

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİN ARAŞTIRILMASINA YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

JOB SATISFACTION: AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF EMPLOYEES IN TURKISH BANKING SECTOR

Hakan BEKTAŞ *

Arif SALDANLI **

Özet

Bu çalışmanın amacı, Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş tatminin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Veri toplama aşamasında e-anket tekniği kullanılmış olup; örnek kütle 485 gözlemden meydana gelmiştir. Bu çalışmada açıklayıcı faktör analizi (AFA) ve parametrik olmayan hipotez testleri uygulanmıştır. AFA neticesinde dışsal iş tatmini, içsel iş tatmini ve yönetici tutumu faktörleri türetilmiştir. Çalışmada uygulanan parametrik olmayan hipotez testleriyle de türetilen faktörler açısından sırasıyla cinsiyet, çalışılan banka statüsü ve kıdem yılı grupları arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Bankacılık Sektörü, Açıklayıcı Faktör Analizi

Jel Sınıflaması: M00, C38

Abstract

The purpose of this study, is to examine job satisfaction of bank employees in the Turkish banking sector. For this purpose, a survey was conducted with 485 bank employee. Exploratory Factor Analysis (EFA) and non-parametric hypothesis tests were applied with the obtained data. As a result of EFA, including these three factors, extrinsic job satisfaction, intrinsic job satisfaction and supervision were obtained. In terms of the dimensions of job satisfaction, the relationship between gender, bank types and years of experience groups were examined with applied non-parametric hypothesis testing.

Keywords: Job Satisfaction, Banking sector, Exploratory Factor Analysis

Jel Classification: M00, C38

1.GİRİŞ

İş tatmini kavramı akademik literatürde oldukça geniş bir çalışma alanına konu olmasına rağmen üzerinde mutabık kalınan bir tanıma sahip bulunmamaktadır. Birçok araştırmacı iş tatminin tanımlanması ve ölçülmesi konusunda farklı yaklaşımlar

* Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Ekonometri Bölümü, İstanbul, hbektas@istanbul.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, saldanli@istanbul.edu.tr

geliştirmişlerdir. Çalışmanın bu kısmında iş tatminine yönelik bazı tanımlamalara yer verilmektedir.

İş tatmini kavramının ele alındığı ilk çalışmalardan biri Hawthorne'da (ABD) bulunan Western Electric Şirketi'nde Elton Mayo, Fritz J. Roethlisberger ve William J. Dickson adlı endüstri psikologları tarafından yapılmıştır. Çalışma kapsamında işçilerin çalışma ortamlarının aydınlatılma düzeylerinin iş tatmini ve verimine etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. (Robbins, 2002)

İş tatmini kavramının tanımlanması konusunda en çok atıfta bulunulan çalışma ise Robert Hoppock tarafından kaleme alınan “İş Tatmini” isimli kitap çalışmasıdır. Hoppock tarafından yapılan tanıma göre iş tatmini; Bir çalışanın dürüstçe işinden memnun olmasını ifade etmesini sağlayacak psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin bileşimi olarak ifade edilmektedir. (Rast & Tourani, 2012)

Hoppock tarafından Pensilvanya bölgesinde çalışan işçiler ile yapılan görüşmelere dayalı olan çalışmada iş tatminin çalışan gruplara arasında farklılıklar gösterdiği ve üst düzey çalışanlarda alt düzey çalışanlara göre daha yüksek bir iş tatminin gerçekleştiğini tespit etmiştir. Genel olarak bölgede çalışanların % 88 gibi oldukça yüksek bir oranının işlerinden tatmin oldukları sonucuna ulaşılmıştır. (Hoppock, 1935)

Fisher tarafından iş tatmini, bireyin kendi işinin niteliklerinin, bireysel olarak önemli gördüğü özellikleri taşıması ve tatmin etmesi halinde ortaya çıkan doyum duygusu olarak tanımlanmaktadır. (Fisher, 2001)

Locke tarafından 1970 yılında yapına tanıma göre iş tatmini bireyin iş veya iş süreçlerini değerlendirme konusunda ifade ettiği olumlu duygusal tepkiler olarak ifade edilmektedir. (Locke, 1970)

1992 yılında Crany Smith ve Stone tarafında yapılan iş tatmini tanımı Locke tarafından yapılan tanıma oldukça benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada iş tatmini çalışanların işlerine karşı gösterdiği olumlu duygusal tepkiler olarak ifade edilmektedir. (Judge, 1994)

Kaynak (1990) çalışanların mevcut işlerinden tatmin düzeyinin iş ve iş ile ilgili çevreden beklentileri ve gerçekleşen arasındaki fark derecesi ile ilgili olduğunu öne sürmektedir. (Kaynak, 1990)

İş tatminin ölçülmesi konusunda yapılan çalışmalarda genellikle temel alınan kriterler işin kapsamı ve çevresel faktörlerin ön planda yer aldığı görülmektedir. (Newstrom & Davis, 1997)

Bu doğrultuda iş tatmininin ölçülmesi için geliştirilen yöntemlerden Minnesota İş Tatmini ölçeğinin araştırmalarda sıklıkla kullanılan yöntemlerin başında geldiği görülmektedir. Weiss, Davis ve diğerleri tarafından 1967 yılında geliştirilen Minnesota İş Tatmini ölçeğinde 100 madde yer almaktadır. Her bir maddenin 5 formunun yer aldığı bu ölçekten farklı olarak her bir maddenin tek bir formdan oluştuğu 20 maddeden oluşan bir ölçek de geliştirilmiştir. (Weiss , Dawis, England, & Lofquist, 1967) Weiss, Davis ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada meslek grupları

- Profesyoneller, Teknik işlerle Uğraşanlar ve Yöneticiler
- Büro çalışanları ve Satış elemanları
- Hizmet Sektörü Çalışanları
- İmalat Sektörü Çalışanları
- Diğer sektör Çalışmaları

olmak üzere 5 grupta ele alınarak 100 soruluk anket ile çalışanların

- Sosyal imkânlar
- Yaratıcılık
- Ahlaki değerler
- Bağımsızlık
- Çeşitlilik
- Otorite
- Yetenekleri kullanabilme
- Sosyal statü
- İşyeri imajı

- İnsan ilişkileri
- Güvenlik
- Gelir
- İş ortamı
- Terfi
- Teknik beceri
- İş arkadaşları
- Sorumluluk
- Tanınma
- Başarı
- Etkinlik

olmak üzere 20 boyutta iş tatminin ölçülmesi hedeflenmiştir. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre meslek grupları arasında iş tatminin etkileyen unsurların farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmada, Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa formu ile toplam veri kümesinden hareketle; Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş tatmini incelenecektir. Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. İzleyen bölümde literatür yer almakta olup; üçüncü bölümde ise metodoloji bulunmaktadır. Çalışma, sonuç bölümünün yer aldığı dördüncü bölüm ile sona ermektedir.

2. LİTERATÜR

Literatür tarandığında özellikle örneklem sınırlarının belirgin olması nedeni ile bankacılık sektöründe çalışanların iş tatminin ölçülmesine yönelik çalışmaların yoğunlukla yapıldığı görülmektedir.

2006 yılında Örücü ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörler incelenmiştir. Ankete dayalı olarak gerçekleştirilen çalışmada bağımsız değişken olarak alınan ücret düzeyi, arkadaşlık ilişkileri, terfi beklentileri, iş-personel uyumu, İşyerinin fiziksel ortamı, yönetim uygulamalarından memnuniyetin, bağımlı değişken olan iş tatmini üzerindeki etkileri regresyon analizi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgulara göre demografik değişkenlerin iş tatmini üzerinde belirleyici olduğu araştırmada ele alınan bağımsız değişkenlerin iş tatminini

etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcılara yöneltilen anket soruları içerisinde en yüksek oranda (%95) iş tatminine olumlu etki gösteren faktörün; yapılan işin bilgi ve beceri düzeyine uygunluk olduğu tespit edilmiştir. (Örücü, Yumuşak, & Bozkır, 2006)

Kesici (2006) tarafından yapılan çalışmada işin niteliği, kurum imajı, yönetici, yönetsel yaklaşım, çalışma arkadaşları ve ücret gibi faktörlerin iş motivasyonu ve iş tatmini üzerindeki etkileri bankacılık sektörü çalışanları açısından analiz edilmiştir. Porter ölçeği kullanılarak yapılan anket çalışmasında 183 katılımcıya ulaşılmış ve en çok tatmin duydukları unsurun yapılan iş ile ahlaki değerlerin uyumu olduğu tespit edilirken en az tatmin oldukları unsur olarak çalışanların şahsi işleri dinlenme ve hobileri için zaman yaratabilme olanakları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. (Kesici, 2006)

Hunjra ve diğerleri tarafından yapılan (2010) çalışmada Pakistan Bankacılık sektöründe iş tatminini belirleyen faktörler araştırılmıştır. Çalışma kapsamında 295 katılımcıya ulaşılmış ve elde edilen sonuçlara göre iş tatmini üzerinde en fazla etkiye sahip olan unsurlar olarak sırası ile; çalışma arkadaşları, yönetsel davranışlar ve bireysel inisiyatif alma olanakları şeklinde sıralanmıştır. (Hunjra, Chani, Aslam, Azam, & Rehman, 2010)

Çakar ve Yıldız tarafından (2009) yapılan çalışmada bankacılık ve sigortacılık sektörü çalışanları örneklem olarak seçilerek örgütsel adaletin iş tatmini üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma kapsamında hipotez olarak öne sürülen algılanan örgütsel desteğin, örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkide ara değişken etkisine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre iş tatmininin işin özelliklerinden tatmin, yöneticiden tatmin ve ödül-ücret sisteminden tatmin olarak üç boyuta sahip olduğunu göstermiştir. (Demircan Çakar & Yıldız, 2009)

Sowmya ve Panchanatham tarafından yapılan (2011) çalışmada Hindistan'da banka çalışanlarının iş tatmini belirleyen unsurlar araştırılmıştır. 120 örneklem kullanılarak yapılan çalışmada uygulanan faktör analizi neticesinde; iş tatmini belirleyen 5 faktörün ücret, iş yeri imajı, yönetsel davranış, çalışma ortamı ve iş arkadaşları olduğu tespit edilmiştir. (Sowmya & Panchanatham, 2011)

Karapınar ve diğerleri tarafından yapılan çalışmada bankacılık sektöründe örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin etkileri incelenmiştir. Hiyerarşik regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre, hem dağıtımsal hem de yöntemsel adaletin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu ve bu ilişkide kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü olduğunu göstermiştir (Bayhan Karapınar, Metin Camgöz, & Ergeneli, 2013).

Özaydın ve Özdemir tarafından yapılan (2014) çalışmada bireysel özelliklerin iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiş ve araştırma yöntemi olarak 20 soruluk Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılarak 342 adet katılımcıya ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre bireysel iş tatmini üzerinde etkili olan beş adet faktör tespit edilmiştir. Bu faktörler yaş, çalışma süresi, unvan, eğitim ve beklenti düzeyi olarak belirlenmiştir. (Özaydın & Özdemir, 2014)

3.METODOLOJİ

3.1. Örneklem ve Veri Kümesi

Bu çalışmanın kitesini Türk bankacılık sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Kitle büyüklüğünün tespiti için Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)'nın internet sayfasında yer alan istatistikler incelenmiş olup; 2015 yılı Kasım ayında yurt içi personel sayısının 216.028 kişi olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Bu bilgiden hareketle; $p=0,5$, örnekleme hatası 0,05 ve güven düzeyi 0,95 olmak üzere örnek büyüklüğü yaklaşık olarak 383 kişi olarak hesaplanmıştır. Bu değer, araştırmaya katılması gereken asgari kişi sayısını göstermektedir.

Bu çalışmada, verilerin toplanmasında elektronik anket (e-anket) türlerinden biri olan internet tabanlı anket (web-based survey) tekniği kullanılmıştır. Bu süreçte, çevrimiçi anket araştırma hizmeti sunan www.surveey.com üzerinden anket formu oluşturulup; potansiyel katılımcılar, anket formunun yer aldığı internet sayfasına e-posta yoluyla davet edilmiştir. Kasım-Aralık 2015 döneminde gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 485 kişi, gönüllülük esasına göre katılmıştır. Tablo 1'de ise bu katılımcıların cinsiyet, yaş ve eğitim durumu değişkenlerine göre frekans dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Değişken Düzeyleri	Frekans	% Frekans
Cinsiyet	Kadın	287	59,2
	Erkek	198	40,8
Yaş	20-29	280	57,7
	30-39	173	35,7
	40-49	29	6,0
	50 ve üstü	3	0,6
Eğitim Durumu	Lise	24	4,9
	Yüksekokul	79	16,3
	Lisans	294	60,6
	Yüksek Lisans	85	17,5
	Doktora	3	0,6

Tablo 1 incelendiğinde; araştırmaya katılan 485 kişinin %59,2'sinin kadın olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %93,4'ünün 20-39 yaş aralığında olduğu ve yine katılımcıların %60,6'sının ise mezuniyet derecesinin lisans olduğu gözlenmiştir.

Katılımcıların kıdem yılına ve çalıştığı bankaların statülerine ilişkin bilgiler ise Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: Katılımcıların Kıdem Yılına ve Çalıştıkları Banka Statüsüne Göre Dağılımı

Değişken	Değişken Düzeyleri	Frekans	% Frekans
Kıdem Yılı	1 yıldan az	79	16,3
	1 – 4 yıl	170	35,1
	5 – 9 yıl	140	28,9
	10 – 15 yıl	57	11,8
	15 yıl üzeri	39	8,0
Bankanın Statüsü	Kamu Sermayeli Mevduat Bankası	216	44,5
	Özel Sermayeli Mevduat Bankası	228	47,0
	Katılım Bankası	22	4,5
	Kalkınma ve Yatırım Bankası	19	3,9

Tablo 2’de görüldüğü üzere; katılımcıların % 64’ü bankacılık sektöründeki deneyim süresini 1-9 yıl arasında olarak ifade etmiş; yine katılımcıların %91,5’i ise mevduat bankalarında çalıştığını belirtmiştir.

3.2. Ölçme Aracının Tasarlanması

Bu çalışmada Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş tatminin ölçülmesi amacıyla; 1967 yılında Weiss ve diğerleri tarafından geliştirilmiş olan Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, 20 ifadeden meydana gelmekte olup; içsel (intrinsic), dışsal (extrinsic) ve genel (general) iş tatmini boyutlarını kapsamaktadır. Katılımcıların bu ifadelerle yanıt düzeyleri ise *hiç tatmin değilim, tatmin değilim, kararsızım, tatminim, kesinlikle tatminim* şeklindedir.

İş tatminin ölçülmesi amacıyla geliştirilmiş bu ölçeğin, orijinal dili İngilizcedir. Dolayısıyla birbirinden bağımsız iki dil bilimci tarafından geri çeviri (back-translation) yöntemi kullanılarak tercüme işlemi gerçekleştirilmiştir. Orijinal ölçek ve geri-çeviri yöntemi ile elde edilen form arasındaki farklılıklar incelenip formun nihai haline ulaşılmıştır. Dil uygunluğu ve kavramsal anlamlılık göz önüne alınarak hazırlanan ifadelerin basit ve anlaşılır olmasına dikkat edilmiştir.

Özetle; bu çalışmada kullanılan anket formu, iki kısımdan meydana gelmektedir. İlk kısımda katılımcıya; cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gibi demografik özelliklerine ilişkin sorular yöneltilmektedir. Anket formunun ikinci kısmında ise; dil ve kültür uyarlaması gerçekleştirilmiş olan Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa formuna yer verilmektedir.

3.3. Veri Analizi ve Bulgular

Çalışmanın ampirik uygulamasına katılan Türk bankacılık sektörü çalışanlarının Minnesota İş Tatmini ölçeğinde yer alan ifadelerle katılım düzeylerinin oluşturduğu veri kümesi analiz edilmiştir. Bu veri kümesi; 20 gözlenen değişken ve 485 gözlemden meydana gelmiştir. Bu aşamada, gözlenen değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerinden hareketle veri kümesinin ardındaki gizil yapıyı keşfetmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA; çok sayıda gözlenen değişken arasındaki doğrusal ilişki katsayılarına dayanan kavramsal olarak anlamlı ve gözlenen değişken sayısından daha az sayıda gizil

değişken keşfetmeyi amaçlamaktadır (Gorsuch, 1974). Araştırma probleminin çözümünde AFA yönteminin uygun olmasına karar verilmesinin ardından veri kümesinin özellikleri incelenmiş olup; örnek büyüklüğü, gözlenen değişken sayısı ve verinin ölçüm düzeyi gibi hususlar dikkate alınmıştır (Fabrigar & Wegener, 2012).

Hatırlanacağı üzere; katılımcıların ifadelere yanıt düzeyi sıralı beş kategoriden oluştuğundan dolayı verinin ölçüm düzeyi sıralamalıdır. Dolayısıyla gözlenen değişkenler arasındaki doğrusal ilişki katsayısı olarak çok düzeyli (polychoric) korelasyon katsayısı tercih edilmiştir (Flora & Curran, 2004). Hesaplanan çok düzeyli (polychoric) korelasyon matrisinin faktörlenebilirliğine karar verilmesinde ise; Bartlett Küresellik Testi (Bartlett Test of Sphericity) ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterlilik Ölçütü göz önüne alınmıştır. Bartlett Küresellik testinin temel hipotezi, “Korelasyon matrisi, birim matristir” şeklinde olup; temel hipotezin reddedilmesi korelasyon matrisinin faktörlenebilirliğini göstermektedir. Korelasyon ve kısmi korelasyon katsayıları kullanılarak hesaplanan KMO, örneklem yeterliliği hakkında bilgi sunmakta olup; 0 ile 1 arasında değer almaktadır. KMO değerinin 0,60 ve üzeri olması korelasyon matrisinin faktörlenebilirliğini göstermesi açısından önem arz etmektedir (Pett, Lackey, & Sullivan, 2003).

Bu çalışmada verinin özellikleri ile örnek büyüklüğü dikkate alınarak faktörlerin türetilmesinde ortalamaya ve varyansa göre düzeltilmiş ağırlıklandırılmış en küçük kareler (mean and variance adjusted weighted least square – WLSVM) tahmincisi kullanılmıştır. Uygun faktör sayısının belirlenmesinde ise varyans yüzdesi kriteri, kalıntı kareler ortalamasının karekökü (root mean square residual – RMSR) ve yorumlanabilirlik kriteri dikkate alınmıştır. Kavramsal olarak anlamlı ve yorumlanabilir basit yapıya ulaşmak içinse faktör döndürme yöntemlerinden biri olan varimax yöntemi tercih edilmiştir. Bu çalışmada, R programında yer alan “psych” paketinden ve Mplus programından yararlanılmıştır.

Korelasyon matrisinin faktörlenebilirliğine karar verildikten sonra faktör modelinin tahmin edilmesi ve değerlendirilmesi aşamasında geçilmiştir. Ancak ulaşılan bulgular incelendiğinde; farklı faktör sütunlarında benzer faktör yüklerinin olması, faktörü oluşturan diğer değişkenlerle kavramsal bütünlük sağlanmaması ve ortak varyans büyüklükleri dikkate

alınarak sırasıyla 8, 7, 4, 18 ve 1. değişken analiz dışında bırakılmıştır. Bahsedilen her bir değişken analiz dışı bırakıldıktan sonra tüm aşamalar yeniden gerçekleştirilmiş olup; KMO değerine ve Bartlett Küresellik Testi sonucuna ilişkin nihai bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: KMO Değeri ve Bartlett Küresellik Testi Sonucu

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçütü		0,93
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare Test İstatistiği	5548,60
	Serbestlik Derecesi	105
	Test İstatistiğinin Olasılık Değeri	0,00

Tablo 3 incelendiğinde KMO değerinin 0,93 olduğu ve Bartlett Küresellik Testi neticesinde temel hipotezin reddedildiği görülmüştür. Söz konusu bulgular neticesinde; hesaplanan korelasyon matrisinin faktörlenebilirliğine karar verilmiştir. Ardından bu korelasyon matrisinden hareketle faktör modeli tahmin edilmiş olup; açıklanan varyans, RMSR ve yorumlanabilirlik kriterleri dikkate alınmış ve bulgular Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4: Uygun Faktör Sayısının Belirlenmesine İlişkin Bulgular

Kriter	Önerilen Faktör Sayısı
Açıklanan Varyans	3
RMSR	3
Yorumlanabilirlik	5

Tablo 4 incelendiğinde; bahsedilen kriterler açısından uygun faktör sayısının 3 olduğuna karar verilmiştir. Bu faktörlerin, toplam değişkenliğin %66.201’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Tablo 5’te WLSMV tahmincisi kullanılarak tahmin edilen örüntü matrisinin, varimax yöntemi ile döndürülmesi neticesinde elde edilen faktör yapısına ve her bir faktör tarafından açıklanan varyans oranlarına yer verilmiştir.

Tablo 5: Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Sonuçları

Faktör 1: Dışsal Tatmin (Açıklanan Varyans : %25.156)	
Değişkenler	Faktör Yükleri
İşimde kendi kararımı verme özgürlüğü	0.787
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkanı	0.751
Yaptığım işe karşılık aldığım maaş/ücret	0.662
Çalışma koşulları	0.646
Zaman zaman farklı şeylerle meşgul olma fırsatı	0.526
İşimde kendi kendime çalışabilme fırsatı	0.509
İşte ilerleme şansı elde etme	0.493
İş kurallarının uygulamaya konulma tarzı	0.436
Faktör 2: İçsel Tatmin (Açıklanan Varyans : %22.342)	
Değişkenler	Faktör Yükleri
Başkaları için bir şeyler yapabilme imkanı	0.733
Diğer insanlara ne yapacaklarını söyleme fırsatı	0.707
İşimden edindiğim başarı duygusu	0.603
Yeteneklerimi kullanabilme imkanı	0.601
Yaptığım iyi/başarılı işten dolayı aldığım övgü	0.561
Faktör 3: Yönetici Tutumu (Açıklanan Varyans : %18.702)	
Değişkenler	Faktör Yükleri
Yöneticimin çalışanlarına karşı gösterdiği davranış biçimi	0.858
Yöneticimin karar vermekte yeterli olması	0.802

Tablo 5 incelendiğinde korelasyon matrisine uygulanan AFA neticesinde ulaşılan faktör yapısı görülmektedir. Bu aşamada faktör yükü matrisi göz önüne alınarak; kavramsal olarak anlam bütünlüğü oluşturan faktörler adlandırılmıştır. Tablo 3’te görüldüğü üzere; bu faktörler sırasıyla *Dışsal İş Tatmini*, *İçsel İş Tatmini* ve *Yönetim* olarak isimlendirilmiştir. “Dışsal İş Tatmin” olarak adlandırılan faktör, toplam değişkenliğin %25.156’sını açıklamakta olup; 8 gözlenen değişkenden meydana gelmiştir. “İçsel İş Tatmini” olarak isimlendirilen faktör ise, toplam değişkenliğin %22.342’sini açıklamakta olup; 5 gözlenen değişkenden

oluşturmuştur. Son faktör ise toplam varyansın %18.702'sini açıklamıştır. “Yönetici Tutumu” olarak isimlendirilen bu faktör, 2 gözlenen değişkenden meydana gelmiştir.

Çalışmada uygulanan AFA neticesinde; Minnesota İş Tatmini ölçeğinde yer 15 ifadeyle bu ifadelerin ardında yatan gözlenemeyen yapılar arasındaki ilişkiyi odaklanılmıştır. Bu aşamada güvenilirlik kavramı ön plana çıkmıştır. Güvenilirlik; bir kavram için tekrarlanan deney, test veya herhangi bir ölçme işlemi neticesinde aynı sonuçlara ulaşılması olarak ifade edilebilmektedir. Ancak herhangi bir kavramın ölçümü her zaman belirli bir miktarda hata içermesine rağmen tekrarlanan ölçümlerde tutarlı sonuçların elde edilmesi güvenilirliği göstermektedir (Carmines & Zeller, 1987).

Sosyal bilimler alanında güvenilirlik ölçütü olarak genelde alpha (α) katsayısı kullanılmakta olup; (α) katsayısı, gözlenen değişkenlerin sürekli olduğunu varsaymaktadır. Çünkü içsel tutarlılığın hesaplanmasında kullanılan (α) katsayısı, ön tanımlı (default) olarak Pearson korelasyon katsayısına dayanmaktadır. Ancak bu çalışmada, gözlenemeyen sürekli değişkenleri ölçmek amacıyla; yanıt düzeyi beş kategoriden oluşan bir skala kullanıldığından verinin ölçüm düzeyinin sıralamalı (ordinal) olduğu görülmektedir. Bu durum karşısında Pearson korelasyon katsayısı yerine çok düzeyli (polychoric) korelasyon katsayısının kullanılması önerilmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada, 2007 yılında Bruno D. Zumbo ve diğerleri tarafından önerilen sıralamalı (ordinal) α katsayısı kullanılmıştır (Zumbo, Gadermann, & Zeisser, 2007). α katsayısının büyüklüğünün ise 0.70'den küçük olmaması gerektiğini önerilmektedir. (Nunnally, 1978). Tablo 6'da her bir faktör ve toplam için *içsel tutarlılık güvenilirliğini (internal consistency reliability)* gösteren α katsayısı değerlerine yer verilmiştir.

Tablo 6: Sıralamalı α Katsayısı

Faktör	Soru Sayısı	Sıralamalı α
Dışsal İş Tatmini	8	0.920
İçsel İş Tatmini	5	0.890
Yönetim	2	0.910
Toplam	15	0.950

Tablo 6 incelendiğinde; her bir faktörün ve toplam güvenilirliğinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu bulgudan hareketle; α katsayısı büyüklüğü 0.890 ile 0.920 arasında yer alan içsel tutarlılığı yüksek her bir faktör açısından sırasıyla cinsiyet, kıdem yılı ve çalışılan

banka statüsü grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını sınamak amacıyla hipotez testleri uygulanmıştır. Bu amaç doğrultusunda; öncelikle yanıtların toplanması (summated scales) yaklaşımı ile her bir faktör için skorlar hesaplanmıştır. Ardından hipotez testlerinin varsayımları ve verinin özellikleri dikkate alınarak parametrik olmayan hipotez testlerinin uygulanmasına karar verilmiştir. Dolayısıyla kadın ve erkek grupları arasında sırasıyla dışsal iş tatmini, içsel iş tatmini ve yönetim faktörleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını sınamak amacıyla Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Bu test, bağımsız iki grubun aynı dağılımdan gelip gelmediğini test etmekte olup; temel hipotezi ise bağımsız iki grubun medyanları arasında anlamlı bir fark olmadığı şeklindedir (Israel, 2008). Bu testin sonuçlarına Tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 7: Mann – Whitney U Testi Sonuçları

Faktör	Mann – Whitney U Testi İstatistiğinin Olasılık Değeri
Dışsal İş Tatmini	0,008
İçsel İş Tatmini	0,084
Yönetici Tutumu	0,637

Tablo 7 incelendiğinde; yalnızca dışsal iş tatmini faktörü açısından kadın ve erkek grupları arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Diğer bir deyişle, temel hipotez reddedilmiştir. Ayrıca dışsal iş tatmini faktörü açısından kadın ve erkek gruplarının sırasıyla sıra ortalamaları ise 229,01 ve 263,29 olarak hesaplanmıştır. Bu durum erkeklerin dışsal iş tatmini faktörü altında yer alan ifadelerle katılım düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu noktada; dışsal iş tatmini içerisinde yer alan ücret konusunun, erkekler açısından toplumdaki rolleri gereği ön plana çıktığı ve bu nedenle kadınlara kıyasla erkeklerin dışsal iş tatminine odaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmada ulaşılan faktörler açısından çalışılan bankanın statüleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır. Hatırlanacağı üzere; banka statüsü değişkeninin yanıt düzeyi dört kategoriden meydana gelmekte olup; katılım bankası ile kalkınma ve yatırım bankasına ait katılımcı sayıları düşüktür. Dolayısıyla sadece kamu ve

özel sermayeli mevduat bankası kategorileri dikkate alınmış olup; Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Tablo 8’de ise bu teste ilişkin sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 8: Mann – Whitney U Testi Sonuçları

Faktör	Mann – Whitney U Testi İstatistiğinin Olasılık Değeri
Dışsal İş Tatmini	0,688
İçsel İş Tatmini	0,076
Yönetici Tutumu	0,001

Tablo 8’de görüldüğü üzere; 0,05 anlamlılık düzeyinde sadece “yönetici tutumu” faktörü açısından söz konusu gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Yönetici tutumu faktörü açısından kamu ve özel sermayeli mevduat bankası kategorilerinin sıra ortalamaları ise sırasıyla 242,20 ve 203,83 olarak elde edilmiştir. Dolayısıyla kamu sermayeli mevduat bankalarında çalışan katılımcıların “yönetici tutumu” faktörü altında yer alan ifadelerle karşı olumluluk derecelerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Sektörün yapısı dikkate alındığında, bu durumun genel olarak rekabet ve çalışanlara verilen hedeflerden kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Çalışmada elde edilen faktörler açısından kıdem yılı grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını sınamak içinse Kruskal Wallis (KW) testi uygulanmıştır. Hatırlanacağı üzere; kıdem yılı değişkenin yanıt düzeyi beş kategoriden oluşmaktadır. Dolayısıyla Mann – Whitney U testi yerine üç ya da daha fazla bağımsız grubun aynı kitleden gelip gelmediğini sınamak amacıyla KW testi tercih edilmiştir. Bu testin temel hipotezi, ilgilenilen değişken açısından gruplar arasında fark olmadığı şeklindedir (Israel, 2008). Tablo 9’da KW testine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 9: KW Testinin Sonuçları

Faktör	Kruskal – Wallis Test İstatistiğinin Olasılık Değeri
Dışsal İş Tatmini	0,000
İçsel İş Tatmini	0,000
Yönetici Tutumu	0,000

Tablo 9 incelendiğinde; her bir faktör açısından kıdem yılı grupları arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu gözlenmiştir. Söz konusu durumun yorumlanabilmesi için sıra ortalamalarına hesaplanmış olup; Tablo 10’da sunulmuştur.

Tablo 10: Sıra Ortalaması Tablosu

Faktör	Kategori	Sıra Ortalaması (Mean Rank)
Dışsal İş Tatmini	1 yıldan az	286,20
	1 – 4 yıl	231,38
	5 – 9 yıl	216,80
	10 – 15 yıl	232,09
	15 yıl üzeri	305,07
İçsel İş Tatmini	1 yıldan az	310,49
	1 – 4 yıl	243,36
	5 – 9 yıl	204,97
	10 – 15 yıl	215,52
	15 yıl üzeri	268,95
Yönetici Tutumu	1 yıldan az	332,11
	1 – 4 yıl	235,74
	5 – 9 yıl	204,31
	10 – 15 yıl	211,30
	15 yıl üzeri	266,79

Tablo 10 incelendiğinde; dışsal iş tatmini faktörü açısından “15 yıl üzeri” kategorisindeki çalışanların verdikleri yanıtların sıra değerlerinin ortalamasının en yüksek olduğu görülmüştür. İçsel iş tatmini ve yönetici tutumu faktörleri açısından ise; “1 yıldan az” kategorisindeki çalışanların yanıtlarının sıra ortalamasının en yüksek olduğu gözlenmiştir. Kıdeme bağlı olarak ortaya çıkan bu farklılığın nedeninin ise; kıdem yılı düşük olanların maddi beklentilerinin daha düşük olması sonucunda iş tatmini bakımından “içsel faktörlere” yönelmelerinin olduğu ileri sürülebilmektedir.

4.SONUÇ

Bu çalışmada Türk bankacılık sektöründe çalışanların iş tatmini ölçmek amacıyla Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Bu amaç doğrultusunda e-anket aracılığıyla 485 katılımcıya ulaşılmıştır. 20 gözlenen değişkenden ve 485 gözleminden meydana gelen veri kümesinden hareketle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA neticesinde; toplam varyansın % 66,201’ini açıklayan kavramsal olarak anlam bütünlüğü

oluşturan 3 faktör türetilmiştir. Bu faktörler sırasıyla; dışsal iş tatmini, içsel iş tatmini ve yönetici tutumu olarak adlandırılmıştır. Söz konusu faktörlerin içsel tutarlılığı ise Sıralamalı α katsayısı ile araştırılmış olup; her bir faktörün ve toplamın güvenilir olduğuna karar verilmiştir. AFA ile türetilen faktörlerden hareketle cinsiyet, çalışılan banka statüsü ve kıdem yılı grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığı parametrik olmayan hipotez testleri ile araştırılmıştır. Bu testlerden elde edilen bulgular; kadın ve erkek grupları arasında sadece dışsal tatmin faktörü açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra yönetici tutumu faktörü açısından çalışılan bankanın statüsü kategorileri arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Ayrıca kıdem yılı değişkeninin kategorileri arasında üç faktör açısından da 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu Kruskal – Wallis Testi ile ortaya konulmuştur.

KAYNAKÇA

Bayhan Karapınar, P., Metin Camgöz, S., & Ergeneli, A. (2013). Banka Çalışanları Üzerinde Örgütsel Adalet- İş Tatmini İlişkisi: Beş - Faktör Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Etkileri. *İktisat İşletme ve Finans*, 35-60.

Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1987). *Reliability and Validity Assessment*. USA: Sage Publications.

Demircan Çakar, N., & Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken mi? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 68-90.

Fabrigar, L. R., & Wegener, D. T. (2012). *Exploratory Factor Analysis*. USA: Oxford University Press.

Flora, D. B., & Curran, P. J. (2004). An Empirical Evaluation of Alternative Methods of Estimation for Confirmatory Factor Analysis with Ordinal Data. *Psychological Methods*, (4), 466-491.

Gorsuch, R. L. (1974). *Factor Analysis*. USA: W. B. Saunders Company.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.

Hunjra, A. I., Chani, M., Aslam, S., Azam, M., & Rehman, K.-U. (2010). Factors effecting job satisfaction of employees in Pakistani banking sector. *African Journal of Business Management*, 2157-2163.

Israel, D. (2008). *Data Analysis in Business Research: A Step by Step Nonparametric Approach*. India: Response Book.

Judge, T. A. (1994). Review of Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How It Affects Their Performance. *Administrative Science Quarterly*, 39(1), 186-189.

Kaynak, T. (1990). *Organizasyonel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü.

Kesici, S. (2006). Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.

Locke, E. A. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5(5), 309-336.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational Behavior*. US.: McGraw - Hill Inc.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.

Örücü, E., Yumuşak, S., & Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan. *Yönetim ve Ekonomi*, 39-51.

Özaydın, M., & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 251-281.

Pett, M. A., Lackey, N. R., & Sullivan, J. J. (2003). *Making Sense of Factor Analysis: The Use of Factor Analysis for Instrument Development in Health Care Research*. USA: Sage Publications.

Rast, S., & Tourani, A. (2012). Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran. *International Journal of Business and Social Science*, 91-100.

Robbins, S. (2002). *Organizational Behavior* (Cilt 2). USA: Prentice Hall International.

Sowmya, K., & Panchanatham, N. (2011). Factors influencing job satisfaction of banking sector. *Journal of Law and Conflict Resolution*, 76-79.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational*, 22.

Zumbo, B. D., Gadermann, A. M., & Zeisser, C. (2007). Ordinal Versions of Coefficients Alpha and Theta for Likert Rating Scales. *Journal of Modern Applied Statistical Methods*, 21-29.