



International SOCIAL SCIENCES STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:52
sssjournal.com

pp.7249-7262
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 18/10/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 19/12/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 19.12.2019

BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: SİLİFKE ÖRNEĞİ¹

A RESEARCH ON THE JOB SATISFACTION LEVELS OF THE BANK EMPLOYEES: THE CASE OF SİLİFKE

Dr. Öğr. Üyesi. Muhammet SAYGIN

Mersin Üniversitesi Silifke Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Mersin/TÜRKİYE

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7871-0235>

Doktora Adayı, Kübra GÜVENÇ

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray/TÜRKİYE

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9085-9481>



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1980>

Reference : Saygın, M. & Güvenç, K. (2019). "Banka Çalışanlarının İş Tatmin Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Silifke Örneği", International Social Sciences Studies Journal, 5(52): 7249-7262.

ÖZ

Örgütlerde çalışma hayatının kalitesi, araştırmacılar tarafından ilgiyle takip edilen konuların başında gelmektedir. İş yaşam kalitesinin yüksek olduğu örgütlerde, daha nitelikli iş koşullarının sağlanmasıyla birlikte, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik refah düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir. Örgüt içindeki sosyal çevre, örgütsel verimlilik, çalışma şartları, yönetim tarzı, işgörenin iş ve iş hayatı dışındaki tutum ve davranışları gibi iş yaşamının olumlu ve olumsuz yönleri, iş yaşam kalitesine ve iş tatminine yön veren unsurlarındandır. İşgörenlerin iş yaşamlarındaki beklentilerinin karşılanması ve memnuniyetleri iş tatmini olarak tanımlanmaktadır. İş tatmininin yüksek olduğu örgütlerde verimliliğin ve amaçlara ulaşma düzeyinin yüksek olduğu öngörülmektedir. Rekabet avantajı elde etmek isteyen örgütlerin iş tatmin düzeyi yüksek işgörenler vasıtasıyla hizmet vermesi sürdürülebilirlik ve karlılık düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir. İş tatminsizliği ise örgütsel bir sorun olarak işgören motivasyonunu etkilemekte ve işgören devir hızında artışa neden olmaktadır. Çalışma, Silifke ilçesinde faaliyetlerini sürdüren banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma sürecinde Silifke ilçesindeki tüm banka şubelerine ulaşılmış ve veri toplama izninin alınabildiği 10 banka şubesinde faaliyet gösteren 85 banka çalışanından araştırma verisi elde edilmiştir. Araştırmada birebir görüşme yöntemi kullanılmış, bu kapsamda 20 değişkenden oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılarak çalışanların iş tatmin düzeyleri incelenmiştir. Ayrıca, veri toplama formunda sosyo-demografik verilere ek olarak açık uçlu sorular kullanılarak katılımcıların iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik sorular yöneltilmiş ve nitel veri elde edilmiştir. Basit tesadüfî örneklem yönteminin tercih edildiği araştırma sürecinde elde edilen veriler SPSS ve söylem çözümlemesine yönelik kelime işlemciler aracılığıyla incelenmiştir. Araştırmanın, yerel düzeyde faaliyet gösteren banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi yönünde literatüre katkı sunacağı öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Banka Çalışanları, Silifke İlçesi

ABSTRACT

The quality of work life within organizations is one of the popular topics being followed with interest by the researchers. It is expected that the physical and psychological well-being of the employees will be high thanks to the provision of more qualified work conditions in the organizations. The positive and negative aspects of work life such as social environment in the organization, organizational productivity, working conditions, management style, attitude and behaviors of the employee outside of work and work life in general are the factors shaping the quality of work and job satisfaction. Meeting the expectations of the employees in organizations and thus the satisfaction of the employees could be defined as job satisfaction. It is foreseen that in organizations with high job satisfaction, productivity and achievement of objectives could also be high. Providing services through organizations with high job satisfaction levels by wishing to gain competitive advantage will positively affect their sustainability and profitability

¹ Bu çalışma, 27-29 Haziran 2019 tarihlerinde gerçekleştirilen V. TURKCESS Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi'nde sözlü olarak sunulan ve bildirî özet kitapçığında özet metni yayımlanan araştırmanın geliştirilmiş ve genişletilmiş halidir.

levels. Job dissatisfaction affects employee motivation as an organizational problem and leads to an increase in employee turnover rates. The aim of this study is to examine the job satisfaction levels of the bank employees in Silifke district. During the research period, all bank branches in Silifke district were reached and research data were obtained from 85 bank employees operating in 10 bank branches in which data collection permission could be obtained. In this study, one-to-one interview method was used and in this context, Minnesota Job Satisfaction Scale consisting of 20 variables was used to examine the job satisfaction levels of the employees. In addition to socio-demographic data, open-ended questions were used in the data collection form to determine the job satisfaction levels of the participants and thus qualitative data were obtained. The data obtained during the research process, where simple random sampling method was preferred, were examined through SPSS and word processors for text analysis. The study is expected to contribute to the literature in order to determine job satisfaction levels of bank employees operating at local level.

Key Words: Work Satisfaction, Bank Employees, Silifke District

1. GİRİŞ

Bir kişinin hayatını sürdürülebilir kılması için ekonomik kazanç elde etmesi gerekmektedir. Bu sebeple kişi için iş kavramı önemli hale gelmektedir. İş yerinde geçirilen uzun saatler göz önüne alındığında yapılan işin anlamı, önemi ve kişiye sağladığı faydalar çalışanlar için önemlidir. Bir diğer deyişle, kişinin kendini mutlu hissetmesi ve işinden haz alabilmesi için iş tatmini gerekmektedir. İş tatmini ve iş tatminsizliği çok sayıda faktörden etkilenerek ortaya çıkmıştır. Çalışanı geliştirmek için tatmin seviyesini artırma çabası, örgütsel davranış alanında öncelikli bir konu olmuştur. Çalışanın bilgi, yetenek, iletişim kurabilme gibi özelliklerinin geliştirilmesi, kendisini iş ve özel yaşamında değerli hissetmesine sebep olacaktır (Telman ve Ünsal, 2004: 12, aktaran Aşık Akşit, 2010: 32).

Günümüzde işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlama ve sürdürülebilir hale getirmede en temel faktör insan kaynağıdır. İnsan kaynağının en önemli belirleyicisi olan sektör hizmet sektörüdür. Bu sektörde işin özellikleri çalışanların beceri düzeyi ve yetenekleri arasında iş tatminine dayanan bir ilişki kurulabilmesi önemlidir. İnsan kaynaklarının etkin ve verimli kullanımı işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmeleri için gereklidir. Bu sebeple işletmeler, çalışanların iş güvenliği, ücret, çalışma koşulları gibi gereksinimlerini karşılamak zorundadır (İzci, Özücü ve Süren, 2015: 158). Küreselleşme ile birlikte gelen kaçınılmaz değişimler çalışanların beklentilerini etkilemiştir. Değişen bu beklentiler de örgütlerde çalışanların maddi ve manevi anlamdaki beklentilerine cevap vermelerini zorunlu hale getirmiştir. Örgütler çalışan beklentilerini karşılayarak yetenekli çalışanları bünyesinde barındırmak istemektedir. Böyle bir örgütsel etkinliğin sağlanmasında iş tatmini kritik bir öneme sahiptir. Hizmet satın alan müşteri ile hizmet veren insan kaynağının yüz yüze olduğu bankacılık sektöründe, çalışanın müşterisine tatmin edici bir hizmet sunabilmesi ve müşteri memnuniyeti yaratması gerekmektedir. Yoğun iş temposu ve mesleki mali riskler taşıması sebebiyle çalışma yaşamlarının olumsuz yönde etkilenme ihtimali yüksek olan bir meslek grubudur. Tüketicinin hizmetten memnun kalması, hizmeti sunan işgücünün başarısıyla doğru orantılıdır. Bankacılık hizmetlerindeki başarının arkasında da yetişmiş işgücü önemli rol oynamaktadır. Banka çalışanlarının bilgili ve nitelikli olması istenir. Hizmet içi eğitimlerle de çalışanların daha nitelikli hale gelebilmeleri desteklenir. İşgücünün sahip olduğu nitelikler bankaların faaliyet sonuçlarını etkilemektedir. Bu sebeple işgücü niteliğinin bankaların finansal performansları üzerinde güçlü bir ilişki olduğu bilinmektedir (Ayan, 2012: 42).

Araştırmada, Silifke ilçesinde faaliyet gösteren banka şubelerinde görevli işgörenlerin iş tatmin düzeyleri belirlenmek istenmiştir. Müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu, yüksek mali riskleri barındıran ve yoğun bir tempoda sürdürülen bir meslek dalını icra eden banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirlemek anlamlıdır. İş tatminsizliğinin verimsizlik olarak ortaya çıkacağı bankacılık sektöründe işgören motivasyonunun yüksek tutulması ve iş tatmininin sağlanması örgütlerin öncelikleri arasında olmalıdır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışanların işlerine karşı hissettikleri duyguların bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş tatmini 1920'li yıllarda ortaya çıkmıştır. Kavramın önemi 1940'lı yıllara gelindiğinde anlaşılmıştır. İş tatmininin çalışan yaşamında önemli olması iki nedene bağlıdır. İlki, çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığını etkileyen yaşam tatmini, ikincisi ise tatminsizliğin etkilediği üretkenlik ile ilgilidir. (Sevimli ve İşcan, 2005: 55). İş tatmini kavramı, Hoppock (1935) tarafından çalışanların işleri ile ilgili olarak genel anlamdaki memnuniyetine sebep olan fizyolojik, psikolojik ve çevresel koşulların birleşimi şeklinde tanımlanmıştır. Devam eden dönemlerde ise kavram ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış ve bunun sonucunda ortaya farklı tanımlamalar çıkmıştır (Aydın, 2016: 81). Vroom (1964)'a göre iş tatmini, çalışma ortamının sunduğu ödüllerle çalışanın bu ödüllere karşı tercihleri arasındaki uyumun bir fonksiyonu olarak tanımlanmaktadır. Ona göre iş tatmini çalışanların duygusal yönelimleridir (Vroom, 1964 aktaran Aykaç, 2010:7; Karacaoğlu

ve Arslan, 2018: 112). Çalışanların iş ile ilgili duygu ve deneyimlerini değerlendirdikleri aşamada ortaya çıkan olumlu duygusal anlatımlar olarak iş tatminini tanımlamaktadır (Locke, 1976: 1300; Baş, 2002: 19).

Alan yazını incelendiğinde, iş tatmininin motivasyon kuramları bağlamında temellendirildiği görülmektedir. İş tatminini açıklamaya yönelik “süreç” ve “kapsam (içerik)” teorilerinden faydalanılmaktadır (Locke, 1976: 1297). İçerik teorileri çalışanları güdüleyen ve yönlendiren faktörleri açıklamaktadır (Brooks, 2006: 49). Bir yönetici çalışanın belirli davranışlarının sebebinin anlayabilir ve çalışanı bu davranışa iten faktörleri tespit edebilirse daha iyi bir yönetim gerçekleştirebilir. İçerik teorileri, çalışanın iş tatmin düzeyinin etkileyen faktörleri odak noktasına almaktadır (Booysen, 2008: 36). Alan yazınında iş tatmininin iç faktörler ve dış faktörler şeklinde iki boyutu olduğuna işaret edilmektedir (Blenegen, 1993: 37; Bayrak Kök, 2006: 293). Maslow insan ihtiyaçlarını fizyolojik, güvenlik, sosyal ihtiyaç, değer verme ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak derecelendirmiştir. Ona göre, alt ihtiyaçlar tatmin edilmeden sonraki ihtiyaçların tatmininin gecikeceğini savunmuştur (Oral ve Kuşluyan, 1997: 98). Herzerg (1974) çift faktör kuramında, iş tatminini etkileyen, içsel ve dışsal faktörlere dikkat çekmektedir. Buna göre dışsal faktörler; maaş, statü, kişiler arası ilişkiler, denetim, çalışma koşulları, örgüt politikası ve güvenlik gibi etmenleri kapsamaktadır. İçsel faktörler ise, kişisel gelişim, tanınma duygusu ve başarı gibi etmenlerden oluşmaktadır. Bu kurama göre içsel etmenlerin doyuma ulaşması ile iş tatmini gerçekleştirilebilir. Dışsal faktörler bulunmadığı takdirde tatminsizliğe sebep olurken, var olmaları iş tatmininin oluşması için yetersiz kalabilmektedir (Barlı, 2005: 23; Koçel, 2011: 623). Çalışanın bu etmenlerin gerçekleşmediği durumlarda motive olması mümkün olmazken, etmenlerin gerçekleşmesi durumunda ise tatminin gerçekleşmesi için uygun zemin hazırlanmış olacaktır (Ateş, Yıldız ve Yıldız, 2012: 150). McClelland (1961)’nın geliştirdiği başarıma ihtiyacı teorisi ise çalışanların başarıma, ilişki kurma ve güç gereksinimi olmak üzere üç temel etmeden yola çıkarak oluşturduğu teoridir. Bu üç etmen davranışın şekillenmesi üzerindeki rolü ve bu rollerin önemi üzerinde duran teori, akademik başarı, iş performansı, kişinin hayat tarzı üzerindeki seçimlerine etkilerine açıklık getirmiştir (Özer ve Topaloğlu, 2008: 14). Daha çok başarıma ihtiyacı üzerine yoğunlaşan teori, gereksinimlerin öğrenme yolu ile sonradan kazanılabilecek bir görüşü savunduğu için diğer iki teoriden ayrılmaktadır (Karaalioglu, 2019: 83).

Süreç teorileri, çalışanları belirli bir davranışa yönelten dış etmenler olarak açıklanmaktadır. İnsan davranışlarının nasıl başladığı, sürdürüldüğü, nasıl durdurulduğu sürecini açıklamaktadır. Çalışana dışarıdan verilen dışsal faktörlere göre değişkenleri belirlenmektedir. Vroom’un Beklenti Teorisi (1964)’ne göre, çalışan kendi kişisel çıkarları doğrultusunda hareket etme eğilimindedir. Teori üç temel kavram olan valens, beklenti ve araçsallık çerçevesinde değerlendirilmektedir. Bireyin çabası sonucunda sahip olacağı ödülü arzulama düzeyine valens adı verilmektedir. Bekleyiş ise sahip olacağı ödülü kazanma olasılığı düşüncesidir. Çalışanın tercihleri bir sonucu başarmak için duyulan arzusun gücüne bağlıdır. Bu sebeple tercihler, çalışanın birinci seviyedeki sonucunun, ikinci derecedeki sonuçla nasıl bir ilişkisinin olduğunun algılanmasıyla ilgilidir. Çalışanın bu ilişkiyi algılamasına araçsallık adı verilmektedir (Erdem, 1998: 54; Eroğlu, 2000: 270). Süreç teorisinde üzerinde durulan bir diğer teori ise Adams (1963)’ın Eşitlik Kuramıdır. Bu teoride örgüt içerisindeki adaletin önemi üzerine dikkat çekilmiştir. Çalışanlar sergiledikleri çabaları ve elde ettikleri sonuçları diğer çalışanlarla karşılaştırmaktadır. Çalışanların motivasyonları yönetici tarafından her çalışana nasıl davranıldığı konusundaki izlenimlerine göre değişme göstermektedir (Karaalioglu, 2019: 91).

Porter ve Lawler (1968)’in beklenti kuramında ise Vroom’un teori modelini geliştirerek performans ve tatmin arasındaki ilişki üzerinde durulmuştur. Onlara göre sarf edilen çaba, doğrudan performansı etkilememektedir. Çalışan ne kadar çaba gösterirse göstereceği eğer gerekli bilgi ve yeteneğe sahip değilse bu durum performansını etkilememektedir. Sahip olunması gereken bir diğer değişken ise roldür. Her organizasyon üyesinin, performans gösterebilmesi için uygun bir rol anlayışı olması gerekmektedir. Tersine bir durum gerçekleştiğinde rol çatışmaları yaşanacak ve bu da çalışanın istediği performansı sergilemesinde engel teşkil edecektir. Çalışanın sahip olduğu bilgisi, yeteneği ve algıladığı rol değişkenlerine göre gösterilen performans ödüllendirilecektir. Oluşan bu algı ile birlikte çalışan kendi performansı ile diğerlerini kıyasladığında, kendi performansının nasıl bir ödülle değerlendirilmesi gerektiği konusunda bir anlayışa varmasına sebep olmaktadır. Çalışanın aldığı ödül algıladığından farklı ise bu durumdan bekleyiş etkilenerek ve çalışan bu durumdan tatmin olmayacaktır (Porter ve Lawler, 1968 aktaran Onaran, 1981:76; Koçel, 2011: 635).

İş tatmini her çalışan için aynı anlama gelmemektedir. Bu yüzden ölçümünü yapmak oldukça zordur. İş tatminin sağlanması ve tatminin yükseltilebilmesi için iş tatminini etkileyen faktörler hakkında bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Çalışanın işine karşı tutumunu belirleyen faktörler birbiriyle ilişkilidir fakat bu

faktörler tek başına belirleyici bir rol üstlenemezler (Akıncı, 2002: 12; Demir, Resul ve Tarhan, 2008:140). İş tatminine etki eden pek çok faktör ve sonuç sayılabilmektedir. Fakat iş tatmini genel çerçevede iki ana unsura bağlanabilmektedir. Tatmini etkileyen birinci unsur bireyin yapısı, düşünceleri, duyguları ve isteklerinin içinde bulunduğu ihtiyaçlardır yani kişinin fiziksel, psikolojik ve güvenlik ihtiyaçlarıdır. İkinci unsur ise işe yönelik psikolojik ve fiziksel koşullar ile bu koşulların bireyin beklentilerine cevap verebilme düzeyidir. Bu düzeyin yüksekliğine bağlı olarak bireyin tatmin düzeyinin de yükseleceği ileri sürülmektedir. İş tatmini konusunda bir diğer önemli husus ise farklı yaklaşımlarla ele alınabilmesidir. Fakat nasıl değerlendirilirse değerlendirilsin, iş tatmini kişinin duygu ve deneyimleri ile işi ve iş çevresi arasındaki ilişkiden oluşmaktadır (Bayrak Kök, 2006: 293). Alan yazın incelendiğinde iş tatmininin oluşumunda içsel ve dışsal faktörlerin etki ettiği görülmektedir. Weiss (1967: 132)'e göre; yaptığı çalışmalarda bağımsızlığı, kişisel çıkarlar elde etmesiyle ilgili duyguları, çalışanın yeteneklerini sergilemesi, çalışma ortamında güven duyabilmesi, sosyal imkânlara sahip olması, işletme ile etik değerler konusunda gösterdiği uyumu, gibi faktörler içsel tatminini tanımlamaktadır. Luthans'a (1992: 126) göre dışsal tatmin ise iş yerindeki işin özellikleri, genel çalışma şartları, verilen ödüller, yönetim şekli, işletmenin politikası, ücretler gibi faktörler olarak tanımlanmaktadır. İçsel tatmin bireyin çalışmaya ortamında hissettiği tatmini ifade ederken, çalışması karşılığında elde ettiği tatmini de dışsal tatmini ifade etmektedir. (Tekin, 2019: 181)

İnsanlar çalışanların tutumlarından bahsettiklerinde, genellikle bir iş hakkında olumlu bir his veren, özelliklerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan iş memnuniyetinden bahsederler. İş tatmin seviyesi yüksek olan bir kişi işi hakkında olumlu duygular beslerken, düşük seviyedeki bir kişi olumsuz duygular besleyebilmektedir (Robbins, 1999: 74). Yüksek iş tatminine sahip olan çalışanlar işletmedeki pozisyonlarının getirdiği görevlerin üstüne çıkabilmek için çaba göstermektedirler. İşletmeye artı bir değer kazandırmak isterler. İş tatminsizliği söz konusu olduğunda ise hem çalışanlar hem de işletmeler bu durumdan olumsuz düzeyde etkilenmektedir. İş tatmini azalmaya başladıktan sonra çalışan özel yaşamındaki gündelik sıkıntılı olayları kişilik özellikleriyle de birleştğinde bu çalışanın öfke, huzursuzluk, kaygı bozukluğu ve hatta depresyona kadar ulaşan bir sürecin içine girebilmektedir. Bu durum çalışanın fizyolojik rahatsızlıklarının sebebi olarak ilişkilendirilebilmektedir. Böyle bir durum da çalışanın yaşamını olumsuz etkilemekte ve iş performansında bir düşüşe sebep olmaktadır. Bu sorunlar da konsantrasyonda azalma, verimde düşme, hatalarda artış, kişilerarası ilişkilerde çatışmalar hoşgöründe azalma, işe geç gelme ve çok sık rapor alma gibi durumlar davranış şeklinde çalışan yaşamında ortaya çıkmaktadır (Batıgün ve Şahin, 2006: 33).

Çağdaş yönetim anlayışına sahip işletme yöneticileri motivasyonu ve işiyle uyumlu çalışan bireylerin mutlu ve üretken olabileceğinin farkındadırlar. İşletme yöneticilerinin çalışandan beklentisi yüksek performansa sahip olup yüksek verimlilikte çalışma yaşamını sürdürmesidir. İşletmenin geleceğini sürdürülebilir kılmak isteyen yöneticiler, çalışanın iş tatminini sağlamak için çaba sarf etmelidirler. Bu çerçevede; örgüt içerisindeki oluşabilecek potansiyel problemleri araştırmak, işe devamsızlık ve işten ayrılma ile gerçekleşen davranışların sebebini açıklamak, çalışanın tutum ve davranışlarının örgütteki değişimini değerlendirebilmek, yönetim ve sendika arasındaki çatışmalara doğru bilginin sağlanması ve yönetim ile çalışanlar arasında iyi bir iletişimin sağlanması gibi başlıca bu beş amacı gerçekleştirmek için çalışmalar yapıldığı söylenebilir (Özgen ve Yalçın, 2005: 356).

Çalışanların yaptıkları işlerde veya işletmelerde duydukları memnuniyet veya memnuniyetsizlik kurum üzerinde bireysel ve örgütsel açıdan etkili olmaktadır. İş tatmini ya da tatminsizliği çalışanlar üzerinde fiziksel ve ruhsal etkiler yaratmaktadır. Çalışanların karakteristik özellikleri ve demografik özellikleri birbirinden farklı olduğu için tatmin ve tatminsizlik algısı değişkenlik gösterebilmektedir. Ayrıca çalışanların beklentileri, istekleri, değerleri ya da çıkarları da tatmin algısında farklılık oluşturacaktır. Organizasyon faaliyetlerinde söz hakkı tanınmayan çalışanlar giderek örgütlerine yabancılaşma problemleriyle karşılaşabilmektedir. İş tatmininin bireysel etkilerinin örgüte yansması kaçınılmazdır. İşini mutlu ve istekli yerine getiren çalışan örgüte olumlu etki bırakır. İş tatmini yüksek çalışan işine severek gelecek ve işi için katkı yapacaktır. İşletmenin değerleri, kültürü ve yöneticilerine saygı gösterip örgüte bağlanacaklardır. Eğer çalışanlar kendi içlerinde olumsuz duygu ve düşüncelere sahipse bunu işlerine yansıtacaklar ve bu durumda işletmede tatminsizliğe sebep olacaktır. Bu sebeple örgütte personel devir hızı, işe devamsızlık gibi sorunlar artacaktır (Aydoğan, Köse ve Şenel, 2011:124; Güngör ve Çetin, 2018: 57)

Kosa (2019)'nın banka çalışanlarının örgütsel sinizm ve iş tatmini algılarını farklı demografik değişkenler (cinsiyet, banka statüsü, eğitim seviyesi, sektörde çalışma süresi, aylık gelir düzeyi, görev seviyesi vb.)

açısından incelediği çalışmada benzer denekler ve anket tekniğini kullanmıştır. Araştırma Karaman, Aksaray ve Konya il merkezlerindeki 278 özel ve kamu banka çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre çalışanların örgütsel sinizm algıları düşük, içsel, dışsal ve genel iş tatmin düzeyleri orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Demografik değişkenlerin örgütsel sinizm ve iş tatmini üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Banka türüne göre yapılan analiz sonucunda, kamu banka çalışanlarının dışsal ve genel iş tatmin algıları özel banka çalışanlarına oranla daha yüksek bulunmuştur. Araştırmada ayrıca bankada çalışma süresi iş tatmini üzerinde önemli olduğu tespit edilmiştir. Çıkan sonuçlara göre bir yıldan az meslek deneyimine sahip çalışanların içsel, dışsal, genel iş tatminleri yüksek düzeyde anlamı bulunmuştur. Çalışma da ayrıca algılanan örgütsel sinizm arttıkça iş tatmini algısının azaldığı sonucu bulunmuştur.

Eriş (2019), örnekleminin Marmara bölgesindeki bir kamu bankasında görevli 302 çalışanın oluşturduğu çalışmada toksik liderlik özelliklerinin, örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisini incelemiştir. Bu doğrultuda örneklem görüşlerine göre yöneticilerin toksik liderlik düzeylerini belirleyerek, örgüt çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri ile ilişkisini araştırmak amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlarda iş tatminlerinin demografik özellikleri ile ilişkisi incelendiğinde; cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinin analizinde iş tatminini desteklemediği sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim durumu, tecrübe, kurumda çalışma süresi ve pozisyon değişkenleri ile iş tatmini arasında anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmuştur. Çalışma da ayrıca, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin toksik liderlik ilişkilerinin zayıf olduğu belirlenmiştir. Çıkan sonuçlara göre toksik liderlik, bağlılık ve tatmini azaltmaktadır. Soygür (2018), araştırmasında ülke genelinde şube ağı bulunan banka çalışanlarının banka yöneticileri tarafından kendilerine verilen pazarlama ve satış hedefleri kapsamında kendilerini baskı altında hissedip hissetmediklerinin araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma ülke genelindeki banka personellerine e posta yoluyla anket ulaştırarak geri dönüş sağlanması beklenmiştir. Toplanan 397 anket analize konu olmuştur ve elde edilen sonuçlarda, hedef baskısının banka çalışanlarında tükenmişliği arttırdığı gözlemlenirken, iş tatmin düzeyinin de düşmesine sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aygün (2018) banka çalışanlarında iş tatminin işgören performansı üzerindeki etkisi ve bu bağlamda iş stresinin aracılık rolünün incelendiği çalışmada, banka çalışanlarının performanslarında, kurum bakımından değişiklik olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma Ankara ilinde bulunan 220 özel banka çalışanı ve 220 kamu banka çalışanı örneklem olarak belirlenmiştir.

Garg, Dar ve Misra (2018)'nın araştırmalarının amacı, Hindistan'da özel sektör bankalarının çeşitli hiyerarşik seviyelerdeki yöneticiler arasında iş tatmini seviyesini incelemek ve ayrıca çeşitli hiyerarşik seviyelerde yöneticiler arasında iş tatmini ve iş ilişkisi arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmayı iş tatmini ile iş ilişkisini birbirine bağlayan birkaç çalışma olsa da iş ilişkisini artıran içsel memnuniyet mi yoksa dışsal iş memnuniyeti mi olduğunu anlamak için yapmışlardır. Hindistan'daki özel bankalarda çalışan çeşitli hiyerarşik seviyelerdeki 148 yöneticiden veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda, özel bankalarda çalışan yöneticilerin dışsal iş tatmininden ziyade içsel iş tatmini konusunda daha memnun olduklarını ve iş tatmini ile iş ilişkisi arasında olumlu bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sis Atabay ve Naktiyok (2017) banka sektöründe çalışanların yaşadıkları iş- aile çatışmalarının iş tatmini üzerindeki direk etkisi ve aile- iş çatışması üzerinde oluşabilecek en direk etkiyi araştırmışlardır. İş-aile çatışmasının alt boyutu olan zaman-stres-davranışa dayalı aile-iş çatışması da çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırma Ankara ilinde bulunan kamu ve özel bankalardaki 243 çalışan ile birlikte gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda iş-aile çatışmasının iş tatminini açıklamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aile-iş çatışmasının çıkan ilişkide önleyici bir aracılık etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bayarçelik ve Fındıklı (2017) çalışmalarında işten ayrılma niyeti ve örgütsel adaletin arasında bir etkinin olup olmadığı ve bu etkide iş tatminin aracılık rolünün olup olmadığını araştırmaktadır. Bu doğrultuda araştırma İstanbul ilindeki kamu ve özel bankalarından 371 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel adaletin alt boyutlarından olan dağıtım ve etkileşim boyutlarının artması işten ayrılma niyetini arttırdığı tespit edilmiştir. Yine aynı çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, iş tatmini dağıtımsal ve etkileşimsel adalet alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde kısmi aracılık etkisi tespit edilmiştir.

Evirgen, Bakay ve Doğaner Demirtaş (2016) çalışmada, İzmir ilindeki kamu ve özel 202 banka çalışanın örneklem olarak belirlendiği çalışmada, banka üst düzey yöneticilerinin örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki etkiler araştırma konusu olarak belirlenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, Müdür pozisyonunda çalışan yöneticilerin etik davranışları ile iş tatminleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık eve etik davranış arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur. Ayrıca yapılan analiz sonuçlarında özel banka çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmini düzeylerinin kamu bankası çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Bağcı ve Akbaş (2016), çalışanların

kararlara katılım ve iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelendikleri çalışmanın örneklemini 135 banka çalışanından oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların kararlara katılımı ve iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu da çalışanların kararlara katılım isteklerinin ve katılma durumlarının iş tatminini olumlu yönde etkilediği anlamına gelmektedir. Araştırmada iş tatmini ve hali hazırda kararlara katılım isteğinin, iş tatmini ve kararlara katılım arasındaki ilişkiden daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Cebeci ve Celepci (2016), Giresun ilindeki banka çalışanlarının iş tatmini belirleyen faktörler incelenmiştir. Araştırma da iş tatminini ölçen faktörler; bireysel unsurlar, işletme ile ilgili politikalar, fiziksel unsurlar, kontrol unsurları ve kurumsal unsurlar olmak üzere beş değişken olarak belirlenmiştir. İş tatmini üzerinde en etkili faktör işletme ile ilgili politikalar olduğu görülmüştür. Araştırmanın örneklemini 37 bankanın 203 çalışanıdır. Gökdeniz ve Merdan (2016)'ın Kırıkkale ilindeki bankalarda çalışan 200 işgören üzerinde bireylerin meslek seçimleri ile iş tatminleri arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla yaptıkları çalışmada cinsiyet değişkenine göre iş tatmininin cinsiyete göre değiştiği, erkek katılımcıların kadınlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Soysal ve Tan (2013) kamu ve özel bankalarda çalışan personelin iş tatminini etkileyen faktörlerin neler olduğunu araştırmayı amaçlamışlardır. Ayrıca, iş tatminini etkileyen unsurların sektörel olarak farklılıklarını belirlemeye çalıştıkları araştırmada, kamu ve özel banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen unsurlar ücret, terfi beklentisi ve yönetim uygulamaları konularında daha yoğun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Arkadaşlık ilişkileri, iş ortamı gibi konularda kamu ve özel banka çalışanları arasında da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Banka çalışanlarının bilgili ve nitelikli olması diğer tüm örgütlerde olduğu gibi bankalar tarafından da beklenen bir durumdur. Maddi birikimlerin yönetimi konusu ciddiye alınması gereken ve toplum tarafından da önemsenen bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurumlar, hizmet içi eğitimler gibi çeşitli enstrümanlarla çalışanlarının daha nitelikli hale gelmesini desteklemektedir. Nitelikli işgücünün bankaların uyguladıkları faaliyet sonuçlarını kayda değer biçimde etkilediği için nitelikli işgücünün bankaların finansal performansları ile aralarında güçlü bir ilişki olduğu bilinmektedir (Ayan, 2012: 41). Bu çalışma asıl amacı Silifke ilçesindeki banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirlemektir. Çalışmada ayrıca amaçlanan, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre iş tatmin düzeyleri arasındaki istatistiksel farklılıkları ortaya koymaktır. Veri toplama aracı ile elde edilen nitel verilerle hangi bankanın çalışanlara göre daha avantajlı ve tercih edilebilir olduğu bulgusuna erişim hedeflenmiştir. Bu durum, işgörenlere göre kamu/özel banka bağlamında çalışma koşullarına ve imkanlarına göre tercih edilme durumunu ortaya koyması açısından önemlidir.

Araştırma sürecinde Silifke ilçesinde faaliyet gösteren tüm banka şubelerinin listesi Silifke Ticaret ve Sanayi Odası'ndan elde edilmiş, tüm banka müdürlüklerine birebir ulaşılmış ve veri toplama izninin alınabildiği 10 banka şubesinde faaliyet gösteren 85 banka çalışanından araştırma verisi elde edilmiştir. Katılımcılara, verilerin bilimsel bir araştırma için elde edileceği bilgisi önceden verilmiş ve veri gizliliği konusunda gerekli taahhütler sunulmuştur. Veriler, 2019 yılı Ocak-Mart ayları arasında birebir görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma evreni, Silifke ilçesindeki 120 civarındaki banka çalışanı olduğundan hareketle örneklemin çalışma evrenini temsil edebilecek nitelikte olduğu görülmüştür.

İş tatmini ile ilgili çalışmalar incelendiğinde veri ölçme sürecinin mülakat yöntemi ve ölçekler vasıtası şeklinde olmak üzere iki şekilde yürütüldüğü görülmektedir. Ölçeklerin değerlendirilmesinde ise iki ana yöntem kullanılmakta bu yöntemler, tek bir ifade ve değişkenlerden oluşan ölçeğin kullanılması şeklindedir (Martins ve Proença, 2012; Wanous, Reichers, Hudy, 1997 aktaran Özsoy, Uslu, Karakiraz ve Aras, 2014). Araştırmada, her iki yöntemde tercih edilmiş, mülakat yöntemi ile elde edilen verilerde iş tatmini kavramı sosyo-demografik özellik olarak hem bağımsız bir soru ile ölçülmeye çalışılmış hem de literatürde güvenilirliği ve geçerliği kanıtlanmış bir iş tatmini ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu sayede iş tatmini ölçümüne ilişkin verilerin tutarlılığı da test edilebilmektedir.

Araştırmada, Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen, uzun formu 100 değişkenden oluşan Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nin 20 değişkenden oluşan kısaltılmış hali (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire) kullanılmıştır. Ayrıca, veri toplama formunda sosyo-demografik verilere ek olarak açık uçlu sorular kullanılarak katılımcıların iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik sorular yöneltilmiş ve nitel veri elde edilmiştir. Basit tesadüfi örneklem yönteminin tercih edildiği araştırma

sürecinde elde edilen veriler SPSS ve söylem çözümlemesine yönelik kelime işlemciler aracılığıyla incelenmiştir.

Weiss ve Arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen ve literatürde sıkça kullanılan, güvenilirliği geçerliği kanıtlanmış Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısaltılmış hali (SFMSQ) incelendiğinde 20 değişkenden oluşan ölçeğin 2 alt boyuttan medyana geldiği ve katılımcıların içsel iş tatmini ile dışsal iş tatmin düzeylerini ölçmeye yarayan bir ölçüm aracı olduğu görülmektedir. “Hiç memnun değilim” ile “çok memnun” şeklinde tasarlanan değerlendirme kısmı ile ölçek kullanılarak katılımcıların içsel tatmin düzeyleri, dışsal tatmin düzeyleri ve genel tatmin düzeylerine ilişkin veriler elde edilebilmektedir.

Araştırma sürecinde elde edilen verilere ilişkin yapı geçerliğinin sağlanması amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktör yapısı belirlenirken temel bileşenler analizi ve eksen döndürme yöntemlerinden varimax tercih edilmiştir. KMO ve Barlett Küresellik Testi ile ölçeğin veri setine uygunluğu gözlenmiştir. Sonuçlar incelendiğinde iş tatmini ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) değeri ,809 olarak tespit edilmiş ve anlamlı bulunmuştur. Barlett Küresellik Testi ki-kare değeri 995,267 ve serbestlik derecesi 190 olup anlamlıdır ($p=0.00$). Buna göre elde edilen bulgular faktör analizinin veri seti üzerinde uygulanabileceğini ortaya koymaktadır. Faktör analizi neticesinde iş tatmini ölçeğinin açıklanan varyans oranı %51,297 olarak tespit edilmiştir. İş tatmini ölçeğinin İçsel İş Tatmini boyutunda faktör yükleri ,564 ile 805 arasında olan 12 değişken bulunmakta ve toplam varyansın %28,627’sini açıklamaktadır. Ölçeğin Dışsal İş Tatmini boyutunda ise faktör yükleri ,493 ile ,743 arasında olan 8 değişken toplam varyansın %22,670’ini açıklamaktadır. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için Cronbach’s Alpha kat sayısından yararlanılmış ve güvenilirlik katsayısının değeri 12 sorudan oluşan içsel tatmin ,909 olarak bulunurken, 8 sorudan oluşan dışsal tatmin ise ,832 olarak bulunmuştur. İş tatmini ölçeği genel olarak ele alındığında Cronbach’s Alpha katsayısı ,929 olarak tespit edilmiştir. Bu katsayının 0,70’ten daha yüksek değerde olması ölçeğin güvenilir, 0,80’den daha yüksek değerde olması ise ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (Şimşek, 2012: 156).

4. BULGULAR

Tablo 1’de katılımcılara ilişkin sosyo-demografik veriler sunulmaktadır. Buna göre, araştırmaya katılan işgörenlerin %40’ı kadın (34), %60’ı ise erkeklerden (51) oluşmaktadır. Katılımcıların %30,6’sı 31-35 yaş (26) aralığındadır. Öğrenim düzeylerine göre katılımcıların %75,3’ü lisans derecesine (64) sahipken yalnızca %8,2’si lisansüstü öğrenim (3) yapmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun (%80) evli olduğu (68) gözlemlenmiştir. Meslek unvanları ele alındığında, araştırmaya katılan işgörenlerin kurum ve kuruluşlarında %37,6’lık bir oranla Yetkili (32), %18,8’lik bir oranla Yönetici (16) konumunda çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların deneyim süreleri %35,3’lük bir oranla 6-10 yıl aralığında (30) çoğunluğu oluşturduğu belirlenmiştir. Katılımcıların baba meslekleri incelendiğinde ise %68,2’lik bir oranla işçi, emekli, memur (58) olduğu görülmüştür. Katılımcıların %52,9’u yabancı dil olarak İngilizce (45) bildiğini belirtmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri (n:85)

Değişkenler		n	%	Değişkenler		n	%
Yaş	18-25	4	4,7	Cinsiyet	Kadın	34	40,0
	26-30	21	24,7		Erkek	51	60,0
	31-35	26	30,6	Medeni Hal	Evli	68	80,0
	36-40	15	17,6		Bekar	17	20,0
	41-45	12	14,1	Unvan	Ş. Müdürü	10	11,8
	46- +	7	8,2		Yönetici	16	18,8
Eğitim Düzeyi	Lise	11	12,9		Yön. Yrd.	7	8,2
	Önlisans	7	8,2		Yetkili	32	37,6
	Lisans	64	75,3		Güvenlik	7	8,2
	Lisansüstü	3	3,5		Diğer	13	15,3
	Baba Mesleği	Girişimci/	8	9,4	Deneyim	- 2	7
İşçi/Memur/E.		58	68,2	2-5		10	11,8
Çiftçi		13	15,3	6-10		30	35,3
Diğer		6	7,1	11-15		20	23,5
Yabancı Dil		İngilizce	45	52,9		16-20	4
	Almanca	2	2,4	20 +		14	16,5
	Diğer	11	12,9				

Tablo 2’de sosyo-demografik özelliklerin belirlenmesi aşamasında yararlanılan değişkenlere ait betimleyici istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 2. Sosyo-Demografik Değişkenlere İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma
Amaçınıza ulaşma düzeyiniz	1,00	5,00	3,4941	,98348
Yaptığınız işten memnuniyet düzeyiniz	1,00	5,00	3,5647	,95677
İşinizde teknoloji kullanım düzeyiniz	1,00	5,00	3,9176	,92854
Sosyal ağ kullanım düzeyiniz	1,00	5,00	3,4353	1,15930

Tablo 2’deki verilere göre katılımcıların amaçlarına ulaşma düzeylerini belirlemeye yönelik değişkene ait ortalama 3,4941 şeklinde ortaya çıkmıştır. Yapılan işten memnuniyet düzeyi, 3,5647; teknoloji kullanım düzeyi 3,9176 ve son olarak sosyal ağ kullanım düzeyi 3,4353 şeklinde tespit edilmiştir. “1 .. Çok Düşük ve 5 ... Çok Yüksek” şeklinde 5’li Likert sisteminde sunulan değişkenlerde elde edilen değerlerin ortalama değerlerin üzerinde olduğu görülmüştür.

Tablo 3.’te katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdelik verileri sunulmaktadır.

Tablo 3. Sosyo-Demografik Değişkenlere İlişkin Veriler

		n	%			n	%
Amaçınıza ulaşma düzeyiniz	Çok düşük	2	%2,4	Yaptığınız işten memnuniyet düzeyiniz	Çok düşük	3	%3,5
	Düşük	11	%12,9		Düşük	6	%7,1
	Orta	28	%32,9		Orta	29	%34,1
	Yüksek	31	%36,5		Yüksek	34	%40,0
	Çok yüksek	13	%15,3		Çok yüksek	13	%15,3
İşinizde teknoloji kullanım düzeyiniz	Çok düşük	2	%2,4	Sosyal ağ kullanım düzeyiniz	Çok düşük	8	%9,4
	Düşük	4	%4,7		Düşük	5	%5,9
	Orta	16	%18,8		Orta	31	%36,5
	Yüksek	40	%47,1		Yüksek	24	%28,2
	Çok yüksek	23	%27,1		Çok yüksek	17	%20,0

Tablo 3’teki veriler incelendiğinde katılımcıların amaçlarına ulaşma düzeyleri %36,5’lik oranla yüksek düzeydedir. Katılımcıların yaptıkları işten memnuniyet düzeyleri ise %40’lık bir oranla yüksek düzeyde tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyi çok düşük olan katılımcıların oranı yalnızca %3,5 şeklindedir. Katılımcıların teknoloji kullanım düzeylerine bakıldığında yine %47,1’lik oranla yüksek düzeyde teknoloji kullanımında bulundukları ve sosyal ağ kapsamında %36,5’lik oranla orta düzeyde ve %28,2’lik bir oranla sosyal medyayı etkin kullandıkları görülebilmektedir. Sosyo-demografik özelliklerden elde edilen veriler değerlendirildiğinde araştırmaya katılan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin, amaçlarına ulaşma düzeylerinin ve teknoloji kullanım düzeylerinin yüksek olduğu, sosyal ağ kullanım oranlarının ise çoğunlukla orta düzeyde fakat genel olarak ortalama üzerinde yüksek düzeyde olduğu görülebilmektedir.

Tablo 4’te katılımcılara mevcut durumda hangi bankada görev yaptıkları ve hangi bankada çalışmak istedikleri şeklinde yöneltilen sorulara ilişkin veriler sunulmaktadır. Elde edilen verilere göre katılımcıların çoğunluğu kamu bankalarında görev yapmaktadır. Ayrıca katılımcılar, çalışmak istedikleri banka şubesi kapsamında ise yine kamu bankalarını işaret etmektedir. Veri seti dahilinde bir genelleme yapmak gerekirse, kamu bankaları içerisinde Ziraat Bankası en çok çalışılmak istenen banka şubesi olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Banka Şubelerine İlişkin Görüşleri

Şu an hangi bankada çalışıyorsunuz?			Hangi bankada çalışmak isterdiniz?		
	n	%		n	%
Akbank	4	%4,7	Akbank	3	%3,5
İş Bankası	3	%3,5	İş Bankası	3	%3,5
Garanti Bankası	9	%10,6	Garanti Bankası	5	%5,9
QNB Finansbank	8	%9,4	QNB Finansbank	1	%1,2
Halk Bankası	19	%22,4	Halk Bankası	7	%8,2
Ziraat Bankası	20	%23,5	Ziraat Bankası	20	%23,5
Vakıfbank	5	%5,9	Vakıfbank	6	%7,1
TEB	6	%7,1	TEB	3	%3,5
Diğer	11	%12,9	Başka bankada çalışmak istemezdim	37	%43,5

Tablo 4'teki veriler incelendiğinde katılımcıların %23,5'i (20) Ziraat Bankası, %22,4'ü (19) Halk Bankası ve %10,6'sı (9) Garanti Bankası'nda çalışmaktadır. %12,9'luk oranda yer alan katılımcılar ise banka şubesi belirtmek yerine diğer seçeneğini işaretlemişlerdir. Katılımcıların hangi bankada çalışmak istediklerine yönelik soruya verilen cevaplara göre, %23,5'lik oranla Ziraat Bankası ilk sırada yer almaktadır. Mevcut banka şubelerinde çalışmak istediklerini belirten katılımcıların oranı ise çoğunluktadır (%43,5). Buna göre, katılımcıların çoğunlukla kamu bankalarında görev yaptıkları görülmektedir. Ayrıca katılımcıların yine çoğunluğu ya kurumlarını değiştirmek istememekte ya da kamu bankalarında çalışmak istediklerini bildirmektedir. Tablo 5.'te iş tatmini ölçeğine ilişkin korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5: Korelasyon Analizi Sonuçları

		İçsel	Dışsal	Genel
İçsel	Pearson Correlation	1	,735**	,967**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	85	85	85
Dışsal	Pearson Correlation	,735**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	85	85	85
Genel	Pearson Correlation	,967**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	85	85	85

Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed).

Tablo 5.'te iş tatmini ölçeğinin alt boyutları olan içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini ile genel iş tatmini arasındaki korelasyon analizi sonuçları sunulmuştur. Tablo 5'te verilen korelasyon katsayıları, değişkenler arasındaki ilişkilerin bir anlamda test edilmesi amacıyla da kullanılabilir. Buradan hareketle, anlamlılık ($p < ,01$ seviyesinde) $p = ,000$ sonucuna ulaşılması ve sebebiyle İçsel İş Tatmini ve Dışsal İş Tatmini ile Genel İş tatmini arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İki gruba ait olan ortalamaların birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla Bağımsız Örneklem T-Testi yapılmıştır. Buna göre analiz sonuçları Tablo 6.'da sunulmuştur.

Tablo 6. t Testi Analiz Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Error Mean	t	df	p
İçsel	Kadın	34	3,3480	,74266	,12737	-3,412	83	,001
	Erkek	51	3,8971	,71601	,10026			
Dışsal	Kadın	34	3,7059	,62982	,10801	-2,265	83	,026
	Erkek	51	4,0123	,59805	,08374			
Genel	Kadın	34	3,4912	,64602	,11079	-3,218	83	,002
	Erkek	51	3,9431	,62658	,08774			

Tablo 6.'daki bağımsız örneklem t testi verilerine göre iş tatmini kapsamında İçsel İş Tatmini boyutunda kadın ve erkek katılımcılar arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu (Sig: ,001) katılımcıların dışsal iş tatminleri anlamlılık eğiliminde iken (Sig: ,026) ve genel iş tatmin düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu (Sig: ,002) görülmektedir. Araştırmaya dahil edilen 34 kadın katılımcının ortalama içsel iş tatmin düzeyi 3,3480 iken 51 erkek katılımcının ortalama içsel iş tatmin düzeyi 3,8971 şeklinde tespit edilmiştir. Ayrıca, kadın katılımcıların genel iş tatmin düzeyleri ortalaması 3,4912 iken erkek katılımcıların oranı 3,9431 şeklindedir. Tablo 7.'de iş tatmini ölçeği ile katılımcıların yaş değişkeni arasındaki farklılıkların analizine ilişkin ANOVA sonuçları sunulmaktadır.

Tablo 7. İş Tatmini ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılıkların Analizi

		Kareler Toplamı	df	Kareler Ort.	F	p
İçsel	Gruplar Arası	2,175	5	,435	,719	,611
	Gruplar İçi	47,808	79	,605		
	Toplam	49,983	84			
Dışsal	Gruplar Arası	2,933	5	,587	1,547	,185
	Gruplar İçi	29,955	79	,379		
	Toplam	32,888	84			
Genel	Gruplar Arası	2,339	5	,468	1,049	,395
	Gruplar İçi	35,231	79	,446		
	Toplam	37,570	84			

Tablo 7.'deki verilere göre katılımcıların iş tatmin düzeyleri ile yaş değişkeni arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Şekil 1’de katılımcılara veri toplama formunda yöneltilen “yaptığınız işten memnun musunuz?” sorusuna verilen cevaplardan oluşturulan kelime kullanım istatistikleri görülmektedir. Araştırmaya dahil edilen 85 katılımcıdan 63’ünden elde edilen verilere göre, işgörenler işlerinden memnun olup olmadıkları yönündeki soruyu genellikle “evet” (30), “memnunum” (17) şeklinde cevaplandırmıştır. Katılımcılardan 8’i ise “memnun değilim” cevabını vermiştir. 63 katılımcı tarafından verilen cevapların toplam kelime sayısı incelendiğinde 317 kelimeden oluşan bir söylemin içerisinde 181 özgün/tekrarlanmayan kelime bulunduğu görülmüştür. Dolayısıyla, katılımcıların kullandığı 181 kelime içerisinde en sık kullanılan kelimeler “evet” ve “memnunum” şeklindedir.



Şekil 1. İş Tatmini Sorusuna Verilen Yanıtlar (n:63)

Veri toplama formunda katılımcılara yöneltilen “Aldığınız eğitim ile yaptığınız işin uyumlu olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen cevaplardan oluşturulan cevaplar incelendiğinde en sık kullanılan kelimeler kapsamında katılımcıların 31’i “evet”; 13’ü “hayır” şeklinde cevap vermiştir.

Ayrıca, veri toplama formunda katılımcılara başka bir bankada neden çalışmak istedikleri sorusu yöneltilmiştir. 51 katılımcıdan elde edilen nitel veriler değerlendirildiğinde katılımcıların 24'ünün herhangi bir bankayı tercih etmediği (veriler Tablo 8.'den çıkarılmıştır) sonucuna ulaşılmıştır. Ancak 27 katılımcıdan elde edilen verilere göre işgörenlerin genellikle kamu bankalarında çalışmayı tercih ettiği görülmüştür. Katılımcılar başka banka şubelerinde çalışmak isteme gerekçelerini kendi ifadeleriyle belirtmişlerdir. Tablo 8.'de herhangi bir banka şubesinde çalışmak istediğini açık uçlu soru alanına belirten katılımcıların söylemlerine eksiksiz biçimde yer verilmiştir. Elde edilen verilere göre, koşulların daha iyi olması, çalışma şartlarının daha iyi olması, çalışanlara verilen desteğin daha fazla olması gibi nedenler belirtildiği görülmektedir.

Tablo 8. “Başka bir bankada çalışmak isteseydiniz hangi bankayı tercih ederdiniz?” Sorusuna Verilen Yanıtlar

No	Katılımcı Söylemi
1	Vakıfbank veya Ziraat bankası. Çalışan firma elemanlarını kendi bünyesi altında çalıştırıp daha iyi imkanlar sunuyor
2	Vakıfbank
3	Halkbank
4	Ziraat bankası. Daha gelişmiş bir banka
5	Ziraat Bankası. Şartlarının daha gelişmiş olduğunu düşünüyorum.
6	Ziraat bankası. Koşulları nispeten daha iyi.
7	İş bankası. Daha kurumsal. Hiyerarşi aşılmış. Ast-üst ilişkisi olması gerektiği gibi
8	Ziraat bankası
9	Tüm bankaların verdiği hizmetler hemen hemen birbirine çok yakındır. Bu nedenle herhangi biri olabilir
10	Ziraat bankası. Çalışma şartları iyi olması
11	Garanti bankası
12	Ziraat Bankası
13	Bu konuda biraz muhafazakarım. galiba bankama bağlılığım yüksek.
14	Merkez bankası. Maaşı yüksek olduğu için
15	Vakıfbank. Banka olarak veremediğimiz tüm imkanları verebiliyor.
16	Türkiye ekonomi bankası. Çalışanına her türlü destek ve önemi vermesinden dolayı.
17	Devlet bankalarında çalışmak isterdim. Diğer bankalara oranla daha az yıpratıcı olduğunu düşünüyorum.
18	Devlet bankası

19	Merkez bankasını tercih ederdim. Çünkü sosyal ve ekonomik şartları daha iyi.
20	az maaş+yüksek risk=stres
21	Devlet Bankası
22	Devlet bankası
23	Devlet bankası olabilir
24	İş bankası.
25	İş Bankası
26	Vakıfbank
27	Merkez bankası ve iş bankası. Sosyal hakları daha yüksek

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bankacılık sektörü, yoğun çalışma koşulları ve yüksek düzeydeki mesleki risk algısı sebebiyle iş görenlerin kolaylıkla motivasyon kaybına uğrayabileceği bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Maddi kaynakların yoğun iş temposu ile yönetilmesi görevi, yüksek düzeyde dikkat ve çabayı gerektirmektedir. Banka çalışanlarının iş tatmin düzeyleri örgütlerin performansını doğrudan etkilemektedir. Buna göre, iş tatmin düzeylerinin yüksek oluşu aslında tüm paydaşların olumlu çıktılar elde etmesini sağlayacaktır.

Araştırma, Silifke ilçesinde faaliyet gösteren banka şubelerinde görevli banka çalışanlarının iş tatmin düzeylerini tespit etmek ve işgörenlerin sosyo-demografik özelliklerine göre iş tatmin düzeylerinde oluşan farklılıkları belirlemeyi hedeflemiştir. Buna göre, veriler birebir görüşme yöntemiyle ve veri toplama formu kullanılarak basit tesadüfi örneklem yöntemiyle elde edilmiştir. 85 katılımcıdan elde edilen veri setiyle araştırma tamamlanmıştır.

Sosyo-demografik özellikler kapsamındaki veriler incelendiğinde, katılımcıların amaçlarına ulaşma düzeyleri, yaptıkları işten memnuniyet düzeyleri ve teknoloji kullanım düzeylerinin yüksek olduğu, sosyal ağ kullanım düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunlukla kamu bankalarında görev yaptığı görülmüş ve kamu bankalarının banka çalışanları tarafından daha fazla tercih edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Kamu bankalarının tercih edilme sebepleri arasında çalışma koşullarının daha iyi oluşu katılımcılar tarafından belirtilen hususların başında gelmektedir.

Veri seti dahilinde, katılımcıların içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini ile genel iş tatmini arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, katılımcıların içsel iş tatminleri, dışsal ve genel iş tatminlerini etkilemektedir. İçsel iş tatmini artan katılımcıların dışsal ve genel iş tatmin düzeylerinin artması ön görülmektedir. Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre iş tatmin düzeyleri ele alındığında, bağımsız örneklem t testi verilerine göre iş tatmini içsel iş tatmini boyutunda kadın ve erkek katılımcılar arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark olduğu, katılımcıların dışsal iş tatminleri anlamlılık eğiliminde iken genel iş tatmin düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiki olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür. Ortalamalara bakıldığında erkek katılımcıların iş tatmin düzeylerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların yaş değişkenine bağlı olarak iş tatmin düzeyleri ile olan farklılıkları incelendiğinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Katılımcıların iş tatminini esas olarak ölçmeyi amaçlayan bu çalışmada, iş tatmini öncelikle sosyo-demografik özellikler kısmında ardından güvenilirliği ve geçerliği pek çok çalışma tarafından kanıtlanan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılarak ve anket formundaki açık uçlu sorular gibi çeşitli yöntemlerle belirlenmek istenmiştir. Sosyo-Demografik değişkenler kısmında elde edilen verilere göre katılımcıların iş tatmin düzeyleri yüksek düzeydedir. Açık uçlu sorular yardımıyla elde edilen söylem kelime analizine tabi tutulduğunda katılımcıların iş tatmin düzeylerinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. 20 değişkenden oluşan iş tatmini ölçeğinin betimleyici istatistikleri dikkate alındığında her bir değişkenin ortalamasının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, 85 banka çalışanı ile gerçekleştirilen iş tatmini araştırmasında Silifke ilçesi bağlamında işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

İş görenlerin iş tatmin düzeylerinin artırılması, örgütler için verimlilik olarak sonuçlanacak yatırım araçlarından biridir. Örgütlerin ve dolayısıyla yöneticilerin, iş tatminsizliğinin önüne geçilmesi ve önlenmesi kapsamında faaliyetler yürütmesi önerilmektedir. İş tatmin düzeyi düşük olan örgütlerin karlılık ve toplumsal fayda gibi temel gereksinimleri yerine getirmede zorlanacağı düşünülmektedir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak yalnızca anket formunun kullanılmış olması ve araştırma sürecinin Silifke özelinde gerçekleştirilmesi başlıca kısıtı oluşturmıştır. İleriki araştırmalarda farklı örneklem türleri ile farklı veri toplama yöntemleri sayesinde daha kapsamlı sonuçlara ulaşılabilecektir. Ayrıca, banka

çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin bulundukları yerleşim yerinin sosyal ve kültürel özelliklerine ve demografik yapısına göre farklılaşabileceği ön görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams, J. S. (1965). *Inequity of Social Exchanges, Advances in Experimental Social Psychology*. New York: Academic Press.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe Çalışan Doyumunu Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4), 1-25.
- Alderfer, C. (1969). An Empirical Test Of A New Theory Of Human Needs. *Organizational Behavior And Human Performance*, 4, 142-175.
- Aşık Akşit N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Ateş, H., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2012). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algılarını Açıklayabilir Mi?: Ampirik Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, VII(II), 147-162.
- Ayan, E. (2012). Türk Bankacılık Sektöründe İstihdam Analizi ve İstihdamın Arttırılması Olanakları. *Business and Economic Research Journal*, 3 (1), 41-57.
- Aydın, R. (2016). *Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmeler ve İşgörenlerin İşe Yönelik Tutumları Üzerindeki Etkisi: Antalya 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Aydoğan, E., Köse, A. ve Şenel, G. (2011). Devlet Hastanelerinde Çalışan Üst Düzey Yöneticilerin İş Tatminlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Ampirik Çalışma: Trabzon İli Örneği, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15, 119-138.
- Aygün, İ. K. (2018). *İş Tatmininin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi /Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aykaç, A. (2010). *İş Doyumunun Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Bağcı, Z. ve Akbaş, T. T. (2016). Kararlara Katılım ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (4). 97-111.
- Barlı, Ö. (2005). *Türk Yöneticisinin Yararlandığı Motivasyonel Araçlar*. Ankara: Atlas Yayın Dağıtım.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 17 (2), 19-37.
- Batıgün, A. ve Şahin, H. (2006), İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17/1, 32-25.
- Bayarçelik, E. B. ve Fındıklı, M. (2017). İş Tatminin, Örgütsel Adalet Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Rolü. *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10/1, 16-31.
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (1), 291- 310.
- Blenegen, M. A. (1993). Nurses' Job Satisfaction: A Meta-Analysis Of Related Variables. *Nursing Research*, Jan-Feb, 42(1), 36-41.
- Booyesen, C. (2008), *A Study of The Relationship Between Job Satisfaction Experienced By Employees Within A Retail Company and Their Organisational Citizenship Behaviour*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). University of Western Cape, South Africa.
- Brooks, I. (2006). *Organisational behaviour*. London: Pearson Education Limited.
- Cebeci, İ. ve Celepci, M. (2016). Banka Çalışanlarında İş Doyumu: Giresun İli Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (44), 1014-1020.

- Demir, H., Resul U. ve Tarhan O. (2008). İşsel Pazarlamanın Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 135-161.
- Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 51-57.
- Eriş, Y. (2019). *Toksik Liderliğin Örgütsel Bağlılığa ve İş Tatminine Etkisi: Bir Kamu Bankası Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü. Tekirdağ.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*. Beta Yayınları. İstanbul.
- Evirgen, B., Bakay, A. ve Doğaner Demirtaş, M. (2016). Banka Müdürlerinin Etik Davranışları Çalışanlarının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıklarını Güçlendirir Mi?. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 17(1), 1-21.
- Garg, K., Dar, I. A. ve Mishra, M. (2018). Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58-71.
- Gökdeniz, İ. ve Merdan, E. (2016). Meslek Seçimi ile İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 111-121.
- Güngör, B. ve Çetin S. (2018). İş Tatmini Algısının Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Farklılıkları: Kastamonu İli Kamu Sektörü ve Özel Sektör Kurumlarında Bir Araştırma. *International Journal of Social Sciences Volume 2/1*, 50-73.
- Herzberg, F. (1966). *Work and The Nature of Man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper, New York, NY.
- İzci Ç., Özücü E. ve Süren S. (2015). Bankacılık Sektöründe Çalışanların İş Tatminleri ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, XVII (1), 157-166.
- Karaalioglu, Z. F. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Karacaoğlu, K. ve Arslan M. (2018). Algılanan Aşırı Niteliklilik ve İş Tatmini İlişkisinde İyimserliğin Aracı Rolü: İstifa Eden veya Erken Emekli Olan Subaylar Üzerine Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33 (1), 107-135.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Kosa, G. (2019). Örgütsel Sinizm ve İş Doyumu İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (19), 182-213.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes Of Job Satisfaction*. Handbook Of Industrial and Organizational Psychology. Chicago.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Martins, H. ve Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire-Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers. *FEBWorking Papers*, 1-20.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: McGraw Hill.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*, Princeton: Van Norstrand.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara: A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.
- Oral, S. ve Kuşluyan, Z. (1997). Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar, *Verimlilik Dergisi*, 4, 106-119.
- Özer, P. S. ve Topaloğlu, T. (2008). Motivasyonda Kapsam Kuramları. Serinkan, C. (Ed.) *Liderlik ve motivasyon içinde* (83-104). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özgen, H. ve Yalçın, A. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitapevi.
- Özsoy, E., Uslu, O., Karakiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı: Lisansüstü Tezleri Üzerinden Bir İnceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/1, 232-250.

- Robbins S. P. (1999). *Organizational Behavior*. (8th Edition) New Jersey, Prentice Hall.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış*, 5(1-2), 55-64.
- Sis Atabay, E. ve Naktiyok, A. (2017). İş-Aile Çatışması ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bu İlişkide Aile-İş Çatışmasının Aracılık Etkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 6 (12), 30-45.
- Soygür, C. İ. (2018). *Bankacılık Sektöründe Pazarlama ve Satış Yönlü Hedef Baskısının Banka Personeli Üzerindeki Etkisinin Analizi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.
- Soysal, A. ve Tan, M. (2013). İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(2), 45-63.
- Şimşek, A. (Ed.) (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Web-Ofset.
- Tekin, E. (2019). Paternalist Liderliğin İş Tatmini ve Çalışan Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Third Sector Social Economic Review*. 54(1), 178-204. doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.19.03.1087.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Vroom, V. H. (1964). Ego Involvement, Job Satisfaction and Job Performance. *Personnel Psychology*, 159-177.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E. ve Hudy, M. J. (1997). Overall Job Satisfaction: How Good Are Single-Item Measures?, *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 247-252.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center, 31-35.