklemektedir.

Cinsiyetin iş doyumuna etkisine baktığımızda anlamlı bir farklılığın olmadığı anlaşılmıştır. Çelik (2003) çalışmasında F-K-B öğretmenlerinin iş doyumlarında cinsiyete göre farklılık olmadığını tespit etmiştir. Ayrıca Sertçe (2002) İzmir Emniyet Müdürlüğü bünyesinde yapmış olduğu çalışmada cinsiyetin, iş doyumuna etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar araştırma bulgusuyla örtüşmekte ve desteklemektedir. Araştırmamızda personel cinsiyetinin iş doyumuna etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Noe (1999), iş görenlerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda düzenlenen eğitim programlarının, eğitime yönelik şüphe, korku ve düşmanlığı azaltacağını, eğitim algısını olumlu etkileyip öğrenme motivasyonunu arttıracak ve böylece eğitimden daha verimli sonuçlar elde edileceğini ortaya koymuştur. Bunun yanı sıra eğitimlerde güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olmayan iş görenlerin, eğitimde verilen bilgileri nerede kullanacağını bilemediği, bilgiden şüphe ettiği bu sebeple değişime karşı dirençli olduğu bu durumun da öğrenme motivasyonunun düşmesine yol açtığı da belirtilmiştir.

Sonuç

Günümüzde bilgi ekonomisinin gittikçe önem kazanması, örgütleri beşeri sermayelerine yatırım yapmaya yöneltmektedir. Bu kapsamda, örgütler bir yandan hızla değişen teknolojik koşullar ve bilginin ulaşılabilir oluşu ile iş görenlerin daha bilgili, beceri sahibi ve eğitilmiş

olmasını sağlamak, bir yandan da iş göreni işinden memnun ederek örgütsel performans göstergelerini iyileştirmek durumundadır.

Hizmet içi eğitim faaliyetlerin içeriği, süresi, eğiticinin yeterliliği gibi pek çok unsur, iş görenin hizmet içi eğitim algısını etkilemektedir. İş görenler örgütte yürütülen hizmet içi eğitim faaliyetlerini sadece gereklilik, yeterlilik ve kalitelilik boyutlarıyla dikkate almaz. İş gören için hizmet içi eğitim, örgütün iş görene verdiği bir dizi örtük mesajı da içerir. İş gören örgütün kendisine değer verip vermediğini, performansının beğenilip beğenilmediğini, yükselme ihtimalinin bulunup bulunmadığını, gelişme ve öğrenmesinin desteklenip desteklenmediğini ve bunun gibi bir dizi bilgiyi hizmet içi eğitim çıktılarını algılayarak edinir.

Hizmet içi eğitimin iş görene edindirdiği bilgi ve becerilerle birlikte, örgüt tarafından iş görene verilecek bu gibi mesajların iş görenin iş tatminini artırması beklenir. Araştırmada hizmet içi eğitim algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir dizi analiz yapılmıştır.

Araştırma sonuçlarında araştırma hipotezlerini destekleyici sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırma sonucu elde edilen sonuçlar şunlardır:

1. Hizmet içi eğitim faaliyetleri ile iş doyumu arasında bir ilişki saptanamamıştır.
2. Çalışanların iş doyumu ile meslekteki kıdemleri (çalışma süreleri) arasında zayıf da olsa bir ilişkinin olduğu söylenebilir.
3. Çalışanların kıdem süreci arttıkça hizmet içi eğitim algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkiye ait korelasyon değerinin düştüğü çalışmamızın bulguları arasındadır. Bunun önemli bir sebebi, işe yeni başlayan kişilerin daha idealist olması, çalışma yılı yani kıdem ilerledikçe idealist düşüncenin aşınması gerçeği olduğu düşünülmektedir.
4. Çalışanların iş doyumu ile cinsiyetleri arasında pozitif yönlü, oldukça zayıf bir ilişki vardır.
5. Yapılan analiz sonucunda çalışanların yaşları ile iş doyumu arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Bu araştırmada Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personelinin hizmet içi eğitim algıları ile iş doyumu arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırmada Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algılarının ne düzeyde olduğunu saptamak amacıyla elde edilen veriler analiz edilmiş ve iş görenlerin hizmet içi eğitim öncesi ile eğitim sonrası eğitim algılarının anlamlı düzeyde farklılaştığı görülmüştür (Tablo 10).

Araştırmanın daha önceki bölümlerinde, çalışanların hizmet içi eğitim algılarının demografik özelliklere göre nasıl değiştiğini belirleyebilmek amacıyla yaş, cinsiyet, mesleki deneyim, unvan gibi farklı değişkenlere ait veriler analiz edilerek elde edilen bulgular tablolar halinde verilmiştir. Elde edilen bulgulardan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Çalışanlarının yaşa göre hizmet içi eğitim algılarına yönelik hesaplanan aritmetik ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir (Tablo 11). Öte yandan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının cinsiyete göre hizmet içi eğitim algılarına yönelik yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde cinsiyet ile eğitim düzeyi ve eğitim sonrası ortalama değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı söylenebilir (Tablo 12). Ancak bu sonuçlarda cinsiyet ile eğitim esnası ilişkiler alt faktörü arasında anlamlı bir farklılığın oluştuğu da göze çarpmaktadır (Tablo 12).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının mesleki deneyimlerine göre hizmet içi eğitim algılarına yönelik yapılan analiz sonucunda, kıdem değişkeni ile hizmet içi eğitim algıları aritmetik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir (Tablo 13). Ayrıca çalışanların unvanlara göre hizmet içi eğitim algılarının nasıl değiştiğini saptamak amacıyla Tek Yönlü Anova testi yapılmış ve elde edilen veriler incelendiğinde anlamlı bir farklılığın oluşmadığı belirlenmiştir (Tablo 14).

Diğer taraftan araştırma sonucunda, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının yaptığı işten yeterli derecede iş doyumu sağladığı da belirlenmiştir (Tablo 15).

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının cinsiyetlerine göre hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri incelendiğinde ise hizmet içi eğitim algı boyutlarına ilişkin kadın, erkek çalışanların puanlarının ortalama değerleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 16). Bu sonuç, çalışanların hizmet içi eğitim algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir şeklinde yorumlanabilir.

Ayrıca araştırmada Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitim algıları ve iş doyumu düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler incelendiğinde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının iş doyumu ile

hizmet içi eğitim faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna ulaşılmaktadır (Tablo 18).

Araştırmada son olarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığı çalışanlarının hizmet içi eğitime ilişkin önerileri alınmıştır. Sonuçlara göre çalışanlar umumiyetle, hizmet içi eğitimlerin sadece MEB'in yürüttüğü etkinlik olmaktan çıkarılmasını, özel ve resmi kuruluşlar ile üniversitelerin hizmet içi eğitime gereken önemi vermesini önermişlerdir. Diğer taraftan bir takım çalışan ise hizmet içi eğitimler sonucunda elde edilen sertifikaların tayin ve terfilerde bir kriter olarak öne çıkarılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Literatür incelendiğinde hizmet içi eğitim ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi konu edinen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak iş doyumu ve hizmet içi eğitime ilişkin literatürde çok sayıda çalışma da bulunmaktadır. Bu bakımdan araştırma sonuçları, iş doyumu ve hizmet içi eğitim konuları bakımından bazı araştırmalarla paralellik, bazı araştırmalarla ise farklılıklar göstermektedir.

Öneriler

Toplumdaki hızlı gelişmelere ayak uydurmanın en etkin ve temel yolu kuşkusuz eğitimidir. Ülkeler, kurumlar ve insanlar; bu gelişmeleri yakından takip etmeleri ve yeniliklerden haberdar olmaları için sistemli eğitim çalışmalarına önem vermeleri gerekmektedir. Eğitimin özellikle de bilimsel eğitimin bu denli önem kazandığı günümüzde ister özel kesim, ister kamu kesimi olsun çalışanlarını yetiştirmek durumunda kalmıştır. Bunu sağlamanın yolu da sistematik olarak, yenilikleri eğitim yoluyla vermekten geçer. Kişilere bu bilgi ve becerileri kazandırmanın yolu da Hizmet içi Eğitimidir.

İş tatmininde memnun olmayan iş görenlerin örgüt performansını alt seviyelere çekeceği, örgütün müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlamada zorlanacağı açıktır. Bu bakımdan, örgütler iş görenlerin iş tatmini sağlamaya gereken önemi vermelidir.

Örgütte yer alan iş görenlerin iş tatminlerinin artırması, iş görenlerin iş performansını artıracak gibi örgütsel karar alma sürecini hızlandırma, örgüt imajına katkı sunma gibi bir dizi makro faydayı da beraberinde getirecektir. Bu bakımdan, örgütün insan kaynaklarına özgü kişisel, örgütsel ve çevresel koşullar dikkate alınarak düşük iş tatmini önlemeye ve iş tatmini artırmaya yönelik uygulamalara gereken önem verilmelidir.

Örgütsel amaçlara uygun, kaliteli ve yeterli hizmet içi eğitim uygulamaları, iş tatminini artıran bir unsurdur. İş tatmini yüksek iş görenlerin iş tatmini düşük iş görenlere göre daha verimli çalıştıkları ve daha başarılı oldukları bilinmektedir.

Eğitim sektöründe yapılan bu çalışma ile elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, hizmet içi eğitim algısının iş görenlerin iş tatmin düzeylerini yükselttiği, dolayısıyla eğitim sektöründe ki hizmet içi eğitimlerinin sayısı, kalitesi, çeşitliliği, verimliliği ve katılım oranlarının artırılması ile sektörün başarı düzeyinin artacağı düşünülmektedir. Bu bakımdan, hizmet içi eğitim uygulamalarına gereken önem verilmelidir. Özellikle genç ve meslek hayatına yeni başlayan iş görenlerin, hizmet içi eğitim algıları ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkinin en yüksek değerde olduğu dikkate alınarak yapılacak olan hizmet içi eğitim faaliyetlerinin daha çok beklentilere cevap verecek şekilde planlanıp uygulanmalıdır.

Araştırma grubunun da belirttiği öneriler çerçevesinde hizmet içi eğitim uygulamaları sonucunda belli kazanımların olması (verilen sertifikalar tayin ve terfilerde), katılan personelin özlük haklarında olumlu yönde değişiklikler yapılması, ücret ve yolluk ödemelerinin de alınan eğitimle orantılı olarak yeniden düzenlenmesi gibi uygulamalar hizmet içi uygulamalar sonrası çalışan iş doyumunu daha yüksek düzeyde oluşmasını sağlayacaktır. Ayrıca H.İ.E birimlerinde eğitim ihtiyaçlarını saptayan, program geliştiren uygulayan, değerlendiren eğitim uzmanı ve eğitim bilimleri dalında yetişmiş olması da çalışanların gözünde verilen eğitimlerin önem ve değerini artıracaktır.

Bu alana yönelik yapılabilecek araştırmalar arasında Kamu kurumlarında H.İ.E zorunlu kılan nedenler ve bu eğitimin kurumlara sağladığı faydalar incelenebilir. Bunun dışında H.İ.E uygulanma biçimleri ele alınarak, Türk Kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanmasına yönelik bir değerlendirmeye yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Alkan, M., Kiloğlu, N. & Elden, G. (2012). Kadın ve erkek yöneticilerin yönetimi altındaki personelin motivasyon, stres ve iş tatmini farklılıklarını belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 125–138.
- Asunta, T. (2006). *Developments in teacher education in Finland*. Retrieved from http://www.seeeducoop.net/education_in/pdf/workshop/tesee/dokumenti/monografija/Tula.pdf.
- Atak, M. (2006). *Yiyecek içecek işletmelerinde servis elemanlarının hizmet içi eğitiminin iş tatminine etkisi: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*, Ankara: Nobel.
- Balcı, D. Ş. (2007). *Örgütlerde hizmet içi eğitim*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2002). *Eğiticinin eğitimi: eğitim becerilerinin geliştirilmesi*. İstanbul: Kariyer.
- Baş, T. (2002). Öğretim üyelerinin iş tatmin profillerinin belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 19-37.
- Baynazoğlu, M.E., (2006). *5 yıldızlı otel işletmelerinde hizmet içi eğitim ve iş tatmini ilişkisi: İstanbul Beşiktaş ilçesinde bir alan araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Ankara.
- Bayrakçı, M. (2009). In-service teacher training in Japan and Turkey: A comparative analysis of institutions and practices. *Australian Journal of Teacher Education*, 34(1), 10-22.
- Bilge, F., Akman, Y. & Hülya, K. (2007). Öğretim elemanlarının iş doyumlarının incelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(1), 32-41.

- Bilgin, K.U., Akay, A., Koyuncu, H.E. & Haşar, E.Ç. (2007). *Yerel yönetimlerde hizmet içi eğitim*, Ankara: TEPAV
- Bingöl, D., (2003). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta.
- Bucak, T., (2007). *Otel işletmelerinde hizmet içi eğitimi ve iş tatmini ilişkisi: İzmir merkez ve Çeşme'deki beş yıldızlı oteller ile ilgili bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çinkır, Ş. (2003). Yönetimde çağdaş yaklaşımlar uygulamalar ve sorunlar. Elma, C., Demir, K. (Ed.), *Örgütlerde personel geliştirme*. (s. 98-99). Ankara: Anı.
- Çelik, H., (2003) *Fen Bilgisi ve Fizik-Kimya-Biyoloji Öğretmenlerinin İş Doyumu*, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Çetinkanat, C., (2000) *Örgütlerde Gündülenme ve İş Doyumu*. Ankara: Anı.
- D-Eurydice. (2007). *The information database on education systems in Europe: Germany*. Retrieved from <http://www.eurydice.org/portal/page/portal/Eurydice/ByCountryResults?countryCode=DE>.
- Dysvik, A. & Kuvaas, B. (2008). The relationship between perceived training opportunities, work motivation and employee outcomes. *International Journal of Training and Development*, 12(3), 138-157.
- Efeoğlu, E.İ. & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237–254.
- Egan, T.M., Yang, B. & Bartlett, K.R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301.
- Eren, E. (2003). *Yönetim ve organizasyon*. İstanbul: Beta.
- Eren, E., (2006). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta.
- Ergeneli, A. & Arı, G.S. (2005). Krizde işten çıkarmaların banka yöneticileri üzerine etkileri: örgütsel bağlılık, güven ve güçlendirme algıları. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 60(1), 121–148.

- Esin, F. (2013). *Hizmet içi eğitim kalitesinin iş gören performansına etkisi: Bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Es-Eurydice. (2009). *Spain*. Retrieved from <http://eacea.ec.europa.eu/portal/page/portal/Eurydice/ByCountryResults?countryCode=ES>.
- Eurydice. (1995). *In-service training of the teachers in the european union and the EFTA/EEA Countries*. Retrieved from http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/14/54/5c.pdf.
- Fındıkçı, İ. (1999). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Alfa.
- Gültekin, M. & Çubukçu, Z. (2008). İlköğretim öğretmenlerinin hizmet içi eğitime ilişkin görüşleri. *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 185-201.
- Halvurt, İ. (2010). *Avrupa Birliği'nde hizmetiçi eğitim politikaları: Geleneksel ve uzaktan eğitim yaklaşımına göre trakya birlik hizmetiçi eğitim modelinin oluşumu*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- It-Eurydice. (2009). *Italy*. Retrieved from <http://eacea.ec.europa.eu/portal/page/portal/Eurydice/ByCountryResults?countryCode=IT>.
- Kaya, İ. (2007). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: Geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355-372.
- Koç, H., Yazıcıoğlu, İ. & Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin iş doyum algıları ile performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ondokuzmayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 13-22.
- Koç, Z. (2001). "Rehberlik Ve Araştırma Merkezlerinde Görev Yapan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 9,2.
- Kurt, İ. (2000). *Yetişkin eğitimi*. Ankara: Nobel.
- Luthans, F.(1995), *Organizational Behaviour*, McGraw Hill, New York.
- MEB (2006). *Ülkelerin öğretmen yetiştirme sistemleri*. Ankara: Devlet Kitapları Müdürlüğü.

- OPEKO (National Centre for Professional Development in Education) (2009). Education. <http://www.opeko.fi/english/koulutus.htm> sayfasından erişilmiştir.
- Noe,R. (1999). İnsan Kaynaklarının Eğitim ve Gelişimi. Canan Çetin (Çev), *Hizmet içi eğitimin değişen amaçları* içinde (s.39-40). İstanbul: Beta.
- Örücü, E. Topaloğlu, C. & Öngören, B. (2002). Otel işletmelerinde hizmet içi eğitim ve yöneticilerin hizmet içi eğitime bakış açıları (Marmaris Örneği). *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 9(2), 87-102.
- Örücü, E., Yumuşak, S. & Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda iş gören personelin iş tatmini ve çalışma performansını etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(1), 39–51.
- Özen, R., Aktunay, Ü., Cafoğlu, Z., Çeliköz, N. & Erişen, Y. (1996). *Japon eğitim sistemi*. İstanbul: Avni Akyol Ümit Kültür ve Eğitim Vakfı.
- Öztürk Y. & Seyhan K. (2005). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçülmesi. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 170-182.
- Parmaksız, R.Ş. & Kısakürek, M.A. (2013). Türkiye ve bazı AB ülkelerinde öğretmenlere yönelik hizmet içi eğitim programlarının temel öğeler ve kalite kontrolü/güvencesi açısından karşılaştırılması. *Karaelmas Journal of Educational Sciences*, 1, 112-129.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2008). Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 35-49.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan kaynakları yönetimi*, Bursa: Ezgi.
- Salman, F. (2012). *Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi: belediye çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Santos, A. & Stuart, M. (2003). Employee perceptions and their influence on training effectiveness. *Human Resource Management Journal*, 13(1), 27- 45.
- Selimoğlu, E.& Yılmaz, H.B. (2009). Hizmet içi eğitimin kurum ve çalışanlar üzerine etkileri. *Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 1, 1-12.

- Serinkan, C. & Bardakçı, A. (2007). Pamukkale Üniversitesi'nde iş gören öğretim elemanlarının iş tatminine ilişkin bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 12, 152-163.
- Sertçe, Selahattin. (2003). *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sevimli, F. & İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(2), 1-2.
- Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A.A. (2000). Well-being at work: a crossnational analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*, 29, 517-538.
- Sun, H. Ö. (2002). *İş doyumu üzerine bir araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. Ankara: TC Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Taymaz, H. (1981). *Hizmet içi eğitim: Kavramlar, ilkeler, yöntemler*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yay.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 23-45.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Tortop, N. (1994). *Personel yönetimi*. Ankara: Yargı.
- Uyguç, N. (1998). İş ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin üç temel varsayım altında incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 193-204.
- Venter, J. (1987). Günümüzde Federal Almanya'da öğretmen eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 105-110.

- Yaylı, A. & Temiraliyeva, K. (2006). Otel işletmelerinde işe alıştırma eğitiminin iş gören performansına etkisi üzerine Kazakistan'da bir uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 96-119.
- Yavuzdoğan, S. (2016). Almanya'da kamu görevlilerinin hizmet öncesi eğitimi ve atanmaları. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 7(26), 227-246.
- Yazıcıoğlu, A.D. & Sökmen, M. (2006). Just a mirage: the search for dispositional effects in organizational research. *Academy of Management Review*, 14(3), 385-400.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 2-3.
- Yıldırım, G.G. (2009). *Örgütlerde iş görenlerin hizmet içi eğitim algulamaları ve iş tatminlerine etkisi: T.C. Ziraat Bankası A.Ş.'de bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yüksel, Ö. (2003). *İnsan kaynakları yönetimi*, Ankara: Gazi.

EKLER

EK 1. Araştırma İzni

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı EĞİTİM
DAİRESİ BAŞKANLIĞI EĞİTİM ARAŞTIRMA
VE GELİŞTİRME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
Tarih: 09.12.2016 17:08
Sayı: 65116164-799-E-00020609239

20909239

**T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI**
Eğitim Dairesi Başkanlığı

Sayı : 65116164-799
Konu : Anket Uygulaması

İLGİLİ MAKAMA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı personeli VHKİ Mehmet Kerem SEVEN'in talebi üzerine ekte yer alan anket, Bakanlığımız Eğitim Merkezinde uygulanan Aday Gümrük Muhafaza Memuru Yetiştirme Eğitimine katılan personel ile Eğitim Dairesi Başkanlığı personeline adı geçen tarafından 09 Aralık 2016 tarihinde uygulanmıştır.

İşbu belge ilgilinin talebi üzerine kendisine verilmiştir.

Selim ERİNCİK
Başkan a.
Daire Başkanı

EK: Anket Örneği

Balıkhisar Mahallesi Balıkhisar Köyüüçi Küme Evleri No:792 Esenboğa yolu üzeri E-Posta:s.tutar@gtb.gov.tr
06750-AKYURT/ANKARA
Tel:312 398 20 61-65 / 6044 Fax:0312 398 22 32
Bilgi için: SELDA TUTAR Eğitim Uzmanı
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden 2cf9a458-c397-4b68-985b-a33fa696f62c kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR. 1 / 1

EK 2. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Ekte yer alan anket, Doç. Dr. Vicdan Altınok danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmıştır. Çalışma, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nda iş görenlerin hizmet içi eğitim algılarının iş doyumunu etkileme derecesini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Lütfen ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda içtenlikle yanıt veriniz. Anket sonuçları kişi bazında değil genel olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle herhangi bir şekilde isminizi, bölümünüzü ya da çalıştığınız birimi belirtmenize gerek bulunmamaktadır.

İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla...

Mehmet Kerem SEVEN

Gazi Üniversitesi

EK 3. Hizmet İçi Eğitim Algısı Anketi

Aşağıda çalıştığınız kurumda bugüne kadar katıldığınız hizmet içi eğitim uygulamalarına ilişkin çeşitli ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifadeye aşağıda belirtilen kriterler doğrultusunda yanıt veriniz.

1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

		1	2	3	4	5
1	Eğitim doğrudan işimle ilgiliydi					
2	Eğitimin önemi bana söylendi.					
3	Eğitim gerçekçi bir biçimde işimi yansıtıyordu.					
4	Eğitim ihtiyaçlarımı baz almıştı					
5	Eğitici eğitim içeriğine hakimdi					
6	İçerik profesyoneller tarafından belirlenmişti					
7	Eğitici kendinden emindi.					
8	Eğitici eğitimle iş deneyimlerini bağdaştırdı					
9	Eğitim esprili bir ortam içinde gerçekleşti					
10	Eğitim eğlenceliydi					
11	Eğitici işini severek yapıyordu					
12	Eğitimde aktif öğrenme yöntemleri kullanıldı.					
13	Diğer katılımcılardan öğrendiğim şeyler oldu					
14	Eğitimde grup çalışmasına yer verilmişti					
15	Yiyecek içecek ikramı eğitim boyunca sağlandı					
16	Eğitim ortamı kaliteliydi					
17	Sınıf katılımcılar düşünülerek düzenlenmişti					
18	Eğitim süresi planlanmıştı					
19	Eğitim süresince kısa ders araları verildi.					
20	Eğitim içeriğinin sıralamasını biliyordum.					
21	Eğitim süresince kendimi rahat hissettim.					
22	Eğitim ortamı gayri resmiydi					
23	Eğitim atmosferi destekleyiciydi					
24	Eğitim boyunca kendimi güvende hissettim.					
25	Eğitici bana isimle hitap etti					
26	Eğitici bana arkadaşça davrandı.					
27	Eğitici geçmiş iş tecrübeme saygı gösterdi					
28	Eğitimden sonra sonuçları takip ettim					
29	Eğitimden sonra öğrendiklerimi kullandım					
30	Eğitimde bir sınava tabi tutuldum					

EK 4. İş Tatmini Anketi

Aşağıda yaptığınız işin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifadeye aşağıda belirtilen kriterler doğrultusunda yanıt veriniz.

- 1: İşimin bu yönü beni kesinlikle tatmin etmiyor
- 2: İşimin bu yönü beni tatmin etmiyor
- 3: İşimin bu yönü beni etkilemiyor
- 4: İşimin bu yönü beni tatmin ediyor
- 5: İşimin bu yönü beni kesinlikle tatmin ediyor

		1	2	3	4	5
1	Her zaman meşgul olmamı sağlaması					
2	Tek başına çalışmama fırsat vermesi					
3	Zaman zaman farklı şeyler yapma fırsatı vermesi					
4	Diğer iş görenlerden farklı bir “birey” olma şansını tanıması					
5	Yöneticimin yönetim tarzı					
6	Yöneticimin karar vermedeki etkinliği					
7	Vicdanıma ters düşmeyecek görevleri yapabiliyor olmak					
8	İşimin sağladığı iş güvencesi					
9	Diğer insanlar için bir şeyler yapabilme şansı vermesi					
10	İnsanlara ne yapmaları gerektiğini söyleyebilme fırsatını vermesi					
11	Yeteneklerimi kullanma fırsatı vermesi					
12	Kurum politikalarının uygulamaya konma şekli					
13	Ücretim ve yaptığım iş arasındaki denge					
14	Bu işte yakaladığım kendini geliştirme fırsatları					
15	İşimle ilgili konularda karar verebilme özgürlüğümün olması					
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi deneme fırsatlarının olması					
17	Fiziksel çalışma koşulları (aydınlatma, ısıtma, havalandırma gibi)					
18	Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle ilişkileri					
19	İşimi iyi yaptığım için gördüğüm takdir					
20	İşimden elde ettiğim başarı duygusu					

EK 5. Demografik Özellikler

Cinsiyetiniz	(1) Erkek	(2) Kadın			
Yaşınız	(1) 25 yaş altı	(2) 26-34 arası	(3) 35-44 arası	(4) 45 ve üzeri	
Çalışma Süreniz	(1) 5 yıl ve altı	(2) 6-10 arası	(3) 11-15 arası	(4) 16-20 arası	(5) 21 ve üzeri
Pozisyonunuz	(1) memur	(2) muhafaza memuru	(3) müdür		

Katılımınız için teşekkür ederim.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR.