

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNLERİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

DOI NO: 10.5578/jeas.9788

ÇAĞRI İZCİ* EDİP ÖRÜCÜ** SERAY SÜREN***

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, banka çalışanlarının iş tatminleri ile örgütsel bağlılıklarının birbirleriyle olan ilişkisinin sorgulanması ve bu çalışanların statülerine göre iş tatminlerinin ve örgütsel bağlılıklarının farklılaşp farklılaşmadığının araştırılmasıdır. Bu gaye ile gerçekleştirilen literatür araştırması sonucunda, 5'li Likert ölçeği esasına göre oluşturulan anketlerde yer alan iş tatmini ölçeği ve örgütsel bağlılık ölçeği güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve saptanan veriler analiz edilerek çeşitli değerlendirmelerde bulunulmuştur. Araştırma, HSBC Bank A.Ş. (The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation), TEB (Türkiye Ekonomi Bankası) ve Türkiye İş Bankası'ndaki 111 çalışandan elde edilen verilerle gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucu elde edilen veriler ANOVA ve korelasyon analizlerine tabi tutulmuştur. Araştırma neticesinde banka çalışanlarının iş tatmini ile örgütsel bağlılıkları arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmış, aynı zamanda banka çalışanlarının statülerine göre iş tatminleri ve örgütsel bağlılıklarının farklılaştığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Statü

JEL: M10, M12, M14

INVESTIGATION OF THE RELATION BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN BANKING SECTOR

157

ABSTRACT

The aim of this study is that the relationship is inquired between job satisfaction and organizational commitment of bank workers. Also, it is seeked in study how bank workers' job satisfaction and organizational commitment are effected by their position. . In this context; result of the literature research, job satisfaction scale and organizational commitment scale which are in survey forms was enforced reliability analysis. After the obtaining datas are analyzed, various evaluations were performed. The study is actualized with obtained datas from 111 workers in HSBC Bank (The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation), TEB (Turkish Economy Bank) and Isbank. Datas which are obtained result of the research were subjected to ANOVA and correlation analysis. As a result of the research a medium, positive and significant relation was determined between job satisfaction and organizational commitment of bank workers. At the same time, it was seen that a difference between job satisfaction and organizational commitment of bank workers according to their position.

Key words: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Position

* Arş. Gör. , Balıkesir Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, e-mail: cagriizci@balikesir.edu.tr

** Prof. Dr. , Balıkesir Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, e-mail: eorucu@balikesir.edu.tr

*** Balıkesir Üniversitesi, İşletme Bölümü Yönetim Organizasyon, e-mail: seray_suren89@hotmail.com

GİRİŞ

Değişimin engellenemez olduğu günümüzde, örgütlerin faaliyetleri doğrultusunda onları amaçlarına ulaştıracak ve sürekliliklerini sağlayacak en önemli kaynak insan kaynağıdır. Alınacak olan kararlarda tüm personelin katılımını sağlayan Toplam Kalite Yönetimi ve giderek daha stratejik bir yapıya bürünen İnsan Kaynakları Yönetimi ile işletmeler elindeki en önemli değer “iç müşterileri” olduğunu anlayarak çalışanlarına yönelmeyi zorunlu görmeye başlamaktadır. Bu bağlamda işletmeler, kendi çalışanlarının tatmin edilmesi ile ilgili gerekli olan her türlü altyapıyı inşa ederek onların iş tatminlerini, işletmedeki yaratıcılığını ve vereceği kararların etkililiğini arttırmayı sağlayabilirler. Aynı zamanda organizasyonlarda çalışanların kendilerine önem verildiğinin hissettirilmesi ve tatmin ettirilmesi ile bulunduğu birime değer katabilmesi ve örgütsel bağlılıklarının artırılması sağlanabilir.

Bu çalışmada HSBC Bank A.Ş., Türkiye Ekonomi Bankası ve Türkiye İş Bankası'nda farklı statülerdeki çalışan personellerin iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasında ilişki olup olmadığı ortaya çıkarılmıştır.

158

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İş Tatmini

İşletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmesi insan kaynaklarının etkili kullanımına bağlı olmaktadır. Bu bakımdan işletmeler, çalışanlarının her türlü gereksinimini karşılamak zorundadırlar. Yani işgören için; çalışma koşulları, ücret, iş güvenliği ve iş sağlığı gibi noktaların optimum bir şekilde sağlanması gerekmektedir. Böylelikle çalışanların yapmış oldukları iş ve çalışma koşulları ile ilgili memnuniyetleri artacak, bu artış sonucunda da çalışanların işletmeye katmış olduğu değerde ilerleme söz konusu olabilecektir.

“İş tatmini” terimi insan kaynakları yönetiminde sıkça kullanılan önemli bir terimdir (GALANOU, GEORGAKOPOULOS ve Diğ., 2011: 488). İş tatmini, insanların işleri üzerindeki tutumlarının yansımaları olarak tarif edilmiştir (PELTIER, SCHIBROWSKY ve Diğ., 2013:901). İş tatmini kavramı farklı şekillerde tanımlanabilmektedir. Linda Evans (1997) iş tatminini kişinin iş ile ilgili ihtiyaçlarının karşılanması olarak algıladığı ruh hali, Kreis ve Brockopp (1986) iş sayesinde benlik ihtiyaçlarının yerine getirilmesi, Weiss ve Cropanzano (1996) ise bir kişinin işi veya çalışma durumu ile ilgili yapmış olduğu bir değerlendirme şeklinde tanımlamaktadır (AKT. THOMS,

DOSE ve Diğ., 2002: 309). Başka bir tanımda iş tatmini; bir çalışanın işine karşı genel düşüncesi olarak ifade edilmekte, iş çevresi ve iş arkadaşları gibi faktörlerle doğrudan ilgili olmaktadır (DISKIENÉ VE GOŠTAUTAS, 2010:302).

Bu tanımlarla birlikte birçok tanımda iş tatmini, işgörenin işine ve iş ortamına karşı sahip olduğu tutum, duygu, davranış, memnuniyet, hoşlanma ve zevk alma gibi soyut kavramlar kullanılarak açıklanmaktadır. Bu durum iş tatmininin tanımlanmasının ve ölçülmesinin ne kadar zor olduğunu göstermektedir. Çünkü insanın iç dünyasındaki duygusal durumlarını belirleyen birçok içsel ve dışsal faktör bulunmaktadır (ÇINAR ve DURSUN, 2012:326).

İş tatmini konusunda dikkat çeken bir husus ise, kavramın ortaya atıldığından bu yana farklı yaklaşımlarla ele alınmasıdır. Ancak, nasıl değerlendirilse değerlendirilsin, iş tatmini sonuçta insan deneyim ve duygularını, bu duygu ve deneyimlere sahip kişi ile onun işi ve iş çevresi arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Başka bir deyişle, her çalışanın çalışma hayatının sonunda işine, işletmesine ve iş çevresine ilişkin bir dizi deneyimi oluşur. İş tatmini bu tutumun genel yapısı olarak adlandırılır (KÖK, 2006:293).

İş tatminsizliği hem çalışanlar hem de işletmeler açısından önemli sonuçları doğurmaktadır. İş tatmini yüksek olan çalışanlar, işteki pozisyonlarının gerektirdiği işlerin ötesinde görevlerini en iyi biçimde yapabilmek için çaba göstererek işletmeye artı bir değer katmaya çalışırlar. İş tatminindeki azalmalar ise kişinin hayatındaki olumsuz yaşam olaylarıyla, gündelik sıkıntılarla ve kişilik özellikleriyle de birleşince huzursuzluk, gerginlik, öfke, anksiyete, depresyon, yorgunluk gibi öznel duygulanımlarının ve birtakım fizyolojik sorunlarının artmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu sorunların iş yaşamına yansımaları da psikolojik olarak geri çekilme (iş zamanında çeşitli hayaller kurma vb.), fiziksel olarak geri çekilme (izinsiz dışarı çıkmalar, işten erken ayrılmalar-geç gelmeler, çok sık rapor alma vb.), verimde düşme, konsantrasyonda azalma, hatalarda artış, hoşgöründe azalma, duyarsızlıklar, kişilerarası ilişkilerde çatışmalar hatta saldırganlık gibi davranışlar şeklinde kendini göstermektedir (DEMİR, 2009:197).

Yönetim ve insan kaynaklarının her seviyesinde iş tatmini önem arz etmektedir. Yüksek iş tatmini örgütlerin iyi yönetildiğini gösteren bir veri olmaktadır. Yöneticiler özellikle şu üç nedenden

ötürü çalışanlarının iş tatminine önem vermeli- dirler (DEHKORDI, KAMRANI ve Diğ., 2011:811):

-Tatmin olmayan personelin işten ayrıldığına dair birçok kayıt vardır.

-Tatmin olmuş personel daha sağlıklıdır ve o kişilerin yaşam süresi daha uzundur.

-İş tatmini sınırları aşan bir olgudur ve personel üzerindeki etkileri iş dışında da gözlenmektedir.

1.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel davranış alanında en sık çalışılan konu olan örgütsel bağlılık, bir bireyin o örgüt ile oluşmuş kimliği ve katılımının ilişkili gücü olarak tanımlanmaktadır (MAHANTA, 2012:45). Örgütsel bağlılık, işgörenin çalıştığı örgüte karşı kendini adama derecesi ve hissettiği bağın gücü anlamına gelmektedir. Bu bağın güçlü olması en az üretim kadar önemli görülmektedir. Çünkü işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının zayıf olmasıyla işe geç gelme veya gelmeme, işten ayrılma ve dolayısıyla işgören devir hızının yüksek olması gibi durumlar ortaya çıkmakta ve bunlar iş- letme performansını negatif yönde etkilemektedir (ÇINAR VE DURSUN, 2012:323)

Özellikle personel devri ve iş tatmini üzerinde belirleyici bir role sahip olan örgütsel bağlılık, işgörenlerin sadece göreve bağlı olmasını değil, örgüte bağlı olmasını ifade etmektedir. İşgörenin, örgütün değer ve hedeflerini benimsemesi, örgütün yararı için gayret göstermesi ve örgütsel bağlılık isteğinin temelinde, çalıştığı örgüte duyduğu duygusal yakınlık ve kendini örgütle özdeşleştirme yer almaktadır. Bu doğrultuda, örgütle özdeşleşen bir çalışanın, örgütün amaçlarını kendi amaçlarının önünde tutarak, daha çok çalışması söz konusudur (EMHAN VE GÖK, 2011:170).

İşletme içerisinde örgütsel bağlılık seviyesi kişiden kişiye değişebileceğinden dolayı birtakım psikolojik temellerin de bu değişimde etkisi olabilmektedir. Bu yüzden araştırmacılar örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili çok yönlü çalışmalar yapmışlardır. Bu çalışmalar neticesinde yapılan örgütsel bağlılık sınıflandırmaları arasında en yaygın olanı Allen ve Meyer (1991) in sınıflandırmasıdır. Buna göre örgütsel bağlılık; çalışanların örgüt ile duygusal bağ kurarak büyük bir özveriyle ve gönüllü olarak çalışabilmesi olan duygusal bağlılık, başka bir iş bulamama korkusu ve genel olarak sosyal, psikolojik ve ekonomik

etmenlerden ötürü işgörenin çalışmaya devam etmesi ile oluşan sürekli bağlılık, çalışanın örgütün kurallarına uyma zorunluluğu olan normatif bağlılık olarak üçe ayrılmaktadır (ÇETİN, 2006:78).

1.3. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Araştırma Çerçevesi

İş tatmini ile örgütsel bağlılık ilişkisini konu alan önceki araştırmalarda birbirinden farklı sonuçlar ortaya çıkarılmıştır. Örnek olarak Curry, Wakefield, Price ve Mueller (1986) iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında belirgin bir ilişki bulamamışlardır. Ancak, başka araştırmacılar (MANNHEIM, BARUCH ve Diğ., 1997; BUSCH, FALLAN ve Diğ., 1998; FREUND, 2005), iş tatmininin, örgütsel bağlılığın belirgin belirleyicisi olduğunu bulmuşlardır. Bunun yanında bazı araştırmacılar, bireylerin iş tatmininin işe hemen duygusal reaksiyon yansıttığını, ancak bireyin örgüte bağlılığının yavaşça oluştuğunu savunmuşlardır. Bireyin örgüte bağlılığı, örgütün değerlerini benimsediği, kendi beklentilerini ve geleceğini orada gördüğü zaman oluşur. Bu yüzden, iş tatmini, örgütsel bağlılığın bir belirleyicisi olarak görülür. Yüksek oranda tatmin olmuş çalışanların o örgüte daha bağlı olduğu varsayılır (MALIK, NAWAB ve Diğ., 2010:20).

İş tatmini ile örgütsel bağlılık ilişkisinin anlamlı olduğunu ortaya çıkaran diğer araştırmacılar da şu çalışmaları gerçekleştirmişlerdir. Russ Ve Mc Neilly (1995), örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelerken yüksek düzeydeki örgütsel bağlılığın iş tatminini oluşturduğunu savunmuşlardır. Vandenberg ve Lance (1992), iş tatmini ve örgütsel bağlılığın nedensel düzenini incelemişler ve örgütsel bağlılığın iş tatminini sağladığını bulmuşlardır. Aynı şekilde yine çeşitli araştırmacılar da (GEORGE, 1992; JUDGE & LOCKE, 1993; GHAZZAWI, 2008; GHAZZAWI & SMITH, 2009;) örgütsel bağlılığın iş tatmini sonucunu verdiğini ortaya koyan çalışmalar gerçekleştirmişlerdir.

Daha yüksek örgütsel bağlılığa sahip çalışanlar örgütler tarafından daha çok istenir. Bunun nedeni, örgütsel bağlılığın birçok çeşitli sonucu etkilemesidir. Bu sonuçlara örnek olarak; yüksek motivasyon, yüksek örgüt vatandaşlık davranışı ve örgütsel destek sayılabilir. Örgütler kendini örgüte bağlamış çalışanlardan istifade ederler çünkü bu çalışanlar bir sorun olduğu zaman inisiyatif kullanmaktan çekinmezler. (KUMAR ve GIRI, 2009:30).

2. METODOLOJİ VE BULGULAR

Araştırmanın amacı HSBC Bank A.Ş., TEB ve Türkiye İş Bankası'nda farklı birimlerde çalışan personelin örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Genellikle yabancı ve özel sermayeli bankaların karlılığı kamu bankalarına kıyasla daha yüksek olmasından dolayı (UÇARKAYA, 2006:80) özellikle bu üç banka araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Çalışma kapsamında gerekli olan verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anketler 5'li likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Anket üç bölümden oluşturulmuştur: Birinci bölümde demografik verilere, ikinci bölümde 10 sorudan oluşan "İş Tatmini Ölçeği" ne ve üçüncü bölümde de yine 10 sorudan oluşan "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" ne yer verilmiştir. Araştırmada iş tatmini ölçeği ile ilgili veriler Smith, Kendal ve Hulin (1969) tarafından geliştirilen ve örgütsel araştırmalarda en çok kullanılan yöntemlerden biri olan İş Tanımlama Endeksi ölçeğinin; örgütsel bağlılık ölçeği ile ilgili veriler ise Mowday, Porter ve Steers (1979) tarafından geliştirilen ve çalışanların örgüte bağlılık düzeyini ölçmeye yönelik ölçeğinin banka çalışanları üzerinde uygulanabilecek şekilde uyarlanmasıyla elde edilmiştir. Araştırmanın örneklemini; HSBC Bank A.Ş., TEB, Türkiye İş Bankası'nda farklı birimlerde çalışan kişilerden tesadüfi olarak seçilen 111 personel oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 19.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ölçeğine verilen cevaplara göre iş tatmini ve örgütsel bağlılık puanları elde edilmiştir. Analizlere geçmeden önce her iki puanın normal dağılıma uygunluğunu test etmek amacıyla tek örneklem Kolmogorov-Smirnov testi (K-S) kullanılmıştır. K-S testi sonucunda; iş tatmini puanı için 0.480 ($p>0.05$), örgütsel bağlılık puanı için 0.521 ($p>0.05$) değeri bulunmuştur. Bulunan bu değerler, ölçeklerin normal dağıldığını ve parametrik testlerin kullanılabilirliğini göstermiştir. Örgütsel bağlılık ve iş tatmini ölçeklerine ilişkin verilerin iç tutarlılığını ölçmek amacıyla ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmış ve bu değişkenler arasındaki ilişkinin analiz edilmesinde korelasyon ve anova testlerinden yararlanılmıştır.

2.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H₁: Banka çalışanlarının statüleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Banka çalışanlarının statüleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Banka çalışanlarının iş tatmini ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

2.2. Demografik Bulgular

Bu bölümde anketi cevaplayan örneklemin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim seviyesi, kurumdaki hizmet süresi ve statüsü ile ilgili durumların analizi yapılacaktır.

Araştırmanın yürütüldüğü gruba ait betimsel istatistikler Tablo 1'de görüldüğü gibidir. Bu tabloda görüldüğü gibi araştırmaya 111 kişi katılmış olup kadınların oranı %49,5, erkeklerin oranı ise %50,5'dir. Medeni durum bakımından incelendiğinde; araştırmanın yürütüldüğü grubun %44,1'ini evli, %55,9'unu ise bekarlar oluşturmaktadır. Yaş açısından değerlendirildiğinde araştırma grubunun %29,7'sini 15-25 yaş aralığında, %55,0'ini 26-35 yaş aralığında, %13,5'ini 36-45 yaş aralığında, %1,8'ini 46-55 yaş aralığındaki çalışanlar oluşturmaktadır. Eğitim seviyesi açısından ise %73,0 gibi bir oranla üniversite mezunları araştırma grubunun büyük bir bölümünü oluşturmakla birlikte; lise mezunları grubun %8,1'ini, yüksek lisans mezunu çalışanlar ise grubun %18,9'unu oluşturmaktadır. Hizmet süresi değerlendirildiğinde en büyük oran, toplamda %64,9'luk pay ile buldukları kurumlarda 0-5 yıl arasında çalışmış 72 kişiye ait olup, 6-10 yıl arasında olan 27 (%24,3), 11-15 yıl arasında olan 4 (%3,6), 16 yıl ve yukarısı arasında olan 8 (%7,2) çalışan vardır. Kurumdaki statü bakımından incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların %13,5'ini gişe yetkilisi, %8,1'ini operasyon yetkilisi, %16,2'sini bireysel bankacılık müşteri temsilcisi, %2,7'sini premier müşteri temsilcisi, %9,0'ını uzman müşteri temsilcisi, %27,0'ını ticari bankacılık müşteri temsilcisi, %9,9'unu yönetici adayları, %3,6'sını müfettiş yardımcısı, %4,5'ini müfettiş, %3,6'sını şube müdürü ve %1,8'ini güvenlik görevlisi oluşturmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Hizmet Süresi	Frekans	Yüzde
Kadın	56	50.5	0-5 yıl	72	64.9
Erkek	55	49.5	6-10 yıl	27	24.3
Toplam	111	100.0	11-15 yıl	4	3.6
Medeni Durum			16 ve üzeri	8	7.2
Evli	49	44.1	Toplam	111	100.0
Bekar	62	55.9	Kurumdaki Statü		
Toplam	111	100.0	Gişe yetkilisi	15	13.5
Yaş			Operasyon yetkilisi	9	8.1
15-25	33	29.7	Bireysel bankacılık müşteri temsilcisi	18	16.2
26-35	61	55.0	Premier müşteri temsilcisi	3	2.7
36-45	15	13.5	Uzman müşteri temsilcisi	10	9.0
46-55	2	1.8	Ticari bankacılık müşteri temsilcisi	30	27.0
56 ve üzeri	0	0	Yönetici adayları	11	9.9
Toplam	111	100.0	Müfettiş yardımcısı	4	3.6
Eğitim Seviyesi			Müfettiş	5	4.5
İlkokul	0	0	Şube müdürü	4	3.6
Ortaokul	0	0	Güvenlik görevlisi	2	1.8
Lise	9	8.1	Toplam	111	100.0
Lisans	81	73.0			
Yüksek Lisans	21	18.9			
Doktora	0	0			
Toplam	111	100.0			

2.3. Güvenilirlik Analizi Bulguları

İş tatmini ve örgütsel bağlılık ölçeklerine ilişkin veriler güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analizin sonucu Tablo 2'de görüldüğü gibidir.

Tablo 2. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Soru Sayısı	Cronbach Alfa Değeri
İş Tatmini Ölçeği	10	0,79
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	10	0,84

İş tatmini ölçeğinin bütününe ilişkin Cronbach Alfa katsayısı 0.79, örgütsel bağlılık ölçeğinin bütününe ilişkin Cronbach Alfa katsayısı ise; 0.84 olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar, ölçeklerin genel olarak yeterli derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

2.4. Hipotezlere İlişkin Bulgular

H_1 ve H_2 hipotezine ilişkin yapılan One-Way Anova analizi neticesinde her iki hipotez de %95 güven aralığında desteklenmiştir.

H_1 hipotezine ilişkin gerçekleştirilen One-Way Anova testi sonuçları Tablo 3, Tablo 4 ve Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Banka Çalışanlarının İş Tatmini Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalamaları

Statü	N	Ortalama
Gişe yetkilisi	15	3,4333
Operasyon yetkilisi	9	3,3222
Bireysel bankacılık müşteri temsilcisi	18	3,5778
Premier müşteri temsilcisi	3	4,0667
Uzman müşteri temsilcisi	10	3,8100
Ticari bankacılık müşteri temsilcisi	30	3,9600
Yönetici adayları	11	3,5273
Müfettiş yardımcısı	4	3,7250
Müfettiş	5	4,0600
Şube müdürü	4	3,4750
Güvenlik görevlisi	2	2,7000
Toplam	111	3,6775

Aritmetik ortalamaları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına dair yapılan varyans analizi sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 4. Banka Çalışanlarının Statüleri ile İş Tatminleri Arasındaki Farklılığın Analizi (ANOVA Testi)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,297	10	,830	2,516	,010
Within Groups	32,976	100	,330		
Total	41,274	110			

Tablo 3'te banka çalışanlarının sahip oldukları statüler ile iş tatminleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına yönelik Anova testi görülmektedir. Analize göre, banka çalışanlarının statüleri ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [$F_{(2,501)}=2,516; p<0,05$]. Bu sonuca göre banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin, sahip oldukları statülere göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Sonuç olarak H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Statüler arası varyansların homojen olup olmadığını analiz edebilmek için Levene Testi yapılmıştır (Bkz. Tablo 5).

Tablo 5. Statüler Arası Varyansların Homojenliği Testi (H_1)

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,086	10	100	,032

Levene testi sonucuna göre statüler arası varyansların homojen olmadığı ($p < 0,05$) belirlenmiştir. Daha sonra statüler arası farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak amacıyla yapılan Tamhane testi (varyansların homojen olmamasından dolayı) sonucuna göre premier müşteri temsilcilerinin diğer birimlerden (statülerden) farklı olduğu tespit edilmiştir. Yani premier müşteri temsilcilerinin diğer statülere sahip kişilerden daha fazla iş tatminine sahip olduğu söylenebilir. Bu durumun sebebi olarak da, premier müşteri temsilcilerinin diğer statülü bireylere göre bankanın en seçkin müşterileriyle iletişimde bulunmaları dolayısıyla kendilerini değerli hissetmeleri ve takım liderliğini gerçekleştirmelerinden dolayı da işlerini daha çok benimsemeleri düşünülebilir. Ayrıca yapılan Tamhane testinden güvenlik görevlisi ile bireysel bankacılık müşteri temsilcisi, uzman müşteri temsilcisi, ticari bankacılık müşteri temsilcisi ve yönetici adayları arasında iş tatmin düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

H_2 hipotezine ilişkin gerçekleştirilen One-Way Anova testi sonuçları Tablo 6, Tablo 7 ve Tablo 8'de gösterilmektedir.

Aritmetik ortalamaları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına dair yapılan varyans analizi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Banka Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Puanlarının Statülerine Göre Aritmetik Ortalamaları

Statü	N	Ortalama
Gişe yetkilisi	15	3,4733
Operasyon yetkilisi	9	3,5000
Bireysel bankacılık müşteri temsilcisi	18	3,5167
Premier müşteri temsilcisi	3	3,8000
Uzman müşteri temsilcisi	10	3,8200
Ticari bankacılık müşteri temsilcisi	30	3,7867
Yönetici adayları	11	3,3636
Müfettiş yardımcısı	4	4,0500
Müfettiş	5	3,7600
Şube müdürü	4	3,6500
Güvenlik görevlisi	2	1,9000
Toplam	111	3,6081

Aritmetik ortalamaları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığına dair yapılan varyans analizi sonuçları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Banka Çalışanlarının Statüleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki Farklılığın Analizi (ANOVA Testi)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9,440	10	,944	2,546	,009
Within Groups	37,082	100	,371		
Total	46,523	110			

Tablo 3'te banka çalışanlarının sahip oldukları statüler ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına yönelik Anova testi görülmektedir. Analize göre, banka çalışanlarının statüleri ile örgütsel bağlılıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir [$F_{(2,501)}=2,546$; $p < 0,05$]. Bu sonuca göre banka çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin, sahip oldukları statülere göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Sonuç olarak H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Statüler arası varyansların homojen olup olmadığını analiz edebilmek için Levene Testi yapılmıştır (Bkz. Tablo 8).

Tablo 8. Statüler Arası Varyansların Homojenliği Testi (H_2)

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,868	10	100	,059

Levene testi sonucuna göre statüler arası varyansların homojen olduğu ($p > 0,05$) belirlenmiştir. Daha sonra statüler arası farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak amacıyla yapılan Tukey HSD testi (varyansların homojenliğinden dolayı) sonucuna göre müfettiş yardımcılarının diğer birimlerden (statülerden) farklı olduğu tespit edilmiştir. Yani müfettiş yardımcılarının diğer statülere sahip kişilerden daha fazla örgütsel bağlılığa sahip olduğu söylenebilir. Bu durumun sebebi olarak da müfettiş yardımcılarının terfi aşamasında amirlerine kendilerini ispatlayarak buldukları kuruma daha fazla değer katma ve kuruma kendini adama çabaları düşünülebilir. Ayrıca yapılan Tukey HSD testinden güvenlik görevlisi ile yönetici adayları dışındaki araştırma kapsamında bulunan diğer statülere sahip kişiler arasında örgütsel bağlılık düzeyleri açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

H_3 hipotezine ilişkin yapılan korelasyon analizi neticesinde hipoteze dair ilişkinin $\alpha = 0.01$ seviyesinde bile anlamlı olduğu görülmektedir.

H_3 hipotezine ilişkin gerçekleştirilen Pearson korelasyon testi sonuçları Tablo 9'da gösterilmektedir.

Tablo 9. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi (Pearson Correlation)

		İş Tatmini	Örgütsel Bağlılık
İş Tatmini	Pearson Correlation	1	,674 (**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	111	111
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	,674 (**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	111

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

Tablo 9 incelendiğinde banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri

arasında yükseğe yakın, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r= 0,674$; $p< 0,01$). Bu sonuca göre banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri yükseldikçe kurumlarına olan bağlılıklarının artacağı yorumu yapılabilmektedir. Sonuç olarak H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

İş tatmini ve örgütsel bağlılık konusunda banka çalışanları üzerine yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşan Turunç ve Erkuş (2010), Emhan ve Gök (2011) bu çalışmanın bulgularını desteklemektedir. Turunç ve Erkuş (2010) tarafından özel bir bankanın belirli şubelerinde çalışanları üzerine yapılan çalışmada iş tatmininin örgütsel bağlılığı etkilediği görülmüştür. Emhan ve Gök (2011) tarafından kamu ve özel sektördeki çeşitli banka çalışanları üzerine yapılan çalışmada ise, iş tatmini ile, örgütsel bağlılık boyutlarından özellikle duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkisinin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

SONUÇ

Çevresel koşulların takip edilemez bir hızla değiştiği günümüzde, işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri ve bu avantajı devam ettirmelerinde odaklanmaları gereken en önemli unsur insan kaynağıdır. Çünkü işletmeyi ayakta tutacak, dış çevrede gerçekleştirecek değişimlere karşı önlemlerin alınmasını ve işletmenin verimli çalışmasını sağlayacak unsur insandır. Dolayısıyla işletmeler; çalışanların örgüte daha sıkı bağlanabilmeleri adına onlar için her türlü imkanı (çalışma koşulları, terfi olanakları, ücret düzeyleri gibi) sağlamak zorundadırlar.

Araştırmadan elde edilen öncelikli bulgu, banka çalışanlarının iş tatmini ile örgütsel bağlılıkları arasında yükseğe yakın, pozitif yönlü ilişkilerin olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle banka çalışanları için gerekli imkanların oluşturulup yapacakları işlerde tatmin olmalarını sağlamak onların kuruma olan bağlılıklarını arttırdığı görülmektedir. Turunç ve Erkuş (2010), Emhan ve Gök (2011) tarafından banka çalışanları üzerine yapılan çalışmalar ve diğer iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisinin araştırıldığı çalışmaların büyük bir kısmının araştırmamızın sonuçlarıyla uyumlu olduğu görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen diğer bir bulgu ise banka çalışanlarının statüleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir fark gözlenmiş olma durumudur. Buna göre yapılan testler neticesinde

premier müşteri temsilcilerinin diğer statülü çalışanlardan farklılaştığı ve yine diğerlerine göre daha fazla iş tatminine sahip olduğu görülmüştür. Bunun nedeni olarak premier müşteri temsilcilerinin bankanın özel müşterileriyle ilgilenmeleri ve takım liderliğini gerçekleştirmelerinden ötürü kendini değerli görmeleri düşünülebilir. Burada maddi olarak daha fazla tatmine uğrayan şube müdürü ve müfettişlerin iş tatminlerinin premier müşteri temsilcilerinin gerisinde kalması araştırmamız açısından dikkat çeken bir sonuçtur.

Araştırmamızla ilgili kayda değer diğer bir sonuç ise banka çalışanlarının statüleri ile örgütsel bağlılıkları arasında yine anlamlı bir farklılaşmanın gözlenmesidir. Araştırma sonucunda, müfettiş yardımcılarının diğer statülü çalışanlardan farklı olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun sebebi olarak müfettiş yardımcılarının üstlerine karşı kendilerini ispatlama çabası, girecekleri yeterlilik sınavlarında başarılı olma istekleri sayılabilir.

Bu çalışma, araştırma kapsamındaki HSBC Bank A.Ş., Türkiye Ekonomi Bankası ve Türkiye İş Bankası çalışanlarından alınan verilerle sınırlıdır. Benzer çalışmaların daha farklı bankalardan alınan veriler dikkate alınarak iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisinin incelenmesi araştırmacılara önerilebilir.

KAYNAKÇA

- BUSCH, T., FALLAN, L. ve PETERSEN, A. (1998) "Disciplinary Differences in Job Satisfaction, Self-efficacy, Goal Commitment and Organisational Commitment Among Faculty Employees in Norwegian Colleges: An Empirical Assessment of Indicators of Performance", **Quality in Higher Education**, Cilt: 4, Sayı: 2.
- CURRY, J. P., WAKEFIELD, D. S., PRICE, J. L. ve MUELLER, C. W. (1986) "On The Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment", **Academy of Management Journal**, Cilt: 29, Sayı: 4.
- ÇETİN, M. O. (2006) " The Relationship Between Job Satisfaction, Occupational and Organizational Commitment of Academics", **The Journal of American Academy of Business**, Cilt: 1, Sayı: 8.
- ÇINAR, O. ve DURSUN, A. (2012) " Mobbing, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesinde Yapılan Bir Alan Araştırması", **Ekev Akademi Dergisi**, 52.
- DEHKORDI, L. F., KAMRANI, M. N., ARDESTANI, H. A. ve ABDOLMANAFI, S. (2011) "Correlation Between Psychological Empowerment with Job Satisfaction and Organizational Commitment", **Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business**, Cilt: 7, Sayı: 3.
- DEMİR, N. (2009) "Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi", **Öneri Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 32.
- DISKIENĖ, D. ve GOŠTAUTAS, V. (2010) "Relationship Between Individual and Organizational Values and Employees' Job Satisfaction", **Current Issues of Business and Law**, Cilt: 1, Sayı: 8.
- EMHAN, A. ve GÖK, R. (2011) "Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, 51.
- EVANS, L. (1997) "Understanding Teacher Morale and Job Satisfaction", **Teaching and Teacher Education**, Cilt: 13, Sayı: 8.
- FREUND, A. (2005) "Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Turnover Intentions Among Welfare Workers", **Administration in Social Work**, Cilt: 29, Sayı: 2.
- GALANOU, E., GEORGAKOPOULOS, G., SOTİROPOULOS, I. ve DIMITRIS, V. (2011) "The Effect of Reward System on Job Satisfaction in an Organizational Chart of Four Hierarchical Levels: A Qualitative Study", **International Journal of Human Sciences**, Cilt: 1, Sayı: 8.
- GEORGE, J.M. (1992) "The Role of Personalify in Organizational Life: Issues and Evidence", **Journal of Management**, Cilt: 18, Sayı: 2.
- GHAZZAWI, I. (2008) "Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda", **The Business Review**, Cilt: 11, Sayı: 2.
- GHAZZAWI, I. ve SMITH, Y. (2009) "Crafting The Whole Employee: Job Satisfaction, Job Commitment, and Faith-A New Conceptual Framework and Research Agenda", **The Business Review**, Cilt: 12, Sayı: 2.
- JUDGE, T. A. ve LOCKE, E. A. (1993) "Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-being and Job Satisfaction", **Journal of Applied Psychology**, Cilt: 78, Sayı: 3.
- KÖK, S. B. (2006) "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 20, Sayı: 1.
- KREIS, K. ve BROCKOPP, D. Y. (1986) "Autonomy: A Component of Teacher Job Satisfaction", **Education**, Cilt: 107, Sayı: 1.
- KUMAR, B. P. ve GIRI, V. N. (2009) "Effect of Age and Experience on Job Satisfaction and Organizational Commitment", **The Icfai University Journal of Organizational Behavior**, Cilt: 1, Sayı: 8.
- MAHANTA, M. (2012) "Personal Characteristics and Job Satisfaction as Predictors of Organizational Commitment: An Empirical Investigation", **South Asian Journal Of Management**, Cilt: 4, Sayı: 19.
- MALIK, M. E., NAWAB, S., NAEEM, B. ve DANİSH, R. Q. (2010) " Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan", **International Journal of Business and Management**, Cilt: 6, Sayı: 5.

- MANNHEIM, B., BARUCH, Y. ve TAL, J. (1997) "Alternative Models for Antecedents and Outcomes of Work Centrality and Job Satisfaction of High-tech Personnel", **Human Relations**, Cilt: 50, Sayı: 12.
- MEYER, J. P. ve ALLEN, N. J. (1991) "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", **Journal of Human Resource Management Review**, Cilt: 1, Sayı: 1.
- PELTIER, J. W., SCHIBROWSKY, J. A. ve NILL, A. (2013) " A Hierarchical Model of The Internal Relationship Marketing Approach to Nurse Satisfaction and Loyalty", **European Journal of Marketing**, Cilt: 5/6, Sayı: 47.
- RUSS, F. A. ve MCNEILLY, K. M. (1995) "Links Among Satisfaction, Commitment, and Turnover Intentions: The Moderating Effect of Experience, Gender, and Performance", **Journal of Business Research**, Cilt: 34, Sayı: 1.
- THOMS, P., DOSE, J. J. ve SCOTT, K. S. (2002) "Relationships Between Accountability, Job Satisfaction, and Trust", **Journal of Human Resource Development Quarterly**, Cilt: 13, Sayı: 3.
- TURUNÇ, Ö. ve ERKUŞ, A. (2010) "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri: İş Stresinin Aracılık Rolü", **SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 19.
- UÇARKAYA, Sinem. (2006). "**Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü**" (Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, Ankara, 2006).
- VANDENBERG, R. J. ve LANCE, C. E. (1992) "Examining The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment", **Journal of Management**, Cilt: 18, Sayı: 1.