
BANKACILIKTA MESAI, HEDEF VE GÜVEN OLGULARININ PERFORMANS VE MOBBİNG ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

İsmail BAKAN* Burcu ERŞAHAN** Buket SEZER*** Şule SÜNBÜL****

ÖZET

Günümüz iş dünyasının her alanında, örgütlerin esas kuruluş amaçları, kar elde etmek ve bu karlılıklarını sürdürebilmek olmuştur. Bu noktada, belirlenen hedeflere ulaşmak için başta yöneticiler olmak üzere, örgüt çalışanlarının tamamına büyük sorumluluklar düşmektedir. Konulan hedeflere ulaşmak gayreti içinde olan, belirlenen hedefleri gerçekleştiremediği takdirde, işini kaybedeceği korkusu ile meydana gelen mesleki güvensizlikle birlikte; uzun mesai saatlerine katlanan bir çalışan için, durum pek de iç açıcı görünmemektedir. Böyle bir durumda, çalışanın performansının nasıl etkileneceği, mobbinge maruz kalıp kalmadığı, bu çalışmanın esasını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada Doğu Akdeniz bölgesinde bulunan Adana, Osmaniye, Antakya, Gaziantep ve Kahramanmaraş'taki kamu bankası, özel banka ve katılım bankalarının farklı şubelerinde çalışan 200 personele anket uygulanmış, elde edilen veriler istatistiki analizlerle test edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hedef Baskısı, Fazla Mesai, Mesleki Güven, Performans, Mobbing

THE EFFECTS OF HOURS, TARGET AND TRUST CONCEPTS IN BANKING ON PERFORMANCE AND MOBBING

ABSTRACT

In all aspects of today's business world, it has been able to achieve and maintain their profit of profitability. At this point particularly to achieve reach the targets, there must be great responsibility to take organization employers; which including the managers. For a stand of working long hours, so the situation does not seem encouraging, unless in the effort to achieve the set targets which, if any of the set targets caused by fear of losing his job with professional insecurity. The workers may be exposed to mobbing constitutes the basis of this study, in that such a case, how will affect the performance of the workers.

In this study, the questionnaire has been applied to public, private and the participation banks' staff who are working in the different branches in the region of eastern Mediterranean Adana, Osmaniye, Antakya, Gaziantep and Kahramanmaraş and the result has been tested by statistical analysis and the meaningful difference between results presented.

Key Words: Target Pressure, Overtime Labor, Occupational Safety, Performance, Mobbing

* Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

** Doç. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

*** Arş. Gör., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF., İşletme Bölümü.

1.GİRİŞ

Günümüzde bankaların artan rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için birleşme ve devralmalarla ölçeklerini büyüttükleri ve böylece ölçek ekonomilerinin bilinen avantajlarını da kullanarak varlıklarını güçlü bir şekilde sürdürmeye çalıştıkları gözlenmektedir (Hawke, 2002:8). Her geçen gün aktifleri büyüyen ve sayıca çoğalan kamu, özel ve katılım bankalarının şube sayıları da her geçen gün artış göstermektedir (Çolak vd,1999:3). Bankalar arasındaki bu rekabet, bankaların kendi şubeleri arasında bile kendini göstermektedir. Karlılık ve en büyük olma yarışı, bankaların ürün yelpazesinin her geçen gün genişlemesine, bu da çalışan personelin iş yükünün giderek artmasına yol açmaktadır (Taşkın vd, 2010: 12).

Şirketlerin kendi kapasitelerini zorlayan hedefler koyması, şirketlerin varoluş nedenidir. Şirketler, insanların tek başlarına ulaşamayacakları hedeflere, her çalışanın diğeriyle işbirliği yaparak ulaşabilmesi için kurulur. Hedefler her zaman o şirkette çalışan insanların yapabileceklerinin en iyisini yapması için koyulur (Gerybadze, 1995).

Hedeflerin gerçekleştirilmesi için bazen normal mesai süreleri yetmemekte, çalışanlar da gerek mesai bitiminden sonra, gerekse hafta sonları çalışarak bu hedeflerini gerçekleştirme yoluna başvurmuşlardır. Belirlenen hedeflere ulaşma çabası da çalışan üzerinde bazı olumsuz sonuçlara da neden olabilmektedir. Buna, bir de işe duyulan güven eklendiğinde, çalışanın üzerindeki baskı artmaktadır.

2. HEDEF BASKISI

En basit tanımıyla hedef; varılmak istenen nokta olarak tanımlanabilir (Seferoğlu, 2012:1). Bir hayalin, bir fikrin, belirli bir tarih ve zaman çerçevesinde, eyleme dönüştürülerek, harekete geçirilmesi de hedef kavramının başka bir tanımıdır (Onaran 1981:205).

Uzmanlara göre mantıklı hedefler çalışanın motivasyonunu artırırken, ulaşılamaz hedefler belirlemek hüsrana yol açmaktadır. Çoğu sektörde tepe yönetiminin hedefleri, her zaman şirketlerin ulaşması gereken asıl amaca hizmet etmemekte, birer keyfiyetten ibaret olmaktadır. Ancak yerinde ve makul verilen hedefler, çalışanın yararına sonuçlar doğurabilir (Michael vd.; 2009:276). Drucker (1963:8)'e göre, bir şirketin amacı ve misyonu hedeflere dönüştürülmek zorundadır. Aksi takdirde, bunlar daima ulaşılamayacak, iyi birer düşünce olarak kalacaktır.

Neyin, nasıl yapılacağıının, önceden belirlenmiş olması ve bu hedeflerin çalışanlarca anlaşılır olması, oldukça önemli bir konudur. Çünkü başarı ancak hedeflerin doğru bir şekilde belirlenmesiyle gelir (Öztürk, 2012:3-4) . Bu yüzden hedeflerin, olumlu olması, faydalı olması, somut ve ölçülebilir olması, mantıklı, ulaşılabilir ve zamanı iyi ayarlanmış olması, sürekli olması, detaylandırılabilir olması, hedefe ulaşmak için gerekli olan kaynakların belirlenmesi gibi özelliklere sahip olması gerekmektedir (Bayar, 2014: 11; Öztürk, 2012:7; Özdiyar, 2012:3; Kırtok, 2010:6; Karaman, 2011:1).

2.1.Bankacılık Sektöründe Hedef Baskısı

Dünyada, hedef baskısının en yüksek olduğu sektörlere bakıldığında ise, ilk sırayı yüzde 17,4 ile bankacılık sektörü almaktadır. Onu yüzde 10,1 ile ilaç, yüzde 7,3 ile otomotiv ve yüzde 7 ile perakende izlemektedir. Türkiye’de tüm iş kollarında çalışanların yüzde 74’ü hedeflere ulaşma konusunda baskı altında olduklarını söylerken, yüzde 52’si bu baskının ciddi boyutlarda olduğunu belirtmektedir. Ülkemize baktığımızda, yine sıralamanın başında, açık ve net bir şekilde bankacılık sektörünün geldiği görülmektedir (Sekman, 2013:4-5).

Dünya bankaları ile karşılaştırıldığında yine de Türk bankacılık sektörü daha güçlü bir yapıya sahip, krizlere daha dayanıklı ve önceden önlemleri almış bir sektördür. Bankalar bu olumsuzluklardan mümkün olduğu kadar az etkilenmek için bazı yöntemlere başvurumaktadırlar. Bu yöntemlerden biri de personel üzerindeki baskının artırılması ve verilen satış hedeflerinin yüksekliğidir. %17,4 ile hedef baskısının en fazla görüldüğü sektör olan bankacılıkta, baskının en önemli kısmını şube çalışanları görmektedir (Özdemir 2014:3).

Bankacılıkta kamu ve özel bankalarda bazen farklı olmakla birlikte çoğu zaman hedefler aylık ve üç aylık dönemlerde verilmekte, ayrıca yıllık hedefler de dönem başlarında deklare edilmektedir. Çalışan ve hedef gerçekleştirilmesi %100’ün üzerinde olan personele bir sonraki dönemde gerçekleştirilmenin en az %30’u kadar bir sonraki dönemde daha fazla hedef verilmekte, bu durum da personel üzerinde baskı oluşturmaktadır. Kısa vadede verilen hedefler yıl bazında değerlendirildiğinde en az % 200 gibi oranlara ulaşmaktadır. Hedef gerçekleştirilmede başarılı personel, çoğu kamu ve özel bankada herhangi bir prim almazken, bazı bankalarda ise düşük oranda prim almaktadır. Hedef gerçekleştirmek için harcanılan çaba ile alınan prim maalesef çalışanları yeterli oranda tatmin etmemektedir.

Özel bankalarda daha sık görülmekle birlikte tüm bankalarda başarı sonrasında personelin prim ve terfi beklentisi çoğu zaman gerçekleşmemekte, özellikle kurum içi terfiler hedef gerçekleştirme başarısına göre değil, yöneticilerle olan ikili ilişkiler sonrasında ortaya çıkmaktadır. Bu durum özellikle son yıllarda banka ve şube sayısının artması, kalifiye olmayan personel ve yöneticilerin oluşması, liyakat kurallarının göz ardı edilmesi gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Ayrıca kadın personel üzerindeki baskının gittikçe artması, bu personelin işini kaybetmemek adına daha fazla efor sarf etmesine yol açmakta, bu durum da sosyal hayatını olumsuz etkilemektedir (Shimazu, 2011:401).

Banka personelinin verilen hedefleri gerçekleştirmek için şube dışında, işletmeleri ve bireyleri işyerlerinde ziyaret etmeleri, bankacılık hizmetlerini mobil hale getirmeleri günümüzde bankacılık hizmetlerinin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (Hagel vd.1997:46). Öyle ki portföy yöneticisi (müdür yardımcısı)’nin görev tanımında müşteriyi iş yerinde ziyaret etmesi, ürün satış işlemleri ve mevduat toplama işlemlerini şube dışında yapması, müşteri ile ilişkileri iyi ve sıkı tutması yer alır. Şubedeki operasyonel işlemler için portföy yöneticisinin yardımcısı görevlendirilmiştir.

Bankacılık ürün ve hizmetlerinin bu kadar fazla ve geniş bir yelpazede olması, banka yöneticilerinin çalışanlara gösterdikleri hedeflerinin de giderek

yükselmesini kaçınılmaz hale getirmektedir. Hedeflerin çok yüksek olması, baskının da fazla olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla, hedeflere ulaşma yolunda zamansızlık problemi ile karşılaşmakta, fazla mesaiye kalma gibi pek çok durumla özellikle banka personelleri çok sık karşı karşıya kalmaktadır.

3. MESAI KAVRAMI

İş yaşamında yasalarda belirtilen yazılı hükümler çerçevesinde haftalık kırk beş saatlik çalışma mesai olarak tanımlanır. Çalışanın fiziksel ve ruhsal olarak tam iyilik halinde çalışması, verimli olabilmesi için yasalar tarafından haftalık mesai süresi belirlenmiştir. Haftalık kırk beş saatin aşılması fazla mesai olarak adlandırılır. Kamu kurumlarında çoğunlukla mesai sürelerine uyulurken pek çok özel kuruluş çalışanları normal mesai sürelerinden daha fazla çalışmaktadırlar (Yücesoy vd., 2011:28).

3.1. Bankacılık Sektöründe Uzun Mesai Süreleri

Bankacılık sektörü, çalışma alanının genişliği ve ürün yelpazesinin çokluğu gibi nedenlerden dolayı toplumun her kesimine hitap etmektedir. Büyük ve küçük ölçekli firmalar ile bireysel anlamda toplumun her kesimine yönelik ürünler bulunmaktadır. Bu durum çalışan personelin iş yükünün artmasına dolayısıyla fazla mesai kavramının oluşmasına neden olmaktadır.

İş Kanunu'na göre haftalık kırk beş saatin üzerinde personel çalıştırılmaması, çalıştırılması durumunda ek ücretlerin uygulanması gerektiği belirtildiği halde pek çok banka bu yasalara tam olarak uymamaktadır. Mesai saatlerinin bitiminden sonra gün içinde yapılamayan operasyonel işlemlerin yapılması, mesai saatleri içerisinde müşteri odaklı çalışmalardan dolayı yeterli zamanın olmamasından kaynaklanmaktadır (Emhan vd., 2011:161). Kamu bankalarında mesai süresi çoğu zaman uygulanırken özel bankalarda bu durum çoğu zaman göz ardı edilmektedir. Aşırı hedef baskısı, banka yöneticilerinin yüksek kar hırsı, bankalar arasındaki kıyasıya rekabet, personelin çalışma saatlerinin uzamasına neden olmaktadır. Banka düzeyinde yapılan eğitim toplantılarının genellikle hafta sonları tatil günlerinde veya mesai sonraları yapılması ve bu eğitimlerden dolayı herhangi bir ek ücret uygulanmaması da personel üzerinde olumsuz etkiye sebep olmaktadır.

Kamu ve özel bankalarda çalışma saatleri 09.00-17.00 olarak belirlenmiş olmasına rağmen personelin belirtilen çıkış saatinde şubeden ayrıldığı pek görülmemektedir. Belirtilen çıkış saatinden sonraki geçen sürelerde personele herhangi bir ödeme yapılmamakta, ek mesai olarak kabul edilmemektedir. Çıkış saatinin net bilinmemesi ve şube yöneticisinin keyfiyetinde olması çalışanları huzursuz etmekte, performanslarını olumsuz etkilemektedir. Çalışma Bakanlığı'na ve banka genel müdürlüklerine yapılan şikâyetler sonucunda 20 Aralık 2013 tarihinden itibaren banka şubelerinde bir alarm sistemi kurulması karara bağlanmıştır. Bu sisteme göre saat 19.00'da şube içindeki alarm sistemi devreye girecek, bu saatten sonra şubede çalışan personele banka tarafından çalıştığı süre hesaplanarak ek ödeme yapılması gerekecektir. Bu yasaya uymayanlara idari ve para cezaları uygulanması yasaya bağlanmıştır (Bülbül, 2013:3).

Fazla mesaiye kalmak, çalışanların iş ve özel yaşamlarını doğrudan doğruya olumsuz etkilemekte, huzursuzluğa, başarısızlığa ve sonunda başka iş arayışına yönelmelerine neden olmaktadır (Burke, 2001:2343). Banka çalışanlarında, belirlenen hedeflere ulaşamamanın oluşturduğu diğer bir olumsuzluk da, mesleğe olan güvende meydana gelen sarsılma ve bunun çalışan performansına olan olumsuz etkileridir.

4. PERFORMANS

Çalışanların buldukları iş ortamlarının ve iş koşullarının, gösterecekleri performans üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Birçok akademisyen, çalışan performansının, çalışanların iş dünyasına yapmış oldukları katkılar düşünüldüğünde oldukça önemli bir etkiye sahip olduğu görüşündedirler (Ahad ve Junaidah, 2013: 362).

Performans, belli bir dönem sonunda elde edilen çıktı/sonuca göre işletme amacının yerine getirilme derecesi anlamına gelir (Burak, 2008). Kalkavan ve Katrinli (2014: 1140)' ye göre ise, çalışanların örgütün hedeflerinin farkına varması ve işle ilgili yeteneklerini ve yaratıcılıklarını en iyi şekilde kullanmaları; belirlenmiş bir zaman içinde yürütülen faaliyetlerin, belirlenen amaç ve hedeflere hizmet etme derecesidir (Akal, 1992:1; Akt. Tutar ve Altınöz, 201).

Çalışma hayatında başarı ve performansı arttırmak için pek çok yol denenmiştir. Bunlar arasında "aidiyet duygusu", "motivasyon", "eşit işe eşit ücret", "ödüllendirme" vb. sayılabilir. Bu uygulamaların hepsi işgücü performansını arttırmakla birlikte, performansın artırılmasında en etkili faktörlerden bir diğeri de "güven"dir (Gerşil ve Aracı, 2011: 40).

5. MESLEKİ GÜVEN

Güven ile ilgili yapılan yazınlarda pek çok tanım bulunmakla beraber, üzerinde görüş birliği sağlanmış bir tanımı bulunmamaktadır. Örneğin, Butler güveni, karşıdaki kişinin eylemlerinin değerlendirilmesi sonucunda, bu kişiye karşı olan eylemlerinde savunmasız olma ve belirsizlikler karşısında riski kabul etme isteği olarak tanımlarken (Butler, 1991:648; Akt. Arı, 2003:5); Matthai (1989)'a göre güven, çalışanların belirsizlik ve riskli bir durumla karşı karşıya geldiklerinde, örgütün yardımcı olmada söz ve davranışları ile tutarlı olup olmamasıdır (Ertürk, 2008; Akt. Altaş ve Kuzu, 2013: 31), şeklinde tanımlamıştır.

Güven unsuru, işgörenlerin aidiyet duygusunu ve motivasyonunu arttırarak işgücü performansını olumlu yönde etkilemektedir. Güven unsurunun bulunmadığı işletmelerde, işgücü performansından ve işyeri verimliliğinden söz edilemez (Gerşil ve Aracı, 2011: 40).

Güven ortamının yüksek olduğu örgütler, diğer örgütlere kıyasla üstün bir özellik sergilemektedirler. Çünkü, bu tür örgütler, iş birliği ve örgütlenme yeteneği bakımından daha donanımlı konumdadırlar (Demirel, 2008:179).

Bu güven ortamının sağlanamaması sonucu, çalışanlar yaptıkları işe odaklanmakta zorlanmakta, kendilerini gergin, huzursuz ve diken üzerinde hissetmektedirler. İşsizlik ve işten çıkarmaların artması da işletmeye duyulan güveni olumsuz derecede etkileyecek, çalışanın güvensizliğini tetikleyecek ve

işgücü performansının istenilen düzeyde gerçekleşmesini engelleyecektir (Gerşil, 2011:46).

6. MOBBİNG KAVRAMI

İş yerinde psikolojik şiddet olarak da tabir edilen mobbing kavramı, çalışanların birbirlerine karşı rahatsız ve huzursuz edici davranışlar sergilemeleri, birbirlerine karşı zararlı davranışlarda bulunmaları, kısaca kişilerarası psikolojik şiddet uygulamaları anlamını taşımaktadır (Tınaz ve Pınar, 2006; Akt. Acar ve Dündar, 2008:112).

Mobbing duygusal bir saldırdır. Kişinin, saygısız ve zararlı davranışların hedefi olmasıyla başlar. Agresif bir ortam yaratılarak, bir kişiye bir işin rızası olmadan, zorla yaptırılması olup (Arisoy, 2011; Akt. Görgülü, 2014: 504); örgütsel bağlamda oluşan düşmanca tavırlar, saldırgan tutumlar, güvensizlik ortamı yaratma, küçümseme, aşağılama, gruptan soyutlama gibi çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır (Cornoiu ve Gyorgy, 2012: 708). Bu durum, bankacılık sektöründe sıkça rastlanmaktadır. Nedeni ise, yukarıda belirtilen hedef baskısı ve mesai saatlerinin uzun olmasından kaynaklanmaktadır.

7.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ

7.1.Araştırmanın Yöntemi

Bankacılıkta mesai, hedef ve güven olgularının performans ve mobbing üzerindeki etkisini ortaya koymak için yapılan bu alan araştırmasının verileri Kahramanmaraş ve çevre illerde faaliyetlerini yürütmekte olan katılım, kamu ve özel bankaların şube çalışanlarından anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Verilerin sağlıklı olarak alınması amacıyla anketler, banka çalışanlarına bırakılmış belli bir süre sonra tekrar alınmıştır.

Elde edilen veriler ışığında araştırma hipotezlerinin testine ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle ankette yer alan araştırma değişkenlerinin güvenilirliği ölçülmüş daha sonra değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiştir. Ardından da bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla basit regresyon analizi yapılmış ve değişkenler arası regresyon analiz sonuçları ve hipotez test sonuçları da sunulmuştur. Tüm bu analizler sonucunda elde edilen bulgular mevcut literatür ile karşılaştırılarak yönetici ve araştırmacılara önerilerde bulunulmuştur.

7.2.Araştırmanın Örneklem Büyüklüğü

Bankacılıkta mesai, hedef ve güven olgularının performans ve mobbing üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla çalışanlara anket formu üzerinde bazı önermeler (değerlendirilmesi istenen düşünceler) yöneltilmiştir. Hedef gerçekleştirme uygulamalarına ilişkin 15, uzun mesai saatlerini uygulamaya yönelik 13 ve mesleksel güvene dayalı sorulan 5 önerme ile ankete katılan banka çalışanlarının durumu tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma evrenini Kahramanmaraş ve çevre illerde faaliyette bulunan katılım, kamu ve özel bankaların şube çalışanları oluşturmaktadır. Bu evren içerisinde tesadüfi örneklem metodu ile 250 banka çalışanına ulaşılmak hedeflenmiştir ve 203 ankete ulaşılmıştır. Bu anketlerden 123 adedi özel banka çalışanları, 57 adedi kamu bankası ve 23 adedi de katılım bankası çalışanları tarafından doldurulmuştur. 3 katılımcıya ait anketler ise önermelerin çoğuna cevap verilmediğinden veya aynı sorulara birden fazla yanıt verdiklerinden ötürü değerlendirilmeye alınmamıştır.

7.3.Araştırmanın Dayandığı Hipotezler

Araştırmada banka uygulamaları kapsamındaki önermeler için katılım, kamu ve özel banka çalışanlarından uygulamaları ayrı ayrı değerlendirmeleri istenmiştir. Bu amaçla kurgulanan hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

H1=

- Hedef ödüllendirmesi
- Mesaiye uyum
- Uzun mesai saatleri
- Mesleksel güven
Performansı etkilemektedir.

H2=

- Hedef ödüllendirmesi
- Mesaiye uyum
- Uzun mesai saatleri
- Mesleksel güven
mobbingi etkilemektedir.

8.Bulgular ve Yorum

8.1.Araştırmada Kullanılan Değişkenler ve Güvenilirlik Testler

Ankette yer alan araştırma değişkenlerinin güvenilirliği, literatürde yaygın olarak kullanılan (Bryman ve Cramer, 1997; Norusis, 1992) Cronbach Alfa değerleri ile ölçümlenmiştir. Değişkenlerin değeri Nunally'nin (1978) kabul edilebilir düzey olarak tanımladığı 0,7 ve üzerinde bir değerde olup, bu değişkenlerin güvenilir şekilde ölçümlenmiş olduğu söylenebilir.

Tablo 1: Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Değişkenler	Önerme Sayıları	Cronbach's
		Alpha Değerleri
Hedef Gerçekleştirme	13	0,749
Uzun Mesai Saatleri	7	0,736

Bankacılıkta Mesai, Hedef Ve Güven Olgularının Performans Ve Mobbing Üzerindeki Etkisi

8.2. Araştırmaya Katılan Banka Çalışanlarının Demografik Yapıları

Tablo 2’de çalışanlara ait bazı demografik özelliklere yer verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Genel Bilgiler	Sayı	%
1.Cinsiyetiniz		
Bay	111	55,5
Bayan	89	44,5
TOPLAM	200	100
2.Medeni Durumunuz		
Evli	132	67,3
Bekar	64	32,7
TOPLAM	196	100
3.Yaşınız		
18-25 Yaş	30	15,1
26-33 Yaş	108	54,3
34-41 Yaş	45	22,6
41 ve üzeri	16	8,0
TOPLAM	199	100
4.Eğitim Durumunuz		
Lise	12	6,1
Ön Lisans	34	17,2
Lisans	134	67,7
Yüksek Lisans	18	9,1

TOPLAM	198	100
---------------	------------	------------

5.Bankadaki Pozisyonunuz

Gişe Personeli	44	22,1
Satış Temsilcisi	32	16,1
Portföy Yöneticisi	88	44,2
Şube Müdürü	12	6,0
Diğer	23	11,6
TOPLAM	199	100

6. Bankanızın Tipini Belirtiniz

Kamu Bankası	53	26,5
Özel Banka	122	61,0
Katılım Bankası	25	12,5
TOPLAM	200	100

7. Bu Kurumdaki Toplam Çalışma Yılıınız

1 Yılda Az	21	10,6
1-5 Yıl Arası	81	40,9
5-10 Yıl	65	32,8
10 Yıl ve Üzeri	31	15,7
TOPLAM	198	100

Katılımcıların %55,5'i erkek olup, %67,3'lük çoğunluğu evlidir. Katılımcıların yarıya yakını (%54,3) 26-33 yaş arasındadır. Eğitim durumlarına bakıldığında, anketi yanıtlayanların %67,7'sinin lisans, %17,2'sinin ön lisans, %9'unun yüksek lisans, %6,1'inin ise lise eğitime sahip oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların %44,2'si portföy yöneticisi olarak bankada görev yapmaktadır. Anketlerin yapıldığı bankaların tipleri incelendiğinde; %61'inin özel, %26,5'inin kamu, %12,5'inin ise katılım bankası olduğu görülmektedir. Katılımcıların kurumlarındaki toplam çalışma sürelerine bakıldığında ise, çoğunluk olarak %40,9'u 1-5 yıl arası çalıştıklarını belirtmektedirler.

Araştırma değişkenleri arasında ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü tespit etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 3'de görülmektedir.

Araştırmanın birinci hipotezi hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri ve mesleki güvenin performansı etkilediğini ifade ederken; yapılan korelasyon testinde, hedef ödüllendirmesi dışında diğer değişkenlerle performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Tablo 3: Korelasyon Testi Sonuçları

Değişkenler	Hedef Ödüllendir mesi	Mesai ye Uyum	Uzun Mesai Ödüllendir mesi	Meslek sel Güven	Performans	Mobbing
Hedef Ödüllendir mesi	1					
Mesaiye Uyum	,188**	1				
Uzun Mesai Ödüllendir mesi	-,088	,222*	1			
Mesleki Güven	,573**	,406*	-,074	1		
Performans	,024	,168*	-,246**	,140*	1	
Mobbing	-,214**	-,029	,316**	-,214**	-,156*	1

*p<0,05

**p<0,01

Hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri değerlerinin performansı ne derecede etkilediğini belirlemek amacı ile regresyon analizi uygulanmıştır (Tablo 4).

Regresyon analizinden elde edilen bulgular mesaiye uyum ve uzun mesai ödüllendirmesi değerlerinin doğrusal kombinasyonunun performansı anlamlı bir düzeyde etkilediğini göstermiştir. (Düzeltilmiş R²=0,101, F=6,479; p<0,01).

Regresyon denkleminde giren değerler açısından mesaiye uyum değerinin ($\beta=,206$, $t= 2,824$, $p>.05$) ve uzun mesai ödüllendirmesi ($\beta=-,347$, $t= -4,203$, $p>.05$) değerlerinin performansı etkilemede anlamlı olduğu görülmüştür. Diğer değişkenlerin performansı etkilemede anlamlı olmaması (hedef ödüllendirmesi ve mesleki güven) dikkate alındığında, uzun mesai ödüllendirmesi ve mesaiye uyum değerlerinin performans değişkeninin en güçlü etkileyicileri olduğunu açığa çıkartabilir.

Korelasyon analizi sonuçları Tablo 4'teki sonuçları desteklemektedir. Anketten elde edilen verilere göre H1 hipotezi kısmen kabul edilmektedir. Bu bulgu, bireylerin mesaiye uyma ve uzun mesai ödüllendirmesi değerlerine verdiği önem artıkça performans düzeylerinin arttığını göstermektedir.

Tablo 4: Hedef Ödüllendirmesi, Mesaiye Uyum, Uzun Mesai Saatleri ve Mesleksel Güvenin Performansa Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standart hata	β	t	Sig.
Sabit sayı	,318	3,764	11,822	,000
Hedef Ödüllendirmesi	,077	-,087	-1,135	,258
Mesaiye Uyum	,073	,206	2,824	,005
Uzun Mesai Ödüllendirmesi	,083	-,347	-4,203	,000
Mesleksel Güven	,099	,093	,945	,346
R2=,119, Düzeltilmiş R2=,101 F=, 6,479, Sig= ,000				

Mobbing değişkenine, hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri ve mesleksel güvenin etkisini incelemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5'te yer almış ve "H2. Hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri ve mesleksel güven ile mobbing üzerinde etkisi vardır", hipotezi regresyon analizi ile test edilmiştir. Yapılan regresyon analizine göre, hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri ve mesleksel güven, mobbing değişkeninin %12,7'sini açıklamaktadır. Tablodan da anlaşılacağı üzere sadece uzun mesai ödüllendirilmesi ve mobbing arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır.

Bu sonuçlara göre araştırmanın ikinci hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 5: Hedef Ödüllendirmesi, Mesaiye Uyum, Uzun Mesai Saatleri ve Mesleksel Güvenin Mobbinge Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Standart hata	β	t	Sig.
Sabit sayı	,329	2,327	7,080	,000
Hedef Ödüllendirmesi	,079	-,106	-1,355	,177

Bankacılıkta Mesai, Hedef Ve Güven Olgularının Performans Ve Mobbing Üzerindeki Etkisi

Mesaiye Uyum	,075	-,023	-,306	,760
Uzun Mesai Ödüllendirmesi	,087	,372	4,293	,000
Mesleksel Güven	,102	-,136	-1,337	,183
R ² =,145 Düzeltmiş R ² =.127 F=,8,045 Sig=,000				

9. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılıkta mesai, hedef ve güven olgularının performans ve mobing üzerindeki etkisini incelemek amacıyla Kahramanmaraş ve çevre illerde faaliyetlerini yürütmekte olan katılım, kamu ve özel bankaların şube çalışanları üzerinde uygulamalı bir araştırma yapılmış ve hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum, uzun mesai saatleri, mesleksel güven olgularının performans ve mobing üzerindeki etkileri açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile günümüzde nitelikli işgücü istihdamının öncü sektörlerinden birisi olan bankacılık sektöründe konu edilen değişkenlere ilişkin bulgular elde edilmiştir.

Analiz sonuçları incelendiğinde çalışanların algıladıkları mesaiye uyum ve uzun mesai ödüllendirmesi değerlerinin performans düzeyini anlamlı etkilediği belirlenmiştir. Bu durum da banka çalışanlarının normal mesai sürelerini aşmayacak şekilde çalışmaları, mesai sürelerini aştıkları takdirde bunun için ek ödeme almaları veya ödüllendirilmelerinin olumlu bir performans kriteri olduğu sonucu çıkarılabilir. Banka yöneticilerinin, çalışanlarının mesai sürelerini aşmayacak şekilde bir yönetim sergilemeleri, bu konuda personel üzerinde baskı oluşturmamaları gerekmektedir. Araştırma sonucunda algılanan hedef ödüllendirmesi ve mesleksel güven değerlerinin performans değeri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Bununla birlikte uzun mesai ödüllendirmesinin mobing değerini anlamlı olarak etkilediği ancak hedef ödüllendirmesi, mesaiye uyum ve mesleksel güvenin de mobing üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Bankacılık sektöründeki nitelikli çalışanın performansının artırılmasında mesaiye uyum ve uzun mesai ödüllendirilmesinin önemli etkileri olduğu görülmüştür. Bu sebeple çalışanların mesai saatlerine uyması ve uzun mesaiye kalarak ödüllendirilmesi ile performans düzeyinin artırılabileceği ve mobingin azalacağı ifade edilmiştir. Banka yöneticilerinin yönetimlerini sergilerken bu konuya önem vermelerinin bankanın başarısında yarar sağlayacağı bir gerçektir. Nitekim tüm bankalar son yıllarda bu konuda etkin düzenlemelere başvurmuş, mesai bitiminden itibaren sistemlerini kapatma yoluyla personelin mesai sonrasına kalmalarına izin vermemişlerdir. Bunlara ilave olarak, araştırmanın bazı sınırlılıkları mevcuttur. Araştırmanın yalnız bir sektörde yapılmış olması araştırmanın önemli bir kısıtı olarak düşünülmekte, farklı sektörlerde yapılacak araştırmalardan farklı sonuçlar elde edilebileceği varsayılmaktadır. Bunun yanı sıra, araştırmada kullanılan veriler banka sektörünün belli bir coğrafi bölgesindeki personelinden elde edildiğinden, farklı

coğrafi bölgelerdeki personelden de elde edilecek daha fazla sayıdaki verilerle daha açıklayıcı sonuçlar ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A.B. ve Dündar, G. (2008). İşyerinde Psikolojik Yıldırıma (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. 37 (2): 111-120.
- Ahad M. O. & Junaidah H.Y. I. (2013). Establishing Linkages Between Religiosity And Spirituality On Employee Performance. Employee Relations, 35 (4): 360-376.
- Alan, B. ve Duncan, C. (1997). Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows: A Guide for Social Scientists. Routledge: London.
- Altaş, S.S. ve Kuzu, A. (2013). Örgütsel Etik, Örgütsel Güven Ve Bireysel İş Performansı Arasındaki İlişki: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerinde Bir Araştırma.
- Arı, S. G. (2003). Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı? Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. 2: 17-36.
- Bayar, K. (2014). Hedef Belirlemenin Altın Kuralı. Yönetim Stratejileri.
- Burak, B. (2008). Performans Yönetimi ve Faydaları Stratejik Boyut. http://www.stratejikboyut.com/article_detail.php?id=272, (25.05.2015).
- Burke, R.J. (2001). Workaholism Components, Job Satisfaction, and Career Progress. Journal of Applied Social Psychology 31(11):2339-2356.
- Bülbül, O.G. (2013). Mesai Saatinde Alarm Kriteri. Akşam E-Gazete s:3
- Büyüköztürk, Ş. (2009). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma
- Cornoia, T.S. ve Gyorgya, M. (2013). Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 78: 708 - 712.
- Çolak, Ö.F., Kılıçkaplan, S. (1999). Bankacılık Sektöründe Ölçek Ekonomileri: Türk Ticaret Bankaları İçin Bir Maliyet Fonksiyonu. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. Cilt:1 Sayı: 3 ,1-11.
- Demirel, Y.(2008). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi. 15 (2): 179-194.
- Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum (9.baskı). Ankara: Pegem Yayınları.
- Drucker, P., (1963). "Managing for Business Effectiveness" . Harvard University Articles. Boston.
- Emhan A. ve GÖK R. (2011). Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. The Journal of Accounting and Finance . Temmuz. 161.
- Gerşil, G.S. ve Aracı, M. (2011). Sosyal Sermayenin Güven Unsurunun İşgörenlerin Performansı Üzerine Etkileri. Çalışma ve Toplum, 1.
- Gerybadze, A.(1995). Strategic Alliances and Process Redesign. Effective Management and Restructing of Cooperative Projekts and Networks. Berlin-Newyork.

- Görgülü, N., Beydağ, K.D., Şensoy, F. ve Kıyak, M. (2014). The Effects Of Mobbing (Bullying) On Health Employes . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 152:503 – 509.
- Hawke, J. D Jr.(2002). Independent Bank Regulation is Essential for Sustained Economic Growth”*Business Economics*. V. 37 (3); Jul 2002: 6-10.
- Kalkavan, S. & Katrinli, A. (2014). The Effects Of Managerial Coaching Behaviors On The Employees’ Perception Of Job Satisfaction, Organisational Commitment, And Job Performance: Case Study On Insurance Industry In Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150: 1137-1147.
- Kırtok, A.(2010). Başarmak İçin İlk Adım. Ahmet Kırtok Akademik Blog:6-7.
- Michael, O., Court, D., & Petal, P. (2009). “Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators”. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266-288.
- Norusis, M.J. (1992). *SPSS for Windows Professional Statistics*, Release 5, SPSS Inc., Chicago.
- Nunally, J. C. (1978), *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill.
- Anaran, O. (1981). Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi,s.205.
- Anaran, O. (1981). Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi: 205.
- Özdemir, R.(2014). Bankacılıkta Hedef Baskısı. *Yeniçağ Kamu Gazetesi*:3-4.
- Özdiyar, S. (2012). Hedef Yoksa Başarı Yok. *İstanbul s.2-3*
- Öztürk, A. (2012). Özgüven ve İlişki Psikolojisi. *İstanbul*, 3-4.
- Seferoğlu, S.S (2012). Eğitimde Hedefler: Hedef Türleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi*, BÖTE :1.
- Sekman, M. (2013). İş Dünyasının Yeni Sendromu: Hedef Baskısı. *KİGEM*
- Shimazu A., Demerouti, E., Bakker, A. B., Shimada, K., & Kawakami, N.(2011). “Workaholism and Well-Being among Japanese Dual Earner Couples: A Spillover-Crossover Perspective”, *Social Science& Medicine*, 73(3), 399-409.
- Taşkın, Ç., Akat Ö., Erol Z. (2010). Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: Bursa’da Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:10 Sayı:3 ,s:11-22.
- Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi:Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 65(2):196-218.
- Yücesoy, Y. ve Demir M. (2011). Çalışma Yaşamında Haklar. *Uluslararası Çalışma Ofisi*, Ankara s:28-30