



İş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesi*

Ahmet Turan Öztürk^{a**}, İdil Kiraz Aygün^b

^a Dr. Öğr. Üyesi., THK Üniversitesi İşletme Fakültesi, 06790 Etimesgut, Ankara, TÜRKİYE. e-posta: atozturk@thk.edu.tr
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8678-7734>

^b Yüksek Lisans Mezunu, THK Üniversitesi İşletme Bölümü. e-posta: idilkirazokcu@gmail.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7075-6044>

MAKALE BİLGİSİ

ÖZ

Geliş Tarihi: 31.12.2019
Kabul tarihi: 08.06.2020
Çevrimiçi Kullanım
Tarihi: 28.10.2020
Makalenin Türü: Araştırma
makalesi

Anahtar Kelimeler:

İş Tatmini,
Performans, İşgören
Performansı, İş Stresi

Bir işletmenin hayatını sürdüren ve geliştiren, çalışanlarıdır. 21. yüzyılı 20. yüzyıldan ayıran en önemli farkı insan kaynaklarıdır. Bununla birlikte artık örgütlerin yönetim bölümü çalışanların fiziksel ve psikolojik yönleriyle onları ele almalı ve işlerini gerçekleştirmelerinde, çalışma şartlarını iyileştirerek onları motive etmelidirler. Böylece iş görenler, tüm beklentilerini karşılayan örgütlerde (çalışma ortamı, ücret, terfi ve iş güvencesi gibi) tatmin olurlar. İş tatmini sağlanan örgütlerde işgörenlerin performansları yükselir, işletme sağlıklı bir biçimde hayatını devam ettirerek amaç ve hedeflerine ulaşır. Ancak 21.yüzyılla birlikte meydana gelen küreselleşme ile birlikte stres de hayatın olmazsa olmaz bir parçası olmuştur. Bu nedenle çalışanların, stresin yarattığı olumsuzluklar karşısında işten aldıkları tatmin seviyeleri düşer ve beraberinde işletmeye olan performansları düşmektedir. Performansları düşen bir örgüt, hedef ve amaçlarını gerçekleştiremez, hayatını uzun süre sürdüremez. Bu çalışmada, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki ve iş stresinin aracılık rolü araştırılmıştır. Yoğun çalışma şartlarından ve tekdüze çalışmalarından ötürü saha çalışması, banka çalışanları seçilmiştir. Çalışmanın evren ve örneklemini Ankara'daki 220 kamu kesimi ve 220 özel banka çalışanına iş stresi, performans ve iş tatmin düzeylerini ölçen anket uygulanmıştır. Toplanan verilerin analizinde, ilişki belirlemeye yönelik olarak korelasyon testi, etki düzeyini belirlemeye yönelik olarak ise yapısal eşitlik modeli, ilişkinin demografik değişkenler açısından farklılaşmasını ortaya koymaya yönelik olarak Anova ve T testleri kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak, iş tatmininin, performans üzerinde etkisi olduğu ve iş tatmini ve işgören performansı arasında iş stresinin aracılık rolü olduğu pozitif yönde ve anlamlı bulunmuştur.

* Bu çalışma, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü işletme programının,16/01/2018 tarihinde sunulan, Dr. Öğr. Üyesi A. Turan Öztürk'ün danışmanlığında İ. Kiraz Aygün'ün tamamladığı, "İş Tatmininin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisi ve İş Stresinin Aracılık Rolü: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Sorumlu Yazar / Corresponding Author

Doi: <https://doi.org/10.30855/gjeb.2020.6.3.001>

The determination of the mediating role of stress on the relationship between job satisfaction and work performance

ARTICLE INFO

Received: 31.12.2019
Accepted: 08.06.2020
Available online: 28.10.2020
Article Type: Research article

Keywords:

Job Satisfaction,
Performance,
Occupational
Performance, Work
Stress

ABSTRACT

The most important difference of 21st century from the 20th century is human resources. In addition to this, the management department of organizations should deal with them in physical and psychological aspects of the employees and motivate them by improving their working conditions. Thus, employees are satisfied to work in organizations that meet all expectations (such as working environment, wages, promotion, job security). Performance of workers are effective in the organizations which increase job satisfaction. Thanks to this, enterprises achieve their aims and objectives in effectively and efficiently. However, stress has also become an essential part of our lives with the globalization in the 21st century. When work stress is at the appropriate level, it has positive effects on people. On the other hand, too much work stress causes negativities. These negativities in working conditions cause intensive stress for workers. For this reason, the level of satisfaction that employees receive from work decreases because of stress related negativities, and accordingly their performance also decreases. An organization with a declining performance cannot achieve its goals and objectives, and cannot survive for a long time. Therefore, in this study, the mediating role of work stress on the relationship between job satisfaction and work performance has been investigated. Bank employees were selected for fieldwork because of intense and ordinary working conditions. A survey that measures job stress, performance and job satisfaction levels was applied to 220 public banks and 220 private bank employees in Ankara. Correlation test was used to determine the relationship, the structural equation model was used to determine the effect level, and Anova and T tests were used to reveal the mean differences for demographic variables. It has been found that, job satisfaction has an impact on performance and job stress has a positive and significant mediating role between job satisfaction and employee performance.

1. Giriş

Bilgi çağı olarak adlandırılan günümüz dünyasında, kalifiye çalışanlara ihtiyaç duyulması sebebiyle örgütlerin veya işletmelerin toplum içindeki yeri daha çok önem kazanmıştır. Küreselleşme ile birlikte iletişimin yayılması, müşteri edinmek için sürekli rekabet içerisinde olan işletmelerin kaynaklarının en değerli varlıkları işgörenler olmuştur. Temelinde, 19. yüzyılın sonları, 20. yüzyılın başlarında F.W.Taylor'ın yapmış olduğu araştırmalarda işletmelerin verimliliklerini artırabilmeleri, işgörenlerin daha verimli çalışabilmeleri için hareket ve zaman metodunu geliştirmişlerdir. Fakat geliştirdikleri ilkeler işgörenin davranışlarını ve motivasyonlarını geliştirmede yetersiz kaldığı anlaşılmıştır. 20. yüzyılın ortalarında bilim insanları, çalışanların davranış ve psikolojilerine yöneldiler, işgörenlerin makine olmadığını, onların da kalp ve beyinlerinin olduğunu hatırlayıp (çağdaşlık böyle olmasını gerektirir), bir insanın nasıl ve hangi şartlarda çalışması gerektiğini, onların ruhlarına dokunarak, davranışlarını anlayarak, işletmelerin verimini artırabilmenin yollarını araştırdılar. Bu sebeple günümüzde işletmeler amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için iş tatmini konusu en önemli sorunlardan birisi haline gelmiştir. Bir başka ifade ile “*Bir bütün olarak örgüte ait memnuniyet ve üretkenlik verisi toplandığında işten tatmin olan bireylerin bulunduğu kuruluşların işten tatmin olmayan bireylerin bulunduğu kuruluşlardan daha etkin olma eğiliminde oldukları*

görülmektedir” (Robbins ve Judge, 2015, s. 85). Dolayısıyla, örgütler yaratacağı olanaklar ve motivasyon teknikleriyle, işgöreni tatmin etmek gerektiğini anlamışlardır. İşgörenin bir işten beklentisi ile iş yerindeki olanaklarının birbirleriyle örtüşmesi işgörenin tatmin olmasıdır. Bireyler, sağlanan imkanlarla tatmin olurlar ve bununla beraber performanslarında da bir artış göstererek işletmenin amaç ve hedeflerini etkili ve verimli bir biçimde gerçekleştirirler.

Küreselleşme, yarattığı sürekli rekabet, yenilikler ve değişimlerle birlikte iş stresini de beraberinde getirmiştir. Stres, çalışanların iş tatmin seviyelerini etkileyerek performanslarında da düşüş yaşatmaktadır. Bu yüzden işletmeler, stresi en aza indirmek için işgörenlerin bütün ihtiyaçlarını karşılamak zorundadırlar. Diğer bir ifade ile işletme yönetimi, işgörenler için çalışma koşulları, ücret, iş güvenliği ve iş sağlığı gibi konularda en uygun şartları sağlamalıdır. Bununla birlikte işgörenlerin gerçekleştirdikleri işten ve çalışma şartlarından aldıkları tatmin düzeyleri artacaktır ve bu artış sonucunda işgörenlerin işletmeye kattıkları değerde başka bir ifade ile performanslarında artış söz konusu olabilecektir. İş yaşamında başarı ve verimliliği artırmanın yolu iş stresini en aza indirilmesi, bununla birlikte iş tatmininin artması ve buna bağlı olarak işgören performansının artırılmasından geçmektedir.

Bu çalışma, dört ana başlıktan oluşmaktadır: Giriş bölümünde, araştırmanın önemi, amacı ve kavramsal çerçeve ortaya konulmuş, yöntem bölümünde, araştırma yöntemi ve hipotezler ortaya konulmuş, bulgular bölümünde, araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, sınırlılık ve veri toplama araçları ortaya konularak veriler analiz edilmiştir. Son bölümde ise olan sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Ayrıca daha önce yapılan benzer çalışmalar ele alınarak bu çalışmanın gerekliliğine işaret edilmiştir.

Yazıcıoğlu (2010), “Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması” adlı çalışmasında, 1042 Türk öğretmen ve 420 Kazak öğretmenlere yapılan anket neticesinde, iş tatminleri ile performansları arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmış ve iş tatmini ile performans arasındaki ilintide cinsiyet ve çalışma yılı değişkenlere oranla farklılaştığını saptamıştır.

Gürbüz vd. (2010), “İş Tatmini ve İş Performansının Yeni öncülü: Temel Benlik Değerlendirmesi” adlı çalışmalarında, Ankara’da bilişim sektöründe büyük ölçekli üç ayrı işletmede çalışan toplam 112 beyaz yakalı işgören üzerinde test ettikleri araştırma sonucunda, temel benlik değerlendirmesinin işgörenlerin iş tatmini ve iş performansını anlamlı bir ilişkide olduğunu saptamıştır.

Baytar (2010), “İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri” adlı çalışmasında, bankacılık sektöründeki şirketlerden birinde, çağrı merkezinde ki 120 müşteri temsilcisiyle yaptığı araştırma sonucunda, araştırmaya katılanların performans seviyelerine bakıldığında işgörenlerin iş başarısı ve iş tatminlerinin bireysel ve örgütsel stres kaynaklarında orta seviyede etkilendikleri ve stresle anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Yılmaz (2012), “Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri ‘Özel Bir Mobilya Fabrikasında Çalışan Personel Üzerinde Bir Araştırma” adlı çalışmasında, 202 işgörene anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, işgörenlerin şirket içindeki konumları ile stres seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu saptamıştır.

Odabaş (2004), “İş Tatmini ve Bireysel Performans İlişkisi” adlı çalışmasında, üç işletmede 111 işgören üzerinde anket çalışması yapmıştır ve iş tatmini ile performans seviyesi arasındaki bağlantının düşük seviyede, olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Gençsoy (2004), “Kobi Yöneticilerinin Stres Düzeyi, Performans ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Adana’daki Kobilerde Bir Araştırma” adlı çalışmasında, 100 işgörene anket uygulanmıştır ve araştırmaya katılan yöneticilerin stres seviyesi ile performans arasında, stres seviyesi ile iş doyumu arasında ve iş doyumu ile performans arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu saptamıştır.

Tekeli ve Paşaoğlu (2012), “Türkiye’de Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Faktörler: Eskişehir İli Kamu ve Özel Banka Örneği” adlı araştırmalarında, 265 işgörene anket uygulaması yapılmıştır. İş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi belirlemek için regresyon analizi yapılmış ve analiz sonucunda özel ve devlet bankalarında ücret, çalışma arkadaşları ve kurumsal izlenim etmenleri ile performans arasında önemli bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Crossman ve Abou-Zaki (2003), “Lübnan’daki Bankacılık Personelinin İş Doymu ve Çalışan Performansı” adlı çalışmada, dokuz tane ticari bankada 202 çalışana anket yapılmış ve analiz sonucunda, iş doyumunun tüm iş yönleriyle birbirine bağımlı, bir memnuniyet başka memnuniyete yol olabileceğini göstermiştir ve iş performansının, iş tatmini ile arttığını saptamıştır.

Tayvan’da, muhasebe uzmanlarına anket çalışması yapılmıştır. Serbest muhasebeci ve mali müşavirlik firmalarında araştırma sonucunda, iş tatmininin, stres ve performans düzeyinde önemli bir rol oynadığını saptamıştır (Chen, 2008).

Macao Casino otellerinin çalışanların iş performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek için anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda, iş tatmini ve iş performansı birbirleri arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır (Gu ve Sen Siu, 2009).

ABD’de çelik sektöründe çalışan işçiler üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların iş tatminleri ve yüksek performansları, işçi-yönetim ilişkilerine, iş ve aile sorumluluklarına, iş rollerine ve iş görevlerine bağlı olduğunu tespit etmiştir (Berg, 1999).

Canik (2010), “Esenboğa Hava Limanı’nda Farklı Birimlerde Çalışanların Stres Düzeylerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi” adlı çalışmada, 155 işgörene anket uygulanmıştır. Analizler sonucunda, işgörenlerin stres seviyeleri ile iş doymu seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Tanşu (2009), “Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama” adlı çalışmada, İstanbul’da bir kamu hastanesinde 502 işgörene anket uygulaması yapılmış ve analizler sonucunda, örgütsel stres ve iş doymu arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Erdoğan (2005), “Örgütsel ve Bireysel Stres Kaynaklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Uygulama” adlı çalışmada, araştırmaya katılan dört işletmeye anket uygulaması yapılmış ve analizler sonucunda da bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını saptamıştır.

Yılmaz (2006), “Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ncü Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmada, 170 lider personele anket uygulanarak analizler sonucunda, stres düzeyi ile performans düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Kılıç vd. (2013), “Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi” adlı çalışmalarında, 364 işgörene yapılan anket sonucunda, bireysel stres etmenleri ile örgütsel stres etmenleri arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamışlardır.

Alp vd. (2011), “Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Stres Düzeyleri ile Performans Düzeyleri Arasındaki İlişki” adlı çalışmalarında, Ankara’da 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde 148 çalışan üzerinde anket uygulaması yapılmıştır ve sonuç olarak işgörenlerin stres seviyeleri ile performansları arasında anlamlı ve eğrisel bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır.

Bozkurt ve Bozkurt (2008), “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması” adlı çalışmalarında, Sakarya’da dört farklı semtteki ilköğretim okullarında çalışan 84 öğretmen ve müdür yardımcılarının anket çalışması yapılmış ve analizler sonucunda, eğitimciler ücretten tatmin olmadıklarını belirtirken, arkadaş ilişkilerinden tatmin olduklarını saptamışlardır.

Toker (2007), “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama” çalışmada, değerlendirilmeye alınan 370 çalışanın anket sonuçları incelendiğinde, yaş ile tatmin arasında olumlu bir ilişki, cinsiyet ve medeni halleri ile bir fark olmadığı, eğitim durumlarının farklılık gösterdiğini saptamıştır.

Özaydın ve Özdemir (2014), “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği” adlı çalışmalarında, farklı coğrafi bölgelerde çalışanların anket sonuçları doğrultusunda, çalışanların sahip olduğu bireysel değişkenler iş tatmini üzerinde etkili oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Eğinli (2009), “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma” çalışmasında, İzmir’de 370 çalışana anket uygulanmış ve analizler sonucunda, kamu ve özel sektör çalışanları arasında iş tatminlerinde bir farklılık olduğunu saptamıştır.

Demirel (2013), “Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü” çalışmasında, Türkiye’deki 393 hakim ve savcıya anket uygulanmış ve değerlendirme neticesinde, hakim ve savcılarının yoğun bir stres altında oldukları ve örgütsel desteğin, mesleki stres ve iş tatmini ilişkisinde aracı değişken olduğunu saptamıştır.

Aydemir ve Erdoğan (2013), “İşgörenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı” çalışmalarında, İstanbul’da bir ayakkabı imalat yapımı işyerinde 56 çalışana anket uygulanmış ve analiz sonucunda, ücret tatmini, iş tatmini ve işgören performansının birbirleri arasında ilişki anlamlı ve pozitif olduğunu saptamışlardır.

Erdoğan vd. (2009), “Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma” çalışmalarında, Edirne ilinde, bir yağ fabrikasının 123 çalışanına yaptıkları anket değerlendirmesinde, stresin, (cinsiyet, eşlerin çalışma durumu hariç) çalışanların demografik özelliklerinde farklılıklar olduğunu saptamışlardır.

Saracel vd. (2015), “Örgütsel Stresin İş Motivasyonu Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” çalışmalarında, özel bir bankanın İstanbul’daki şubelerinde 252 çalışana anket yapılmış ve analizler sonucunda, örgütsel stresin iş motivasyonunu pozitif ve anlamlı yönde etkilediği belirtilmiştir.

Yılmaz (2015), “İşgören İş Tatmini ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma” adlı tezinde, İstanbul ilinde, bir kamu kurumunda çalışan 209 işgörene anket yapılmış ve yapılan analizler sonucunda, genel iş tatmini ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir.

Türkmen (2016), “Örgütsel Stresin İş Gücü Performansına Etkileri” çalışmasında, Bandırma Devlet Hastanesi’nde 118 çalışan anket değerlendirmesine ele alınmış ve yapılan analizler sonucunda, iş başarısı ve iş doyumu ile iş yapısı, örgütsel yapı ve yönetim yapısı arasında pozitif ve yüksek düzeyde anlamlı ilişki bulunduğunu saptamıştır.

Tekingündüz vd. (2014), “İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği” adlı çalışmada, Elazığ ilinde, bir devlet hastanesinde 196 hastane çalışanına anket uygulanmış ve yapılan analizler sonucunda, çalışanların performans, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

Ergül (2015), “Banka Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması” adlı tezinde, Amasya ilinde, merkez ilçede ki 153 banka çalışanlarına anket yapılmış analizler sonucunda, iş tatminini etkileyen faktörlerin iş tatmini ile arasında anlamlı ve pozitif çıktığını saptamıştır.

Doyan (2019), “İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Özel Sağlık İşletmeleri Ankara Örneği” adlı tezinde, Ankara ili Çankaya ilçesindeki beş hastanenin 215 çalışanına anket uygulanmış analizler sonucunda, iş tatmini ve performans arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu saptamıştır.

Bayender (2019), “Çalışma Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Avcılar İlçesindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı tezinde, 270 banka çalışanına anket uygulanmış ve analizler sonucunda, iş tatmininin çalışma stresinden anlamlı olarak etkilendiğini belirtmiştir.

Bayar ve Öztürk (2017), “İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmalarında, 233 kişiye anket yapılmış ve analiz sonucunda, aralarında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

Tekin ve Deniz (2019), “Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Düzeyleri Üzerinde Kontrol Odağı Etkili Bir Faktör Mü?” adlı çalışmalarında, Türkiye’nin çeşitli yerlerinden 178 çalışana anket yapılmış analiz sonucunda, kontrol odağının, iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki ve iş performansı ile anlamlı olmayan bir ilişki bulunduğunu tespit etmişlerdir.

Ercan vd. (2019), “İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi” çalışmalarında, telekomünikasyon sektöründe görev yapan satış temsilcileriyle yüz yüze ayrıntısıyla mülakatlar yapılmış, bir diğer ifade ile nitel çalışma yapılmıştır. Bulgular neticesinde, iş

stresi, iş tatmini, iş performansı, işyerine duyulan örgütsel kıvanç ve işten ayrılma niyetinin birbirleri arasında ilintili olduklarını saptamışlardır.

Philips ve Masih (2019), “Bankacılık Endüstrisinde Çalışan Kadınların Performansına İş Tatmininin Etkisi: Kanpur Şehrinde Bir Çalışma” adlı araştırmalarında, özel ve kamu bankalarından 101 çalışana anket yapılmış ve analiz sonucunda da kadın çalışanların iş tatminleri ile iş performansları arasında pozitif bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Haboubi vd. (2017), “İran Petrokimya Endüstrisinde İş Stresinin ve İş Tatmininin İşgücü Verimliliğine Etkisi” adlı çalışmalarında, rastgele seçilen 125 çalışana anket yapılmış ve analiz sonucunda, iş stresi ve iş tatmin düzeyleri orta ve orta-yüksek düzeyde, iş verimlilikleri orta olarak değerlendirilmiş ve iş stresi ile verimlilikleri arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsız, iş tatmini ve verimlilikleri arasındaki ilişki pozitif ve anlamlı olduğunu saptamışlardır.

Darus (2020), “Banka Çalışanlarında İş Stresi: Bank Rakyat Örneği” adlı çalışmasında, 154 banka çalışanına anket yapılmış ve analiz sonucunda da çalışanların iş stresi düzeyinin ılımlı olduğunu saptamıştır.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolü ile ilgili çalışma sınırlı olması nedeniyle bu araştırmaya gerek duyulmuştur.

2. Yöntem

Bu çalışmada, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünü belirleyerek, işletme yöneticilerinin ve karar vericilerinin, işgören performansının artırılmasına yönelik, iş tatmini ve işgören stresine yönelik uygulamalarının geliştirilmesine önemli katkı sağlayacağı, bu alanda çalışma yapacaklara önemli bir çıkış noktası olacağı değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın amacı; Ankara ilinde faaliyet gösteren kamu kesimine ve özel sektöre ait bankalarda çalışan işgörenlerin, iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesidir.

Araştırmada sınanacak hipotezler aşağıda ifade edilmiştir:

H1: İş tatmininin performans üzerinde etkisi vardır.

H2: İş tatmininin performans üzerine etkisinde, iş stresinin aracılık rolü vardır.

H3: İş stresi ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

H4: Performans ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

H5: İş tatmini ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

H6: İş stresi ortalama değişkeninde yaş grupları değişkeni bakımından farklılık vardır.

H7: Performans ortalama değişkeninde yaş grupları değişkeni bakımından farklılık vardır.

H8: İş tatmini ortalama değişkeninde yaş grupları bakımından değişiklik vardır.

H9: İş stresi ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H10: Performans ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H11: İş tatmini ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H12: İş stresi ortalama değişkeninde çalışma süresi değişkeni bakımından farklılık vardır.

H13: Performans ortalama değişkeninde çalışma süresi bakımından farklılık vardır.

H14: İş tatmini ortalama değişkeninde çalışma süresi bakımından farklılık vardır.

H15: İş stresi ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H16: Performans ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

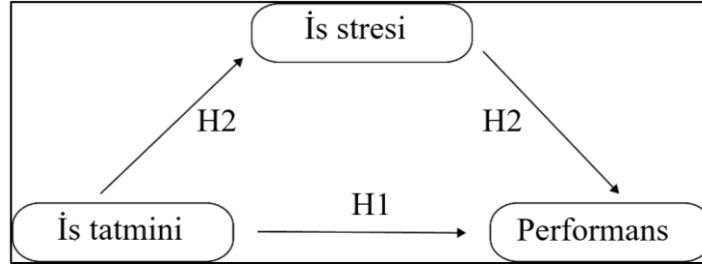
H17: İş tatmini ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H18: İş stresi, performans ve iş tatmini değişkenleri arasında ilişki vardır.

2.1. Araştırmanın modeli

Bu araştırma, amaç kısmında belirtildiği iş tatmininin performans üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracılık rolünü incelemek için yapılmıştır. Bu yönüyle araştırma evrenindeki mevcut durumu ortaya çıkaran betimsel bir araştırmadır. Bu etkiyi incelemek için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

Şekil 1’de araştırma modeli şematik yapısı verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın yapısal modeli

2.2. Araştırmanın evren ve örnekleme

Duyarlılık, güven düzeyi ve seçilecek örnekteki birim sayısı birbiri ile ilişkili değerlerdir. İstenilen düzeyde duyarlılık ve güvenilirliği sağlayan örnek çapı, yığındaki birim sayısına bağlı olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın evrenini, Türkiye Bankalar Birliği'nin web sayfasında yayınlanan verilere göre Ankara ilinde faaliyet gösteren bankalarda çalışan toplam personel sayısı 19.187 kişidir. Bu bilgiye göre araştırmanın evreni 19.187 birimden oluşmaktadır. Örneklem, çalışanlar arasında kolayda örnekleme yöntemine göre %95 güvenilirlik ve %5 duyarlılıkla seçilen 377 birimden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan 220 kamu ve 220 özel banka çalışanları, toplam 440 olarak belirlenmiştir.

2.3. Araştırmanın sınırlılıkları

Bu çalışma, zaman ve ekonomik maliyetlerden dolayı araştırma Ankara ili ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırmanın bulguları, personel davranışlarının yansıtması açısından tek bir sektörde uygulanması uygun görülmüştür. Bu amaca yönelik olarak bankacılık sektörü seçilmiştir.

2.4. Veri toplama araçları

Verilerin örneklem grubundan toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgilere yönelik sorular (yaş, cinsiyet, sektördeki çalışma yılı ve eğitim), ikinci bölümde işgörenlerin stres düzeylerini belirlemek için Aktaş (1996), tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği, üçüncü bölümde performans düzeylerini belirlemek için Çöl (2008), performans ölçeği ve dördüncü bölümde ise iş tatmin düzeyinin belirlenmesi için ise Minnesota İş Tatmin ölçeği kullanılmıştır. İfadeler beşli likert ölçeğinde hazırlanmıştır.

2.5. İş stresi ölçeği

Bu ölçek, Ulusal Sağlık İstatistikleri Merkezi'nde, kadın ve erkek işgörenler üzerinde Dr. Suzanne Haynes aracılığıyla yapılmıştır ve bu ölçeği Aktaş (1996) aracılığıyla ve bir grup uzman yardımıyla Türkçe'ye çevrilerek güvenilirlik çalışması yapılmıştır.

Ölçek güvenilirliğinde, ölçeğin güvenilirliği ile ilgili çalışma iki farklı ancak benzer amacı olan analiz ile gerçekleştirilmiştir. Güvenilirlik çalışmasında bütün soruların birbiriyle ilişki düzeyi (Alpha r \geq :0.8789) bulunmuştur (Aktaş, 1996). Bilindiği gibi Cronbach's Alpha, kullanılan ölçeğin iç tutarlılığını yansıtmaktadır. Bu test ile ölçeğin sorular arasındaki ortalama korelasyona bakılmıştır.

2.6. Performans ölçeği

Bu ölçek, ilk olarak Kirkman ve Rosen (1999) ve daha ileri zamanlarda Sigler ve Pearson (2000) aracılığıyla gerçekleştirilen araştırmalarda yapılmış, bütün parametrelerin güvenilirlik düzeyi onay verilebilir 0,70'lik Cronbach α düzeyinin üzerinde bulunmuştur. Bu ölçeği Çöl (2008), aracılığıyla ve

bir grup uzman yardımıyla da anket içindeki bazı deyişlerde küçük değişimler yapılarak Türkçe'ye çevrilmiştir.

2.7. Minnesota iş tatmin ölçeği

İş tatmini ölçeği ise Weiss vd. (1967), aracılığıyla geliştirilmiştir. Bu ölçek, Hacettepe Üniversitesi'nden Deniz ve Güliz Gökçora aracılığıyla ve dilbilimcilerin kontrolünden geçerek Türkçe'ye çevrilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır, (Cronbach Alpha= 0.77) bulunmuştur (Başalp, 2001:107).

Anketler 435 banka çalışanına bankada, mesai saatleri içerisinde yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. 5 çalışan ise mail yolu ile cevaplandırmıştır. Araştırmaya katılanların %100'ü de dönüş yapmıştır.

2.8. Verilerin analiz yöntemleri

Ölçek Maddelerinin Temel Güvenirlik Analizi: Cronbach's Alpha Katsayısı, ölçek içinde bulunan maddelerin iç tutarlılığının (homojenliğinin) maddeler arası korelasyon katsayılarına bağlı bir ölçüsüdür. Diğer bir ifade ile 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. Cronbach alfa katsayısı, 0 ile 1 arasında değer alır. Ölçeğin alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa "bu ölçekte bulunan maddelerin o ölçüde birbiriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu ya da tüm maddelerin o ölçüde birlikte çalışmış" olmasıdır.

Alfa katsayısının yorumu aşağıdaki gibi yapılmaktadır (Alpar, 2013):

Tablo 1

Cronbach'a Değerine Ölçek Güvenirlięinin Deęerlendirilmesi

α Sınırları	Karar
$\alpha < 0.40$	Ölçek güvenilir deęildir. Ölçek yeniden düzenlenmelidir.
$0.40 \leq \alpha < 0.50$	Ölçek, çok düşük güvenilirlik düzeyine sahiptir. Ölçeğin yeniden düzenlenmesi yada modifiye edilmesi gerekir.
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Ölçek düşük güvenilirlik düzeyine sahiptir. Prototip ölçek olarak kullanılması, ancak iyileştirme çalışmalarının yapılması uygun olur.
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Ölçek yeterli güvenilirlik düzeyine sahiptir. Ölçek, fenomen ile ilgili toplum taramalarında kullanılabilir.
$0.70 \leq \alpha < 0.90$	Ölçek yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir. Ölçek, fenomen ile ilgili toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabilir.
$\alpha \geq 0.90$	Ölçek, çok yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir. Fenomen ile ilgili yüksek geçerlik ve güvenirlikte bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabilir.

Kaynak: Özdamar, K. (2016). *Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi, 114.

2.9. Student-t Testi

Student-t, aşağıda verilen hipotezlerin test edilmesinde kullanılan parametrik test yöntemidir.

- Bir grubun ortalamasının herhangi bir değerden farklı olup olmadığının testi
- Bağımsız iki grubun ortalamalarının farklı olup olmadığının testi
- Bağımlı iki grubun ortalamalarının farklı olup olmadığının testi

2.10. Anova Testi

Birbirinden bağımsız k tane ($k > 2$) gruptan en az birisinin ortalamasının diğerlerinden farklı olup olmadığını inceleyen parametrik bir test yöntemidir. ANOVA testi sonucunda gruplardan en az birisinin ortalamasının diğerlerinden farklı olduğuna karar verilirse farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan testlere çoklu karşılaştırmalar (ikili karşılaştırmalar) denir. Çoklu karşılaştırma yöntemlerinden en yaygın kullanılanları LSD, Tukey, Bonferonni testleridir.

2.11. Pearson Korelasyon Katsayısı

Korelasyon (Pearson korelasyon katsayısı) iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin bir ölçüsüdür. İki değişkenin her ikisinin de değişimi aynı yönde ise korelasyon pozitif olur. Değişkenlerden biri artarken diğeri azalıyorsa korelasyon negatif olur. İki değişken arasında doğrusal ilişki yok ise korelasyon sıfır olur.

Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değer alır. korelasyon katsayısının -1 çıkması iki değişken arasında negatif yönlü tam ilişki olduğunu, +1 olması ise pozitif yönlü tam ilişki olduğunu gösterir. Her iki durumda rastgele değişkenlerden birisi diğerinden bir dönüşüm aracılığıyla elde edilmişse gerçekleşir. Korelasyon katsayısının mutlak değer bakımından büyük çıkması (1'e yaklaşması) doğrusal ilişkinin güçlü olduğu şeklinde açıklanır. Sıfıra yakın çıkması da zayıf doğrusal ilişki olduğu şeklindedir.

Özetle, korelasyon katsayısı iki değere göre açıklanmaktadır:

- İşaretine göre: pozitif korelasyon değişkenlerin aynı yönde değiştiğini, negatif korelasyon katsayısı değişkenlerin ters yönde değiştiğini gösterir.
- Mutlak değerine göre: 0'a yakın değerler ilişkinin zayıf (istatistiksel olarak önemsiz) olduğunu, 1'e yakın değerler ilişkinin güçlü (istatistiksel olarak önemli) olduğunu gösterir

Pearson korelasyon katsayısının istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı student-t testi ile incelenmektedir.

2.12. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli, işlem ve analiz aşamaları olarak doğrulayıcı faktör analize benzeyen bir istatistiksel yöntemidir. Yapısal eşitlik modelinde amaç, gizil değişkenler arasındaki ve gözlenen değişkenlerin gizil değişken üzerindeki etkilerinin incelenerek analiz edilmesidir.

Yapısal eşitlik modeli bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin modellenmesinde kullanılan bir analiz yöntemidir. Bu yöntemi Regresyon analizi yönteminden üstün kılan yönü, bağımlı ve bağımsız değişkenlerin kendi aralarındaki korelasyonları da modele dahil ederek, daha ayrıntılı analiz imkanı sağlamasıdır (Arslan ve Kocagöz, 2010).

Modelin belirlenmesi: Modelin belirlenmesi aşamasında araştırmacı örtük ve ölçülen değişkenlerin sayısını, örtük değişkenler arasındaki ilişkiyi çalışma alanının teorik bilgileri doğrultusunda belirlenmektedir.

Belirlenen modele uygun olarak, grafiksel model tanımlanır. Bu tanımlama görsel bir aşama olarak görünse de aslında parametrelerin tahmini bu grafiksel model üzerinden yapılmaktadır. Oluşturulan grafiksel model aracılığıyla da ölçek modelinin parametrelerinin tahmini yapılmaktadır.

Her istatistiksel sonuç çıkarım yönteminde olduğu gibi, yapısal eşitlik modelinde de modelin uyum iyiliğinin testi yapılmaktadır. Uyum iyiliği için geliştirilen çok sayıda test istatistikleri vardır. Modelin uyum iyiliğinin en önemli ölçütü ki-kare istatistiğidir. Ancak ki-kare istatistiği modeldeki veri ve parametre sayısına bağlı olarak yüksek değerler alabilmektedir. Bu zayıf yönünden dolayı ki-kare istatistiğinin serbestlik derecesine oranı kritik değer olarak kullanılmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizinde, χ^2/sd 'nin kriter olarak kullanılmasında genel anlamda görüş birliği vardır. Ancak diğer diğer uyum testleri kullanımı konusunda görüşbirliği bulunmamaktadır. Bu konudaki tartışmalar İlhan ve Çetin (2014)'den takip edilebilmektedir. Yaygın kullanılan diğer bir uyum iyiliği ölçütü RMSEA değeridir. Analiz edilen modelde, χ^2/sd değeri 2 den küçük ise mükemmel uyum iyiliği, 2 ile 5 arasında ise kabul edilebilir uyum iyiliği vardır, denir. Yine modelde RMSEA değeri 0,05'den küçük ise mükemmel uyum iyiliği, 0,05 ile 0,10 arasında ise kabul

edilebilir uyum iyiliği vardır, denir. Bu çalışmada, yaygın olarak kullanılan uyum iyiliği istatistiklerinden dördü kullanılmıştır:

Tablo 2**Modelin Geçerliliği İçin Uyum İstatistiği Değerleri**

İndeks	Mükemmel uyum değerleri	Kabul edilebilir uyum değerleri
χ^2/df	<2	<5
GFI	>0,95	>0,90
CFI	>0,95	>0,90
RMSEA	<0,05	<0,10

Kaynaklar: Munro, E. (2005). A Systems Approach to Investigating Child Abuse Deaths. *British Journal of Social Work*, 35(4), 531-546; Schreiber, J., Nora, A., Stage, F., Barlow, E. ve King, J. (2006). Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review. *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323-338; Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş - Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık Hizmeti,; Mullen, M., Hooper, D. ve Coughlan, J. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business*, 6(1), 53-60; Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (3. Baskı). Londra: Routledge.

Yapısal eşitlik modelinde son aşama ise uyum iyiliği testlerinin kabul edilebilir kritik değerler dışında olması durumunda, teorik modele bağlı kalınmak şartıyla modelde yapılacak değişikliklerdir. Bu aşama daha çok değişkenler arasındaki korelasyonların modele dahil edilmesinden oluşmaktadır.

3. Bulgular (Verilerin Analizi)**Ölçekler İçin Cronbach's Alpha Katsayısı Bulguları**

Madde sayısı	Ölçek	Cronbach's Alpha
7	İş stresi	0,583
4	Performans	0,762
20	İş tatmini	0,925

Ölçekler güvenilir düzeyde çıkmasıyla kabul edilebilir bir değerde çıkmıştır. Yalnız stres ölçeği düşük güvenilirlik düzeyinde (0,583) değer aldığı için bu ölçeğin geliştirilmesi gereklidir.

3.1. Frekans Dağılımları ve İstatistikî Bulgular

Tablo 2**Araştırmaya Katılanların Demografik Bilgileri**

Kurum	Sayı	Yüzde
Kamu	220	50,0
Özel	220	50,0
Yaş grupları		
20-25 yaş	19	4,3
26-30 yaş	117	26,6
31-35 yaş	137	31,1
36-40 yaş	77	17,5
41 yaş ve üzeri	90	20,5
Cinsiyet		
Kadın	253	57,5
Erkek	187	42,5
Çalışma süresi		
0-1 yıl	19	4,3
2-5 yıl	102	23,2
6-10 yıl	159	36,1
11-15 yıl	67	15,2
16 yıl ve üzeri	93	21,1
Eğitim durumu		
İlköğretim	2	,5
Lise	46	10,5
Önlisans	31	7,0
Lisans	314	71,4
Lisans üstü	47	10,7
Toplam	440	100,0

Araştırmaya belirlenen sayıda ki kamu ve özel banka çalışanlarının %100'ü de katılmıştır. Araştırmaya katılanların 31 ile 35 yaş arasında olanlar %31,1 oluşturmakta, kadın çalışanlar %57,5'i oluşturmakta, 6 ile 10 yıl arasında çalışanlar %36,1'i, lisans mezunları %71,4'ü oluşturmaktadır.

Tablo 3**“Soru 5” Maddesi İçin Frekans Dağılımı Ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 5	Sayı	Yüzde
Beni çok fazla zorluyor ve bunaltıyor	71	16,1
Beni çok bunaltıyor	79	18,0
Beni zorluyor	48	10,9
Beni biraz zorluyor	171	38,9
Beni hiç bunaltmıyor	71	16,1
Toplam	440	100,0

Ort: 3,21 Std. Sapma: 1,349

Araştırmaya katılanların %38,9'u şu an ki iş yükü ile biraz zorlandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4**“Soru 6” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 6	Sayı	Yüzde
Her şeyi zamanında bitiririm	198	45,0
Bir bölümünü bitiririm	32	7,3
Büyük bölümünü bitiririm	137	31,1
Çok azını bırakırım	43	9,8
İşte kalıp bitirmeye çalışırım	30	6,8
Toplam	440	100,0

Ort: 3,74* Std. Sapma: 1,304

*madde negatif anlamlı olduğu için yeniden kodlama yapılmıştır.

Araştırmaya katılanların %45'i genellikle işten ayrılana kadar yapmaları gereken her şeyi zamanında bitirebildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 5**“Soru 7” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 7	Sayı	Yüzde
Çok fazla güç bulurum	20	4,5
Çok güç bulurum	37	8,4
Bazen güç bulurum	242	55,0
Çok az güç bulurum	92	20,9
Çok olumlu bulurum	49	11,1
Toplam	440	100,0

Ort: 3,26 Std. Sapma: 0,925

Araştırmaya katılanların %55'i bazı iş arkadaşları veya astlarıyla çalışmanın bazen güç bulduklarını görmüştür.

Tablo 6**“Soru 10” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 10	Sayı	Yüzde
Tamamıyla katılıyorum	96	21,8
Çoğu zaman doğru	186	42,3
Bazen doğru	97	22,0
Nadiren doğru	27	6,1
Kesinlikle doğru değil	34	7,7
Toplam	440	100,0

Ort: 2,36 Std. Sapma: 1,12

Araştırmaya katılanların % 42,3’ü işlerinin gereklerini yerine getirmede çoğunlukla kendilerine aşırı yüklenmelerini, çoğu zaman doğru bulduklarını ifade etmektedirler.

Tablo 7**“Soru 11” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 11	Sayı	Yüzde
Tamamıyla katılıyorum	27	6,1
Çoğu zaman doğru	41	9,3
Bazen doğru	93	21,1
Nadiren doğru	154	35,0
Kesinlikle doğru değil	125	28,4
Toplam	440	100,0

Ort: 3,70 Std. Sapma: 1,155

Araştırmaya katılanların % 35’i işlerinde baskı altında kaldıklarında kontrolü kaybetme eğilimlerinde nadiren doğru olduğu görülmüştür.

Tablo 8**“Soru 12” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 12	Sayı	Yüzde
Tamamıyla katılıyorum	40	9,1
Çoğu zaman doğru	81	18,4
Bazen doğru	148	33,6
Nadiren doğru	109	24,8
Kesinlikle doğru değil	62	14,1
Toplam	440	100,0

Ort: 3,16 Std. Sapma: 1,156

Araştırmaya katılanların % 33,6’ı işlerinin gereklerini yerine getirmelerini engelleyen birçok müdahalenin sıkıntısını yaşamayı bazen doğru bulmaktadırlar.

Tablo 9**“Soru 14” Maddesi İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

Soru 14	Sayı	Yüzde
Tamamıyla katılıyorum	36	8,2
Çoğu zaman doğru	74	16,8
Bazen doğru	110	25,0
Nadiren doğru	74	16,8
Hiç doğru değil	146	33,2
Toplam	440	100,0

Ort: 3,50 Std. Sapma: 1,321

Araştırmaya katılanların % 33,2'si işim evde de devam eder, işim bitmeden hayatta uyuyamam ifadesini hiç doğru bulmadıkları görülmüştür.

Tablo 10**İş Stresi Ölçeği Maddelerinin Açıklayıcı İstatistik Tabloları**

Madde	Ortalama	Std. Sapma
Soru 5	3,21	1,349
Soru 6*	3,74	1,304
Soru 7	3,26	,925
Soru 10	2,36	1,120
Soru 11	3,70	1,155
Soru 12	3,16	1,156
Soru 14	3,50	1,321
Stres ölçeği ortalaması	3,24	,637

İş stresi ölçeğinde ortalama 3.24 (orta düzeyde) çıkmıştır. Stres unsuru çalışanlar üzerinde orta düzeyde etkilediği algısı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 11**Performans Ölçeği Maddeleri İçin Frekans Dağılımı ve Açıklayıcı İstatistik Bulguları**

	Hiç katılmıyorum		Kısmen katılmıyorum		Kısmen katılıyorum		Tamamen katılıyorum		Ort.	Std. Sapma		
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde				
perform01	4	,9	8	1,8	53	12,0	222	50,5	153	34,8	4,16	0,773
perform02	4	,9	13	3,0	117	26,6	237	53,9	69	15,7	3,80	0,765
perform03	3	,7	6	1,4	64	14,5	218	49,5	149	33,9	4,15	0,762
perform04	3	,7	3	,7	62	14,1	229	52,0	143	32,5	4,15	0,730
Performans ölçeği ortalaması											4,07	0,579

İşgören performansı ölçütünde, çalışanların % 50,5'i görevlerini tam zamanında tamamlamalarında katılmakta, % 53,9'u iş hedeflerine fazlasıyla ulaşımlarında katılmakta, % 49,5'i sundukları hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştıklarına emin olmalarına katılmakta ve % 52'si bir problem gündeme geldiğinden hızlı şekilde çözüm üretmelerine katılmaktadır. Genel ortalama sonucunda ise iş görenler kendilerini çok iyi algılamalarına rağmen iş hedeflerine fazlasıyla ulaşma ölçütünde kendilerini biraz eksik algılamaktadırlar.

3.2. İş tatmininin performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü için yapısal eşitlik modeli bulguları

H1: İş tatmininin performans üzerinde etkisi vardır.

H2: İş tatmininin performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü vardır.

Tablo 14

Yapısal Eşitlik Modeli İçin Uyum İyiliği İndeksi Bulguları

İndeks	model bulguları
χ^2/df	2,108
GFI	0,884
CFI	0,916
RMSEA	0,050

İş tatmininin, performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü yapısal eşitlik modeliyle incelenmiştir. Oluşturulan modelin uyum iyiliği katsayısı bulguları Tablo 15'de verilmiştir. Elde edilen bulgular modelin Tablo 2'de verilen ölçütleri sağladığı görülmektedir.

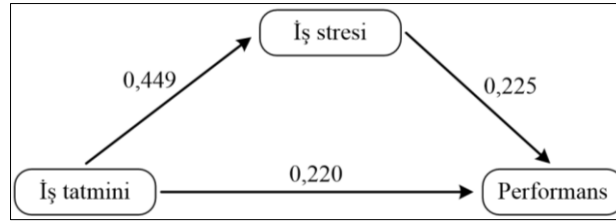
Tablo 15

Ölçekler Arasındaki Etkilere İlişkin Bulgular

		PERFORM	STRES
Direkt etki	Stres	0,225 (p=0,002)	0
	Tatmin	0,119 (p=0,049)	0,449 (p=0,000)
Dolaylı etki	Stres	0	0
	Tatmin	0,101	0
Toplam etki	Stres	0,225	0
	Tatmin	0,220	0,449

Elde edilen bulgulara göre her iki ölçek değişkeninde performans üzerine etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Performans üzerine iş tatmininin doğrudan etkisi 0,119 iş stresinin doğrudan etkisi 0,225 ve iş tatmininin iş stresi üzerine doğrudan etkisi 0,449 olarak hesaplanmıştır. Modelde iş stresinin aracılık etkisinden dolayı iş tatmininin performans üzerine 0,101 dolaylı etkisi vardır. Bu iki etkiyle birlikte iş tatmininin performans üzerine 0,220 toplam etkisi vardır. Elde edilen sonuçlara göre iş tatmini değişkeninde 1 birim iyileştirmenin performans üzerine 0,220 birim iyileştirme etkisinin, iş stresi değişkeninde 1 birim iyileştirmenin performans üzerinde 0,225 birim iyileştirme etkisinin olacağı tahmin edilmektedir.

Bulgulara göre H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir.



Şekil 2. İş tatmininin performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü

Tablo 16

Stres Ölçeği Maddelerinin Ölçek Üzerindeki Etkileri

	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kr. değer	P
stres05	1	0,590			
stres06	-0,326	-0,198	0,100	-3,256	0,001
stres07	0,469	0,406	0,082	5,750	***
stres10	0,187	0,133	0,086	2,167	0,030
Stres11	0,349	0,240	0,102	3,411	***
Stres12	0,899	0,619	0,134	6,697	***
stres14	0,147	0,089	0,100	1,472	0,141

Yapısal eşitlik modelinde stres ölçeği maddelerinin ölçek üzerindeki etkileri Tablo 16’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre “stres14” maddesinin etkisi istatistiksel olarak anlamsız, diğer maddelerin etkileri ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart tahmin değerlerine göre en yüksek etki “stres12” ve “stres05” maddelerinde en düşük etki ise “stres10” maddesinde görülmektedir. Buna göre “stres12” maddesinde 1 birim değişiklik olduğunda iş stresi ölçeğinde 0,619 birim değişiklik olması beklenmektedir. Ayrıca “stres06” maddesinin etkisi negatif olması, bu maddenin ölçekteki diğer maddelere ters anlam taşıdığı ve bu maddede 1 birim değişiklik olduğunda iş stresi ölçeğinde -0,198 birim değişiklik olacağı beklenmektedir.

Maddelerin etkileri aynı zamanda performans üzerinde de dolaylı olarak etkileri vardır. İş stresi ölçeği maddeleri arasında “Stres12” maddesinde ifade edilen stres unsurunda meydana gelecek iyileştirmenin performans üzerinde etkisinin en yüksek olması beklenmektedir.

Tablo 17

Performans Ölçeği Maddelerinin Ölçek Üzerindeki Etkileri

	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kr. değer	P
perform01	1,022	0,645	0,099	10,321	***
perform02	1,070	0,676	0,102	10,506	***
perform03	1,054	0,669	0,101	10,447	***
perform04	1	0,663			

Yapısal eşitlik modelinde performans ölçeği maddelerinin ölçek üzerindeki etkileri Tablo 17’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre tüm maddelerin etkileri ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart tahmin değerlerine maddelerin hepsinin etkileri birbirine yakın çıkmıştır. Buna göre “perform02” maddesinde meydana gelecek 1 birim iyileşmenin performans değişkeninde 0,676 birim iyileştirme gerçekleştirmesi beklenmektedir. Daha genel bir ifade ile performans değişkeninde iyileştirme gerçekleştirebilmek için ölçeğe ait dört maddede de algıların iyileştirmesinin birbirine yakın etki yapabilemesidir.

Tablo 18**İş Tatmini Ölçeği Maddelerinin Ölçek Üzerindeki Etkileri**

	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kr. değer	P
tatmin01	1	0,275			
tatmin02	2,284	0,549	0,422	5,411	***
tatmin03	2,303	0,533	0,438	5,260	***
tatmin04	2,411	0,597	0,447	5,395	***
tatmin05	1,996	0,560	0,375	5,321	***
tatmin06	1,984	0,550	0,374	5,299	***
tatmin07	2,330	0,598	0,432	5,392	***
tatmin08	2,514	0,574	0,470	5,346	***
tatmin09	2,215	0,600	0,410	5,397	***
tatmin10	2,440	0,682	0,441	5,531	***
tatmin11	2,750	0,701	0,496	5,547	***
tatmin12	2,530	0,740	0,452	5,594	***
tatmin13	2,183	0,554	0,411	5,305	***
tatmin14	2,494	0,610	0,461	5,415	***
tatmin15	2,921	0,784	0,518	5,638	***
tatmin16	2,741	0,718	0,492	5,568	***
tatmin17	2,245	0,581	0,418	5,364	***
tatmin18	1,852	0,565	0,346	5,350	***
tatmin19	2,758	0,747	0,493	5,600	***
tatmin20	2,942	0,756	0,525	5,608	***

Yapısal eşitlik modelinde iş tatmini ölçeği maddelerinin ölçek üzerindeki etkileri Tablo 18’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre tüm maddelerin etkileri ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Standart tahmin değerlerine göre en yüksek etki “tatmin15” maddesinde, en düşük etki ise “tatmin01” maddesinde görülmektedir. Buna göre “tatmin15” maddesinde 1 birim değişiklik olduğunda iş tatmini ölçeğinde 0,784 birim değişiklik olması beklenmektedir.

Maddelerin etkileri aynı zamanda performans üzerinde de dolaylı olarak etkileri vardır. İş tatmini ölçeği maddeleri arasında “tatmin15” maddesinde ifade edilen tatmin unsurunda meydana gelecek iyileştirmenin performans üzerinde etkisinin en yüksek olması beklenmektedir.

İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Demografik Değişkenler Bakımından İncelenmesi:

H3: İş stresi ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

H4: Performans ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

H5: İş tatmini ortalama değişkeninde kurum değişkeni bakımından farklılık vardır.

Tablo 19

İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Kurum Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Kurum	N	Ort.	Std. Sapma	t	p
Stres	Kamu	220	3,24	0,611	0,075	0,940
	Özel	220	3,24	0,663		
performans	Kamu	220	4,05	0,584	-0,494	0,622
	Özel	220	4,08	0,574		
İş tatmini	Kamu	220	3,02	0,685	-1,866	0,063
	Özel	220	3,15	0,732		

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenlerinin kurum değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 19’da verilmiştir. Yapılan student-t testine göre her üç ölçekte de kurum değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Buna göre H3, H4 ve H5 hipotezlerinin üçü de reddedilmiştir.

H6: İş stresi ortalama değişkeninde yaş grupları değişkeni bakımından farklılık vardır.

H7: Performans ortalama değişkeninde yaş grupları değişkeni bakımından farklılık vardır.

H8: İş tatmini ortalama değişkeninde yaş grupları değişkeni bakımından farklılık vardır.

Tablo 20
İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Yaş Grupları Değişkeni Bakımından İncelenmesi

	Yaş grupları	N	Ort.	Std. Sapma	F	p
Stres	20-25 yaş	19	3,37	0,765	0,711	0,584
	26-30 yaş	117	3,22	0,543		
	31-35 yaş	137	3,19	0,656		
	36-40 yaş	77	3,23	0,683		
	41 yaş ve üzeri	90	3,31	0,655		
	Toplam	440	3,24	0,637		
Performans	20-25 yaş	19	4,13	0,516	1,077	0,367
	26-30 yaş	117	4,14	0,511		
	31-35 yaş	137	4,03	0,599		
	36-40 yaş	77	3,98	0,585		
	41 yaş ve üzeri	90	4,08	0,632		
	Toplam	440	4,07	0,579		
İş tatmini	20-25 yaş	19	3,36	0,819	0,825	0,510
	26-30 yaş	117	3,10	0,713		
	31-35 yaş	137	3,06	0,708		
	36-40 yaş	77	3,04	0,665		
	41 yaş ve üzeri	90	3,08	0,731		
	Toplam	440	3,08	0,711		

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenlerinin yaş grupları değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 20'de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre her üç ölçekte de yaş grupları değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Buna göre H6, H7 ve H8 hipotezlerinin üçü de reddedilmiştir.

H9: İş stresi ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H10: Performans ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

H11: İş tatmini ortalama değişkeninde cinsiyet değişkeni bakımından farklılık vardır.

Tablo 21**İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Cinsiyet Değişkeni Bakımından İncelenmesi**

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	T	p
Stres	Kadın	253	3,22	0,645	-0,507	0,613
	Erkek	187	3,26	0,627		
Performans	Kadın	253	4,07	0,584	0,179	0,858
	Erkek	187	4,06	0,572		
İş tatmini	Kadın	253	3,09	0,732	0,336	0,737
	Erkek	187	3,07	0,683		

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenlerinin cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 21’de verilmiştir. Yapılan student-t testine göre her üç ölçekte de cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Buna göre H9, H10 ve H11 hipotezlerinin üçü de reddedilmiştir.

H12: İş stresi ortalama değişkeninde çalışma süresi değişkeni bakımından farklılık vardır.

H13: Performans ortalama değişkeninde çalışma süresi değişkeni bakımından farklılık vardır.

H14: İş tatmini ortalama değişkeninde çalışma süresi değişkeni bakımından farklılık vardır.

Tablo 22**İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Çalışma Süresi Değişkeni Bakımından İncelenmesi**

		N	Ort.	Std. Sapma	F	p
Stres	0-1 yıl	19	3,21	0,765	0,161	0,958
	2-5 yıl	102	3,25	0,551		
	6-10 yıl	159	3,21	0,667		
	11-15 yıl	67	3,28	0,642		
	16 yıl ve üzeri	93	3,24	0,653		
	Toplam	440	3,24	0,637		
Performans	0-1 yıl	19	4,08	0,500	0,324	0,862
	2-5 yıl	102	4,12	0,526		
	6-10 yıl	159	4,06	0,592		
	11-15 yıl	67	4,06	0,573		
	16 yıl ve üzeri	93	4,03	0,635		
	Total	440	4,07	0,579		
İş tatmini	0-1 yıl	19	3,26	0,783	1,127	0,343
	2-5 yıl	102	3,05	0,717		
	6-10 yıl	159	3,05	0,685		
	11-15 yıl	67	3,22	0,712		
	16 yıl ve üzeri	93	3,04	0,732		
	Toplam	440	3,08	0,711		

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenlerinin çalışma süresi değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 22’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre her üç ölçekte de çalışma süresi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Buna göre H12, H13 ve H14 hipotezlerinin üçü de reddedilmiştir.

H15: İş stresi ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H16: Performans ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

H17: İş tatmini ortalama değişkeninde eğitim durumu değişkeni bakımından farklılık vardır.

Tablo 23

İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenlerinin Eğitim Durumu Değişkeni Bakımından İncelenmesi

		N	Ort.	Std. Sapma	F	P
Stres	Lise	46	3,56	0,512	5,461	0,001
	Önlisans	31	3,23	0,517		
	Lisans	314	3,17	0,650		
	Lisans üstü	47	3,33	0,639		
	Toplam	438	3,24	0,637		
performans	Lise	46	4,30	0,529	2,764	0,042
	Önlisans	31	4,05	0,564		
	Lisans	314	4,04	0,580		
	Lisans üstü	47	4,05	0,598		
	Toplam	438	4,07	0,579		
İş tatmini	Lise	46	3,33	0,808	2,197	0,088
	Önlisans	31	3,13	0,779		
	Lisans	314	3,04	0,686		
	Lisans üstü	47	3,08	0,720		
	Toplam	438	3,08	0,713		

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenlerinin eğitim durumu değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 23’de verilmiştir. Yapılan ANOVA testine göre iş stresi, performans değişkenlerinde eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağını belirlemek için yapılan TUKEY testine göre her iki ölçekte de farklılık lise mezunu ve lisans mezunu gruplarının ortalamasının farklı olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Buna göre H15 ve H16 hipotezleri kabul edilmiş, H17 hipotezi reddedilmiştir.

H18: İş stresi, performans ve iş tatmini değişkenleri arasında ilişki vardır.

Tablo 24
İş Stresi, Performans ve İş Tatmini Ortalama Değişkenleri Arasındaki Korelasyon Katsayısı Bulguları

		Stres	performans	is tatmini
Stres	Korelasyon katsayısı	1	,194	,270
	P		,000	,000
performans	Korelasyon katsayısı	,194	1	,184
	P	,000		,000
is tatmini	Korelasyon katsayısı	,270	,184	1
	P	,000	,000	

İş stresi, performans ve iş tatmini ortalama değişkenleri arasındaki korelasyon katsayısı bulguları Tablo 24’de verilmiştir. Tüm korelasyon katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bütün katsayıların pozitif olması bu değişkenler arasında olumlu (pozitif) yönde ilişki olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Bir başka ifade ile değişkenlerden herhangi birisinde artma olduğunda diğer değişkenlerde de artma olması beklenmektedir. Korelasyon katsayılarına göre en yüksek ilişki stres ile iş tatmini değişkenleri arasında, en düşük ilişki performans ile iş tatmini değişkenleri arasındadır.

4. Sonuç ve öneriler

Araştırma ile iş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Saha çalışması, yoğun iş temposundan dolayı aşırı stres altında çalışan bankacılık sektörü ele alınmıştır. Ankara’daki araştırma, kolayda örnekleme yöntemi yapılarak kamu ve özel sektör banka çalışanlarına iş tatminleri, performansları, iş streslerini belirleyen anket uygulanmıştır. Belirlenen sayıda ki tüm çalışanlar anket uygulamasına cevap vermiştir. Araştırma sonucunda:

- İş tatminin, performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. İki ana hipotez olan: iş tatmininin, performans üzerinde etkisinin var olduğu ve iş tatmininin, performans üzerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü olduğu kabul edilmiştir.
- Ayrıca saha çalışmasında anket esnasında mülakatlarda, çalışanların çok yoğun stres altında oldukları ve iş tatmin düzeyleri düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bilgiler sonucunda, devam eden çalışmalara veya gelecekte yapılacak araştırmalara ilişkin bir takım önerilerde bulunmak mümkündür:

- Araştırma sürecinde birçok banka çalışanlarının, yoğun çalışma saatlerinden dolayı tatmin olmadıkları ve bu yüzden de yoğun stres altında oldukları gözlemlenmiştir. Banka çalışanlarının zaman maliyetlerini en aza indirmek için çalışma saatleri ve stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyacak ayrıntılı bir çalışma yapılmalıdır.
- Araştırma bulgularında ücret, iş tatmini ölçütünde ortalaması en düşük çıkan unsurdur. Araştırma sırasında, bu durumdan hiç tatmin olmadıkları gözlemlenmiştir. Banka çalışanlarının ücret ve stres seviyeleri ile ilgili bir araştırma yapılmalıdır.
- Anket görüşmelerinde ücret ve çalışma saatleri hususunda, beklentilerini elde edemediklerine ilişkin algıları, onları yoğun bir strese girmelerine neden olmaktadır. Bu yüzden haklarını savunabilecekleri bir sendikaya ihtiyaç duymaktadırlar. Banka çalışanlarının sendika ihtiyaçları ile ilgili ayrıca bir çalışma yapılmalıdır.

- Araştırma sırasında kadın çalışanların, çalışma şartlarından daha fazla etkilendikleri ve daha fazla stres altına girdikleri gözlemlenmiştir. Çalışma şartlarının birçok kadın çalışanı özellikle evli kadın çalışanların aile hayatlarını etkilediğini anket görüşmelerinde gözlemlenmiştir. Kadın banka çalışanları ile ilgili kapsamlı bir çalışma yapılmalıdır.

- Araştırma esnasında bazı bankalarda yöneticinin baskın olduğu ve bu durumdan çalışanların olumsuz etkilendiği gözlemlenmiştir. Bu yüzden banka yöneticileri ile ilgili kapsamlı bir çalışma veya genel müdürlüklerinin yöneticiler ile ilgili stresle baş etme teknikleri ve eğitim almaları ile ilgili bir çalışma önerilmektedir.

Bu araştırmada yukarıda bahsedilen kısıtlardan dolayı evrenin tümüne ulaşılamamıştır. Araştırma, kolayda örnekleme yöntemi olması nedeniyle, kent dışındaki yerleşim birimlerinde araştırma yapılamamıştır. Ankara'daki tüm banka çalışanlarına ulaşılması ile daha farklı sonuca ulaşmak mümkün olabilecektir.

Kaynakça

- Aktaş, A. M. (1996). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4), 25-42.
- Alp, A., Ban, Ü., Tayfun, A. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin stres düzeyleri ile performans düzeyleri arasındaki ilişki. *İktisat İşletme ve Finans*, 26(299), 67-89.
- Alpar, R. (2013). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arslan, Y. ve Kocagöz, E. (2010). Yapısal eşitlik modellemesi ve regresyon: karşılaştırmalı bir analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (35), 1-17.
- Aydemir, P. ve Erdoğan, E. (2013). İşgörenlerin ücret tatmini, iş tatmini ve performans algısı. *Kamu-İş*, 13(2), 127-153.
- Başalp, N. (2001). *İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin iş tatmin düzeylerinin karşılaştırılması: Sakarya ilinde bir uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Bayar, H.T. ve Öztürk, M. (2017). İş stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi araştırma görevlileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 525-546.
- Bayender, B. (2019). *Çalışma stresinin iş tatmini üzerindeki etkisi: Avcılar ilçesindeki banka çalışanları üzerine bir araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baytar, Ö. (2010). *İş yaşamında stresin işgören performansı üzerindeki etkileri*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Berg, P. (1999). The effects of high performance work practices on job satisfaction in the united states steel industry. *Relations Industrielles*, 54(1), 111-135.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Canik, B. (2010). *Esenboğa Havalimanı'nda farklı birimlerde çalışanların stres düzeylerinin iş tatmini üzerine etkisi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chen, J.C. (2008). The Impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 573-582.
- Crossman, A. ve Abou-Zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Darus, A. (2020). Banka çalışanları arasındaki iş stresi: Bank Rakyat örneği. *Malezya Yönetim Dergisi*, 17, 115-124. Erişim adresi: <http://e-journal.uum.edu.my/index.php/mmj/article/view/8996>

- Demirel, E.T. (2013). Mesleki stresin iş tatminine etkisi:örgütsel desteğin aracılık rolü. *Niğde Üniversitesi İİBD Dergisi*, 6(1),220-241.
- Doyan, Y. (2019). *İş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin belirlenmesi: özel sağlık işletmeleri Ankara örneği*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Eğimli, A.T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(9), 35-52.
- Ercan, A., Kazançoğlu İ. ve Küçükaltan B. (2019), İş stresi, iş tatmini, örgütsel kıvanç ve işten ayrılma niyeti etkileşiminin iş performansı ile ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, 14, 101-114.
- Erdinç, S. (2005). *Örgütsel ve bireysel stres kaynaklarının iş tatmini üzerine etkisi: Hava trafik kontrolörleri üzerine bir uygulama*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Erdoğan, T., Ünsar, S. ve Süt, N. (2009).Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri:bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 447-461.
- Ergül, O.(2015). *Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gençsoy, H. (2004). *Kobi yöneticilerinin stres düzeyi, performans ve iş tatmini arasındaki ilişki: Adana'da Kobi'lerde bir araştırma*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gu, Z. ve Sen Siu, R. C. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in macao casino. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561-578.
- Gürbüz, S., Erkuş, A. ve Sıgır, Ü. (2010). İş tatmini ve iş performansının yeni öncülü: temel benlik değerlendirmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 69-76.
- Haboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S. ve Hosseini, A. E. (2017). İran petrokimya endüstrisinde iş stresinin ve iş tatmininin işgücü verimliliğine etkisi. *İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 8(1), 67-71.
- İlhan, M. ve Çetin, B. (2014). LISREL ve AMOS programları kullanılarak gerçekleştirilen yapısal eşitlik modeli (yem) analizlerine ilişkin sonuçların karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 26-42.
- Kılıç, R., Yumuşak, S. ve Yıldız, H. (2013). Banka çalışanlarının maruz kaldıkları bireysel ve örgütsel stres kaynakları arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniv.İİBF Dergisi*, 8(2), 71-92.
- Mullen, M., Hooper, D. ve Coughlan, J. (2008). structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business*, 6(1), 53-60.
- Munro, E. (2005). A systems approach to investigating child abuse deaths. *British Journal of Social Work*, 35(4), 531-546.
- Odabaş, Z. (2004). *İş tatmini ve bireysel performans ilişkisi*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, Sağlık ve Davranış Bilimlerinde Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Philips, S. G. ve Masih, E. (2019). Bankacılık endüstrisinde çalışan kadınların performansına iş tatmininin etkisi: Kanpur şehrinde bir çalışma. *Asya Yönetim Dergisi*, 10(4), 394-399.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2015). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Saracel, N., Taşseven, Ö. ve Ay, N. (2015). Örgütsel stresin iş motivasyonu üzerine etkisi: banka çalışanları üzerine bir uygulama. *Social Sciences Research Journal*, 4(4), 12-34.
- Schreiber, J., Nora, A., Stage, F., Barlow, E. ve King, J. (2006). reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323-338.

- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*. (3. Baskı). Londra: Routledge.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş - Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık Hizmeti.
- Tanşu, M. (2009). *Örgütsel stres kaynakları ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi ve sağlık sektöründe bir uygulaması*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tekeli, S. ve Paşaoğlu, D. (2012). Türkiye’de banka çalışanlarının performansını etkileyen faktörler: Eskişehir ili kamu ve özel banka örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 177-189.
- Tekin, B. ve Deniz, B. (2019). Muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatmini düzeyleri üzerinde kontrol odağı etkili bir faktör mü?. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 84, 65-94.
- Tekingündüz, S. ve Top, M. ve Seçkin, M. (2014/20-22 Kasım). *İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Hastane örneği*, V. Uluslararası Sağlıkta Performans Ve Kalite Kongresi, Poster, Sunum, Antalya.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir’deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Türkmen, A. (2016). Örgütsel stresin iş gücü performansına etkileri. *Route Educational and Social Science Journal*, 3(4), 1-27.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde iş tatmini ve işgören performansı ilişkisi: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması. *Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, (55), 243-264.
- Yılmaz, E. (2015). *İşgören iş tatmini ile işgören performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Yılmaz, O. (2006). *Stresin performans üzerindeki etkisi 40ıncı piyade eğitim alay komutanlığı lider personeli üzerinde bir araştırma*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yılmaz, V. (2012). *Stresin bireysel performans üzerine etkileri*, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

