

## İŞ TATMINİNİN BAZI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

### Examining the Job Satisfaction Levels with Some Demographic Factors

Nedim AKSU\*

#### Özet

**B**u çalışmanın temel amacı, iş tatmin düzeylerinin ölçülmesi ve iş tatminini etkileyen demografik değişkenlerin incelenmesidir. Araştırmaya 2010-2011 eğitim ve öğretim döneminde Bursa Polis Kolejinde çalışan 106 erkek 8 bayan olmak üzere toplam 114 personel katılmıştır. Minnesota İş Tatmin ölçeğine göre hazırlanan verilerin genel tatmin ortalaması hesaplanmıştır. Ankete katılımcıların verdiği cevapların ortalaması incelendiğinde Bursa Polis Koleji çalışanlarında genel açıdan yüksek derecede bir iş tatmini olduğu söylenebilir. Şube, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, kıdem, takdir belgesi, taltif, statü, cinsiyet gibi demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik yapılan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis sonucunda çalışanlarda yüksek derecede iş tatmini ve öğrenim durumu ve statü değişkenleri ile genel tatmin ortalaması arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem, taltif, şube değişkenleri ile genel tatmin ortalaması arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Tatmin ölçeğindeki “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından” ifadesi ve “İş içinde terfi olanağımın olması bakımından” ifadesi ile statü değişkeni arasında yapılan analiz sonucunda anlamlı farklılık bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, Minnesota İş Tatmin Ölçeği, Demografik Değişkenler.

\* Dr, Emniyet Amiri, Ağrı İl Emniyet Müdürlüğü, nedimaksu@yahoo.com

### Abstract

This study aims to analyze the level of job satisfaction and examine the demographic variables that affect job satisfaction. Total of 114 personnel (8 female and 106 male) working in Bursa Police College in 2010-2011 participated in the study. Using the Minnesota Job Satisfaction scale, the mean overall satisfaction was calculated. In general, results show that participants have a high degree of job satisfaction. The effects of the demographic variables on satisfaction (the department, age, marital status, education level, experience, seniority, status, gender, and received appreciations) were analyzed by Mann-Whitney U and Kruskal-Wallis. In conclusion, this study found a significant relationship between job satisfaction and two independent variables; educational level and rank. There is no significant relationship with other independent variables like gender, age, marital status, received appreciations, the department, seniority, and awarded. Finally, the relationship between "status" and the items from the job satisfaction survey-regarding "my salary and the amount of work I do" and "the probability of being promoted" were significant based on the analysis of variance.

**Key Words:** Job Satisfaction, Minnesota Satisfaction Questionnaire, Demographic Factors.

### Giriş

Çağımızda bilimsel ve teknolojik gelişmenin getirdiği değişimleri yaşayan birey, bu gelişmelerin yarattığı evrensel çatışmaların, gelişmelerin olumsuz etkisiyle zorlanırken, yaşadığı çevrenin toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerini de yüklenmek zorunda kalmıştır. Bunun için, çalışanın beden ve ruh sağlığını korumak adına işyerinin fiziki yapısı, zararlı etkenlerin ortadan kaldırılması ve önlenmesi, çalışana uygun iş ortamı oluşturulması çağdaş bilimin temel amacı olmuştur (Akbaş ve Şanlı, 2009:74).

Günümüzün modern yönetim anlayışında çalışanlar sadece ekonomik bir varlık olarak görülmemektedir. Çalışanların sosyal yönü olduğu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurulmaktadır. Bu süreçte iş tatminin sağlanması sosyal bir görev olarak örgütte stratejik bir rol oynamaktadır.

İşgörenlerin sadece ekonomik bir varlık olarak görülmediği günümüzün modern yönetim anlayışında, ister kamu ister özel sektör olsun kurumsal verimliliğin artırılması, çalışanların sosyal yönü olduğunun, ekonomik beklentilerinin dışında farklı beklentilerinin ve ihtiyaçlarının karşılamak için bir örgütte çalıştıklarının göz önünde bulundurulmasına bağlıdır. İşgörenlerinin iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevi olduğu ifade edilmektedir (Kaya, 2007:357).

İş tatmininin yüksek olması, çalışma yaşamında önem taşımakta olup çalışanların işlerindeki verimliliklerini, başarılarını, çalıştıkları örgüte bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir (Yılmaz ve Murat, 2008:204). Bir organizasyonun daha sağlıklı mutlu ve üretken olması, çalışanların üst düzeyde tatmin sağlanmalarıyla ilişkilidir. Çünkü çalışma hayatı, insan yaşamının 1/3'ünü oluşturmaktadır (Uslu, 1999:9).

Bu çalışmada, Bursa Polis Koleji çalışanlarının genel tatmin ortalaması ile içsel ve dışsal tatmin ortalamaları karşılaştırılmıştır. Katılımcıların genel tatmin ortalamasının cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, kıdem, takdir, taltif, statü ve şube değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Ücret ve terfi olanakları ile ilgili iş tatmin algılamalarının hangi statüden kaynaklandığını ölçmeye yönelik nonparametrik testlerden olan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri uygulanmıştır. Literatürdeki farklı rütbelerdeki polislerin iş tatminlerinin ölçülmesine yönelik yapılan çalışmaların aksine polislerle aynı iş ortamında çalışan farklı statüdeki personelin de kapsama alınması çalışmanın önemini arttırmaktadır.

## 1. İş Tatminin Tanımı

İş tatmini konusunda davranış bilimciler tarafından 1930'lardan beri yaklaşık 5000'nin üzerinde araştırma yayınlandığı tahmin edilmektedir (Mc.Cann, 2002:22). İş tatmini insanların işi ve işlerinin farklı yönleri hakkında ne düşündüğünün basitçe ifadesidir. Bir ölçüde işlerinden hangi insanların memnun hangilerinin memnun olmadığını bir ölçüsüdür (Spector, 1997:2). Çalışanların iş ve iş deneyimlerini değerlendirmesinden oluşan keyifli ve olumlu bir durumdur (Callaway, 2007:12). İş tatminsizliği ise çalışanların beklentileri yerine gelmediği zaman oluşur. Örneğin bir çalışan temiz ve güvenli bir iş ortamı beklentisi içindeyse ve işyerinde kirli ve güvensiz bir ortam varsa o çalışan muhtemelen işinden daha az tatmin olacaktır (Matris ve Jackson,

2008:70). Eyer bir insan çalıştığından ve ürettiğinden çok fazla beklentisi varsa mutsuz olur. Mutlu olabilmesi için istediği miktarın gerçekleşmesi önemli değildir. İstedigine yakın bir sonuç elde etmelidir. Bundan uzaklaştıkça mutsuzluk artar. Her zaman beklentinin altında bir sonuç elde etmek mutsuzluk yaratmaz. Beklentinin üstünde ödüllendirme de suçluluk ve adaletsizlik duygusu yaratır ve tatminsizliğe neden olur (Arı, 1999:12-13).

İş tatmini teorilerinin temelleri genel motivasyonel teorilerine dayanır. İş tatmini teorileri genelde “kapsam” ve “süreç” teorileri olmak üzere iki kategoriye ayrılırlar. Kapsam teorileri motivasyonun dış kaynaklardan değil bireyin kendisinden kaynaklandığı fikrine dayanır. Bu teoriler, bireyin işe kendisinin taşıdığı bireysel faktörlerden oluşur; beklentileri, bireyselliği, ihtiyaçların tatminini, motivasyonu ve deneyimleri içerir. Kapsam teorileri kısaca insanları tatmine ulaştıracak ihtiyaçların neler olduğunu ortaya koymaya çalışır (Güleç, 2009:17).

Süreç teorileri ise; insan davranışlarının nasıl başladığını, nasıl yönetildiğini, nasıl sürdürüldüğünü ve nasıl durdurulduğu sürecini açıklamayı amaçlar. Belli davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorusu, cevaplanması gereken temel sorudur (Timuroğlu, 2005:52-53). Süreç teorileri davranışın ortaya çıkışından durdurulmasına kadar olan faaliyetlerdeki değişkenleri ve kişisel farklılıkların motivasyondaki önemini açıklar. Bunlara göre farklı kişiler değişik görüş ve değer yargılarına sahiptirler, ama hepsinde davranışı harekete geçiren güdüleme süreci aynıdır. Kapsam teorileri kişileri motive eden faktörler üzerine yoğunlaşırken davranışlar üzerindeki etkileri ve işleyişleri hakkında yeterli bilgi vermemektedir (Eren, 2004:532-533). Bu sebeple kapsam ve süreç teorilerinin birlikte değerlendirilmesi bu çalışmaya ilişkin değişkenlerin ortaya konulması açısından son derece önemlidir.

İş tatminine birçok faktör etki etmektedir. Bu faktörler iki ana gruba ayrılabilir. İş tatminine etki eden bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim, statü, sosyo-kültürel çevre, kişiliktir. Kurumsal faktörler ise; kurumun işleyişi ve politikaları, fiziksel koşullar, ücret, kurumda yükselme olanaklarıdır (Çınar ve Kavlak, 2009:34).

Aslında başlıca iş tatmin faktörleri; kendisi için çalışma, terfi olanakları, ücret, denetim ve iş arkadaşlarıdır. İşinden haz alma ise hemen hemen her zaman yüksek düzeyde bir iş tatmini ile ileri derecede ilişkilidir (Robbins, 2009:78).

İş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesine yönelik olarak literatürde en tanınmış çalışmalardan biri Herzberg'in iki faktör teorisidir. Herzberg'e göre işyerinde bazı etkenler tatminle bazıları ise tatminsizlikle açıklanabilir. İşin kendisine ve kişinin gelişimine yönelik etmenler olan başarı, saygınlık, iş, sorumluluklar ve terfiler içsel veya motivasyon faktörlerini, buna karşılık işe karşı olumsuz davranışlarla ilişkili etmenler olan işletmenin yönetimi ve politikaları, ücret, iş ilişkileri ve iş şartları dışsal faktörleri ya da hijyen faktörlerini oluşturmaktadır (Borkowski, 2011:111-112). Birey örgüt içinde üst düzey ihtiyaçlarına cevap bulduğunda tatmin olur. Bazı durumlarda alt düzey ihtiyaçların yeterince karşılanmasıyla da tatmin düzeyi artabilir (Karaca, 2001:19).

Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında insan ihtiyaçlarını sırasıyla fizyolojik, güvenlik, sosyal, saygı ve kendini gerçekleştirme olmak üzere beş ana başlıkta toplamıştır (Maslow, 1970:15-22). Fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı alt düzey ihtiyaçlarırken diğerleri üst düzey ihtiyaç kategorisinde yer alır. İnsanın en temel ihtiyacı fizyolojik (yeme, içme, barınma vb.) ihtiyaçlardır ve bu ihtiyaçta tatmine ulaşmadan bir üst basamak olan güvenlik ihtiyacına geçilemez.

Beklenti kuramında ise, iş tatminini oluşturan unsurlar ile iş tatmininin sonuçları üzerinde durulmuştur. Bireyin bir sonuç için istekli olması ve göstereceği çaba ile sonuca ulaşacağı beklentisi, onu o sonucu elde etmeye yöneltecektir. Böylelikle, yüksek performans ve iş tatmini sağlanabilecektir. Yüksek düzeyde iş tatmini ise bireyin daha istekli olarak çalışmasına yol açar (Bölükbaşı ve Yıldız, 2009:351). Bu yaklaşımın temelini ödüllendirme beklentisi oluşturur. Eğer organizasyonda ödüllendirme bir politika olarak benimsenmiş ve sistemli bir şekilde uygulanıyorsa çalışanların motivasyon düzeyleri ve tatminleri yükselmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005:58; Toker, 2008:85; Eker, 2006:71).

Eşitlik teorisine göre organizasyonlarda bireylerin motivasyonu onlara karşı eşit ve adil davranışlardan etkilenmektedir (Khan, 2003:60). Eşitlik teorisi öncelikle bir güdüleme teorisidir fakat iş tatmini ve tatminsizliği ile ilgili önemli noktalara dikkat çekmektedir. İş tatmini kişinin algıladığı girdi-çıkıtı dengesine göre belirlenmektedir. Diğer bir deyişle kişinin işi için bulunduğu fedakârlıklar ile sonuçta elde ettiği değerler arasındaki dengenin algılanışıdır. Bu denge oluştuğunda tatminde oluşmaktadır. Bu teoriye göre, işgörene hak ettiğinden fazla veya az ödül sunmak da tatminsizliğe neden olmaktadır. Hak ettiğinden fazla ödüllendirmek

kişide suçluluk duygusunun oluşmasına, yeterli ödüllendirmemek ise adaletsiz tutumların varlığına neden olmaktadır (Tütüncü, 2002:132).

Farklılık (tutarsızlık) kuramı da eşitlik kuramı gibi kişideki tatmin ve tatminsizlik nedenlerini açıkça ortaya koyabilen bir kuramdır. Temel hipotezi; bireyin elde ettiği sonuçlar ile arzuladığı sonuçlar arasındaki farklılığın bireyin tatminini belirleyeceğidir. İşten beklenen ödül ile işten alınan ödül arasındaki farkın büyüklüğü tatminsizliği artırırken, farkın küçüklüğü tatmini arttıracaktır (Demirel, 1989:23-24).

İş tatminine ilişkin yapılan araştırmalarda araştırmacılar, farklı teori ve modellerden yararlınsalar da, üzerinde birleştikleri nokta, söz konusu bu olgunun, içsel ve dışsal faktör bileşenlerinden oluştuğu hususudur. İş tatminine etki eden faktörler kapsamında da değerlendirilebilecek içsel faktörler, bireyin işinden tatmin sağlamasında etken olan ve bireyi içten güdüleyici olan başarı, tanınma, ilginç veya rekabet gerektiren görev, sorumluluk, yükselme ve gelişme olanağı verme gibi faktörleri kapsarken; dışsal faktörler, bireyin işinden tatmin sağlamasına katkıda bulunan ve bireyin örgüt içinde sağlıklı çalışması için örgüt tarafından gerçekleştirilmesi beklenen-gereken örgüt prosedürleri, denetim, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları vb. gibi faktörleri kapsamaktadır (Pelit, 2008:87).

Literatürde iş tatmini konusunda farklı alanlarda birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Polislik mesleği açısından ülkemizde iş tatminine yönelik bilimsel araştırmalar son zamanlarda artış göstermesine rağmen yeterli ölçüde bulunmamaktadır. Mevcut araştırmalarda farklı rütbelerde polislerin iş tatmin ortalamaları ile bunun demografik değişkenlerle ilişkileri veya iş tatmini ile diğer kavramların ilişkileri incelenmektedir. Oysaki polis yeri geldiğinde Uzman, GİH memuru, Teknisyen Yardımcısı vb. farklı statüdeki personellerde aynı ortamda çalışmaktadır. Dolayısıyla iş tatmini açısından yapılan değerlendirmelerde polislerle beraber bu farklı unsurlarında dâhil edilmesi gerekmektedir.

İnsanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerin başında gelen polislik mesleğinde çalışanların sorumlulukları oldukça fazladır. Bu açıdan bakıldığında, polislik mesleği sürekli insanlarla ilişki kurmayı ve onlara hizmet vermeyi amaçladığı gibi aynı zamanda günümüzün hızla değişen toplumunda suç ve suçlularla mücadele etmeyi, suç çeşitlerinin değiştiği ortamda asayışı ve huzuru sağlamayı amaçlamaktadır (Şeker ve Zırhıoğlu, 2009:4).

Modern demokratik toplumlarda polis temel olarak kamu güvenliğini sağlama sorumluluğunu üstlenir. İnsanlar, polis memurunu bir polis örgütü için çalışan, silah taşıma, yakalama ve tutuklama yetkisine sahip herhangi bir kamu görevlisi olarak düşünür. Fakat polis açısından, polis memurluğu en düşük rütbedir ve bu rütbede olanların çoğu devriye görevi yaparlar. Polis memurları, polis vatandaş arasındaki temasların çoğunluğundan sorumlu olan, hizmet taleplerinin hemen hepsine cevap veren, herhangi bir polis gücünde yakalamaların ve tutuklamaların çoğunu yapan, gerçekten polisliğin ön hattını oluşturur (Bayley, 2006:151,77).

Genel açıdan polislik ise, aktif silahlı görev, düzensiz çalışma saatleri, nöbet ve vardiya sistemleri, görevin riskleri ve sorumluluklar, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan ast-üst çatışmaları, her tür suç olgusu ve suçlularla iç içe olma gibi koşulların, birlikte ya da ayrı ayrı yarattığı olumsuzluklarla sürekli yüz yüze gelmek durumunda olan bir meslek grubudur. Polis memurlarının büyük çoğunluğu, meslek yaşamları boyunca gün boyu süren çalışma, insanın doğal dengesine ters düşen uyku ve beslenme düzeni, yeterli zaman ayrılamayan aile ve sosyal yaşamı tehdidi ile karşı karşıyadır. Çok fazla sorumluluk yüklenen meslek çalışanlarının, kendilerini daha yoğun olarak sıkıntılı hissettikleri bilinmektedir. Günümüz çalışma hayatındaki hızlı tempo ve karmaşa, insanların kendilerini bunalımda hissetmelerine neden olmaktadır (Cerrah ve Semiz'den akt. Okyay, 2009:4; Gül, 2008:3) ve iş tatminini de olumsuz yönde etkilemektedir (Yüksel, 2003:219; Sevimli ve İşcan, 2005:58). Bununla beraber polislik mesleği konusunda eğitim veren Polis Kolejleri, Polis Akademisi, Polis Meslek Yüksek Okulları ve Polis Moral Eğitim Merkezlerinde düzenli çalışma saatleri, risk ve sorumlulukların azalması vb. etkenler açısından diğer polis birimlerinden farklılaşmaktadır.

## **2. Araştırmanın Evreni, Yöntemi ve Kısıtlılıklar**

Bu araştırma Türkiye genelinde değil, 2010-2011 eğitim ve öğretim döneminde Bursa Polis Koleji Müdürlüğü çalışanlarında uygulanmıştır. Anket formları yüz yüze görüşme yoluyla 177 kişiye dağıtılmıştır. Anket sorularının içeriği ve çalışanların yoğun bir çalışma ortamının olması gibi kısıtlayıcı faktörlere rağmen, gönüllü olarak ankete katılan 114 kişiden veri toplanmıştır.

Araştırmanın örneklemini, 2010-2011 eğitim-öğretim yılında Bursa Polis Kolejinde görev yapan 114 personel oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplamada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik bilgilerini ölçmeye yönelik dokuz soru yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde çalışanların iş tatminlerini ölçmek için “Minnesota İş Tatmin Ölçeği”nin kısa formu kullanılmıştır. David J. Weiss, Rene. V. Davis, Georg W. England ve Llyold H. Lofquist (1967) tarafından geliştirilen anketin uzun formu 100, kısa formu ise 20 sorudan oluşmaktadır. Minnesota İş Tatmin Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, hiç memnun değilim; 1 puan, memnun değilim; 2 puan, kararsızım; 3 puan, memnunum; 4 puan, çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Puan aralığı 20-100 arasında değişmektedir. 25 ve altı puanlama düşük tatmin düzeyini, 26-74 arası puanlama normal tatmin düzeyini, 75-100 arası puanlama ise yüksek tatmin düzeyini göstermektedir.

Minnesota İş Tatmin Ölçeği içsel boyut, dışsal boyut ve genel tatmin düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur. İçsel tatmini; faaliyet, serbestlik, değişiklik, sosyal statü, ahlaki değer, tanınma, kendi kendine bir şeyler yapabilme, otorite, yeteneklerini kullanma, sorumluluk, yaratıcılık, başarı (1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20 ) maddeler, dışsal tatmini; ilerleme, şirket politikası ve uygulaması, çalışma arkadaşları, çalışma şartları, güvence, ücret, yönetici-insan ilişkileri, yönetici ve teknik (5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19.) maddeler, genel tatmini ise maddelerin tamamı oluşturmaktadır (Weiss vd., 1967:1-4).

Bu ölçeği İngilizce formundan Hacettepe Üniversitesi’nden Deniz ve Güliz Gökçora Türkçe’ye çevirmiş ve bu çeviri başka dilbilimciler tarafından da kontrol edilerek, uygulanması kabul görmüştür (Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2007:79).

Anket verilerin değerlendirilmesi amacıyla SPSS 16.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Öncelikle olarak demografik değişkenlerin frekans dağılımları ele alınmış, sonrasında çalışanların iş tatmin ortalamaları belirlenmiştir. Çalışanların iş tatmin ortalamaları ile demografik değişkenler arasında farklılık olup olmadığına ilişkin olarak Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis analizi yapılmıştır. Anket verileri ile ilgili tabloların hazırlanmasında Microsoft Excel 2010 programından yararlanılmıştır.



### 3. Bulgular ve Yorum

#### 3.1. Verilerin Demografik Kategorik Özellikleri

Verilerin demografik kategorik özellikleri aşağıdaki Tablo 1’de görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre ankete katılanların %93’ü erkek % 7’si bayandır. Yaş değişkenine göre ankete katılanların %36,8’lik oranla 35-40 yaş grubundakiler en büyük grubu oluşturmaktadır. Medeni durum değişkenine göre ankete katılanların %90,4’ü evli, % 6,1’i bekâr, %3,5’ i ise boşanmıştır. Öğrenim durumu değişkenine göre ankete katılanların % 41,2 ve %31,6’lik oranla en büyük grubu üniversite ve yüksekokul mezunları oluşturmaktadır. Kıdem değişkenine göre %88,6’lık oranla 5 yıl ve üzeri en büyük grubu oluşturmaktadır. Takdir değişkenine göre ankete katılanların %21,1 hiç takdir belgesi almamış, %22,8 i ise 1 kere ve 4 ve daha fazla takdir belgesi almıştır. Taltif değişkenine göre ankete katılanların % 40,4’lık maaş taltifi oranıyla en büyük grubu oluşturmaktadır. Statü değişkenine göre ankete katılanların %21,1’i çeşitli rütbelerdeki yönetici polisler, %43’ü polis memuru, %14’ü Öğretmen, %13,2’ si Teknisyen Yardımcısı, %6,1’i GIH memurudur. Şube değişkenine göre ankete katılanların %22,8’i Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğünde, % 18,4’ ü Eğitim Şube Müdürlüğünde, %17,5’i İnsan Kaynakları Şube Müdürlüğünde çalışmaktadır.

**Tablo 1:** Demografik Bulgular

Demografik Değişkenler	Kategori	n	%	Demografik Değişkenler	Kategori	n	%	
Cinsiyet	Erkek	106	93	Taltif	Hiç almamış	10	8,8	
	Bayan	8	7		1	17	14,9	
Yaş	20-25	5	4,4		2	24	21,1	
	26-30	5	4,4		3	17	14,9	
	31-35	20	17,5		4 ve üzeri	46	40,4	
	41-45	22	19,3		Emn.Md.	6	5,3	
	46 ve son	20	17,5		Emn Amiri	6	5,3	
Medeni Durum	Evli	103	90,4		Statü	Komiser	3	2,6
	Bekâr	7	6,1			Kom.Yrd.	9	7,9
	Boşanmış	4	3,5			Polis Memuru	49	43
Öğrenim Durumu	Lise	20	17,5	Öğretmen		16	14	
	Yüksekokul	36	31,6	Tkn. Yrd.		15	13,2	
	Üniversite	47	41,2	GIH Memuru		7	6,1	
	Yüksek Lisans	10	8,8	Hemşire		1	0,9	
	Doktora	1	0,9	Doktor		1	0,9	
Kıdem	1 yıl	4	3,5	Şube		Diğer	1	0,9
	2 yıl	3	2,6			Müd Yrd.	3	2,6
	3 yıl	3	2,6		İdari Büro	3	2,6	
	4 yıl	3	2,6		Poliklinik	3	2,6	
	5 yıl ve üzeri	101	88,6		Eğitim	21	18,4	
Takdir	Hiç almamış	24	21,1		Öğrenci İşleri	9	7,9	
	1	26	22,8		Destek Hizmetleri	26	22,8	
	2	21	18,4		Lojistik	11	9,6	
	3	17	14,9		Sosyal Hizmetler	7	6,1	
	4 ve üzeri	26	22,8		Bilgi İşlem	5	4,4	
N=114					İnsan Kaynakları	20	17,5	
					Strateji Geliştirme	6	5,3	

### 3.2. Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik; bir ölçme aracında bütün soruların birbiriyle tutarlılığını, ele alan oluşumu ölçmede türdeşliğini ve yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır (Özdamar, 2004:622). Anketteki verilerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla yapılan analiz sonucunda Tablo 2’de görülen Cronbach’s Alpha değeri (0,93) çıkmıştır. Elde edilen bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Tablo 3’te görülen, değişkenler arasında toplam korelasyonun yüksek çıkması ve hiçbir değişkenin toplam korelasyon ile negatif ilişkisinin bulunmaması nedeniyle verilerin iç tutarlılığının çok iyi olduğu söylenebilir.

**Tablo 2:** Güvenilirlik Analizleri

Cronbach’s Alpha	N
,925	20

**Tablo3:** Madde-Toplam İstatistikleri

	Ölçek Ortalaması (Madde Silindiğinde)	Ölçek Varyansı (Madde Silindiğinde)	Madde - Toplam Korelasyon (Düzeltilmiş)	Cronbach's Alpha (Madde Silindiğinde)
soru1	76,33	108,66	,65	,92
soru2	76,41	111,02	,47	,92
soru3	76,35	104,28	,76	,91
soru4	76,32	107,54	,66	,92
soru5	76,21	109,90	,64	,92
soru6	76,23	109,05	,70	,92
soru7	76,31	108,57	,62	,92
soru8	76,05	111,48	,62	,92
soru9	76,07	110,85	,67	,92
soru10	76,49	109,59	,60	,92
soru11	76,27	109,06	,59	,92
soru12	76,45	110,14	,57	,92
soru13	76,52	110,81	,37	,92
soru14	77,15	105,70	,45	,92
soru15	76,51	107,66	,61	,92
soru16	76,31	108,55	,65	,92
soru17	76,21	106,17	,72	,91
soru18	76,20	110,25	,46	,92
soru19	76,27	106,55	,75	,91
soru20	76,23	108,37	,60	,92

### 3.3. Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Bulgular

Ankete katılımcıların verdiği cevapların ortalaması Tablo 3'te görüldüğü üzere (80,3684) dur. Bu veriye göre söz konusu değer 75-100 puan arası olduğu için Bursa Polis Koleji çalışanlarında genel açıdan yüksek derecede bir iş tatmini olduğu söylenebilir.

**Tablo 4:** Genel İş Memnuniyeti

	Ortalama	Varyans	Std. Sapma	N
Genel Tatmin	80,36	119,98	10,95	20

Anketteki verilerin içsel ve dışsal tatmin oranı incelendiğinde içsel tatmin ortalaması (4,059), dışsal tatmin ortalaması (3,95)'dir. İçsel tatmin ortalamasının dışsal tatminden yüksek olduğu görülmektedir. Her iki değerinde ölçeğin üst sınırı olan 5'e yakın olması sebebiyle yüksek derecede içsel ve dışsal iş tatmini olduğu söylenebilir.

### ***3.4. Genel Tatmin Puanlarının Bazı Değişkenlere Göre Değişip Değişmediğini Ölçmeye Yönelik Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis Analiz Sonuçları***

Demografik değişkenlerin genel tatmin ortalamasına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin olarak yapılan analiz sonucunda; öğrenim durumu ve statü değişkenleri ile genel tatmin ortalaması arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ).

Öğrenim durumu değişkeni ile iş tatmin ortalaması arasındaki farkın nereden kaynaklandığını bulmaya yönelik analiz sıralamalarına bakıldığında farklılığın yüksekokul mezunlarından kaynaklandığı görülmektedir. Üniversite ve yüksek lisans mezunlarının tatmin ortalaması yüksekokul mezunlarına göre daha fazladır. Statü değişkeni ile genel tatmin ortalaması arasındaki farkın nereden kaynaklandığını ölçmeye yönelik yapılan analiz sıralamalarına bakıldığında farklılığın teknisyen yardımcısı, GİH memuru ve polis memuru statüsündeki çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür. Teknisyen yardımcılarının tatmin ortalaması diğer statüdeki çalışanlara göre daha düşüktür.

**Tablo 5:** Demografik Değişkenlerin Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H Test Sonuçları

Değişkenler	Mann-Whitney U Test		
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Sig.
Cinsiyet	349,50	6020,50	,408
	Kruskal-Wallis H Test		
	Chi-Square	df	Sig.
Yaş	9,36	5	,095
Medeni Durum	1,24	2	,537
Öğrenim Durumu	8,68	3	<b>,034</b>
Kıdem	,50	4	,973
Takdir	6,87	4	,142
Taltif	6,84	4	,144
Statü	26,602	8	<b>,001</b>
Şube	12,882	10	,230

### ***3.5. Tatmin Ölçeğindeki Ücret ve Terfi Olanakları İle Statü Değişkeni Arasındaki Farklılığı Ölçmeye Yönelik Kruskal-Wallis Analizi Bulguları***

Tatmin ölçeğindeki 13. (Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından) ifade ile 14. (İş içinde terfi olanağımın olması bakımından) ifadenin statü değişkenine göre yapılan analizi sonucunda ücret ve terfi ifadeleri ile statü değişkeni arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ( $p < 0,05$ ) (Tablo 6).

**Tablo 6:** Ücret ve Terfi İfadelerine Yönelik Kruskal-Wallis Test Sonuçları

Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından;	Chi-Square	df	Sig.
<b>Statü</b>	25,180	8	<b>,001</b>
İş içinde terfi olanağımın olması bakımından;			
<b>Statü</b>	37,070	8	<b>,000</b>

Statü değişkeni ile “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından;” ifadesi arasındaki anlamlı farklılığın hangi statüden kaynaklandığını bulmak amacıyla yapılan analiz sıralamasına bakıldığında farklılığın GİH memuru ve öğretmen statüsündeki çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir. GİH memurlarının ve öğretmenlerin tatmin derecesi diğer statüdeki çalışanlardan daha düşüktür.

Statü değişkeni ile “İş içinde terfi olanağımın olması bakımından” ifadesi arasındaki anlamlı farklılığın hangi statüden kaynaklandığını bulmak amacıyla yapılan analiz sonucunda farklılığın öğretmen ve teknisyen yardımcısı statüsündeki çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir.

### Tartışma ve Sonuç

Araştırmada katılımcıların ankete verdiği cevaplar incelendiğinde yüksek derecede bir iş tatmini görülmektedir (Ortalama:4,01). İçsel tatmin ortalaması dışsal tatmin ortalamasına göre daha yüksektir. İçsel tatmini; faaliyet, serbestlik, değişiklik, sosyal statü, ahlaki değer, tanınma, kendi kendine bir şeyler yapabilme, otorite, yeteneklerini kullanma, sorumluluk, yaratıcılık ve başarı gibi özellikler oluştururken dışsal tatmini; ilerleme, şirket politikası ve uygulaması, çalışma arkadaşları, çalışma şartları, güvence, ücret, yönetici-insan ilişkileri, yönetici ve teknik gibi özellikler oluşturmaktadır. Dışsal tatmin ortalamasının düşüklüğünde çalışılan kurumun kamu kurumu olması, ücret vb. alanlardaki düzenlemelerin dış etkenlere doğrudan bağımlı olması gelebilir.

Araştırmada genel tatmin ortalaması ile öğrenim durumu değişkeni arasındaki farkın yüksekokul mezunlarından kaynaklandığı görülmektedir. Yüksekokul mezunlarının tatmin ortalaması üniversite ve yüksek lisans mezunlarına göre daha düşüktür. Yüksekokul mezunlarının büyük çoğunluğunu Polis Memurları oluşturmaktadır. Statü değişkenindeki farklılığın kaynağının da Polis Memuru ve Teknisyen Yardımcıları olması yukarıdaki sonucu doğrular niteliktedir.

Literatürde yapılan benzer araştırmalara bakıldığında öğrenim durumu ve statü değişkenlerinin aksine farklı demografik değişkenlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Van Emniyet Müdürlüğü kadrosunda çalışan polislerin iş doyumu düzeyleriyle ilgili araştırmada iş tatmininin; medeni durum, çalışma süresi, üstler tarafından takdir edilme nedenlerine göre farklılaştığı görülmektedir (Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009:16). Adana ilinde çalışan polislerin iş tatmin düzeylerine ilişkin yapılan araştırmada yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, mesleki kıdem, alınan takdir belgesi ve taltife göre polislerin iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, görev yaptıkları şubelere göre anlamlı bir farklılık görülmüştür (Akbaş ve Şanlı, 2009:82-83). İlköğretim okulu öğretmenlerinin öz-yeterlik algıları ve iş doyumları üzerine yapılan diğer bir araştırmada cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık görülmemiş, fakat kıdem değişkenine göre farklılık görülmüştür (Gençtürk, 2008:74-78). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi üzerine yapılan bir araştırmada cinsiyet, statü, kıdem, öğrenim durumu değişkenleri ile anlamlı bir farklılık bulunamazken yaş değişkeni arasında farklılığın 41 yaş ve üzeri çalışanlardan kaynaklandığı görülmektedir (Yelboğa, 2007:10-14).

Statü değişkeni ile “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından;” ifadesi arasındaki anlamlı farklılık GİH memuru ve öğretmenlerden kaynaklanmaktadır. Polis Kolejinde çalışan öğretmenlerin benzeri eğitim kurumlarındakilere göre özel ders vb. imkânlarının kısıtlı olması tatmin ortalamasının düşük olmasında etken olabilir. GİH memurlarının da yükselme olanaklarının olmaması tatmin ortalamasının düşük olmasında etken olabilir.

Statü değişkeni ile “İş içinde terfi olanağının olması bakımından” ifadesi arasındaki anlamlı farklılığın ise öğretmen ve teknisyen yardımcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Öğretmen ve teknisyen yardımcılarının tatmin ortalamalarının diğer statüdeki çalışanlardan düşük olmasında terfi olanaklarının kısıtlı olması veya olmaması etkin rol oynamış olabilir.



İster özel sektör ister kamu sektörü olsun kurumsal verimliliğin artırılması çalışanların yaptıkları işlerden yüksek oranda tatmin olmalarına bağlıdır. Görev alanı asayiş, emme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korumak ve halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatini temin etmek (PVSK, 2012) olan polislik mesleğinde bunun önemi daha da artmaktadır.

Bursa Polis Koleji çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ve tatmine etki eden demografik etkenlerin karşılaştırılması amacıyla yapılan bu çalışma sonucunda; çalışanlarda genel tatmin ortalamasının yüksek olduğu ve iş tatmininin öğrenim durumu ve statü değişkenlerinden etkilendiği görülmektedir. Ücret ve terfi olanakları açısından ise genel tatmin ortalamasından farklılaşanlar çeşitli statüdeki polislerin aksine öğretmen, GIH memurları ve teknisyen yardımcılardır.

Araştırma bulgularına göre faydalı olabilecek öneriler şunlardır:

1. Araştırmada öğrenim durumu değişkeni ile genel tatmin ortalaması arasındaki farkın yüksek okul mezunlarından kaynaklanması, yüksek okul mezunlarının ve polis teşkilatının büyük çoğunluğunu polis memurlarının oluşturması konunun önemini açıkça ortaya koymaktadır. Özellikle tatminsizliğe yol açan etmenlerle ilgili iyileştirme çalışmalarının yapılması kurumsal verimliliği arttırabilir.

2. Ücret ve terfi olanaklarının geliştirilmesine yönelik çeşitli bilimsel çalışmaların yapılması, ayrıca stratejik planlama faaliyetleri doğrultusunda yapılan SWOT analizindeki zayıf alanların iyileştirilmesi amacıyla uygun politika ve hedeflerin belirlenmesinin ve uygulanmasının iş tatmin puanını arttıracığı düşünülmektedir.

3. Demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini ölçmeye yönelik farklı sektörlerle karşılaştırmalı analizler yapılmasının literatüre katkı yapacağı düşünülmektedir.

4. Bu çalışmada; cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, kıdem, takdir, taltif, statü, şube değişkenleri incelenmiştir. İleride yapılacak araştırmalarda farklı demografik değişkenlerin (sosyo-ekonomik düzey, kişilik vb.) iş tatminine etkileri incelenebilir.

## Kaynakça

- Akbaş, Turan ve Şanlı, Savaş, (2009), “Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, C.11, S.2, s.74.
- Arı, Ramazan, (1999), “Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması”, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Bölümü Yüksek Lisans Tezi.
- Bayley, David H., (2006), “Gelecek İçin Polis”, Ankara: Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Borkowski, Nancy., (2011), *Organizational Behavior in Health Care*, (USA: Jones and Bartlett Publishers, Second Edition.
- Bölükbaşı, Ayşe Gül ve Yıldıztan, Dina Çakmur, (2009), “Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması”, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, C.27, S.2, s.351.
- Callaway, Phuong L., (2007), “*The Relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction*”, Florida – USA: Dissertation.com.
- Çınar, İbrahim ve Kavlak, Oya, (2009), “İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi”, *Akademik Acil Tıp Dergisi*, C:8, S:3, s.34.
- Demirel, Reyhan, (1989), “Yaş, Cinsiyet ve Mesleki Deneyimin Üniversite Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Tatminine Etkisi”, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Eker, Gülden, (2006), *Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Eren, Erol, (2004), “*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*”, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Gençtürk, Aycan, (2008), “*İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Öz-Yeterlik Algıları ve İş Doyumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, Zonguldak: Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

- Gül, Serdar Kenan, (2008), "Police Job Stress in the USA", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, ss.1-13.
- Güleç, Döndü, (2009), *Rotasyon İle Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunun Belirlenmesi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Karaca, Samuray Boytok, (2001), *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Kaya, İlke, (2007), "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.7, S.2, s.357.
- Khan, Waseem Ahmad, (2003), *"Teaching Motivation"*, New Delhi-INDIA: Discovery Published House.
- Maslow, Abraham, (1970), *"Motivation and Personality"*, New-York: Harper&Row Publishers INC, Thirt Edition.
- Matris, Robert L. ve Jackson, John H., (2008), USA: Human Resourche Management, Twelfth Edition, Thomson South Western.
- Mc.Cann, Donald R., (2002), *A Study Of Job Satisfaction*, USA: Dissertation.com
- Okyay, Nuriye, (2009), *"Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi"*, Cerrah, İ. ve Semiz, E. (Ed.), (2000), *"Yirmi Birinci Yüzyılda Polis Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar"*, Ankara: Sibel Matbaası.
- Özdamar, Kazım, (2004), *"Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi I"*, Eskişehir: Kaan Kitapevi, Genişletilmiş 5.Baskı.
- Pelit, Elbeyi, (2008), *İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitim Anabilim Dalı, Doktora Tezi
- Robbins, Stephen P., (2009), *"Organisational Behavior"*, South Africa; Pearson Education, 2nd Edition.

- Sevimli, Figen ve Faruk İşcan, Ömer, (2005), “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, C.5, S.1, s.58.
- Spector, Paul E., (1997), *Job Satisfaction Application, Assessment, Causes and Consequences*, California-USA: Sage Publication.
- şeker, Betül Dilara ve Gürol Zırhlıoğlu, (2009), “Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, C.11, S.4, s.4.
- Timuroğlu, Muhammet Kürşad, (2005), “İşyerinde Narsizm ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama”, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Toker, Boran, (2008), “Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, C.8, S.1, s.85.
- Tütüncü, Özkan, (2002), “Seyahat Acentelerinde İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi, İzmir İli Uygulaması”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, C.13, S.2, s.132.
- Uslu, Mustafa, (1999), “Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması”, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi
- Weiss, David J. Rene. V. Davis, Georg W. England ve Llyold H. Lofquist, (1967), *Manuel For Minnesota Satisfaction Questionnaire*, USA: Universty of Minnesota.
- Yazıcıoğlu, İrfan ve Sökmen, Alptekin, (2007), “Otel İşletmelerinin Yiyecek-Giyecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana’da Bir Uygulama”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar Dönemi, S.18, s.79.
- Yelboğa, Atilla, (2007), “Bireysel Demografik Değerışkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.4, S.2, ss.10-14.

- Yılmaz, Zeynep ve Murat, Mehmet, (2008), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C.18, S.2, s.204.
- Yüksel, İhsan, (2003), “İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi (Teknisyenlere Yönelik Bir Uygulama)”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.17, S.1-2, s.209.
- Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu, md.1, (2012), <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/569.html>, (Erişim Tarihi: 13.01.2012).

