

VERGİ MÜFETTİŞLERİNİN İŞ ve YAŞAM TATMİNLERİ ile ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI¹

JOB AND LIFE SATISFACTIONS OF TAX INSPECTORS AND THEIR ORGANISATIONAL COMMITMENTS



Muhammet Fatih DAĞLI*

ÖZ

Mükelleflerin bağlı oldukları vergi dairelerine vermiş oldukları beyannamede kazandıklarını iddia ettikleri, dolayısıyla da matrah olarak beyan ettikleri tutarın doğruluğunun tespitini ifade eden vergi incelemesi, kamunun vatandaşına hizmet götürebilmek için ihtiyaç duyduğu nakdi sağlamaya dönük emek yoğun bir kamu hizmetidir. Burada hizmeti sunan Vergi Müfettişinin hizmet sunduğu kesimle, mükellefle, iç içe, yüz yüze olmasından dolayı işgücü ve özellikle de iş tatmini büyük önem taşımaktadır. Çünkü kamu hizmeti sunan kurumlarda çalışanların iş tatmini, müşterinin memnuniyeti, hizmetin kalitesi ve dolayısıyla da kurumun başarısına doğrudan etki etmektedir. Örgütsel bağlılık, örgütün

ABSTRACT

Tax examination which is to verify the income declaration of taxpayers are correct is a labour intensive public service through which the public authority secures sufficient public revenue for the provision of a good public service. At this point, the work power and job satisfaction of tax inspectors is of great importance since they provide the audit service and have a face-to-face relationship with taxpayers. Because, the job satisfaction of the personnel directly affects the customer satisfaction, and therefore the corporate success. Organisational commitment, desire to remain as a member of the organisation, eagerness to perform well within the organisation are the belief in the goals

* Vergi Müfettişi, Ankara KOÖM Grup Başkanı

¹ VDK : Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı

VUK : Vergi Usul Kanunu

Md : Madde

SMMM: Serbest Muhasebeci Malî Müşavir

YMM : Yeminli Malî Müşavirlik

MSQ : Minnesota İş Tatmini Ölçeğidir (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

üyeleri olarak kalma arzusu, örgüt içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, örgütün hedef ve değerlerine duyulan inançtır. Bu çerçevede araştırmamızın amacı, kamu hizmeti sunan Vergi Müfettişlerinin iş tatmininin “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” ile ve örgütsel bağlılıklarının “Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği” ile ölçümüdür. Bu ölçümün yanında yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim demografik değişkenlerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma sonucunda, iş tatmininin yaş, eğitim, değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Vergi Müfettişi, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği

and values of the organisation. In this respect, the goal of this study is to measure the job satisfaction of tax inspectors by the Minnesota Job Satisfaction Scale, and to measure organisational commitment by Allen and Meyer Organisational Commitment Scale. The study also examines the effects of variables such as age, gender, marital status and education on job satisfaction and organisational commitment. The study suggests that job satisfaction differentiates according to variables like age, gender and education.

Keywords: Tax inspector, job satisfaction, organisational commitment, Minnesota Job Satisfaction Scale, Allen and Meyer Organisational Commitment Scale

1- GİRİŞ

Kamu harcamalarının sağlıklı olarak finanse edilmesi etkin ve başarılı vergi politikası uygulamalarına bağlıdır. Bu anlamda, vergi uygulamalarında sürdürülebilir başarı sağlamak amacıyla, vergi sisteminin öngörülebilir, anlaşılabilir ve adil olması gereğinin yanında, mükellef odaklı hizmet anlayışı içerisinde, çağdaş hizmet seçeneklerinin artırılması ve vergi ödeme bilincinin yaygınlaştırılması, hizmet alan herkese eşit ve kaliteli bir şekilde hizmet sunulması zorunludur.

Kendisinden hizmet alan herkesi memnun etmeyi ve mükellefin hayatını kolaylaştırmayı kendisine ilke edinmesi gereken maliye idaresi, topluma daha iyi bir gelecek sunmak adına saydamlık, hesap verebilirlik ve mükellef odaklılık temel ilkeleri ışığında mükellefe yerinde hizmet sunarak modern hizmet seçenekleri ile sürekli olarak kendini yenilemeye çalışmalıdır.

Modern devlet anlayışında devletin varlık sebebinin “Millet” olduğu düşüncesi hâkimdir. Bu nedenle son yıllarda halkı için hizmet üreten kamu, bu hizmetten faydalananlara, özel sektör mantığı ve hizmet anlayışıyla, daha kaliteli hizmet sunabilmek için hizmetten faydalanan vatandaşları “müşteri” olarak görmeye başlamıştır. Bu anlayış ise literatürde iç müşteri olarak adlandırılan personelin hizmet sunumu esnasında daha hassas davranması gereğini beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla yeni sistemin başarısı, uygulayıcıların yani personelin tavrıyla doğrudan ilişkili bulunmaktadır.

Personelin performansı ve verimi hizmetin kalitesini başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına ve çalıştıkları kuruma karşı bağlılık hissetmelerine bağlıdır. Örneğin Vergi Denetim Kurulu, hizmet kalitesini artırmak için, vergi denetimi görevini tarafsızlık, objektiflik, bilimsellik ve mesleki yetkinlik ilkelerini göz önünde bulundurmak suretiyle yerine getirmeye çalışmaktadır. Bunların tümü hizmeti alan tarafta duran mükellefin faydalanacağı unsurlardır.

Bu bağlamda çağdaş yöneticilerden, çalışanların iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gereken çabayı göstermeleri beklenmektedir. İnsanlar ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve

psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için de bir örgütte çalışırlar. Dolayısıyla çalışanların iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Akıncı, 2002: 2).

Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri, amaçlarını gerçekleştirebildikleri sürece söz konusu olmaktadır (Altınışik, 1997). Örgütlerin amacı sadece çalışanların performansını ve üretimi arttırmak değil aynı zamanda iç müşteri olarak kabul edilen çalışanların da iş doyumunu sağlamaktır. Çağdaş örgütlerin başarısı örgütün verimi kadar örgütte çalışanların iş doyum düzeyinin yüksekliğine göre belirlenir. İş doyumunu, hem örgütün performansı hem de bireyin işteki verimliliği açısından oldukça önemli bir değişkendir. İş doyumunu yüksek bireylerin hem kendi yaşamlarında daha başarılı olmaları beklenirken hem de örgütün genel verimliliğine olumlu yönde katkıda bulunmaları söz konusudur (Güney, Varoğlu, Aktaş, 1996). (Kayıkçı, 2005, S.508)

Benzer şekilde, rekabet şartlarında ve yönetim paradigmalarında yaşanan hızlı değişimler, çalışanların bağlılık ve sadakat duygularını artırıcı şekilde organizasyonların yeniden yapılanmalarını gerektirmektedir. Bu nedenle örgütler için, çalışanlarının yaptıkları işten ve çalıştıkları organizasyondan memnun olmalarını sağlamak, mal ve/veya hizmet üretmek kadar önemlidir. Çünkü konuyla ilgili araştırmalar yüksek düzeyde duyulan bağlılığın, çoğu zaman daha fazla sorumluluk sahibi olma, daha fazla sadakat ve daha yüksek verimlilikle sonuçlanmaktadır (Chow,1994:3). Çalışanın çalıştığı kurum ile özdeşleşerek, kurumun ilke, amaç ve değerlerini benimsemesinin, kurumsal kazançlar için çaba göstermesinin ve kurumda çalışmayı sürdürme isteğinin ölçüsü' olarak tanımlanan örgütsel bağlılığın kişisel ve örgütsel değişkenler ile belirlendiği ifade edilebilir. (Bayrak Kök, 2006, S.292)

Sonuç olarak, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. İş tatmini, çalışanlar için iş ve özel yaşamlarında mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabildiği gibi, işletmeler için de verimlilik ve kalite artış ya da azalışı sağlaması nedeniyle, hem çalışanlar hem de işletmeler açısından özel bir öneme sahiptir. Aynı zamanda iş tatmini, örgütte sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergelerinden biridir (Gökçe, 2005: 41).

Görüleceği üzere, gerek kamu, gerek özel sektör açısından bir hizmet sunumu söz konusu olduğunda, bu hizmetin kalitesinin en önemli belirleyicisi, hizmeti sunan personel olacaktır. Benimsenen yeni anlayış çerçevesinde ise millete hizmetkâr olan kamu kurumlarının hizmet kalitesinin artırılması öncelikli hedeftir. Bu kapsamda personelin hizmet sunumu esnasında elde etmiş olduğu tatmin ve örgüte olan bağlılık iş performansını doğrudan etkileyecektir. İdarecilere düşen ise personelin tatmin düzeyinin artırılmasına yardımcı olmaktır. Dolayısıyla performans artışına ilişkin olarak çeşitli hedef ve yaptırımlar uygulanmadan önce tatmin düzeyinin ölçülmesi gerekmektedir. Aksi takdirde performans artışına yönelik olarak belirlenen metotlar amaca hizmet etmeyecek, vakit israfına neden olacaktır.

Bu çalışma ile Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu'nda görevli olarak çalışan Vergi Müfettiş ve Vergi Müfettiş Yardımcılarının iş tatminleri Minesota ölçeği, örgütsel bağlılıkları ise Allen ve Meyer tarafından geliştirilen ölçek kullanılarak ölçülmüş ve özellikle yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik değişkenlerin denetim elemanlarının iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkileri ölçülmeye çalışılmıştır.

2- ÇALIŞMANIN AMACI

Vergi, devlet ve diğer kamu tüzel kişilerinin hükümlerine dayanarak ekonomik, mali ve sosyal amaçlı kamu giderlerini finanse etmek amacı ile sadece siyasi bir organizasyonun üyesi ol-

malari dolayısıyla vatandaşlarından mali güçlerine göre, karşılıksız olarak ve belirli kurallar dâhilinde alınması gereken kanuni ve cebri ekonomik değerlerdir.

Verginin yasal statüsü ise Anayasanın 73. maddesi ile oluşturulmuştur. Söz konusu maddede “Herkes, kamu giderlerini karşılamak üzere, mali gücüne göre, vergi ödemekle yükümlüdür. Vergi yükünün adaletli ve dengeli dağılımı, maliye politikasının sosyal amacıdır.” denilerek verginin ekstra fiskal amaçlarından olan sosyal adalete dikkat çekilmiştir. Adaletli bir vergi sistemi ise sağlıklı işleyen bir denetim mekanizması ile mümkündür.

Denetim, örgütsel eylemlerin kabul edilen amaçlar doğrultusunda, saptanan ilke ve kurallara uygun olup olmadığının anlaşılması sürecidir (Aydın, 1986). Denetimin temel amacı, örgütün amaçlarının gerçekleştirilme derecesini saptamak, daha iyi sonuç alabilmek için gerekli önlemleri almak ve süreci geliştirmektir. Bu amaçla örgütsel işleyiş bir bütün olarak, planlı ve programlı bir biçimde sürekli olarak izlenir, eksik yönler saptanır, düzeltilir, hataların yinelenmesi engellenmeye ve sağlıklı bir işleyiş gerçekleştirilmeye çalışılır. Denetim ve gözetim hizmeti devredilemez ve başka bir sektöre sipariş edilemez bir kamu görevidir (Aydın, 1986; Cengiz, 1992). (Kayıkçı, 2005, S.508)

Bu çalışma; ülkemizde kamu hizmeti olarak denetim (vergi incelemesi) yapan Vergi Müfettişlerinin, verilen kamu hizmetinin verimini ve kalitesini etkileyen iş ve yaşam tatminleri ile örgütsel bağlılıklarını ölçmek amacıyla yapılmıştır.

2.1- Vergi Müfettişliği Mesleği

Türk vergi sisteminde, elde edilen gelir ya da kazancın mükellef tarafından beyan edilmesini içeren “beyan esası” geçerlidir. Aksi ispat edilinceye kadar verilen tüm beyannamelerin doğru olduğu kabul edilmekle birlikte, beyannamenin mükellefin kendisi tarafından hazırlanması, verilen beyannamenin doğru olup olmadığı şüphesini ve mükellef beyanlarının doğruluğunun tespit edilmesi gereğini beraberinde getirmektedir. Bu şüpheyi gidermek için yapılacak, işlem mükellefin beyanname hazırlamakta kullandığı tüm defter ve belgelerinin “vergi incelemesinden” geçirilmesidir. Vergi inceleme işini ise esas itibarıyla Vergi Müfettişleri yapmaktadırlar.

2.1.1- Vergi İncelemesi

Vergi incelemesi; gerekli olduğunda yapılacak fiili envanter, yoklama veya arama sonucu ele geçirilecek defter ve belgeler ile araştırma sonucu elde edilecek bilgi ve bulgular da dahil olmak üzere, mükellefin defter, belge, hesap ve kayıtlarının incelenmesi suretiyle mükellef tarafından ödenmesi gereken vergilerin doğruluğunun saptanmasıdır (Tüm Yönleriyle Vergi İncelemesi, Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007). Vergi incelemesinden maksat, ödenmesi gereken vergilerin doğruluğunu araştırmak, tespit etmek ve sağlamaktır (Vergi Usul Kanunu 134. madde).

178 sayılı Maliye Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin 646 sayılı KHK ile değişik 20'nci maddesine göre “Vergi Usul Kanunu ve diğer gelir kanunları kapsamında vergi incelemeleri yapmak” VDK'nın görev ve yetkileri arasında sayılmıştır. Yine VDK'nın görevleri arasında sayılan “kayıt dışı ekonomi ve yolsuzlukla mücadele etmek” de vergi incelemesi ile başarıya ulaşacak görevlerdir.

2.1.2- Vergi Müfettişi

Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı (VDK) bünyesinde görev yapan Vergi Müfettişleri, doğrudan Maliye Bakanı'na bağlı olarak, bağımsız bir şekilde çalışırlar.

Vergi Müfettişlerinin asli görevi vergi incelemesi olmakla birlikte, bunun yanı sıra, teftiş ve soruşturma görevlerini de yürütürler (Vergi Müfettişliği Mesleği Ve Giriş Sınavı Broşürü , VDK, Yayın No 5).

Vergi Müfettişleri görevlerini yaparken kanunların kendilerine tanıdığı yetkileri kullanırlar. Bu yetkiler başta 213 sayılı Vergi Usul Kanunu olmak üzere çeşitli kanunlarda yer almaktadır.

Vergi Müfettişlerinin görev yetki ve sorumlulukları şu şekilde sıralanabilir:

- Vergi Müfettişleri, vergi inceleme yetkisini kanundan alırlar (VUK Md. 135). Bu yetki tüm ülkeyi ve tüm mükellefleri kapsar.
- Vergi Müfettişleri vergi kanunlarını, bilimsel yöntemlerle, öncelikle deyimse olmak üzere amaçsal ve karma olarak yorumlayabilirler. Yaptıkları yorum sonucunda vardıkları sonuçlar sonrasında düzenledikleri raporlar kıymetli evrak addedilerek işleme konulmak zorundadır (VUK Md. 3).
- Bilumum mülkiye amirleri, emniyet amir ve memurları, belediye başkanları, köy muhtarları ve kamu müesseseleri vergi inceleme elemanına ellerindeki bütün imkânlarıyla kolaylık göstermeye ve yardımda bulunmaya mecburdur (VUK Md.7).
- Vergi Müfettişlerinin, mükelleflerin gelir rakamını artırmak veya gider kalemini reddetmek suretiyle düzenledikleri vergi inceleme raporlarında hesaplanan matrah üzerinden vergi tarh edilir (VUK Md. 30).
- Bir mükellef nezdinde arama talep edebilirler (VUK Md.142).
- Bütün özel ve tüzel kişiler (kamu dahil), inceleme ile ilgili bilgileri, gizli de olsa, Vergi Müfettişine vermek zorundadır (VUK Md.148).
- Vergi Müfettişleri, vergi dairelerine ait para, kıymetli kağıt, mal ve eşyanın saklanması mahsus kasa, depo, ambar ve benzerlerinin muhtevasını saymak ve tespit etmek yetkisine sahiptirler.

Vergi Müfettişi olarak yetiştirilmek üzere alınan kişiler, kanunda belirtilen görevleri yapabilmeleri için çeşitli kurs ve seminerler ile vergi hukuku alanında uygulamayı içeren üç yıl süren bir hizmet içi eğitimle, vergi hukuku alanında uzman bir denetim elemanı olarak yetiştirilmektedir.

Genel itibarıyla kamu işi kişiye, özel sektörde de geçerliliği olan bir meslek kazandırmaz. Dolayısıyla kamu sektöründen özel sektöre geçmek kolay değildir veya tercih edilir değildir. Ancak Vergi Müfettişliği, mali mevzuat uzmanlığından dolayı çalışana bilgi, deneyim ve gerçek anlamda bir "meslek" kazandırır.

3568 sayılı Kanuna göre; vergi inceleme yetkisini almış ve mesleki yeterlilik sınavını vermiş Vergi Müfettişlerine, bu yetkiyi aldıktan sonra kamu hizmetinde geçen süreleri, staj amacıyla serbest muhasebeci malî müşavir veya yeminli malî müşavir yanında çalışılmış süre olarak kabul edildiğinden, yeterlilik sınavını kazandıkları tarihten itibaren açılacak yeminli mali müşavirlik sınavlarına katılma hakkı verilmiştir. Ancak, bunların Serbest Muhasebeci Malî Müşavir ruhsatını alabilmek için 8, Yeminli Mali Müşavir ruhsatını alabilmeleri için 10 yıllık süreyi tamamlamaları şarttır (3568 sayılı Kanun Md 9).

Mesleğin icrası sırasında edinilen mali mevzuat ve idarecilik bilgisinin yanı sıra özel sektörde geçerli ünvanlar olan SMMM ve YMM ünvanları alınabildiğinden Vergi Müfettişleri özel sektörde çok farklı ünvanlarda ve idari kadrolarda yüksek maaşlarda pozisyon bulabilmektedirler. Özel sektöre ayrılabilme imkanı, iş tatmini ve özellikle örgütsel bağlılığı ciddi derecede etkileyebilecek bir durumdur.

Bu çalışma ile, Türkiye'de kamu hizmeti sunmaya çalışan Vergi Müfettişleri'nin iş tatminleri Mine-sota ölçeği kullanılarak ve örgütsel bağlılığı Allen-Meyer ölçeği kullanılarak ölçülmüş ve yaş, cinsiyet, eğitim gibi demografik değişkenlerin Vergi Müfettişlerinin iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkileri ele alınmıştır.

2.2- İş Tatmini

İş tatmini, çalışanların işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için önemli bir unsurdur. İş tatmini, en genel anlamda, bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkileri şeklinde ifade edilebilir (Baş ve Ardiç, 2002: 73).

İş tatmini, çalışanların örgütsel ortamda gösterdikleri faaliyetler sonucunda hem kendi bireysel amaçlarını, hem de örgütün işlevlerini gerçekleştirmenin bir yolu olarak görülebilir. İş tatmini, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluktur. İş tatmini, işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. Kişinin işten beklentileri ile işin sağladığı ödüller karşılaştırılan beklentileri içerdiğine göre eşitlik kuramı ve psikolojik anlaşmayla da yakından ilgilidir (Davis, 1988). İş tatmini, Blum ve Naylor tarafından, "bir bireyin sahip olduğu çeşitli tutumların bir sonucu olarak görülmektedir. Bu tutumlar, işle ilgili, ücret, denetim, çalışma şartları, gelişme olanakları, yeteneğin tanınması, iş değerlendirmesi, işteki sosyal ilişkiler ve benzeri değişkenlerle ilişkilidir. İş tatmini, işten elde edilen ya da işte yaşanan, personelin gereksinimlerinin doyurulması derecesinin bir işlevi olarak da tanımlanmaktadır (Balcı, 1985). (Kayıkçı, 2005, S.508-509)

İş tatmini derecesi, beklentilerle tecrübe edilen arasındaki fark olarak ifade edilebilir. İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi ve iş verimliliği arasında bir bağın bulunduğu bilinmektedir (Tütüncü, 2002: 130).

İş tatmininin, çalışan duyguları ve tecrübeleri ile doğrudan ilgili olması; çalışanların işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve işleri hakkında neden farklı duygular besledikleri konuları araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş tatmininin sadece çalışanların tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, çalışanların kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004: 168). Bir çalışanın işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasında ise, ücret, iş güvenliği, yükselme olanakları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, verimlilik ve işin niteliği gibi unsurlar bulunmaktadır ve bu değişkenlerin her biri iş tatminini farklı biçimlerde etkilemektedir (Friday ve Friday, 2003: 430; Savery, 1996: 26; Luthans, 1992: 114; Crossman ve Abou-Zaki, 2003: 368; Lam, 1995: 73).

İş tatmini bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez iş tatmininin sistematik bir biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005: 294). Ancak, insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, motivasyon kuramlarının herhangi birisinin tek başına motivasyon ve iş tatmini konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söyleyebilmek zordur (Can vd., 2001: 308). Bu kapsamda, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ile Adams'ın Eşitlik Kuramı birer motivasyon kuramı olmakla birlikte iş tatminini de inceleyen başlıca çalışmalardır. İş tatminini açıklayan bu kuramlar yanında, Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli ile Smith, Kendall ve Hulin tarafından ortaya koyulan Cornell Modeli de iş tatminini açıklamaya çalışan önemli kuramlardandır (Toker, 2007).

2.2.1- Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow'a göre bireyin motivasyonunun temelinde ihtiyaçlar yatar ve birey bu ihtiyaçlarını karşılamak için harekete geçer. Dolayısıyla ihtiyaçlar davranışı belirleyen önemli bir unsurdur. Maslow'un kuramının özünde, ihtiyaçların beş grupta toplanan bir sıra izlediği ve doyurulan bir ihtiyacın motive edici etkisini yitireceği yaklaşımı bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlar önemlerine göre şöyle sıralanmıştır (Maslow, 1970: 27; Luthans, 1992: 157; Organ ve Hamner, 1982: 159; Johns ve Saks, 2001: 138); fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygı ve statü ihtiyacı ile kendini gerçekleştirme ihtiyacı.

2.2.2- Çift Faktör Kuramı

Herzberg tarafından ileri sürülen Çift Faktör Kuramı'nda (Two Factor Theory), tatminsizliğe neden olan durum koruma etkenleri ve tatmin sağlayan motivasyon etkenleri adı altında, çalışanın, işletme ortamındaki ihtiyaçları sıralanmıştır. Durum koruma etkenleri, çoğunlukla işin dışındaki çevreyle ilgilidir, çevreye dönüktür. Bunlar; işletmenin politikası, denetimi, ücreti, kişiler arası ilişkileri ve çalışma koşulları gibi etkenlerdir. Durum koruma etkenleri, iş tatminini sağlamamakla birlikte tatminsizliği önlemektedirler (Başaran, 2000: 216; Greenberg ve Baron, 2003: 153). Eğer bir işletme durum koruma etkenlerinin gerektirdiklerini karşılıyor, ancak motivasyon etkenlerinin gerektirdiklerini sağlamıyor ise, çalışan işinden tatmin elde etmeden de işini sürdürebilir (Başaran, 2000: 217; Çetinkanat, 2000: 19; Miller vd., 1998: 103; Onaran, 1981: 46; Ernst ve Young, 2001).

2.2.3- Eşitlik Kuramı

Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Kuramı'na (Equity Theory) göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır.

2.2.4- İş Özellikleri Modeli

Hackman ve Oldham'ın ortaya attığı İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model), araştırmacıların işin beş temel özelliği olarak nitelendirdikleri beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları üzerine kurulmuştur. İşin beceri çeşitliliği gerektirdiği, görevlerin bir bütünlük içerdiği ve önemli olduğu oranda bireyde işinin anlamlı olduğu duygusu oluşmakta, işin bireye özerklik tanınması bireyde sorumluluk duygusu yaratmakta, geri bildirim ise bireyin işin sonucu hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.

2.2.5- Cornell Modeli

1969'da Smith, Kendall ve Hulin tarafından geliştirilen Cornell Modeli'ne göre, iş tatmini, bireyin işi ile ilgili duyguları ya da iş durumunun farklı boyutlarına karşı geliştirdiği duyuşsal tepkileridir.

2.2.6- Porter İhtiyaç ve Tatmin Anketi

Porter'in geliştirmiş olduğu ölçek, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini temel alarak çalışanın tatmin ya da tatminsizliğini ölçen bir soru formudur. Porter buradan hareketle çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 126).

2.2.7- İş Tanımlama Ölçeği

İş Tanımlama Ölçeği (Job Descriptive Index) 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuştur.

2.2.8- Minnesota Tatmin Anketi

İş tatmini konusunda yapılmış olan araştırmalarda araştırmacıların genel olarak işin kapsamı ve iş çevresine yönelik unsurlar üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir (Newstron ve Davis, 1997:256-257). İş tatminini ölçmeye yönelik çeşitli yöntemlerin de bu doğrultuda geliştirildiği görülmektedir. Bunların başında Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQ) gelmektedir. Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen model de MSQ'dur. MSQ 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir.

Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Kantarci, 1997: 21). MSQ, 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım (Ergeneli ve Eryiğit, 2001: 167; Riggio, 2003: 219).

MSQ, çalışanların hali hazırdaki işlerinin hangi yönleriyle (sorumluluk derecesi, ilerleme fırsatları, ödeme imkânları vb. gibi) tatmin edildiklerini ortaya koymaktadır. Bu ölçekte kişiler ne kadar yüksek oranlar ortaya koyarsa, o kadar fazla işleriyle tatmin olduklarını belirtmiş olmaktadır (Baron, 1986:151) (Bayrak Kök, 2006, s.295).

2.3- Örgütsel Bağlılık

1970'lerden sonra üzerinde fazla durulan bir kavram olarak örgütsel bağlılık literatürü incelendiğinde birbirinden farklı birçok tanımın olduğu görülmektedir. Bu çerçevede yapılan araştırmada Morrow, 30 farklı tanımın yapıldığını ifade etmektedir (Oliver, 1990:21). Yapılan tanımlardan bir kısmı şöyledir: Örgütsel bağlılık, "kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu kuvvetli kimlik birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesidir" (Schermerhorn ve diğ., 1994:44). Ya da "örgütsel bağlılık, örgütün üyesi olarak kalma arzusu, örgüt içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, örgütün hedef ve değerlerine duyulan inanç" (Saal ve Knight, 1987:317) şeklinde özetlenebilir. Morrow (1989) sadakat, örgütle özdeşleşme ve örgütün amaçlarını benimseme kavramlarıyla örgütsel bağlılığı tanımlamaktadır (Morrow, 1983:486-500).

Her örgüt, üyelerinin örgütsel bağlılığını artırmak istemektedir. Araştırmalar, örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların görevleri yerine getirmede daha çok çaba harcadığını göstermektedir. Buna ek olarak örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların örgütte daha uzun süre kaldıkları ve örgüt ile olumlu bir ilişki yürüttükleri ifade edilmektedir (Oberholster ve Taylor, 1999:57). Yürütülen araştırmalar örgütsel bağlılık ve iş sadakati, örgütsel bağlılık ve performans, örgütsel bağlılık ve stres ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma arasında önemli ilişkiler olduğuna işaret etmektedir. Bunlar arasında örgütsel bağlılığın öncelikle personel devri ve iş tatmini üzerinde belirleyici bir rol oynadığı üzerinde durulmaktadır (Bluedorn, 1982; Mowday, Porter ve Steers, 1982; Dougherty, Bluedorn ve Keon, 1985; Lee, Ashford, Walsh ve Mowday, 1992; Hom ve Griffeth, 1995; Kim, Price, Mueller ve Watson, 1996; Currihan, 1999:495). Diğer taraftan örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan diğer çalışmalar bağlılığın örgütler açısından beş farklı sonucu olduğu üzerinde durulmaktadır. Bunlar: işteki performans derecesi, örgütteki kıdem, devamsızlık, işe geç gelme ve işten ayrılma oranı olarak belirtilmektedir (Boxx, Odom, 1991:195).

Örgütsel bağlılığa ilişkin yukarıda yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere, kavrama ilişkin yapılan tanımlar oldukça farklı içeriklere sahiptir. Bunun nedeni, iş gören ile örgüt arasındaki ilişkinin yapısı ve nasıl geliştiği konusunda, yazarlar arasındaki görüş ayrılıklarıdır (Mathieu ve Zajac, 1990:171-172). Ancak örgütsel bağlılık üzerine yapılan bütün tanımlar, bağlılığın ya tutumsal ya da davranışsal bir temele dayandığı konusunda bir ortak nokta geliştirmektedirler. Diğer bir ifadeyle, çalışanlar tutumsal veya davranışsal bir sebep geliştirerek örgüt üyeliğini devam ettirmektedirler (Çöl, 2005). Bu doğrultuda, örgütsel davranış alanında çalışan bilim adamları, daha çok tutumsal bağlılık üzerinde dururlarken, sosyal psikologlar, daha çok davranışsal bağlılık üzerinde yoğunlaşmışlardır. (Mowday, Porter ve Streers, 1982).

Bağlılık konusundaki ölçeklerden biri, Mowday, Porter ve Steers tarafından 1982 yılında geliştirilen "bağlılık envanteri"dir. Bir diğer ölçek ise 1970'de Porter ve Smith tarafından, 1974'de ise Buchanan tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeklerinden yararlanılarak Cook ve Wall tarafından geliştirilen ölçektir. En çok kullanılan bir diğer ölçek ise, Allen ve Meyer (1991) tarafından geliştirilen üç ögeli hem kurumsal bağlılığı hem işe bağlılığı ölçmek için geliştirilen ölçektir (Bayrak Kök, 2006, s. 299).

Vergi Müfettişlerinin örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesinde Allen ve Meyer tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Baysal ve Paksoy (1999) tarafından yapılan Örgütsel Bağlılık Ölçeğinden yararlanılmıştır.

2.3.1- Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Allen ve Meyer örgütsel bağlılığı, bireyin çalıştığı örgütle özdeşleşmesini açıklayan, örgütten ayrılması durumunda katlanılması gereken harcamalardan kaçınmasını sağlayan ve örgütün bir üyesi olarak kalmaya yönelik ahlaki bir zorunluluğu anlatmaktadır. Örgütsel bağlılık, bireyin örgüt çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmesi olarak da tanımlanmaktadır. Yüksek düzeyli örgütsel bağlılık örgütün amaç ve değerlerini benimseme, örgüt için ekstra çaba sarf etmeye istekli olma ve örgütte kalma gibi tutum ve davranışlara yol açmaktadır (Baysal ve Paksoy, 1999:7). Bu tanımlardan örgütsel bağlılık, üç faktörle karakterize edilmektedir (Bayram, 2005:127; Çetin, 2004: 90; Çakar ve Ceylan, 2005: 53; Doğan ve Kılıç, 2007: 39).

- Örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul gösterme,
- Örgütün amaçlarını başarabilmesi için çaba sarf etmeye olan istekliliği,
- Örgüt üyesi olarak kalmaya karşı duyduğu arzu olarak tanımlanmaktadır.

Örgütsel bağlılık konusu çok yönlü incelenmiş ve söz konusu kavram; Meyer ve Allen tarafından duygusal, devamlılık, normatif bağlılık olarak adlandırmak üzere üç boyutta ele alınmıştır (Meyer ve Allen, 1988: 195). Bu yaklaşımlar genelde örgütle birey arasında bir bağ oluştursa da, bu bağlılığın niteliğinin farklı olduğu açıktır (Allen ve Meyer, 1990: 3).

Söz konusu kavramlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

2.3.1.1- Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, işletmede çalışan kişilerin duygusal olarak kendi tercihleri ile işletmede kalma arzusu olarak tanımlanmaktadır (Meyer ve Allen, 1997:11). Çalışanların örgüte duygusal bağlılığını ve onunla bütünleşmesini ifade eden bu tür bağlılıkta, çalışanların örgütte kalma nedeni, örgütün amaçlarıyla özdeşleşmesidir. Örgütsel bağlılığa ilişkin bu boyut, çalışanların örgütte kalma isteği ve duygusal olarak örgüte bağlı olmayı ifade etmektedir (Huselid ve Day, 1991:381). Bu bağlılıkta, çalışanlar, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmekte, örgüt onlar için büyük bir anlam ve öneme sahip olmaktadır. Yani çalışanların örgüte karşı güçlü duygusal bağlılık duymaları, örgütle ilgili tüm ilişkilerinde, gereksinim duyduklarından değil, istedikleri için örgütte kalmaya devam etmelerinden kaynaklanmaktadır (Balay, 2000:21).

2.3.1.2- Devam Bağlılığı

Devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılmalarının işletmeye getireceği maliyeti ve olumsuzlukları dikkate alması ve bunun sonucu, bir zorunluluk olarak işletmeye devam etmeleri şeklinde

tanımlanmaktadır (Meyer ve Allen, 1997:11). Örgütsel bağlılığın bu boyutu, çalışanların örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bir bağlılık olarak ele alınmaktadır. Buna göre bağlılık, çalışanların örgütte çalıştığı süre içerisinde harcadığı emek, zaman ve çaba ile edindiği statü, para gibi kazanımlarını örgütten ayrılmasıyla birlikte, kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Obeng ve Ugboro, 2003:84). Devam bağlılığında esas olan örgütte kalma ihtiyacıdır (Yalçın ve İplik, 2005:398). Rasyonel bağlılık olarak da adlandırılan bu tür bağlılıkta, örgütten ayrılmanın maliyetinin yüksek olacağı düşüncesiyle, örgüt üyeliğinin sürdürülmesi söz konusu olmaktadır (Balay, 2000:21).

2.3.1.3- Normatif Bağlılık

Çalışanların ahlaki bir görev duygusuyla ve işletmeden ayrılmamanın gereğine inandıkları için kendilerini örgüte bağlı hissetmeleri (Meyer ve Allen, 1997:11) olarak ele alınan bu bağlılıkta; bireylerin örgüte bağlılık duymalarında, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları etkili olmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003:84). Örgütsel bağlılığın bu boyutu, çalışanların çalıştığı örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanması ve bu yüzden kendini örgütte kalmaya zorunlu görmesine dayanan bir temel çerçeve üzerine inşa edilmiştir (Wasti, 2002:526). Bu bağlılıkta, çalışanlar, sadakatin önemli olduğuna inanmakta ve bu konuda ahlaki bir zorunluluk hissetmektedir (Yalçın ve İplik, 2005:398). Yukarıda örgütsel bağlılığa ilişkin açıklanan üç yaklaşımda da bireylerin örgüt içinde devam etme isteklerinin esas unsur olduğu göze çarpmaktadır (Özdevecioğlu, 2003:114). Fakat, birincisinde örgütte kalma güdüsü isteğe, ikincisinde gereksinime ve üçüncüsünde ise yükümlülüğe dayanmaktadır (Obeng ve Ugboro, 2003:83). Literatürde örgütsel bağlılığın, değişik unsurlarla pozitif ya da negatif ilişkisi olup olmadığı araştırılmış ve sonuçta, örgütsel bağlılık boyutlarının, çalışanlarda öncelikle yüksek duygusal bağlılık, sonra normatif bağlılık ve en sonda devam bağlılığının olması gerektiği tespit edilmiştir (Brown, 2003:41).

Allen-Meyer tarafından geliştirilen ölçek, 5'li Likert sıralamasına göre tasarlanmıştır. İfadelerin puanlaması; 1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: kararsızım, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum şeklindedir. Anket formunda yer alan sorulardan ilk 7'si duygusal bağlılığı, devamındaki 6 soru devam bağlılığını, son 7 soru da normatif bağlılığı ölçmek amacıyla sorulmuştur. Duygusal bağlılık ile ilgili sorular daha çok çalışanların, kendilerini kuruma ait hissetme, iş arkadaşlarıyla geçinme, örgütte çalışmaktan gurur duyma gibi ifadelerle ilgilidir. Devam bağlılığına ilişkin sorular ise, daha çok çalışanların kendilerini buldukları kurumda çalışmaya devam etme zorunluluklarını ölçmeye yöneliktir. Normatif bağlılık ile ilgili sorular çalışanların kuruma olan sadakatleri, değerleri, bu kurumda çalışmaktan memnun olma durumları gibi soruları içermektedir.

2.4- Çalışmanın Amacı

İş tatmininin sonuçları, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını, organizasyonun çalışma barışını ve verimliliğini, toplumun gelişme ve huzurunu etkilemesi bakımından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Denilebilir ki, iş tatmini, sonuçları itibariyle sadece bireysel değil aynı zamanda örgütsel ve toplumsaldir. Bu nedenle iş tatmini, varlığı çok istenen ancak elde edilmesi bu kadar kolay olmayan bir olgudur. İş tatmininin yüksekliği olumlu çalışma koşullarını sağladığı için yöneticiler tarafından arzu edilen bir durumdur. Diğer taraftan düşük tatmin bir organizasyonda işlerin iyi gitmediğinin kanıtı olarak görülmekte, düşük verimlilik, işi yavaşlatma, disiplin sorunları gibi gizli şekillerde kendini gösterebilmektedir (Davis, 1988:95) (Bayrak Kök, 2006, s. 296)

Özellikle son yıllarda iş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bilim adamlarının (Judge ve Locke, 1993; Schmitt ve Mellon, 1980 vb.) üzerinde durduğu önemli bir konu, iş tatmininin yaşam tatminini, yaşam tatmininin iş tatminini artıracakları konusundaki görüşleridir. Bu görüşe göre, işyerinde tatmin olmuş bireyler, iş dışı yaşamda da tatmin olma yoluna gidecektir. Ya da tersi şekilde işinden tatmin olmayan kişiler, bireysel yaşamda da tatmin olamayacaklardır. Diğer taraftan yapılan çalışmalarda, çalışanların işlerinden tatmin duymalarının, yalnız iş ve iş çevreleriyle ilgili olmadığı, özel yaşamlarındaki kalite ve/veya kalitesizliğe de bağlı olduğu üzerinde de durulmaktadır (Newstron ve Davis, 1997:257). (Bayrak Kök, 2006, s. 296)

Emek-yoğun iş yerlerinde insan unsuru ve özellikle de iş tatmini konusu bu işletmelerde ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş tatmini düşük olan bir çalışanın müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatminini sağlaması mümkün değildir. Dolayısıyla emek-yoğun iş yerlerindeki çalışanların iş tatmini ile müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla da işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır (Karakoç, 2005).

Bunun yanında çalışanın örgütüne bağlılık derecesi, çalışma istek ve arzusunu, dolayısıyla da çalışanın ve iş yerinin başarısını etkileyecektir.

Bu nedenle (X) ilinde vergi inceleme görevi yapan Vergi Müfettişlerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılığı ölçülmeye çalışılmıştır.

10.07.2011 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 646 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Maliye Bakanlığı bünyesinde ve doğrudan Bakanlığa bağlı olarak Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı kurulmuştur. Kurul bünyesinde 10.000’e yakın Vergi Başmüfettişi, Vergi Müfettişi ve Vergi Müfettiş Yardımcısı çalışmaktadır. Türkiye genelinde merkezi Ankara olmak üzere 29 ilde toplam 43 Grup Başkanlığı bulunmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı ise Vergi Müfettiş ve Vergi Müfettiş Yardımcılarının iş tatmini ve tatminsizliğine yol açan faktörleri ve bu faktörlerin önem derecelerini ve örgütsel bağlılıklarını belirlemektir. Bu amaç ayrıntılı olarak şu şekilde özetlenebilir:

- Vergi Müfettişlerinin teşvik araçları bakımından en çok tatminsizlik duydukları faktörler ile en çok tatmin duydukları faktörleri belirlemek,
- Vergi Müfettişlerinin motivasyonunu yükseltebilecek teşvik araçlarını belirlemek,
- Vergi Müfettişlerinin tatminsizlik ve tatmin oranlarını karşılaştırmalı olarak ortaya koymak,
- Vergi Müfettişlerinin örgütsel bağlılıklarını belirlemek.

Araştırmanın amacı, Vergi Müfettişlerinin iş tatmini düzeyinin belirlenmesi ile yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin çalışanların iş tatminine olan etkilerinin saptanıp, analiz edilmesidir. Bu temel amaç doğrultusunda, VDK X Grup Başkanlığında görevli Vergi Müfettişlerinin üzerinde bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir.

3- ANKET ÇALIŞMASI ve DEĞERLENDİRMESİ

3.1- Araştırma Yöntemi ve Anket

Psikometri, “psikolojik kökenli ölçme ve değerlendirme” bilimidir ve bireylerin psikolojik özelliklerine belli kurallara göre değer verme, bu özellikleri sayısallaştırma çalışmalarını içermektedir (Kline, 2003).

Psikometri esas olarak ölçüm konusu üzerinde durmakta ve insanlara ait beşeri ve sosyal özellikleri incelemekte, ayrıca bireylerin bilgi, yetenek, beceri ve kişilik özelliklerinin ölçümüyle ilgilendiği gibi, geniş çerçevede bakıldığında ise insanla ilgili her tür ölçüm ve değerlendirme psikometrinin ilgi

alanı içinde değerlendirilmektedir. Psikometrik test, madde gruplarından oluşan psikolojik bir testtir. Bir madde, beceri testinde çözülmesi gereken bir problem iken kişilik, tutum ya da motivasyon ölçümlerinde tipik olarak 'evet' ya da 'hayır' şeklinde cevap verilen ya da 'tamamen katılıyorum'dan 'kesinlikle katılmıyorum'a uzanan kişinin durumunu belirleyen durum ya da sorudur.

Araştırmada ilk olarak iş tatmini ile ilgili literatür incelemesi yapılmış ve buradan elde edilen kuramsal bilgilerle ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket tekniği kullanılmıştır.

Anket üç bölümden oluşmuştur. İlk bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve iş yerindeki ünvanı olmak üzere 5 soru, iş tatmini ile ilgili 20 soru, örgütsel bağlılıkla ilgili 20 soru yer almaktadır.

Anketteki tatmin soruları, akademik çalışmalarda iş tatminini ölçmek için en fazla tercih edilen, geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya konulmuş Minnesota İş Tatmini Ölçeği'ne dayalı 20 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun ikinci bölümü ise çalışanların örgütsel bağlılıklarını ölçmeye yönelik Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği'ne göre hazırlanmış 20 sorudan oluşmaktadır. İş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili anket soruları beşli Likert tipi ölçekle, demografik sorular ise kapalı uçlu olarak sunulmuştur.

Araştırmanın evreni, Aralık 2013'te Maliye Bakanlığı Vergi Denetim Kurulu X Grup Başkanlığı'na bağlı olarak çalışan 157 Vergi Müfettişi ve Vergi Müfettiş yardımcısından oluşmuştur. Vergi Müfettişlerince işlenen anket sayısı 99 olup evrenin % 63'üne ulaşılmıştır.

3.2- VDK X Grup Başkanlığı Personel Yapısı

VDK X Grup Başkanlığı'nın Müfettiş yapısı aşağıdaki tablolarda olduğu gibidir:

Yaşı	Vergi Müfettişi	Vergi Müfettiş Yardımcısı	Yüzde
25-35	21	48	0,44
36-45	26	1	0,17
46-55	56	0	0,36
56-65	5	0	0,03
Toplam	108	49	1,00
Erkek	88	42	0,83
Bayan	20	7	0,17

Toplam 157 çalışanın 108 kişisi (% 69) Vergi Müfettişi, 49 kişisi de (% 31) Vergi Müfettiş Yardımcısıdır. Vergi Müfettişlerinin 88'i erkek, 20'si bayan, Vergi Müfettiş Yardımcılarının 42'si erkek, 7'si bayandır. Toplam çalışanların % 83'ü erkek, % 17'i bayandır.

3.3- Verilerin Analizi

Çalışmada, katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan IBM SPSS Statistics 20 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır. Bu çerçevede, öncelikle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmıştır. Sonrasında verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla, verilere faktör analizi (principal component analysis) uygulanmıştır.

Daha sonra ise araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Bu amaçla t testi ve varyans analizlerinden yararlanılmıştır.

3.3.1- Demografik Değerlendirmeler

157 Vergi Müfettişinden 99 adedi anketi doldurmuştur. Anketi dolduranların bilgileri şöyledir:

Yaşı	Frekans	Yüzde	Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
25-35	34	34,3	Lisans	91	92,8
36-45	19	19,2	Yüksek Lisans	7	7,1
46-55	39	39,4	Doktora	0	0
56-65	6	6,1	Cevapsız	1	1
Cevapsız	1	1	Toplam	99	100
Toplam	99	100,0			

Yukarıdaki tabloya göre; anketi dolduranların %34,3'ü 25-35 yaş aralığındayken, %19,2'si 36-45 yaş aralığındadır. Anketi dolduranların en fazla yoğunlaştığı yaş grubu ise %39,4 ile 46-55 yaş aralığı olmuştur. 56-65 yaş aralığında bulunanlar anketi dolduranların en az yoğunlaştığı yaş grubunu ifade etmekte ve katılımcıların %6,1'ini teşkil etmektedir.

Eğitim durumu açısından; anketi dolduranların %92,8'i lisans mezunu iken %7,1'i yüksek lisans mezunudur. 1 kişi eğitim durumunu yazmamıştır.

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Erkek	75	75,7	Evli	65	65,6
Bayan	16	16,2	Bekâr	27	27,3
Cevapsız	8	8,1	Cevapsız	7	7,1
Toplam	99	100	Toplam	99	100

Anketi dolduranların %75,7'si erkek, %16,2'si ise bayandır. 8 kişi cinsiyetini belirtmemişken, 7 kişi de medeni durumunu belirtmemiştir. Anketi dolduranlardan evlilerin oranı %65,6, bekârların oranı ise %27,3'tür.

Ünvanı	Frekans	Yüzde
Vergi Müfettişi	67	67,7
Vergi Müfettiş Yardımcısı	28	28,3
Cevapsız	4	4
Toplam	99	100

Anketi dolduranların 67,7'sinin ünvanı Vergi Müfettişi, %28,3'ü Vergi Müfettiş Yardımcısıdır. 4 kişi ise ünvanını belirtmemiştir.

Anket sorularının frekansları ekteki tablodadır. B grubu sorulardan olumsuz anlam taşıyan b3, b4, b6, b13 ve b15 numaralı sorular reverse yapılmıştır. Buna göre a grubu sorulara ağırlıklı olarak

“memnunum” cevabı verilmiş, b grubu sorulara da (reverse sorular da dikkate alınarak) ağırlıklı olarak “katılıyorum” cevabı verildiği görülmüştür.

3.3.2- Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, ölçülerin hatadan bağımsız kalma derecesidir. Güvenilirlik analizi; testin yaptığı ölçmelerin tutarlı olduğunun ortaya konmasıdır. Güvenilirlik analizi, bir ölçekte yer alan maddeler arasındaki iç tutarlılığı ölçer ve bu maddeler arasındaki ilişkiler hakkında bilgi sunar (Bayram, 2004: 127). Güvenirlik teknik bir sorun olup, bilimsel çalışmanın ilk koşullarındandır.

Bir ölçeğin içsel tutarlılığının olabildiğince yüksek olması gerekmektedir (Cronbach, 1990; Nunnally ve Bernstein, 1994; Hair vd., 1998). Bu durum madde grupları ile aynı değişkeni ölçen diğer gruplar arasındaki ortalama korelasyonu ölçen Cronbach Alfa değerinin içsel tutarlılığı en iyi ölçen olarak adlandırılmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmada iş tatmini ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0,84 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, 0,70’den oldukça büyüktür ve ölçeğin yüksek derecede güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili olarak güvenilirlik değerleri de 0,82’nin üzerinde, kabul edilebilir sınırlar içindedir.

Araştırmada örgütsel bağlılık ölçeğinde birinci boyut olan duygusal bağlılık boyutunu teşkil eden 1-7 soruların güvenilirlik analizi sonucu 0,76, ikinci boyut plan devam bağlılığını teşkil eden 8-13 arası soruların güvenilirlik analizi sonucu 0,74 (örgütsel bağlılık ölçeğinin devam bağlılığı boyutunun güvenilirlik değeri 0,61 çıkmış, ölçekten 15. sorusunu çıkardığımızda bu değere ulaşılmıştır) üçüncü boyut plan devam bağlılığını teşkil eden 14-20 arası soruların güvenilirlik analizi sonucu 0,69’dur. Örgütsel bağlılık ölçeğinin tüm boyutlarını birlikte ele aldığımızda güvenilirlik analizi sonucu 0,80’dir. Bu rakamlar ölçeğin kabul edilebilir sınırlar içinde güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir.

3.3.3- Geçerlilik Analizleri

Güvenilirlik analizleri tek başına yeterli değildir, aynı zamanda geçerlilik analizinin de yapılması gerekmektedir. Geçerlilik, kullanılan ölçüm aracının ölçülmek istenen özelliğe uygun olması, verilerin ölçülmek istenen özelliğin niteliğini tam olarak yansıtması ve aynı zamanda verilerin amaca yönelik olarak yararlı olmasıdır (Şencan, 2005:724). Geçerlilik kavramı bir ölçüm aracının bilimsel yararlılığını ve ölçmek istediği amacı ne kadar iyi ölçtüğünü ayrıntılı olarak belirtebilmesi anlamına gelmektedir. Geçerlilik analizi; ölçek neyi ölçtüğünü iddia ediyorsa onu ölçtüğünün ortaya konmasıdır. Yani bir ölçek iddia ettiği şeyi ölçüyorsa o ölçek geçerlidir (Cronbach, 1990).

Geçerliliğe üç esas anlam yüklenmiştir:

- Yapı geçerliliği: Psikolojik tutumları ölçmek,
- Kestirim geçerliliği (Kriter Geçerliliği): Belli bir kriter ile istatistiksel ilişkiler oluşturmak,
- İçerik geçerliliği: İstenen içerikten oluşan bir havuzdan örnekleme yapmak.

3.3.3.1- Faktör Analizi

Faktör analizi, bir veri matrisinin temelini teşkil eden ilişki yapısını anlamak için kullanılan çok değişkenli bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2005: 212). Faktör analizi psikometriyi anlamak için temel oluşturmaktadır. Faktör analizi yapıları açıklamak için kullanılan temel araçtır.

Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA); X veri matrisinde yer alan değişkenlerin ilişkilerinden yararlanarak değişkenlerden daha az sayıda faktör belirlemeyi amaçlayan bir yöntemdir.

Güvenilirlik analizinde elde edilen Cronbach Alpha sonucuna göre, değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla verilere faktör analizi uygulanmıştır.

3.3.4- Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi ile iki farklı değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi edinebiliriz. Ancak korelasyon, neden-sonuç ilişkisinin göstergesi değildir.

		Correlations			
		tatmin	duygusal	devam	normatif
tatmin	PearsonCorrelation	1	,518**	,010	,504**
	Sig. (2-tailed)		,000	,929	,000
	N	85	85	84	84
duygusal	PearsonCorrelation	,518**	1	,142	,520**
	Sig. (2-tailed)	,000		,171	,000
	N	85	96	94	95
devam	PearsonCorrelation	,010	,142	1	,289**
	Sig. (2-tailed)	,929	,171		,005
	N	84	94	95	94
normatif	PearsonCorrelation	,504**	,520**	,289**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	
	N	84	95	94	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabloya göre iş tatmini ile örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,518, devam bağlılığı boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,10, normatif bağlılığı boyutu arasındaki korelasyon katsayısı 0,504'tür. Bu katsayılar pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Bunun yanında, tablodaki değerlere göre örgütsel bağlılığın üç boyutu arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

3.3.5- Hipotez Testleri (MANOVA)

Varyans analizinde gruplanmış bir bağımsız değişken (kategorik) ile metrik bir bağımlı değişken incelenir. Bağımlı değişken sayısı birden fazla olduğunda varyans analizi grupları karşılaştırmakta yetersiz kalır. Çok Değişkenli Varyans Analizi (Multivariate Analysis Of Variance, MANOVA) iki ve daha fazla bağımsız ve bağımlı gruplarda çok değişkenli normal dağılıma dayalı hipotezleri test etmek üzere geliştirilmiş bir yöntemdir (Özdamar, 2002:135).

Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş tatmini ile olan ilişkilerine yönelik oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Bu hipotezleri test etmek amacıyla MANOVA testi kullanılmıştır.

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler ise şunlardır:

H1= Yaşlıların iş tatmin düzeyleri gençlere göre farklılık göstermektedir.

- H2= Kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.
H3= Evli çalışanlarla bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.
H4= Çalışanların iş tatmin düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.
Manova Hipotezleri
H1= Yaşın duygu, devam ve normatif örgütsel bağlılığa etkisi yoktur.
H2= Cinsiyetin duygu, devam ve normatif örgütsel bağlılığa etkisi yoktur.
H3= Medeni durumun duygu, devam ve normatif örgütsel bağlılığa etkisi yoktur.
H4= Eğitim düzeyinin duygu, devam ve normatif örgütsel bağlılığa etkisi yoktur..

Multivariate Tests ^a						
Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	,970	925,748 ^b	3,000	86,000	,000
	Wilks' Lambda	,030	925,748 ^b	3,000	86,000	,000
	Hotelling's Trace	32,294	925,748 ^b	3,000	86,000	,000
	Roy's Largest Root	32,294	925,748 ^b	3,000	86,000	,000
Yaş	Pillai's Trace	,113	1,145	9,000	264,000	,331
	Wilks' Lambda	,890	1,145	9,000	209,452	,333
	Hotelling's Trace	,121	1,140	9,000	254,000	,335
	Roy's Largest Root	,091	2,672 ^c	3,000	88,000	,052

Yapılan MANOVA grup analizinde duygu, devam ve normatif değişkenlerinin yaş gruplarına göre etkilerinin farklılıkları yoktur (F=1,145; p=0,335).

3.3.6- Regresyon

Bir bağımlı değişken ile iki veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkinin matematiksel modeline çok değişkenli regresyon analizi denir. Eğer bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki bağıntılar doğrusal ise modele çok değişkenli doğrusal regresyon analizi denir. Regresyonda bağımlı değişken ve bağımsız değişkenler metrik (aralık veya oran ölçeği ile ölçülmüş) olmalıdır. Cinsiyet, medeni durum gibi nominal değişkenler regresyona kontrol değişkenleri olarak katılabilir. Amaç; bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin derecesi ve karakterini objektif olarak değerlendirmektir.

Regresyon analizinden önce bağımsız değişkenler arasındaki korelasyona bakılır. Eğer bu korelasyonlar yüksek ise (Leech'e göre 0.60, Büyüköztürk'e göre 0.80) ya değişkenler elimine edilir ya da birleştirilir. Yapılan analizde bulunan korelasyonlar (0,518, 0,10 ve 0,54) 0,60 veya 0,80'in üzerinde değildir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler ise şunlardır:

- H1: İş tatmininin duygusal bağlılık üzerine pozitif etkisi vardır.
H2: İş tatmininin devam bağlılığı üzerine pozitif etkisi vardır.
H3: İş tatmininin normatif bağlılık üzerine pozitif etkisi vardır.

H1 Hipotezinin Analizi:

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,518 ^a	,269	,260	,60388	1,772
a. Predictors: (Constant), tatmin					
b. Dependent Variable: duygusal					

R² değeri belirlilik katsayısıdır ve bağımlı değişkenin varyansının yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir. R² değeri 1'e ne kadar yakınsa model o kadar iyi demektir. Tabloda R² 0,269 değerindedir. Bu da iş tatmininin örgütsel bağlılığın 1. boyutu olan duygusal bağlılığının varyansının %27'sini açıklamaktadır. Yani iş tatmininin duygusal bağlılığa etkisi %27'dir. R² değeri anlamlı olduğu için hipotez kabul edilir.

Model geçerliliği;

- R²>0, F= 30,513 ve p= 0,000 (p değeri 0,005'ten küçük)

Yukarıdaki verilere göre H1 hipotezi kabul edilir. Yani iş tatmini duygusal bağlılığı desteklemektedir.

- VIF= 1,000. Duygusal bağlılığa ait VIF katsayısı 1 civarında olduğu için çoklu doğrusal bağlılık var demektir.
- Durbin-Watson katsayısı 1,772'dir. Bu katsayı 0 ile 4 arasında değişir. Bu katsayının 0'a yakın değerler alması pozitif yönlü, 4'e yakın değerler alması negatif yönlü bir otokorelasyonu ifade eder. Dolayısıyla değer 2 civarında çıkması otokorelasyonun yani hata terimleri arasındaki korelasyonun olmadığı anlamına gelir. Bu da regresyonun otokorelasyonla ilgili varsayımının sağlanması anlamına gelir.

H2 Hipotezinin Analizi:

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,010 ^a	,000	-,012	,61517	1,479
a. Predictors: (Constant), tatmin					
b. Dependent Variable: devam					

Tabloda R² 0,000 değerindedir. Yani iş tatmininin devam bağlılığına etkisi yoktur. R² değeri anlamlı olmadığı için hipotez reddedilir.

Model geçerliliği;

- R²>0, F= 0,008 ve p= 0,929 (p değeri 0,005'ten büyük)

Yukarıdaki verilere göre H2 hipotezi reddedilir.

- VIF= 1,000. Duygusal bağlılığa ait VIF katsayısı 1 civarında olduğu için çoklu doğrusal bağlılık var demektir.
- Durbin-Watson katsayısı 1,479'dur. Dolayısıyla otokorelasyon yani hata terimleri arasındaki korelasyon yoktur. Bu da regresyonun otokorelasyonla ilgili varsayımının sağlanması anlamına gelir.

H3 Hipotezinin Analizi:

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	,504 ^a	,254	,245	,52149	1,689	
a. Predictors: (Constant), tatmin						
b. Dependent Variable: normatif						

Tabloda R² 0,254 değerindedir. Yani iş tatmininin devam bağlılığına etkisi % 25'tir. R² değeri anlamlı olduğu için hipotez kabul edilir.

Model geçerliliği;

- R²>0, F= 27,915 ve p= 0,000 (p değeri 0,005'ten küçük)

Yukarıdaki verilere göre H3 hipotezi kabul edilir. Yani iş tatmininin devam bağlılığına etkisi vardır.

- VIF= 1,000. Duygusal bağlılığa ait VIF katsayısı 1 civarında olduğu için çoklu doğrusal bağlılık var demektir.

- Durbin-Watson katsayısı 1,689'dur. Dolayısıyla otokorelasyon yani hata terimleri arasındaki korelasyon yoktur. Bu da regresyonun otokorelasyonla ilgili varsayımının sağlanması anlamına gelir.

3.3.7- Değerlendirme

Çalışmada incelenen demografik değişkenlerden çalışanların yaşının iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu çerçevede, çalışanlarının yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü ifade edilebilir. Literatürdeki araştırmalar da yaş ile tatmin arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermekte ve araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Çalışanların yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir. Bunun nedeni ise, ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında tatminsiz olma olasılıkları oldukça yüksektir. Bunun yanında, iş tatmininin yaş ile ilişkisi uluslararası geçerliliğe sahip bulunmaktadır. Bu konuda, Michigan Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Enstitüsü tarafından (1974), beş ayrı ülkede gerçekleştirilen çalışmalar, daha ileri yaşlardaki çalışanların daha doyumlu olduğunu göstermiştir (Davis, 1984: 99). Benzer biçimde, Lee ve Wilbur (1985: 781), 1707 kamu çalışanı üzerinde, iş tatmini ile yaş ilişkisini incelediği araştırmalarında da yaş ilerledikçe iş tatmininde artış görüldüğünü ortaya koymuşlardır. Glenn vd. (1977: 189-193) yaptıkları çalışmada, yaşın hem kadın hem de erkek çalışanların iş tatminini doğrudan etkilediğini saptamışlardır. Hunt ve Saul (1975: 690) ise, araştırmalarında beyaz yakalı çalışanların genel iş tatminleri ile yaş ve kıdemleri arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Carrel ve Elbert (1974: 368-373) da 397 posta memuru üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada iş tatmini ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Çalışmada, kadın ve erkek çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı görülmüştür. Literatürde yer alan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir; cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olmasına rağmen hangi cinsin daha çok tatmin sağladığı konusunda tutarsız sonuçlar bulunmaktadır (Baş ve Ardıç, 2005). Hulin ve Smith (1964: 88-92), yaptıkları araştırmada,

kadınların erkeklere oranla daha az tatmin elde ettiklerini saptamışlardır. Sauser ve York (1978: 537) da devlet memurları üzerinde yaptıkları çalışma ile bunu doğrulamışlardır. Voydanoff (1980: 177-185) yaptığı araştırmada, kadın ve erkek çalışanların aynı iş koşullarından tatmin sağladıklarını saptamıştır. Bilgiç (1998: 549-557), ise yaptığı araştırmada, cinsiyet değişkeninin iş tatmin düzeyinde farklılığa yol açmadığını belirtmektedir. Bununla birlikte, kadın çalışanların annelik rolleri ile işteki rolleri çatışmakta ve rol çatışması işteki rollerinde belirleyici olmaktadır. Genel olarak, toplumda, aile ve evin bakım sorumluluğunu kadınların üstlenmesi beklenmekte ve kadın kendini çoğu zaman anne ve eş rolleri kapsamında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Kantarıcı, 1997: 35). Sonuçta, iş ve meslek faktörlerini sabit tutmak koşuluyla, henüz kadın çalışanların mı yoksa erkek çalışanların mı işlerinden daha fazla tatmin sağladıklarını gösteren tutarlı bir kanıt bulunmamaktadır (Korman, 1978: 179).

Araştırmada, çalışanların iş tatmin düzeylerinin eğitim durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır ve özellikle, lise mezunu çalışanlarla üniversite mezunu çalışanlar arasında iş tatmini bakımından farklılık bulunmaktadır. Lise mezunu çalışanlar üniversite mezunlarına oranla işlerinden daha çok tatmin elde etmektedirler. Bu sonuç, özellikle üniversite mezunu çalışanların lise mezunu olanlara oranla işleri ile ilgili daha yüksek beklentiler içerisinde olmaları biçiminde yorumlanabilir. Ağaoğlu da (1991: 119) araştırmasında üniversite eğitimi almış çalışanların mesleki açıdan işten beklenti ve ihtiyaçlarının üst düzeyde olmasından dolayı turizm sektöründe bunun karşılanmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çalışanların turizm eğitimi almış olmaları ile iş tatmin düzeyleri arasında da farklılık bulunmaktadır. Turizm eğitimi almamış çalışanların, turizm eğitimi almış olanlara oranla iş tatmin düzeyleri daha fazladır. Bu sonucu ise turizm eğitimi almış olanların sektöre yönelik yüksek beklentiler içerisinde olmaları ve bu beklentilerinin yeterince karşılanmamış olması ile açıklanabilirken; turizm eğitimi almamış olanların da böyle yüksek beklentiler içinde olmamaları nedeniyle tatminlerinin daha fazla olduğu biçiminde değerlendirilebilir. Bununla birlikte, Bilgiç'in (1998: 549-557) yaptığı araştırmaya göre, öğrenim düzeyi çalışanların iş tatminine önemli bir etkide bulunmamaktadır. Fakat, öğrenim düzeyi yüksek çalışanlar verimlilik ile daha çok ilgilenmekte ve işlerine yönelik daha az olumsuz duygular geliştirmektedirler. Burris'in (1983: 454-467) çalışmasında da çalışanların öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden çok yüksek düzeyde olması halinde iş tatminsizliğinin ortaya çıktığını belirtilmektedir.

Araştırmada, evli çalışanlarla bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı saptanmıştır. Bilgiç de (1998: 549-557) araştırmasında, benzer biçimde, medeni durumun iş tatmini üzerinde etkili olmadığını ortaya koymuştur.

Bunun yanında, çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda, iş tatmininin işin yapısı, ücret, yükselme, yönetim ve iş arkadaşları faktörlerinden oluştuğu saptanmış ve böylece JDI iş tatmin ölçeğinin batıdaki özgün formunda olduğu gibi Türkiye'de de aynı faktör yapısını oluşturduğu görülmüştür.

Araştırmada, çalışanların genel iş tatmini düzeyleri 3,87 gibi olumlu değerlendirilebilecek bir değer olarak saptanmıştır.

4- SONUÇ

Günümüz dünyasında örgütlerin temel hedeflerinden bir tanesi iç müşteri olarak adlandırılan personelin örgüte bağlılığını ve iş tatminini belirli bir düzeyin üzerinde tutabilmektir. Çünkü personelin tutumu örgütün üretmiş olduğu mal/hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Bu durum özel sektör içinde kamu sektörü içinde aynıdır. Kaldı ki ülkemizde benimsenen yeni anlayış kamu

kurumlarının bir nevi özel kurumlar gibi idare edilmesini beraberinde getirmiştir. Hal böyle olunca personelin örgütsel bağlılığı ile iş tatmininin ölçülmesi zaruri hale gelmiştir.

Tarafımızca bu bağlamda mali idarenin temel dinamiklerinden olan Vergi Denetim Kurulunda görevli Vergi Müfettişlerinin iş tatminleri ile örgütsel bağlılıklarını ölçmek amacıyla bu çalışma ortaya konulmuş ve bu kapsamda kendilerine uygulanan anket analiz edilmiştir.

Çalışmamızda uygulanan anket üç bölümden oluşmuştur. İlk bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve iş yerindeki ünvanı olmak üzere 5 soru, iş tatmini ile ilgili 20 soru, örgütsel bağlılıkla ilgili 20 soru yer almıştır. Anketteki tatmin soruları, akademik çalışmalarda iş tatminini ölçmek için en fazla tercih edilen, geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya konulmuş Minnesota İş Tatmini Ölçeği'ne dayalı 20 sorudan oluşmuştur. Anket formunun ikinci bölümü ise çalışanların örgütsel bağlılıklarını ölçmeye yönelik Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği'ne göre hazırlanmış 20 sorudan oluşmuştur. İş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili anket soruları beşli Likert tipi ölçekle, demografik sorular ise kapalı uçlu olarak sunulmuştur.

Ankette elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Vergi Müfettişlerinin genel iş tatmini düzeyleri 3,29 gibi olumlu değerlendirilebilecek bir değer olarak saptanmıştır.
- Faktör analizi sonucunda saptanan ve iş tatminini etkileyen değişkenler içerisinde en düşük ortalama 2,28 ile ücrette ortaya çıkmıştır. Buradan Vergi Müfettişlerinin ücretlerini yeterli görmedikleri ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, en yüksek ortalama ise 4,01 ile işin yapısına aittir. Vergi Müfettişleri işlerinden ve özellikle işin yapısından memnundurlar.
- İncelenen demografik değişkenlerden Vergi Müfettişlerinin yaşının iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu çerçevede, Vergi Müfettişlerinin yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü ifade edilebilecektir.
- Kadın ve erkek Vergi Müfettişlerinin iş tatmini düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.
- Vergi Müfettişlerinin iş tatmin düzeylerinin eğitim durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır. Eğitim düzeyi yükseldikçe daha yüksek beklenti içine girildiği için iş tatmini düşmektedir.
- Evli Vergi Müfettişleri bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmadığı saptanmıştır.

Kurumların başarısı ve dolayısıyla varlıklarını sürdürebilmeleri, amaçlarını gerçekleştirebildikleri sürece söz konusu olmaktadır. Hizmet alanlarında başarı, hizmet alan kesimin (dış müşteri) aldığı hizmetten duyduğu memnuniyetle ölçülmektedir. Başarının oluşmasında, hizmeti sunan kişi veya ekibin tutum ve davranışı büyük önem arz etmektedir. İç müşteri olarak adlandırılan hizmeti sunan kişi veya ekibin tutum ve davranışının olumlu olmasının ise bu kişi veya ekibin iş yerindeki mutluluğuyla, yani yaptığı işten duyduğu tatmin ve içinde bulunduğu kurumun üyesi olarak kalma arzusu, kurum içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, kurumun hedef ve değerlerine duyulan inançla doğrudan ve güçlü bir ilişkisi vardır. Günümüzde kurumların başarısı; onların verimi kadar çalışanlarının iş doyum düzeyinin yüksekliğine göre belirlenir. Bu nedenle kurumlar için, çalışanlarının yaptıkları işten ve çalıştıkları organizasyondan memnun olmalarını sağlamak, mal ve/veya hizmet üretmek kadar önemlidir. Nihayetinde insanlar ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için de bir örgütte çalışırlar.

Kamu harcamalarının sağlıklı olarak finanse edilebilmesi ve ekonomik büyüme için etkin ve başarılı vergi politikası uygulanmalıdır. Etkin ve başarılı vergi politikası ise kesinlikle etkin ve verimli bir vergi denetimi ile mümkün olacaktır.

Bütün hizmet alanlarında olduğu gibi vergi denetimini gerçekleştiren ve kamu hizmeti yürüten Vergi Müfettişleri'nin iş tatmini ve çalıştıkları kuruma bağlılığı, mükellef nezdinde birinci dereceden ve hızlı bir etki uyandıran vergi incelemesinin kamu adına en iyi şekilde yapılması sonucunu doğuracaktır. Araştırma sırasında, farklı dönemlerde mesleğe giren Vergi Müfettişleri ile yapılan değerlendirmelerde, esas itibariyle ortaya çıkan sonuç; iş tatmini ve örgütsel bağlılığın kişinin üstü konumundaki kişilere duyduğu "güven" ile birebir ilişkili olduğudur. Başarılı bir çalışmanın yolu, çalışan itibariyle, uygulama ortaya koyan ve kendisini belli konularda yönlendiren kişi veya makamlara inanmak ve itimat etmekten geçer.

Başarılı bir çalışma sürecini ölçme yöntemi kamu sektöründe halen yoğun tartışmalara sebep olmaktadır. Nihayetinde performans ölçekleri, normal şartlarda ortalama bir çalışmayı başarılı kabul etmez, birkaç bilinmeyenli denklemler haline gelirse, çalışma sürecine hasredilmesi gereken dikkat ve özeni kendi üzerine çeker. Bu durumda başarı için araç mesabesinde olmaktan ziyade, başarının önüne geçen, araç olmaktan çıkmış, gereksiz ve başarının önüne set çeken bir amaç olmuş olur.

Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise, onların işlerinden yeterince tatmin olmalarına ve çalıştıkları kuruma karşı bağlılık hissetmelerine bağlıdır. Örneğin Vergi Denetim Kurulu, hizmet kalitesini artırmak için, vergi denetimi görevini tarafsızlık, objektiflik, bilimsellik ve mesleki yetkinlik ilkelerini göz önünde bulundurmak suretiyle yerine getirmeye çalışmaktadır. Tüm bu amaçlar Vergi Müfettişleri'nin yürüttükleri vergi denetiminden duydukları iş tatmini ile Kurulun bir üyesi olarak kalma arzusu, kurum içi yüksek bir performans gösterme istekliliği, Kurulun hedef ve değerlerine duyulan inanç, Kurul idarecilerinin yürüttüğü uygulamalara duyduğu güven ile yerine getirilebilecektir. Bu bağlamda, geçmişten farklı olarak günümüz üst vizyonunu temsil eden yöneticilerden, çalışanlarının iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gereken çabayı göstermeleri beklenmektedir.

Denetim, kurum uygulamalarının kabul edilen amaçlar doğrultusunda, saptanan ilke ve kurallara uygun olup olmadığının anlaşılması sürecidir. Denetimin temel amacı, örgütün amaçlarının gerçekleştirilme derecesini saptamak, daha iyi sonuç alabilmek için gerekli önlemleri almak ve süreci geliştirmektir. Tüm bunlar ise çalışanın iş tatmini ve çalıştığı kuruma bağlılığı ile birebir etkilidir.

Sonuç olarak, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini ve aidiyetlik duygusu, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur.

ANKET SORULARININ FREKANSLARI

A Grubu Sorular		En Fazla Verilen Cevap	Frekans	Yüzde	
a1	İşimden "beni her zaman memnun etmesi" bakımından	Memnunum	57	57,6	
a2	İşimden "tek başıma çalışma olanağı olması" bakımından	Çok Memnunum	63	63,6	
a3	İşimden "bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermesi" bakımından	Memnunum	55	55,6	
a4	İşimden "toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi" bakımından	Memnunum	50	50,5	
a5	İşimden "yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı" bakımından	Memnunum	49	49,5	
a6	İşimden "yöneticimin karar vermedeki yeteneği" bakımından	Memnunum	51	51,5	
a7	İşimden "vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması" bakımından	Memnunum	54	54,5	
a8	İşimden "bana sabit bir iş sağlaması" bakımından	Memnunum	55	55,6	
a9	İşimden "bana başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı vermesi" bakımından	Memnunum	40	40,4	
a10	İşimden "bana kişilere ne yapacaklarını söyleme olanağı vermesi" bakımından	Memnunum	58	58,6	
a11	İşimden "bana kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme olanağı vermesi" bakımından...	Memnunum	54	54,5	
a12	İşimden "bana iş ile ilgili kararları uygulanmaya koyma olanağı vermesi" bakımından	Memnunum	61	61,6	
a13	İşimden "yaptığım iş karşılığında aldığım ücret" bakımından	Memnunum	55	55,6	
a14	İşimden "bana iş içinde terfi olanağı vermesi" bakımından	Kararsızım	29	29,9	
a15	İşimden "bana kendi kararlarımı uygulama olanağı vermesi" bakımından	Memnunum	50	50,5	
a16	İşimden "bana işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme olanağı vermesi" bakımından...	Memnunum	56	56,6	

a 17	İşimden "çalışma şartları" bakımından	Memnunum	35	35,4
a 18	İşimden "çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları" bakımından	Memnunum	60	60,6
a 19	İşimden "yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme" bakımından	Memnunum	47	47,5
a 20	İşimden "yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi" bakımından	Memnunum	66	66,7

b Grubu Sorular		En Fazla Verilen Cevap	Frekans	Yüzde
b 1	Kariyer hayatımın geriye kalanını bu işyerinde geçirmekten mutluluk duyarım.	Katılıyorum	42	42,4
b 2	Çalıştığım işyerinin problemlerini kendi problemlerim gibi hissediyorum.	Katılıyorum	56	56,6
b 3	Bu işyerinde kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum.	Katılmıyorum	37	37,4
b 4	Bu işyerine karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum.	Katılmıyorum	48	48,5
b 5	Bu işyeri benim için çok fazla kişisel anlam taşıyor	Katılmıyorum	33	33,7
b 6	Çalıştığım işyerine karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum.	Katılmıyorum	49	49,5
b 7	Çalıştığım işyerinden, dışarıdaki insanlara gururla bahsediyorum.	Katılıyorum	49	49,5
b 8	İstesem bile şu an bu işyerinden ayrılmak benim için çok zor olurdu.	Katılıyorum	43	43,4
b 9	Şu an bu işyerinden ayrılmak istediğime karar verirsem hayatımın büyük bölümü zarara uğrar.	Kararsızım	31	31,3
b 10	Şu an bu işyerinde kalmam, bir istek olduğu kadar bir gereklilik.	Katılıyorum	62	62,6
b 11	Bu işyerinden ayrılmayı düşünmek için çok az seçim hakkına sahip olduğuma inanıyorum.	Katılıyorum	42	42,4
b 12	Benim için bu işyerinden ayrılmamın olumsuz sonuçlarından biri de var olan alternatiflerin azlığıdır.	Katılmıyorum	40	40,4
b 13	Başka bir iş ayarlamadan bu işyerinden ayrıldığımda neler olacağı konusunda endişe hissetmiyorum.	Katılmıyorum	46	46,5
b 14	Bu işyerinde çalışmaya devam etmemin önemli nedenlerinden biri, ayrılmamın büyük kişisel fedakârlık gerektirmesidir. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakları karşılamayabilir.	Katılıyorum	47	47,5

b15	Bu işyerinde çalışmaya devam etmek için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum.	Katılmıyorum	61	61,6
b16	Benim avantajıma olsa bile, çalıştığım işyerinden şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.	Katılıyorum	51	51,5
b17	Çalıştığım işyerinden şimdi ayrılırsam suçluluk hissederdim.	Katılmıyorum	42	42,4
b18	Bu işyeri benim sadakatimi hak ediyor.	Katılıyorum	46	46,5
b19	Bu işyerinden şimdi ayrılmanın, burada çalışan diğer insanlara karşı duyduğum sorumluluklar nedeniyle yanlış olacağını düşünüyorum.	Katılmıyorum	48	48,5
b20	Çalıştığım işyerine çok şey borçluyum.	Katılıyorum	43	43,4

ANKET

Değerli Katılımcı,

Bu anketin amacı, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapmakta olduğum doktora programındaki İstatistik Uygulamaları Dersinin Projesi için veri sağlamaktır. Katılımınız ve verdiğiniz samimi cevaplar için teşekkür ederiz.

M. Fatih DAĞLI - Mustafa Sefa KARA

Yaşınız: 25-35 (...) 36-45 (...) 46-55 (...) 56-65 (...)

Cinsiyetiniz: Erkek (...) Bayan (...)

Medeni

Durumunuz: Evli (...) Bekar (...)

Eğitim Durumunuz: Lisans (...) Yüksek Lisans (...) Doktora (...)

Ünvanınız: Vergi Müfettişi (...) Vergi

Müfettiş Yardımcısı (...)

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen yönden “işinizden ne derecede memnun olduğunuzu” X koyarak işaretleyiniz. Cevap verirken “bu yönden işimden ne derece memnunuz” diye kendinize sorunuz.

		Çok Memnunuz	Memnunuz	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
1	İşimden “beni her zaman memnun etmesi” bakımından					
2	İşimden “tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından					
3	İşimden “bana ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermesi” bakımından					
4	İşimden “toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından					
5	İşimden “yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından					

6	İşimden“yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından					
7	İşimden“vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından					
8	İşimden“bana sabit bir iş sağlaması“ bakımından					
9	İşimden“bana başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı vermesi” bakımından					
10	İşimden“bana kişilere ne yapacaklarını söyleme olanağı vermesi” bakımından					
11	İşimden “bana kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme olanağı vermesi” bakımından...					
12	İşimden “bana iş ile ilgili kararları uygulanmaya koyma olanağı vermesi” bakımından					
13	İşimden “yaptığım iş karşılığında aldığım ücret” bakımından					
14	İşimden “bana iş içinde terfi olanağı vermesi” bakımından					
15	İşimden “bana kendi kararlarımı uygulamaolanağı vermesi” bakımından					
16	İşimden “bana işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilmeolanağı vermesi” bakımından...					
17	İşimden “çalışma şartları” bakımından					
18	İşimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından					
19	İşimden “yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından					
20	İşimden “yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından					

Aşağıda işyeriniz ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen “işyeriniz ile ilgili ifadeye ne ölçüde katıldığınızı” işaretleyiniz.

		Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
1	Kariyer hayatımın geriye kalanını bu işyerinde geçirmekten mutluluk duyarım.					
2	Çalıştığım işyerinin problemlerini kendi problemlerim gibi hissediyorum.					
3	Bu işyerinde kendimi “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.					
4	Bu işyerine karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum.					
5	Bu işyeri benim için çok fazla kişisel anlam taşıyor					
6	Çalıştığım işyerine karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum.					
7	Çalıştığım işyerinden, dışarıdaki insanlara gururla bahsediyorum.					
8	İstesem bile şu an bu işyerinden ayrılmak benim için çok zor olurdu.					
9	Şu an bu işyerinden ayrılmak istediğime karar verirsem hayatımın büyük bölümü zarara uğrar.					
10	Şu an bu işyerinde kalmam, bir istek olduğu kadar bir gereklilik.					
11	Bu işyerinden ayrılmayı düşünmek için çok az seçim hakkına sahip olduğuma inanıyorum.					
12	Benim için bu işyerinden ayrılmanın olumsuz sonuçlarından biri de var olan alternatiflerin azlığıdır.					

13	Başka bir iş ayarlamadan bu işyerinden ayrıldığımda neler olacağı konusunda endişe hissetmiyorum.					
14	Bu işyerinde çalışmaya devam etmemin önemli nedenlerinden biri, ayrılmamın büyük kişisel fedakârlık gerektirmesidir. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakları karşılamayabilir.					
15	Bu işyerinde çalışmaya devam etmek için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum.					
16	Benim avantajıma olsa bile, çalıştığım işyerinden şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.					
17	Çalıştığım işyerinden şimdi ayrılırsam suçluluk hissederdim.					
18	Bu işyeri benim sadakatimi hak ediyor.					
19	Bu işyerinden şimdi ayrılmanın, burada çalışan diğer insanlara karşı duyduğum sorumlulukları nedeniyle yanlış olacağını düşünüyorum.					
20	Çalıştığım işyerine çok şey borçluyum.					

KAYNAKÇA

- AĞAOĞLU, O.K. (1991). Türkiye’de turizm eğitimi ve etkenliği. Ankara, MPM Yayınları.
- AKGÜL, A., ÇEVİK, O. (2005). İstatistiksel analiz teknikleri: SPSS’te işletme yönetimi uygulamaları. Ankara, Emek Ofset.
- AKINCI, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. Akdeniz İİBF Dergisi, (4), ss.1-25.
- ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E. (2005), Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı. Sakarya, Sakarya Kitabevi.
- BAŞ, T., ARDIÇ, K. (2002). Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği. İktisat İşletme ve Finans, 17, Eylül, ss.72-81.
- Kamu ve vakıf üniversitelerindeki akademik personelin iş tatmin düzeyinin karşılaştırılması. Erişim adresi: <http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=498>, [Erişim tarihi: 05 Eylül 2005].

- BALAY, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- BAŞARAN, İ.E. (2000). Örgütsel davranış-insanın üretim gücü. Ankara, Feryal Matbaası.
- BAYSAL, A.C. VE PAKSOY M. (1999), “Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 28 (1), ss. 7 15.
- BAYRAM, N. (2004). Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi. Bursa, Ezgi Kitabevi.
- BAYRAM, L. (2005), Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Sayıştay Dergisi, 59, ss.125 139.
- CAN, H., AKGÜN, A., KAVUNCUBAŞI, Ş. (2001). Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi. Ankara, Siyasal Kitabevi.
- ÇETİNKANAT, C. (2000). Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu. Ankara, Anı Yayıncılık.
- DAVIS, K. (1984). İşletmede insan davranışı. (Çev. K. TOSUN vd.). İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- ERDOĞAN, G.T. (2004). Toplam kalite yönetimi yaklaşımında insan kaynakları yönetiminin çalışanların iş doyumuna etkisi ve uygulama sonuçlarına yönelik bölgesel bir araştırma, Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- ERGENELİ, A., ERYİĞİT, M. (2001). Öğretim elemanlarının iş tatmini: Ankara’da devlet ve özel üniversite karşılaştırması. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19 (2), ss.159-178.
- ERGİN, C. (1997). Bir iş doyumunu ölçümü olarak iş betimlemesi ölçeği: uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikoloji Dergisi, 12 (39), ss.25-36.
- ERNST&YOUNG (2001). İnançlar, tutumlar ve iş ahlakı: iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi.
- GÖKÇE, R. (2005). Birinci sınıf tatil köyünde performans değerlemenin çalışanların iş doyumuna etkisi üzerine bir uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- İMAMOĞLU, S.Z., KESKİN, H., ERAT, S. (2004). Ücret, kariyer ve yaratıcılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11 (1), ss.167-176.
- KANTARCI, K. (1997). Otel işletmelerinde iş tatmininin ölçülmesi ve işgören performansına etkileri. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- KARAKOÇ, N. (2005). Konaklama işletmelerinin yönetsel uygulamaları ve sorunları. Erişim adresi: <<http://iktisat.uludag.edu.tr/dergi/3/karakoc/karakoc.html>>, [Erişim tarihi: 06.03.2006].
- KORMAN, A.K. (1978). Endüstriyel ve organizasyonel psikoloji. (Çev: İ. AKHUN, C. ALKAN,) Ankara, Milli Eğitim Basımevi.
- ONARAN, O. (1981). Çalışma yaşamında güdülenme kuramları. Ankara, Sevinç Matbaası.
- ÖZDAMAR, K. (1999). Paket programlar ile istatistiksel veri analizi. (2. bs.). Eskişehir, Kaan Kitabevi.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi Cilt:18 Sayı:2, ss.113 -130.
- ÖZKALP, E., KIREL, Ç. (1996). Örgütsel davranış. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- SUN, Ö.H. (2002). İş doyumu üzerine bir araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Yayınlanmamış uzmanlık yeterlilik tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- TÜTÜNCÜ, Ö. (2000). Kâr amacı gütmeyen yiyecek içecek işletmelerinde iş doyumunun analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2 (3).
- Yiyecek içecek işletmelerinde müşteri tatmininin ölçülmesi (2001), Ankara, Turhan Kitabevi.
- Seyahat acentalarında iş tanımlama ölçeği kapsamında iş doyumunun ölçülmesi: İzmir ili uygulaması (2002), Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 13 (2), ss.129-138.
- TÜTÜNCÜ, Ö., ÇIÇEK, O. (2000). İş doyumunun ölçülmesi: İzmir il sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acentaları üzerine bir inceleme. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 11, ss.124-126.
- URAL, A., KILIÇ, İ. (2005). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. (1. bs.). Ankara, Detay Yayıncılık.
- YALÇIN, A. ve İPLİK F.N. (2005), "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:4, Sayı:1, ss. 395-412.
- YÜKSEL, İ. (2005). İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma. Doğu Üniversitesi Dergisi, 6 (2), ss.291-306.
- Vergi Müfettişliği Mesleği Ve Giriş Sınavı Broşürü , VDK, Yayın No 5
- Tüm Yönleriyle Vergi İncelemesi, Gelir İdaresi Başkanlığı, 2007
- Vergi Usul Kanunu
- 5786 sayılı Kanun
- 3568 sayılı Kanun

