

**İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERLE İLGİLİ HİZMET
SEKTÖRÜNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA: KİLİS İLİ KAMU VE ÖZEL
BANKA PERSONELİ ÖRNEĞİ**

Abdullah SOYSAL*
Mehmet TAN**

ÖZ

Günümüz iş ortamında çalışanın performansını verimli kullanabilmesi büyük ölçüde kurum içinde yaşadığı iş tatminine bağlıdır. Günümüz işletmelerinde yaşanan devamsızlık, işgücü devir hızının yüksekliği, sabotaj, disiplinsizlik, iş bırakma vb. gibi olumsuz davranış ve yaklaşımların temelinde iş tatminsizliğinin yattığı söylenebilir. Özellikle işte kullanılan aletler, işin yapılış koşulları, fiziksel ortam, ücret, terfi sistemi, takdir edilme ve sosyal saygınlık gibi unsurların çalışan lehine eksik ya da hatalı uygulanması, çalışanların iş tatmini ile ilgili algılarını zayıflatılabilmektedir. Bu kapsamda yöneticiler daha rekabetçi ve başarılı bir kurumda çalışanlarıyla mutlu bir iş ortamı oluşturmak istiyorlarsa kurumlarının yapı, yöntem ve süreçlerinde kalite felsefesini temel alan iş tatmini uygulamalarını artırarak devam ettirmeleri gerekmektedir.

Kilis ilindeki kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen unsurlar ve bu unsurların sektörel olarak ne ölçüde birbirinden farklılaştıklarının belirlenmesini amaçlayan bu çalışmada, kamu ve özel banka personeli arasında iş tatminini etkileyen farklılığın özellikle; ücret, yönetim uygulamaları, terfi beklentileri ve kısmen bilgi ve yetenek konularında ön plana çıktığı belirlenirken; arkadaşlık ilişkileri ve iş ortamı konularında ise önemli bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Sektörü, İş Tatmini, İş Tatminini Etkileyen Faktörler
JEL Sınıflaması: M12

**A RESEARCH IN SERVICE SECTOR WITH REGARD TO FACTORS THAT
AFFECT WORK SATISFACTION: THE CASE OF PUBLIC AND PRIVATE
BANKING PERSONNEL IN KILIS PROVINCE**

ABSTRACT

Nowadays, the effective use of performance of workers in workplace is mostly related with the work satisfaction which can be experienced in institution. It can be said that, negative behaviors and attitudes such as absenteeism, high level of workforce turnover rate, work stoppage, indiscipline, and sabotage are due to the work dissatisfaction. Specifically, factors such as tools used in work, conditions of the work, physical environment, fee, promotion system, appreciation and social prestige can reduce to perceptions of the workers related to the work satisfaction of the workers. In this context, managers should constantly increase the work satisfaction applications based on quality philosophy within the structure, method and processes of the institutions if they want to create a happy work place.

* Doç. Dr., Kilis 7 Aralık Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, asoyosal@kilis.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İ.İ.B.F. Kamu Yönetimi Bölümü, mtan@ksu.edu.tr

In this study, in order to determine factors that affect work satisfaction in public and private banking in Kilis province and how they differ from each other in a sectorial basis, it was determined that the difference arise from the fee, management implications, promotion expectancies and partly in knowledge and skills attitudes however, in relation to friendship relationship and workplace issues there is no significant difference.

Keywords: Service sector, Work satisfaction, Factors Affecting Work Satisfaction

JEL Classification: M12

GİRİŞ

Günümüz rekabetçi dünyasında, herhangi bir kurumun başarısı onun insan kaynaklarının başarısına bağlıdır. Bankalar bunun istisnası değildir. İşçinin işinden tatmin ve mutlu olması, zor işi başarması, bankalar da dahil olmak üzere tüm örgütlerin hedeflediği şeylerdir (Hassan vd., 2011: 85). Dolayısıyla herhangi bir bankanın çalışanları, bankanın verimli ve kârlı bir şekilde çalışmasından büyük ölçüde sorumludur. Bankada çalışanların iş tatmin düzeyini artırmak ve korumak yalnızca bankanın performansını artırmakla kalmaz aynı zamanda içinde bulunduğu ekonominin performansı ve gelişmesini de etkiler (Thakur, 2007). Dolayısıyla bankaların başarısı için, insan kaynaklarının etkili bir şekilde yönetilmesi ve çalışanların tatmin edilip edilmemesi oldukça önemlidir. Eğer çalışanlar tatmin edilirse, örgüte olan bağlılıkları artar, işgören devir hızı düşer, örgütten ayrılma niyetleri azalır, performans ve verimliliklerinde artışlar olur (Ryzin, 2011: 3) ve örgütün imajına olan bakış açısı da olumlu hale dönüşür.

Bu çalışmada, öncelikle iş tatmini kavramı ve kapsamı ve iş tatminini etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Daha sonra Kilis ilindeki kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen unsurlar ve bu unsurların sektörel olarak ne ölçüde birbirinden farklılaştıklarının belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Sonuç olarak ise araştırmanın bulguları değerlendirilerek, önerilere yer verilmiştir.

1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İş tatmini özellikle bilim adamlarının iş koşullarını soyut olarak değerlendirmelerinde, yöneticiler ve araştırmacıların örgütsel bağlılık, ekstra rol davranışları, çalışan devir hızı ve iş bırakma eğilimi gibi örgütsel çıktıları değerlendirmelerinde önemli bir kavramdır. Ayrıca iş tatmini, iş, meslek ve bunları kapsayan olgular üzerinde büyük etkisi olduğundan dolayı işletme ve örgütsel davranış bilimlerinde en çok araştırılan konulardan birisidir (Spagnoli vd., 2012; Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Klasik iş tatmini modeli, çalışanın işi hakkında sahip olduğu kişisel hislerine odaklanır (Gui vd., 2009). Ancak işin çalışmanı tatmin edip etmemesi sadece işin doğasına bağlı olmayıp aynı zamanda çalışanın işin sağlayacağı faydalar konusundaki beklentisine de bağlıdır (Lu vd., 2005). Bunun yanında örgütteki yapı, sistem, kültür, insan ve strateji gibi faktörler arasındaki uyum ve süreklilik de iş tatminini sağlayan bir diğer etkidir (Hassan vd., 2011: 86).

İş tatmini ile ilgili çeşitli tanımlar sıralanabilir. Locke (1976) iş tatminini, bireyin iş ve iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu duygular olarak tanımlarken, Schermerhorn vd. (1994) iş tatminini, çalışanların yaptıkları işler hakkındaki olumlu ya da olumsuz hislerinin derecesi ve Lu ve diğerleri (2005) ise, bireyin işten beklediği ödüllerin ve ihtiyacının karşılanma seviyesinin işin ortaya çıkardığı sonuçlarla eşleşmesi olarak

tanımlamışlardır. Soyut bir kavram olan iş tatminini anlatmak için çoğunlukla; işi sevmeye, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi tanımlamalar kullanılır. Bu anlamda iş tatmini, bir iş görenin işinden gerçekte “elde ettiği” ödüllerle, işinden “beklediği” ödüller arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir. Bu iki faktör (elde edilen ve beklenen) karşılaştırıldığında elde edilen, beklenen ödülle eşit veya beklenenden fazlaysa, iş tatmininden bahsedilebilir (Ay ve Karadal, 1995). Buna karşılık, iş gören, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğu takdirde, iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği, iş görenin işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe bağlı iş gücü devir hızının artmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda iş görenin sağlık durumu da iş tatminsizliğinden olumsuz olarak etkilenmektedir (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 31). Çalışma ortamında iş tatminsizliğinin neden olduğu sonuçlara bakıldığında ise özellikle; devamsızlık, performans düşüklüğü, sendikalaşma, işten ayrılma, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma, işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma duygusu hissetme, düşük işletme sadakati, yabancılaşma, stres ve makine ve tesislere zarar verme şeklinde olumsuz sonuçlar söz konusu olabilmektedir (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 32).

2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Konuya iş tatminini etkileyen faktörler açısından bakıldığında, Coomber ve Barriball (2007) iş tatmininin kendisini etkileyen birçok unsurla birlikte karışık bir bileşen olduğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla bireysel farklılıklardan dolayı iş tatminini etkileyen faktörlerin de çalışandan çalışana değiştiği söylenebilir. Porter ve Lawler (1968) iş tatmini üzerinde etkili olan faktörleri iç tatmin ve dış tatmin olarak ikiye ayırmışlardır. Bunlardan iç tatmin faktörleri, işin kendisi ile ilgili olup, bunlar; başarı duygusu, bağımsızlık duygusu, özgüven hissi, zafer hissi, geri bildirim, kontrol hissi ve işten elde edilen diğer benzer duygular olarak sayılabilir. Dış tatmin faktörleri ise direkt işin kendisi ile ilgili değildir. Dış tatmin faktörleri ise amirden gelen övgüler, iş arkadaşları ile iyi ilişkiler, iyi bir çalışma ortamı, yüksek maaş, refah ve benzeri unsurlar olarak sayılabilir. Glisson ve Durick ise (1988) iş tatmininin ana faktörlerini; çalışanın kendisi (demografik değişkenler, yetenek ve kişilik özellikleri), iş (işin özellikleri ve iç ödüller) ve örgütsel özellikler olarak belirtmişlerdir (Chen, 2008). Örucü ve diğerleri (2006) ise iş tatminini etkileyen faktörleri; örgütsel faktörler (ücret, yükselme fırsatları, işin doğası ve niteliği, politika ve prosedürler, çalışma şartları), grup faktörleri (çalışma arkadaşları, yöneticilerin tutum ve davranış şekilleri), bireysel faktörler (kişinin ihtiyaç ve beklentileri, işle ilgili çıkarlar), kültürel faktörler (inançlar, değerler, tutumlar) ve çevre faktörleri (ekonomik, sosyal ve devlete ait faktörler) olmak üzere beş gruba ayırmışlardır.

Nguyen, Taylor ve Bradley (2003), iş tatmini üzerinde etkili olan faktörleri, ücret, kariyer fırsatları, çalışma ortamı ve iş güvenliği olarak sıralarken, Opkara (2002), kariyer fırsatları, çalışanlar arasındaki ilişkiler, işin kendisi, yönetim ve ücret olarak sıralamıştır. Dawson (1987) ise işçilerin gelirlerine bağlı olarak iş tatmin düzeyleri üzerinde önemli farklılıklar olduğunu ve düşük gelire sahip çalışanların diğer gelir gruplarına nispeten iş tatmin düzeylerinin önemli derecede düşük olduğunu rapor etmiş ve bu anlamda işte özerklik, liderlik davranışı, sosyal ilişkiler ve işin kendisinin iş tatmininin en önemli faktörleri arasında sayıldığı belirtilmiştir (Khan ve diğerleri, 2011: 2698). Karatepe ve diğerleri (2006) ise iş tatmini ile uzun dönem istihdamda işçinin işte tutulmasını tartışmışlardır. Buna göre çalışanın iş tatminini sağlayan faktörler; işin kendisi, yönetim, meslektaş, maaş, ödüller ve iş güvenliği olarak belirtilmiştir (Hassan vd., 2011: 86).

Rose (2003) iş tatmini üzerinde, kişisel uyum, çalışma saatleri, iş uyumu, finansal değişkenler, istihdam sözleşmesi ve piyasa ve iş mobilitesi, Sang, Dainty ve Ison (2007), ücret, iş arkadaşı, yönetim biçimi, çalışma şartları, iş güvenliği ve teşvik sistemleri, Ateg ve diğerleri (2004), statü, başarı, işte kendini iyi hissetme ve önemli görme, yönetimden bilgi alma, Appelbaum ve Kamal (2000) ise, özerklik ve grup seçimi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu belirtmişlerdir (Almintisir vd., 2012: 178). Chen, Silverthorne ve Hung (2006), çalışmalarında iş tatmini ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki olduğunu bulgulamışlardır (Almintisir vd., 2012: 178).

Ryzin (2011: 2) örgütlerde iş tatminini, yaş, cinsiyet, ırk, eğitim, örgütsel aidiyetlik gibi çeşitli kişisel unsurlar ile iş aile dengesi, iş motivasyonu ve kişi örgüt uyumu gibi diğer faktörlerin etkilediğini belirtmiştir. Bunun yanında iş tatminini, görev çeşitliliği, kariyer yolu ve özerklik gibi farklı iş özellikleri etkileyebilmektedir. Alan araştırmalarında örgütsel iklim, katılımcı yönetim ve örgütsel politikalar iş tatmininin örgütsel faktörlerini açıklamaktadır. Fakat bulgular, sosyal statü veya prestij, bir kişinin işi veya istihdam edildiği sektör çalışanların iş tatminini belirlemede önemli rol oynadığını göstermektedir.

Kurumlarda çalışanların iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, para, emek ve zamanın gereksiz yere harcanmasını yani iş kaybını önleyecektir. İşinden tatmin olan çalışanların daha üretken ve başarılı olacağı söylenebilir. Bu nedenle herhangi bir kurum yaptığı işten tatmin olan çalışanlarıyla, uzun vadede daha başarılı ve üretken olabilecektir (Toplu, 1998: 2).

3. LİTERATÜR ÖZETİ

Konu ile ilgili literatüre bakıldığında, Almintisir ve diğerlerinin (2012), “Kamu ve Özel Sektör Örgütlerinde Çalışanların İş Tatmininin Karşılaştırılması” ile ilgili yapmış oldukları araştırmada, özel sektörde çalışanların, örgütün yönetici seçimine katılma, fikir ve görüşlerini söyleme ve paylaşma ve ödül uygulamalarından güçlü bir şekilde iş tatmini duyduklarını bulgulamışlardır. Kamu sektöründe ise cevaplayıcıların yalnızca küçük bir oranı (%10,6) nitelik ve tecrübeye dayalı yönetici seçiminin iş tatmini sağladığını belirtmiştir. Özel sektörde çalışanların %68,75’i bu ifade için olumlu cevap vermişlerdir. Yine kamu sektöründe çalışanlar, görüşlerini beyan etme ve geribildirim sistemlerinin uygulamada hiç olmadığını belirtirken, bunun aksine özel sektörde çalışanların %68,74’ü örgütte görüşlerini paylaşma ve geri bildirim sisteminin olduğunu ifade etmişlerdir. Teşvik ve ödül sistemi konusunda ise kamu sektörü çalışanlarının yalnızca %15,62’si, özel sektör çalışanlarının ise % 84,37 gibi büyük bir oranı olumlu görüş belirtmişlerdir.

Meena ve Dangayach (2012: 80), “Bankacılık Sektöründe Çalışan Tatmininin Analizi” konulu çalışmalarında, özel bankada çalışanların (mean score 3.13), kamu bankasında çalışanlarla (mean score 2.78) karşılaştırıldığında daha fazla iş tatminine sahip olduklarını bulgulamışlardır. Aynı çalışmada, özellikle çalışma ortamının konforlu ve uygun olması açısından özel bankada çalışanların kamu bankasında çalışanlara göre daha fazla iş tatmini içerisinde oldukları belirlenmiştir.

Thakur (2007) tarafından gerçekleştirilen kamu ve özel sektör bankalarında çalışanların iş doyumuna yönelik araştırmasının sonucunda kamu ve özel banka çalışanlarının iş doyumunun eşit olduğu görülmüştür. Kamu bankalarında çalışanların iş güvenliğinin olması ve banka tarafından sağlanan olanaklar (emekli maaşı, sağlık sigortası vb.) iş doyumunu yaratırken, özel banka çalışanlarının iyi bir çalışma atmosferi ve yüksek ücret nedeniyle iş doyumunu hissettikleri ifade edilmektedir (Eğinli, 2009: 43).

Rose'nin (2003) kamu ve özel sektörde iş tatmini ile ilgili yapmış olduğu araştırmada, ödül fırsatları, yıllık ücret artışları, kariyer yollarının tanımlanmış olması gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu bulgulanmıştır (Kumari ve Pandey, 2011: 225). Ryan, Scmit ve Johnson (1996) tarafından banka sektöründe yapılan bir araştırmada, çalışanların işten memnun olmaları, aralarında olumlu ilişkilerin olması ve stres ortamından uzak olmaları ile çalıştıkları bankanın pazar payında üstünlük ve kredi dönüş oranlarındaki artış arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmüştür. Hassan ve diğerlerinin (2011: 92), "Pakistan'da Özel Bankacılık Sektöründe İş Tatmini" konulu 288 banka personeli ile yaptıkları araştırmada, çalışanların çoğunluğunun işlerinden, yönetim fonksiyonlarından ve iş pozisyonlarından tatmin oldukları belirlenmiştir. Araştırmada çalışanların iş tatminini sağlayan faktörler ise, iş güvenliği, örgütsel faaliyetler, çalışma şartları, teşvikler ve ödüller olarak bulunmuştur. Fisher (2001), dış denetçilerin iş tatmini ve iş performanslarına yönelik yaptığı çalışmasında rol çatışması ve rol belirsizliğinin iş tatmini ve iş performansları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 34).

Tekeli ve Paşaoğlu'nun (2012: 183), "Türkiye'de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler" konulu Eskişehir'de 265 banka çalışanı üzerinde yapmış oldukları araştırmada, özel bankalar açısından iş tatmini üzerinde ücret, çalışma arkadaşı ve kurumsal imajın etkili olduğunu bulgulamışlardır.

Örücü ve diğerlerinin (2006), Balıkesir'de bankalarda çalışan 104 personel üzerinde iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik yapmış oldukları araştırmada, özellikle alınan ücretin yapılan işin karşılığı olmadığı yönünde çalışanların güçlü bir vurgusunun olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, iş-personel uyumu, arkadaşlık ilişkileri, yönetim uygulamalarından memnuniyet, terfi beklentileri, işyerinin fiziksel ortamı gibi faktörlerde ise çalışanların orta düzeyde bir tatmin durumunda oldukları tespit edilmiştir. Emhan ve Gök (2011) tarafından, "Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin" araştırıldığı çalışmada, çalışanların en çok memnun olduğu konular; amirlere her zaman ulaşılabilmesi, temizlik, araç/gereç yeterliliği, üstlerin davranış tarzları ve yaşam tarzlarına saygı olarak bulgulanırken, sosyal etkinliklerin azlığı, ücret yetersizliği ve çalışma saatlerinin fazlalığı ise personelin en çok yakındığı noktalar olarak belirlenmiştir (Emhan ve Gök, 2011: 169-170).

Ay ve Karadal'ın (1995), Yurtkur'da 156 yönetici üzerinde yürüttükleri "örgütsel iş doyumu etkenleri ve doyum düzeylerine" ilişkin araştırmada, yöneticilerin ücret, yükselme ve gelişme imkanları faktörleri konusunda tatmin düzeylerinin düşük olduğu saptanırken, amir, çalışma arkadaşları ve çalışma ortamı faktörleri konusunda ise orta düzeyde bir tatmin içerisinde oldukları belirlenmiştir. Akıncı'nın (2002) Antalya'da 5 yıldızlı 9 otelde toplam 322 işgören üzerinde "turizm sektöründe işgören tatminini etkileyen faktörler" konulu yapmış olduğu araştırmada, çalışanların ücret faktöründe düşük düzeyde bir iş tatminine sahip oldukları belirlenirken, yönetim tarzı ve örgütsel uygulamalar, kişilerarası ilişkiler ve iş-işgören uyum faktörlerinde yüksek düzeyde ve sosyalizasyon ve kendini geliştirmede ise orta düzeyde bir iş tatminine sahip oldukları belirlenmiştir.

Serinkan ve Bardakçı (2007), öğretim elemanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada, öğretim elemanlarının iş tatmin düzeylerinin artırılması için ücret ve terfi konularında iyileştirmeler yapılması gerektiğini belirtmiştir. Gerekan ve Pehlivan'ın (2010), yapmış oldukları çalışmada ise, iç denetçilerin iş tatmin düzeylerini, çalışılan

kurum ve amirlerle ilişkiler, çalışma ortamı ve işin niteliği, ücret, yorgunluk ve stres, olanakların yeterliliği ve çalışanlara karşı ilgi gibi faktörlerin etkilediği bulgulanmıştır (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 51). Toplu'nun (1998: 130) yapmış olduğu Kamu Kurum Arşivlerinde çalışan 197 personel üzerinde yaptığı araştırmada ise iş tatmini üzerinde, ücret, takdir edilme, yönetici ve arkadaştan bilgi alabilme, yetki-sorumluluk dengesi, yükselme olanağı, kurumun sunduğu sosyal imkanlar gibi faktörlerin etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

4. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERLE İLGİLİ HİZMET SEKTÖRÜNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA: KİLİS İLİ KAMU VE ÖZEL BANKA PERSONELİ ÖRNEĞİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE VARSAYIMLARI

Bu çalışmada, Kilis ilindeki kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen unsurlar ve bu unsurların mülkiyet yönünden ne ölçüde birbirinden farklılaştıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, ücret, iş-personel uyumu, arkadaşlık ilişkileri, yönetim uygulamalarından memnuniyet, terfi beklentileri, işyerinin fiziksel ortamı araştırmada yer alan bağımsız değişkenler iken iş tatmini ise araştırmada bağımlı değişken ("Bugün yeniden işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvuruda bulunurdum") olarak değerlendirilmiştir.

Araştırma değişkenleri, değişkenlerle ilgili soru adetleri ve güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında; bilgi ve yetenek değişkeni 2 soru ile ölçülmüş ve Alfa değeri .70, arkadaşlık ilişkileri değişkeni 2 soru ile ölçülmüş Alfa değeri .74, ücret değişkeni 3 soru ile ölçülmüş ve Alfa değeri .78, yönetim uygulamaları değişkeni 3 soru ile ölçülmüş ve Alfa değeri .79, terfi ve kariyer değişkeni 2 soru ile ölçülmüş Alfa değeri .73 ve iş ortamı değişkeni 5 soru ile ölçülmüş ve Alfa değeri .86 olarak bulunmuştur. Nunally'e (1978) göre .70 ve daha yukarı Alfa değerine sahip değişkenlerin güvenilir bir şekilde ölçümlendiği kabul edilmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004). Buna göre araştırma değişkenlerinin Alfa değerleri .70 veya daha yüksek olduğu için değişkenlerin güvenilir olarak ölçümlendiği söylenebilir.

Araştırma için kurulan toplam 7 hipotez ise aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

H1: Kamu bankasında çalışan personel ile özel bankada çalışan personel iş tatmini açısından birbirinden farklılık gösterir.

H2: Personelin bilgi ve yeteneğine uygun bir işte çalışması ve yaptıkları işten zevk almaları iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H3: Kurumda arkadaşlık ilişkilerinin iyi ve güçlü olması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H4: Beklenen ücretin alınması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H5: Yönetimin uygulamalarından memnuniyet iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H6: Çalışanların kariyer ve terfi beklentilerinin karşılanması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H7: İş yerinin fiziksel ortamının elverişli olması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

4.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI YÖNTEMİ VE SINIRLILIĞI

Araştırma, Kilis ilinde faaliyet gösteren kamu ve özel banka personeli üzerinde uygulanmıştır. Kilis'te faaliyet gösteren kamu ve özel bankanın kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş 108 personeli üzerinde bu araştırma yürütülmüştür. Toplam olarak geçerli kabul edilen anket sayısı 100'dür. Anket, Örcü ve diğerleri (2006) tarafından geliştirilen soru formu dikkate alınarak uygulanmıştır. Soru formunda toplam olarak 25 soru sorulmuştur. Bunlardan 8 tanesi demografik bilgileri içeren sorulardır. İş tatminini ölçme ile ilgili sorular Likert'in 5 noktalı ölçeğine göre düzenlenmiş ve ifadeler katılımlı derecelerini ölçen sorulardan oluşmaktadır. Buna göre ifadeler, 1: Kesinlikle katılmıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde kodlanmıştır. Araştırmada 7 hipotez sınanmıştır. Araştırmada, tanımlayıcı istatistikler ve regresyon ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Ayrıca kurulan hipotezleri test etmede t-testi analizine başvurulmuştur. Değerlendirmeler SPSS hazır istatistik programında yapılmıştır. Araştırmanın sadece Kilis ilinde faaliyette bulunan kamu ve özel banka personeli üzerinde gerçekleştirilmiş olması çalışmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Bu durum elde edilen sonuçların genellemesini engellemektedir. Araştırmaya kaynaklı eden banka personelinin, anket sorularını doğru algıladıkları ve doğru yanıtlar verdikleri varsayımı da araştırmanın bir diğer kısıtı olarak belirtilebilir.

4.3. BULGULAR

Araştırmada demografik bulgular ile ilgili bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Demografik Bulgular

Demografik Özellikler	Denek Sayısı	%	Demografik Özellikler	Denek Sayısı	%
Sektör			Medeni Durum		
Kamu	46	46,0	Evli	59	59,0
Özel	54	54,0	Bekar	41	41,0
Yaş			Aylık Gelir (TL)		
18-22	7	7,0	500-1000	19	19,0
23-27	28	28,0	1000-1500	42	42,0
28-32	44	44,0	1500-2000	37	37,0
33-37	13	13,0	2500+	2	2,0
38+	8	8,0			
Cinsiyet			Bankadaki Çalışma Süresi (yıl)		
Erkek	58	58,0	1 yıldan az	25	25,0
Bayan	42	42,0	1-5	38	38,0
			5-10	28	28,0
			10-15	7	7,0
			15+	2	2,0

Eğitim			Sektördeki Deneyim (yıl)		
Lise	8	8,0	1 yıldan az	27	27,0
Yüksekokul	16	16,0	1-5	38	38,0
Üniversite	74	74,0	5-10	31	31,0
Lisansüstü	2	2,0	10-15	3	3,0
			15+	1	1,0
TOPLAM	100	100,00		100	100,00

Tablo 1'e göre; araştırmaya katılan personelin %54'ünün özel bankada, %46'sının ise kamu bankasında çalıştığı bulgulanmıştır. Bunun yanında, bankada çalışan personelin yaş oranı en yüksek %44 ile 28-32 yaş aralığında olduğu, katılımcıların %58'inin erkek olduğu, personelin %74'ünün eğitim düzeylerinin üniversite mezunu olduğu, %59'unun evli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bankada çalışan personelin gelir düzeyi en yüksek %42 ile 1000 TL ile 1500 TL arasında olduğu, personelin en fazla bankada çalışma sürelerinin %38 ile 1-5 yıl arasında olduğu ve sektöre deneyimlerinin ise en fazla %38 ile 1-5 yıl arasında olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada, bilgi ve yetenek, iş ortamı, arkadaşlık ilişkileri, ücret, terfi sistemi ve yönetim yaklaşımlarının iş tatmine (bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvuruda bulunurdum) etkilerini incelemek için regresyon analizi yapılmıştır. Aşağıda Tablo 2'de yapılan regresyon analizinin bulguları verilmiştir.

Tablo 2: Regresyon Analizi
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61,923	16	3,870	4,220	,000 ^a
	Residual	76,117	83	,917		
	Total	138,040	99			

a. Predictors: (Constant), iş ortamı6, arkadaş2, ücret3, bilgiyetenek1, Terfi5, yönetim4

b. Dependent Variable: bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvuruda bulunurdum.

Tablo 3: Model Özeti

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 ^a	,449	,342	,95764

a. Predictors: (Constant), iş ortamı6, arkadaş2, ücret3, bilgiyetenek1, Terfi5, yönetim4

b. Dependent Variable: bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvuruda bulunurdum.

Tablo 2'ye göre bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin $p < 0,01$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve Tablo 3'e göre "iş ortamı, arkadaşlık ilişkileri, ücret, bilgi ve yetenek, terfi ve yönetim yaklaşımları" gibi bağımsız değişkenlerin, "Bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvururum" bağımlı değişkenini %44 oranında açıkladığı ifade edilebilir.

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilerin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Buna göre korelasyon katsayısı, -1 ile +1 arasında değişen değerler alır ($-1 \leq r \leq +1$) ve katsayı, ilişkinin olmadığı durumda 0, tam ve kuvvetli bir ilişki varsa 1, ters yönlü ve tam bir ilişki varsa -1 değerini alır (Moore, 2004). Tablo 4'te araştırmada korelasyon analizine tabi tutulan araştırma sonuçları verilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere Ait Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Değişkenler	Art.O rt.	Std. Sap.	1	2	3	4	5	6	7
1	Bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvururum	2,14	1,18	-						
2	Bilgi ve yetenek	3,53	1,61	,305**	-					
3	Arkadaşlık	4,30	1,78	,224*	,312**	-				
4	Ücret	4,77	1,66	,263**	,233*	,176	-			
5	Yönetim	3,34	1,64	,406**	,240*	,088	,391**	-		
6	Terfi	3,72	1,47	,389**	,292**	,032	,212*	,406**	-	
7	İş ortamı	4,24	1,56	,341**	,169	,084	,123	,488**	,435**	-

** . Korelasyon is 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

* . Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 4'ün bulguları incelendiğinde, İş tatmini olarak değerlendirilen bağımlı değişkenin (bugün işe girecek olsam çalıştığım bankaya tekrar başvururum), bağımsız değişken olan bilgi ve yetenek, ücret, yönetim, terfi ve iş ortamı ile 0,01 düzeyinde ve arkadaşlık ilişkisi ile ise 0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir.

Yapılan araştırmada kurulan hipotezlerle ilgili şu bulgular elde edilmiştir:

H1: Kamu bankasında çalışan personel ile özel bankada çalışan personel iş tatmini açısından birbirinden farklılık gösterir.

"Kamu bankasında çalışan personel ile özel bankada çalışan personel iş tatmini açısından birbirinden farklılık gösterir" ifadesi t testine tabi tutulmuş ve sonuçlar Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Kamu ve Özel Bankada Çalışan Personelin Genel İş Tatmini t Testi

No	İş tatmini	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit.O.	Std. Sp.	Arit.O.	Std. Sp.		
1	Genel İş tatmini	1,77	,83	2,56	1,37	3,50*	Evet

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi *p<.05

Tablo 5’de kamu ve özel banka çalışanları arasında iş tatmini açısından bir fark olup olmadığını belirlemek için veriler t-testine tabi tutulmuştur. Bu sonuca göre özel bankada çalışan personel ile kamu bankasında çalışan personelin iş tatmini düzeyi yönünden aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=3.50$ ve $p<.05$) olduğu söylenebilir. Yani genel olarak özel bankada çalışanların iş tatmin düzeyinin (A.Ort.= 2,56; Std.Sapma. 1,37) kamu bankasında çalışan personele göre (A.Ort.=1,77;Std. Sapma .83) daha yüksek olduğu bulgulanmıştır. Bu sonucu Meena ve Dangayach’in (2012) bulgusu da desteklemektedir. Bu sonuçlara göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

H2: Personelin bilgi ve yeteneğine uygun bir işte çalışması ve yaptıkları işten zevk almaları iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

“Personelin bilgi ve yeteneğine uygun bir işte çalışması ve yaptıkları işten zevk almaları iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur” ifadesi t testine tabi tutulmuş ve sonuçlar Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6: Personelin Bilgi ve Yeteneğine Uygun Bir İşte Çalışması ve Yaptıkları İşten Zevk Almaları ile İlgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit.O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	Bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım	2,44	,81	3,19	1,39	3,34*	Evet
2	Yaptığım işin bilgi ve yeteneklerime uygun olması işimden aldığım zevki artırır	2,50	,71	2,65	,87	-,84	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi *p<.05

“Bilgi ve yetenek” başlığı altında incelenen bu hipotez araştırmada, 2 ifade ile ölçülmüştür. Bu ifadelerden, “Bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım” için her iki bankada çalışan personel açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=3.34$; $p<.05$) olduğu belirlenmiştir. Aritmetik ortalama dikkate alındığında özel bankada çalışan personelin (A.Ort.=3.19; Std. Sapma 1,39) kamu bankasında çalışan personele göre

(A.Ort.=2.44; Std. Sapma .81) bu ifade için iş tatmin düzeyinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Katılımcılarla yapılan görüşmelerde, özellikle özel bankada çalışan personelin kariyer tercihlerini kamu bankasında çalışan personele göre daha bilinçli yaptıkları yönündeki söylemleri bu ifadeyi destekler niteliktedir. “Yaptığım işin bilgi ve yeteneklerime uygun olması işimden aldığım zevki artırır” ifadesinde ise kamu ve özel bankada çalışan personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=-.84$; $p>.05$) tespit edilememiştir. Fakat aritmetik ortalamalar dikkate alındığında özel bankada çalışan personelin ortalaması (A.Ort.=2.65; Std. Sapma .87) kamu bankasında çalışan personele göre (A.Ort.=2.50; Std. Sapma .71) daha yüksek çıkmıştır. Yapılan araştırmanın bulguları dikkate alındığında, katılımcıların “bilgi ve yeteneğine uygun bir işte çalışması ve yaptıkları işten zevk almalarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre kısmen anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu sonuç, H2 hipotezini kısmen doğrulamaktadır.

H3: Kurumda arkadaşlık ilişkilerinin iyi ve güçlü olması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

H3 hipotezi ile ilgili t testi bulguları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: Kurumda Arkadaşlık İlişkilerinin İyi ve Güçlü Olması ile ilgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit. O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	iş ortamında hemen her şeyimi paylaşabildiğim bir arkadaşım var	2,54	1,29	2,38	1,22	1,42	Hayır
2	İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin güçlü olması işimden aldığım zevki artırır	3,11	1,41	3,18	1,42	,95	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi $*p<.05$

H3 hipotezi 2 ifade ile ölçülmüştür. Bu ifadelerden “iş ortamında hemen her şeyimi paylaşabildiğim bir arkadaşım var” ifadesi için her iki bankada çalışan personel açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=1.42$; $p>.05$) tespit edilememiştir. Aritmetik ortalamalara bakıldığında ise kamu bankasında çalışanların (A.Ort.=2.54; Std. Sapma 1.29) özel bankada çalışanlara göre (A.Ort.=2.38; Std. Sapma 1.22) arkadaşlık ilişkilerinin daha olumlu olduğu söylenebilir. Bunun nedeni olarak ise özel bankalarda performansa dayalı sistemin baskısının kamuya göre daha fazla olmasının ister istemez çalışanlar arasındaki ilişkilere de yansması ve bunun getirdiği rekabet ortamı olarak değerlendirilebilir. “İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin güçlü olması işimden aldığım zevki artırır” ifadesi için de her iki banka çalışanları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=.95$; $p>.05$) tespit edilememiştir. Dolayısıyla gerek kamuda (A.Ort.=3.11; Std. Sapma 1,41) ve gerekse özel bankada (A.Ort.=3.18; Std. Sapma 1.42) çalışan personelin kurumda arkadaşlık ilişkilerinin iyi ve güçlü olmasının iş tatminlerini olumlu yönde etkileyeceği görüşünde oldukları söylenebilir. Yapılan araştırmanın bulguları dikkate alındığında, katılımcıların “kurumdaki arkadaşlık ilişkilerinin iyi ve güçlü olması” iş

tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Bu sonuca göre H3 hipotezi reddedilmiştir.

H4: Beklenen ücretin alınması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

Kurumda beklenen ücretin alınması iş tatmini açısından kamu ve özel banka çalışanları arasında bir fark olup olmadığını test eden t testi sonucu Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8: Kurumda Beklenen Ücretin Alınması ile ilgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit. O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğu görüşündeyim	1,77	,83	3,71	1,10	9,94*	Evet
2	Aldığım ücret ne kadar yüksek olursa işimi yapmaktan duyduğum zevk o derece artar	3,07	,75	2,27	1,26	-1,63	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi *p<.05

Bu hipotez 2 ifade ile ölçülmüştür. Bu ifadelerden “Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğu görüşündeyim” ifadesi için bankada çalışan personeller (özel-kamu) açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=9.94$; $p<.05$) tespit edilmiştir. Aritmetik ortalama dikkate alındığında özel bankada çalışan personelin (A.Ort.=3.71; Std. Sapma 1,10) kamu bankasında çalışan personele göre (A.Ort.=1.77; Std. Sapma .83) alınan ücret konusunda daha fazla iş tatmini yaşadıkları söylenebilir. Bu sonuç Thakur’un (2007) bulgusunu desteklerken, Sobhna ve Hartesh’in (2013) bulgusunu desteklememektedir. Sobhna ve Hartesh (2013), özellikle kamu bankasında çalışanların özel bankada çalışanlara göre zamanında ücret almaları ve sorumlulukları dikkate alındığında ödül ve tazminat sistemlerinin daha iyi olmasından dolayı daha fazla iş tatmini içerisinde olduklarını belirtmişlerdir. “Aldığım ücret ne kadar yüksek olursa işimi yapmaktan duyduğum zevk o derece artar” ifadesi için ise her iki bankada çalışan personel yönünden istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=-1.63$; $p>.05$) tespit edilememiştir. Fakat kamu bankalarında çalışan personelin yüksek ücret alma beklentisinin iş tatminine yol açacağı algısının (A.Ort.=3.07, Std.Sapma=.75) özel bankada çalışan personele göre (A.Ort.=2.27, Std.Sapma=1.26) daha fazla olduğu bulgulanmıştır. Bunun nedeni olarak kamu bankalarında çalışan personelin devlet memuru statüsünde olması ve bu statü kapsamında özel sektörde çalışan personele göre daha az ücret alması olarak gösterilebilir. Yapılan araştırmanın bulguları dikkate alındığında, katılımcıların “aldıkları ücretin” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak kısmen anlamlı bir farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H4 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H5: Yönetimin uygulamalarından memnuniyet iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

Kurumda yönetim uygulamalarından memnuniyetin iş tatmini açısından kamu ve özel banka çalışanları arasında bir fark olup olmadığını test eden t testi sonucu Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9: Kurumda Yönetim Uygulamalarından Memnuniyet ile ilgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit. O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	İş yerinde personelin problemleri yönetim tarafından süratle çözümlenmektedir	2,09	1,16	3,52	1,51	3,05*	Evet
2	İş yerinde uygulanan yönetim tarzından memnunum	3,20	,98	2,90	1,12	3,55*	Evet
3	İş ortamındaki yönetim uygulamaları karmaşık ve sert olursa, bu işimi yapmaktan duyacağım zevki olumsuz yönde etkiler	3,07	,89	3,19	,78	-,69	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi * $p < .05$

Yönetim uygulamaları başlığı altında incelenen bu hipotez 3 ifade ile ölçülmüştür. “İş yerinde personelin problemleri yönetim tarafından süratle çözümlenmektedir” ifadesi bankada çalışan personel açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=3.05$, $p < .05$) olduğunu ortaya koymuştur. Ortalamalar dikkate alındığında, özel bankada çalışan personel (A.Ort.=3,52, Std.Sapma=1.51) kamuda çalışan personele göre (A.Ort.=2.09, Std.Sapma=1.16) kurum yöneticilerinin problemlerini çözmede daha etkin olduğunu belirtmektedirler. “İş yerinde uygulanan yönetim tarzından memnunum” ifadesi her iki bankada çalışan personel için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=3.55$, $p < .05$) olduğunu ortaya koymaktadır. Ortalama bulguları dikkate alındığında kamu bankasında çalışan personelin (A.Ort.=3.20, Std.Sapma=.98) özel bankada çalışan personele göre (A.Ort.=2.90, Std.Sapma=1.12) iş yerinde uygulanan yönetim tarzından daha fazla iş tatmini duyduğu belirlenmiştir. Özellikle özel bankalarda performans baskısının daha fazla olması bu bulguyu da destekler niteliktedir. “İş ortamındaki yönetim uygulamaları karmaşık ve sert olursa, bu işimi yapmaktan duyacağım zevki olumsuz yönde etkiler” ifadesinde kamu ve özel bankalarda çalışan personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=-.69$, $p > .05$) tespit edilememiştir. Yani gerek kamuda (A.Ort.=3,07 Std.Sapma=.89) ve gerekse özel (A.Ort.=3,19 Std.Sapma=.78) bankada çalışan personel yönetim uygulamalarının karmaşık ve sert olmasının iş tatminlerini azaltacağını belirtmişlerdir. Yapılan araştırmanın bulguları dikkate alındığında, katılımcıların “yönetim uygulamaları ile ilgili algılamalarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H5 hipotezi kabul edilmiştir.

H6: Çalışanların kariyer ve terfi beklentilerinin karşılanması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

Kurumda çalışanların kariyer ve terfi beklentilerinin karşılanmasının iş tatmini açısından kamu ve özel banka çalışanları arasında bir fark olup olmadığını test eden t testi sonucu Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10: Kurumda Çalışanların Kariyer ve Terfi Beklentilerinin Karşılanması ile ilgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit. O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	Yaptığım işin beni ilerde daha yüksek kademelere getireceği inancındayım	2,24	,97	3,28	1,22	2,46*	Evet
2	Terfi beklentilerimin gerçekleşmemesi işimi yapmaktan duyacağım zevki azaltır	3,14	1,17	3,44	1,09	1,37	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi *p<.05

Bu hipotez araştırmada 2 ifade ile sınanmıştır. Bu ifadelerden “Yaptığım işin beni ilerde daha yüksek kademelere getireceği inancındayım” için yapılan analizde ($t=2.46$, $p<.05$) bankalarda çalışan personeller arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar dikkate alındığında özel bankada çalışan personelin (A.Ort.=3.28, Std.Sapma=1.22), kamu bankasında çalışan personele göre (A.Ort.=2.24, Std.Sapma=.97) terfi beklentisinin daha güçlü olduğu ve bunun iş tatminini olumlu etkilediği ifade edilebilir. Bunun nedeni olarak özel bankalarda performansa dayalı ücret ve terfi sisteminin daha benimsenen bir yöntem olması olarak değerlendirilebilir. Örneğin özel bir bankada iyi performans gösteren çalışanın 3-5 yılda şube müdürü olması daha olası iken, kamu bankasında (kıdem esası) bunun 12 yıl sürdüğü ifade edilmektedir. “Terfi beklentilerimin gerçekleşmemesi işimi yapmaktan duyacağım zevki azaltır” ifadesi ile ilgili yapılan testte ise her iki bankada çalışan personel yönünden istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=1.37$, $p>.05$) tespit edilmemiştir. Yani gerek kamu (A.Ort.=3.14, Std.Sapma=1.17) ve gerekse özel (A.Ort.=3.44, Std.Sapma=1.09) bankada çalışan personel terfi beklentilerinin beklediği gibi gerçekleşmemesinin iş tatminlerini olumsuz etkileyeceği görüşündedirler. Araştırmanın bulguları değerlendirildiğinde, katılımcıların “kariyer ve terfi beklentilerinin” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak kısmen anlamlı bir farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H6 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

H7: İş yerinin fiziksel ortamının elverişli olması iş tatmini açısından kamu ve özel bankalarda çalışan personel yönünden farklılık oluşturur.

Kurumda işyerinin fiziksel ortamının elverişli olmasının iş tatmini açısından kamu ve özel banka çalışanları arasında bir fark olup olmadığını test eden t testi sonucu Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11: Kurumda İşyerinin Fiziksel Ortamının Elverişli Olması ile ilgili t Testi

No	İfadeler	Kamu Bankası (N=46)		Özel Banka (N=54)		t değeri	Anlamlı fark
		Arit. O.	Std. Sp.	Arit. O.	Std. Sp.		
1	İşimi yapmak için gerekli malzeme ve ekipmana sahibim	3,29	1,18	3,45	1,24	,50	Hayır
2	İşle ilgili olarak çalışma saatlerinin belirsizliği işimi yapmaktan duyduğum zevki azaltır	2,74	,80	3,58	1,22	1,95*	Evet
3	İş yerindeki aydınlatma, gürültü gibi faktörlerin aşırılığı işimi yapmaktan duyduğum zevki azaltır	3,74	1,30	3,47	1,23	,51	Hayır
4	İşimi yaparken gerekli malzeme ve ekipmandaki eksikliklerin çıkardığı zorluklar işimi yapmaktan duyacağım zevki azaltır	2,94	1,10	3,02	,76	1,12	Hayır
5	Belirsizlik ortamında çalışmak işimi yapmaktan duyacağım zevki azaltır	3,94	1,53	4,09	1,03	,67	Hayır

Not: (i) N=100; (ii) ölçekte 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5= Kesinlikle katılıyorum anlamındadır; (iii) Anlamlılık Düzeyi *p<.05

Bu hipotez toplam 5 ifade ile ölçülmüştür. Bu ifadelerden “İşimi yapmak için gerekli malzeme ve ekipmana sahibim” ile ilgili yapılan testte, her iki bankada çalışan personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=.50$, $p>.05$) tespit edilememiştir. Ortalamalar dikkate alındığında, gerek kamu (A.Ort.=3.29, Std.Sapma=1.18) ve gerekse özel (A.Ort.=3.45, Std.Sapma=1.24) bankada çalışan personelin işini yaparken gerekli ve yeterli ekipmana sahip olduğu belirlenmiştir. “İşle ilgili olarak çalışma saatlerinin belirsizliği işimi yapmaktan duyduğum zevki azaltır” ifadesi ile ilgili olarak ise her iki bankada çalışan personel açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=1.95$, $p<.05$) olduğu belirlenmiştir. Ortalamalara bakıldığında ise özel bankada çalışan personelin (A.Ort.=3.58, Std.Sapma=1.22), kamu bankasında çalışan personele göre (A.Ort.=2.74, Std.Sapma=.80) çalışma saatlerinin uzunluğu ve belirsizliğinden oldukça rahatsızdırlar. “İş yerindeki aydınlatma, gürültü gibi faktörlerin aşırılığı işimi yapmaktan duyduğum zevki azaltır” ifadesi ile ilgili olarak her iki bankada çalışan personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=.51$, $p>.05$) tespit edilememiştir. Ortalamalar dikkate alındığında gerek kamu (A.Ort.=3.74, Std.Sapma=1.30) ve gerekse özel (A.Ort.=3.47, Std.Sapma=1.23) banka personelinin işyerindeki aşırı aydınlatma ve gürültü gibi fiziksel faktörlerin iş tatminlerini azaltacağı görüşünde oldukları söylenebilir. “İşimi yaparken gerekli malzeme ve ekipmandaki eksikliklerin çıkardığı zorluklar işimi yapmaktan

duyacağım zevki azaltır” ifadesi ile ilgili olarak her iki bankada çalışan personel açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=1.12$, $p>.05$) olmadığı belirlenmiştir. Yani gerek kamu (A.Ort.=2.94, Std.Sapma=1.10) ve gerekse özel (A.Ort.=3.02, Std.Sapma=.76) bankada çalışan personelin işlerini yaparken gerekli malzeme ve ekipman eksikliği yaşamaları iş tatminlerini azaltacağı görüşündedirler. “Belirsizlik ortamında çalışmak işimi yapmaktan duyacağım zevki azaltır” ifadesi ile ilgili olarak ise her iki bankada çalışan personel arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($t=-.67$, $p>.05$) olmadığı belirlenmiştir. Ortalamalara bakıldığında gerek kamu (A.Ort.=3.94, Std.Sapma=1.53) ve gerekse özel (A.Ort.=4.09, Std.Sapma=1.03) bankada çalışan personelin belirsizlik ortamında çalışmanın iş tatminlerini azaltacağı görüşünde oldukları belirlenmiştir. Araştırmanın bulguları genel olarak değerlendirildiğinde, 5 ifadeden yalnızca 1’inde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenirken diğer 4 ifadede ise bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Buna göre katılımcıların “iş ortamlarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermedikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H7 hipotezi red edilmiştir.

SONUÇ

Çalışmada, Kilis ilindeki kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen unsurlar ve bu unsurların sektörel olarak ne ölçüde birbirinden farklılaştıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada 7 hipotez test edilmiş ve bu hipotezlerden 5’i doğrulanmıştır.

Hipotezlerin sonuçları değerlendirildiğinde; özel bankada çalışan personel ile kamu bankasında çalışan personelin iş tatmini etkileyen unsurlar açısından aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir. Yani genel anlamda özel bankada çalışanların iş tatminlerini etkileyen unsurların kamu bankasında çalışan personele göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu sonuçlara göre H1 hipotezi (H₀ hipotezi red) kabul edilmiştir.

Araştırmada katılımcıların “bilgi ve yeteneğine uygun bir işte çalışması ve yaptıkları işten zevk almalarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre kısmen anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, H2 hipotezini kısmen doğrulamaktadır. Araştırmada katılımcıların “kurumdaki arkadaşlık ilişkilerinin iyi ve güçlü olması” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği bulgulanmıştır. Bu sonuca göre H3 hipotezi reddedilmiştir. Bir diğer hipotezde ise katılımcıların “aldıkları ücretin” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H4 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Araştırmada bir diğer bulgu, katılımcıların “yönetim uygulamaları ile ilgili algılamalarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdikleri yönünde tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H5 hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmada katılımcıların “terfi beklentilerinin” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdikleri belirlenmiştir. Bu sonuca göre H6 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Araştırmada son olarak, katılımcıların “iş ortamlarının” iş tatmini açısından, çalıştıkları sektöre göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bu sonuca göre H7 hipotezi red edilmiştir. Bütün bu sonuçlara göre araştırmada 7 hipotez test edilmiş ve bu hipotezlerden 3’ü kısmen olmak üzere toplamda 5’i doğrulanmıştır.

Araştırma sonuçları ve hipotezler değerlendirildiğinde, kamu ve özel banka personeli arasında iş tatminini etkileyen farklılığın özellikle, ücret, yönetim uygulamaları, terfi beklentileri ve kısmen bilgi ve yetenek konularında ön plana çıktığı; arkadaşlık

ilişkileri ve iş ortamı konularında ise önemli bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Ayrıntılı analiz yapıldığında ise özel bankada çalışan personelin kamu bankasında çalışan personele göre ücret, bilgi ve yeteneklerine uygun iş yapma ve terfi beklentileri konusunda iş tatminlerinin daha yüksek olduğu belirlenirken, kamu bankasında çalışan personelin ise özel bankada çalışan personele göre arkadaşlık ilişkileri ve yönetimden memnuniyet konularında daha fazla iş tatmini yaşadıkları belirlenmiştir. Diğer taraftan her iki sektörde de çalışan personel yönetim uygulamalarının karmaşık ve sert olmasının iş tatminlerini azaltacağı ve terfi beklentilerinin bekledikleri gibi gerçekleşmemesinin iş tatminlerini olumsuz etkileyeceği görüşünü vurgulamışlardır.

Sonuç olarak, özel bankada çalışan personel ile kamu bankasında çalışan personelin iş tatmini etkileyen unsurlar açısından aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve özel bankada çalışan personelin iş tatminlerini etkileyen unsurların kamu bankasında çalışan personele göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Buna göre özel bankada çalışanların için yönetim baskısının azaltılması, iş güvenliğinin etkin hale getirilmesi, iş yükünün azaltılması, çalışma saatlerinin daha insani hale getirilmesi ve kurumda daha sıcak bir iklim oluşturulması; kamu bankasında çalışanları için ise ücret şartlarının iyileştirilmesi, bilgi ve yeteneklerine uygun iş dağıtımı ve kariyer fırsatlarının oluşturulması gibi uygulamaların çalışanların iş tatminlerinin artırılmasına önemli katkılar sağlayacağı ifade edilebilir.

KAYNAKLAR

- AKINCI, Z., (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 2 (4):1-25.
- ALMINTISIR, A.B., A.B. Akeel ve I. D. Subramaniam , (2012), “Comparison of Satisfaction of Employees in Public and Private Sector Organizations: Evidence from Two Libyan Companies”, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6 (8): 177-186
- AY, Ü. Ve H. Karadal, (1995), “Örgütsel İş Doyumu Etkenleri ve Doyum Düzeylerine İlişkin Yurtkur’da Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 5 (1): 63-74
- BAKAN, İ. Ve T. Büyükbeşe, (2004), “Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7: 1-30
- BOZKURT, Ö. Ve İ. Bozkurt, (2008), “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1): 1-18
- CHEN, L.H., (2008), “Job Satisfaction Among Information System (IS) Personnel”, *Computers in Human Behavior*, 24: 105-118
- COOMBER, B. Ve K.L. Barriball, (2007), “Impact of Job Satisfaction Components on Intend to Leave and Turnover for Hospital-Based Nurses: A Review of The Research Literature”, *International Journal of Nursing Studies*, 44: 297-314

- EĞİNLİ, A. Temel, (2009), “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt. 23, Sayı. 3: 35-52
- EMHAN, A. Ve R. Gök, (2011), “Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz: 157-174
- GEREKAN, B. Ve A. Pehlivan, (2010), “Kamu İç Denetim Elemanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 12, Sayı 1, 29-54
- GUI, L., K.L. Barriball ve A.E. While, (2009), “Job Satisfaction of Nurse Teachers: A Literature Review Part I: Measurement, Levels and Components”, *Nurse Education Today*, 29: 469-476
- HASSAN, Y., Kashif-ud-din, Z. Mir, K. Ahmad, A. Mateen, W. Ahmad, A.B. Nasir, (2011), “ Job Satisfaction in Private Banking Sector of Pakistan”, *Global Journal Of Management and Business Research*, Volume 11, Issue 12, December: 85-94
- KARATEPE, O. M., O. Uludağ, İ. Meneviş,, L. Hadzimehmedagic ve L.Baddar, (2006), “The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction”, *Tourism Management*, Volume:27: 547-560.
- KHAN, A.H., M.M. Nawaz, M. Aleem ve W Hamed, (2011), “Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institutions of Pakistan”, *African Journal of Business Management*, Volume 6-7, February: 2697-2705
- KUMARI, G. Ve K. M. Pandey, (2011), “Job Satisfaction in Public Sector and Private Sector: A Comparison”, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 2, No. 3, June: 222-228
- LOCKE, E.A., (1976), *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, in M.C. Dunnette (der.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago:Rand McNally: 1297-1349
- LU, H., A.E. While ve K.L. Barriball, (2005), “Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review”, *International Journal of Nursing Studies*, 42: 211-227
- MEENA, M.L. ve G.S. Dangayach, (2012), “Analysis of Employee Satisfaction in Banking Sector”, *International Journal of Humanities and Applied Sciences (IJHAS)*, Vol 1, No 2: 78-81
- MOORE, D.S., (2004), *The Basic Practice of Statistics*, W.H. Freeman, New York

- NGUYEN, A.N., J. Taylor ve S. Bradley, (2003), "Relative pay and job satisfaction: Some new evidence, *Working Paper* 045, Department of Economics, Lancaster University Management School
- OPKARA, J.O., (2002), "The Impact of Salary Differential on Managerial Job Satisfaction: A Study of The Gender Gap and its Implications for Management Education and Practice in a Developing Economy", *The Journal of Business in Developing Nations*: 65-92
- ÖRÜCÜ, E., S. Yumuşak ve Y. Bozkır, (2006), "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13 (1): 39-51
- PORTER, L. Ve E. Lawler, (1968), *Managerial Attitudes and Performance*, Homewood, Illinois: The Dorsey Press
- RYAN, A. M., M. J. Schmitt ve R. Johnson, (1996), "Attitudes and Effectiveness: Examining Relations at an Organizational Level", *Personnel Psychology*, Volume 49, 853-882
- RYZIN, G.G.V., (2011), "Did 9-11 Increase Public Sector Job Satisfaction in The US? A Difference In Differences Study", *11th National Public Management Research Conference*, Maxwell School of Citizenship, Syracuse University, June 2-4
- SCHERMERHORN, J.R., J.G. Hunt ve R.N. Osborn, (1994), *Management*, John Willey and Sons, USA
- SERİNKAN, C. ve A. Bardakcı, (2007), "Pamukkale Üniversitesi'nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Tatminlerine İlişkin Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, Sayı: 12, Yıl: 9, ss. 152 – 163
- SHOBHNA, G.J. ve P.K. Hartesh, (2013), "A Comparative Study of Satisfaction in Public and Private Sector", *Indian Journal of Arts*, Volume 1, Number 1, January: 3-6
- SPAGNOLI, P., A. Caetano ve S.C. Santos, (2012), "Satisfaction with Job Aspects: Do Patterns Change Over Time?", *Journal of Business Research*, 65: 609-616
- TEKELİ, S. Ve D. Paşaoğlu, (2012), "Türkiye'de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu ve Özel Banka Örneği", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt. 4, Sayı. 2: 177-189
- THAKUR, M., (2007), "Job Satisfaction of Banking: A Study of Private and Public Sector Banks", *The IUP Journal of Bank Management*, Volume 7, Issue 4, November: 60-68
- TOPLU, D., (1998), *Kamu Kurum Arşivlerinde Çalışan Personelin İş Tatmini*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara