

Hatay'daki Tekstil Perakendelerinde Çalışan Bireylerin Demografik Özellikleri ile Çalışan Memnuniyeti İlişkisi

The Relationship Between Demographic Characteristics and Employee Satisfaction of Individuals Working in Textile Retails in Hatay

Fatih ÖZDEMİR¹, Kürşad Abidin GÜL²

Öz: Perakende mağazacılık sektörü, iş hayatına yeni atılacak gençlerin gittikçe çoğalan başvuru noktalarıdır. Sektör özellikle gençlere yönelik istihdam sağlayan bir sektör olmakta hız kazanmıştır. Sektör açısından, insan kaynakları yöneticilerinin personel memnuniyeti konusunda, problemleri çoktur. İnsan kaynakları yöneticileri, personel memnuniyetini artırmak ve memnuniyeti etkileyen faktörleri analiz etmek, gerekli aksiyonları almak için araştırmalar yapmaktadır. Çalışmada, personel memnuniyetinin demografik özelliklere göre düzeyi ve ilişkisi incelenmiştir. Amaç doğrultusunda anket uygulanmış olup verilere 2020 yılının nisan ve mayıs aylarında ulaşılmıştır. Toplanan veriler SPSS 22,0 programına aktarılmıştır. Verilere parametrik testler uygulanmıştır. Birçok araştırma sonuçlarının tersine, tekstil perakende sektöründe satış personeli olarak çalışan bireylerin, yaş, eğitim seviyesi, çocuk sahipliği, medeni durum, toplam iş tecrübesi ve perakende tecrübesi gibi faktörlerden, çocuk sahipliği ve eğitim seviyesinde anlamlı bir ilişkisinin olduğu, çocuk sahipliği ve eğitim seviyesine göre memnuniyetin değiştiği ispatlanmıştır. Ayrıca ölçülen memnuniyet faktörlerinin hepsinin anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Çalışma, sektörde insan kaynakları uzmanlarının, memnuniyeti etkileyen faktörleri fark etmeleri ve bu faktörleri iyileştirmeleri açısından önemli sonuçlar doğurmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tekstil perakendesi, personel memnuniyeti, perakende mağazacılık, demografik özellikler, satış personeli

Abstract: The retail store sector is an increasing number of application points for young people who will start their business life. The sector has gained speed in being a sector that provides employment especially for young people. Human resources managers have many problems with staff satisfaction. Human resources managers conduct research to increase personnel satisfaction, analyze the factors affecting satisfaction and take necessary measures. In the study, the level and relationship of personnel satisfaction according to demographic characteristics were examined. A questionnaire was applied in line with the purpose and the data were reached in April and May of 2020. Data were transferred to SPSS 22.0 program. Parametric tests were applied to the data. Contrary to many research results, a significant relationship was found at the level of child ownership and education in terms of age, education level, child ownership, marital status, total work experience and retail experience of individuals working as salespeople in child retailing. It has been proved that satisfaction varies according to child ownership and education level. There is also a significant relationship between all factors. The study has had important results in terms of knowing and developing the factors affecting personnel satisfaction by human resources experts.

Keywords: Textile retail, personnel satisfaction, retailing, demographic characteristics, sales personnel

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İskenderun Teknik Üniversitesi Turizm Fakültesi, fatih.ozdemir@iste.edu.tr, ORCID No: 0000-0002-9087-6211

² İlgili yazar/Corresponding author: Kürşad Abidin GÜL, İskenderun Teknik Üniversitesi, Turizm Fakültesi Yüksek Lisans Öğrencisi, kursadgul.sbe18@iste.edu.tr, ORCID No: 0000-0003-4775-8284

1. Giriş

Üreticilerin, ürün ve hizmet akışını tüketicilere akmasını sağlayan sektöre perakende sektörü denilmektedir. Perakende, kişi veya kuruluşlar ile perakende mağazalarda perakende şeklinde satış yapma faaliyetlerinden oluşmaktadır. Dijital ortamlarda, E-ticaret olarak mağazasız ortamlarda da perakendecilik faaliyetleri gerçekleşmektedir (Yurt, 2019:5).

Son zamanlar da, alışveriş merkezlerinin çoğalmasıyla perakende mağazalar da artış görülerek, genellikle yeni mezun genç adayların iş bulabilme fırsatları doğmuştur. Perakende mağazalar, ürün ve/ya hizmetlerin tüketicilerle buluştuğu alanlardır. İş gücüne olan ihtiyaç, çalışma şartları, çalışma saatleri gibi nedenlerden dolayı işe alınacak ve/ya çalışan personellerin demografik özelliklerinin önemli olduğu görülmektedir.

Personel memnuniyetini konu alan farklı sektörlerde birçok araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalarda genellikle maaş, çalışma şartları, yükselme şartları, yönetim şekli, iş arkadaşları ve iş kültürü gibi faktörlerin personel memnuniyetiyle ilişkisi üzerinde durulmuştur (Hsu ve Wang, 2008).

Bu çalışmada, farklı yaş gruplarının, farklı eğitim derecelerinin, çocuk sahibi olanların ve farklı cinsiyetlerin çalışma hayatında memnuniyetlerine etkisi ve ilişkisi incelenecektir. Açığa kavuşturulan konularla personel memnuniyeti ile ilgili daha geniş tedbirler ve aksiyonların alınması sağlanabilecektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Personel Memnuniyeti

Memnuniyet kavramı, “sevinç duyma, sevinme, memnun olma” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2020). Personelin işinden hoşnut olması sonucunda personel memnuniyeti kavramı meydana gelmiştir. Berry (1997:98), personel memnuniyetinin anlamını, çalışanın iş ortamına karşı sergilediği tavır olarak açıklamaktadır. Personel memnuniyetini konu alan bilimsel çalışmalar 1930’lu yıllarda başlamış, personel memnuniyetini ölçen anketler ise 1960’ların sonunda başlayıp geliştirilmeye çalışılmış ve personel memnuniyetinin işletmenin devamlılığı, sürdürülebilirliği ve verimliliği ile ilgili konuları ise 1980’li yıllarda araştırılmaya başlanmıştır (Tınar ve Ulusoy, 2017:120). Personel memnuniyeti kavramı, son yıllarda araştırmacıların çalışma konularında ilgi duyduğu konulardan biri olmuştur.

Şirketler, personellerinin memnuniyetlerini yükseltmek için, yüksek oranlarda kaynak ayırmaktadırlar. Bunun amacı, personelin memnuniyet seviyesi ne kadar yüksek olursa, personellerin motivasyonu ve müşteri memnuniyetinin de artış göstereceği olmasından dolayı, personel memnuniyeti kavramının önemini bilmektedirler (Eskildsen ve Dahlgaard, 2000:1081). Özellikle perakende mağazacılık da, personelin memnuniyeti müşteride de memnuniyetlik uyandırdığı için, kurumsal başarı, satış ve karlılıkta önemli rol oynamaktadır. Şirketler, son dönemlerde personel memnuniyetine, satış ve ciroda olan etkisi nedeniyle önem göstermektedir.

Personel memnuniyeti, personelin aldığı maaşla, iş yerinde yükselme imkanıyla, personelin üstleri ile ve çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkileriyle, işin içeriğine ve çalışma saatlerine ve çalışma şartlarına bağlı olarak değişmekle birlikte, medeni durum, çocuk sahipliği yaş, cinsiyet ve eğitim gibi demografik özelliklerine göre de değişiklik göstermektedir (Yılmaz, 2016). Personel memnuniyeti, genel olarak işletme tarafından verilen maaş, çalışma ortamı gibi şirketin personele sağladığı imkânlarla sağlandığı düşünülmektedir. Fakat personel açısından olan personelin demografik özellikleri ile az da olsa etkili olduğu bilinmektedir.

Çağımızda insanlar, işlerini maddi ihtiyaçlarını gidermek için değil de algılarına, kültürlerine, davranışlarına da yenilikler kattığı için seçmektedir ve iş hayatını sürdürmektedir. Bu yüzden insanların algıları çalıştıkları iş yerinin sadece maddiyat kazandıkları bir ortam değil de sosyal, psikolojik, kültürel ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek yerler namına yeni boyutlar kazanmıştır (Çam, vd. 2005).

Perakende Mağazacılık

Mal ve hizmetlerin, direk nihai tüketici ile buluşması ve tüketiciye pazarlanması konusunda yapılan tüm işlemler perakende olarak tanımlanmıştır (Tek, 1999). Perakende kısaca, üretici ile tüketici arasında mal ve hizmetlerin akışını sağlayan, pazarlanmasını yapan kuruluşlardır. Perakende sektörünün gelişimi, yatırımların devamlılığını sağlamış, iç piyasayı canlandırmış, işsizliğe karşı çıta görevi üstlenmiş, yabancı yatırımların çekimini sağlamış ve enflasyon oranlarında da düşüşe etki etmiştir.

Mağazalar ise alıcının satın alma isteğinin ve satıcının ise satış yapma isteğinin karşılığı olarak, mal ve/ya hizmetin alım, satım işleminin gerçekleştiği yerlerdir (Timur, vd. 2006). Perakende mağazacılık sektöründe, mağazalar önceleri dağınık yerlerde bulunmaktayken artık büyük yerlerde toplu şekilde de bulunmaktadır. Bunlar, outlet center ve çok katlı alışveriş merkezleridir. Buralarda her türden ürünlerin satışını yapan mağazalar bulunmaktadır. Son zamanlarda satışlar online mağazalarda yapılmaya başlanmış ve oldukça gelişmiştir. Hemen hemen her firmanın internet üzerinden alışveriş yapılabilecek online mağazaları bulunmaktadır.

Perakende mağazacılık, genellikle yeni mezun, deneyimi olmayan gençlerin iş olanağı ve önemli fırsatlar bulabildikleri sektör olmaktadır. Perakende mağazacılık sektöründe gençlere olanak tanınmasının en büyük nedeni insan gücü olmasından geçmektedir. Sektör açısından işe alımlarda demografik özellikler önemli rol oynamaktadır.

Tekstil Perakendesi

Tekstil ve hazır giyim sektörü olarak da adlandırılan tekstil perakendesi, elyaf ile ipliğin işlemlerden geçerek kullanılabilir eşya haline getirilmesi süreci denilebilmektedir. Tekstil kısmı, elyaf, pamuk, iplik ve mamul kumaştan oluşan ürünler, hazır giyim kısmı ise, kumaştan giyilebilecek ürün üretilene kadar olan süreç ve ürünlere denilebilmektedir (Orta Karadeniz Kalkınma Ajansı, 2014:9). Bu süreçlerden de anlaşılacağı gibi tekstil perakendesi, perakendecilikte emeğin en yoğun olduğu sektör olmaktadır.

İlgili Araştırmalar

Emhan ve Gök (2011), bankacılık sektöründeki personellerin demografik özellikleri ve örgütsel bağlılık ile personel memnuniyeti ilişkilerini incelemek amacıyla, 200 katılımcıya 45 maddeden oluşan ölçekle anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda demografik özellikleri ile çalışan memnuniyeti kıyaslandığında, sadece eğitim durumuna göre anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Yüksekbilgili ve Akduman (2015), perakende satış elemanının demografik özellikleri ile çalışan memnuniyeti arasındaki bağıntıyı açıklayabilmek amacıyla, 968 katılımcıya 14 maddelik ölçekle anket uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda personel memnuniyeti ile demografik özelliklerden özellikle eğitim ile anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Kumru ve Yıldız (2017), işletmelerin personel memnuniyetini olumlu yönde etkileyecek faktörleri belirleyerek bunları iyileştirmek amacıyla, 40 katılımcıya 42 maddelik ölçekle anket uygulamıştır. Personel memnuniyetinde “yapılan iş ve içeriği”, “iş arkadaşlarıyla ilişkiler”, “yöneticiler”, “çalışılan şirket” ve “eğitim sistemi” kavramlarının anlamlı etki oluşturduğu tespit edilmiştir.

Yüksekbilgili ve Akduman (2017), personellerle personel memnuniyeti ile personel değişim hızı arasındaki bağıntıyı ölçmek ve açıklamak amacıyla, personel devir hızını 500 ayrı mağazadan alarak, 5000 personele 14 maddeden oluşan ölçekle anket uygulamıştır. Çalışmada, personel memnuniyetinin yüksek olması personel değişiminde azalma meydana getirdiği sonucuna varılmıştır.

Hırlak, Taşlıyan ve Sezer (2017), katılımcıların demografik özellikleriyle, yaşam doyumu ve iyimserlik hissi arasında bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla, 344 katılımcıya 15 maddeden oluşan ölçekle anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda demografik özelliklerle katılımcıların iyimserlik algıları ve yaşam doyumu seviyeleri arasında anlamlı farklılığın olmadığı saptanmıştır.

Çetin, Sadykova ve Seçer (2019), iş değerlerini demografik özellikler bakımından irdelemek ve ne derece etkilediğini sorgulamak amacıyla, 217 katılımcıya 23 maddelik ölçekle anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda iş değerlerinin demografik özelliklere göre farklılık oluşturmadığı saptanmıştır.

Demirsel ve Erat (2019), araştırma görevlilerinin hissettikleri işyeri nezaketsizliğinin, çalışan memnuniyeti üzerinde oluşan etkilerini tespit etmek amacıyla, 265 katılımcıya 40 maddelik ölçek ile anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda, araştırma görevlilerinin hissettikleri işyeri nezaketsizlikleri arttıkça personel memnuniyet hislerinde azalma görüldüğü saptanmıştır.

3. Araştırma

Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı, perakende satış personelinin demografik özellikleriyle personel memnuniyeti arasındaki ilişkiyi açıklayabilmektir. Ayrıca, çalışanın memnuniyet seviyesinin ölçülmesinde kullanılan demografik özellikler arasında etkin olan faktörün tespit edilmesini sağlamaktır. Çalışmanın öneminin, bilhassa tekstil perakendesinde üzerinde durulan perakende çalışanın demografik özellikleri ile çalışanın memnuniyeti arasındaki ilişkiyi göstermektir. Dolayısıyla, insan kaynakları yöneticilerinin yeni strateji oluşturmalarına ve işe alımlarda demografik özelliklerden hangilerine önem vermeleri gerektiğine öncülük edeceği düşünülmektedir.

Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Bu çalışma nicel araştırma şeklinde tasarlanmış olup veriler anket tekniğiyle toplanmıştır. Anket ölçeği Yüksekbilgili ve Akduman (2015) çalışmasından araştırmaya uyarlanmıştır. Anketler Türkiye'de tekstil perakendeciliği yapan 6 firmanın Hatay'daki şubelerinde ve Hatay'daki 5 ayrı yerel firmada çalışan personellerden internet yoluyla Nisan- Mayıs 2020 tarihleri arasında elde edilmiştir. Toplamda 11 ayrı firmanın Hatay ve ilçelerindeki mağazalarında çalışan 153 personele ulaşılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22,0 istatistik paket programına aktarılarak analizler elde edilmiştir.

Araştırmanın Sınırları

Çalışmada Hatay'daki 11 firmadan elde edilen verilere ulaşılmıştır. Dolayısıyla sonuçlanan veriler Hatay'daki organize perakende sektörü için yansıtıcı bir özellik göstermektedir. Fakat Türkiye'deki bütün tekstil perakende sektörü için sonuç çıkarmaya olanak tanımamaktadır. Bundan ötürü araştırma genişletilerek Türkiye 'deki bütün tekstil perakende sektörü için uygulanması, genel sonuçlara ulaşılabilmesi açısından önemli olacaktır. Ayrıca araştırma verilerinin COVID-19 salgınının yoğun olduğu dönemlerde personellere internet üzerinden ulaşarak toplanması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Araştırmanın Problemi ve Hipotezleri

Bu çalışmada aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır;

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

Literatürde incelenen çalışma sonuçlarına göre, çalışmayla ilgili hipotezler oluşturulmuştur. Dolayısıyla, çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir;

H1: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin cinsiyetine bağlı olarak değişir.

H2: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin medeni durumuna bağlı olarak değişir.

H3: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin çocuk sahipliğine bağlı olarak değişir.

H4: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin iş tecrübesine bağlı olarak değişir.

H5: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin eğitim seviyesine bağlı olarak değişir.

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

H7: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin yaşına bağlı olarak değişir.

H8: Tekstil perakende personelinin memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. Bulgular

Anketler 2020 yılında Hatay ili ve ilçelerinde farklı markalarda çalışan 153 çalışanın memnuniyet anket sonuçları toplanarak yapılmıştır. Firmaların prensipleri doğrultusunda, firma ve adları gizli tutulmuştur.

| KMO Değeri | ,935 |
|------------------|---------|
| Yaklaşık Ki Kare | 1905,43 |
| Df | 91 |
| Sig. | ,000 |

“Kaiser-Meyer-Olkin testi örneklemin yeterli olduğunu ya da olmadığını test etmeye yardımcı olur. Bu testte kabul görülebilir en düşük ölçütü 0,60 olarak belirlenmiştir” (Tabachnick ve Fidell 2001). “KMO değeri; 0.90-1.00 arasında mükemmel, 0.80-0.89 arasında çok iyi, 0.70-0.79 arasında iyi, 0.60-0.69 arasında orta, 0.50-0.59 arasında zayıf ve 0.50'nin altında olduğunda kabul edilemez” olarak görülmektedir (Akgül ve Çevik, 2003). Bu çalışmada sonuçlanan değer ise 0,935 olup, ‘mükemmel’ olarak nitelendirilebilir. Sorular birleştirilerek faktör oluşturulabileceği gözlenmiştir (Bartlett Testi sonucu, p=0,000 olarak hesaplanmıştır). Bu değerler tablo 1’de yer almaktadır.

| Cronbach Alfa Katsayısı | Madde Sayısı |
|-------------------------|--------------|
| 0,957 | 14 |

Bir ölçeğin güvenilirliği, onun tutarlı olduğunu ispat eder. Dolayısıyla ölçek farklı dönemlerde uygulandığında yakın sonuçlar verirse o ölçeğin tutarlı olduğu anlaşılır (Flynn vd., 1994). Bir ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek için birçok yöntem kullanılabilir. Fakat çalışmada, sık uygulanan yöntem olan Cronbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Cronbach Alpha 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. “Cronbach Alpha için kabul görülebilir en düşük değerin ,60 olması gerekir” (Malhotra, 1999). Bu çalışmanın, Cronbach Alpha değeri 14 madde için 0,957 olarak sonuçlanmıştır. Bu değer bir hayli yüksek bir sonuçtur.

Tablo 3’te, tüm katılımcıların sorulara verdikleri ortalama cevapları gösterilmektedir.

| | Gözlemci | Ortalama | Standart Sapma |
|--|----------|----------|----------------|
| 1- Bu iş yerinde çalışmayı herkese tavsiye ederim. | 153 | 3,653 | 1,119 |
| 2 - İşyerimde, kendimi aile ortamında hissediyorum. | 153 | 3,836 | 1,060 |
| 3 - Yeniden işe girecek olsam tekrar bu şirketi seçerdim. | 153 | 3,555 | 1,196 |
| 4 - Bir yıl içerisinde iş değiştirmeyi düşünmüyorum. | 153 | 3,440 | 1,249 |
| 5 - Şirketimden ayrılmak hiç kolay değil. | 153 | 3,464 | 1,214 |
| 6 - Şirketimde çalışmaktan gurur duyuyorum. | 153 | 3,764 | 1,174 |
| 7 - Yüksek motivasyonla çalışıyorum. | 153 | 3,644 | 1,066 |
| 8 - Şirketimde bana önem verildiğini hissediyorum. | 153 | 3,542 | 1,147 |
| 9 - Şirketimde bana değer verildiğini hissediyorum. | 153 | 3,589 | 1,101 |
| 10 - İşimi severek yapıyorum. | 153 | 3,986 | ,993 |
| 11 - Her gün işime zevkle gelirim. | 153 | 3,697 | 1,064 |
| 12 - Şirketimizin başarılarından dolayı geleceğe umutla bakıyorum. | 153 | 3,625 | 1,185 |
| 13 - İşimde potansiyelimi tümüyle kullanabiliyorum. | 153 | 3,947 | ,992 |
| 14 - Daha iyi bir iş için araştırma yapmıyorum. | 153 | 3,450 | 1,350 |

Yapılan analiz neticesinde, soruların olumlu yönde cevaplandığı, yani ankete katılan personellerin memnuniyetinin ortalama değerlere sahip olduğu ifade edilebilir.

H1: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti, personelin cinsiyetine bağlı olarak değişir.

| Tablo 4 – Personellerin Cinsiyetine Göre Cevapları T Testi Tablosu | | | | | | | |
|--|----------|-----|----------|----------------|-------|-----|--------|
| | Cinsiyet | N | Ortalama | Standart Sapma | T | df | p |
| Personel memnuniyeti | Kadın | 50 | 0,07 | 1,00 | 0,660 | 151 | 0,510* |
| | Erkek | 103 | 0,03 | 1,00 | | | |

*p>0,05

T- Testinde sonuçlar yorumlanırken Sig. (2.tailed) değeri %5 anlamlılık düzeyi için 0,05' ten küçükse karşılaştırılan iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır, büyükse anlamlı fark yoktur şeklinde yorum yapılır (Coşkun vd., 2015: 190).

Tablo 4' de yer alan cinsiyet değişkenine göre, personel memnuniyeti p>0,05 (0,510), olduğundan dolayı karşılaştırılan iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla, H1 hipotezi red edilmiştir.

H2: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin medeni durumuna bağlı olarak değişir.

| Tablo 5 – Personellerin Medeni Durumlarına Göre Cevapları T Testi Tablosu | | | | | | | |
|---|------------|----|----------|----------------|-------|-----|--------|
| | Medeni Hal | N | Ortalama | Standart Sapma | T | df | p |
| Personel Memnuniyeti | Bekâr | 94 | 0,03 | 1,08 | 0,570 | 151 | 0,560* |
| | Evli | 59 | 0,05 | 0,85 | | | |

*p>0,05

Tablo 5' de yer alan medeni hal değişkenine göre, personel memnuniyeti p>0,05 (0,56), olduğundan dolayı karşılaştırılan iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla, H2 hipotezi red edilmiştir.

H3: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin çocuk sahipliğine bağlı olarak değişir.

| | Çocuk Sahipliği | N | Ortalama | Standart Sapma | T | df | p |
|----------------------|------------------------|----------|-----------------|-----------------------|----------|-----------|----------|
| Personel Memnuniyeti | Evet | 40 | 0,23 | 0,75 | 2,040 | 96,622 | 0,044* |
| | Hayır | 113 | 0,08 | 1,06 | | | |

*p<0,05

Tablo 6'da yer alan çocuk sahipliği değişkenine göre, personel memnuniyeti p<0,05 (0,044), olduğundan dolayı karşılaştırılan iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan personellerden çocuk sahibi olanların ortalamalarının (X=0,23) olmayanlara (X=0,08) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumda çocuk sahibi olan personellerin, olmayan personellere göre memnuniyet seviyelerinde azalma olduğu görülmüştür.

H4: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin toplam iş tecrübesine bağlı olarak değişir.

| | Varyans Kaynağı | Personelin Toplam İş Tecrübesi | KT | DF | KO | F | P |
|----------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Personel Memnuniyeti | Gruplar Arası | 1 yıldan az | 5,736 | 4 | 1,434 | 1,451 | 0,22* |
| | | 2 yıl | | | | | |
| | | 3 yıl | | | | | |
| | | 4 yıl | | | | | |
| | | 5 yıl ve üzeri | | | | | |
| | Grup içi | | 146,2 | 148 | ,988 | | |

*p>0,5

Tablo 7'de görüldüğü üzere, personelin toplam iş tecrübesi değişkenine göre personel memnuniyeti arasında (p=0,000>0,22) büyük olması sebebiyle toplam iş tecrübesi değişkeni ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Dolayısıyla, H4 hipotezi red edilmiştir.

H5: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin eğitim seviyesine bağlı olarak değişir.

| | Varyans Kaynağı | Eğitim Seviyesi | KT | DF | KO | F | P | Farklılık |
|----------------------|-----------------|-----------------|------|-----|------|------|-----|---------------|
| Personel Memnuniyeti | Gruplar Arası | Ortaokul | 28,3 | 4 | 7,08 | 8,48 | ,00 | Yüksek Lisans |
| | | Lise | | | | | | |
| | | Ön Lisans | | | | | | |
| | | Lisans | | | | | | |
| | Yüksek Lisans | | | | | | | |
| Grup içi | | 123,6 | 148 | ,83 | | | | |

*p>0,5

Tablo 8’de görüldüğü gibi, personelin eğitim seviyesi değişkenine göre personel memnuniyeti arasında ($p=0,000<0,00$) büyük olması sebebiyle eğitim seviyesi değişkeni ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Dolayısıyla, H5 hipotezi kabul edilmiştir.

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

| | Varyans Kaynağı | Perakende İş Tecrübesi | KT | DF | KO | F | P |
|----------------------|-----------------|------------------------|------|-------|------|------|------|
| Personel Memnuniyeti | Gruplar Arası | 1 yıldan az | 7,72 | 4 | 1,93 | 1,98 | 0,10 |
| | | 2 yıl | | | | | |
| | | 3 yıl | | | | | |
| | | 4 yıl | | | | | |
| | 5 yıl ve üzeri | | | | | | |
| Grup içi | | 144,2 | 148 | 0,975 | | | |

*p>0,5

Tablo 9’da görüldüğü gibi, personelin perakende iş tecrübesi değişkenine göre personel memnuniyeti arasında ($p=0,05 > 0,10$) büyük olması sebebiyle perakende iş tecrübesi değişkeni ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Dolayısıyla, H6 hipotezi red edilmiştir.

H7: Tekstil perakende personelinin memnuniyeti personelin yaşına bağlı olarak değişir.

| | Varyans Kaynağı | Yaş | KT | DF | KO | F | P |
|----------------------|-----------------|-----------------------|-------|-----|------|------|-------|
| Personel Memnuniyeti | Gruplar Arası | 20 yaş altındayım | 7,16 | 4 | 1,79 | 1,83 | 0,12* |
| | | 20-24 yaş arasındayım | | | | | |
| | | 25-29 yaş arasındayım | | | | | |
| | | 30-34 yaş arasındayım | | | | | |
| | | 35 yaş ve üzerindeyim | | | | | |
| | Grup içi | | 144,8 | 148 | 0,97 | | |

*p>0,5

Tablo 10'da görüldüğü gibi, personelin yaş değişkenine göre personel memnuniyeti arasında ($p=0,05 > 0,12$) büyük olması sebebiyle perakende yaş ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Dolayısıyla, H6 hipotezi red edilmiştir.

H8: tekstil perakende personelinin memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

| | | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 | M13 | M14 |
|----------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Spearman's rho | M1 | 1,000 | | | | | | | | | | | | | |
| | M2 | ,692* | 1,000 | | | | | | | | | | | | |
| | M3 | ,769* | ,746* | 1,000 | | | | | | | | | | | |
| | M4 | ,600* | ,557* | ,595* | 1,000 | | | | | | | | | | |
| | M5 | ,618* | ,574* | ,719* | ,526* | 1,000 | | | | | | | | | |
| | M6 | ,774* | ,673* | ,721* | ,535* | ,677* | 1,000 | | | | | | | | |
| | M7 | ,666* | ,661* | ,641* | ,544* | ,624* | ,732* | 1,000 | | | | | | | |
| | M8 | ,630* | ,663* | ,624* | ,448* | ,619* | ,704* | ,706* | 1,000 | | | | | | |
| | M9 | ,622* | ,672* | ,559* | ,425* | ,591* | ,671* | ,718* | ,892* | 1,000 | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| M10 | | ,636* | ,513* | ,519* | ,518* | ,476* | ,657* | ,602* | ,533* | ,541* | 1,000 | | | | |
| M11 | | ,725* | ,566* | ,668* | ,572* | ,610* | ,722* | ,703* | ,565* | ,571* | ,720* | 1,000 | | | |
| M12 | | ,594* | ,644* | ,659* | ,577* | ,648* | ,705* | ,666* | ,685* | ,666* | ,554* | ,628* | 1,000 | | |
| M13 | | ,513* | ,554* | ,525* | ,482* | ,467* | ,516* | ,497* | ,455* | ,463* | ,618* | ,575* | ,595* | 1,000 | |
| M14 | | ,576* | ,459* | ,567* | ,516* | ,578* | ,592* | ,555* | ,528* | ,584* | ,508* | ,605* | ,573* | ,409* | 1,000 |

** p=0,1<0,05

“Tekstil perakende personelinin memnuniyetini oluşturan faktörler arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Esasen hipotez farklı olarak “sorular arası korelasyonlar sıfırdan farklıdır” gibi de ifade edilebilir. Tablo 11’de, bütün sorular arası Sperman’s Katsayıları görülmektedir. Tabloda da olduğu gibi, soruların tamamının korelasyon katsayıları sıfırdan farklıdır. Korelasyon katsayısı değerleri -1 ile +1 arasındadır. Korelasyon katsayısının işareti ilişkinin yönünü belirlemektedir. Değişkenlerden biri artarken diğeri azalmakta ise ilişki negatiftir ve korelasyon katsayısı (-) işaretlidir, iki değişkenin ikisi de aynı yönde değişim gösteriyorsa aralarındaki ilişki pozitifdir ve korelasyon katsayısının işareti (+) olmaktadır (Şıklar, 2000 ve Apaydın 1994). Sorulara verilen cevapların kendi aralarındaki ilişkilerinin pozitif yönde olduğu saptanmıştır.

5. Sonuç ve Öneriler

Personel memnuniyetinin demografik özellikler ile ilişkisi üzerine birçok sektörde araştırmalar yapılmıştır. Baron ve Greenberg (1997), çalışmasında yaşlıların gençlere oranla daha memnun olduklarını ortaya koymuştur. Fakat bu çalışmada perakende sektöründe personellerin yaşları ile memnuniyet seviyeleri arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışma sonucunda, personellerin yaş grupları arasındaki, memnuniyet seviyelerinde anlamlı bir farklılık oluşmadığı görülmüştür. Yani personellerin yaşlarındaki farklılık memnuniyet seviyelerinde artış veya azalış göstermemiştir.

Yine Baron ve Greenberg (1997), çalışmasında kıdemli olan erkeklerin, kadınlara oranla daha memnun olduklarını ortaya koymuştur. Bu çalışmada, sadece perakende sektörü üzerinde yapılan anketler sonucunda ise, toplam iş tecrübesi ve perakende iş tecrübesi ile memnuniyet seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışma sonucunda, personellerin toplam iş tecrübe grupları arasında ki, memnuniyet seviyelerinde anlamlı farklılık görülmemiştir. Aynı zamanda perakende sektöründeki iş tecrübe gruplarında ki memnuniyet seviyelerinde de anlamlı farklılık görülmemiştir.

Emhan ve Gök (2011), çalışmasında banka personellerinin, demografik özellikleri ile çalışan memnuniyeti ilişkisinde, sadece eğitim durumuna göre anlamlı farklılık oluştuğunu ortaya koymuştur. Yüksekbilgili ve Akduman (2015), çalışmasında personel memnuniyetinin, demografik özelliklerden sadece eğitim ile anlamlı bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Bu çalışmada, demografik özelliklerden, hem eğitim hem de çocuk sahipliğindeki gruplar arasındaki, memnuniyet seviyelerinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Perakende sektöründe satış personeli olarak çalışan bireylerden, özellikle yüksek lisans mezunu olanların, ortaokul, lise, ön lisans ve lisans mezunlarına oranla memnuniyetlerinin daha az olduğu gözlemlenmiştir.

Bu çalışma ile çocuk sahipliği ve eğitim seviyesinin yüksekliğinin, memnuniyette farklılık oluşturması nedeniyle, insan kaynakları yöneticilerinin, bu özelliklere sahip personellere karşı iyileştirmeler

gerçekleştirmesi olumlu sonuçlar doğuracaktır. Yani çocuk sahibi olan ve/veya eğitim seviyesi yüksek olan personellere karşı iş ortamında iyileştirmeler gerçekleştirmesi ve işe alımlarda çalıştırılacak pozisyonlarında ve vardiyalarındaki durumları gözden geçirmeleri tavsiye edilebilir.

Ayrıca araştırma, memnuniyete etki eden faktörlerin arasındaki ilişkiyi ölçmüş ve bütün faktörlerin, pozitif yönde anlamlı ilişki içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Dolayısıyla her faktörün iyileştirilmesi, diğerlerinin de olumlu etkileneceği anlamına gelmektedir. İnsan kaynakları yöneticileri, memnuniyeti arttırmak için, bu faktörlerden herhangi birinde yapacakları iyileştirme sonucunda genel anlamda olumlu sonuç alabilecekleri tavsiye edilebilir.

Bu araştırma, Hatay ilinde, perakende sektöründe ki farklı markalarda çalışan 153 personelin anket sonuçlarına göre hazırlanmıştır. Çalışma yalnız perakende sektöründeki satış personellerini kapsadığı için, belli bir ihtiyacı karşılamasına rağmen, sektörün genişletilmesi, illerin arttırılması ve evrenin büyütülmesiyle yapılacak olan bir çalışmada, çalışanların memnuniyet eğilimlerini tam şekilde yansıtılabileceği söylenebilir.

Kaynakça

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). İstatiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları”, Emek Ofset, Ankara.
- Apaydın, A., Kutsal, A. ve Atakan, C. (1994). Uygulamalı İstatistik, Baran Ofset, Ankara.
- Baron, R. A., Greenberg J. (1997). Behavior Organizations, Prentice Hall, 6. Edition, Upper
- Berry, Lilly M. and Houston, John P. Psychology at Work, San Francisco, Mcgraw-Hill Companies Inc.
- Cam, O., Akgun, E., Gumus, B. A., Bilge, A., ve Keskin, U. G. (2005). Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 6(2), 213-220.
- 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.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Kitabevi: Sakarya.
- Çetin, S., Sadykova, G. ve Seçer, A. (2019). İş Değerlerinin Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi: Tekstil Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi. 22 (1) : 66-73.
- Demirsel, Tahir, M.ve Erat L. (2019). Algılanan İşyeri Nezaketsizliğinin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.(Prof.Dr. Fuat Sezgin Özel Sayısı): 209-221.
- Emhan, A. ve Gök, R. (2011). Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 157-169.
- Eskildsen, Jacob K. - Dahlgaard, Jens J. (2000), “A Casual Model for Employee Satisfaction”, Total Quality Management, Vol. 11, No.8, p.1081-1094.
- 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.
- Hırlak, B., Taşlıyan, M. ve Sezer, B. (2017). İyimserlik ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki ve Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları: Bir Alan Araştırması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 7 (1): 95-116 .
- Kumru, M. ve Yıldız, Kumru, P. (2017). Bir Otomotiv Yan Sanayii Şirketinde Çalışan Memnuniyetinin Analizi. 37. Yöneylem Araştırması ve Endüstri Mühendisliği Ulusal Kongresi. Yıldız Teknik Üniversitesi. İstanbul.
- Malhotra, N.K. (1999). Marketing Research: An Applied Orientation, 3rd Edition, PrenticeHall, New Jersey.
- Orta Karadeniz Kalkınma Ajansı, “Tekstil ve Hazır Giyim Sektör Raporu”, 2014.
- Sıklar, E. (2000). Regresyon Analizine Giriş, Anadolu Üniversitesi, Eskisehir.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, S. L. (2001). Using Multivariate Statistics, 4th Edition, Allyn and Bacon, Boston.

- TDK(2020). Mevcut: <http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid>, [Erişim tarihi: 09.04.2020].
- Tek, Ö., B. (1999). Pazarlama İlkeleri; Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, Beta Yayınevi, İstanbul.
- Tınar, M. Y. ve Ulusoy, T. (2017). Çalışma Koşullarının İnsancalaştırılmasında Çalışan Memnuniyeti Anketinin Rolü – Uygulamadan Bir Örnek Analizi, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi, 5 (0): 115-125.
- Timur, N., Varinli, İ., ve Oyman, M. (2006). Perakendeciliğe Giriş, Edt: Sevgi Ayse Öztürk. Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Yılmaz, B. (2016). Personel Memnuniyetinin İş Verimliliği Üzerine Etkisi: Gümrüksüz Satış Mağazasında Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Yurt, B. (2019). Perakende Sektöründeki Değişimler ve İnsan Kaynakları Yönetimine Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Yüksekbilgili, Z. And Akduman, G. (2017). Personnel Satisfaction and Labor Turnover Relation: a Field Study in Textile Retail Sector. International Social Research Congress, 20-22 april 2017, Usak, Turkey.
- Yüksekbilgili, Z. Ve Akduman, G. (2015). Perakende Mağazacılık Sektöründe Satış Personelinin Demografik Özellikler ve Personel Memnuniyeti İlişkisi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14(52), 086-099.