

son tez

by Ayşe Demirkent

Submission date: 24-Jan-2020 05:49PM (UTC+0200)

Submission ID: 1245897565

File name: Ay_e_Demirkent_-hocan_n_g_nderdi_i.docx (134.25K)

Word count: 13112

Character count: 91263



TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans süresince mesleki açıdan yetişmemde katkısı olan Yakın Doğu Üniversitesi öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerine;

Yüksek lisans tezimin çalışmaları boyunca değerli katkıları ve yardımları için SayınYrd. Doç. Dr. Barış KOYUNCU 'ya, en içten sevgilerimle teşekkür ederim. Çalışmamda gerekli izinleri vererek, verilerin toplanması için bana imkân sağlayan Creditwest Bank yöneticilerine ve gönüllü olarak katılan çalışanlarına teşekkür ederim. Eğitimim konusunda beni her zaman destekleyen, güvenen ve inanan annem Sevgi DEMİRKENT'e, varlıklarıyla hayatıma güç katan abim Yaşar DEMİRKENT'e ve çalışma sürecinde hep yanımda olup başaracağıma inanan Tanju HAMDİ' ye teşekkür ederim.

ÖZ

SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İŞ TATMINİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

Bu araştırmanın amacı, değişkenler ve demografik iş tatmini üzerindeki etkilerini ölçme amacı taşımaktadır. Araştırma için uygulama alanı olarak bankacılık sektörü seçilmiştir. Çalışanların iş tatmin düzeyleri belirlenerek sosyo-demografik özelliklerin iş tatminine etkisi ortaya koyulmuştur. Uygulama bankacılık sektöründe yer alan toplam 120 çalışan üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada çalışanların iş tatminini etkileyen faktörlerin demografik değişkenler arasındaki ilişkisini ölçmek için "Minnesota İş Tatmin Ölçeği" kullanılmıştır. Bu araştırmanın değerlendirilmesi için istatistiksel analiz yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmadan sağlanan bulgulara göre bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

2

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, İçsel Tatmin, Dışsal Tatmin

8
İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
BİLDİRİM	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZ	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
GÖRÜNTÜLER DİZİNİ	x
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	2

1. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

1.1 İş Tatminin Tanımı.....	4
1.2 İş Tatmininin Önemi.....	5
1.3 İş Tatmini Boyutları.....	6
1.4 İş Tatminine Etki Eden Faktörler.....	9
1.4.1 İçsel Tatmin.....	10
1.4.2 Dışsal Tatmin.....	10
1.5 İş Tatmini İle İlgili Temel Kuramlar.....	11
1.5.1 İçerik Kuramları.....	11
1.5.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	11
1.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktörler Kuramı.....	12
1.5.1.3. Alderfer'in VIG Kuramı.....	13
1.5.1.4. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı.....	13
1.5.2. Süreç Kuramları.....	14
1.5.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı.....	14
1.5.2.2. Adams'ın Eşitlik Kuramı.....	15
1.5.2.3. Locke 'un Amaç Kuramı.....	15
1.6. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	15
1.6.1. Bireysel Faktörler.....	15
1.6.1.1. Cinsiyet.....	16
1.6.1.2. Yaş.....	18
1.5.1.3. Eğitim.....	19
1.6.1.4. Zeka.....	20
1.6.1.5. Yetenek.....	20
1.6.1.6. Kişilik.....	20
1.6.1.7. Statü.....	21
1.6.1.8. Aynı İşte Kalma Süresi.....	21
1.6.2. Örgütsel Faktörler.....	22

1.6.2.1. Ücret.....	22
1.6.2.2. Kariyer Fırsatları.....	23
1.6.2.3. Takdir ve Ödüllendirme.....	24
1.6.2.4. İletişim.....	26
1.6.2.5. Yönetim Tarzı.....	27
1.6.2.6. Örgüt içi İlişkiler.....	27
1.6.2.7. Çalışma Koşulları.....	28
1.6.2.8. İş Güvenliği.....	28
1.7. İş Tatminsizliği Kavramı.....	29
1.7.1. Bireysel açıdan iş tatminsizliği.....	29
1.7.2. Örgütsel açıdan iş tatminsizliği.....	31
1.8. İş Tatminsizliğinin Olası Sonuçları.....	31

2. BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

2.1. Türk Bankacılık Sektörü.....	32
2.1.1. Bankacılığın Önemi.....	32
2.2. KKTC Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi.....	33
2.2.1.KKTC Banka Sayısı.....	33
2.2.1.1. Kamu Bankaları.....	33
2.2.1.2. Özel Sermayeli Bankalar.....	34
2.2.1.3. Şube Bankaları.....	34
2.2.2.Creditwest Bank'ın Bankacılık Sektöründeki Konumu.....	35

3.BÖLÜM

SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Soruları ve Hipotezleri.....	36
3.2 Araştırmanın Yöntemi.....	37
3.3 ¹ Araştırmanın Amacı, Önemi ve Sınırlılıkları.....	37
3.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi	38
3.5 Araştırma Verilerin İstatistiksel Analizi.....	38
3.6 Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirmeler.....	40

SONUÇ.....54

KAYNAKÇA.....59

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

EK 2: CREDITWEST BANK İZİN YAZISI

¹**İNİTİHAL RAPORU**

ETİK KURUL RAPORU

GÖRÜNTÜLER / TABLOLAR / ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.7.1: İş Tatminine Cevaplar

Tablo 1: Banka çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri

Tablo 2: Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörler

Tablo 3: Banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımı

Tablo 3.1: Banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlara ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Tablo 4: Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 5: Banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 6: Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 7: Banka çalışanlarının medeni durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 8: Banka çalışanlarının hanesinde bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 9: Banka çalışanlarının hanesindeki çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 10: Banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması

Tablo 11: Banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki korelasyonlar

GİRİŞ

Yirminci yüzyılda örgütlerin yapılarının ve işlevlerinin değişmesi, insan kaynağı işletmelerde verimliliği artırma ve diğer tüm kaynakların etkinliğini artıran önemli bir unsurdur. Bu sebeple çalışanların işletme içerisinde öneminin atması, ihtiyaçlarının çeşitliliğine ve işgörene karşı tutumların farklılaşması, demografik değişkenlerin örgüt ve gerekli olan uygun ortamın iş tatmini üzerinde etkisi büyüktür (Gürkan vd. 2017: 132).

Günümüz çevre koşullarında, müşteri beklentilerini anlama ve bu beklentileri karşılayıp sürdürebilme, işinden tatmin olan çalışanların faaliyetlerine bağlıdır. Çünkü iş tatmini, çalışanların işletme içinde ortak bir amaç için oluşturdukları ruhsal uyum, müşteri tatmin düzeyinin artmasına yol açmaktadır (Naktiyok ve Küçük, 2003: 228).

İş tatmini düşük olduğunda, çalışanların işletmeye bağlılığında azalma meydana gelir. Böyle bir durumda işe geç gelme ve devamsızlığı fazla olmakta veya çalışmalarında isteksiz davranmaktadırlar.

1. BÖLÜM İŞ TATMİNİ

1.1 İş Tatmini Tanımı

Tatmin kavramı; bir isteğin yerine gelmesi, gönül doygunluğuna ulaşma anlamlarını ifade etmektedir. İstek ve arzuların sağlanması sonucu kişide oluşan duygu, tatmin olarak tanımlanır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124).

İş tatmini, çalışan kişilerin yaptığı işi ve bu işi gerçekleştirirken düşündüğü değişik yönlerinkısaca ifadesi olarak açıklanabilir. Bir başka ifade ile hangi çalışanların mutlu hangilerinin mutsuz olduğunu gösteren bir ölçüdür (Aksu, 2012: 61).

İş tatmini, iş görenlerin işine karşı gösterdiği genel davranışlardır. Bu davranışlar olumlu veya olumsuz olabilir. İş tatmini, kişinin belli bir zaman içinde kazandığı bilgi, beceri ve tavırlarile işini değerlendirmesi sonucunda hissettiği mutluluk olarak ifade edilmektedir (Karadal, 1999:75).

İş tatmini, çalışanların işlerine karşı gösterdikleri duygusal tepki olarak ifade edilebilir. Basit bir ifade ile kişilerin işlerinden ne kadar mutlu olduğunun göstergesidir. İnsanların yaşamı süresince edindiği bilgiler, gördüğü ve geçirdiği bir takım durumlar olmaktadır. Bu durumlar çalışma hayatında birtakım beklentileri de oluşturmaktadır. Gördükleri, yaşadıkları olayların yanı sıra kazanç ve kayıpları buna bağlı olarak sevinç ve üzüntüleri de olmaktadır. Kişi, tüm bu gördüğü geçirdiği durum ve olaylardan elde ettiği deneyimler ile işine ve iş yaşantısındaki çevresine karşı davranışlar geliştirir. İş tatmini kişisel ve duyguya dayalı bir tutum olduğundan dolayı gözlemden ziyade, yalnızca ifade edilebilir veya ancak kişinin kendisine sorularak öğrenilebilir. Çalışan kişi, işini nasıl gördüğü ve düşündüğü ile işinden ne ölçüde tatmin olduğunu bilebilir. Çalışan kişinin işinden tatmin olma durumu, yaptığı işdenne umduğu, kişisel değerleri, psikolojik ve ekonomik beklentileri ile

toplumsal ihtiyaçlarına dayanır. Çalışanın geliştirdiği kişi sel denklik duygusu ise kişinin işinden ne amaçladığını göstermektedir (Kantar, 2010: 19).

Bilinsellikten ziyade duygunun ön plana çıkması, iş tatmini kavramının en belirgin özelliğidir. Bu durumun kişi sel olması nedeniyle yöneticilerin çalışanlara karşi davranış tarzının ve karar verme konusunda ki yeterliliğinin yüksek olması işgörenlerin tatmine ulaşmalarında önemli rol oynamaktadır. Yapılan literatür araştırmasına göre; iş tatmininigenel olarak örgüt içindeki bireylerin tutum ve davranışlarını geliştirme açısından ve verimliliği yükselten bir faktördür (Işcan ve Timuroğlu, 2007:125).

1.2. Iř Tatmininin nemi

Çalışma hayatı çalışan kişilerin hayatlarının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu durum bazı çalışanların kişi sel ihtiyaçları (dinlenme, uyuma vb.) dışında tüm hayatlarının iş yerinde ve iş çevresiyle geçmesine sebeptir. Bu sebeple çalışan kişilerin işine ve iş hayatına karşi hissettiği tüm duygular olumlu veya olumsuz bütün bir hayatını etkileyebilmektedir. Psikolojik açıdan çöküntü yaşayan kişiler, hem özel hayatında hemde iş hayatında bilmeden veya istemeden hata yapmaya yönelir. Bunun sonucunda kişi kendisini kötü hissetmesinin yanı sıra çevresindeki kişileri de olumsuz yönde etkileyecektir. Somurtkan, yapmış olduğu işten keyif almayan, hayata karşi bakışı olumsuz, arzusuz ve hevesiz çalışan insanların bulunduğu ortamlarda başarılı olmaları mümkün değildir. Bu durum diğer çalışanları da etkileyerek verimini düşürmektedir. Bu nedenle ruhsal açıdan iyi olan bireyler, iş tatminini olumlu yönde etkilemesinin yanında verimi de arttırmaktadır. Işini severek yapan, çalışmaya hevesli, başarma hırsı olan ve maddi açıdan tatmini sağlanmış çalışanların bulunduğu şirketlerin başarılı şekilde büyümeleri olağan bir durumdur. Iř tatmininin yaşantımız üzerindeki gücü son derece etkilidir. Öyle ki işinden yüksek oranda tatmin olan bireylerin çalışma hayatı dışında aile yaşamları da olumlu yönde etkilenip, toplumsal açıdan daha sağlıklı ve gcl bireyler oluşacaktır. Yönetici konumundaki kişiler, işgörenlerin iş tatminlerini etkileyen konuları üç madde ile açıklamışlardır. Bunlar;

1. İşinden tatmin olmayan işgörenin işten kaçmasına veya işten ayrılma yollarını aramasına sebep olur. Bu durum işletmenin zarar görmesine sebep olabilir.
2. İşinden yüksek oranda tatmin olan işgörenlerin daha huzurlu, daha mutlu ve işletmede daha uzun yıl hizmet vermesini sağlar.
3. İşinde doyumluğa ulaşan kişi olumlu davranışlarını hem iş yaşamında, hem özel yaşamında hem de toplumsal yaşamında devam ettirir. Bu kişilerin hayatave çevresine karşı tutumları pozitif yönde artarak, yaşamlarına daha özgüvenli ve daha iyimser bakış açısıyla bakarlar (Şenses, 1999:67).

1.2. İş Tatmini Boyutları

İş tatminini etkileyen en önemli öğelerden olan iş boyutu kavramları şu şekilde sıralanmaktadır; işin özelliği, kariyer fırsatları, ücret, çalışma koşulları ve beşeri ilişkiler aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.

- İşin özelliği: Bir işletmedeki işgörenlerin iş tatmini, o işin özelliği ile işleri nasıl algılayıp, kabul gördükleri ile alakalıdır (Sarıkaya, 2002: 15). İşin içeriğinin ilgi çekici ve hoş olması, iş görenin beceri ve yetenekleriyle de uyum sağlaması halinde iş tatmini olumlu yönde etkilenmektedir. İş çeşitliliği, bağımsızlık, maharet ve kabiliyetin kullanılabilmesi bu faktörün en önemli unsurları olarak bilinmektedir (Altundaş, 2000: 43). İşgörenlerin daha fazla bilgi ve yetenek gerektiren işlerde çalışması, yaptıkları işlerden daha çok tatmin duymalarını sağlamaktadır. Günümüz işletmelerin, kurgu üretim modellerini benimsemesi; iş görenlere devamlı aynı işi yaptırarak işin rutinleşmesine ve üretilen ürünün sadece bir kısmı ile uğraştırılması çalışanın sağlığında olumsuz etkilere sebep olduğu fark edilmiş, bu sakıncaları engellemeye yönelik yöntemler geliştirilmiştir. Sürekli aynı işi yapması sonucu oluşan monotonluk, işgörenin iş tatmini üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır. İşin tek kişi tarafından yapılabilirliği, çalışma programının alternatifliği, çalışma saatlerinin esnek uygulanabilirliği, yapılan işin iş görenin yaratıcılık becerilerini

gerektirmesi, iş rotasyonu ve iş zenginleştirmenin uygulanıp uygulanmaması, iş tatminini ile doğrudan ilişkilidir. Bunun dışında iş görene, sorumluluğu ve beklentisi yüksek olan işler verilmesi iş gören üzerinde hem fiziksel hemde bilinçsel anlamda strese, güç ve enerji kaybına neden olur. Bu nedenle işgörenin bilgi ve becerisine uygun yapabileceği düzeyde çeşitliği olan işler verilmesi işinden tatmin olmasını sağlayacaktır.

- Kariyer fırsatları: Bir örgütteki çalışanın bulunduğu pozisyon, itibar statü, ve rütbe artışı terfi olarak açıklanmaktadır (Halsey, 1988, 801). Terfi, iş görenin bulunduğu örgüt içerisinde kademedan bir üst kademe işe atanmasıdır. Buna durumda iş gören bulunduğu mevkide sürdürdüğü görevde yetki ve karar vermede özgürlük tanıyan, eksorumluluk gerektiren, daha yüksek maaş, daha özellikli ve gözetimin çok fazla olmadığı bir üst pozisyona atanması halinde, terfi gerçekleşmiş olur (Bingöl, 2003, 440). Kariyer olanaklarının işletme içerisinde açık olması iş görenin hem tatmin olma hem de işe karşı isteklenme duygusunu arttıracaktır. Terfi politikasının adetli bir şekilde uygulanması bu boyutun en önemli noktasıdır. Bu nedenle çalışan kişiler, terfi kararlarının adetli şekilde uygulandığını algıladıkları derecede işlerinden tatmin olacaklardır. Çalışan bireyin bulunduğu işletmede terfi alması, onların hem gelişmesine hem de sorumluluk kazanmasına fırsat sağlayıp, toplum içerisinde ki statüsünün artmasına da neden olmaktadır (Robbins, 2001, 82). Hizmet yılı belirli bir süreye ulaşmış çalışanlar, terfiye ihtiyaç duymaktadır. Terfiler, aynı zamanda mesleki deneyim yeterliliği, yöneticilik, takım çalışması, kendini geliştirme isteği, çözüm üretme, yaratıcılık ve etkin iletişim gibi faktörler dikkate alınarak yapılır. Bu faktörler göz önünde bulundurularak yapılan terfiler, iş görenlerinin maharet ve yeteneklerinden etkilibir biçimde yararlanmasına fırsat verir. İşletmede kariyer olanaklarının aktif olması, kişilerin kapasitelerini ve başarılarını daha fazla ortaya çıkarabilmelerine sebep olur.

- Ücret: Bir hizmet veya çalışmanın karşılığı olarak çalışan kişiye düzenli aralıklarla verilen maddi kazançtır (Halsey, 1988:877). Ücret, günümüzde ekonomik, siyasi ve sosyal yaşamı etkileyen en önemli faktörler arasında yer almaktadır. Literatürde ücret, kişilerin üretim faaliyetlerine fiziksel veya bilinçsel bir uğraş göstermesi sonucunda elde edilen üretim miktarı, harcanan zaman veya başka kriterlere göre belirlenip, belli bir usülle hesaplanarak ödenen para olarak tanımlanmıştır. Ücret, işletmelerin ekonomik ve sosyal politikalarını belirlenmesinde önemli olduğu kadar personel alımlarında da kullanılan etkili bir araçtır (Şimşek, 1997: 293). İnsan kaynakları yönetiminin en önemli görevlerinden biri ücret yönetimidir. İnsan kaynaklarının maddi olanakları yeterli düzeyde kullanması işgörenlerin tatmin duygusunu arttırmaktadır (Bingöl, 2003: 312).
- Çalışma koşulları: Çalışan kişilerin fiziksel ve psikolojik özellikleri üzerinde büyük etkisi olan çalışma koşulları, kişilerin sağlığı, güvenliği ve konforuna ilişkin tüm ergonomik koşullar olarak ifade edilmektedir. Günümüzde hızlı bir şekilde değişen ve gelişen iş dünyası, işverenlerin, çalışanlarının sağlık ve güvenliğini koruyucu nitelikte çalışma koşulları hazırlamalarını zorunlu kılmıştır. Bu zorunluluk, hemişverenin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken sosyal sorumluluğundan, hem de işverenin işgücü verimliliğini artırma amacından kaynaklanmaktadır. Bu sebeple örgütler işgörenlerin çalışma koşullarını iyileştirip geliştirmeye ve güvenliğinin korunmasına yönelik faaliyetlerde bulunmuştur. Çalışanların kötü çevre şartları, aşırı ses ve gürültü, tehlikeli araç ve gereç vb. gibi tehlikelerden uzak bir çalışma ortamı yaratılması, sağlık ve güvenlik ihtiyaçlarının korunmasına yöneliktir (Bingöl, 2003, 454). İş görenlerin çoğu genel olarak, ısı, ışık, aşırı sesden uzak, ferah ve rahat çalışma şartlarına sahip ortamlarda çalışmaya yöneldikleri görülmektedir. Bunun dışında iş görenlerin tehlikeli ve konfor içermeyen işyerlerinde çalışmayı tercih etmedikleri de görülmektedir. Ayrıca çalışanların işyerinin evlerine yakın, modern teknolojik araç - gereçlerin kullanıldığı, yeterli ve temiz olduğu işletmeleri çalışmak için kendilerine uygun gördüğü

bilinmektedir. İşletmeler çalışma koşullarının iyileştirilmesi adına işgörenlerin işlerine ara verdiği vakitlerinde dinlenebilecekleri ve eğlenebilecekleri sosyal aktivite alanları oluşturmaktadırlar.

- İşyerinde beşeri ilişkiler: Küçük yapımevlerinin yerini günümüzde gelişen teknoloji ve artan makine gücünün alması ile birçok işletmeler kurulmuş ve işgörenlerin farklı özellikleri, birarada buluşması sağlanmıştır. Bununla yanında farklı karakter ve özelliğe sahip insanların birlikte çalışan ve yönetim bilimi için önemli çalışma alanı sağlamıştır. İncelenen bu çalışma alanının adı beşeri ilişkilerdir. Bu alanda işletme ve örgütlerde işgören etkinliğini artırmaya yöneliktir. Bir işletmede çalışanların bilgi ve becerilerine göre iş bölümü yapılır, aralarında bütünlük kurulur, etkili bir iletişim gerçekleşir ise işletmedeki üretim ve verimliliğin artmasının yanı sıra, duygu ve düşünce işletmenin kendine özgü gelenek ve kurallarında birleşip, anlaşması ile birlikte işe olan çalışma hevesi ve tatmini sağlanmış olur (Sabuncuoğlu, 2001, 42).

1.3. İş Tatminine Etki Eden Faktörler

Porter ve Lawler (1968) tarafından işletmenin faktörleri iki gruba ayrılmıştır. Bunlar içsel ve dışsal boyum olarak gruplandırılmıştır.

1.3.1. İçsel Tatmin

İçsel faktörler yaş, tanınma, cinsiyet, yaratıcılık, başarıya, değer görme, tecrübe, serbestlik, sorumluluk ve saygınlık şeklinde tanımlanmaktadır (Luthans, 1992: 126).

İçsel tatmin duygusunu ortaya çıkaran, çalışanların yapılan işin özellikleri sonucunda hissettikleri tatmin duygusudur (Yıldırım ve diğ., 2011: 167).

İçsel tatmin, iş görenlerin yapacağı işi yerine getirebilmeleri için gerekli olan ruhsal güce ve becerilerine olumlu veya olumsuz etki etmektedir (Öcal, 2011: 22).

İş yaparken **kazanılan doyumun ifadesi** olarak açıklanan **iç tatmin, çalışanın** dendiği yeni yöntemler ile hedeflediği kalite standartlarına ulaşması, tatminini arttıracaktır (Açıkalın, 2011: 240).

1.3.2. Dışsal Tatmin

Çalışanın, işyerinde yaptığı herhangi bir işsonucunda elde ettiği **tatmin** durumu **dışsal tatmin şeklinde** açıklanmaktadır (Şimşek vd., 2001: 138).

İş yerindeki genel çalışma şartlarının yanında, kullanılan malzemelerin ve ortamın temizliği, işletme politikaları, yönetim şekilleri ve benzeri faktörler **dışsal tatmin sağlayan faktörler** olarak belirlenmiştir (Öcal, 2011: 22).

Dışsal faktörler, işin nitelikleri, manevi değerleri, **ücreti, çalışma** koşulları, çalışma arkadaşları, yönetimin karar ve uygulamaları olarak sıralanmıştır (Luthans, 1992: 126). İşgörenin yattığı **iş karşılığında hak ettiği** kazanç ile **diğer** yan hakları ve işdevamlılığı **dışsal tatmin ile** doğrudan ilişkilidir (Gür, 2006: 78).

1.4. İş Tatmini ile İlgili Temel Kuramlar

Temel kavramlar **davranış içeren motivasyondan bir tutum** olarak farklıdır. **Fakat literatürde sistematik olarak incelenmesi ilk olarak** motivasyon kuramlarıyla gerçekleşmiştir (Yüksel, 2005: 294).

Çalışanların iş tatminini açıklamak üzere oluşturulan kuramlariki **grupta ele** alınmaktadır. Bunlar **içerik kuramları ve süreç kuramları** olarak aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Gürkan vd, 2017);

1.4.1. İçerik Kuramları

1.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow'a göre (1954), bireylerin ihtiyaçları belli bir sırayla karşılanırsa motivasyonları yükselir ve performansları artar. Beş boyutta ele alınan **İhtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımının boyutları ve ilgili göstergeleri** şöyledir (Sıgmaz, 2017: 9):

1. Fizyolojik İhtiyaçlar: İlk karşılanması gereken temel fizyolojik ihtiyaçlardır. Örneğin, kişilerin temel ihtiyaçlarını karşılaması için gelirlerinin belli bir düzeyin üstünde olmalıdır. Yeterli maaş ve uygun çalışma koşulları bir işyerinin çalışanlarına sağlaması gereken öncelikli gereksinimlerdir.

2. Güvenlik İhtiyaçları: Bir işyerinde çalışanların fiziksel zararlardan korunması ve beklenmeyen durumlara karşı gereken önlemlerin alınması gereklidir. Çalışanlar güvenlik ihtiyaçlarının karşılandığı bir işyerinde daha verimli olacaklardır.

3. Sosyal İhtiyaçlar: Bir kişinin içinde bulunduğu sosyal yapıda diğer kişiler tarafından kabul görmesi ve bir yere ait olma ihtiyacının karşılanması bireyin sosyal ihtiyaçlarını oluşturmaktadır. İnsanlar çevresiyle sosyal etkileşime geçmek isterler. İşyerleri insanların sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışma grupları, kulüpler ve çalışanları bir araya getiren etkinliklerle onlara birçok fırsat sunmaktadır.

4. Özsaygı İhtiyacı: İnsanlar başarmak ve başarı duygusunu hissetmek isterler. Kişiler benlik saygısı kazanmak için kendi içsel değerlendirmelerinin yanı sıra başkalarının değerlendirmelerine de ihtiyaç duymaktadır. İş yaşamında çalışanların özsaygı ihtiyacını karşılama amacıyla başarıları ödüllendirilir, terfi ettirilir ve çeşitli unvanlar verilir.

4. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bireylerin kapasite ve potansiyellerinin tamamını kullanabilmek istemeleri kendilerini gerçekleştirme ihtiyacı olarak tanımlanmaktadır. Kişilerin kendilerini rahatlıkla ifade edebildikleri, fikirlerini özgürce söyleyebildikleri, yeteneklerini geliştirmeye imkan tanıyan ve merak duygularını tatmin eden bir iş ortamı iş doyumunun artmasını destekleyecektir.

1.4.1.2. Herzberg'in Çift Faktörler Kuramı

Herzberg (1959) tarafından geliştirilen Çift Faktörler Teorisi'ne göre iş tatminini sağlayan iki temel faktör grubu bulunmaktadır. Birinci gruptaki faktörlerin güdüleyici rolü bulunmamaktadır.

İkinci gruptaki faktörlerin başarının ödüllendirilmesi, takdir edilme, terfi olanakları gibi faktörler bulunur. Bu faktörler iş tatminini artırıcı özelliklere sahiptir. Tam tersi durumunda ise iş tatminsizliğine sebebiyet vermemektedir. Herzberg'in teorisine göre iş tatmini ve tatminsizliğine yol açan faktörler güdüleyiciler ve koruyucular olmak üzere iki başlıkta ele alınır. Güdüleyici faktörler başarı, takdir edilme, sorumluluk alma ve terfi gibi iş tatminine yol açan faktörlerdir. Koruyucu faktörler ise yönetim şekli, denetim, çalışma koşulları, ücret gibi iş tatminsizliğine yol açabilecek özelliklere ilişkin faktörlerdir (Sığmaz, 2017:10).

1.4.1.3. Alderfer'in VIG Kuramı

Varoluş, İlgililik ve Gelişme (VIG) Teorisi Maslow'un belirlediği ihtiyaçları üç grupta toplamış ve ihtiyaçların hiyerarşik olarak karşılanması düşüncesinin tersine bu üç ihtiyacın da aynı anda hissedilebildiğini belirtmiştir (Gürkan vd, 2017). Buna göre varoluş gereksinimleri örgütsel anlamıyla öncelikli olarak ücret ve işyerindeki çalışma koşullarıdır. İlişki kurma ihtiyaçları çalışanların diğer çalışanlarla kurduğu duygu ve düşünce paylaşımlarına dayalı iletişimidir. Gelişme ihtiyaçları, kişilerin kendilerini geliştirmeye ve verimli olmaya duyduğu gereksinimdir. Çalışma koşulları bu ihtiyaçların karşılanmasını sağlayacak ve destekleyecek şekilde düzenlenmelidir (Sığmaz, 2017:10).

1.4.1.4. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı

Başarma İhtiyacı Teorisi'ne göre insanların ihtiyaçları üç çeşittir. Bunlar; (McClelland ve Burnham, 1976: 100-110)

1. İlişki Kurma İhtiyacı: Kişilerin sosyalleşme, çevresiyle iletişim kurma, bir gruba ait olma ihtiyaçlarıdır. Winter (1991), ilişki kurma ihtiyacı yüksek kişilerde sıklıkla dört özelliği şöyle sıralamaktadır:

- Çevresindeki kişilerle iyi arkadaşlıklar kurar ve samimi davranırlar.
- İnsanlarla iyi ilişkileri bozulduğunda durumu düzeltmek için çaba gösterirler.
- Yakın ilişki kurarlar.
- İnsanlara yardım etme konusunda samimidirler.

13

2. **Güç Kazanma İhtiyacı:** Güç kazanma ihtiyacı yüksek olan kişiler güçlerini artırmak ve yetki alanlarını genişletmek isterler. Winter (1991), güç kazanma gereksinimi yüksek kişilerde görülen altı özellik olduğuna değinmektedir. Bunlar:

- Çevresindeki kişileri etki alanına almak için güçlü davranışlar gösterirler.
- Kontrol alanlarını genişletmek için gözlem yapar ve bilgi toplarlar.
- Çevresindeki kişileri bir şeye inandırmaya ve ikna etmeye çalışırlar.
- Çevresindeki insanlara yardımcı olma ve çözüm bulma teklifinde bulunurlar.
- İnsanlar üzerinde etki bırakırlar.
- Diğer insanların düşünce ve eylemlerine yüksek duyarlılıkta tepkiler verirler.

3. **Başarma İhtiyacı:** Kişiler çalışma hayatlarında kendilerine gereken bilgi ve deneyimi kazanmak için bir hedef belirler ve bu hedef doğrultusunda mücadele gösterirler. McClelland (1965), başarma isteği yüksek insanların bazı benzer davranışlar gösterdiklerini ileri sürmektedir. Örneğin, başarma isteği yüksek kişiler aşırı risk almayı sevmezler, bunun yerine risklerini hesaplayarak hareket etmeyi tercih ederler. Kısa süre içerisinde geri bildirim alma ihtiyacı duyarlar. Başarı onları motive eden bir unsurdur. Sorumluluk almaya isteklidirler (Sığmaz,2017: 11).

1.4.2. Süreç Kuramları

1.4.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Bireylerin davranışlarını yalnızca ihtiyaçları değil beklentileri de etkilemektedir. İnsanlar hedeflerinin gerçekleşmesi için yeterince gayret gösterdiklerinde bunun beklentilerini karşılayacağına inanırlar (İncir, 1990). Eğer bir çalışan işyerinde yükselmek için daha çok sorumluluk alması gerektiğini düşünüyorsa, hedeflediği konuma ulaşmak için daha fazla sorumluluk alma girişiminde bulunacaktır.

Vroom (1964), davranış kavramını bilinçli seçimlerin sonucu olarak tanımlar. Ona göre insanların iş yaşamındaki davranışları ile amaçları arasındaki ilişkinin anlaşılması kolay değildir. Bir çalışanın performansı onun kişilik özelliklerine, yeteneklerine, bilgi düzeyine ve tecrübelerine bağlı olarak değişebilir. Bireylerin yüksek performans gösterebilmesi için öncelikle yaptıkları işe motive olmaları gerekmektedir. Beklenti teorisine göre motivasyonun sağlanması için çalışanların hedef ve beklentileri olmalıdır. Bu beklentiler şöyledir:

1. Performans ve çaba gösterme arasında olumlu bir ilişkinin mevcudiyeti
2. Yüksek performansın arzu edilen ödülle sonuçlandırılması
3. Ödüllerin ihtiyaçları karşılaması
4. İhtiyaçları karşılama isteğinin gösterilen çabayı değerli kılması

1.4.2.2. Adams'ın Eşitlik Kuramı

Çalışanlar, iş yaşamında gösterdikleri gayreti işin onlara kazandırdıkları ile oranlar ve bu oranı da diğer çalışanların gayret ve kazançlarının oranıyla kıyaslar. Eğer çalışanlar bu kıyaslama sonucunda adil bir sistemle değerlendirildiklerini hissederlerse iş tatminlerinin artması beklenir (Adams, 1963: 422). Bu teoriye göre, bir çalışanın iş tatmini diğer çalışanlara gösterilen tutum ile ilişkilidir. Adil olmadığını düşündükleri bir değerlendirme ve ödüllendirme sistemi çalışanların motivasyonunu düşürür ve duygusal olarak çöküntüye uğratar.

1.4.2.3. Locke 'un Amaç Kuramı

Locke (1968), önüne zorlu hedefler koymuş kişilerin basit hedefleri olanlara göre daha yüksek performans sergilediklerini savunmaktadır. Bir insan

hedeflerine ne kadar bağlıysa işini başarıyla sürdürmeye o denli gücü vardır ve hedefleri ne kadar zor olursa performansı da o denli yüksek olacaktır. Bunun sebebi geleceğe ilişkin amaçların yüksek değere sahip olmasıdır. Zorlu hedeflere sahip kişilerin genellikle mevcut durumlarından memnun olmadıkları görülmektedir. Eğer bir kişi mevcut durumundan hoşnut değilse, ileride daha iyi yerlere gelmek için hedeflerini daha yüksek bir kademeye taşıyacaktır.

1.5. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

1.5.1 Bireysel Faktörler

Değişkenlerin seçimi olarak da adlandırılan bireysel faktörler, kişilerin iş tatminlerinin oluşmasında büyük öneme bir sahiptir. Bu faktörler kişinin hayata geldiği ilk günden sahip olduğu çeşitli özellikler ile birlikte yaşamı boyunca gördüğü, geçirdiği ve öğrendiği deneyimleridir. Bireysel faktörler, cinsiyet, yaş, eğitim, zekâ, yetenek, kişilik, statü, aynı işte kalma süresi gibi sıralanabilir. Bu faktörler kişinin hayatında bulunduğu durumu algılamasına etki etmektedir.

1.5.1.1. Cinsiyet

Toplum içerisinde cinsiyet, kişiye farklı bir görev, statü, sosyal dayanak, sosyal güvence ve ekonomik olarak bağımsızlık hakkı sağlamaktadır (Kaya ve Kıran, 2011: 10). Çoğu zaman cinsiyet işin yapılmasını etkileyen bir faktör değildir. Ancak cinsiyet rolleri geleneksel hayatında çalışma hayatına etki eden en karmaşık kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumlarda doğuştan gelen farklılıklar (biyolojik) kültürel olarak yorumlanıp değerlendirilmektedir. Bu noktadan hareketle toplumun cinsiyete yüklediği anlamlar ve roller, cinsiyet farklılığına yönelik davranışlara neden teşkil eder. Çalışma hayatında ayrımcılıkla sıklıkla kadınların ve erkeklerin aynı işi yapmalarına karşın kadınların daha düşük ücretlerle çalıştırılması ya da aynı verimliliğe sahip iki kişi arasında kadınların ücret düzeyi düşük olan işlerde değerlendirilmesi şeklinde karşılaşılmaktadır (Lordoğlu ve Özkaplan, 2003: 223). Çalışma hayatında işin cinsiyet odaklı ayrılması, kadınlara verilen işin ve sorumlulukların önüne geçmektedir (Margaret ve Kelly, 2000: 34).

Daha önceki zamanlarda kadınlar sadece aile içindeki ekonomik yetersizlik nedeniyle çalışma hayatı içinde yer alırken, günümüzde aldıkları eğitimin gereklerini yerine getirip çalışma hayatı içinde yer almak ve kariyer sahibi olmak istemektedirler (Arıkan, 2003:36).

Günümüzde aldığı eğitim seviyesi yükselen kadınlar, birçok engellere rağmen çalışma hayatında yoğun bir şekilde yer almakta, kamu ve özel sektör olmak üzere çeşitli işletmelerde yönetim pozisyonlarında bulunmakta ve bu görevleri erkek çalışanlar kadar başarıyla yerine getirmektedir.

Ancak birçok kadın çalışanların, iş hayatındaki başarılarına ve uygunluğuna bakılmadan ilerlemelerine engel olan, açık olarak görülemeyen ve bununla birlikte aşılması mümkün olmayan engellerle de karşılaşabilmektedir (Mızrahi ve Aracı, 2010: 1).

Kadın çalışanların üst yönetim kademelerinde yer alamadıkları ile ilgili yapılan araştırma sonuçlarına göre aşağıdaki gerekçeler ortaya koyulmuştur (Örücü, 2007: 237):

- Kadın çalışanların çocuk sahibi olmak için kariyerlerine ara vermeleri ve iş yaşantısından uzaklaşmaları üst yönetimde yer almaları için engeldir.
- Kadınların aile içi sorumlulukları ve çocuklar ile ilgili toplumsal beklentiler, enerjilerinin bir kısmını bu alanlara yönlendirmesine sebep olmaktadır.
- Birçok kadın çalışanlar çocuk sahibi olduktan sonra işini kaybetmekte veya işten çıkmakta ya da çıkarılmaktadır. Doğum sürecinden sonra işlerine geri dönen kadın çalışanlar eski performanslarına ulaşmakta zorluk çekmektedirler.
- Kadın çalışanların kariyer seçimleri genellikle insan kaynakları, personel yönetimi, öğretmenlik gibi alanlarda olmaktadır. Bu mesleki eğilimlerinden dolayı üst yönetimde bulunmaları pek mümkün olmamaktadır.
- Birçok kadın çalışanların üst yöneticiliğin gerektirdiği otorite, objektif karar verme ve yönlendirme yeterliliklerine sahip olmaması, üst yönetim kademelerine yükselmesinde sorun yaratmaktadır.

Cinsiyet ve cinsiyet ayrımcılığı, çalışma hayatında bireylerin işine karşı davranış biçimlerini oluşturmasında ve çalışma ortamının değerlendirilmesinde önemli farklılıklar yaratmaktadır. İş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına bakıldığında, kadın ve erkek çalışanların iş koşulları eşit olduğunda iş tatmininde olumsuz bir fark görülmemektedir (Aşık, 2010: 39).

1.5.1.2. Yaş

Kişinin, belli bir özelliği olan zaman içinde bulunduğu yaşı, onun hal ve hareketlerini, düşüncelerini ve karar verme becerilerini etkileyen bir unsurdur. Bu nedenle işine karşı olan düşünce ve davranışları yaşına ilişkin farklılık göstermektedir. Glenn ve arkadaşları yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik yaptıkları araştırma sonuçlarına göre; yaş ortalaması büyük çalışanların genç çalışanlara oranla iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir. Bunun en belirgin sebebi, eğitim seviyesi artan genç çalışanların işe karşı olan istek, arzu ve beklentilerinin daha fazla olması ile ilişkili iş tatmininin azalması olarak ifade edilmektedir (Aşık, 2010: 38).

İş hayatına girişimde yaşın önemi, yaşın dönemleri ile girişimcilik eğilimi arasında, genellikle 22-55 yaş arası, kişilerin girişimcilik kariyerine başlama dönemi olarak ortaya konmuştur. Geç veya erken bu yaşların dışında da kariyere başlamak mümkün olmasına rağmen, bu girişim için bilgi, enerji ve finansal güce gerek duyulmaktadır (Hisrich, 1995: 55-58).

1.5.1.3. Eğitim

İş tatminini etkileyen en önemli bireysel faktörlerden birisi de kişilerin eğitim seviyesidir. Kişinin aldığı eğitimin seviyesi arttıkça iş tatmin düzeyinde de orantılı olarak artış beklenir. Artan eğitim seviyesi ile birlikte çalışma hayatında, işe karşı olan beklentiler de çeşitlenmektedir. Bireylerin aile yapısı ve içinde bulunduğu sosyoekonomik şartlar eğitimlerini bir mesleğe yönelerek sürdürmelerini gerektirmektedir. Bu sebeple sosyal ve ekonomik şartların elverdiği ölçüde eğitimini sürdürmüş ve yüksek eğitim almış bireylerin

yaşama karşı bakışı, algısı ve tecrübesi eğitim düzeyi düşük bireylere göre farklı olmaktadır. Çalışma yaşamına küçük yaşlarda girmeyip, maddi kazanç elde etmekten bir süre fedakârlıkta bulunan bireyler, birçok zorluğa katlanıp uzun yıllar aldığı eğitim sonucunda seviyeli ve kaliteli işgücü piyasasında çalışmak istemektedirler. Eğitime yapılan yatırımın, harcanan zamanın bir karşılığı olarak maddi ve manevi diğer çalışma şartlarındaki istek ve beklentileride arttırmaktadır. Sürekli gelişim ve değişimin yaşandığı günümüzde örgütlerin, çalışanların devamlı eğitim ihtiyacını belirlemede, güçlü ve zayıf yönlerini ortaya çıkarmada, güdülerini artırmada aktif bir performans yönetim uygulaması büyük bir önem taşımaktadır. Bu durumda, İK yöneticilerinin performans yönetimi ilke ve süreçleri konularında yeterli bilgi, beceriye sahip olması önemli bir hususdur(Karakurt, 2009: 75).

Eğitim üzerine yapılan araştırma sonuçları incelendiğinde, eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin iş tatminlerinin, eğitim düzeyi daha düşük işgörelere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişiler çalışma hayatında, eğitim seviyesi ve tecrübelerine uygun mevkilerde yer almak istemektedir. Eğitim seviyelerine uygun mevkilerde yer almadıklarında karamsarlığa kapılmakta ve iş tatmin düzeylerinde azalma görülmektedir. Ayrıca çalışan kişilere, sahip olduğu bilgi, beceri ve deneyimlerinden daha çok beklentilerin olduğu bir işde sorumluluk verilmesi kaygı ve endişe yaşamasına sebep olup işe olan tatmin düzeyinin de azalmasına neden olacaktır (Aşık,2016:40).

1.5.1.4. Zekâ

Zekâ kavramı; öğrenme, kavrama, beklenmedik olaylar karşısında ki durumlara uyabilme ve farklı çözüm yolları deneyebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Her işin kendine özgü belli bir zekâ düzeyi vardır. Bu nedenle herkesin aynı işi aynı düzeyde kavrayıp yapması mümkün değildir. Zekâ düzeyinin tek başına değerlendirilmesi ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunmamaktadır. Ancak bir işin zekâ düzeyine uyma durumu ile yapılması veya yapılamaması ile iş tatmini arasında önemli bir bağlantılı kurulur (Kantar, 2010: 64). Bu noktada işe alımlarda personele göre iş değil, işe göre uygun personel seçimi yapılır.

1.5.1.5. Yetenek

Yetenek kavramı; öğrenme olmaksızın kişinin zihin ve hareket alanlarındaki iş başarma gücü olarak tanımlanmaktadır. İşletmelerde örgütsel hiyerarşiyükseldikçe işlerin daha çok yetenek gerektirdiği görülür. İş seviyesinin artması, işin rutinden uzaklaşmasına, daha az tekrarlanmasına ve işin bölünmesine sebep olduğu için kişiyedaha çok seçme fırsatı verir. Bu nedenle üst seviyede ki işler, kişilerin gelişmesine daha çok imkânsağlayarak, kişiye yaptığı işi başarmış ve gerçekleştirmiş olmanın gururunu yaşatır (Kantar, 2010: 64). Kişinin çalıştığı işte kabiliyetlerini kullanması, işi sahiplenmesi sonucunda ulaşacağı başarı, yaptığı işten memnun ve tatmin olmasını sağlayacaktır. Kişilerin çalışma hayatında kabiliyetlerini kullanamaması ve yaptığı işi sürekli tekrarlamaşının bir süre sonunda mutsuz olmasına ve iş tatmininde olumsuzluklar yaşamasına sebep olacaktır.

1.5.1.6. Kişilik

Kişilik kavramı, insana yakışan tutum ve davranış biçimi olarak tanımlanmaktadır. Kişilik ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında iş tatmini ile arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişiden kişiye farklılık gösteren kişilik özellikleri nedeniyle bazı kişilerin tatmin oranı yüksek olurken bazılarının çok az tatmin duyduğu saptanmıştır. Kendini olduğu gibi kabullenmeyen, eksikliklerinden dolayı karmaşıklık hisseden işgörenlerin, diğer çalışama arkadaşları ile uyum sağlayamamış, saldırgan ve hayalci çalışanlara göre tatmin duygusunun daha az olduğunu belirlemiştir (Karakurt, 2010: 76).

Bireyin içe dönük olması, sosyal yönden zayıf olması, sinirli, saldırgan ve akresif hareketler sergilemesi işinden memnun ve tatmin olmadığını gösterir. Vroom, kişiliğin değişkenli bir özellik olduğunu vurgulamış ve şöyle devam etmiştir; bireylerin işe karşı tutunduğu davranışlarının farklı oluşu, onların bakış açısına, düşünce gücüne ve sahip olduğu bilgiye göre değişiklik göstermektedir. Vroom'un belirttiğine göre; kişilik değişkenlerinin iş tatminine etkisini araştıran Heron, Kornhaiser ve Sharp, Hoppock, Smith vb.tatmini olumlu yönde sağlamış bireylerin daha uyumlu, kararları net bir kişiliği olan,

üst sosyoekonomik düzeyden gelen, veya sosyoekonomik yönden düşük olup bu düzeyin zorluklarını aşan kişiler olduğunu belirtmiştir. İşinden tatmin olmayan bireyler oldukça katı kuralları olan, gerçekçi amaçları olmayan ve çevresel zorlukları aşamayan kişiler olduğunu belirtmiştir (Kantar, 2010: 64).

1.5.1.7. Statü

Statü; bireyin örgüt hiyerarşisinde bulunduğu yeri, topluluk içindeki durumu, mesleğinin sağladığı itibar, kazandığı saygınlık, yöneticilik konumuna sahip ise hangi yönetsel kademede bulunduğu gibi çok değişkenli özellikleri içeren kavramdır. Statü ile iş tatminini inceleyen araştırmalara bakıldığında aralarında kuvvetli bir ilişki olduğunu gösteren sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yöneticilik konumuna sahip kişiler arasında yapılan bu araştırma sonuçlarına göre üst yönetim kademelerinde bulunan kişilerin, iş tatminlerinin daha yüksek ivme gösterdiği belirlenmiştir. Porter üst yönetim kademelerinde bulunan kişilerin iş tatminlerinin yüksek oluşunu öz saygı ve güçlü kimlik duygusu ile açıklamıştır. Üst yönetim kademelerinde bulunan kişilere, aldığı sorumluluklar nedeniyle daha fazla önem verilmektedir. Üst mevkilerde bulunan kişilerin sahip olduğu sorumluluklar nedeniyle kendilerine verilen değer ve duyulan saygının yanında güçlü maddi ve sosyal olanaklara sahip olması, kendi özüne olan saygısının artmasında büyük bir rol oynamaktadır. Bunun yanı sıra üst yönetim kademelerindeki kişilerin kullanabileceği izin haklarının, aldıkları ücretin ve yüzdesel kar dağılımlarının fazla oluşu gibi ayrıcalıklara sahip olması onları diğer çalışanlardan ayırmaktadır (Kantar, 2010: 63).

1.5.1.8. Aynı İşte Kalma Süresi

İşgörenlerin bulunduğu örgütteki hizmet yılının uzunluğu, yaş faktörü ile yakından ilişkilidir. Aynı işte uzun yıl hizmet veren çalışanların işe olan tatmin duygusu yüksektir. İş tatminsizliğinin en önemli belirtisi sürekli olarak iş değiştirme arzusu ile ilişkilendirilmektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 255). Çalışma hayatına yeni başlayan kişilerde iş tatmin duygusunun yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durum; kişinin yeni işe olan hevesi ile yeni işin ona cazip edici gelişinden kaynaklanmaktadır. Çalışma hayatına yeni başlayan kişilerde erken oluşan iş tatmini, zamanla çalışanın eğitilmesine, gelişmesine ve ilerlemesine olanak verilmez ise tatminsizlik duygusu ortaya çıkacaktır.

Aynı zamanda işletmede kariyer fırsatlarının olmayışı veya verdiği hizmetin karşılığı olan maddi kazancı yeterli bulmayan çalışanlarda, bir süreden sonra iş tatminsizliği oluşacaktır. Çalışanların işlerinden tatmin olma veya olmama durumu işletmede oluşacak denge ile sağlanmalıdır. Bu dengeyi sağlayamadıklarında bir süreden sonra iş tatminleri azalacaktır. Fakat işgörenleri yeni bir göreve getirerek tatminlerini yükseltmek yine bu dengeyi sağlamakla kurulabilir.

1.5.2. Örgütsel Faktörler

1.5.2.1. Ücret

Ücret, çok uzun yıllardan beridir bir ülkenin sosyal, ekonomik kalkınmasında ve politik istikrarının sağlanmasında çok önemli role sahiptir. İşletmelerin ilk kurulduğu günden bu yana çalışanların ortaya koyduğu bedensel ve düşünsel emeğin karşılığı olarak tanımlanan ücret, farklı kesimlerin ücret olgusuna kendi amaç ve çıkarları doğrultusunda farklı biçimlerde bakmalarından dolayı nasıl belireceği ve hangi düzeyde tutulacağı tartışma konusu olmuştur (Sabuncuoğlu,2000:207-208).

Ücret, çalışanların görev tanımına bağlı olarak, piyasa koşulları, genel ücret seviyesi ve performans değerlendirme sonuçları dikkate alınmak suretiyle belirlenir.

Ücret, işgörenlerin çalışma hayatında, işlerine karşı duydukları olumlu veya olumsuz davranışlara etki eden önemli faktörlerden biridir. Herhangi bir işi yapmak için ortaya konan güç ile elde edilen ücret, bireyi yönlendirerek, harekete geçirir. Belirli bir uğraş sonucunda elde edilen kazanç, işgörenlerin yaşam kalitesini belirlemede önemli etkiye sahiptir. Kişinin bu kazancı yeterli veya yetersiz bulması tatmin olma yada tatmin olmamasına neden olacaktır (Ataay,1985:12).

Belirli bir hizmet karşılığında işgörene verilen ücretin, maddi kazanç sağlamanın yanında maddi olmayan yararlar da sağlamaktadır. Bu nedenle değeri parayla ölçülen maaş, mal ve hizmet ile parayla ölçülmesi zor veya mümkün olmayan yönetim davranışları, çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler, iş güvencesi gibi iş koşulları ücrete dahil olabilmektedir (Bingöl,2003:313).

Ücret, iş tatminini etkileyen temel faktörlerden biri olup, işgörenlerin hayatlarında önemli bir yer tutmaktadır. Ücret, çalışan kişilerin yaptığı işe ve bulunduğu pozisyona göre farklılık göstermektedir. Yaptığı işin sonucunda beklediği ücreti alan işgörenin iş tatmini artarken, aldığı ücretin beklentileri karşılamaması tatminsizlik duygusunu oluşturacaktır (Karakurt, 2010: 79). Bir işin işgörene çekici gelmesi, istekli olması, bulunduğu kurumda daha uzun yıl hizmet vermesinin sağlanması, örgüt verimliliğinin ve etkililiğinin artırılması ve kişilerin işe karşı tutumlarının oluşması ücret ile önem kazanmaktadır (Tor, 2011: 46). Bu bağlamda ücret ile iş tatmini arasında olumlu ivme gösteren bir ilişki vardır.

Ücretin adil bir şekilde saptanması da önemli bir hususdur. Ücret ve iş tatminin incelendiği araştırmalara bakıldığında aralarında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Yani işgörenlerin ücretin artması, iş tatmin duygusunu da arttırmaktadır. Herhangi bir güç ve hizmet karşılığında elde edilen maddi kazanç, işgören tarafından başarının bir unsuru olarak görülebilir. Kişiler göstermiş oldukları başarılı performans sonucunda elde ettikleri ücretin performansına göre verilmediğini düşünmesi iş tatmin duygusunu olumsuz yönde etkilemektedir (Kantar, 2010: 66). Çalışan kişi, yaptığı iş sonucunda aldığı ücreti dengeli buluyorsa tatmin duygusu yüksek, yaptığı iş sonucunda aldığı ücreti dengeli bulmuyor ise tatmin duygusu düşük olacaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 5).

1.5.2.2. Kariyer Fırsatları

Terfi, çalışanın bulunduğu görevden, bir üst göreve; artan yetki ve sorumluluk ile yükselmesidir. Kariyer planlamasının temel amacı, çalışanların doğru işte sevecek çalışmasının ve yükselmesinin teşvik edilmesidir. İnsan Kaynakları çalışanların eğitim, beceri, ilgi ve teknik bilgi birikimlerini dikkate alarak kariyer planlaması konusunda çalışmalar yürütür. İnsan Kaynakları kişisel gelişim konusunda çalışanlarla birebir istişare halinde onların beklentilerini ve kariyer hedeflerini değerlendirir. İşgörenler genellikle çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve üst kademelere terfi etmeyi hedeflerler. İşgörenin ücretini ve saygınlığını arttırmasının yanı sıra toplumdaki konumunu olumlu yönde etkilemesinde terfinin büyük bir önemi vardır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 6).

Terfiler, objektif kriterler dikkate alınarak ve çalışanlar arasında eşitlik gözetilerek yapılır. Terfilerde temel kriterler hizmet süresi, eğitim, performans, kişisel değerlendirme notları, terfi sınav sonuçları ve disiplin raporlarıdır. Terfi sürecinde işe yeni başlayanlar ile kıdemli çalışanlar arasında farklı uygulamalar yapılır. Yeni işe başlayan çalışanın terfileri görev sürelerinin tamamlanması ve belirli performansa ulaşması sonucunda yapılır. Kıdemli çalışanın terfileri ise görev süresinin tamamlanması ve yeterli performansının yanında mesleki deneyim yeterliliği, yöneticilik, liderlik, takım çalışması, kendini geliştirme isteği, çözüm üretme ve yaratıcılık, etkin iletişim gibi faktörler dikkate alınarak yapılır. İşgörenler, çalıştıkları kurumdandaha fazla sorumlulukla bir üst görev basamağında çalışmayı isteyeceklerdir. Kişi, çalıştığı kurumda ilerlemesine yönelik fırsatların olmayışı duygusuna kapılması halinde her türlü uğraşın gerekli olmayacağına inanarak işe karşı olan tutumlarında olumsuzluklar meydana gelecektir. Böyle bir durum çalışanın iş tatminsizliğine sebep olmaktadır (Karakurt, 2010: 68). Kişiler sahip olduğu beceri, ilgi ve teknik bilgi birikimi ile bulunduğu kurumda geçirdiği zamanla kazandığı tecrübeler, buldukları pozisyondaki yetki ve sorumluluklarını bir süreden sonra işin monotonlaşması sebebiyle yeterli bulmayacaklardır. İlerleme ya da yükselme olanaklarının durağanlaşması kişilerin çalışma istek ve hevesinin azalmasına sebep olmaktadır (Eren, 2009: 549). İşletmede çalışanlara yükselme imkânı sunulması ve bunun adetli bir şekilde uygulanması çalışanların işletme hakkında daha olumlu düşünüp, güven duymasına sebep olmakla beraber, aynı zamanda çalışanların kariyer olanaklarının var olduğunu bilmeleri de işlerinden duyduğu tatmini arttırmaktadır (Karakurt,2010: 80).

1.5.2.3. Takdir ve Ödüllendirme

İş tatmininin önemli etkenlerinden birisi de çalışanların göstermiş olduğu performansa göre takdir edilme ve ödüllendirme duygusudur. Yapılan bir iş sonucunda işgörenin tatmin olacağı sözler duyması ve ödüllendirilmesi iş tatmini unsuru olarak ele alınmaktadır. Çalışan bireylerin performansının adetli bir şekilde değerlendirilmesi ile elde ettiği başarı durumuna göre takdir edilmelidir. Ayrıca bir çalışma veya davranış sonucu kişinin ödüllendirilmesi,

kendine olan değeri, önemi ve gerekliliği hissetmesine sebep olmakla birlikte, işe olan tatmin duygusunu da arttıracaktır (Bozkurt ve Bozkurt,2008: 5). Kişiler sahip olduğu işin özelliklerinden dolayı yüceltilmek ve değerli hissettirecek sözler duymak istemektedir. Bu durumda çalışan kişileri göstermiş olduğu performansla birlikte takdir etmek işin verimliliğini ve etkililiğini arttıracaktır. Yöneticiler düşük nitelikli işe gösterdikleri önemden çok, çalışanların göstermiş olduğu başarılı performansa göre takdir etmelidir (Aliyeva,2013: 64).

Takdir ve ödüllendirme sistemimaddi (Parasal) ve manevi (sosyal) uygulamalar olmak üzere iki farklı durumda karşımıza çıkmaktadır.

Maddi (parasal) Uygulamalar:

- Maaş artışının sağlanması (enflasyon oranının üstünde)
- Prim verilmesi
- Hissesenedi, altın gibi yatırım araçların verilmesi
- İkramiye dağıtılması
- Alışveriş hediye çeki verilmesi
- Yurtiçi veya yurtdışı tatil ödülü verilmesi
- İşgörenin yüzdesel oranda işletmeye ortak edilmesi
- Hizmet yılı belli bir dönemine ulaşmış çalışana ödül verilmesi
- Çalışana evlilik, doğum günü gibi özel günlerde işletmece hediye verilmesi
- Performansı yüksek çalışanın çocuğuna burs verilmesi
- Tiyatro, sinema veya konser bileti verilmesi

Manevi (sosyal) Uygulamalar:

- Çalışanı sözlü takdir etme (çok iyi iş başardın, eline sağlık, tebrik ederim, başarılarının devamını diliyorum/diliyoruz vb.)
- Çalışanı yazılı takdir etme (Teşekkür mektubu, işletme adına yapmış olduğunuz konuyla ilgili çalışmadan dolayı kurumca teşekkür mesajı)
- Çalışan kişinin ailesine, işletmede yapmış olduğu özverili çalışmadan dolayı teşekkür yazısı gönderilmesi
- Kariyer ve transfer olanaklarının açık olması
- Çalışanın eğitim ve gelişim ihtiyacının desteklenmesi
- Haftalık tatil dışında ek izin verme
- İş çıkış saatinden önce işden ayrılma veya ertesi gün işe geç gelmesi
- Kurum içinde kutlama (ikram, parti vb.) yapılması
- Ayın veya yılın en iyi çalışanın seçilmesi
- Çalışanın başarı hikâyelerini anlatan video yapılması

Yukarıda belirtilen maddelere işletmenin iş yapma şekli, iş görenlerden beklentileri ve karlılık gibi süreçleri değerlendirilip ekleme veya çıkarma yapılabilir.

Takdir ve ödüllendirme sistemi üzerine yapılan bir araştırma sonucuna göre; maddi ödül sisteminin tek başına uygulanması çalışanlara %2 oranında olumlu etki yaptığı, maddi olmayan uygulamaların ise %70 oranında olumlu etki yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda maddi ödüllendirmenin tek başına kullanılması işe olumlu etki yaratmadığı sonucuna ulaşılabilir. Bir başka bir araştırmaya göre ise; ödüllendirmesisteminin iyi uygulanması işgücü devir oranını %31 oranındaazaltmaktadır.

Takdiretme ve ödüllendirme sistemi uygulanırken çalışan üzerinde birtakım duygular oluşturulmalıdır. Çalışan kişi, alacağı ödülün zevkini yaşamalı, hazzetmeli ve mutlu olması sağlanmalıdır. Çalışma hayatında bireyin

ödüllendirilmesi iş tatmini açısından büyük önem taşımaktadır. Bireyin işletmeye sağladığı faydaların bir karşılığı olarak verilen maddi ve manevi ödüllerin tümü bireyin işletme içerisinde takdir edilmesi anlamına gelmektedir (Arı ve Bal, 2008: 139).

Takdir ve ödüllendirme sisteminin uygulanmaması yani bireyin işletme içerisinde beklediği karşılığı alamaması veya hak ettiği ödülü yeterli bulmaması halinde, kendisine gereken önemi verilmediği duygusuna kapılmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bu konuda yaşanan güç ve enerji kaybı kişisel başarının azalmasıyla ilişkilidir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 27).

1.5.2.4. İletişim

Kişiler arasında, ²⁰duygu, düşünce ve bilginin akla gelebilecek her türlü biçim ve yolla kişiden kişiye aktarılma durumu olarak ifade edilen iletişim, örgütlerin hedeflerine ulaşmasında ve verimliliğin artırılmasında varlığına kesin bir biçimde gereksinim duyulup, yönetim kademelerinin önüne çıkmaktadır (Tor,2011: 49). İletişimle verimlilik arasında önemli bir bağ olup, örgütsel amacın hedefe ulaşmasında sergilediği performansın ve verimliliğin artırılması için, iletişim büyük önem taşımaktadır. İletişimle örgütsel verimlilik arasında ilişkinin temelini, işgörenlerin sağladığı etkin bir iletişim oluşturmaktadır (Karakurt, 2010: 81). Bir işin nasıl olması gerektiği, çalışan kişilerden yapacağı iş ile ilgili ne beklendiği, ast ve üst çalışanların iş ile ilgili düşünce ve fikirlerini öğrenmenin yolu iletişim kurmaktır (Aliyeva, 2013: 65). Bir işyerinde işi gerçekleştirmek için bir araya gelen kişilerin yeterli ölçüde iletişim kurmaması birtakım belirsizliklere neden olmaktadır. İletişimsizlik sonucu oluşan belirsizlik çalışanlar üzerinde olumsuz davranışlara sebep olup, kurum içi performansın ve verimliliğin azalmasına neden olur. İşletme içerisinde çalışanlar ve yöneticiler arasındaki fikirlerin pasif veya saldırgan olmadan, özgüvenli bir şekilde açık ve net ifade edilmesi iş tatminini olumlu yönde arttırmaktadır.

1.5.2.5. Yönetim Tarzı

İşgörenlerin işten tatmin olup, olmamasında yöneticinin önemli bir rolü vardır. Yönetici ve yönetim davranışları, iş tatmini üzerinde büyük etkilere sahip olmaktadır. Yöneticilerin karar alma konusundaki yeterliliği ile çalışanlara karşı davranış tarzının uygun bir şekilde olması çalışanların iş tatmin duygusunu arttırmaktadır. Günümüz çalışma hayatında işgörenlerin yönetim ile ilgili kararlara katılması, onların gücünü ortaya çıkarmasına sebep olacaktır. Yöneticilerin çalışanlardan fikrini alması iş verimliliğinin artırmasına ve kişinin yaptığı işten tatmin olmasına neden olacaktır. İş yaparken çalışanların düşüncelerini önemsemeyen, onların sıkıntıları ile ilgilenmeyen ve iş yeterliliği konusunda yetersiz yöneticiler işgörenlerde tatminsizlik duygusuna sebep olmaktadır. İş tatminlerinin olumlu yönde artmasını sağlamak için, uygunsuz davranışlarda bulunmak veya emir vermek yerine fikirlerini önemseyen ve rehberlik eden yönetim anlayışının olması daha etkili olacaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4). İşgörenlerin yönetime olan güven ve tutumlarının azalması durumunda, iş ortamındaki koşullar iyide olsa, iş tatmininin gerçekleşmesi mümkün olmayacaktır. Yönetime karşı duyulan güvenin tam olması, işletme içerisinde fiziksel şartlardaki sorunları azaltmaktadır. Fiziksel şartların ani ve büyük değişimler yaşanması durumunda da etkisi artmaktadır (Erdil vd. , 2004: 19).

1.5.2.6. Örgüt İçi İlişkiler

Çalışan kişilerin işletme içinde buldukları ortam, iş tatminini önemli ölçüde etkilemektedir. Örgüt yapısı tarafından oluşturulmuş resmi ve örgüt tarafından tanımlanmamış gayri resmi gruplar bulunmaktadır. Kültürel değerleri farklı işgörenlerin olaylara bakış açıları ile olumlu veya olumsuz yargıları birbirleriyle aynı olmamaktadır. İşgörenin başarılı bir grup içerisinde bulunması ve hayata bakış açısının birbirleriyle uyumlu işgörenler ile birlikte çalışması, iş tatmin duygusunu arttırmaktadır. Çalışan kişiler belli bir hizmet sonucunda sadece maddi veya somut başarı beklememektedirler. Günün büyük bir bölümünü iş yerinde çalışarak geçiren kişiler, iş arkadaşlarıyla sürekli iletişim içerisinde. Uyumlu, destekleyici ve samimi iş arkadaşları ile birlikte yapılan işler, kişilerin tatmin olma durumuna olumlu etki eder (Karakurt,2010: 82). Kişinin işine karşı olan davranışı ve işinden tatmin olup

olmaması işyerindeki çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin durumu ile ilişkilidir. Kurum içerisindeki ilişkilerin sürekliliği bireyin performansını da etkileyecektir. İş arkadaşları arasındaki aktif ilişkiler örgüt sadakatını ve iş tatmin duygusunu artırır. Örgüt ilişkilerinin olumlu olduğu bir kurumda işgücü devir oranı da azalmaktadır.

1.5.2.7. Çalışma Koşulları

İşyerindeki, ışık, ses, rutubet, sıcaklık, ortamın rengi, oturma düzeni, iş araç-gereçlerinin yeterliliği, kullanılan teknolojik ürünler ve benzeri ergonomik koşullar bireylerin işe karşı verimliliğinde etkili olabilmektedir (Fındıkçı, 2009: 398). İşgörenlerin çoğu, çalıştığı yerin evlerine yakın, kullanılan materyallerin yeni ve kişiye uygun olmasını istemektedirler. Bu beklentileri karşılanan çalışanların iş verimliliği artarken tatmin duygusunda olumlu ivme de görülmektedir (Kantar,2010: 68). Bununla birlikte, çalışma koşullarının verimliliğine etkilerinin araştırıldığı Hawthorne deneylerinde teknik ve fiziki şartların kontrol edilip, eksikliklerin giderildiği ortamlarda verimliliğin arttığı, fiziki şartların kontrol edilmediği durumlarda ise verimliliğin azalmadığını gözlenmiştir. Bunun sebeplerini çalışma ortamındaki arkadaşlık bağlarının kuvvetli olması, yönetici tutum ve davranışlarının örnek ve kontrollü olması ile ifade edilmiştir. Çalışma şartlarına, fiziksel koşullar kadar fiziksel olmayan koşullarda etki etmektedir. Bu şartların tümünün sağlanması durumunda kişinin iş tatmini ve iş verimliliği artacaktır.

1.5.2.8. İş Güvenliği

Çalışma koşullarının iyileştirilmesine, bilimsel teknolojik devrimle sağlanan gelişmeler, meslek hastalıklarının ve iş kazalarının önlenmesine büyük olanaklar sağlamıştır. Bu nedenle çalışanlar, hem iş hayatı hemde iş hayatı dışında her zaman güvende olmak isterler. Çalışma ve iş güvenliğine ilişkin alınması görevler şu şekilde açıklanmaktadır;

- İşçi-işveren ilişkilerinde, çalışma yaşamını düzenleyici, çalışma başarısının sağlanmasını kolaylaştırıcı ve koruyucu önlemler almak,

- Çalışma yaşamındaki var olan ve olabilecek sorunları ve çözüm yollarını araştırmak,
- Ekonominin gerektirdiği insan gücünü sağlamak için gerekli önlemleri almak,
- İşçi sağlığı ve iş güvenliğini sağlayıcı önlemlerin alınmasını sağlamak,
- Fizyolojik, ekonomik ve sosyal risklere karşı sosyal sigorta hizmetlerini uygulamak,
- Çalışma yaşamını geliştirmek için çalışanları koruyucu ve çalışmayı destekleyici önlemleri almak.

Günümüzde sosyal güvenlik olanakları açısından işgörenlere emeklilik, kaza, hastalık, hayat ve işsizlik sigortaları gibi gelir sağlayacak ekonomik korunma biçimleri mevcut olup geliştirilmesi için gerekli önlemler alınmaktadır. İşletmelerin sosyal ve güvenlik ihtiyaçlarını daha faydalı hale getirerek işgörenlere işi özendirme aracı olarak kullanabilir. Sağlanan sosyal, ekonomik ve güvenlik önlemleri ile işgörenin işinden hoşnut olmasına, tatmin duygusunun artırılmasına sebep olur (Eren, 2009: 518).

Çalışanların çalıştığı kurumda hissettiği güvensizlik duygusu iş tatminini olumsuz etkilenmesine ve verimsiz çalışmasına neden olur. İşe ve yöneticilere karşı olan güvenin azalması, yaşın ilerlemesi, işsizlik, emeklilik yaşı dolmadan sağlığının çalışamayacak kadar bozulması veya ani ölüm gibi endişeler çalışanların geriye kalan yaşamlarını güven içinde geçirmek istemelerine neden olmuştur. Günümüzde var olan çeşitli sigorta kuruluşları ve sendikalar kişilerin hak ve ihtiyaçlarını korumak için kurulmuşlardır. Sosyal ve ekonomik ihtiyaçların fizyolojik ihtiyaçlardan farkı, sürekli olmamaları ve tatmin edilince sona ermeleridir (Kantar, 2010: 36).

1.6. İş Tatminsizliği Kavramı

(Armstrong, 2006: 264), iş doyumunu işe yönelik pozitif tutumlar, iş doyumsuzluğunu ise işle ilgili olumsuzluklar ve negatif tutumlar olarak ele almaktadır. İş doyumsuzluğu kavramı çalışanların iş memnuniyetsizliğini ve iş yaşamının maddi, manevi ya da her iki açıdan kişiyi tatmin etmediğini,

mutlu olmadığını ve sorunlar yaşadığını göstermektedir. Ücret ve çalışma koşullarının yetersizliği başta olmak üzere çalışan ve yönetici ilişkilerinde veya çalışanların diğer çalışma arkadaşlarıyla yaşadığı iletişimsel sorunlar, iş yaşamında yükselme olanaklarının olmayışı ya da adil bir değerlendirme sistemine tabi tutulmamaları, görüşlerini ifade etme özgürlüklerinin bulunmayışı, takdir edilmeme, motivasyon kırıcı eleştirilere maruz kalma, görev dağılımında kişilik özelliklerinin ya da mesleki yeterliliklerinin dikkate alınmayışı ve çalışanlarda yorgunluk yaratan ağır ve aşırı iş yükü gibi sebepler bir örgütte iş tatminsizliğinin yaşanmasına yol açmaktadır. İş tatminsizliğine neden olabilecek birçok değişken vardır ve bu değişkenler örgütsel faktörlere göre değerler alabilecekleri gibi çalışanların kişilik özellikleri, beklentileri ve deneyimleri gibi bireysel faktörlere göre de değerler alabilmektedir (Sığmaz,2017:16).

1.6.1. Bireysel açıdan iş tatminsizliği

İş doyumsuzluğuna sebep olan başlıca örgütsel faktörlerden biri ücrettir. Çalışanın aldığı ücret, ihtiyaçlarını karşılamaya yetmiyorsa bu durum iş doyumsuzluğuna sebep olur. Ayrıca çalışanlar işyerinin uyguladığı ücret ve terfi politikasının adil olmadığını düşünüyorsa iş doyumsuzluğu daha da artar (Groot ve Brink, 1999: 344). Yüksek ücretten ziyade alınan ücretlerin adil bir şekilde dağıtıldığını hissetmek, çalışanlar açısından daha olumlu etki yaratmaktadır. Bununla birlikte ücret ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğunu gösteren çalışmalar da mevcuttur (Kolasa, 1969: 455).

Çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaktan uzak düzeydeki ücretlerin performansı düşürdüğü, işten ayrılan personel sayısını artırdığı ve disiplin sorunlarına yol açtığı görülmektedir (Saal ve Knight, 1988: 304). Eğer bir örgütte işgören devir hızı olarak tanımlanan işten ayrılma oranları yüksekse bu durum yüksek iş doyumsuzluğunun bir göstergesi olarak ele alınmaktadır. Poon (2004), işgören devir hızları ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi ele aldığı çalışmasında işgören devir

hızı yüksek olan örgütlerin genel iş doyumunun düşük olduğunu göstermektedir. Çalışanların kendilerini yabancı hissettiği, mutlu olmadığı ve beklentilerini karşılayamadığını düşündüğü bir çalışma ortamında uzun süre kalmaları beklenmemelidir. Ayrıca iş doyumsuzluğu çalışanların performansını da düşürmekte ve işlerine motive olmalarının önüne geçmektedir (Sıgmaz, 2017:17).

İş doyumsuzluğunun yol açtığı en önemli bireysel sorunlardan biri çalışanlarda görülen psikolojik rahatsızlıklardır. Bu rahatsızlıkların nefes darlığı, baş ağrısı, iştahsızlık, hazımsızlık, bulantı, mide ve kalp hastalıkları gibi fizyolojik belirtileri ortaya çıkmaktadır. İş doyumsuzluğunun uzun süre devam etmesi kişilerin daha büyük ruhsal sorunlar yaşamalarına sebep olabilmektedir. Bunlardan biri de hemen her meslek grubunda görülebilecek ve genellikle çalışma koşullarından kaynaklı olduğu düşünülen tükenmişlik duygusudur. Özellikle son dönemlerde iş yaşamında giderek artan aşırı stres bu durumun en önemli sebeplerinden biri olarak görülmektedir (Canaff ve Wright, 2004: 2).

1.6.2 Örgütsel açıdan iş tatminsizliği

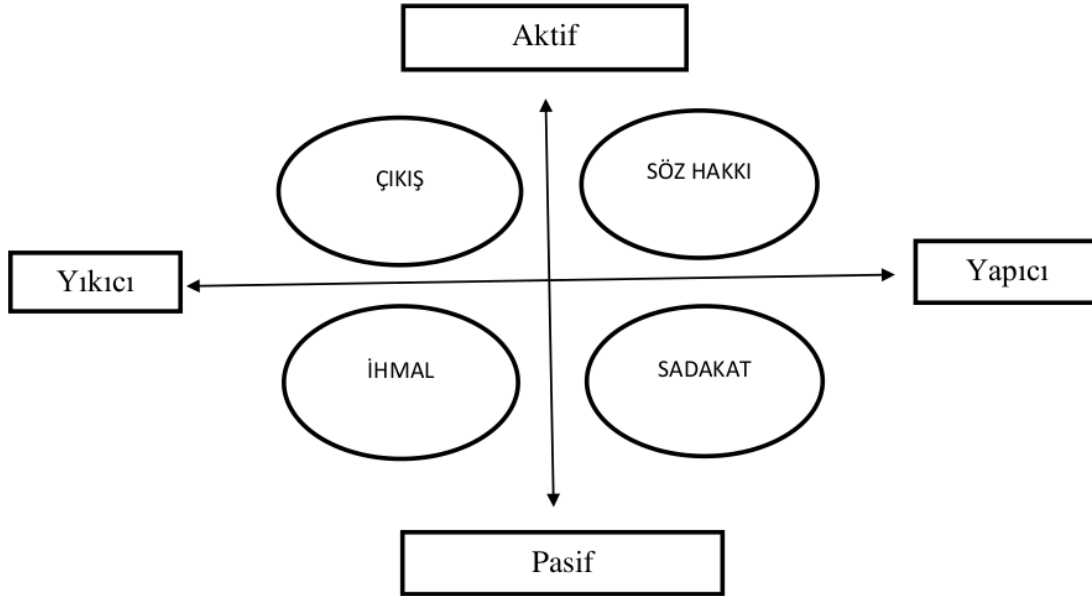
İş doyumsuzluğu bir örgütte verimliliğin azalmasına sebep olmaktadır. Motivasyonu düşük, örgütsel yapıyla bütünleşememiş, işyerine karşı yabancılık çeken ve mutlu olmayan bireyler potansiyelleri ölçüsünde performans gösterememektedirler. İşten ayrılmaların ve devamsızlıkların artmasıyla sonuçlanabilecek iş doyumsuzluğu örgüt için bir ek maliyete sebep olmakta ve bu durum örgütlerin yaşam sürelerini azaltmaktadır (Yücel, 2012: 33).

Örgütsel açıdan iş doyumsuzluğunun yol açtığı en önemli sorunlardan biri çalışanların dikkat ve odaklanma problemleri yaşamaları ve bu problemlerin sonucu olarak meydana gelen hata ve aksamalarıdır. Dikkatsizlik, yorgunluk, rutin işler ve işe ilgisizlik iş kazaları ile sonuçlanabilmektedir. Çalışma koşullarının

yarattığı sorunlar çalışanların aralarında anlaşarak ya da bir kuruluşun topluca işi bırakmaları yönündeki kararına uyarak iş faaliyetlerini durdurmaları ve grev yapmalarına sebep olabilmektedir (Saklan, 2010: 79). Grevler faaliyetlerin aksamasına, örgüt ile çalışan arasındaki ilişkinin zedelenmesine, örgütte verimliliğin azalmasına ve maddi zararların doğmasına yol açar. Bu nedenle iş doyumsuzluğunun örgütler açısından yaratacağı zararlar dikkate alınmalı ve bunun önüne geçmek için çalışanların iş doyumunu artırmaya yönelik iyileştirme ve düzenlemeler yapılmalıdır.

1.7. İş Tatminsizliğinin Olası Sonuçları

İşinden tatmin olan veya olmayan çalışanlar için teorik bir model tanımlanmaktadır. Bu modele göre; ²⁵ çıkış, söz hakkı, sadakat ve ihmal olarak ifade edilen dört değişik tepki yer almaktadır. Bu tepkiler yapıcı, yıkıcı, aktif ve pasif boyutunda incelenmektedir (Robbins ve Judge, 2015: 83).



Şekil 1.7.1: İş tatminine/ tatminsizliğine ilişkin cevaplar

²⁸
(Robbins S. P. , Judge T. A. (2015). Örgütsel Davranış, 84).

Aktif ve yıkıcı yaklaşımlı olan çalışanlar işlerinden tatmin olmadıklarını ifade ederek ya da yeni bir iş arayarak göstermektedir. Aktif ve yapıcı yaklaşımlı olan çalışanlar ise, örgütte ortaya çıkan ya da kişisel problemlerini yöneticileri ile tartışarak çözüme kavuşturma ve örgüt için gelişmeler önermektedir. Pasif ve yıkıcı yaklaşımlı olan çalışanlar işe karşı ilgisiz olmakta, işe devamsız ve geç kalmakta hatta koşulların kötüye gitmesine izin vermektedir. Pasif ve yapıcı olan çalışanlar pozitif bir tutum göstermekte, dışarıdan gelen eleştirilere karşı örgütü savunmaya çalışmakta ve yönetime güvenerek doğru kararlar alınacağına inanmaktadır (Barutçugil, 2004: 394).

2.BÖLÜM

BANKACILIK SEKTÖRÜ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

2.1. Türk Bankacılık Sektörü

2.1.1. Bankacılığın Önemi

Günümüzde bankalar ile birlikte finansal sistemin diğer aktörleri; sigorta şirketleri, yatırım danışmanlığı şirketleri, yatırım fonları, yatırım ortaklıkları, portföy yönetim şirketleri, leasing ve faktöring şirketleridir. Ancak bankalar sektörün içindeki payı nedeniyle ayrı bir yere sahiptir. Bankalar, bireysel ve kurumsal mevduat sahiplerinden ihtiyaç fazlası mevduatlarını belli bir kullanım payı karşılığı olarak bu fonları ihtiyaç sahibi şahıs veya tüzel kişiliklere hatta kamuya kredi olarak borç verirler.

Bankalar kuruluş amaçları gereği kar amacı güden işletmelerdir. Bankacılık sektöründe yaşanan gelişmeler ülke ekonomisini olumlu ve ya olumsuz etkilemektedir. Sektör ülke ve dünya genelindeki iktisadi gelişmeler, siyasi istikrarsızlıklar, ekonomik daralmalar, savaş ve para politikalarından çok kolay etkilenebilmekte ve bu olumsuzluklar ekonomik yapıyı diğer sektörlere oranla daha çok etkilemektedir (Sığmaz, 2017:40).

2.2. KKTC Bankacılık Sektörünün Genel Değerlendirilmesi

2.2.1. KKTC Bankaları

2.2.1.1. Kamu Bankaları

1. Kıbrıs Vakıflar Bankası Ltd.

2.2.1.2. Özel Sermayeli Bankalar

1. K.T.Kooperatif Merkez Bankası Ltd.
2. Kıbrıs İktisat Bankası Ltd.
3. Şekerbank(Kıbrıs) Ltd.
4. Nova Bank Ltd.
5. Asbank Ltd.
6. Türk Bankası Ltd.
7. Limasol Türk Kooperatif Bankası Ltd.
8. Yakın Doğu Bank Ltd.
9. Kıbrıs Kapital Bank Ltd.
10. Albank Ltd.
11. Creditwest Bank Ltd.
12. Viya Bank Ltd.
13. Universal Bank Ltd.
14. Akfinans Bank Ltd.
15. Kıbrıs Faisal İslam Bankası Ltd.

2.2.1.3. Şube Bankaları

1. Türkiye İş Bankası
2. T.C.Ziraat Bankası
3. Türkiye Garanti Bankası
4. T.Halk Bankası
5. Türk Ekonomi Bankası

¹⁹ (<http://www.bankalarbirliği.org/SPhERE/cPortal/kkbb/layouts/content.jsp?pName=bankalar&pMenu=2>)

2.2.2. Creditwest Bankası'nın Bankacılık Sektöründeki Konumu

Creditwest Bankası, yenilikçi çözümleri ile müşterilerin hayatını kolaylaştırarak bağımsız, kolay, güvenilir ve hızlı bankacılık hizmeti sunma vizyonu ile finans sektörüne getirdiği yeniliklerle öncü bir güç olma yolunda ilerlemektedir. Creditwest Bankası, 1993 yılında Altınbaş Bank adıyla Kuzey Kıbrıs'ta kurulmuştur. İlk şubesini 1994 yılında Kıbrıs Sarayönü'nde açan Banka, bugün Lefkoşa, Mağusa, Girne ve Güzelyurt'ta açtığı 12 şube ile ada genelinde hizmet vermektedir.

Mükemmel hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti yaratan Banka, hem müşteri tabanını genişletmiş hem de ürün çeşitliliğini artırmaya devam etmiştir. Hedefleri doğrultusunda birbirinden önemli başarılarla atan Altınbaş Bankası, 2005 yılında Kuzey Kıbrıs'taki yerel 5 farklı banka ile işbirliğine giderek şu anda en çok ATM, POS ve kredi kartı ağına sahip Starcard LTD'yi kurmuştur. Altınbaş Grubu'nun uluslararası bir finansal network oluşturma vizyonuyla hareket etmesi ile 2006 yılında tüm finansal kuruluşların "Creditwest" markası altında birleştirilmesine karar verilmiştir. Bu çerçevede grubun en eski finansal kuruluşu olan Altınbaş Bank, 2006 yılında "Creditwest Bank Kıbrıs" ismi ile adını devam ettirmiştir.

Yönetim alanlarının profesyonelleşmesi sonucu oluşan kurumsallaşma ile birlikte bankanın bireysel ve ticari müşteri potansiyeli de arttırmıştır. Bu süre zarfında kendi iç çalışanlarını eğiten ve geliştiren Creditwest Bankası, 2010 yılında müşteri temsilciliği sistemine geçmiştir. Sürekli büyüme ve gelişme içinde olan Creditwest Bankası bugün itibarıyla 270 çalışanı %10 Pazar payı, 94.000' i aşan müşteri sayısı ile sektörde yer almaktadır.

Müşterilerine sunduğu finansal çözümler ile başarısı günden güne artan Creditwest Bankası KKTC Özel Sermayeli Bankalar arasında;

- 3 Milyar 900 Milyon TL ye ulaşan aktif büyüklüğü
- Son 6 yılda toplam ödediği vergi miktarı 67 Milyon TL
- 100.000 TL ile ödenmiş sermaye
- 260 Milyon TL yi aşkın özkaynağı ile en büyük özel yerel banka olup sektörde hizmet vermektedir.

Creditwest Bankası, vizyonuna uygun olarak dünya standartlarında hesap verilebilir uluslararası muhasebe standartlarına uygun kurum ile işbirliği yaparak, mali raporlarını uluslararası mevzuatlara bağlı olarak UFRS (Uluslararası Finansal Raporlama Standartları) standartlarında hazırlamaktadır. Uluslararası derecelendirme Kurulu olan JCR tarafından uluslar arası düzeyde AA+ Raiting notu alan ilk ve tek Kuzey Kıbrıs Bankası olmuştur.

Creditwest Bankası, kurulduğu günden bu yana sosyal sorumluluk bilinci ile eğitimden çevreye, kültür sanattan, sağlığa birçok etkinliğe sponsor olmakta ve katkı sağlamaktadır. Bu projelerin bir kısmı şu şekildedir;

- İş Kadınları Derneği işbirliği ile "İşte Fikrim Projesi"
- 20. Yılında 20.000 Fidan projesi
- 7 yıldır düzenlenen gençlere yönelik staj ve eğitim programı olan "Kendimi Denemek İstiyorum " programı
- 25. Yılına özel Kıbrıs Türk Eğitim Vakfı işbirliği ile 25 öğrenciye eğitim bursu sağlaması sosyal sorumluluk projeleri kapsamında yer almaktadır.

Creditwest Bankası, günümüzde finans alanındaki projeleri ile büyüme potansiyeli başarılı bir şekilde devam etmektedir. Dünya Bankacılığı dijitalleşmesini yakın takip eden Creditwest Bankası, Local Pay, West Notifier, Mobil Şube, Creditfast, Q Matic uygulamalarının yazılımlarını gerçekleştirmiştir. Ayrıca KKTC'de ilk kez bir banka tarafından geliştirilen mobil ödeme sistemi olan Local Pay'i hayata geçirmiştir. Şu an 500'den fazla iş yerinde geçerli olan Local Pay, kullanıcılarına mobil üzerinden ödeme imkânı sağlamaktadır. Local pay üzerinden hem kullanıcılarına hem de işyerlerine yönelik kampanyalar düzenleniyor. Ayrıca kişinin hesabında para olmasa da Digital limit sayesinde ödeme yapma imkânı sağlanıyor. Local pay ürünü Creditwest Bankası çalışanlarının büyük bir başarısıdır.

Creditwest Bankası Kuzey Kıbrıs'da bulunan 12 şubesi ile bugün aktif bir şekilde sektörde hizmetlerine devam etmektedir.

<https://www.creditwestbank.com/hakkimizda/kisaca-creditwest/>

3.BÖLÜM

SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1 ARAŞTIRMANIN SORULARI VE HİPOTEZLERİ

Problem Cümlesi:

KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri nedir?

ARAŞTIRMA SORULARI

1. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri cinsiyetlerine göre farklı mıdır?
2. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri yaş gruplarına göre farklı mıdır?
3. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri eğitim durumlarına göre farklı mıdır?
4. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri medeni durumlarına göre farklı mıdır?
5. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri yaşadıkları hanedeki kişi sayısına göre farklı mıdır?
6. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri yaşadıkları hanedeki çalışan kişi sayısına göre farklı mıdır?
7. KKTC'de bankacılık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeyleri mesleki kıdemine göre farklı mıdır?

HİPOTEZLER

H1= Genç ve orta yaştakilerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.

H2= Kadın ve erkek çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.

H3= Evli çalışanlarla bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir.

H4= Çalışanların iş tatmin düzeylerinde eğitim durumlarına göre farklılık vardır.

H5= Çalışanların iş tatmin düzeyleri çalışma yıllarına göre farklılık göstermektedir.

H6= Kariyer fırsatlarının olanağı çalışanların iş tatmin düzeyini artırmaktadır.

H7= Çalışanların iş tatmin düzeylerinde ücret durumlarına göre farklılık vardır.

3.2.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma verileri 5'li likert tipi anket kullanılarak yüz yüze yöntemi ile toplanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü çalışanların sosyo-demografik özellikleri ile kurumdaki toplam hizmet süreleri gibi değişkenleri ölçmek için hazırlanmıştır. İkinci bölümde ise 20 sorudan oluşan ve yapılan birçok literatür çalışmalarında geçerliliği ve güvenilirliği onaylanmış Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların her bir maddeye katılım düzeylerini ölçmek amacıyla (1) Hiç memnun değilim, (2) Memnun değilim, (3) Orta düzey memnunum, (4) Memnunum ve (5) Çok memnunum olmak üzere 5 farklı seçenek sunulmuştur. Anket formundaki 12 soru içsel faktörleri, diğer 8 soru ise dışsal faktörleri ölçmek için kullanılmaktadır. Araştırmaya katılan kişilere iş tatmininin çalışma düzeyini etkilemesi açısından bazı değerler verilmiş ve bu değerlerin kişi için önem sırasına konulması istenmiştir. Elde edilen verilerin analizi, SPSS 25.0 istatistik programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Banka personelinin sosyo-demografik özelliklerine göre iş tatmin düzeyinin test edildiği araştırmada; bağımsız değişken sosyo demografik özellikler, bağımlı değişken ise iş tatmin düzeyleri olarak belirlenmiştir.

3.3.ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE SINIRLILIKLARI

Yapılan bu araştırmadaki temel amaç; banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirleyerek, sosyo demografik özelliklerin iş tatminine ilişkisinin ne derece etkili olduğunu değerlendirmektir.

Günümüz işletmelerinin giderek artan rekabet anlayışı, modern işletme anlayışının çalışma alanlarını giderek genişletmesi, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve amaçlarına ulaşabilmesi açısından üretim kaynaklarını etkili şekilde kullanabilmek için çaba göstermektedirler. Bu bağlamda, işletmeler yönetim anlayışlarını daha insan merkezli bir konuma oturtmakta ve örgütsel psikoloji üzerindeki etmenleri dikkate almaktadırlar. İşletmeler, üretim kaynaklarını verimli kullanabildikleri ölçüde başarılı olabilirler. Başlıca üretim kaynaklarından biri de insan gücüdür. Yapılan işten kazanç sağlanması için insan faktörünün önemsenmesi, çalışanlara yatırım yapılması ve çalışanların işe bağlılığını arttırması gerekmektedir.

Bu çalışma sadece Kuzey Kıbrıs Creditwest Bankasının personeline uygulanmıştır.

3.4 ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Çalışmanın evrenini Kuzey Kıbrıs'ta bulunan Creditwest Banka şubeleri ve Lefkoşa Genel Müdürlük çalışanlarından oluşan 200 birey oluşturmaktadır.

Araştırmanın örnekleme ise 120 kişiden oluşmuş olup, basit örnekleme yöntemi ile rastgele seçilmiştir.

3.5 VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ

Bu çalışmada bankacılık sektöründe çalışan katılımcılardan ¹toplanan verilerin istatistiksel olarak analiz edilmesinde Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 25.0 yazılımı kullanılmıştır.

Araştırmaya ilişkin istatistiksel analizlere geçilmeden önce katılımcıların Minnesota İş Doyumu Ölçeğine ¹verdikleri yanıtların güvenilirlik analizi kapsamında bir iç tutarlılık testi olan Cronbach Alfa testi uygulanmış olup, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,931 bulunmuştur. Bu durum ölçeğin iç tutarlılığının olduğunu ifade etmektedir.

Banka çalışanlarının yaş, medeni durum, cinsiyet gibi bazı sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımlarının belirlenmesi amacıyla frekans analizi

uygulanmıştır. Çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde bulunan önermelere verdikleri yanıtların dağılımı frekans analiziyle belirlenmiş ve her maddeden alınan ortalama puan ve standart sapma gösterilmiştir. Banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanlara ait ortalama, standart sapma, alınan en düşük puan ve alınan en yüksek puan olmak üzere tanımlayıcı istatistikler gösterilmiştir.

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanların karşılaştırılmasında kullanılacak olan test istatistiklerinin belirlenmesi maksadıyla, ölçek puanlarının normal dağılıma uyma durumu Kolmogorov-Smirnov testi ve Shapiro-Wilk testiyle test edilmiştir. Normallik testleri sonucunda çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanların normal dağılıma uyum göstermediği saptanmış ve nonparametrik test istatistikleri tercih edilmiştir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının cinsiyetine ve medeni durumuna Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanların karşılaştırılmasında, bağımsız değişken iki kategoriden oluştuğundan dolayı Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Çalışanların yaş grubu, eğitim durumu, yaşadığı hanedeki toplam kişi sayısı, yaşadığı hanede bulunan çalışan kişi sayısı ve kıdem yıllarına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden ve ölçekte bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanların karşılaştırılmasında, bağımsız değişken ve üç ve daha fazla kategoriden oluştuğundan dolayı Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Kruskal-Wallis H testi sonucunda farkın hangi kategorilerden kaynaklandığının belirlenmesinde Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Son olarak banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde bulunan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla Spearman korelasyon analizi uygulanmıştır.

3.6ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRMELER

BULGULAR

Tablo 1. Banka alıŐanlarının ¹ sosyo-demografik özellikleri (n=120)

	Sayı(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	80	66,00
Erkek	40	34,00
Yaş		
18-25	9	7,50
26-35	60	50,00
36-50	41	34,17
51-65	10	8,33

Eğitim durumu		
Lise ve altı	13	10,83
Lisans	83	69,17
Lisansüstü	24	20,00
Medeni durum		
Evli	84	70,00
Bekar	36	30,00
Hanedeki kişi sayısı		
Bir	6	5,00
İki	31	25,83
Üç	43	35,83
Dört ve üzeri	40	33,33
Hanedeki çalışan sayısı		
Bir	10	8,33
İki	89	74,17
Üç ve üzeri	21	17,50
Kıdem		
0-1 yıl	16	13,33
2-4 yıl	23	19,17
5-10 yıl	46	38,33
11 yıl ve üzeri	35	29,17

Tablo 1.'de araştırmaya katılan banka çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum gibi sosyo-demografik özelliklerinin dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 1. incelendiğinde araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının %66,0'sinin kadın ve %34,0'ünün erkek olduğu, %50,0'sinin 26-35 yaş ve %34,17'sinin 36-50 yaş grubunda yer aldığı belirlenmiştir. Banka çalışanlarının %69,17'sinin lisans düzeyinde ve %20,0'sinin lisansüstü düzeyde eğitim aldığı görülmüştür. Katılımcıların %70,0'inin evli olduğu, %25,83'ünün yaşadığı hanede iki kişi, %35,83'ünün üç kişi ve %33,33'ünün yaşadığı hanede dört ve üzeri sayıda kişi olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının %74,17'sinin yaşadığı hanede 2 kişinin, %17,50'sinin ise üç kişinin çalıştığı belirlenmiştir. Banka çalışanlarının mesleki kıdemleri incelendiğinde, %13,33'ünün 0-1 yıl arası,

%19,17'sinin 2-4 yıl arası, % 38,33'ünün 5-10 yıl arası ve %29,17'sinin 11 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörler(n=120)

	Kariyer		Kişisel Gelişim		Kurumsal Kimlik		Ücret	
	n	%	N	%	n	%	N	%
Birinci	29	24,17	28	23,33	23	19,17	40	33,33
İkinci	36	30,00	23	19,17	20	16,67	40	33,33
Üçüncü	26	21,67	40	33,33	35	29,17	21	17,50
Dördüncü	29	24,17	29	24,17	42	35,00	19	15,83

Tablo 2.'de araştırmaya katılan banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlere ilişkin görüşlerinin dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 2. incelendiğinde banka çalışanlarının %33,33'ünün ücreti, %24,17'sinin kariyeri, %23,33'ünün kişisel gelişimi ve %19,17'sinin kurumsal kimliği iş tatmini açısından birinci sıraya koydukları belirlenmiştir. Banka çalışanlarının %33,33'ünün ücreti, %30,0'unun kariyeri, %19,17'sinin kişisel gelişimi ve %16,67'sinin kurumsal kimliği iş tatmini açısından ikinci sıraya koyduğu görülmüştür.

Tablo 3. Banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımı

	Hiç Memnun Değilim		Biraz Memnunum		Orta Düzeyde Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum		\bar{x}	s
	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%		
6 Sürekli bir şeylerle meşgul olabileme imkânı	0	0,00	4	3,33	25	20,83	54	45,00	37	30,83	4,03	0,81
Tek başına çalışma imkânı	6	5,00	22	18,33	28	23,33	43	35,83	21	17,50	3,43	1,13
Zaman zaman farklı şeyler yapabileme imkânı	3	2,50	9	7,50	32	26,67	41	34,17	35	29,17	3,80	1,03
Toplumda bir yer edinme imkânı	0	0,00	3	2,50	15	12,50	52	43,33	50	41,67	4,24	0,77
Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı	1	0,83	7	5,83	17	14,17	57	47,50	38	31,67	4,03	0,88
Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği	1	0,83	4	3,33	15	12,50	58	48,33	42	35,00	4,13	0,82
Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabileme imkânı	1	0,83	8	6,67	33	27,50	50	41,67	28	23,33	3,80	0,90
Sürekli bir işe sahip olma imkânı	0	0,00	3	2,50	24	20,00	52	43,33	41	34,17	4,09	0,80
Başkaları için bir şeyler yapabileme imkânı	2	1,67	4	3,33	22	18,33	61	50,83	31	25,83	3,96	0,85
Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı	1	0,83	5	4,17	39	32,50	50	41,67	25	20,83	3,78	0,85
Yeteneklerimi kullanabilme imkânı	1	0,83	8	6,67	27	22,50	55	45,83	29	24,17	3,86	0,89
Firma politikasını uygulama imkânı	0	0,00	5	4,17	19	15,83	67	55,83	29	24,17	4,00	0,76
Aldığım ücret	4	3,33	11	9,17	39	32,50	43	35,83	23	19,17	3,58	1,01
Bu işte ilerleme imkânım	6	5,00	5	4,17	29	24,17	50	41,67	30	25,00	3,78	1,03
Kendi kararımı verme özgürlüğü	3	2,50	7	5,83	39	32,50	47	39,17	24	20,00	3,68	0,94
İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı	0	0,00	4	3,33	29	24,17	60	50,00	27	22,50	3,92	0,77
Çalışma koşulları	1	0,83	11	9,17	17	14,17	58	48,33	33	27,50	3,93	0,93
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşması	1	0,83	6	5,00	23	19,17	59	49,17	31	25,83	3,94	0,85
Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü	3	2,50	6	5,00	27	22,50	60	50,00	24	20,00	3,80	0,90
İşimden elde ettiğim başarı duygusu	0	0,00	4	3,33	18	15,00	62	51,67	36	30,00	4,08	0,76

Tablo 3. Banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğine verdikleri yanıtların dağılımına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 3. incelendiğinde, banka çalışanlarının genel olarak Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan 20 maddeye “katılıyorum” şeklinde yanıt verdiği belirlenmiştir. Çalışanların en çok katıldıkları önerme “Toplumda bir yer edinme imkânı” $\bar{x}=4,24\pm0,77$ önermesi olurken, en az katıldıkları önerme “Tek başına çalışma imkânı” $\bar{x}=3,43\pm1,13$ olmuştur.

Tablo 3.1 Banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlara ilişkin tanımlayıcı istatistikler (n=120)

	N	\bar{x}	S	Min	Max
İçsel Doyum	120	3,89	0,61	2,25	5,00
Dışsal Doyum	120	3,90	0,62	2,00	5,00
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	120	3,89	0,59	2,21	5,00

Tablo 3.1’de banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlara ilişkin ortalama, standart sapma, alt ve üst değer gibi tanımlayıcı istatistikler gösterilmiştir.

Tablo 3.1. incelendiğinde araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan $\bar{x}=3,89\pm0,61$ puan aldıkları, bu alt boyuttan alınan en düşük puanın 2,25, en yüksek puanın ise 5,0 olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer bulunan dışsal doyum alt boyutundan $\bar{x}=3,90\pm0,62$ puanlar aldıkları saptanmış olup, çalışanların dışsal doyum alt boyutundan aldığı en düşük puan 2,00, en yüksek puan ise 5,0’tir.

Banka çalışanları Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden en düşük 2,21 puan alırken, alınan en yüksek puan 5,0’tir. Çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden $\bar{x}=2,21\pm5,0$ puan aldığı saptanmıştır.

Tablo 4. Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Cinsiyet	n	\bar{x}	S	M	Alt	Üst	SO	Z	P
İçsel Doyum	Kadın	80,00	3,78	0,59	3,83	2,25	5,00	54,49	-2,63	0,008*
	Erkek	40,00	4,09	0,60	4,08	2,58	5,00	72,09		
Dışsal Doyum	Kadın	80,00	3,84	0,62	3,88	2,00	5,00	57,46	-1,34	0,182
	Erkek	40,00	4,00	0,62	4,00	2,63	5,00	66,37		
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	Kadın	80,00	3,81	0,57	3,83	2,21	5,00	55,78	-2,06	0,039*
	Erkek	40,00	4,05	0,58	4,08	2,60	5,00	69,59		

* $p < 0,05$

Tablo 4.'te araştırmaya katılan banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması için uygulanan Mann-Whitney U testinden elde edilen bulgular gösterilmiştir.

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Erkek çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar kadın çalışanlara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($p > 0,05$). Kadın ve erkek çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar benzer bulunmuştur.

Araştırma kapsamına alınan çalışanların cinsiyetlerine göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Erkek çalışanlar Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden kadın çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek puan almıştır.

Tablo 5. Banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Yaş	n	\bar{x}	s	M	Alt	Üst	SO	X ²	p	Fark
İçsel Doyum	18-25	9	3,29	0,51	3,17	2,25	3,92	27,33	29,75	0,000*	1-3
	26-35	60	3,72	0,56	3,75	2,42	5,00	50,82			1-4
	36-50	41	4,11	0,53	4,08	2,92	5,00	72,76			2-4
	51-65	10	4,54	0,35	4,63	3,92	5,00	98,20			
Dışsal Doyum	18-25	9	3,25	0,65	3,50	2,25	3,88	28,28	19,15	0,000*	1-2
	26-35	60	3,80	0,60	3,88	2,00	5,00	54,75			1-3
	36-50	41	4,07	0,55	4,00	2,75	5,00	68,71			1-4
	51-65	10	4,38	0,36	4,44	3,63	4,88	90,35			2-4
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	18-25	9	3,27	0,55	3,29	2,25	3,90	26,78	25,88	0,000*	1-3
	26-35	60	3,76	0,55	3,75	2,21	5,00	52,43			1-4
	36-50	41	4,09	0,51	4,04	3,04	5,00	71,07			2-4
	51-65	10	4,46	0,33	4,54	3,81	4,94	95,95			

*p<0,05

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması için yapılan Kruskal-Wallis H testi bulgularına Tablo 5.'te yer verilmiştir.

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunduğu görülmüştür (p<0,05). 18-25 yaş grubunda olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar 36-50 yaş ve 51-65 yaş grubunda yer alan çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Ayrıca 26-35 yaş grubu çalışanların içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar 51-65 yaş çalışanlara göre daha düşüktür.

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). 18-25 yaş grubu çalışanların Minnesota İş Doyumu

Ölçeğinde yer alan dışsal doyum ¹ alt boyutundan aldıkları puanlar diğer yaş gruplarında yer alan çalışanlardan daha düşüktür. Bunu yanında 26-35 yaş grubunda yer alan çalışanlar Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan 51-65 yaş grubu çalışanlara göre daha düşük puan almıştır.

Banka çalışanlarının yaş grubuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar karşılaştırıldığında; çalışanların yaş gruplarına göre ölçek genelinden ¹ aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunduğu saptanmıştır ($p<0,05$). 18-25 yaş grubunda yer alan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar ¹ 36-50 yaş ve 51-65 yaş grubunda yer alan çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Ayrıca 26-35 yaş grubu çalışanların Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar 51-65 yaş çalışanlara göre daha düşüktür.

Tablo 6. ¹ Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Eğitim durumu	n	\bar{x}	S	M	Alt	Üst	SO	X ²	P
İçsel Doyum	Lise ve altı	13	4,03	0,73	4,00	2,83	4,92	67,69	1,84	0,398
	Lisans	83	3,92	0,57	3,92	2,42	5,00	61,62		
	Lisansüstü	24	3,72	0,65	3,79	2,25	4,75	52,73		
Dışsal Doyum	Lise ve altı	13	4,01	0,65	4,00	3,00	5,00	66,35	4,44	0,109
	Lisans	83	3,96	0,56	4,00	2,00	5,00	63,40		
	Lisansüstü	24	3,61	0,75	3,75	2,25	5,00	47,29		
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	Lise ve altı	13	4,02	0,67	4,02	3,08	4,96	67,27	2,99	0,224
	Lisans	83	3,94	0,53	3,96	2,21	5,00	62,50		
	Lisansüstü	24	3,66	0,68	3,75	2,25	4,69	49,92		

Tablo 6.'da araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu ¹ Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması için uygulanan ¹ Kruskal-Wallis H testinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$). Lisansüstü düzeyde eğitim almış olan banka çalışanlarının içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar diğer çalışanlara göre düşük olsa da, bu fark istatistikî açıdan anlamlı düzeyde değildir.

Araştırmaya alınan çalışanların eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Lisansüstü mezunu olanların dışsal doyum puanları diğer çalışanlardan yüksektir ancak bu fark anlamlı düzeyde değildir.

Banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$). Lisansüstü düzeyde eğitilmiş olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar diğer çalışanlara göre yüksek olmasına rağmen bu farkın anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 7. Banka çalışanlarının medeni durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Medeni durum	n	\bar{x}	s	M	Alt	Üst	SO	Z	p
İçsel Doyum	Evli	84,00	3,99	0,61	4,00	2,25	5,00	66,38	-2,83	0,005*
	Bekar	36,00	3,66	0,56	3,58	2,58	4,75	46,78		
Dışsal Doyum	Evli	84,00	3,93	0,65	4,00	2,00	5,00	63,09	-1,25	0,211
	Bekar	36,00	3,82	0,54	3,81	2,38	5,00	54,46		
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	Evli	84,00	3,96	0,60	4,00	2,21	5,00	64,92	-2,13	0,034*
	Bekar	36,00	3,74	0,52	3,74	2,48	4,81	50,19		

* $p<0,05$

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının medeni durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması için uygulanan Mann-Whitney U testinden elde edilen bulgular Tablo 7.'de

Tablo 7. incelendiğinde banka çalışanlarının medeni durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Evli olan banka çalışanları Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan bekar olan banka çalışanlarına göre daha yüksek puan almıştır.

Banka çalışanlarının medeni durumuna göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Evli olan banka çalışanları Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden bekar çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek puan almıştır.

Tablo 8. Banka çalışanlarının hanesinde bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Hanedeki kişi sayısı	n	\bar{x}	S	M	Alt	Üst	SO	X ²	P
İçsel Doyum	Bir	6	4,13	0,47	4,04	3,50	4,75	73,58	1,13	0,769
	İki	31	3,88	0,56	3,92	2,25	5,00	62,08		
	Üç	43	3,87	0,61	3,75	2,83	5,00	58,10		
	Dört ve üzeri	40	3,88	0,67	3,83	2,42	4,92	59,89		
Dışsal Doyum	Bir	6	4,17	0,38	4,13	3,75	4,88	78,42	2,41	0,492
	İki	31	3,92	0,72	4,00	2,25	5,00	63,81		
	Üç	43	3,91	0,56	3,88	2,63	5,00	59,00		
	Dört ve üzeri	40	3,83	0,64	3,88	2,00	5,00	56,86		
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	Bir	6	4,15	0,38	4,08	3,79	4,81	77,08	2,00	0,572
	İki	31	3,90	0,60	4,00	2,25	4,81	63,63		
	Üç	43	3,89	0,56	3,75	2,79	5,00	57,93		
	Dört ve üzeri	40	3,85	0,63	3,82	2,21	4,96	58,35		

Tablo 8.'de araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları

puanların karşılaştırılması için uygulanan Kruskal-Wallis H testi sonuçları gösterilmiştir.

Banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p<0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi bulunan banka çalışanlarının içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar diğer çalışanlara göre yüksek olsa da, bu fark istatistiki açıdan anlamlı düzeyde bulunmamıştır.

Banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi bulunan çalışanların dışsal doyum puanları diğer çalışanlardan yüksek olmasına rağmen, söz konusu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığı tespit edilmiştir ($p<0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi bulunan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar diğer çalışanlara göre yüksek olmasına rağmen bu farkın anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Tablo 9. Banka çalışanlarının hanesindeki çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Hanedeki çalışan sayısı	n	\bar{x}	s	M	Alt	Üst	SO	X ²	P
İçsel Doyum	Bir	10	4,00	0,46	3,96	3,42	4,75	66,25	0,72	0,699
	İki	89	3,90	0,61	3,92	2,25	5,00	61,02		
	Üç ve üzeri	21	3,80	0,68	3,75	2,58	4,75	55,57		
Dışsal Doyum	Bir	10	4,04	0,58	4,06	3,00	5,00	67,90	1,81	0,405
	İki	89	3,92	0,62	4,00	2,00	5,00	61,66		
	Üç ve üzeri	21	3,74	0,64	3,75	2,38	4,63	52,05		
Minnesota İş Doyumu Ölçeği	Bir	10	4,02	0,48	3,92	3,21	4,81	67,65	1,15	0,562
	İki	89	3,91	0,59	3,96	2,21	5,00	61,19		
	Üç ve üzeri	21	3,77	0,62	3,79	2,48	4,69	54,17		

Banka çalışanlarının yaşadığı hanede çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması için uygulanan Kruskal-Wallis H testine dair bulgular Tablo 9.'da belirtilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ($p < 0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi çalışan banka çalışanlarının içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar diğer çalışanlara göre yüksek olsa da, bu fark istatistiki açıdan anlamlı düzeyde bulunmamıştır.

Banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($p > 0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi bulunan çalışanların dışsal doyum puanları diğer çalışanlardan yüksek olmasına rağmen, söz konusu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan çalışan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığı tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Yaşadığı hanede tek kişi bulunan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar diğer

çalışanlara göre yüksek olmasına rağmen bu farkın anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Tablo 10. Banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doymu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılması (n=120)

	Kıdem	n	\bar{x}	s	M	Alt	Üst	SO	X ²	p	Fark
İçsel Doyum	0-1 yıl	16	3,32	0,43	3,42	2,42	3,92	27,75	26,72	0,000*	1-3
	2-4 yıl	23	3,58	0,70	3,58	2,25	5,00	45,37			1-4
	5-10 yıl	46	4,05	0,47	4,08	3,25	5,00	69,26			2-4
	11 yıl ve üzeri	35	4,14	0,53	4,08	3,33	5,00	73,90			
Dışsal Doyum	0-1 yıl	16	3,63	0,53	3,75	2,00	4,38	43,03	25,70	0,000*	1-2
	2-4 yıl	23	3,40	0,66	3,63	2,25	5,00	33,96			1-3
	5-10 yıl	46	4,09	0,49	4,06	2,63	5,00	71,39			1-4
	11 yıl ve üzeri	35	4,10	0,57	4,13	2,75	5,00	71,61			2-4
Minnesota İş Doymu Ölçeği	0-1 yıl	16	3,47	0,46	3,53	2,21	4,15	33,53	26,57	0,000*	1-3
	2-4 yıl	23	3,49	0,65	3,63	2,25	5,00	39,52			1-4
	5-10 yıl	46	4,07	0,44	4,10	2,94	5,00	71,01			2-4
	11 yıl ve üzeri	35	4,12	0,53	4,04	3,04	4,94	72,80			

*p<0,05

Tablo 10.'da banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doymu Ölçeğinden aldıkları puanların karşılaştırılmasına ilişkin yapılan Kruskal-Wallis H testi bulguları gösterilmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doymu Ölçeğinde bulunan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunduğu belirlenmiştir (p<0,05). 0-1 yıl arası kıdeme sahip olan banka çalışanları Minnesota İş Doymu Ölçeğinde bulunan içsel doyum alt boyutundan 5-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşük puan almıştır. Ayrıca 2-4 yıl arası mesleki kıdeme sahip olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doymu Ölçeğinde bulunan içsel doyum alt boyutundan almış oldukları puanların 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlardan düşük bulunmuştur.

Banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doymu Ölçeğinde bulunan dışsal doyum alt boyutundan almış oldukları puanlar arasındaki

farkın istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). 0-1 yıl arası kıdeme sahip olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde bulunan dışsal doyum alt boyutundan aldığı puanlar 2-4 yıl, 5-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşüktür. Bunun yanı sıra 2-4 yıl arası mesleki kıdeme sahip olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan dışsal doyum alt boyutundan 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşük puan almıştır.

Araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının kıdem yılına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar karşılaştırıldığında, kıdem yılına göre çalışanların ölçek puanları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Araştırmaya katılan 0-1 yıl arası kıdeme sahip olan banka çalışanları Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden 5-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşük puan aldığı saptanmıştır. Ayrıca 2-4 yıl arası mesleki kıdeme sahip olan banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeği genelinden almış oldukları puanlar 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşüktür.

Tablo 11. Banka çalışanlarının Minnesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki korelasyonlar (n=120)

		İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Minesota İş Doyumu Ölçeği
İçsel Doyum	r	1,000		
	p	.		
Dışsal Doyum	r	0,780	1,000	
	p	0,000*	.	
Minesota İş Doyumu Ölçeği	r	0,944	0,936	1,000
	p	0,000*	0,000*	.

* $p < 0,05$

Tablo 11.'de araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan Spearman korelasyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 11. incelendiğinde araştırma kapsamına alınan banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum ve dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Söz konusu korelasyonlar pozitif yönlü ve kuvvetlidir. Buna göre banka çalışanlarının Minesota İş Doyumu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanların artması, dışsal doyum alt boyutlarından aldıkları puanları da artırmaktadır.

SONUÇ

Banka çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin iş tatmin düzeyleri ile karşılaştırıldığı araştırma sonucunda elde edilen veriler bu bölümde literatürde ki benzer araştırma neticeleri ile karşılaştırılarak tartışılmıştır.

Banka çalışanlarının sosyo demografik değişkenlerine göre iş tatmin puanları ortalamalarında anlamlı fark bulunmuştur. Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının cinsiyetlerine göre içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Ancak erkek çalışanların Minnesota İş Doymu Ölçeğinde yer alan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar kadın çalışanlara göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

(Aşık; 2010)'a göre iş tatmini ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına bakıldığında, kadın ve erkek çalışanların iş koşulları eşit olduğunda iş tatmini konusunda bir farklılık göstermediği de görülmektedir.

Araştırmaya dahil edilen banka çalışanlarının yaş ve iş tatmini arasında anlamlı bir sonuç elde edilmiştir. Araştırmada ileri yaştaki çalışanların genç çalışanlara oranla iş tatmin oranları daha yüksek bulunmuştur.

Çalışanların işte kaldıkları süre uzadıkça yaşları da ilerleyecektir. İlerleyen yaş ile beraber işletmede kalmaya devam eden çalışanların iş tatmini düzeyleri yükselecektir (Aktaş ve Aktaş, 1991:78).

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının eğitim durumuna göre Minnesota İş Doymu Ölçeği genelinden aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığı belirlenmiştir. Genel olarak araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş tatminlerinin, eğitim düzeyi daha düşük çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. (Aşık, 2010)'a göre çalışanlar aldığı eğitim ile kazandığı bilgi ve becerilerine göre uygun mevkilerde yer alamadıklarında mutsuz olmakta ve işten duyduğu tatmininin azalmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte, kişilerin sahip olduğu bilgi ve beceriden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda çalışması yüksek düzeyde kaygı ve stres yaşamasına ve iş tatmininin azalmasına sebep olmaktadır.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan kişi sayısına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmüştür. Yaşadığı hanede tek kişi bulunan çalışanların dışsal doyum puanları diğer çalışanlardan yüksek olmasına rağmen, söz konusu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür. Ayrıca araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşadığı hanede bulunan çalışan kişi sayısına göre de Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Bu durumda araştırmamıza katılan kişilerin hanesinde yaşayan kişi sayısı ile hanesinde yaşayan çalışan kişilerin sayısı arasındaki istatistiki fark iş tatminini etkileyen bir durum olmadığını göstermektedir.

Yapılan istatistiksel araştırma sonucunda banka çalışanlarının iş tatmini ve kıdem yılına göre Minnesota İş Doyumu Ölçeğinde bulunan içsel doyum alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunduğu belirlenmiştir. Araştırmamıza katılan kişilerin bulunduğu ünvandaki hizmet süresi bakımından 0-1 arası kıdeme sahip olan banka çalışanlarının içsel doyum boyutundan aldığı puan 5-10 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Bu sonucun uzun yıl çalışan kişilerin yöneticilik ve benzeri pozisyonlarda olup, tatmin oranının diğer alt kademelerde bulunan çalışanlara oranla daha yüksek çıktığı düşünülmektedir. (Kantar, 2010)'da yapmış olduğu araştırmada iş tatmini ile statü arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yöneticiler arasında yapılan araştırma sonuçlarına göre üst yönetsel mevkilerde bulunan kişilerin, iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Banka çalışanlarına yapılan araştırmada ücret ile iş tatminini arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durumda ücretin çalışan kişilerin yaşam standartlarını önemli ölçüde belirlediğini ve ücretin adaletli bir şekilde verilmesi kişiyi motive ettiği düşünülmektedir.

(Ataay,1985)'de yapmış olduğu araştırmaya göre çalışanların ücret tatmini, aldıkları ücretin kendi doyumunu sağlamanın yanında, adaletli belirlenmesi, aynı ya da benzer işleri yapanlara göre eşit olması, başarı ve performans farklılıklarını yansıtması ve çalışanların bu ücreti sürekli olarak

alabileceklerine güvenmeleri ile ilgili algılarından ortaya çıkar. Bu bakış açısına göre bireyin bir güç karşılığı elde ettiği ve onun yaşam kalitesini yine bu çabalarının yönlendireceği tatmin olma ya da olmama durumu olarak açıklanabilir.

son tez

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	8%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docs.neu.edu.tr Internet Source	6%
2	dergipark.org.tr Internet Source	4%
3	dergipark.gov.tr Internet Source	2%
4	www.creditwestbank.com Internet Source	1%
5	docplayer.biz.tr Internet Source	1%
6	earsiv.etu.edu.tr Internet Source	1%
7	es.scribd.com Internet Source	<1%
8	www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080 Internet Source	<1%
9	acikerisim.aku.edu.tr Internet Source	<1%

10

www.kktcmerkezbankasi.org

Internet Source

<1%

11

tr.scribd.com

Internet Source

<1%

12

ejercongress.org

Internet Source

<1%

13

www.ilbank.gov.tr

Internet Source

<1%

14

ahmeterceri.blogspot.com

Internet Source

<1%

15

library.cu.edu.tr

Internet Source

<1%

16

EĞİNLİ TEMEL, Ayşen. "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi, 2009.

Publication

<1%

17

www.sos-con.com

Internet Source

<1%

18

www.researchgate.net

Internet Source

<1%

19

www.cmdconf.net

Internet Source

<1%

20

prezi.com

Internet Source

<1%

21

acikerisim.bahcesehir.edu.tr:8080

Internet Source

<1%

22

www.dogumahazirlikegitimi2018.com

Internet Source

<1%

23

acikerisim.pau.edu.tr:8080

Internet Source

<1%

24

earsiv.kmu.edu.tr:8080

Internet Source

<1%

25

GEÇKİL, Tahsin, AKPINAR, Ali Talip and TAŞ, Yunus. "Örgütsel Demokrasinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması", Melih Topaloğlu, 2017.

Publication

<1%

26

www.arastirmax.com

Internet Source

<1%

27

www.scribd.com

Internet Source

<1%

28

www.ices-uebk.org

Internet Source

<1%

29

dosyayukleme.ahievran.edu.tr

Internet Source

<1%

30

bartinyatirim.com

<1%

31

rehberlikservisi.com

Internet Source

<1%

32

www.seslisozluk.net

Internet Source

<1%

33

BULUT, Dilvin and KIZILDAĞ, Duygu.
"CİNSİYET AYRIMCILIĞI VE KADIN İNSAN
KAYNAKLARI YÖNETİCİLERİNİN
KARİYERLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ",
Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF, 2017.

Publication

<1%

34

Ayşegül BİLGE, Esin ÇEBER, Mahide
DEMİRELÖZ, Zehra BAYKAL AKMEŞE.
"Effectiveness of Sexual and Reproductive
Health Education for the Parents of Individuals
with Developmental Disability", Türkiye Klinikleri
Journal of Medical Sciences, 2013

Publication

<1%

35

YILDIRIM, Abdulrahim and DEMİREL, Erkan
Turan. "ÜCRET TATMİNİNİN YAŞAM
TATMİNİNİ BELİRLEYİCİ ETKİSİ ", Fırat
Üniversitesi, 2015.

Publication

<1%

36

Gözde MERT. "DÖNÜŞTÜRÜCÜ LİDERLİK
DAVRANIŞLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ

<1%

ETKİSİ: VAKIF ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ",
Journal of International Social Research, 2019
Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On