



PERAKENDE MAĞAZACILIK SEKTÖRÜNDE SATIŞ PERSONELİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ VE PERSONEL MEMNUNİYETİ İLİŞKİSİ

DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND SATISFACTION OF RETAIL CLERKS IN THE RETAILING SECTOR

Zeki YÜKSEKBİLGİLİ¹

Gülbeniz AKDUMAN²

Öz

Tekstil perakende sektörü gittikçe hız kazanan ve istihdam sağlayan önemli bir sektör olmakla birlikte, bu alanda çalışan insan kaynakları uzmanlarının en temel problemlerinden biri, her zaman personel memnuniyeti olmuştur. Personel memnuniyetini arttırmak için birçok aksiyon alan insan kaynakları uzmanları, personel memnuniyetini etkileyen ölçütleri analiz etmek ve bu ölçütlere göre aksiyon almak için çeşitli araştırmalar yapmaktadır. Bu araştırma, personel memnuniyeti ile personel demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, diğer araştırmalarda bulunanların aksine, tekstil perakende sektöründe satış danışmanı olarak çalışan personelin eğitim seviyesi dışında, yaş, medeni durum, perakende tecrübesi, toplam iş tecrübesi, çocuk sahipliği ile ilişkisi olmadığı ispatlanmıştır. Ayrıca, ölçülen memnuniyet ölçütlerinin tamamının anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu ortaya koyulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Personel memnuniyeti, Tekstil perakendesi, Perakende mağazacılık, Organize perakendecilik, Demografik özellikler, Satış danışmanı

Abstract:

Retail sector is a considerably important sector which improves and provides job creations; however one of the important problems of many human resources specialists is personnel satisfaction. Human resource professionals take many actions to increase employee satisfaction and look for different sources to find ways which increase clerk satisfaction. Unlike the previous researches this research analyses the relationship between personnel satisfaction and demographic characteristics and. proves that in the textile retail industry, the sales consultants' personnel satisfaction except the education level has no relation versus age, marital status, retail experience, total work experience and having a child., it is also proved that all measured satisfaction criteria have a significant relation.

Key Words: Personnel satisfaction, Textile Retail, Retailing, Organized Retailing, Demographic characteristics, Sales consultant

1 Avrasya Üniversitesi Doktora Öğrencisi, Trabzon, yuksekbilgili@gmail.com

2 İstanbul Arel Üniversitesi Doktora Öğrencisi, İstanbul, gulbeniz@akduman.com

I. GİRİŞ

Mal ve hizmetlerin ticari bir amaçla kullanmama veya tekrar satmama ve kişisel, ailesel gereksinimleri için kullanmamaları koşuluyla, doğrudan doğruya nihai tüketiciye pazarlanması ile ilgili yapılan tüm faaliyetler perakende olarak tanımlanmıştır (Tek, 1999).

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği 2012 yılı Türkiye Perakendecilik Meclisi Sektör Raporu'na (TOBB, 2012) göre organize perakende sektörünün 2000'li yılların ilk 11 yılındaki hızlı ve istikrarlı gelişimi, ülke gelişimine paralel ve onu destekleyici nitelikte olmuştur. Sektör gelişirken;

- İşsizlikle mücadelede çita görevi görmüş,
- Enflasyon oranlarının düşmesine katkıda bulunmuş,
- İç piyasanın canlanmasını sağlamış,
- İmalat sektörü için talep yaratmış,
- Global mali kriz döneminde piyasanın canlı kalmasında ana aktör olmuş,
- Yatırımların sürekliliğini sağlamış,
- Doğrudan yabancı yatırımlar için çekim merkezi olmuş,
- Kayıt içi ekonominin güçlenmesinde kaldıraç işlevi görmüş,
- Yaratıcılık, yenilik ve teknolojinin tutunmasında ve yerleşmesinde amir olmuştur.

Bu raporda sektörünün yarattığı 1.074.000 kişilik istihdam, modern perakendenin 600.000 kişilik istihdamı ve potansiyel işgücüne eğitim, sosyal güvence ve uzmanlaşma fırsatları sunması gerçeğinden yola çıkarak organize perakende sektörünün genç nüfusa önemli bir istihdam fırsatı ve daha iyi bir yaşam kalitesi sağlayacağı çok açıktır. Organize perakende sektörünün tamamen kayıtlı istihdam sağladığı toplam çalışan sayısı 2006 yılında %24, 2007 yılında %26, 2008 ve 2009 yıllarında %10, 2010 yılında %15,5, 2011 yılında ise %14'lük bir artış kaydetmiştir. 2008 yılında 408 bin kişiye ulaşan istihdam miktarı, 2009 yılsonu itibariyle 450 bin ve 2010 yılsonu itibariyle de 520 bin kişiye yükselmiştir. Perakende sektöründe, 2011 yılı istihdam artış hızı %12 olarak gerçekleşmiş, yılsonu itibariyle toplam 585 bin kişiye ulaşmıştır. Bu gelişmeler doğrultusunda, tahminler, beş yıl içinde Türkiye'de modern perakende sektöründe en az 150.000 - 200.000 yeni istihdamın daha yaratılacağını göstermektedir. İşsizlikle mücadelede organize modern perakendenin doğrudan ve dolaylı olumlu etkileri önümüzdeki yıllarda çok daha net olarak görülecektir.

Perakende mağazacılık sektörü iş hayatına yeni atılacak gençlere önemli fırsatlar sunmaktadır. Deneyimsiz ve yeni mezun gençler bu sektörde ciddi bir eğitim sürecinden geçerek, kısa sürede meslek sahibi olmaktadır. Bir işletmenin başarısı veya başarısızlığında rol oynayan en önemli faktör perakende sektöründe de diğer her sektörde olduğu gibi insan gücü, yani entelektüel sermayedir.

Çağımızdaki hızlı gelişim toplumun sosyal ve psikolojik yapısını etkilediği gibi bireylerin eğilimlerine ve algılarına, tutum ve davranışlarına kısaca niteliklerine de yeni boyutlar kazanmaktadır. Artık insanlar çalıştıkları kurumu sadece para kazandıkları bir yer olarak görmemekte, sosyal ve psikolojik ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecekleri bir yer olarak algılamaktadır (Çam vd., 2005).

Günümüzün giderek çeşitlenen rekabet koşulları bir yandan, insan kaynaklarının giderek karmaşıklaşan yapısı diğer yandan her düzeydeki yöneticileri büyük bir baskı altında tutuyor. Son yıllardaki teknolojik değişimlerle yüz yüze etkileşim büyük ölçüde gereksiz kıldığı için yöneticiler insani anı bitirme tehlikesiyle karşı karşıyalar. Bütün bu değişimler

yöneticilerin bedensel, duygusal ve ruhsal sağlıklarını tehdit ediyor. Oysaki çarpıcı bir hızla değişen şirketler dünyasında sürekli yüksek düzeyde performans gösterilmesi her zaman olduğundan daha önemlidir (Gülfidan, 2008).

İşini severek yapan mutlu çalışan, o işi çok daha uzun süre ve daha iyi yapmak isteyen kişidir. Bu da, daha çok üretim, daha iyi ve kaliteli ürünler, daha çok kar ve daha mutlu müşteriler demektir. Bugün herkes tarafından bilindiği üzere tüm bunlar sadece dolgun bir maaşla elde edilemeyecektir. Görünürdeki çalışma sebebi para olsa da tek başına maaşın iş memnuniyeti ve performans üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. 2008 yılında Baltaş grubu tarafından yapılan davranış araştırmasında 1292 çalışana “Kendinizi kuruma yürekten bağlamış bir çalışan olmanız için kurum size ne sunmalı?” sorusu sorulmuştur. Cevaplar da kuruma bağlılığın birinci şartının kariyer imkânı, ikinci şartının gelişim imkanı, üçüncü şartın da maaşın tatminkârlığı olduğu görülmüştür. Benzer şekilde işten ayrılma kararının da en önemli nedeni kurumda gelişim imkânı olmamasıdır. Maaşın yetersizliği burada da üçüncü sırada yer almaktadır (Baltaş, 2009).

Son yirmi yılda giderek artan biçimde gerek araştırmacıların gerekse uygulamacıların ilgi duyduğu konulardan biri olan “çalışan memnuniyeti” kavramı kısaca çalışanın işinden duyduğu mutluluğu ifade etmektedir (Zeffane ve ElMehairi, 2007). İnsan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış, çalışma psikolojisi ve yönetim organizasyon gibi pek çok farklı bilim dalında çalışan araştırmacılar çalışan memnuniyeti üzerine araştırmalar yapmışlardır (Petrescu ve Simmons, 2008).

Çalışanların memnuniyeti toplam kalite yönetimi anlayışına göre sürekli iyileştirmenin ve müşteri memnuniyetini sağlamanın en önemli unsurlarından biridir. İşinden memnun ve motivasyonu yüksek çalışan dünya kalitesinde ürün ve hizmetle hem müşteri memnuniyetini hem de sadakatini sağlayabilecektir (Eskildsen ve Dahlgaard, 2000).

Yönetim için insanları motive ve memnun etmek çok temel ve zor bir konudur. Yönetici tanımı gereği diğer insanlar aracılığıyla iş yaptıran kişidir. Fakat bunu nasıl yapacaktır? Tipik bir motivasyon reçetesi ikna, cesaretlendirme ve baskıdan oluşur. Fakat iyi liderler reçeteye ihtiyaç duymaz. Onlar çalışanların en derin dürtülerine, ihtiyaçlarına ve arzularına yönelerek onlardan en iyi sonucu elde ederler (Aslan, 2004). İnsan kaynakları yönetimi bir örgütte çalışanların verimlilik ve etkinliklerini yükseltmek için düzenlenen faaliyetlerin tümüdür. İnsan kaynakları yönetiminin uzmanlık ve çalışma konusu içinde huzurlu ve verimli bir iş ortamı moral ve iş tatmininin sağlanması, örgüt içi etkin iletişim, çalışma ve stres yönetimi, örgüt kültürü gibi doğrudan insan davranışı ile ilgili konular yer almaktadır (Gürüz ve Yaylacı, 2009).

Hiçbirimizin aynı olmadığı gerçeğini herkes bildiği halde yöneticiler bunu zaman zaman unuturlar. Oysa çalışanlar, farklılıkları değerlendirildiğinde ve takdir edildiğinde çok yüksek verimle çalışabilirler. Geçmişte örgütsel davranış kitapları baskın olan beyaz ve erkek yönetici profiline yerini yavaş yavaş farklı cinsiyet ve etnik kökenlere sahip yöneticilerin almasıyla hızlı bir değişimin olacağını belirtmekteydi ve bu değişim yaşandı. Günümüzde kadınların tam zamanlı bir işte çalışma olasılığı daha yüksek, eğitimleri daha iyi ve maaşları artık erkeklerle kıyaslanabilir duruma geldi. 55 yaşın üstünde olan çalışanlar da işgücünün önemli bir kısmını oluşturuyor. İşgücünün yaşlanması her zaman İK yöneticilerin temel sıkıntılarında biri olmuştur. Bebek patlaması kuşağının emekli olmasıyla ortaya çıkan deneyimli yetenek gücü kaybı, yaşlanan işgücünün tıbbi masraflarının artması ve çalışanlarının yaşlı akrabalarına bakması gerektiği konular çözümlenmesi gerekenler olarak listenin en üst sıralarında yer almaya başladı. Yaş, ırk, cinsiyet, etnik köken, din ve sakatlık konusundaki çeşitlilikle ilgili çok fazla şey söylenmiş olmamasına rağmen, uzmanlar bu özelliklerin buzdüğünün sadece görünen kısmı olduğunu savunuyorlar. Demografik veriler

çoğu zaman yüzeysel çeşitliliği yansıtır, duygu ve düşünceleri içermediği için çalışanların birbirlerini kalıplaştırmasına ve varsayımlarla anlamaya çalışmasına neden olabilir. Yüzeysel çeşitlilik, yaş, din, dil, ırk, etnik köken, cinsiyet, sakatlık gibi kolaylıkla algılanabilen özelliklerdeki farklılıklardır. Bu farklılıklar kişilerin nasıl düşündüğünü ve hissettiğini belirlemekle birlikte belli bir kalıp yargıya da zemin hazırlayabilir. Derin çeşitlilik ise, insanların birbirlerini tanıdıkça keşfedecekleri, değerler, kişilik ve çalışma tarzı gibi konulardaki farklılıklardır. Yüzeysel ve derin çeşitliliğe örnek olarak; Luis ve Lisa örneğini inceleyebiliriz. Bu iki çalışanın ilk bakışta pek fazla ortak özelliği yoktur. Luis, Miami'nin İspanyolca konuşulan kesiminde büyümüş, işletme alanında lisans sahibi, yeni işe alınmış bir erkek çalışandır. Lisa ise, Kansas'ın kırsal kesiminde büyümüş, lise mezunu ve yıllarca çok çalışarak hiyerarşi basamaklarını tırmanmış kıdemli bir çalışandır. Bu iki çalışan başlangıçta, eğitim, etnik köken, cinsiyet gibi yüzeysel çeşitlilik farklılıklarından ötürü birbirleriyle iletişimde sorun yaşarlar. Zamanla birbirlerini tanıdıkça ikisi de ilişkilerinde ailelerine bağlı olduklarını, işle ilgili önemli sorunlarda aynı yaklaşımları sergilediklerini, iş paylaşımını sevdiğini fark ederler. Bunlar gibi derin düzeydeki benzerlikler, diğer farklılıkların üstesinden gelip birlikte daha iyi çalışmalarını sağlayacaktır (Robbins ve Judge, 2012).

Örgütlerin yüzeysel çeşitliliği yansıtan yaş, din, dil, erk, cinsiyet vb. konularda mevcut durumlarını analiz ettikten sonra derin düzeydeki farklılıklarını anlamak için de çalışmalar yapmaları gerekir. Farklı yaş gruplarının memnuniyet seviyeleri, farklı yaş gruplarını nelerin memnun ettiği, farklı eğitim derecelerinin ne kadar memnun ve verimli olduğu, farklı cinsiyetlerin veya çocuk sahibi olmanın memnuniyeti etkileyip etkilemediği gibi birçok konu açıklığa kavuşturulması personel memnuniyeti konusunda daha başarılı aksiyonlar alınmasını sağlayacaktır.

Çalışan memnuniyetini oluşturan faktörlerle ilgili değişik sektörlerde ve farklı coğrafyalarda vaka ve alan araştırmaları yapılmıştır. Söz konusu araştırmalarda en çok kurum kültürü ve örgüt yapısı, yönetim anlayışı, ücret, çalışma koşulları, adalet, terfi ve yükselme imkânları, çalışma arkadaşları ve iş güvencesi gibi faktörler üzerinde durulmuştur (Hsu ve Wang, 2008).

Tarım, sanayi, ticaret, sağlık ve eğitim gibi farklı sektörlerde iş memnuniyetine ilişkin günümüze kadar gerek ulusal boyutta gerekse uluslararası boyutta çok sayıda deneye dayalı çalışmalar yapılmış ve bunlar literatürde yer almıştır. Yapılan çalışmalara örnek olarak, İngiltere'de farklı bölgelerden 23 üniversitede 566 öğretim elemanı üzerinde iş memnuniyeti konusunda uyguladığı anket sonucunda eğitim ve araştırmayla ilgili faaliyetlerin akademisyenlerin iş memnuniyeti ve memnuniyetsizliğine önemli katkılarda bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Oshagbemi ulaştığı sonuçları iş memnuniyetinde Motivasyon-Hijyen Teorisi ve Durumsal Olaylar teorisi ışığında da değerlendirmiştir (Oshagbemi, 1997).

Hickson ve Oshagbemitarafından yapılan diğer bir çalışmada eğitim ve araştırma faaliyetlerinden akademisyenlerin memnuniyetinde yaşın etkisi araştırılmıştır. Bu amaca yönelik olarak yaş, cinsiyet ve unvan gibi demografik sorular içeren bir soru anketi hazırlanarak İngiltere'deki 1102 akademisyene uygulanmıştır. Geri dönüş oranının %50,3 olduğu anketlerden yaşın araştırma yapan akademisyenler ve eğitim faaliyetinde bulunan akademisyenler üzerinde farklı etkilere sahip olduğu sonucu çıkmıştır. Örneğin, yaş eğitim faaliyetlerinden memnuniyet konusunda azalan oranda bir azaltıcı etkiye sahiptir. Buna karşılık, akademisyenlerin araştırma faaliyetlerinden memnuniyeti konusunda yaşın azalan bir oranda pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Hickson ve Oshagbemi, 1999).

Yaş, cinsiyet, ırk, sakatlık ve kıdem gibi biyografik özellikler çalışanları birbirlerinden ayıran bariz özelliklerdir. Bu özelliklerden yaş ile ilgili yapılan birçok çalışma en azından 60 yaşına kadar personel memnuniyeti ile yaş arasında doğru orantı olduğunu gösterir. Bunun

yanında bazı çalışmalarda ilişkinin U şeklinde olduğunu göstermektedir. Profesyonel olan ve olmayanlar birlikte değerlendirildiğinde, profesyonel çalışanlarda iş tatmini yaşla birlikte artmakta ve profesyonel olmayanlarda ise orta yaş civarında düşüp ilerleyen yıllarda tekrar artmaktadır. Bunların yanında yaşın, devamsızlık, verimlilik ve personel devir hızı üzerinde de olumlu etkileri olduğu çalışmalarla kanıtlanmıştır. Örneğin, yaşlandıkça işten istifa etme oranı düşer, yeni iş bulma olasılığı azalır, kıdemleri ise onlara daha iyi maaş, daha uzun izin dönemleri ve çekici emeklilik fırsatları sağlar. Tüm bu etkenler de personelin memnuniyetini arttırmaya destek olur. Cinsiyet konusuna bakıldığında kadınlar ve erkekler iş verimliliğini etkileyen birkaç küçük farklılık vardır. Problem çözme, analitik düşünme, mücadele etme, sosyalleşme, öğrenme yetileri ve motivasyon açısından kadın ve erkek arasında derin farklılıklar yoktur. Cinsiyet açısından fark yaratır gibi görünen konu özellikle okul öncesi çağında çocukları olan çalışanların, mesai saatleri ile ilgili tercihleridir. Çalışanlar anneler evdeki sorumluluklarını da ihmal etmemek için yarı zamanlı veya esnek zamanlı işlerde çalışmayı tercih edebilirler (Robbins ve Judge, 2012).

Amerika Birleşik Devletleri, İspanya ve Meksika'da yapılan bir anket çalışmasına göre de daha yaşlı olanların daha gençlere oranla, daha kıdemli olanların daha az kıdemli olanlara oranla, erkeklerin kadınlara göre daha memnun olduğu ortaya çıkmıştır (Baron ve Greenberg, 1997).

Memnun olmayan çalışanların işlerinden ayrılmak isteme ihtimalleri oldukça yüksek olduğu için çalışanların memnuniyeti veya memnuniyetsizliğini sağlayan nedenlerin bir organizasyon tarafından bilinmesi istikrarlı bir başarı elde etmeleri için önemlidir (Chen vd., 2006).

Günlük yaşamımızda davranışlarımızın çoğunun belirli bir hedef ya da hedefleri vardır. Örneğin lokantaya gitmemizin amacı büyük olasılıkla karnımızı doyurmaktır. İşletmede çalışanların amacı ise; sevdiği bir işi yapmak ve karşılığında bir gelir elde etmektedir. Yapılan bir iş için ekonomik tatmin gerekli bir koşul olsa da kesinlikle yeterli bir koşul olduğunu söyleyemeyiz. İş bir bakıma insanları bazı çıkarlar için bir araya getiren bir faktördür. Çalışma nedeni; çalışılan işten zevk alma, sorumluluğa sahip olma, insanlarla iş birliğine gitme, bir örgütün üyesi olma, yükselme azmi, çalışarak daha sağlıklı olma, işsizliğin getirdiği aylaklıktan kurtulma, işten dolayı bazı çıkarları elde etme gibi etmenler olabilir. Çalışanlar yaptıkları işten zevk aldıkları sürece daha etkin, verimli çalışırlar (Kırel ve Özkalp, 2011).

İnsan psiko-sosyal bir canlı olarak hem fizyolojik somut hem de soyut gözle görünmeyen ama son derece önem taşıyan manevi ihtiyaçlara sahiptir. Bu ihtiyaçların giderilmesi, çalışanlara sunulan imkânlar, kişinin ihtiyaçlarının giderilmesini sağladığı gibi performansında da etkili olur. Örneğin, kişinin işinden sağladığı ücret satın alma ihtiyaçlarını giderir. Kişinin çalışması sonucu sağladığı iş motivasyonu ise iş tatminine ve işinden mutlu olmasına neden olur (Fındıkçı, 2009).

Bütün işverenlerin temel amacı, işinde mutlu ve uyumlu çalışanlarla istedikleri verim, performans ve kalite düzeyine ulaşmaktır (Fındıkçı, 2009). Birçok şirketin çalışanların memnuniyetlerini artırmak için büyük miktarlarda kaynak ayırmasının nedeni, memnuniyet seviyesinin artmasının çalışanların motivasyonunu ve örgüte bağlılıklarını artıracığı düşüncesidir. Bu durum hem kaliteli ürün ve hizmet üretiminde hem de çalışanların kararlılığı ve etkinliğinde baş faktördür (Eskildsen ve Dahlggaard, 2000).

Çalışan memnuniyeti ile işletme karlılığı ve müşteri sadakati arasında da olumlu bir ilişki vardır. İşletmenin karlılığı nasıl ki işletme ürünlerinden ve hizmetlerinden memnun olan müşterilere bağlı ise müşteri memnuniyeti ve sadakati de işinden memnun çalışanlar tarafından sunulan kaliteli hizmete ve ürünlere bağlıdır. (Heskett vd., 2008). Özellikle hizmet

sektöründe müşteri memnuniyeti ile çalışanların memnuniyet dereceleri arasında doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır. (Matzler vd., 2004).

II. ARAŞTIRMA

1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, perakende satış personelinin demografik özellikleri ile personel memnuniyeti arasındaki ilişkiyi açıklayabilmektir. Bir diğer taraftan, personel memnuniyetinin ölçülmesinde kullanılan faktörler arasında en etkin olanın belirlenmesini sağlamaktır.

2. Araştırmanın Yararı

Bu araştırmanın yararı, özellikle tekstil perakendesinde sürekli üzerinde durulan perakende satış personelinin demografik özellikleri ile personel memnuniyeti arasındaki ilişkiyi göstererek, yeni strateji oluşturmalarına öncülük etmektir..

3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Bu araştırma, Türkiye’de tekstil perakendeciliği yapan beş firmadan sağlanan veriler ile yapılmıştır. Farklı markaların İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Mersin, Kayseri illerinde çalışan 968 personelin memnuniyet anket sonuçları toplanarak yapılmıştır. Araştırmaya konu olan markaların hedef kitleleri, markalar tarafından Türkiye Sosyo-Ekonomik Statü (SES) endeksine göre, A,B,C ve C1 olarak belirlenmiştir. Elde edilen veriler SPSS 19,0 istatistik paket programı ile analize tabi tutulmuştur.

4. Araştırmanın Sınırları

Araştırmada yukarıda da belirtildiği gibi beş firmadan ve altı ilden elde edilen veriler derlenerek sonuca ulaşılmıştır. Dolayısıyla elde edilen veriler organize perakende sektörü için yansıtıcı özellikte olmakla birlikte, tüm Türkiye tekstil perakende sektörü için bir çıkarım yapmaya imkan vermemektedir. Araştırmaya konu markalar, farklı sosyo ekonomik statüdeki müşterilere hizmet vermektedir. Dolayısıyla, araştırmanın genişletilerek tüm Türkiye için uygulanması, genel sonuçlara ulaşılabilmesi için önemli olacaktır.

5. Araştırmanın Problemi ve Hipotezleri

Bu araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır;

- a. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin eğitim seviyesi ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- b. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin perakende tecrübesi ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- c. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin medeni durumu ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- d. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin çocuk sahipliği ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- e. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin iş tecrübesi ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- f. Bir tekstil perakende işletmesinde görev alan personelin yaşı ile personel memnuniyeti arasında bir ilişki var mıdır?
- g. Personel memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Dolayısıyla, araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir;

H₁: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin eğitim seviyesine bağlı olarak değişir.

H₂: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin perakende tecrübesine bağlı olarak değişir.

H₃: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin medeni duruma bağlı olarak değişir.

H₄: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin çocuk sahipliğine bağlı olarak değişir.

H₅: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin iş tecrübesine bağlı olarak değişir.

H₆: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin yaşına bağlı olarak değişir.

H₇: Tekstil perakende personelinin memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

III. BULGULAR:

Araştırmaya konu olan veriler, Türkiye’de yaygın tekstil perakendeciliği yapan beş firmadan sağlanan veriler ile yapılmıştır. Anketler 2013 yılında farklı markaların İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Mersin, Kayseri illerinde çalışan 968 personelin memnuniyet anket sonuçları toplanarak yapılmıştır. Firmaların gizlilik ilkeleri çerçevesinde, firma ve marka adları gizlenmiştir.

Personel memnuniyetinin ölçümünde aşağıdaki sorular kullanılmıştır;

B01- Bu işyerinde çalışmayı herkese tavsiye ederim.

B02- İşyerimde, kendimi aile ortamında hissediyorum.

B03- Yeniden işe girecek olsam tekrar bu şirketi seçerdim.

B04- Bir yıl içerisinde iş değiştirmeyi düşünmüyorum.

B05- Şirketimden ayrılmak hiç kolay değil.

B06- Şirketimde çalışmaktan gurur duyuyorum.

B07- Yüksek motivasyonla çalışıyorum.

B08- Şirketimde bana önem verildiğini hissediyorum.

B09- Şirketimde bana değer verildiğini hissediyorum.

B10- İşimi severek yapıyorum.

B11- Her gün işime zevkle gelirim.

B12- Şirketimizin başarılarından dolayı geleceğe umutla bakıyorum.

B13- İşimde potansiyelimi tümüyle kullanabiliyorum.

B14- Daha iyi bir iş için herhangi bir araştırma yapmıyorum.

Kaiser-Meyer-Olkin testi örneklemin yeterli olup olmadığına işaret eder. Bu testte kabul edilebilir en düşük değer 0,60 olarak belirlenmiştir (Tabachnick ve Fidell 2001). “KMO ölçütü; 0.90-1.00 olduğunda mükemmel, 0.80-0.89 arasında olduğunda çok iyi, 0.70-0.79

arasında olduğunda iyi, 0.60-0.69 arasında orta, 0.50-0.59 arasında olduğunda zayıf ve 0.50'nin altında olduğunda kabul edilemez” (Akgül ve Çevik, 2003). Bu çalışmada elde edilen değer ise 0,871 olup, ‘çok iyi’ olarak belirtilebilir. Soruların bir araya gelmesi ile faktör oluşturabileceği gözlenmiştir (Bartlett Testi sonucu, $p=0,001$ olarak hesaplanmıştır). Bu testlerin sonuçları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1 - KMO ve Bartlett's Test Sonuçları

KMO Değeri	,871
Yaklaşık Ki Kare	8147,332
Df	91
Sig.	,000

Bir ölçeğin güvenilirliği denilince basitçe onun tutarlı olması anlaşılır. Yani bir ölçek değişik zamanlarda uygulandığında benzer sonuçlar veriyorsa o ölçek tutarlıdır (Flynn vd., 1994). Bir ölçeğin güvenilirliğinin tespitinde birçok yöntem vardır. Ancak bu çalışmada uygulamada en çok uygulanan Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Cronbach Alpha 0-1 arası değerler alır. Cronbachalpha için kabul edilebilir en düşük değer $,60$ olması gerekir (Malhotra, 1999) Bu çalışmanın Cronbach Alfa Katsayısı 14 madde için $0,912$ olarak hesaplanmıştır ki bu oldukça yüksek bir değerdir. Cronbach'ın Alfa Katsayısı ölçüm sonucu Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2 – Cronbach Alfa Katsayısı Sonucu

Cronbach Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
,912	14

Yapılan anket çalışması sonucu, bu soruların tamamının olumlu cevaplandığı, bir diğer deyişle, ankete katılan perakende satış personelinin memnuniyetinin yüksek olduğu söylenebilir. Tablo 3’te, tüm katılımcıların cevapları gösterilmektedir.

Tablo 3 - Tüm Katılımcıların Cevapları Tablosu

Sorular	N	Ortalama	Std.Sapma
B01	968	4,1570	0,97122
B02	968	4,0331	1,00410
B03	968	4,1074	1,00301
B04	968	3,9835	1,25363
B05	968	3,9174	1,11833
B06	968	4,3306	0,85700
B07	968	3,9091	1,09147
B08	968	3,9835	1,15039
B09	968	3,9835	1,05276
B10	968	4,3884	0,82737
B11	968	4,1074	1,01122
B12	968	4,3719	0,87367
B13	968	3,9504	0,98679
B14	968	3,8678	1,25336

Dolayısıyla, tüm katılımcıların memnun oldukları söylenebilir.

Çalışmanın hipotezleri ele alındığında;

“H₁: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin eğitim seviyesine bağlı olarak değişir” hipotezi kabul edilmiştir. Tablo 4’te özetlendiği gibi, özellikle ilkokul mezunlarının memnuniyet seviyesi (4,7381) diğerlerine göre hayli fazladır. İlkokul mezunu dışında kalan grubun memnuniyet seviyesi hemen hemen aynıdır.

Tablo 4 - Eğitim Seviyesine Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

Eğitim Seviyesi	Ortalama	N	Std. Sapma
İlkokul	4,7381	24	,28154
Ortaokul	3,9286	16	,95902
Lise	4,2169	440	,63376
Önlisans	3,9747	248	,72663
Lisans	3,7671	184	,74260
Yüksek Lisans	4,2245	56	,65994
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₂: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin perakende tecrübesine bağlı olarak değişir.” hipotezi red edilmiştir. Tablo 5’te özetlendiği gibi, farklı perakende tecrübesine sahip çalışanların memnuniyet seviyeleri hemen hemen aynıdır.

Tablo 5 - Perakende Tecrübesine Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

Perakende Tecrübesi	Ortalama	N	Std. Sapma
1’den az	4,0426	456	,72242
2	4,1857	160	,63984
3	4,1384	128	,64412
4	3,7347	56	,66474
5	3,9857	40	1,05664
5’ten fazla	4,1875	128	,65028
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₃: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin medeni duruma bağlı olarak değişir.” hipotezi red edilmiştir. Tablo 6’te özetlendiği gibi, medeni durumu farklı çalışanların memnuniyet seviyeleri hemen hemen aynıdır.

Tablo 6 - Medeni Duruma Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

Medeni Durum	Ortalama	N	Std. Sapma
Bekar	4,0743	821	,71747
Evli	4,0982	147	,67231
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₄: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin çocuk sahipliğine bağlı olarak değişir.” hipotezi red edilmiştir. Tablo 7’de özetlendiği gibi, çocuk sahibi olan ve olmayan çalışanların memnuniyet seviyeleri hemen hemen aynıdır.

Tablo 7 - Çocuk Sahipliğine Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

Çocuk Sahipliği	Ortalama	N	Std. Sapma
Hayır	4,0883	866	,69720
Evet	3,9895	102	,81332
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₅: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin iş tecrübesine bağlı olarak değişir.” hipotezi red edilmiştir. Tablo 8’de özetlendiği gibi, iş tecrübe süreleri farklı olan çalışanların memnuniyet seviyeleri hemen hemen aynıdır.

Tablo 8 - Toplam İş Tecrübesine Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

İş Tecrübesi	Ortalama	N	Std. Sapma
1’den az	3,8352	104	,72946
2	4,1571	200	,69515
3	4,0323	248	,64935
4	3,9444	144	,68483
5	4,3333	96	,78017
5’ten fazla	4,1656	176	,71743
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₆: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin yaşına bağlı olarak değişir.” hipotezi red edilmiştir. Tablo 9’da özetlendiği gibi, iş tecrübe süreleri farklı olan çalışanların memnuniyet seviyeleri hemen hemen aynıdır.

Tablo 9 - Yaşa Göre Cevapların Ortalaması Tablosu

Yaş	Ortalama	N	Std. Sapma
20 altı	4,1277	264	,58426
20-24	3,9649	504	,76668
25-29	4,3827	112	,57566
30-34	4,0816	56	,80668
35-39	4,3750	32	,56301
Toplam	4,0779	968	,71051

“H₇: Tekstil perakende personelinin memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Aslında bu hipotez bir diğer şekilde “sorular arası korelasyonlar sıfırdan farklıdır” olarak da ifade edilebilir. Tablo 10’da, tüm sorular arası Pearson Katsayıları özetlenmiştir. Tabloda da görüldüğü gibi, soruların tümünün korelasyon katsayıları sıfırdan farklıdır. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değer almaktadır ve korelasyon katsayısının işareti ise ilişkinin yönünü belirlemektedir. İki değişkenin her ikisi de aynı yönde değişim gösterirse aralarındaki ilişki pozitif ve korelasyon katsayısının işareti (+) olmaktadır, değişkenlerden biri artarken diğeri azalıyorsa ilişki negatiftir ve korelasyon katsayısı (-) işaretli olacaktır (Şıklar, 2000 ve Apaydın 1994). Sorulara verilen yanıtların kendi aralarındaki ilişkiler hep pozitif yöndedir.

Tablo 10 - Sorular Arası Pearson Katsayıları Tablosu

	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	B13	B14
B01 Pearson katsayısı	1	,538	,611	,417	,408	,504	,326	,410	,431	,408	,387	,428	,388	,452
B01 P		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B02 Pearson katsayısı	,538	1	,588	,447	,363	,526	,478	,487	,556	,313	,469	,382	,386	,503
B02 P	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B03 Pearson katsayısı	,611	,588	1	,508	,450	,536	,372	,611	,605	,468	,519	,502	,432	,465
B03 P	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B04 Pearson katsayısı	,417	,447	,508	1	,412	,467	,337	,315	,414	,373	,354	,436	,294	,472
B04 P	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B05 Pearson katsayısı	,408	,363	,450	,412	1	,287	,218	,308	,301	,151	,161	,260	,206	,299
B05 P	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
B06 Pearson katsayısı	,504	,526	,536	,467	,287	1	,377	,375	,446	,519	,560	,543	,577	,457
B06 P	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0

B07	Pearson katsayısı	,326	,478	,372	,337	,218	,377	1	,645	,618	,332	,489	,322	,234	,439
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B08	Pearson katsayısı	,410	,487	,611	,315	,308	,375	,645	1	,908	,346	,450	,368	,342	,383
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B09	Pearson katsayısı	,431	,556	,605	,414	,301	,446	,618	,908	1	,406	,468	,447	,358	,481
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B10	Pearson katsayısı	,408	,313	,468	,373	,151	,519	,332	,346	,406	1	,652	,464	,348	,464
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B11	Pearson katsayısı	,387	,469	,519	,354	,161	,560	,489	,450	,468	,652	1	,432	,403	,546
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B12	Pearson katsayısı	,428	,382	,502	,436	,260	,543	,322	,368	,447	,464	,432	1	,520	,521
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B13	Pearson katsayısı	,388	,386	,432	,294	,206	,577	,234	,342	,358	,348	,403	,520	1	,516
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B14	Pearson katsayısı	,452	,503	,465	,472	,299	,457	,439	,383	,481	,464	,546	,521	,516	1
	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

IV. SONUÇ

Personel memnuniyeti ve demografik özellikler arasındaki ilişki üzerine farklı sektörlerde birçok araştırma yapılmıştır. İngiltere’de, akademisyenler ile yapılan bir araştırmada yaşın eğitim faaliyetlerinden memnuniyet konusunda azalan oranda bir azaltıcı etkiye sahip olduğu ispatlanmıştır (Hickson ve Oshagbemi, 1999). Bir başka çalışmaya göre, yaşlı olanların daha gençlere oranla daha memnun olduğu ortaya koyulmuştur (Baron ve Greenberg, 1997). Bu çalışmada ise, belirtilen araştırma sonucundan farklı olarak, araştırma konusu perakende sektöründe yaş ile memnuniyet arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Amerika Birleşik Devletleri, İspanya ve Meksika’da yapılan anket çalışmasına göre daha kıdemli olanların daha az kıdemli olanlara oranla, erkeklerin kadınlara göre daha memnun olduğu ortaya çıkmıştır (Baron ve Greenberg, 1997). Fakat sadece perakende sektöründe yapılan bu çalışmada kıdem ile (gerek toplam iş tecrübesi gerekse perakende tecrübesi incelendiğinde) memnuniyet arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Bu çalışmada elde edilen diğer önemli bulgu ise, özellikle eğitim ile memnuniyet arasında bir ilişkinin bulunmuş olmasıdır. Perakende sektöründe satış danışmanı olarak çalışanların, özellikle ilköğretim mezunu olanların memnuniyet seviyelerinin diğerlerine göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Ortaokul, lise, ön lisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarının memnuniyet seviyelerinin hemen hemen aynı olduğu gözlemlenmiştir.

Yapılan çalışma ile medeni durum ve çocuk sahipliğinin de memnuniyete bir etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir.

Araştırma ayrıca, memnuniyete etki eden faktörlerin arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını ölçmüş ve tüm faktörlerin aralarındaki ilişkilerin pozitif yönde olduğu gözlemlenmiştir. Bu durumda, her faktörün diğerine olumlu etki ettiği söylenebilir. Dolayısıyla, memnuniyeti arttırmak isteyen insan kaynakları profesyonellerine bu faktörlerin herhangi birinde yapılacak olan iyileştirme ile olumlu sonuç alabilecekleri tavsiye edilebilir.

Yapılan araştırma, personel memnuniyetini arttırmak için çalışan insan kaynakları profesyonelleri için önemli bir kaynak olarak kullanılabilir. Özellikle perakende sektöründe yaygın bir inanış olan “evli ve çocuklu kişilerin yoğun ve vardiyalı çalışmayı tercih etmeyeceği ve tercih etse de memnun olmayacağı, aynı şekilde kıdem ve eğitim seviyesi arttıkça çalışma isteği ve memnuniyetin de azalacağı” gibi düşüncelerin yanlış olduğu araştırma sonuçlarıyla desteklendiği için işe alım sürecinde satış danışmanlarının tercih edilen demografik özelliklerin belirlenmesi açısından yol gösterici olarak kullanılabilir.

Bu araştırma, Türkiye Sosyo-Ekonomik Statü (SES) endeksine göre, hedef kitlesini A, B, C ve C1 olarak belirleyen, farklı markaların İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Mersin, Kayseri illerinde çalışan 968 personelin anket sonuçlarına göre hazırlanmıştır. Sadece perakende sektöründe çalışan satış danışmanlarını kapsamaması adına bir ihtiyacı karşılamasına rağmen, evrenin büyütülmesi ve kapsam illerinin artırılması ile yapılacak olan bir çalışmanın sektör çalışanlarının eğilimlerini tam anlamıyla yansıtabileceği söylenebilir.

Kaynakça

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). İstatiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları”, Emek Ofset, Ankara.
- Aslan, L. (Çeviren) (2004). Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler, Motivasyon, MESS Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, İstanbul.
- Apaydın, A., Kutsal, A. ve Atakan, C. (1994). Uygulamalı İstatistik, Baran Ofset, Ankara.
- Baltaş, A. (2009). İnsana ve İşe Değer Katan Yeni İK, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Baron, R. A., Greenberg J. (1997). Behavior Organizations, Prentice Hall, 6. Edition, Upper Saddle River, NJ.
- Chen, S. H., Yang, C. C., Shiau, J. Y., & Wang, H. H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. The TQM Magazine, 18(5), 484-500.
- Çam, O., Akgün, E., Gümüş, B. A., Bilge, A., & Keskin, Ü. G. (2005). Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6(2), 213-220.
- Eskildsen, J. K., ve Dahlgaard, J. J. (2000). A causal model for employee satisfaction. Total Quality Management, 11(8), 1081-1094.
- Fındıkçı, İ. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., ve Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. Journal of Operations management, 11(4), 339-366.

- Gülfidan, İ. (Çeviren) (2008). Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler, Tüm Benliğinizle Çalışmak, MESS Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, İstanbul
- Gürüz, D., Yaylacı Özdemir, G. (2009). İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi, Media Cat Yayınları, İstanbul.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (2008). Putting the service-profit chain to work. Harvard Business Review, 5, 118-129.
- Hickson, C., ve Oshagbemi, T. (1999). The effect of age on the satisfaction of academics with teaching and research. International Journal of Social Economics, 26(4), 537-544.
- Hsu, S. H., ve Wang, Y. C. (2008). The development and empirical validation of the Employee Satisfaction Index model. Total Quality Management, 19(4), 353-366.
- Kılıç, A. (2004). Örgüt İçi Stres Faktörlerinin Çalışanların Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kırel, Ç., Özkalp E. (2011). Örgütsel Davranış, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Malhotra, N.K. (1999). Marketing Research: An Applied Orientation, 3rd Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Matzler, K., Fuchs, M., & Schubert, A. (2004). Employee satisfaction: does Kano's model apply?. Total Quality Management and Business Excellence, 15(9-10), 1179-1198.
- Petrescu, A. I., ve Simmons, R. (2008). Human resource management practices and workers' job satisfaction. International Journal of Manpower, 29(7), 651-667.
- Şıklar, E. (2000). Regresyon Analizine Giriş Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Oshagbemi, T. (2000). Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behaviour. Employee Relations, 22(1), 88-106.
- Oshagbemi, T. (1997). Job satisfaction and dissatisfaction in higher education. Education+ Training, 39(9), 354-359.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, S. L. (2001). Using Multivariate Statistics, 4th Edition, Allyn and Bacon, Boston.
- Türkiye Perakendecilik Meclisi Sektör Raporu (2012). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, TOBB Yayın Sıra No: 2012/179, Ankara.
- Robbins, S.P., Judge T. A. (2012). Örgütsel Davranış (Organizational Behavior), Çeviri Editörü Prof. Dr. İnci Erdem, Nobel Akademik Yayıncılık, 14. Basımdan Çeviri, Ankara
- Zeffane, R., Ibrahim, M. E., ve Al Mehairi, R. (2008). Exploring the differential impact of job satisfaction on employee attendance and conduct: the case of a utility company in the United Arab Emirates. Employee Relations, 30(3), 237-250.