



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANA BİLİM DALI

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK YÜKSEK LİSANS

PROGRAMI

**TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDE İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL
BAĞLILIĞIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

ÇİMEN ŞEVİŞ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OCAK 2018



T.C.

TOROS ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANA BİLİM DALI

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK YÜKSEK LİSANS

PROGRAMI

**TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDE İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL
BAĞLILIĞIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

ÇİMEN ŞEViŞ

DANIŞMAN


Yrd. Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

OCAK 2018

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL VE ONAY SAYFASI

Çimen ŞEViŞ tarafından hazırlanan “Türk Bankacılık Sisteminde İş Stresi ile Örgütsel Bağlılığın Çalışanlar Üzerine Etkisi” başlıklı bu çalışma 17/01/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Uluslararası Ticaret ve Lojistik Ana Bilim Dalı’nda yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı

Doç. Dr. Mehmet İNCE
(Mersin Üniversitesi)



Jüri Üyesi

Doç. Dr. Mustafa BEKMEZCİ



Jüri Üyesi

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ

Savunma Sınav Jürisi Tarafından Tezin İmzalı Nüshasının Teslim Tarihi : 29.01./2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmada;

- Sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

Bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

17/01/2018

Çimen ŞEVİŞ

İmza

TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDE İŞ STRESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Çimen ŞEVİŞ

TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

2018

ÖZET

Bankalar para, kredi ve sermaye konularıyla ilgilenen ve birçok kesime hizmet veren işletmelerdir. Bankacılık faaliyet alanı olarak günümüzde çok önem arz etmekle birlikte çok da yoğun olan bir hizmet sektörüdür. Bu nedenle, bankacılık sektöründe çalışanların yoğun bir iş temposu içerisinde olması ve hata payının çok az olması gerektiğinden, günümüzde iş yaşamı sorunlarından olan iş stresi ortaya çıkmaktadır. İş stresinin meydana getirdiği veya getirebileceği olası sonuçlar gerek iş yaşamıyla ilgili gerek kişinin sosyal yaşamını doğrudan etkileyen bir faktördür. Bunun önüne geçebilmek adına hem kurumsal olarak hem de devlet kapsamında adımlar atılmış olsa da iş yaşamında stresin önüne geçilememiştir. Bankalarda stresin çalışanları ne yönde etkilediği sadece olumsuz bir etki olarak değil strese maruz kalan kişilerin aynı zamanda iş anlamında kamçılanmasını da sağlayarak zamanla olumlu etkiler gösterdiği de görülmüştür. Kişileri psikolojik olarak etkileyen stres iş verimliliği ve işin etkinliği konusunda iş yerinde üzerinde durulması gereken en önemli faktörlerden bir tanesidir. Diğer bir faktör olan örgütsel bağlılık ise; kişilerin işine duymuş olduğu bağlılığı göstermekle beraber iş verimliliği ve saygınlığı konusunda kişiyi olumlu yönde etkileyen bir faktördür. Bu çalışmada; iş stresinin bankacılık sektörü üzerinde var olan etkileri ile örgütsel

bağlılığın çalışanlar üzerindeki etkileri konusunda araştırma yapılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda; bankacılık sektörü çalışanlarının iş yerinde var olan stresten nasıl etkilendiği gözlemlenmekle birlikte örgütsel bağlılık ile stres arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu yine bu faktörlerle demografik özellikler arasında tam bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık, Stres, İş Yaşamında Stres, Örgütsel Bağlılık

THE TURKISH BANKING SYSTEM JOB STRESS AND ITS IMPACT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES

(M. Sc. Thesis)

Çimen ŞEVİŞ

TOROS UNIVERSITY
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE
2018

ABSTRACT

Banks are the businesses which are related to Money, credit and capital and serve many sectors. As well as banking is very important as a field of activity it is also a very hectic serving sector today. For this reason, work stress which is one of the business life problems occurs as bankers have busy business life and have very little chance to make mistake. The results and possible results of work stress are factors which affect business life and social life of a person directly. Although institutions and governments try to prevent work stress, they could not achieve this. It was observed that work stress of bankers affect them not only in a negative way but also in positive way as motivating them in business. Work stress which affect people psychologically is one of the most important factors that must be emphasised on productivity in business and efficiency of the work in business area. Organizational commitment which is another factor shows the loyalty of the people to each other and also it affect the person positively about his/her prestige. In this study, the effects of work stress on banking sector and the effects of organizational commitment on bankers were researched. In the results of this research, it was observed that how the bankers were affected by the work stress and it was detected that there is not a direct relation between organizational commitment and stress. And it was detected that there is not a complete relation between demographic feature and these factors.

Keywords: Banking, Stress, Stress in Business Life, Organizational Commitment

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tezi çalışma sürecimde değerli ve önemli katkıları olan birçok kişi oldu. Bu çalışmanın tamamlanması aşamasında benden desteklerini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerini yenilikçi bakış açılarıyla, manevi olarak tüm varlığıyla tezime katkı sağlayan hocam Yrd. Doç. Dr. Ayhan DEMİRCİ 'ye, değerli dostlarım Şeyda İNCİ ve İbrahim ÇATIR 'a teşekkürü borç bilirim.

Araştırmam için gerekli olan verilerin toplanmasında, anket formlarını doldurarak tarafıma ulaştırılmasında destek olan banka çalışanlarına yardımlarını esirgemedikleri için teşekkürlerimi sunarım.

Hayatımda en değerli yere sahip olan, beni babamın çalışma hayatı yüzünden eksikliğini hissettirmeden belli bir süre tek başıma eğitimim süresince destekleyip her koşulda yanımda olan, olumsuzluklara kapıldığımda beni ayağa kaldıran saygıdeğer annem Nezahat ŞEVİŞ'e, babama ve kardeşlerime yani en değerlilerime aileme sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TEŞEKKÜR	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xiv
GRAFİKLERİN LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR	xvi
EKLERİN LİSTESİ	xvii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ

1. TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ.....	2
1.1. Bankacılık Kavramı ve Tanımı.....	2
1.2. Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi	3
1.2.1. Osmanlı imparatorluğu dönemi (1847-1923).....	3
1.2.2. Ulusal bankalar dönemi (1923-1933).....	4
1.2.3. Kamu bankaları dönemi (1933-1945).....	4
1.2.4. Özel bankalar dönemi (1945-1960).....	5
1.2.5. Planlı dönem (1960-1980).....	5
1.2.6. Serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1980-2004).....	6
1.3. Günümüz Türk Bankacılık Sektörü	8
1.4. Türk Bankacılık Sektöründe Yapısal Düzenlemeler	11

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

1. İŞ STRESİ	12
2.1. Stres Kavramı, Tanımı ve Kapsamı	12
2.2. Stresin Nedenleri	12
2.3. İş Stresi	14

2.3.1. Stres belirtileri	14
2.3.2. Örgütsel stres etmenleri	15
2.4. Stresin Yol Açtığı Sorunlar	16
2.4.1. Bireysel sorunlar	16
2.4.2. Örgütsel sorunlar	17
2.5. Stres Yönetimi	17
2.6. Stresle Başa Çıkma	18

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	19
3.1. Örgütsel bağlılığın tanımı ve önemi	19
3.1.1. Duygusal bağlılık	19
3.1.2. Devam bağlılığı	20
3.1.3. Normatif bağlılık	21
3.2. Bağlılığa Etki Eden Faktörler	21
3.2.1. Yaş	21
3.2.2. Cinsiyet	22
3.2.3. Medeni durum	22
3.2.4. Eğitim	22
3.2.5. Kıdem	23
3.3. Örgüt Nasıl Olmalıdır?	23

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ SETİNİN İNCELENMESİ

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ SETİNİN İNCELENMESİ	24
4.1. Araştırmanın Amacı	24
4.2. Araştırma Modeli	24
4.3. Araştırmanın Anakütlesi ve Örneklemi	25
4.4. Verilerin Analizi ve Hipotezler	26
4.5. Ankete Katılanların Demografik Özelliklerinin Betimsel İstatistiği	28
4.5.1. Ankete katılanların yaşlarına göre dağılımları	29

4.5.2. Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımları	29
4.5.3. Ankete katılanların medeni durumuna göre dağılımları.....	30
4.5.4. Ankete katılanların eğitim durumuna göre dağılımları	30
4.5.5. Ankete katılanların iş yerindeki pozisyonuna göre dağılımları	31
4.5.6. Ankete katılanların tam çalışma sürelerine göre dağılımları	31
4.5.7. Ankete katılanların şu anki işte çalışma sürelerine göre dağılımları .	32
4.5.8. Ankete katılanların ekonomik durumuna göre dağılımları	32
4.6. Normallik Testi	33
4.6.1. Stres kaynakları için normallik testi	33
4.6.2. Örgütsel bağlılık için normallik testi	34
4.7. T- Testi	35
4.7.1. Çalışanların örgütsel bağlılığı ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?.....	35
4.7.2. Stres kaynakları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?.....	36
4.8. Örgütsel Bağlılık İle Stres Kaynakları Ve Demografik Değişkenler Arasındaki Doğrusal İlişki (Korelasyon Analizi)	37
4.8.1. Örgütsel bağlılık ile demografik özellikler arasında korelasyon analizi	38
4.8.2. Stres kaynakları ile diğer değişkenler arasında korelasyon analizi ...	40
4.8.3. Örgütsel bağlılık ile stres kaynakları arasında korelasyon analizi ...	42
4.9. One Way Anova Testi	43
4.9.1. Ankete katılanların yaşları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki	43
4.9.2. Ankete katılanların eğitim durumları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki	44
4.9.3. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki	45
4.9.4. Ankete katılanların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki	46
4.9.5. Ankete katılanların yaşları ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?.....	48
4.9.6. Ankete katılanların eğitim durumları ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?	49
4.9.7. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonları ile stres kaynakları	

arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?.....	51
4.9.8. Ankete katılanların şu anki işte çalışma süreleri ile stres kaynakları arasındaki ilişki	52
4.10. Stres Kaynakları İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki Sebep Sonuç İlişkisi (Regresyon Analizi).....	53

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	55
KAYNAKÇA.....	58
EKLER	64
ÖZGEÇMİŞ	71

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 1.1. 1980-2000 Yılları arası banka ve şube sayıları.....	6
Çizelge 1.2. Bankaların geçmişten bugüne faaliyet konuları ve durumları.....	8
Çizelge 3.1. Örgütsel bağlılık, çalışan performansı ve işten ayrılma niyeti boyutlarının ortalama puan tablosu.....	20
Çizelge 3.2. Çalışanın kişisel özelliklerinden bağlılığa etki eden faktörler.....	21
Çizelge 4.1. Citibank A.Ş. yurtiçi şubelerinde çalışan kişi sayısı.....	25
Çizelge 4.2. Güvenilirlik analizi sonucu.....	27
Çizelge 4.3. Tanımlayıcı istatistikler tablosu.....	28
Çizelge 4.4. Ankete katılanların yaşlarına göre dağılımları.....	29
Çizelge 4.5. Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımları.....	29
Çizelge 4.6. Ankete katılanların medeni durumuna göre dağılımı.....	30
Çizelge 4.7. Ankete katılanların eğitim durumlarına göre dağılımları.....	30
Çizelge 4.8. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımları.....	31
Çizelge 4.9. Ankete katılanların tam çalışma sürelerine göre dağılımları.....	31
Çizelge 4.10. Ankete katılanların şu anki işte çalışma sürelerine göre dağılımları.....	32
Çizelge 4.11. Ankete katılanların ekonomik durumlarına göre dağılımları.....	32
Çizelge 4.12. Stres kaynaklı için normallik testi.....	33
Çizelge 4.13. Örgütsel bağlılık için normallik testi.....	34
Çizelge 4.14. Örgütsel bağlılık için bağımsız örneklem t testi.....	35
Çizelge 4.15. Stres kaynaklı varyans homojenliği testi.....	36
Çizelge 4.16. Örgütsel bağlılık ile yaş arasındaki korelasyon analizi.....	38
Çizelge 4.17. Örgütsel bağlılık ile eğitim durumu arasındaki korelasyon analizi.....	38
Çizelge 4.18. Örgütsel bağlılık ile iş yerindeki pozisyon arasındaki korelasyon analizi.....	39
Çizelge 4.19. Örgütsel bağlılık ile şu anki çalışma süreleri arasındaki korelasyon analizi.....	39
Çizelge 4.20. Örgütsel bağlılık ile tam çalışma süresi arasındaki korelasyon analizi.....	40
Çizelge 4.21. Stres kaynakları ile yaş arasındaki korelasyon analizi.....	40
Çizelge 4.22. Stres kaynakları ile eğitim durumu arasındaki korelasyon analizi.....	41
Çizelge 4.23. Stres kaynakları ile iş yerindeki pozisyon arasındaki korelasyon analizi.....	41
Çizelge 4.24. Stres kaynakları ile şu anki çalışma süresi arasındaki korelasyon analizi.....	42
Çizelge 4.25. Örgütsel bağlılık ile stres kaynakları arasındaki korelasyon analizi.....	42

(devam) Çizelgelerin Listesi

Çizelge 4.26. Varyans homojenliği testi	43
Çizelge 4.27. Örgütsel bağlılık için anova	44
Çizelge 4.28. Varyans homojenliği testi	44
Çizelge 4.29. Örgütsel bağlılık için anova	45
Çizelge 4.30. Varyans homojenliği testi	45
Çizelge 4.31. Örgütsel bağlılık için anova	46
Çizelge 4.32. Örgütsel bağlılık ile tam çalışma süreleri arasındaki ilişki	46
Çizelge 4.33. Varyans homojenliği testi	47
Çizelge 4.34. Örgütsel bağlılık için anova	47
Çizelge 4.35. Örgütsel bağlılık için post hoc testi.....	48
Çizelge 4.36. Varyans homojenliği testi	49
Çizelge 4.37. Stres kaynakları için anova	49
Çizelge 4.38. Varyans homojenliği testi	50
Çizelge 4.39. Stres kaynakları için anova	50
Çizelge 4.40. Varyans homojenliği testi	51
Çizelge 4.41. Stres kaynakları için anova	51
Çizelge 4.42. Stres kaynakları ile şu anki çalışma süreleri arasındaki ilişki.....	52
Çizelge 4.43. Varyans homojenliği testi	52
Çizelge 4.44. Stres kaynakları için anova	53
Çizelge 4.45. Model özet tablosu	54
Çizelge 4.46. Regresyon analizi için anova	54
Çizelge 4.47. Katsayıları tablosu.....	54

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1.1. Osmanlı devletinde ilk kâğıt para “kaime”	3
Şekil 1.2. Bankacılık sisteminde şube sayısı.....	7
Şekil 2.1. Stres kaynakları ve sonuçları	13
Şekil 2.2. Stres Yönetim yaklaşımları.....	17
Şekil 2.3. Stresle Mücadelede aşamalar.....	18
Şekil 4.1. Şube Sayıları.....	25

GRAFİKLERİN LİSTESİ

Grafik	Sayfa
Grafik 1.1. Stres Kaynaklı q-q plot grafiği.....	33
Grafik 1.2. Örgütsel bağlılık q-q plot grafiği	34

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
A.Ş	Anonim Şirket
BDDK	Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
MEÜ	Mersin Üniversitesi
SPSS	Statistical Packages for the Social Science
TBB	Türkiye Bankalar Birliği
TMSF	Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu
TÜİK	Türkiye İstatistik Enstitüsü

EKLERİN LİSTESİ

Ek

Sayfa

EK-1. Anket Formları.63

GİRİŞ

Sürekli gelişen ve değişen dünyada, her şey gibi iş yaşamında da değişiklikler ortaya çıkmaktadır. Sürekli meydana gelen değişiklikler nedeniyle karmaşık bir yapıya bürünen iş yaşamı çoğu zaman çalışanlar için stresli bir ortam haline alabilmektedir. Ortaya çıkan bu stres önüne geçilmediği takdirde birçok olumsuzluğa da yol açmaktadır. Stresli bir ortamda çalışanlar bu durumdan önce bireysel olarak etkilenmekle beraber bu etkileniş örgütteki diğer bireylere de yansımakta ve yayılmaktadır. Örgüt içindeki bu etkileniş çalışanların büyük ölçüde davranışlarına yansımakta ve zamanla örgüte bağımlı hale gelen bir birey olarak olumlu ve olumsuz sonuçlar edinmelerine neden olmaktadır. Stres ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin diğer değişkenlerle ele alınarak ne yönlü ilerlediği zaman kavramı içerisinde kendini ortaya çıkarmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümünde, bankacılık tanımı, içeriği ele alınmış ve Türk Bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi altı başlık altında incelenmiştir. Türk Bankacılık sektörünün günümüz dünyasındaki yeri ve önemi özetlenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, stres kavramı tanımı ve kapsamı üzerinde literatür çalışmalarını da yansıtarak, stresin nedenleri, iş stresi, örgütsel ve kişisel stres etmenlerinin neler olduğu ve kişi stresini önlemek amacıyla farkında olmadan ne gibi davranışlarda bulunduğu incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde, örgütsel bağlılığın tanımı ve önemi, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerin neler olduğu, demografik özelliklerin örgütsel bağlılığı ne ölçüde etkilediği üzerine araştırmalara yer verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise, şimdiye kadar yapılmış araştırmalara bakıldığında stres ile örgütsel bağlılığın çalışanlar üzerindeki etkisi diğer değişkenlere göre net olarak belirlenememekle birlikte toplamda 218 kişi üzerinden yapılan anket sonuçlarına göre veriler oluşturulmuştur. Analiz aşamasında ilk bölümde araştırmanın amacı belirlenmiştir. Sonraki kısımlarda araştırmanın modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan literatür kapsamında araştırma hipotezleri belirlenerek yapılan analizler sonucunda araştırmanın sonuçları ortaya çıkarılmış ve bundan sonraki araştırmalara öneri oluşturacak bulgular çıkartılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ

1. TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ

1.1. Bankacılık Kavramı ve Tanımı

Banka sözcüğü İtalyanca’ da “banco” sözcüğü olarak, özellikle sarrafların üzerinde işlerini yapabildikleri “masa, sıra” kelimesinden süregelen bir kelimedir (Aydın, 2006:13-30).

Banka olarak adlandırılan işletmelerin tanımlamaları birçok kaynakta farklı belirtilmiştir. Bunlardan bazıları ise şu şekildedir:

Bankalar para, kredi ve sermaye konularıyla ilgilenen birden fazla işlemi gerçekleştirebilen, gerçek ve tüzel kişilerin yanı sıra özel ve kamu kesiminin de ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren işletmelerdir (Geylan,1985:4).

Bankacılık faaliyetlerinin başlangıcı, henüz paranın kullanılmadığı dönemlerde yani ilk çağlarda başladığı öne sürülmüştür. İlk çağlarda insanlar eşyalarını çeşitli tehlikelerden korumak adına, dini yerlere tapınaklara yani din adamlarına ödünç olarak vermekteydi. Daha sonra bankacılık görevini hükümdarlar ele almıştır. İnsanlar arasında alışverişin devamıyla birlikte insanlar artık bir değişim aracından çok bir ödeme aracına gereksinim duymuşlardır. Paranın ortaya çıkmasıyla birlikte ticaret artmış ve başka yerlerde bulunan alıcılardan tahsilat yapılması, kıymetli eşyaların güvenilir bir yerde saklanması gereksinimi duyulmuş ve böylece bankacılığın doğmasında etkin olmuştur (Yetiz, 2009).

Günümüzde ise bankacılık sektörünün iş tanımı şu şekildedir; insanlardan gelen mevduatları kabul eden, topladığı bu mevduatları ihtiyacı olan kişilere veya devlete, kısa veya uzun vade ile kredi olarak aktarma yapan finansal kurumlardır.

Bankaların yaptığı diğer işlemleri şöyle özetlemek de mümkündür:

- Ülkedeki para ve kredi politikalarının uygulanmasını destekler,
- Finansal işlemlerde aracılık görevini üstlenir,
- Kiralık kasalar sayesinde, kıymetli eşyaların korunmasını sağlar,
- İç ve dış ticarete aracılık işlemlerinde görev alır (Yetiz, 2016: 107-117).

1.2. Türk Bankacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de literatür incelendiğinde bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi şu 6 başlık altında toplanmıştır:

- Osmanlı İmparatorluğu Dönemi (1847-1923)
- Ulusal Bankalar Dönemi (1923-1933)
- Kamu Bankaları Dönemi (1933-1945)
- Özel Bankalar Dönemi (1945-1960)
- Planlı Dönem (1960-1980)
- Serbestleşme ve Dışa Açılma Dönemi (1980-Günümüze kadar geçen dönem) (Yetiz, 2016: 107-117).

1.2.1. Osmanlı imparatorluğu dönemi (1847-1923)

Osmanlı İmparatorluğunda I. Abdülmecit döneminde 1840 yılında bütçe açıklarını kapatmak için çıkartılmış olan “kaime” orijinal adı “Kaimeinakdiyeimutebere” olan ilk kâğıt para aşağıdaki şekil 1.1’de gösterilmiştir. (Yanardağ, 2015).



Şekil 1.1. Osmanlı devletinde ilk kâğıt para “kaime”(URL 1)

Osmanlı Devleti’ne bakıldığında, modern olarak kurulan ilk banka 1856 yılında İngiliz sermayesi ile kurulmuş olan Bank-ı Osmanî (Osmanlı Bankası)’dır. Diğer bankacılık işlemlerinin yanında hem merkez bankası niteliğinde olup hem de yatırımlara iştirak ederek

yatırım bankacılığı ve ticari bankacılık niteliğinde hizmet vermiştir. 1856 ve 1875 yılları arasında Osmanlı Devleti'ne borç vermek ve faiz geliri elde etmek amacıyla Osmanlı Devleti ile Avrupa ülkeleri arasında dış borçların ödenmesi hususunda bir bankaya ihtiyaç duyulmuş ve böylelikle Osmanlı Bankası kurulmuştur. (Apak ve Tay, 2012: 64-68)

1.2.2. Ulusal bankalar dönemi (1923-1933)

Ulusal bankalar dönemi, Cumhuriyet dönemi ilk yılları incelendiğinde, 1923 yılında Türk bankacılığında 22 tane ulusal, 13 tanesi yabancı olmak üzere toplamda 35 banka yer almaktaydı (Yetiz,2016).

Cumhuriyetin ilk yıllarında ülkenin kalkınması için bankacılık sektörünün geliştirilmesi hedeflenirken diğer yandan da Osmanlı Devleti döneminde yabancı bankaların geçirdiği olumsuz deneyimler karşısında hükümetin banka kuruluşlarına yardımcı olması gerektiği görüşü benimsenmiştir (Erdoğan,1993:488-489).

Cumhuriyet döneminin bankacılık alanındaki en önemli özelliklerinden birisi de T.C. Merkez Bankasının kurulmasıdır. Bu bankanın kurulmasında en önemli faktör, Osmanlı Devleti'nin yabancı bankalar tarafından fazlaca mağdur edilmiş olmasıdır (Erdoğan, 1993: 490).

1.2.3. Kamu bankaları dönemi (1933-1945)

Kamu bankaları döneminde, İzmir İktisat Kongresi'yle birlikte alınan kararlar doğrultusunda 1925 yılında devlet tarafından Sanayi ve Maadin Bankası kurulmuştur. Banka özellikle özel kesim için kurulan bir kalkınma bankasıdır. Bu bankanın işlevleri (Kepenek ve Yentürk,2005:46);

- Açılması düşünülen maden ve sanayi kuruluşlarına kredi sağlamak,
- Toplumda bulunan özel kesimle iş birliği yapmak,
- Devlet kurumlarını geçici veya daimî süreyle işletmek,
- Zamanla devlete ait olan kurumları özel kesime devretmektir.

Bu dönemde bankacılıkla ilgili olarak en önemli özellik, büyük ve önemli devlet bankalarının kurulmuş olmasıdır. 1933 yılında Sümerbank ve İller Bankası, 1935 yılında

Etibank ve 1937 yılında Denizbank kurulmuştur (Yetiz, 2016).

1.2.4. Özel bankalar dönemi (1945-1960)

Bu dönemde izlenen ekonomik dalgalanmalara bağlı olarak Türkiye’de özel bankacılığın geliştiği dönem olmuştur (Yetiz, 2016).

Ülkemizde, 1950 yılında önemli bir siyasi iktidar değişikliği ortaya çıkmış ve bu dönemdeki siyasi iktidarın ekonomik politika anlayışı daha önceliklere istinaden daha geliştirmeye yönelik uygulamaları içermektedir (Erdoğan, 1993, 492).

Özellikle bu dönemde, Türkiye Sınai Kalkınma Bankası A.Ş. (TSKB)’nın 1950’ de kurulmasında özel sanayi üretiminin artması önemli bir rol oynamıştır. (Kepenek ve Yentürk,2005:112). 1960 yılında bankacılıkta bir kriz yaşanmıştır. Bu kriz nedeniyle kişilerin mevduatlarını güvence altına almak için, 1960 yılında yürürlüğe giren 153 Sayılı Kanun ile 7129 Sayılı Bankalar Kanunu’nda önemli bir değişiklik yapılmış olup, bankalarda Tasfiye Esası kabul edilerek Bankalar Tasfiye Fonu adı altında bir fon kurulmuştur. Bu fon bir nevi mevduat sigortası görevi görmekteydi (Asomedy,2001).

1.2.5. Planlı dönem (1960-1980)

Bu dönemde özellikle bankacılık sektörü büyük ölçüde devlet kontrolünde ve devletin etkisi altında kalmıştır. Bu dönemde yeni banka açılması sınırlandırılmış fakat diğer yünden de baktığımızda bu dönemde şube bankacılığı gelişmiş ve özel bankaların çoğu holding bankası haline getirilmiştir (Aydın, 2006).

Türkiye ekonomisi 1950-1960 yılları arasındaki dönemde istikrarsız bir büyüme döneminden geçmiş olup, 1954 yılına kadar ekonomide çok önemli nicel ve nitel gelişmeler yaşamıştır. Ancak koşulların yetersizliğiyle birlikte 1954 yılından itibaren ekonomide gerileme, üretimde yavaşlama, büyüyen dış ticaret açıkları ve enflasyon ile birlikte krize doğru sürüklenen bir Türkiye karşımıza çıkmaktadır (Şahin, 2009: 131). Krizden çıkış için iki yol vardı (Kepenek ve Yentürk, 2005: 144).

- Sermaye kullanımını piyasa göstergelerine, serbest piyasa koşullarına bırakmak,
- Planlı ve programlı sermaye kullanımına yönelmekti.

İç ve dış koşulların ikinci yolun seçilmesinde önemli bir rolü vardı. Bundan sonra kalkınma stratejisi izlenen Türkiye’de, özel durum haricinde ticaret bankası kurulmasına izin verilmemiştir. Dönem içerisinde 5’i kalkınma ve 2’si ticaret olmak üzere 7 banka kurulmuştur (Dinçer,2006: 85).

1.2.6. Serbestleşme ve dışa açılma dönemi (1980-2004)

1980 yılı öncesinde hükümetler, bankacılık sistemindeki banka sayısını kontrol altında tutarak, mevcut kaynakların aktarılması konusunda söz sahibi olabilmek için yabancı bankaların Türkiye’de şube açmalarını kolaylıkla kabul etmemiş, sınırlı tutmuştur. 24 Ocak 1980’den sonra yeni çıkan kararlarla birlikte bankaların Türkiye’de şube açmalarının özendirilmesiyle birlikte, bu dönemde banka sayısında ciddi bir artış gözlenmektedir.

Aşağıdaki Çizelge 1.1. incelediğinde, 1980 yılından itibaren uygulanan dışa açık sanayileşme stratejisinin de etkisiyle bankaların ülkemizde hızla artışı görülmektedir.

Çizelge 1.1. 1980-2000 Yılları arası banka ve şube sayıları (TBB,2008:183).

Yıllar	Banka Sayısı			Şube Sayısı		
	Ulusal	Yabancı	Toplam	Ulusal	Yabancı	Toplam
1980	39	4	43	5849	105	5954
1981	39	6	45	6121	123	6244
1983	35	10	45	6168	113	6281
1984	34	13	47	6085	117	6202
1986	38	17	55	6220	128	6348
1987	39	17	56	6313	104	6417
1989	41	21	62	6487	106	6593
1990	43	23	66	6447	113	6560
1991	44	21	65	6369	108	6477
1992	48	21	69	6097	109	6206
1994	47	20	67	5999	105	6104
1997	54	18	72	6703	116	6819
1999	62	19	81	7570	121	7691
2000	61	18	79	7720	117	7837

Aşağıdaki Şekil 1.2.’de yıllara göre yurtiçi ve yurtdışı şube sayıları toplamı gösterilmiştir.

	1980	1997	1998	1999	2000	2001	2002
<i>Ticaret Bankaları</i>	4,150	6,835	7,334	7,664	7,824	6,900	6,045
Kamu Bankaları	1,937	2,916	2,840	2,878	2,849	2,733	2,019
Özel Bankalar	2,167	3,806	4,046	3,950	3,779	3,523	3,613
Fondaki Bankalar	-	-	335	713	1,076	411	206
Yabancı Bankalar	46	113	113	123	120	233	207
<i>Kalkınma ve Yatırım Bank.</i>	3	21	26	29	29	19	19
Kamu Bankaları	-	8	10	10	10	4	4
Özel Bankalar	3	9	12	16	16	12	12
Yabancı Bankalar	-	4	4	3	3	3	3
Toplam	4,153	6,856	7,360	7,693	7,853	6,919	6,064

* Şube sayıları, yurtiçi ve yurtdışı şubelerin toplamıdır

Şekil 1.2. Bankacılık sisteminde şube sayısı (TBB).

1.3. Günümüz Türk Bankacılık Sektörü

Türkiye’ de kurulan kamu bankalarının açılış tarihleri, faaliyet konuları ve mevcut durumları, günümüzdeki durumları aşağıdaki Çizelge 1.2.’de incelenmiştir. Bu bize geçmişten bugüne bankacılık sektörünün gelişmesini gösterecektir.

Çizelge 1.2. Bankaların geçmişten bugüne faaliyet konuları ve durumları (Uçarkaya,2006:66-67).

Banka Adı	Kuruluş	Faaliyet Konuları	Mevcut Durum
İstanbul Emniyet Sandığı	1868	Halkın elindeki küçük ve dağınık mevduatları devletin himayesi altında almak ve gerektiğinde geri vermek amacıyla kurulmuştur.	Ziraat Bankasına 1907 yılında bağlanan İES, 1964 yılından itibaren Ziraat Bankası’na dahil olmuştur.
T.C. Ziraat Bankası AŞ.	1888	Öncelik olarak tarımsal kredi sağlama amacıyla kurulan bu banka diğer bankacılık faaliyetlerini de sunmaktadır.	1916 yılında çıkarılan kanunla birlikte devlet bankası statüsünde olan Ziraat Bankası hala faaliyetini sürdürmektedir.
T. Emlak Bankası AŞ.	1927	Ülkede önceliğini inşaat sektörüne veren bu banka diğer bankacılık işlemlerini de yapmak amacıyla kurulmuş bir bankadır.	1926’da kurulan Emlak ve Eytam Bankası, 1964’te T.A.O adını almış, 2001 yılında T.C. Ziraat Bankasına devredilmiştir.

Sümerbank A.Ş.	1933	Devlet sermayesi ile kurulan ilk banka özelliğini taşımakla birlikte, devletin kurduğu fabrikaları işletmek, yeni fabrikalar kurulmasında teşvik olmak, fabrikalar için çalışanları yetiştirmek ve diğer bankacılık işlemlerini yapmak.	Daha çok tekstil sektöründeki gösterdiği faaliyetlerle anılan Sümerbank, T.C.'nin ilk kamusal yatırımdır. 1995 yılında bir özelleştirme yapılarak Sümerbank A.Ş. ismini alıp, 2002 yılında Oyak Bank A.Ş. ye devredilerek kapatılmıştır.
Belediyeler Bankası (İller Bankası)	1933	Şehirlerin kalkındırılmasına hizmet etmek, imar planlarını hazırlamak, belediyelere gerekli orta ve uzun vadeli kredilerle teknik yardım sağlamak	İller Bankası adını 1945 yılında alan Belediyeler Bankası hala işleyişini sürdürmektedir.
Etibank	1935	Ülkemizde bulunan yer altı kaynaklarını işleterek geliştirmek ve değerlendirmek, finanse etmek ve diğer bankacılık işlemleri yapmak.	Bugün yurdumuzun birçok yerinde çeşitli birçok maden işletmelerini ve elektrik santralleriyle ilgilenmekle birlikte, diğer bankacılık faaliyetlerini de sürdürmektedir.
Denizbank	1938	Deniz yolları için bulunan işletmeleri yönetmek, yenilerini üretmek ve bunları finanse etmeyi kapsamaktadır.	Denizcilik Bankası'nın 1952 yılında kurulmasıyla birlikte, denizcilik ile ilgili tüm çalışmalar bu bankaya devredilmiştir.
Türkiye Halk Bankası A.Ş.	1938	Türkiye'nin sanat ve ticaret ihtiyaçları için kredi sağlamak	Faaliyetine devam eden bir kuruluştur.
Denizcilik Bankası	1938	Deniz yollarında ulaştırma ile ilgili, organizasyon, gemi inşası ve deniz işletmeciliği yapan kişi ve firmalara kredi sağlamak.	1992 yılında T. Emlak Bankası A.Ş' ye devredilen bu banka, şu anda faaliyetine devam etmemektedir.
Türkiye Vakıflar Bankası	1954	Kişinin mallarına karşılık kredi vermek, ortaklıklar kurmak, gayrimenkul alım-satımı ve diğer bankacılık işlemlerini yerine getirmek.	Hala faaliyetlerine devam eden bir kuruluştur.

Türkiye Öğretmenler Bankası T.A.Ş.	1959	Adı üzerinde memur ve öğretmenlerle ilgilenen bu bankacılık sisteminde, ipotek karşılığında kredi verme, yapı malzemeleri ve ticareti ve bunun yanı sıra diğer bankacılık işlevlerini yerine getirmektedir.	T.C. Halk Bankası'na 1992 yılında devredilmiştir.
T.C. Turizm Bankası	1960	Turistik tesisler kurmak, işletmek, Kiralamak veya kiraya vermek, Turizmle ilgili çeşitli girişimlerde Bulunarak endüstrinin Gelişmesine yardım etmek ve endüstriye kısa, orta ve uzun vadeli kredi sağlamak (kalkınma Bankacılığı yapmak üzere kurulmuştur).	1989'da Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. ile birleştirilmiştir.
Devlet Yatırım Bankası	1964	İktisadi Devlet Teşekküllerinin yatırımları için gerekli kredileri sağlamakla ve özel kuruluş yasında belirtilen işleri yapmakla görevli olan, özel hukuk hükümlerine tabi, tüzel kişiliğe ve özerkliğe sahip, gerek işlev gerekse yapı bakımından Amortisman ve Kredi Sandığı'nın bir devamı niteliğinde	1964 yılında kurulmuş ve 1987 yılında Türkiye İhracat Kredi Bankası'na dönüşen yatırım bankası.
Devlet Sanayi İşçi Yatırım Bankası (Kalkınma Bankası)	1975	Yurtiçi ve yurtdışında çalışmış ve çalışacakların birikimlerini kalkınma planlarının temel ilkelerine uygun teşebbüslere, özellikle sınai yatırımlara yöneltmek (kalkınma ve yatırım bankacılığı yapmak üzere kurulmuştur).	1988'de Türkiye Kalkınma Bankasına dönüşmüştür.
Türk Eximbank	1987	Dış ticaretin ihtiyacı olan krediyi vermek, ihracatın geliştirilmesi, ihracatçılar ve yurtdışında çalışan kişilere ve yatırımcılara piyasalarda rekabet gösteren rekabet gücü ve güvencenin sağlanmasıdır.	Devlet Yatırım Bankası'nın yaşadığı değişiklikler sonucu 1987 yılında ortaya çıkmaktadır. Hala faaliyetlerine devam etmektedir.

1.4. Türk Bankacılık Sektöründe Yapısal Düzenlemeler

Türkiye’de ekonomik yeniden yapılandırmaların en temel aşamalarından biri bankacılık sisteminin güçlendirilmesi, parasal sistemin büyütülmesi ve sürekli bir şekilde gelişmesidir. Bu nedenle 1999 yılından bu yana çok önemli adımlar atılmıştır. Yine 1999 yılında çıkarılan Bankacılık Kanununun yerini alan, uygulamada ortaya çıkan sorunları gidermek ve yaşanan deneyimler sonucunda uluslararası bankacılık ölçütlerine uygun olarak 2005 yılında hazırlanan Bankacılık kanunuyla birlikte, yapılan temel düzenlemeler şu şekilde sunulmaktadır (Şahin, 2009: 496-8):

- BDDK’ya birçok yetki verilmiştir. Bunlar; bankaların kurulmaları ve sisteme giriş izni, bu bankaların denetimi ve gözetimidir.
- Bankayı kuracak kişilerde, banka sahibi olmanın gerektirdiği mali güce sahip olması, dürüst ve güvenilir olması, bir bankayı çalıştırabilecek yeteneğe sahip olması, herhangi bir yüz kızartıcı suçunun bulunmaması ve hiçbir şekilde iflasının istenmemiş olması gerekmektedir.
- Bankalar BDDK’ya bağlı olmakla birlikte, BDDK bankaların mali kaynaklarını düzenli olarak kontrol eder ve önlemleri alır. Önlemler yetersiz olursa TMSF’ye devrine yetkilidir.
- Kanunun 48. ve 49. maddelerinde kredi alamayacak veya risk grubunda olanların tanımlanması açık bir şekilde yapılmıştır. Yine kanunun 50. maddesinde, kimlerin hangi durumlarda kredi alabileceklerini veya kesinlikle alamayacak kişiler hakkında bilgiler düzenlenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

2. İŞ STRESİ

2.1. Stres Kavramı, Tanımı ve Kapsamı

Latince “estrica” sözcüğünden dilimize geçen “stres” sözcüğünü ilk defa 1977 yılında ortaya atan Kanadalı fizyolog Selye'nin tanımına göre, *vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki*, olarak tarif etmiştir (Erdoğan v.d. 2009:447-461, Yurdakoş, 2001).

Erdoğan ise, stresi farklı bilim adamlarının tanımlarıyla açıklamıştır. Örneğin, Lazarus “bireyin karşılaştığı olumsuzluklar karşısında kayıpları” olarak tanımlamıştır. Mason da “stresi kişiye özgü spesifik bir tepki” olarak değerlendirmiş ve strese maruz kalan herkesin stresten olumsuz etkilenmeyeceğini belirtmiştir (Erdoğan, 1996).

Bazı stres tanımları ise şu şekildedir:

- Magnuson (1990), kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki (Gümüştekin ve Öztemiz 2004)
- Davis (1982), bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu (Soysal, 2009)
- Cannon, istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarıcılar (Soysal, 2009)

2.2. Stresin Nedenleri

Şekil 2.1’de stresi oluşturan çeşitli kaynaklar ve olası sonuçları gösterilmiştir. Görüldüğü gibi stresi oluşturan iç temelli veya dış temelli birçok kaynak vardır. Bu kaynakların çalışan çevresinde var oluşu birçok psikolojik ve fizyolojik olumsuz sonuç doğurabilmektedir.

Stres kaynakları bireysel, grup, örgütsel ve örgüt dışı olmak üzere dört kategoride incelenmektedir (Kreitner ve Kinicki, 1989: 566). Literatürde farklı tipte stres kaynakları

belirtilmiştir. İşteki belirsizlik, aşırı iş yükü, zaman baskısı, takım büyüklüğü, bileşimi ve yapısının işe uygun olmaması eğitilmiş takım üyelerinin eğitimsiz takımlar içerisinde çalıştırılması, beklenmedik durumlar, kişisel özellikler, motivasyon durumu, algılanan kontrol, teknolojide var olan gelişmeler, uzun çalışma saatleri, yetersiz ücret ve yöneticiler tarafından yeterli destek sağlanmaması temel stres kaynakları arasında sayılabilir (Burke vd. 2008: 189-196).

STRESİN SEBEP VE SONUÇLARI			
STRES KAYNAKLARI	BEDENSEL KİMYASAL İŞLE İLGİLİ	ÇEVRESEL SOSYAL RUHSAL	STRESÖRLER
KISA SÜRELİ STRESİN ETKİLERİ	FİZYOLOJİK ETKİLER KASILMALAR,ÇARPINTI	PSİKOLOJİK ETKİLER ENDİŞE,KARARSIZLIK	ZİHİNSEL ETKİLER UNUTKANLIK vb
UZUN SÜRELİ ETKİLERİ	KRONİK HASTALIKLAR BAŞAĞRISI,KANSER ASTİM,ÜLSER vb	KRONİK ANKSİYETE VE DEPRESYON FOBİLER,KİŞİLİK DEĞİŞİKLİKLERİ vb	DÜŞÜNCE VE HAFIZA BOZUKLUKLARI OBSESSİF DÜŞÜNCELER, UYKU BOZUKLUKLARI
SONUÇ	ÜRETKENLİĞİN AZALMASI, HİÇBİR ŞEYDEN ZEVK ALMAMA,YAKIN İLİŞKİLER KURAMAMA		

Şekil 2.1. Stres kaynakları ve sonuçları (URL2)

2.3. İş Stresi

Her ne kadar bankacılık sektörü çok fazla strese maruz kalan mesleklerden biri olarak sayılmasa da yapılan araştırmalar doğrultusunda bankacılık sektöründe bulunan çalışanların da diğer sektörlerde olduğu kadar strese sahip oldukları görülmüştür (Aydemir, 2005).

Aydemir (2015) "Bankacılıkta Stres Sorunu" adlı yaptığı çalışmada, işlerini seven yönetici ve çalışanların işlerini sevmeyenlere göre daha az stresle karşılaştıkları gözlemlenmiştir.

Türkiye'de bankacılık mesleğiyle ilgili yapılan bir çalışmada, iş stresi kaynaklarının bazıları şu şekilde ele alınmıştır (Aydın, 2002):

- Müşteri fazlalığından kaynaklı iş yükü fazlalığı,
- İşlemleri yapmada müşteri tarafından yapılan zaman baskısı,
- Normalden uzun ve düzensiz çalışma saatleri,
- Müşteri ilişkilerinin sağlıklı olmamasından kaynaklanan sorunlar,
- İşin diğer mesleklere göre daha fazla dikkat gerektirmesi,
- Verilen sorumlulukların kişide oluşturduğu baskı,
- Gün sonu sayımında ana kasanın sayımla aynı olmaması üzerine bankadan çıkamamak,
- Bilgisayar sisteminden kaynaklı sorunlar,
- Uzun süreli oturma ve bilgisayarla çalışma zorunluluğu,
- Sürekli çalan ve kesilmeyen telefonlar,
- Çalışma ortamının ısı, ışık, temizlik ve dizayn sorunu.

2.3.1. Stres belirtileri

Stres belirtileri fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler ve psikolojik belirtiler olmak üzere 3 grupta ele alınmış olup aşağıda açıklanmıştır.

- **Fiziksel belirtiler:** Zararlı etmenler organizmanın belirli istemlerinde ve işlevlerinde değişikliklere yol açarlar. Bu değişiklikler kişisel olarak farklı kişilerde farklı özellikler göstererek ortaya çıkabilir. Bunlardan bazıları; tansiyon yükselmesi, sindirim bozukluğu, nefes darlığı vs. olabilmektedir.
- **Davranışsal belirtiler:** Stresin kişilik davranışları üzerinde direkt etkileri bulunmaktadır. Bu etkiler genellikle; uykusuzluk, huzursuzluk, iştahsızlık veya yeme düzeninde değişiklik, konuşma güçlükleri, sigara veya alkol kullanma da bunların içerisinde bulunabilir.
- **Psikolojik Belirtiler:** Örgütlerde strese dayalı olarak bazı psikolojik değişikliklere rastlanmakla birlikte olabilecek stres sonuçlarının en az belirti göstereni olarak da söylenebilmektedir. Belirtileri ise; geçimsizlik, yetersizlik duygusu ve sürekli endişe durumudur. (Sökmen, 2005).

2.3.2. Örgütsel stres etmenleri

Örgütlerde strese neden olan birçok faktör bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili McGrath (1976)'ın belirttiğine göre stres nedenleri şu şekildedir:

- Görevden kaynaklanan stres
- Verilen role bağlı oluşan stres
- Davranış ortamından kaynaklı stres
- Fiziksel çevreden kaynaklı stres
- Sosyal çevreden kaynaklı stres
- Bireyin kendinden kaynaklanan stres

Luthans (1992) stresi 4 alt başlıkta sıralamıştır:

- Örgütsel politikalar
- Örgütün yapısı ve özellikleri
- Fiziksel koşullar
- Örgütsel süreçler (Sökmen,2005).

Örgütlerde strese neden olduğu belirlenen örgütsel stres kaynakları aşağıda ele alınmıştır.

Motivasyon: Bir örgüt, kurum veya kuruluştaki çalışan insanları belirli bir amaç doğrultusunda harekete geçirmek amacıyla yapılan çalışmaların tamamını kapsamaktadır. Birey amaçlarıyla örgüt amaçlarının uyumu sağlandığında motivasyon artmış olur ve bu örgütlerde çalışanların mutlu, huzurlu olmalarını destekleyen bir faktördür (Altok,2009:6).

Liderlik: Bir örgütte bulunan kişilerde sorumluluk seviyesi ne kadar az ise örgüte olan bağlılığını da o derece azalttığı, bu nedenle üst düzey pozisyondakilere daha fazla sorumluluk yüklendiğinden, üst düzey pozisyondaki kişilerin örgütsel bağlılığının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu düşünülmektedir (Gündoğan,2009: 29-30).

Ücret düzeyi: Çalışanların aldıkları ücret düzeyi örgütsel bağlılığı doğrudan etkileyen faktörlerden biri olmakla birlikte, sosyal yaşamındaki konumunu da etkilemektedir. Ücret düzeyi işin çekiciliğini arttırmakla birlikte çalışanın örgüte bağlılığını da arttıran bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Kaygısız,2012: 28).

Çalışanların kararlara katılım düzeyi: Çalışanın kendi iş yükü ve performans standartlarıyla ilgili kararlara katılımının sağlanmasıdır.

Rol çatışması: Örgütün çalışanlarından neler beklediğini açıkça belirtmesi gerekmektedir.

Zorbalık (Mobbing): Örgütteki insanlardan bazılarının hak ettiğinin fazlasını, bazılarının da hak ettiğinin azını almasıdır.

Değişen teknoloji: İş yerinin değişen teknolojiye uyum sağlaması, yakından takip etmesi gerekmektedir.

2.4. Stresin Yol Açtığı Sorunlar

2.4.1. Bireysel sorunlar

Bireysel özelliklere bağlı stres kaynakları: kaygı düzeyi, belirsizliklere karşı tolerans, iş hayatının anlamsız bulunması, hayal ettiği mevkide olamaması ve işe karşı duyduğu ilginin azalmasıdır. Ekstra olarak bakıldığında ise kişinin sosyal yaşamında karşılaştığı ailevi sorunlar, işe gidip gelme, yaşa bağlı gelişebilen fiziksel ve psikolojik sorunlar ve maddi

sorunlar öne çıkmaktadır (İlgar, 2001).

2.4.2. Örgütsel sorunlar

Örgütte yönetici ve çalışanların sürekli bir şekilde strese maruz kalmaları örgüt içerisinde;

- Ürünlerde kalite düzeyinin düşmesi,
- Üretim ve verimlilik düzeylerinin düşmesi,
- Çalışanlarda eş zamanlı olarak ve giderek artan moral kaybına,
- Çalışanlar ve yöneticiler arasında uyumsuzlukların ortaya çıkmasına ve buna benzer birçok soruna neden olabilmektedir (Soysal, 2009: 28).

2.5. Stres Yönetimi

Stres yönetimi Şekil 2.2.'de görüldüğü üzere sorun odaklı yaklaşımlar ve duygusal odaklı yaklaşımlar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireyler ve örgütler için farklı yaklaşımlar yapıldığı gözlenirken aynı amaç doğrultusunda hizmet verilmektedir.

Sorun odaklı yaklaşımlar		Duygusal odaklı yaklaşımlar	
Bireyler için	Örgütler için	Bireyler için	Örgütler için
Zaman yönetimi	Görevleri yeniden Düzenleme ve motivasyon	Egzersiz	Egzersiz imkanları
Bir kılavuzdan yardım alma	Keskinliği azaltma İş güvenliği	Meditasyon	Personel günleri
Rol müzakeresi	İşletme günleri Esnek çalışma programları ve iş bölümü	Sosyal destek	Örgütsel destek
		Klinik danışmanlık	Çalışanlara yardım programları

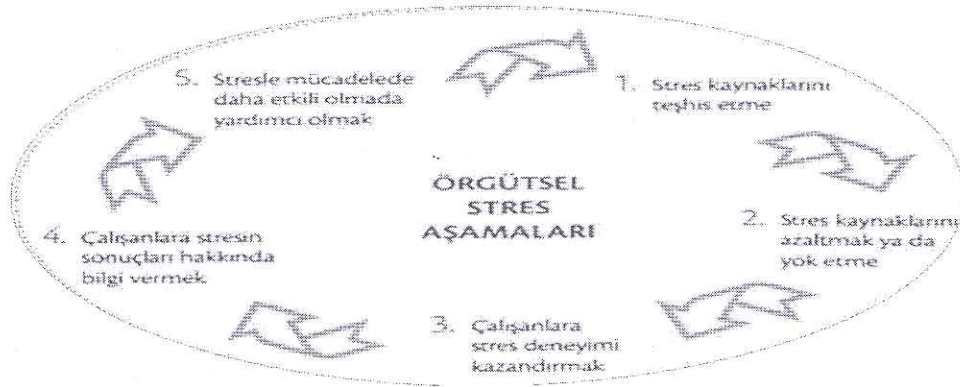
Şekil 2.2. Stres Yönetim yaklaşımları (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 68.)

2.6. Stresle Başa Çıkma

Bir örgütte çalışanların stresle baş etmek için kullandıkları yöntemler aşağıda sıralanmıştır (Griffin,1990:587):

- Hayallerini olumlama,
- Egzersiz ve spor,
- Davranışlarına dikkat etme,
- İnsanlarla iletişim kurması,
- Nedensiz gülme,
- Hobi sahibi ve geniş bir sosyal çevresinin olması,
- Düzenli tatile çıkma planları,
- İşini olduğundan fazla gibi gösterme,
- Stres danışmanlığı,
- Koçluk,
- Sosyal destek sistemleri,
- Kariyer planlama ve geliştirme.

Aşağıdaki Şekil 2.3.'de örgütsel stres aşamalarına yer verilmiştir.



Şekil 2.3. Stresle Mücadelede aşamalar (Soysal, 2009: 33)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

3.1. Örgütsel Bağlılığın Tanımı ve Önemi

Örgütsel bağlılık üzerine çalışmalar yapan Allen ve Mayer, örgütsel bağlılığın psikolojik bir olay olduğuna değinerek, çalışanların örgüte olan bağlılıklarıyla şekillenerek örgütün sürekli bir üyesi olma kararını almalarını destekleyen bir davranış olarak tanımlamışlardır (Allen ve Meyer,1990).

Örgütsel bağlılık ile ilgili alanların incelenmeye başlanmasıyla birlikte bu konuya farklı araştırmacılardan yeni bakış açıları getirilmiştir (Gül, 2003). Bu tanımlamalardan bazıları şu şekildedir (Yüceler, 2009):

- Grusky (1966), bireyin örgüte olan bağının gücü
- Mowdey, Steers ve Porter (1979), duygusal bir bağ
- Rietzer ve Trice'e göre, örgütün kişiye göre anlamlılık düzeyine dayanan psikolojik bir olgu
- Buchanan'a göre, örgütle özdeşleşme, işi benimseme ve örgüte sadakat unsurlarından oluşan bir bütündür.

Allen ve Mayer (1990), örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere 3 alt başlıkta incelemişlerdir.

3.1.1. Duygusal bağlılık

Duygusal bağlılık, örgütte bulunan çalışanların duygusal olarak sadece kendi istekleri doğrultusunda örgütte kalma arzusu olarak tanımlanmıştır (Özdevecioğlu, 2003).

Örgütsel bağlılığın olduğu bir işyerinde adalet kavramı ortaya çıkmaktadır. İş görenler örgüt içerisinde adaletli bir ortamda çalıştıkları süreçte örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve performansları artarken; yine iş görenlerin adaletli bir ortamın azaldığını hissettikleri zamanda ise, işine karşı güvensizlik, çatışma, tatminsizlik, tükenmişlik gibi kişinin performansını ve verimliliğini azaltan

davranışlar ortaya çıkmaktadır (Çalışkan, 2015).

Bu durumda adaletli bir ortamda çalışan bireyin örgütüyle duygusal bağının kuvvetli olduğu anlaşılmaktadır.

Çalışanların örgütleri ile özdeşleşmeleri, örgütün içerisinde olmaktan mutlu olduklarını ve örgüte güçlü bir şekilde bağlı olduklarını gösterir. Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlarda, örgütün amaçları doğrultusunda daha fazla çaba gösterdikleri bu nedenle de duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar çalışan tercihi yönünden ön sıradadırlar (Dağdeviren v.d. 2017:115).

Özdemir ve Yaylı (2014)'nın yaptıkları çalışmada "Örgütsel Bağlılık, Çalışan Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Boyutlarının Ortalama Puanlarında aşağıda Çizelge 3.1.' de görüldüğü üzere duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığa göre daha baskın olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.1. Örgütsel bağlılık, çalışan performansı ve işten ayrılma niyeti boyutlarının ortalama puan çizelgesi (Yaylı ve Özdemir,2014:53).

<i>Boyutlar</i>	<i>N</i>	<i>ORTALAMA PUAN</i>
<i>Duygusal</i>	192	3,3906
<i>Devam Bağlılığı</i>	192	3,0078
<i>Normatif Bağlılık</i>	192	2,9375
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>	192	2,8194
<i>Çalışan Performansı</i>	192	2,6224

3.1.2. Devam bağlılığı

Çalışanın örgütte kaldığı sürece edindiği hak ve yetenekler, gelecekte kazanacağı para ve makam, emeklilik hakkı vb. kişinin bu saydığımız şeyleri kaybetme düşüncesi nedeniyle çalışanın işe oluşan bağlılığıdır (Dağdeviren v.d. 2017:115).

Meyer ve Allen üç boyutlu modellerinde, çalışanın örgütteki devamlılığını sağlayabilmesi için önemli bir neden olarak gördükleri ilişki eğilimi "devam bağlılığı" olarak adlandırmakla beraber çalışanın örgütten ayrılmasıyla birlikte gelişebilecek tüm

maliyetlerin farkında olması nedeniyle böyle bir bağlılık geliştirmektedir (Polat ve Naktiyok 2016).

3.1.3. Normatif bağlılık

Normatif yani ahlaki bağlılık, çalışanın işe alım sürecinden itibaren çalışanın eğitim ve geleceğine yönelik örgütte yapılan her işlem dolayısıyla kişinin örgüte karşılık çalışma yükümlülüğüdür. Bu nedenle kişi işe bağlıdır (Dağdeviren v.d. 2017:115).

3.2. Bağlılığa Etki Eden Faktörler

Bağlılığa etki eden faktörler demografik faktörler ve çalışma hayatı olmak üzere iki alt başlıkta incelenmektedir. Bu iki alt başlıkta aşağıdaki Çizelge 3.2’de görüldüğü üzere birçok alt başlıktan oluşmaktadır.

Çizelge 3.2. Çalışanın kişisel özelliklerinden bağlılığa etki eden faktörler (Yazar tarafından oluşturulmuştur).

Demografik faktörler	Çalışma hayatı
Yaş, cinsiyet	İşin içeriği
Eğitim düzeyi	Rol çatışması
Psikososyal özellikler	Rol belirsizliği
İçsel motivasyon	Katılımcı yönetim
Başarı iç güdüsü	Parasal ödüllendirme
Çalışma değerleri	Grup bilinci
Kontrol odağı	Yetkilendirme

3.2.1. Yaş

Çalışanın yaşı, kişisel özelliklerle ilgili en önemli değişikliklerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Gündoğan, 2009: 20). Yaş değişkeni konusunda yapılan bir araştırmada, Allen ve Mayer (1993) yaş ile örgütsel bağlılık arasında bulunan ilişkinin ne boyutta olduğunu incelemek için örgütsel bağlılığın her boyutu için ayrı ayrı inceleme yapmışlardır. Bu doğrultuda bakıldığında ise, duygusal bağlılık çalışanın yaşıyla birlikte artış gösterirken, devam bağlılığı bu detaydan etkilenmemektedir (Bülbül, 2007: 29).

3.2.2. Cinsiyet

Cinsiyetin örgüte bağlılığıyla ilgili çok fazla araştırma yapılmıştır. Önceleri daha çok erkekler üzerinde yapılan bu araştırmalar günümüzde ise, kadınlar üzerinde yoğunlaşmakla birlikte kadınların iş hayatındaki karşılaştıkları sorunlar ve mobbing ele alınmıştır (Gündoğan, 2009: 22).

Kadınların ailesel rollere verdikleri önem, kadınların iş gücüne katılmalarının önündeki engeller, kadın çalışanlar örgütlerinde daha istikrarlıdırlar, kadın çalışanların karşılaştıkları engeller, kadınların örgüte olan bağlılığını etkileyen en önemli faktörlerden bazılarıdır (Gündoğan, 2009: 89).

3.2.3. Medeni durum

Örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli faktörlerden biri olan medeni durumdur. Evli çalışanların çalışmayanlara göre işini kaybetme korkusu daha fazladır (Gündoğan,2009:24). Bekâr çalışanları ise evli çalışanlara göre daha girişken ve daha farklı iş olanaklarını değerlendirebilirler (Dolu, 2011: 34).

3.2.4. Eğitim

İş görenlerin eğitim düzeyleri örgüte olan bağlılıklarını doğrudan etkileyen faktörlerden biridir. Bu konu üzerinde birçok araştırma yapılmıştır (Gündoğan, 2009: 26).

Örgütteki çalışanların eğitim düzeyleri arttıkça, işe yüklenen anlam ve işten beklentiler de o doğrultuda artmaktadır. Direkt iş hayatına atılıp para kazanmaktansa, uzun ve maliyetli bir eğitim sürecinden geçip toplumda yer bulma, saygın bir iş sahibi olma vb. gibi birçok olanakların sağlanabildiği bir ortam oluşturmaktadır (Danış, 2009: 17).

Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların yüksek olmayanlara göre, kariyerlerini geliştirmeleri ön planda olduğu için örgüt çıkarlarını ikinci plana atabilecekleri belirtilmektedir. Diğer bir taraftan bakıldığında ise, eğitim düzeyi düşük olan çalışanların başka bir örgütte yer etmeleri, iş bulma olasılıkları eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlara göre daha az olacağından, örgüte bağlılıkları yüksek eğitilmiş gruba kıyasla daha fazla olabilmektedir (Başyigit, 2006: 45).

3.2.5. Kıdem

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden birisi de kişinin şirkette ne kadar çalıştığıdır. Kişi firmada ne kadar fazla çalışırsa ve yaşça ne kadar büyük olursa örgütsel bağlılık o kadar fazla etkilenmektedir (Dolu, 2011: 34).

Örgütsel bağlılıkla kıdem arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Örgütte çalışma süresi arttıkça örgüte bağlılık da söz konusu olmaktadır. Kişilerin çalışma süresi arttıkça kazançlarının da arttığı bilinmektedir. Diğer bir yönden de bakıldığında kişi, kıdemli olduğu iş merkezinden ayrılıp yeni bir yerde başladığında çalıştığı yıllar gidecek ve yeni başlayan statüsünde işe başlayacaktır. Bu olayın aslında işveren ve iş gören açısından da artı yönleri bulunmaktadır. İşveren, kıdemli çalışanını kaybetmek istemez, ona yatırım yapmıştır ve güven sağlanmıştır. İş gören ise, kendini geliştirmiş ve örgütte bir yer edinmiştir (Pekmezci, 2010: 14).

3.3. Örgüt Nasıl Olmalıdır?

Çalışanlarının mutluluğunu ve motivasyonunu destekleyen bir örgüt nasıl olmalıdır, hangi özelliklere sahip olmalıdır:

- Çalışanların yaratıcı fikirlerini, önerilerini dikkate alarak uygulamaya aktarmak
- Çalışanlara başarılı oldukları takdirde devamlı çalışabileceklerine belirtmek, iş güvencesi gibi
- Örgüt içerisinde çalışanlarla pozitif ilişkilere sahip olmayı sağlamak, örgüt içi halkla ilişkiler çalışmalarını yüksek seviyelerde tutmaya çalışmak
- Örgüt içerisinde adam kayırma, mobbing yapmamak (özellikle cinsiyetçi bir mobbing uygulamasının olmaması)
- Çalışanları önemsemek

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ SETİNİN İNCELENMESİ

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ SETİNİN İNCELENMESİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Bankacılık sektörünün gelişiminde var olan hizmet kalitesini belirleyen iki unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar çalışanların motivasyonu ve iş yaşamında yaşanan strese bağlı gelişmektedir. Bu çalışmada çalışanların iş ortamındaki örgütsel bağlılıkları ve iş yaşamındaki stres düzeylerinin çalışanları nasıl etkilediğini sunmak amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilecek bulgular yardımıyla, örgütsel ve bireysel stres kaynakları ile bu stres kaynakları arasındaki ilişki sunulacak, cinsiyet, yaş, iş deneyimi, eğitim durumu, çalışma süresi ve statü değişkenleriyle anlamlı bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışılacaktır.

4.2. Araştırmanın Modeli

Verilerin toplanma aşamasında banka çalışanlarının görüşleri için anket formu düzenlenmiştir. Araştırmada uygulanan anket 3 ayrı bölüm olmak üzere toplamda 70 sorudan oluşmaktadır.

Birinci bölümde katılımcılara, sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için cinsiyet, yaş, meslek, medeni durumu, işyerindeki pozisyonları, tam çalışma süreleri, şu ana kadarki çalışma süreleri ve ekonomik durumlarıyla ilgili 8 soru sorulmuştur.

İkinci bölümde; kendilerini nasıl hissettikleri, yöneticileri ve astlarıyla ilişkilerinin nasıl olduğu, birlikte çalıştığı insanlarla aralarındaki ilişkinin boyutu gibi faktörlerle ilgili 22 soru sorulmuştur.

Üçüncü bölümde; katılımcıları etkileyen stres kaynaklarını belirlemeye yönelik 40 soru yöneltilmiştir. Demografik özellikler bölümünde nominal ve ordinal ölçekler kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık ve stres kaynakları bölümlerinde ise 1'den 5'e kadar değişen (1 = Tamamen Katılıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılmıyorum,5=Tamamen Katılmıyorum) Likert ölçekleme kullanılmıştır.

4.3. Araştırmanın Anakütlesi Ve Örneklemi

Araştırmanın anakütlesini 2017 yılı Eylül ayı itibariyle Türkiye’de 8 şubesi bulunan yabancı sermaye ile kurulan Citibank A.Ş.’de çalışan memur (gişe görevlisi), şef, müdür yardımcısı ve müdürler oluşturmaktadır. Anakütle üzerinden gönderilen anket çalışması sonucunda, elde edilen anketlerle çalışma tamamlanmıştır. Aşağıdaki Çizelge 4.1.’de Citibank A.Ş. yurtiçi şubelerinde çalışan kişi sayısı ve ankete katılan kişi sayısı gösterilmiştir.

Çizelge 4.1. Citibank A.Ş. yurtiçi şubelerinde çalışan kişi sayısı

YABANCI SERMAYE İLE KURULAN BANKA	YURTIÇİ ŞUBELERİNDE ÇALIŞAN KİŞİ SAYISI	ANKETE KATILAN KİŞİ SAYISI
Citibank A.Ş.	430	218

Aşağıdaki şekil 4.1.’de yurtiçi şube sayıları gösterilmiştir.

Şubelerimizin Dağılımı

BULUNDUĞU ŞEHİR	ŞUBE SAYISI
İstanbul	3
Kocaeli	1
İzmir	1
Ankara	1
Bursa	1
Gaziantep	1
Toplam	8

Şekil 4.1. Şube sayıları (URL 3)

Anakütlesi bilinen verinin örneklem büyüklüğü aşağıdaki formüle göre hesaplanmaktadır. (URL 4)

$$n = \frac{N Z^2 p q}{d^2(N-1) + Z^2 p q}$$

n: Örneklem Büyüklüğü

N: Yabancı Bankalarda Çalışan Kişi Sayısı Z: Güven Aralığı

d: Kabul Edilen ± Örneklem Hatası

p: Olumlu Olasılık

Örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında %5 hata ile 204 olarak hesaplanmıştır. Ankete katılmak istemeyenlerin olabileceği de göz önüne alınarak hesaplanan örneklem büyüklüğünden fazla 218 adet anket internet üzerinden çalışanlara gönderilmiştir.

4.4. Verilerin Analizi ve Hipotezler

Araştırmada hazırlanan 218 adet anketin sonuçlarından elde edilen veriler analiz edilmiştir. Verilerin analizi için SPSS paket programı kullanılmıştır. İlk olarak katılımcıların ankete karşı tutumlarını belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Daha sonra değişkenlerin betimsel istatistiği (descriptives, frequencies) ortaya çıkarılmış, yorumlanmıştır.

Verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogrov-Smirnoff testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre veriler normal dağıldığı için parametrik test olan T testi uygulanmıştır. Veriler arasındaki ilişkinin derecesini ve hangi yönlü olduğunu tespit etmek için Korelasyon Testi uygulanmıştır. Stres kaynakları ve çalışanların demografik özelliklerine göre farklı olup olmadığını varyans analiziyle test edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Örgütsel bağlılık ve çalışanların demografik özelliklerine göre farklı olup olmadığını One Way ANOVA (varyans) analiziyle test edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Örgütsel bağlılık ve stres kaynakları arasındaki neden-sonuç ilişkisini tespit etmek için Regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir;

- **H1:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H2:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- **H3:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H4:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadeler katılma derecesi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

- **H5:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi iş yerindeki pozisyonlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H6:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi tam çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.
- **H7:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi şu anki çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.
- **H8:** Çalışanların stres kaynaklarının varlığına ilişkin ifadelere katılma derecesi ekonomik durumlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H9:** Çalışanların örgütsel bağlılığı yaşlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H10:** Çalışanların örgütsel bağlılığı cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.
- **H11:** Çalışanların örgütsel bağlılığı medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H12:** Çalışanların örgütsel bağlılığı eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H13:** Çalışanların örgütsel bağlılığı iş yerindeki pozisyonlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H14:** Çalışanların örgütsel bağlılığı tam çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.
- **H15:** Çalışanların örgütsel bağlılığı şu anki işte çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.
- **H16:** Çalışanların örgütsel bağlılığı ekonomik durumlarına göre farklılık göstermektedir.
- **H17:** Stres kaynakları ile örgütsel bağlılık arasında ilişki vardır.

Ölçeği oluşturan soruların yapılan araştırmanın doğruluğunu ortaya çıkarabilecek nitelikte, birbirleri ile ilişkili, tutarlı, anlaşılır ve yeterli sayıda olması gerekir. Güvenilirlik kavramı, yapılan her ölçüm için gereklidir, çünkü güvenilir bir test ya da ankette yer alan soruların birbirleri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeğin ilgilenilen sorunu ne derece

yansıttığını ifade eder.

Güvenirlilik analizi, ölçmede kullanılan araçların güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir. Güvenirlilik Analizi prosedürü ile toplam skorların (puanların) söz konusu olduğu Likert. Q tipi vb. ölçeklerin güvenilirliğini belirleyen katsayılar hesaplanır ve ölçekte yer alan sorular arasındaki ilişkiler hakkında bilgi elde edilir. (URL5)

Cronbach Alfa katsayısı, ölçek içinde bulunan maddelerin iç tutarlılığının (homojenliğinin) bir ölçüsüdür. Diğer bir deyişle, alfa katsayısı ile ölçekte yer alan k tane maddenin (sorunun) türdeş bir yapıyı açıklamak ya da sorgulamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarının sorgulanması konusunda bilgi elde edilir. İlgili ölçeğin alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa “bu ölçekte bulunan maddelerin o ölçüde birbirleriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu ya da tüm maddelerin o ölçüde birlikte çalıştığı” yorumu yapılır (Alpar, 2003: 380-381).

Alfa katsayısı korelasyon katsayısı gibi yorumlanabilir ve 0 ile 1 arasında değerler alır. Alfa katsayısı;

0.80-1.00 arasında ise; Geliştirilen test (ölçek) yüksek güvenilirliğe sahiptir.

0.60-0.80 arasında ise; Geliştirilen test oldukça güvenilirdir.

0.40-0.60 arasında ise; Geliştirilen testin güvenirliliği düşüktür.

0.00-0.40 arasında ise; Geliştirilen test güvenilir değildir (Alpar, 2003:382).

Örgütsel bağlılığı ve stres kaynaklarını belirlemeye yönelik hazırlanan anket sorularının güvenirliliğini ölçmek için güvenirlilik analiz uygulanmıştır.

Aşağıdaki Çizelge 4.2.’de güvenirlilik analizi sonucu gösterilmiştir.

Çizelge 4.2. Güvenirlilik analizi sonucu

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of items
orgutsel_baglilic	0,756	22
stres_kaynaklari	0,760	40

Güvenirlilik analizi sonucuna göre örgütsel bağlılık anketi güvenirliliği 0,756 ve stres

kaynakları anketi güvenilirliği 0,760 olarak bulunmuştur. Alfa katsayıları sınırlarına göre anket oldukça *güvenilir* bulunmuştur.

4.5. Ankete Katılanların Demografik Özelliklerinin Betimsel İstatistiği

Ankete katılan banka çalışanlarının yaş, cinsiyet, işyerindeki pozisyonları, çalışma süreleri gibi demografik özelliklerinin betimsel istatistiklerine ait tablolara aşağıda yer verilmektedir. Aşağıdaki Çizelge 4.3.'de tanımlayıcı istatistikler tablosu gösterilmiştir.

Çizelge 4.3. Tanımlayıcı istatistikler çizelgesi

Descriptive Statistics								
	N	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Yaşınız	218	1,9587	1,00375	1,008	,690	,165	-,682	,328
Cinsiyetiniz	218	1,5917	,49264	,243	-,376	,165	-1,876	,328
Medeni durumunuz	218	2,2156	,63270	,400	-,209	,165	-,615	,328
Eğitim durumunuz	218	2,9679	,50241	,252	-,063	,165	1,006	,328
İşyerindeki pozisyonunuz nedir?	218	1,6239	,87240	,761	1,401	,165	1,213	,328
Tam çalışma süreniz ne kadardır?	218	1,8761	,83046	,690	,577	,165	-,469	,328
Şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?	218	1,6560	,77756	,605	,745	,165	-,756	,328
Ekonomik durumunuzu nasıl buluyorsunuz?	218	1,8211	,91082	,830	,769	,165	-,471	,328
Valid N (listwise)	218							

Tabloda ankete katılanların demografik özellikleriyle ilgili ortalama, standart sapma, varyans, çarpıklık, basıklık değerleri görülmektedir.

4.5.1. Ankete katılanların yaşlarına göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların yaşlarına göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.4'de gösterilmiştir.

Çizelge 4.4. Ankete katılanların yaşlarına göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-29	92	42,2	42,2	42,2
30-39	65	29,8	29,8	72,0
40-49	39	17,9	17,9	89,9
50 ve üzeri	22	10,1	10,1	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 92 kişinin 20-29 yaş aralığında, 65 kişinin 30-39 yaş aralığında, 39 kişinin 40-49 yaş aralığında 22 kişinin 50 ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların %42,2'si 20-29 yaş aralığında, %29,8 'i 30-39 yaş aralığında, %17,9'u 40-49 yaş aralığında, %10,1'i 50 ve üzeri olduğu tespit edilmiştir.

4.5.2. Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların cinsiyetlerine göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.5.'de gösterilmiştir.

Çizelge 4.5. Ankete katılanların cinsiyetine göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Erkek	89	40,8	40,8	40,8
Kadın	129	59,2	59,2	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 129 kişi kadın, 89 kişi ise erkektir. Ankete katılanların %40,8 'ini erkekler, %59,2'sini kadınlar oluşturmaktadır.

4.5.3. Ankete katılanların medeni durumuna göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların medeni durumlarına göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.6.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.6. Ankete katılanların medeni durumuna göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dul	25	11,5	11,5	11,5
Evli	121	55,5	55,5	67,0
Bekar	72	33,0	33,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 25 kişinin medeni durumu dul, 121 kişinin medeni durumu evli, 72 kişinin medeni durumu bekârdır. Katılımcıların %11,5'i dul, %55,5'i evli, %33'ü bekârdır.

4.5.4. Ankete katılanların eğitim durumlarına göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların eğitim durumlarına göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.7.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.7. Ankete katılanların eğitim durumlarına göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Yüksekokul	31	14,2	14,2	14,2
Lisans	163	74,8	74,8	89,0
Lisansüstü	24	11,0	11,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 31 kişinin eğitim durumu yüksekokul, 163 kişinin eğitim durumu lisans, 24 kişinin eğitim durumu lisansüstüdür. Eğitim durumu yüksekokul olan katılımcılar toplam katılımcıların %14,2'sini, lisans olanlar %74,8'ini, lisansüstü olanlar %11'ini oluşturmaktadır.

4.5.5. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.8.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.8. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarına göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memur	125	57,3	57,3	57,3
Şef	64	29,4	29,4	86,7
Müdür yardımcısı	15	6,9	6,9	93,6
Müdür	14	6,4	6,4	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 125 kişi memur, 64 kişi şef, 15 kişi müdür yardımcısı, 14 kişi müdür olarak çalışmaktadır. Memur olarak çalışanlar %57,3, şef olarak çalışanlar %29,4, müdür yardımcısı olarak çalışanlar %6,9, müdür olarak çalışanlar %6,4'dür.

4.5.6. Ankete katılanların tam çalışma sürelerine göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların tam çalışma sürelerine göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.9.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.9. Ankete katılanların tam çalışma sürelerine göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5 yıl	83	38,1	38,1	38,1
6-10 yıl	86	39,4	39,4	77,5
11-15 yıl	42	19,3	19,3	96,8
16 yıl ve üzeri	7	3,2	3,2	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 83 kişi 1-5 yıl aralığında iş hayatında, 86 kişi 6-10 yıl aralığında iş hayatında, 42 kişi ise 11-15 yıl aralığında iş hayatında, 7 kişi ise 16 yıl ve üzeridir iş hayatında yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların %38,1'i 1-5 yıl aralığında, %39,4'ü 6-10 yıl aralığında, %19,3'ü 11-15 yıl aralığında, %3,2'si ise 16 yıl ve üzeri yıldır iş hayatındadır.

4.5.7. Ankete katılanların şu anki işte çalışma sürelerine göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların şu anki çalışma sürelerine göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.10.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.10. Ankete katılanların şu anki işte çalışma sürelerine göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5 yıl	115	52,8	52,8	52,8
6-10 yıl	64	29,4	29,4	82,1
11-15 yıl	38	17,4	17,4	99,5
16 yıl ve üzeri	1	,5	,5	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Frekans tablosuna göre ankete katılan 218 kişiden 115 kişi şu anki işinde 1-5 yıl aralığında, 64 kişi şu anki işinde 6-10 yıl aralığında, 38 kişi şu anki işinde 11-15 yıl aralığında, 1 kişi ise 16 yıl ve üzeri yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların şu anki işinde çalışma sürelerinin %52,8'ini 1-5 yıl aralığı, %29,4'ünü 6-10 yıl aralığı, %17,4'ünü 11-15 yıl aralığı, %0,5'ini ise 16 yıl ve üzeri oluşturmaktadır.

4.5.8. Ankete katılanların ekonomik durumlarına göre dağılımları

Yapılan ankete katılanların ekonomik durumlarına göre dağılımları aşağıdaki Çizelge 4.11.'da gösterilmiştir.

Çizelge 4.11. Ankete katılanların ekonomik durumlarına göre dağılımları

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid İyi değil	102	46,8	46,8	46,8
Orta	64	29,4	29,4	76,1
İyi	41	18,8	18,8	95,0
Çok iyi	11	5,0	5,0	100,0
Total	218	100,0	100,0	

Ankete katılan 218 kişinin %46,8'i ekonomik durumunu iyi değil, %29,4'ü ekonomik durumunu orta, %18,8'i ekonomik durumunu iyi, %5'i ise ekonomik durumunu çok iyi olarak belirlemiştir.

4.6. Normallik Testi

SPSS programında verilerin normal dağılıp dağılmadığını test etmek için Kolmogorov- Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri kullanılır.

- $n \geq 29$ ise Kolmogorov-Smirnov testi,
- $n < 29$ ise Shapiro-Wilk testi kullanılır.

4.6.1. Stres kaynaklı için normallik testi

H_0 : %95 güvenle stres kaynakları verileri normal dağılım göstermektedir.

H_1 : %95 güvenle stres kaynakları verileri normal dağılım göstermemektedir.

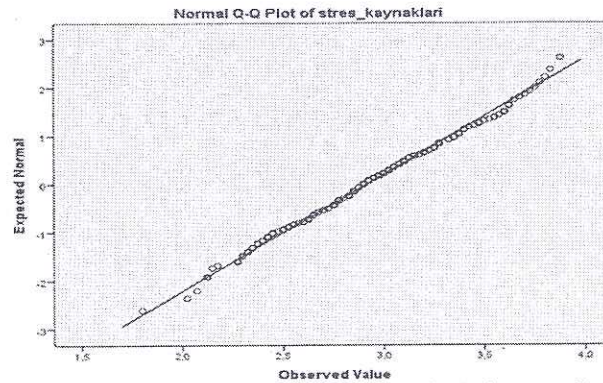
Çizelge 4.12. Stres kaynaklı için normallik testi

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	D f	Sig	Statistic	D f	Sig
Stres Kaynakları	,036	218	,200*	,993	218	,402

Çizelge 4.12.'ye bakıldığında Kolmogorov-Smirnov Sig değeri $0,2 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilmektedir. Yani stres kaynakları verileri normal dağılım göstermektedir. Bu sonuca göre verilere parametrik testler uygulanmaktadır.

Grafik 1.1. Stres kaynaklı Q-Q Plot grafiği



Ayrıca yukarıdaki Grafik 1.1.'e bakıldığında da verilerin normal dağıldığı görülmektedir.

4.6.2. Örgütsel bağlılık için normallik testi

H_0 : %95 güvenle örgütsel bağlılık verileri normal dağılım göstermektedir.

H_1 : %95 güvenle örgütsel bağlılık verileri normal dağılım göstermemektedir.

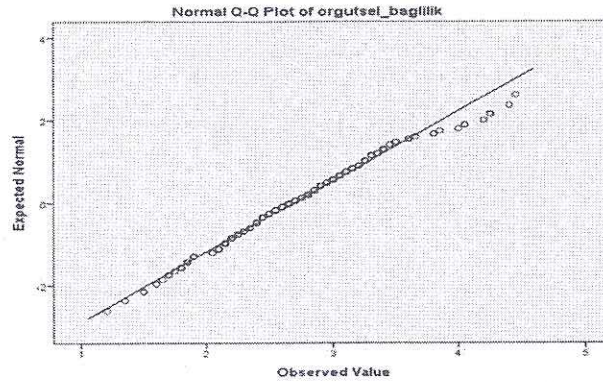
Çizelge 4.13. Örgütsel bağlılık için normallik testi

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
orgutsel_baglilik	,042	218	,200*	,987	218	,051

Çizelge 4.13'e bakıldığında Kolmogorov-Smirnov Sig değeri $0,2 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilmektedir. Yani stres kaynakları verileri normal dağılım göstermektedir. Bu sonuca göre verilere parametrik testler uygulanmaktadır.

Grafik 1.2. Örgütsel bağlılık Q-Q Plot grafiği



Ayrıca Grafik 1.2'ye bakıldığında da verilerin normal dağıldığı görülmektedir.

4.7. T Testi

4.7.1. Çalışanların örgütsel bağlılığı ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Çizelge 4.14 Örgütsel bağlılık için bağımsız örneklem t testi

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Lower	Upper									
Örgütse l bağlı	Equal variances assumed	3,123	,079	,341	216	,733	,02763	,08104	-,13210	,1877
	Equal variances not assumed			,353	208,984	,724	,02763	,07827	-,12667	,1819

T testinin uygulanabilmesi için verilerin normal dağılması ve grupların varyanslarının homojen olması gerekmektedir. Verilerin varyanslarının homojenliği Levene's testi ile analiz edilir.

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Levene's Testi Sig değer $0,079 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

Örgütsel bağlılık ortalamaları ile cinsiyet ortalamalarını karşılaştırmak için bağımsız örneklem t-testi uygulanır.

- H_0 : Bayanların ve erkeklerin örgütsel bağlılıkla arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

- H_1 : Bayanların ve erkeklerin örgütsel bağlılıkla arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Yukarıdaki Çizelge 4.14.'de Sig (2-tailed) değeri $0,733 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle cinsiyete göre örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur diyebiliriz.

4.7.2. Stres kaynakları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Çizelge 4.15. Stres kaynaklı varyans homojenliği testi

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
stres_kaynaklari	Equal variances assumed	,015	,903	,056	216	,956	,00319	,05727	-,10968	,11606
	Equal variances not Assumed			,056	193,395	,955	,00319	,05691	-,10906	,11544

Verilerin varyanslarının homojenliği Levene's testi ile analiz edilir.

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Levene's Testi Sig değer $0,903 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

Stres kaynakları ortalamaları ile cinsiyet ortalamalarını karşılaştırmak için bağımsız

örneklem t-testi uygulanır.

- **H₀**: Bayanların ve erkeklerin stres kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- **H₁**: Bayanların ve erkeklerin stres kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Yukarıdaki Çizelge 4.15.'de Sig (2-tailed) değeri **0,956** >0,05 olduğu için H₀ hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle cinsiyete göre stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak **anlamlı bir farklılık yoktur** diyebiliriz.

4.8. Örgütsel Bağlılık İle Stres Kaynakları Ve Demografik Değişkenler Arasındaki Doğrusal İlişki (Korelasyon Analizi)

İki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi ve bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan bir istatistiksel yöntemdir. Korelasyon katsayısı r ile gösterilir. -1 ile +1 arasında değerler alır. r değeri 0,70 ve üzerinde çıktığında yüksek bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. (Güriş ve Astar, 2014:252)

- $r = -1$ ise tam negatif doğrusal bir ilişki
- $r = +1$ ise tam pozitif doğrusal bir ilişki
- $r = 0$ ise ilişki yoktur.

İlişkiler korelasyon katsayısının (r) değerine göre, aşağıdaki gibi nitelendirilebilir.

- 0.90 ile 1 arasında olduğunda; çok kuvvetli,
- 0.70 ile 0.89 arasında olduğunda; kuvvetli,
- 0.50 ile 0.69 arasında olduğunda; orta,
- 0.30 ile 0.49 arasında olduğunda; düşük,
- 0,00 ile 0.29 arasında olduğunda; zayıf bir ilişki olduğu ifade edilir.

4.8.1. Örgütsel bağlılık ile demografik özellikler arasında korelasyon analizi

Çizelge 4.16. Örgütsel bağlılık ile yaş arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		Örgütsel Bağlılık	Yaşınız
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	1	-,053
	Sig. (2-tailed)		,436
	N	218	218
Yaşınız	Pearson Correlation	-,053	1
	Sig. (2-tailed)	,436	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.16.'ya bakıldığında ankete katılanların yaşlarıyla örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayısı **-0,053** dir. Aralarındaki ilişki negatif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.17. Örgütsel bağlılık ile eğitim durumu arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		Örgütsel bağlılık	eğitim durumunuz
Örgütsel bağlılık	Pearson Correlation	1	,098
	Sig. (2-tailed)		,148
	N	218	218
Eğitim durumunuz	Pearson Correlation	,098	1
	Sig. (2-tailed)	,148	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.17'ye bakıldığında ankete katılanların eğitim durumlarıyla örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayısı **0,098** dir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.18. Örgütsel bağlılık ile iş yerindeki pozisyon arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		Örgütsel Bağlılık	işyerindeki pozisyonunuz nedir?
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	1	,034
	Sig. (2-tailed)		,615
	N	218	218
işyerindeki pozisyonunuz nedir?	Pearson Correlation	,034	1
	Sig. (2-tailed)	,615	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.18'e bakıldığında ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarıyla örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayısı **0,034** dir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.19. Örgütsel bağlılık ile şu anki çalışma süresi arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		Örgütsel bağlılık	Şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	1	,124
	Sig. (2-tailed)		,067
	N	218	218
şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?	Pearson Correlation	,124	1
	Sig. (2-tailed)	,067	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.19.'a bakıldığında ankete katılanların şu anki işte çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayısı **0,124** dir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.20. Örgütsel bağlılık ile tam çalışma süresi arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		orgutsel_baglilic	tam çalışma süreniz ne kadardır?
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	1	,102
	Sig. (2-tailed)		,132
	N	218	218
tam çalışma süreniz ne kadardır?	Pearson Correlation	,102	1
	Sig. (2-tailed)	,132	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.20'ye bakıldığında ankete katılanların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık arasındaki korelasyon katsayısı **0,102** dir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

4.8.2. Stres kaynakları ile diğer değişkenler arasında korelasyon analizi

Çizelge 4.21. Stres kaynakları ile yaş arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		stres_kaynaklari	Yasınız
stres_kaynaklari	Pearson Correlation	1	-,057
	Sig. (2-tailed)		,401
	N	218	218
Yasınız	Pearson Correlation	-,057	1
	Sig. (2-tailed)	,401	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.21.'e bakıldığında ankete katılanların yaşlarıyla stres kaynakları arasındaki Pearson korelasyon katsayısı **-0,057** dir. Aralarındaki ilişki negatif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.22. Stres kaynakları ile eğitim durumu arasındaki korelasyon analizi

		Correlations	
		stres_kaynak lari	Eğitim durumunuz
stres_kaynaklari	Pearson Correlation	1	-,053
	Sig. (2-tailed)		,436
	N	218	218
Eğitim Durumunuz	Pearson Correlation	,053	1
	Sig. (2-tailed)	,436	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.22.'ye bakıldığında ankete katılanların eğitim durumlarıyla stres kaynakları arasındaki Pearson korelasyon katsayısı **-0,053** tür. Aralarındaki ilişki negatif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.23. Stres kaynakları ile iş yerindeki pozisyon arasındaki korelasyon analizi

		Correlations	
		stres_kaynak lari	İşyerindeki pozisyonunuz nedir?
stres_kaynaklari	Pearson Correlation	1	,083
	Sig. (2-tailed)		,223
	N	218	218
İşyerindeki pozisyonunuz nedir?	Pearson Correlation	,083	1
	Sig. (2-tailed)	,223	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.23.'e bakıldığında ankete katılanların işyerindeki pozisyonlarıyla stres kaynakları arasındaki Pearson korelasyon katsayısı **0,083** tür. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

Çizelge 4.24. Stres kaynakları ile şu anki işte çalışma süresi arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		stres_kaynaklari	şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?
stres_kaynaklari	Pearson Correlation	1	,195**
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	218	218
şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?	Pearson Correlation	,195**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.24.'e bakıldığında ankete katılanların şu anki işte çalışma süreleriyle stres kaynakları arasındaki Pearson korelasyon katsayısı **0,195** tir. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler zayıf bir ilişki içerisindedir.

4.8.3. Örgütsel bağlılık ile stres kaynakları arasında korelasyon analizi

- **H0:** Çalışanların stres kaynaklarına maruz kalma düzeyleri azaldıkça örgütsel bağlılık derecesi azalmaktadır.
- **H1:** Çalışanların stres kaynaklarına maruz kalma düzeyleri artıkça örgütsel bağlılık derecesi artmaktadır.

Çizelge 4.25. Örgütsel bağlılık ile stres kaynakları arasındaki korelasyon analizi

Correlations

		orgutsel_baglilic	stres_kaynaklari
orgutsel_baglilic	Pearson Correlation	1	,573**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	218	218
stres_kaynaklari	Pearson Correlation	,573**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	218	218

Yukarıdaki Çizelge 4.25.'e bakıldığında ankete katılanların örgütsel bağlılıklarıyla stres kaynakları arasındaki Pearson korelasyon katsayısı **0,573** tür. Aralarındaki ilişki pozitif yönlü ve değişkenler orta bir ilişki içerisindedir.

4.9. One Way Anova Testi

İki ya da ikiden daha fazla bağımsız grubun ortalamalarını karşılaştırmak için kullanılır.

4.9.1. Ankete katılanların yaşları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki

Örgütsel bağlılık ortalamaları ile katılımcıların yaş ortalamalarını karşılaştırmak için One Way ANOVA kullanılır.

- **H₀** : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- **H₁** : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Çizelge 4.26. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances

orgutsel_baglilic

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,615	3	214	,606

Yukarıdaki Çizelge 4.26.'da Varyans homojenlik testi (Levene's Test) Sig değeri **0,606** > 0,05 olduğundan H₀ kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- **H₀** : %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- **H₁** : %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.2.7.Örgütsel bağlılık için anova örgütsel_baglilic

ANOVA					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,550	3	,183	,528	,663
Within Groups	74,202	214	,347		
Total	74,752	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.27.'de Sig değeri 0,663 >0,05 olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

4.9.2. Ankete katılanların eğitim durumları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Çizelge 4.28. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances

Orgütsel_baglilic

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,085	2	215	,918

Yukarıdaki Çizelge 4.28.'de Levene's Testi Sig değeri 0,918 > 0,05 olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, eğitim durumları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, eğitim durumları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.29. Örgütsel bağlılık için anova

Örgütsel Bağlılık

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,743	2	,372	1,079	,342
Within Groups	74,009	215	,344		
Total	74,752	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.29.'da Sig değeri $0,342 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların eğitim durumlarıyla ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık yoktur*.

4.9.3. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Çizelge 4.30. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances

Örgütsel_Bağlılık

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,769	3	214	,512

Yukarıdaki Çizelge 4.30.'da Levene's Testi Sig değeri $0,512 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.31. Örgütsel bağlılık için anova

Örgütsel_Bağlılık

	Sum of Squares	D f	Mean Square	F	S i g .
Between Groups	,498	3	,166	,478	,698
Within Groups	74,254	214	,347		
Total	74,752	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.31.'de Sig değeri **0,698** >0,05 olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık yoktur*.

4.9.4. Ankete katılanların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki

Çizelge 4.32. Örgütsel bağlılık ile tam çalışma süreleri arasındaki ilişki

Aşağıdaki Çizelge 4.32.'de örgütsel bağlılık ile tam çalışma süreleri arasındaki ilişki gösterilmiştir.

DESCRIPTİVES

Orgutsel_Baglilic

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1-5 yıl	83	2,6693	,60822	,06676	2,5365	2,8021	1,20	4,40
6-10 yıl	86	2,6610	,51223	,05523	2,5512	2,7709	1,60	4,00
11-15 yıl	42	2,6905	,62764	,09685	2,4949	2,8861	1,35	4,45
16 yıl ve Üzeri	7	3,3357	,69983	,26451	2,6885	3,9829	2,20	4,25
Total	218	2,6915	,58692	,03975	2,6132	2,7699	1,20	4,45

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Çizelge 4.33. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances			
Orgütsel_Bağlilik			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,552	3	214	,647

Yukarıdaki Çizelge 4.33'de Levene's Testi Sig değeri 0,647 > 0,05 olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.34. Örgütsel bağlılık için anova

orgütsel_bağlilik					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,026	3	1,009	3,009	,031
Within Groups	71,726	214	,335		
Total	74,752	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.34.'de Sig değeri 0,031 < 0,05 olduğu için H_0 hipotezi reddedilir.. Yani %95 güvenle, katılımcıların tam çalışma süreleri ile örgütsel bağlılık ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık vardır*. Farklılık hangi yıllar arasında daha fazla ya da daha az olduğunu belirlemek için Post Hoc Test incelenir.

Çizelge 4.35. Örgütsel bağlılık için post hoc testi

Post Hoc Test

Multiple Comparisons

Dependent Variable:
orgutsel_baglilik Tukey

HSD (I) tam çalışma süreniz ne kadardır?	(J) tam çalışma süreniz ne kadardır?	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1-5 yıl	6-10 yıl	,00823	,08908	1,000	-,2224	,2389
	11-15 yıl	-,02120	,10963	,997	-,3051	,2627
	16 yıl ve üzeri	-,66644*	,22786	,020	-1,2564	-,0764
6-10 yıl	1-5 yıl	-,00823	,08908	1,000	-,2389	,2224
	11-15 yıl	-,02943	,10898	,993	-,3116	,2528
	16 yıl ve üzeri	-,67467*	,22755	,018	-1,2639	-,0855
11-15 yıl	1-5 yıl	,02120	,10963	,997	-,2627	,3051
	6-10 yıl	,02943	,10898	,993	-,2528	,3116
	16 yıl ve üzeri	-,64524*	,23635	,034	-1,2572	-,0332
16 yıl ve üzeri	1-5 yıl	,66644*	,22786	,020	,0764	1,2564
	6-10 yıl	,67467*	,22755	,018	,0855	1,2639
	11-15 yıl	,64524*	,23635	,034	,0332	1,2572

Yukarıdaki Çizelge 4.35.'de Post Hoc Test incelendiğinde Sig değeri <0,05 arasında olanların (1-5 yıl, 6-10 yıl, 11- 15 yıl, 16 yıl ve üzeri) örgütsel bağlılıkla aralarında ilişki vardır. Ortalamalar incelendiğinde tam çalışma süreleri 16 yıl ve üzeri olanların örgütsel bağlılığının *en fazla* olduğu ortaya çıkmıştır.

4.9.5. Ankete katılanların yaşları ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Çizelge 4.36. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances

stres_kaynaklari

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,098	3	214	,961

Yukarıdaki Çizelge 4.36.'da Levene's Testi Sig değeri $0,961 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.37. Stres kaynakları için anova

Stres Kaynakları

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,169	3	,056	,324	,808
Within Groups	37,138	214	,174		
Total	37,307	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.37.'de Sig değeri $0,808 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların yaşları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık yoktur*.

4.9.6. Ankete katılanların eğitim durumları ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir

Çizelge 4.38. Varyans homojenliği testi

Test of Homogeneity of Variances

stres_kaynaklari

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,108	2	215	,898

Yukarıdaki Çizelge 4.38.'de Levene's Testi Sig değeri $0,898 > 0,05$ olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların eğitim durumları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların eğitim durumları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.39. Stres kaynakları için anova

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,113	2	,057	,327	,721
Within Groups	37,194	215	,173		
Total	37,307	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.39.'da Sig değeri $0,721 > 0,05$ olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların eğitim durumları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık yoktur*.

4.9.7. Ankete katılanların işyerindeki pozisyonları ile stres kaynakları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Test of Homogeneity of Variances

Çizelge 4.40. Varyans homojenliği testi

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,285		3214	,280

Yukarıdaki Çizelge 4.40.'da Levene's Testi Sig değer 0,280 > 0,05 olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

Çizelge 4.41. Stres kaynakları için anova

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,732	3	,244	1,428	,235
Within Groups	36,574	214	,171		
Total	37,307	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.41.'de Sig değeri 0,235 > 0,05 olduğu için H_0 hipotezi kabul edilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların işyerindeki pozisyonları ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık yoktur*.

4.9.8. Ankete katılanların şu anki işte çalışma süreleri ile stres kaynakları arasındaki ilişki

Aşağıdaki Çizelge 4.42.'de stres kaynakları ile şu anki çalışma süreleri arasındaki ilişki gösterilmiştir.

Çizelge 4.42. Stres kaynakları ile şu anki çalışma süreleri arasındaki ilişki

Descriptive

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1-5 yıl	115	2,8539	,41384	,03859	2,7775	2,9304	1,80	3,83
6-10 yıl	64	2,9453	,41146	,05143	2,8425	3,0481	2,08	3,80
11-15 yıl	38	3,0467	,38560	,06255	2,9200	3,1735	2,33	3,88
16 yıl ve Üzeri	1	3,6000	3,60	3,60
Total	218	2,9178	,41463	,02808	2,8624	2,9731	1,80	3,88

- H_0 : %95 güvenle grupların varyansları homojendir.
- H_1 : %95 güvenle grupların varyansları homojen değildir.

Test of Homogeneity of Variances

Çizelge 4.43. Varyans homojenliği testi

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,133 ^a	2	214	,48876

Yukarıdaki Çizelge 4.43.'de Levene's Testi Sig değeri 0,876 > 0,05 olduğundan H_0 kabul edilir. Grupların varyansları homojendir.

- H_0 : %95 güvenle, katılımcıların şu anki işte çalışma süreleri ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.
- H_1 : %95 güvenle, katılımcıların şu anki işte çalışma süreleri ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.44. Stres kaynakları için anova

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,615	3	,538	3,227	,023
Within Groups	35,692	214	,167		
Total	37,307	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.44.'de Sig değeri **0,023** < 0,05 olduğu için H_0 hipotezi reddedilir. Yani %95 güvenle, katılımcıların şu anki işte çalışma süreleri ile stres kaynakları ortalamaları arasında istatistiksel olarak *anlamlı bir farklılık vardır*.

Descriptive tablosunda ortalamalar incelendiğinde şu anki işte çalışma süreleri 16 yıl ve üzeri olanların stres kaynaklarından *en fazla* etkilendiği ortaya çıkmıştır.

4.10. Stres Kaynakları İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki Sebep Sonuç İlişkisi (Regresyon Analizi)

Regresyon analizi, aralarında sebep-sonuç ilişkisi bulunan iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu ilişkiyi kullanarak o konu ile ilgili tahminler yapmak amacıyla kullanılır. Örgütsel bağlılık ve stres kaynakları arasındaki sebep sonuç ilişkisini açıklayan regresyon modeli aşağıdadır. (URL 6)

$$Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

Y: Bağımlı değişken

X: bağımsız değişken

α : Regresyon sabiti

β : Regresyon katsayısı

Çizelge 4.45. Model özet çizelgesi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Error of the Estimate
1	,573 ^a	,328	,325	,48226

Model Summary çizelgesine bakıldığında R square değeri 0,328 dir. Açıklama katsayısı; bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişken tarafından açıklanabilir olduğunun yorumunun yapılmasını sağlamaktadır. Yukarıdaki Çizelge 4.45'deki değere göre örgütsel bağlılıktaki değişimi stres kaynaklarına bağlı olarak değişmesi arasındaki ilişkinin zayıf olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.46. Regresyon analizi için anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,517	1	24,517	105,415	,000 ^b
	Residual	50,235	216	,233		
	Total	74,752	217			

Yukarıdaki Çizelge 4.46.'da "Sig." değer 0.000<0.05 olduğu için oluşturulan modelin anlamlı bir model olduğu yorumu yapılabilir.

Çizelge 4.47. Katsayıları çizelgesi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,326	,233		1,402	,162
	stres_kaynaklar i	,811	,079	,573	10,267	,000

Yukarıdaki Çizelge 4.47.'de modelin matematiksel hali oluşturulabilir ve katsayıların bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadıkları yorumu yapılabilir. Burada stres kaynakları değişkeninin "Sig." değeri 0.000 < 0.05 olduğu için bu değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Stres insanın varlığıyla beraber ortaya çıkmış olmasına rağmen, günümüzde evrensel bir ilgi odağı haline almıştır. Bu ilginin asıl nedeni ise, stresin iş performansı ve insan sağlığı üzerinde getirdiği olumsuz sonuçlardan kaynaklanmaktadır. Günümüz iş dünyasında stresin bu olumsuz sonuçlarının önlenmesi adına birçok adım atılmıştır.

Bankada çalışanlar yoğun ve uzun çalışma süreleri nedeniyle sürekli dikkatli olmalıdır. Çalışılan saatler boyunca dikkat düzeyinin en yüksekte olması hem bireysel hem de örgütsel olarak kişileri stresli bir ortamda çalışmak zorunda bırakmaktadır. Yapacakları en küçük bir hata bile, maaşlarını kesintiye uğratabilir.

Sistemin getirdiği bu çalışma koşulları altında çalışanların, hatalarını en aza indirgeyebilecek bankacılık sistemleri kullanmaları, yöneticiler ve mesai arkadaşları tarafından desteklenmeleri gerekmektedir. Aksi takdirde bu kadar yoğun strese maruz kalan kişilerde bedenen ve ruhen birçok rahatsızlık ortaya çıkabilmektedir.

Şu bir gerçek ki, stresi sadece olumsuzluklar kaynağı olarak görmek veya stresin herkeste aynı olumsuz özellikleri ortaya çıkarabileceğine inanmak yanlış bir tanımlama olacaktır. Bu nedenle, iş yerlerinde özellikle de bankacılık sektöründe çalışan insanların stres özelliklerini ve yönetimini öğrenebilecekleri, stres kontrolünü sağlayabilecekleri bir ortam sağlanması faydalı olacaktır.

İş dünyası içerisinde başarı odaklı bir vizyona sahip olmanın temelinde örgütüne bağlı bireyler büyük rol oynamaktadır. Bu noktada bireylerin, örgütlerine bağlı birer çalışan olarak verimli bir iş ortamında çalışmalarını gerekmektedir. Örgütsel bağlılık çerçevesinde çalışan, yeri geldiğinde de yoğun ve uzun çalışma süreleri kapsamında stres odaklı çalışmalarına neden olan banka çalışanları, stresin olumsuz etkilerinin yanında bireyin yaşamış olduğu bu stresin etkileri uzun süreli iş yaşamında da örgütüne bağlı olma durumunu ortaya çıkarmıştır.

Çalışmada Türkiye’de faaliyet gösteren özel bir bankanın çalışanlarının iş stresi ve örgütsel bağlılığının çalışanlar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda anket soruları güvenilir bulunmuştur. Örgütsel bağlılık ve stres kaynakları değişkenlerine normallik testi uygulandığında verilerin normal dağıldığı görülmüştür.

Yapılan analizler sonucunda Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 3, Hipotez 4, Hipotez 5, Hipotez 6, Hipotez 8, Hipotez 9, Hipotez 10, Hipotez 11, Hipotez 12, Hipotez 13, Hipotez 15 ve Hipotez 16 reddedilmiştir. Hipotez 7, Hipotez 14 ve Hipotez 17 ise kabul edilmiştir. Örgütsel bağlılık değişkeniyle katılımcıların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, işyerindeki pozisyonları, şu anki işte çalışma süreleri ve ekonomik durumları gibi demografik değişkenleri arasındaki ilişki incelendiğinde aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Örgütsel bağlılıkla tam çalışma süreleri arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. 16 yıl ve üzeri çalışan katılımcıların örgütsel bağlılığı en fazladır. Tam çalışma süreleri arttıkça örgüte olan bağlılık artmaktadır. Stres kaynaklarından etkilenmelerine bakıldığında ise katılımcıların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, işyerindeki pozisyonları, tam çalışma süreleri ve ekonomik durumları gibi demografik değişkenleriyle aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Katılımcıların şu anki işte çalışma süreleri ile stresten etkilenmeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Şu anki işyerinde 16 yıl ve üzeri çalışanların stresten etkilenmeleri daha fazladır.

Sonuç olarak örgütsel bağlılık ve stres kaynaklarının demografik özelliklerle zayıf bir ilişkisi vardır. Çalışmada yapılan ankete katılanların cinsiyetlerine göre örgüte bağlılığı arasında ilişki olmadığı görülmektedir. Örgüte bağlılığı cinsiyetler etkilememektedir. Stres kaynakları için bakıldığında da cinsiyetle arasında ilişki olmadığı görülmektedir. Kadın ya da erkeklerin stres kaynaklarından etkilenmeleri arasında fark yoktur. Örgütsel bağlılık ve stres kaynaklarının kendi aralarında ise pozitif yönlü ama orta düzeyli bir ilişki ortaya çıkmıştır. Katılımcıların strese maruz kalmaları arttıkça örgüte olan bağlılığı da artmaktadır. Örgütüne bağlı birey stres altında çalışmasına rağmen örgütüyle olan bağı zaman geçtikçe daha da kuvvetlenmektedir. Özellikle günümüz bankacılık sektöründe kişi zaman geçtikçe kazanmış olduğu haklar, yetenekler, mali güç, prestij, sosyal çevre, emeklilik hakkı gibi elde etmiş olduğu avantajları kaybetme korkusuyla işine bağlılığı zamanla doğru orantılı bir şekilde artmıştır. Fakat küreselleşmenin etkisiyle piyasadaki ekonomik dalgalanmalar neticesinde günümüzde bankacılık sektörü zor bir sektör halini almıştır. Borcunu borçla kapatmaya çalışan vatandaşlarımız bankalar açısından riskli kabul edilerek yeni müşteri portföyü aranmakta buda günümüz şartlarında çalışan bankacıları mesleklerinde stres altında çalışmaya itmektedir. Şube içerisinde yeni müşteri portföyü oluşturamayan bankacı şube dışına müşteri kazanmaya yönlendirilecektir. Piyasada artık sıcak paranın varlığını az

hissettiği Şu dđnemlerde banka çalıŐanının yeni portfđy arayıŐları netice bulmakta zorlaŐacak ve bu da stres altında çalışmasına neden olacaktır. Tđm bunlar kişinin işini benimsemeyip işine yabancı kalmasını ve kendi iinde iş tatminsizliği yaŐamasına neden olacaktır. Stres sonucu kişinin işine olan bağlılığı işte bu noktada ortaya çıkacaktır. Kişi tđm bu olumsuzluklara rağmen işinde geçirmiŐ olduğu zamanı ya pes edip kullanamayacak ya da dirayet gđsterip işinde kalarak zaman içerisinde stresle doğru orantılı örgđtđne bağlılığı artmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- Allen N.J., Meyer J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organisation. *Journal of Occupational psychology*, 63, 1-18.
- Altok T. (2009). *Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörlere İlişkin Hizmet Ve İmalat İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Apak, S., Tay, A. (2012). Osmanlı Devleti'nin 19. Yüzyıl'daki Finansal Sistemi'nde Osmanlı Bankası'nın Yeri ve Faaliyetleri, *Mufitad Dergisi*, 64-68
- ASOMEDYA, (2001). Türkiye'de Bankacılık ve Finansal Krizleri. ASO medya, Mart.
- Aydın, N. (2006). *Bankacılık Uygulamaları*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, 13-30.
- Aydın, İ.P. (2002). *İş Yaşamında Stres*. Pegem A Yayınları, 77-79
- Aydemir, M. (2005). Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma. 49(1),487-505.
- Başıyigit, A. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Burke, C.S., Priest, H.A., Salas E., Sims D. and Mayer K., (2008). Stress and Teams: How Stress Affects Decision Making at the Team Level. In P.A. Hancock & J. L. Szalma (eds.), *Performance Under Stress* (pp.181-208). Abingdon, Oxon, GBR: Ashgate Publishing Group.
- Bülbül, M. (2007). *Örgütsel Bağlılık Ve Kamu Kuruluşlarına Yönelik Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü, Kahramanmaraş.

Çalışkan, A. (2015). Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Etik İkliminin Aracılık Rolü, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2),115-141.

Çaylıkoca, A. (2017). Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1),17

Çetin, G. (2006). *Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Dağdeviren, A. , Göker, G., Özdemir, H. Ve Özdemir, S.N. (2017). Otel Çalışanlarının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma *Dergisi*, 1(2), 114-123.

Dolu, B. (2011). *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*, Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Danış, A. (2009). *Anadolu Teknik Ve Anadolu Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (İzmit Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Dinçer, A. (2006). Bankacılık Sektöründe Konsolidasyon. Ülke Deneyimleri ve Türkiye İçin Öneriler, DPT, Ankara.

Erdoğan, S. (1993). Türkiye'de Bankacılığın Tarihi Gelişimi, *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 6.

Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, *İstanbul Üniversitesi İşletme*

Fakültesi Yayını Yayın No:266, İstanbul, Avcıol Basım-Yayın.

- Erdoğan, T. Ünsar, S. ve Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,14 (2), 447-461
- Gail Ironson, “Work, Job Stress and Health”, Work, Families and Organizations, In Sheld5o4n Zedeck (ed), San Francisco, Calif.: Jossey-Bass, 1992, p.35.
- Geylan, R. (1985). Ticari Banka Yönetimi ve Türk Ticari Bankaların Temel Yönetim Sorunları, *Anadolu Üniversitesi Yayınları*, Eskişehir,4.
- Griffin R.W. (1990). Management. Third Edition, Houghton Mifflin Company,587
- Gül, H. (2003). Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (1).
- Gümüştekin, G.E. Öztemiz, A.B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23, 61-85.
- Gümüştekin G.E. ve Öztemiz, A.B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi, Dumlupınar Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 271-288
- Gündoğan, T. (2009). *Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması*, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik*. (Birinci Baskı). İstanbul: Der Kitabevi Yayınevi, 252.
- Haşit, G. ve Yaşar, O. Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği, *Sakarya İktisat Dergisi*, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme

- İlgar, Ö. (2001). *Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, SBE.
- Kaya, A. Balay, R. ve Tınaz, S. (2014). Yönetici ve Öğretmenlerin Yönetimsel Etkililik ve Örgütsel Bağlılık Algıları Arasındaki İlişki, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 79-97.
- Kaygısız, A.G. (2012). *İlköğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Ve Karara Katılma Durumları Arasındaki İlişki Kütahya Örneği*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Kepenek, Y. ve Yentürk, N. (2005). *Türkiye Ekonomisi*. (18.b), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Madenoğlu, C. Uysal, Ş. Sarier, Y. ve Köksal, B. (2014). Okul Müdürlerinin Etik Liderlik Davranışları ile Öğretmenlerin İş Doyumlarının Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi, 20(1) ,47-69
- Özdemir, M. (2014). Alt Boyutları Bağlamında Örgütsel Bağlılık: Giresun Üniversitesi Örneği. *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 2(2), 19-32
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18 (2), 113-130.
- Özutku, H. (2008). Örgüte Duyusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 79-97.
- Pekmezci, G.U. (2010). *Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları ile Öz yeterlilik Algıları Arasındaki İlişkiler*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Polat, F. ve Naktiyok, A. (2016). *Çalışanların Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Uçarkaya, S. (2006). *Kamu Bankalarının Bankacılık Sistemindeki Rolü*, Uzmanlık Tezi, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü, Ankara.

Uçar, R. ve Uçar İ.H. (2014). Müfettişlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri, *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(2),1-16

Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres, *Çimento İşveren*, 17-40.

Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma, *Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 5.

Şahin, H. (2009). *Türkiye Ekonomisi, Tarihsel Gelişimi ve Bugünkü Durumu*. Bursa: Ezgi.

TBB, (2008). 50. Yılında Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye’de Bankacılık Sistemi “1958-2007”.

Yetiz, A. (2009). *Ofis Mobilyaları ve Ofis Mobilyalarının Tasarımını Etkileyen Ergonomi Faktörünün İncelenmesi Adana’da Bir Banka Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Yetiz, F. (2016). Bankacılığın Doğuşu ve Türk Bankacılık Sistemi, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,9 (2).

Yaylı, A. ve Özdemir, H. (2014). Çalışanın Örgütsel Bağlılığı Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *JRTR*, 1(1), 48-

Yanardağ, M.Ö. (2015). 19.Yüzyıl Osmanlı Devleti Para Düzeni: Kâğıt Para Kullanımına Geçiş Aşamalarının İktisadi Analizi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (36).

Yurdakoş, E. (2001). Lecture Notes on Neurophysiology. Nobel Tıp Kitapları.

Yüceler, A. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 445-458.

İNTERNET KAYNAKLARI

URL 1: <http://www.reitix.com/Makaleler/Turkiye-nin-ilk-Kagit-Parasi/ID=680>

Erişim tarihi: Ekim 2017

URL2: <http://www.yogaevim.com.tr/yoga-nedir/sirket-yogasi-nedir/>

Erişim tarihi: Ekim 2017

URL3:file:///C:/Users/r%C3%BCzgar/Downloads/CITIBANK%20AS%20RAPORU_31122016.pdf

Erişim tarihi: Kasım 2017

URL4: http://www.cozumrastirma.com.tr/orneklemhesaplama_1_60.htm

Erişim tarihi: Aralık 2017

URL5: <https://www.onlineistatistik.com/single-post/2017/01/01/Guvenirlik-Analizi-Nedir-Turleri-Nelerdir-ve-Nasil-Yorumlanir>

Erişim tarihi: Aralık 2017

URL6:<http://w3.balikesir.edu.tr/~bsentuna/wp-content/uploads/2013/03/Regresyon-Analizi.pdf>

Erişim tarihi: Aralık 2017

EKLER

EK-1 ANKET FORMLARI

Çalışanların Demografik Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Sorular

ANKET FORMU

1- Yaşınız

- a) 20-29 b) 30-39 c) 40-49 d) 50 ve üzeri

2- Cinsiyetiniz

- a) Erkek b) Kadın

3- Medeni durumunuz nedir?

- a) Dul b) Evli c) Bekar

4- Eğitim durumunuz nedir?

- a) Lise b) Yüksekokul c) Lisans d) Lisansüstü

5- İşyerinde pozisyonunuz nedir?

- a) Memur b) Şef c) Müdür Yardımcısı d) Müdür

6- Tam çalışma süreniz ne kadardır?

- a) 1-5 yıl b) 6-10 yıl c) 11-15 yıl d) 16 yıl ve üzeri

7- Şu anki işte çalışma süreniz ne kadardır?

- a) 1-5 yıl b) 6-10 yıl c) 11-15 yıl d) 16 yıl ve üzeri

8- Ekonomik durumunuzu nasıl buluyorsunuz?

- a) İyi değil b) orta c) iyi d) çok iyi

ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI BELİRLEMeye YÖNELİK SORULAR

		KESİNLİKLE KATILİYORUM	KATILİYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	İşyeri ile ilgili sorunlarım var.					
2	İş yerinde kendimi aileden biri gibi hissetmiyorum.					
3	İş ortamında özgür değilim ve kişiliğimden ödün veriyorum.					
4	İşimle ilgili konularda benim görüşüm alınmıyor					
5	Yöneticim bana karşı adil değil.					
6	Yöneticim memurlarının duygularına çok az ilgi gösterir.					
7	Birden çok kişiye aynı anda sorumlu oluyorum.					
8	Yöneticilerim mesleki konularda yeterli eğitimi vermiyor.					
9	Yönetici ve üstlerimle etkili iletişim kuramıyorum.					
10	Astlarımla etkili iletişim kuramıyorum.					
11	İyi bir iş yaptığım zaman gereken takdiri göremiyorum.					
12	Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurum tarafından					

	takdir edilmediğimi düşünüyorum.					
13	Gösterdiğim çabalar karşılığında, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğimi sanmıyorum.					
14	Terfi şansından memnun değilim.					
15	İşimin sağladığı maddi imkanlardan memnun değilim.					
16	Birlikte çalıştığım insanlardan hoşlanmıyorum.					
17	Birlikte çalıştığım insanlara güvenmiyorum.					
18	Birlikte çalıştığım insanlar arasında çok fazla sürtüşme var.					
19	Birlikte çalıştığım insanlar arasındaki aşırı samimiyetten hoşlanmıyorum.					
20	Birlikte çalıştığım insanlar yetenekli olduğu için, daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum.					
21	Birlikte çalıştığım insanlar yeteneksiz olduğu için, daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum.					
22	Birlikte çalıştığım insanların mesleki eğitim ve deneyimleri yeterli değil.					

STRES KAYNAKLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK SORULAR

		KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
1	İşyerimdeki kural ve yöntemlerin bir çoğu işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor.					
2	Bazen işimi anlamsız buluyorum.					
3	İyi iş yapma çabalarım, özel bürokrasi tarafından engellenmektedir.					
4	Bu mesleğin amaçları benim için yeteri kadar açık değil.					
5	İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla.					
6	İşim çok fazla kırtasiye gerektiriyor.					
7	İşimin zevk alınabilir özelliği yoktur.					
8	Yıllık izinlerim eşimin yıllık izinleriyle uyuşmuyor.					
9	İşle ilgili yayınları(kitap,dergi vb.) takip edemiyorum.					
10	Günlük izin talebim problem yaratıyor.					
11	İş yerinde aşırı disiplin ve baskı yaşıyorum.					

12	Görevimin her anında parasal risk alma korkusu yaşıyorum.					
13	İşimle ilgili yeni gelişmeler konusunda eğitim alamıyorum.					
14	İş yükünün çok fazla ve iş temposunun yorucu olduğunu düşünüyorum.					
15	İşlerin görülmesinde zaman sıkıntısı yaşıyorum.					
16	Çalışma ortamım yeteri derecede rahat değil.					
17	Çalışma koşullarım oldukça ağır ve çalışma süreleri çok uzun.					
18	Çalışırken kullandığım araç-gereç ve teçhizat yeterli değil.					
19	Çalışma saatlerim düzenli değil, sık sık değişiyor.					
20	Yaptığım işler değişik ve renkli değil, sıkıcıdır.					
21	Yıllık izinlerimi tam ve zamanında kullanamıyorum.					
22	İş yerinde yeterli internet imkanı sağlanmıyor.					
23	Kapasitemi aşan işleri yapmam bekleniyor.					
24	Görev ile ilgili sorumluluklarım açık değil, benden					

	ne istendiğini bilmiyorum.					
25	Yöneticim işinde yetenekli değildir.					
26	Verilen görevin ne olduğu tam olarak açıklanmıyor.					
27	Benden sürekli başarılı olmam bekleniyor.					
28	İnsanlar bu işte, başka işlerde olduğu kadar hızlı terfi edemezler.					
29	Burada çalışanlar için çok az ödül vardır.					
30	Erken terfi eden arkadaşım benden daha başarısızdı.					
31	Elde ettiğim imkanlar diğer mesleklerin sağladığı kadar değildir.					
32	Yaptığım işin karşılığı olarak bana sağlanan kazanç ve diğer imkanlar harcadığım emeğe karşılık gelmemektedir.					
33	Maaş artışlarından memnun değilim.					
34	İstihkaklarımı zamanında alamıyorum, aldıklarımın ölçüleri bana uymuyor.					
35	Emeklilik ve gelecekle ilgili kaygılarım var.					
36	Elde etmem gereken fakat elde edemediğim haklarım var.					

37	Birlikte çalıştığım insanlar arasındaki ilişkilerde çok fazla resmiyet var.					
38	İş nedeniyle aileme ve sosyal hayatıma yeteri kadar zaman ayıramıyorum.					
39	Aile sorunlarım iş yaşantımı etkiliyor.					
40	İş yerindeki sorunlarım aile yaşantıma yansıyor.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Şeviş Çimen
Uyruğu : T.C
Doğum tarihi ve yeri : 23.07.1984 Bingöl
Medeni hali :
Telefon : BEKAR
e-posta : 0543 261 6048
cimen.sevis@hotmail.com

Eğitim Derecesi	Okul/Program	Mezuniyet yılı
Yüksek Lisans	Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü	-
Lisans	Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Fakültesi İşletme Bölümü	2009
Ön lisans	Pamukkale Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu	2007
Lise	Mersin Dumlupınar Lisesi	2001

İş Deneyimi, Yıl

İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2013- devam ediyor	Deha Etüd ve Test Özel Eğitim Merkezi	Muhasebe ve Mali İşler Yöneticisi
2010-2013	FİNANSBANK	Bireysel Müşteri İlişkileri Yöneticisi

Sertifika, Yıl

2013	SEGEM	FİNANSBANK
2007	Microsoft Office Specialist	MEB



T.C.
TOROS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNTİHAL PROGRAMI RAPORU

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Tarih: 03/01/2018

Tez Başlığı: Türk Bankacılık Sisteminde İş Stresi ve Örgütsel Bağlılığın Çalışanlar Üzerindeki Etkisi

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın;

a) Giriş,

b) Ana bölümler ve

c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 89 sayfalık kısmına ilişkin, 03/01/2018 tarihinde enstitü tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 15 'dir.

Uygulanan filtrelemeler:



1- Kaynakça hariç

2- Alıntılar hariç

3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %10,



1- Kaynakça hariç

2- Alıntılar dahil

3- Benzer kelime sayısı 10 adet

yapıldığında en fazla %30'u geçmemelidir.

Tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Yukarıda belirtilen başlıkta danışmanımınla birlikte tamamlamış olduğum tezimin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir. Tezimin, tez yazım kurallarına uygun olarak ve intihal olmaksızın hazırladığımı taahhüt eder; intihal olması durumunda tez çalışmamın başarısız sayılacağını ve mezuniyetimin iptalini kabul ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

: Çimen Şeşiş

İmzası

: Tarih: 03/01/2018

Yukarıda kişisel ve tez bilgileri verilen öğrencimin belirtilen başlıkta birlikte tamamlamış olduğumuz tez çalışması Turnitin intihal yazılım programında kontrol edilmiş ve etik bir ihlale rastlanmamıştır. İntihal yazılım programının rapor çıktısı ektedir. Ayrıca tezin fikir/araştırma sorusu, yöntem, bulgular ve tartışma kısımları özgün olup kısmen veya tamamen diğer çalışmalardan alınan kısımlar olduğu durumlarda kaynak belirtilmesine dikkat edilmiştir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Danışmanın Unvanı-Adı-Soyadı

İmzası

: Tarih:03 /01/2018

Ek: İntihal yazılım programının rapor çıktısı (1sayfa)

TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDE İŞ STRESİ İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİSİ

Yazar Çimen Şeviş

Gönderim Tarihi: 03-Oca-2018 04:27PM (UTC+0200)

Gönderim Numarası: 900094819

Dosya adı: MEN_EV_TEZ.docx (3.92M)

Kelime sayısı: 13502

Karakter sayısı: 100346

TÜRK BANKACILIK SİSTEMİNDE İŞ STRESİ İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÇALIŞANLAR ÜZERİNE ETKİSİ

ORIJINALLIK RAPORU

% **15**
BENZERLIK ENDEKSİ

% **13**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **10**
YAYINLAR

% **13**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

- 1** volkaniset.blogspot.com
İnternet Kaynağı %3
- 2** Submitted to Beykent Üniversitesi
Öğrenci Ödevi %3
- 3** 193.255.140.18
İnternet Kaynağı %1
- 4** Submitted to Akdeniz Karpaz Üniversitesi
Öğrenci Ödevi %1
- 5** Submitted to TechKnowledge Turkey
Öğrenci Ödevi %1
- 6** www.edufixx.com
İnternet Kaynağı %1
- 7** iibfdergi.ogu.edu.tr
İnternet Kaynağı %1
- 8** tr.scribd.com
İnternet Kaynağı %1

9 Submitted to Bocconi University
Öğrenci Ödevi %1

10 sites.khas.edu.tr
İnternet Kaynağı %1

11 acikerisim.deu.edu.tr
İnternet Kaynağı %1

12 Submitted to Osmaniye Korkut Ata University
(deneme)
Öğrenci Ödevi %1

13 Submitted to Istanbul Bilgi University
Öğrenci Ödevi %1

14 jrtr.org
İnternet Kaynağı %1

15 Submitted to Toros Üniversitesi
Öğrenci Ödevi %1

Alıntıları çıkart

Kapat

Eşleşmeleri çıkar

< %1

Bibliyografyayı Çıkart

üzerinde