



THE EFFECTS OF BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON OCCUPATIONAL COMMITMENT: A STUDY ON BANK EMPLOYEES

Z. MEHMET FIRAT*, DERMAN KÜÇÜKALTAN**, SERPİL CULA***

* Kara Kuvvetleri Komutanlığı, Ankara, Türkiye*, İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul, Turkey**, Başkent Üniversitesi, Ankara, Türkiye***

E-mail: mzaferfirat@hotmail.com *, dermankucukaltan@arel.edu.tr **, scula@baskent.edu.tr ***

Copyright © 2016 Z. MEHMET FIRAT, DERMAN KÜÇÜKALTAN, SERPİL CULA. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effects of exhaustion and organizational commitment of the bank employees on occupational commitment. The effects were surveyed on 628 bank employees across Turkey. According to survey results, while the bank employees' exhaustion decreases and organizational commitment increases, occupational commitment increases. As to the demographic variable, according to age, marital status, educational status, length of service in the profession, length of working time in the current bank, type of the bank, the level of occupational commitment of the bank employees varies.

Keywords: Burnout, Organizational commitment, Occupational commitment

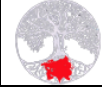
JEL: D23, L29

Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, banka çalışanlarının tükenmişliklerinin ve örgütsel bağlılıklarının mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini belirlemektir. Türkiye genelinden seçilen 628 banka çalışanı üzerinde bu etki araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre genel olarak banka çalışanlarının tükenmişlikleri azaldıkça ve örgütsel bağlılıkları arttıkça, mesleki bağlılıkları artmaktadır. Demografik özellikler kapsamında; yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekteki hizmet yılı, şimdiki bankadaki hizmet yılı, banka türü değişkenlerine göre banka çalışanlarının mesleki bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Örgütsel bağlılık, Mesleki bağlılık



1. GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin en değerli varlığının o örgütte çalışan insanlar olduğu kabul edilmektedir. Meslek, bireylerin günlük yaşamının önemli bir parçasıdır. İnsanlar zamanlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmekte, fiziksel ve zihinsel çabalarının önemli bir kısmını işleri için sarf etmektedirler. Bağlılık yüksek duygusal bir durum olup bir nesneye, kavrama, kişiye ya da kuruma karşı hissedilebilir ve zorunlu olunan bir yükümlülüğü işaret eder ve çalışan bağlılığı örgütler için günümüzde de önemini korumaktadır. Örgütü başarıya götürecek olan çalışanların başarısıdır.

Mesleki bağlılık üzerinde etkili olabilecek birçok değişken vardır. Literatürde mesleki bağlılığın bazı öncüllerinin incelendiği çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmada, banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık boyutlarından oluşan tükenmişlikleri ile duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarından oluşan örgütsel bağlılıklarının ve bunlara ilave olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır aynı bankada çalıştıkları, banka türü, bankadaki pozisyon, aylık gelir şeklinde sıralanan demografik özelliklerinin; mesleki bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutları üzerindeki etkileri araştırılmaktadır. Bu amaçla Türkiye genelinden mevduat bankası çalışanlarını içeren 628 banka çalışanından anket yöntemiyle veri toplanmıştır.

Mesleki bağlılık ile ilgili araştırmalar çeşitli meslek gruplarına yönelik olarak yapılmıştır. Bunlar personel yöneticileri, sistem analistleri, telekomünikasyon ve finansal hizmetlerdeki bilgi işçileri, hemşireler, akademisyenler, otomotiv sektöründe çalışan beyaz yakalı personel, muhasebe meslek mensupları, eczacılar, masaj terapistleri, öğretmenler, işletme yönetimi öğrencileri, öğretmen adayları ve gazeteci adayları olarak sıralanabilir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni mesleki bağlılık, bağımsız değişkenleri tükenmişlik ve örgütsel bağlılıktır. Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin mesleki bağlılıklarını negatif olarak etkileyeceği, örgütsel bağlılık düzeylerinin mesleki bağlılıklarını pozitif olarak etkileyeceği, bunların dışında çalışanların demografik özelliklerine göre mesleki bağlılık düzeylerinin farklılık göstereceği düşünülmektedir. Bu kapsamda verilerin analizinde yapısal eşitlik modellemesi ile demografik bilgilere ilişkin hipotezleri test etmek için bağımsız iki grup ve tek yönlü varyans analizi kullanılması uygun görülmüştür.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Kuramsal çerçeve başlığı altında araştırmanın bağımlı değişkeni olan mesleki bağlılık ve bağımsız değişkenleri olan tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları literatür kapsamında açıklanmaktadır.

2.1. Mesleki Bağlılık

Mesleki bağlılık, mesleğe ve mesleki kariyere bağlılık, mesleğe ve mesleki kariyerine kendini adanma ve mesleki etik ve mesleki amaçlara inanma ve bunları kabul etme olarak tanımlanmaktadır (Lachman ve Aranya, 1986). Bireyin belirli bir alanda beceri ve uzmanlık kazanmak için yaptığı çalışmalarının sonucunda mesleğini, yaşamında ne derece merkezi bir yerde değerlendirdiğidir (Baysal ve Paksoy, 1999). Tanımlardan ortaya çıkan sonuç kişinin bir çaba sonucu elde ettiği birikime bağlılık duymasıdır. Kişi mesleğine karşı duygusal bir reaksiyon gösterir onunla özdeşleşir. Mesleğe bağlı olmak örgüte bağlı olmaktan farklıdır. Bir akademisyen mesleğini seviyor olabilir. Ancak bu durum onun çalıştığı üniversiteyi de sevdiği ve bağlılık duyduğu anlamı taşımaz.



Allen ve Meyer (1990) hem örgütsel hem de mesleki bağlılığı üç boyutlu olarak incelemiştir. Yaygın olarak birçok çalışmada Meyer, Allen ve Smith'in (1993) ifade ettiği gibi mesleki bağlılık; duygusal, normatif ve devamlılık olmak üzere üç boyut olarak ele alınmaktadır. Duygusal bağlılık kişinin mesleğini sevmesi, mesleğini hayatının merkezinde görmesi ve mesleğini geliştirmek için çaba harcaması (Meyer ve Allen, 1997; Özer ve Uyar, 2010) olarak ifade edilebilir. Mesleğe devamlılık bağlılığı, meslekten ayrılmanın yüksek maliyetli oluşunu; mesleğe vazgeçemeyecek kadar çok yatırım yapmış olmayı ifade eder (Meyer, Allen ve Smith, 1993). Normatif bağlılık, kişinin mesleğine devam etmek için bir zorunluluk hissetmesidir (Blau, 2003). Ancak bu zorunluluk mali kaynaklı olmaktan ziyade; iş, aile ortamı, meslektaş, yöneticilere duyulan saygı gibi dışsal etkenlerden kaynaklanan bir zorunluluktur (Özer ve Uyar, 2010).

Sears'ın (2010) mesleki bağlılığın öncülleri ve ardılları üzerinde yaptığı meta analitik çalışmada, tükenmişlik mesleki bağlılığın bir öncülü olarak değerlendirilmiştir. Aydın'ın (2010) ilköğretim öğretmenlerinin mesleki bağlılıklarına etki eden faktörleri incelediği araştırmasında mesleki bağlılığa en fazla etki eden faktörler olarak örgütsel bağlılık ve işe katılım tespit edilmiştir.

2.2. Tükenmişlik

Yakın zamanlı çalışmalar, tükenmişlik sendromu'nun günümüzde neredeyse tüm sektör ve meslek gruplarında görülebildiğini, günümüz çalışanının iş ortamında daha çok tükenmişlik yaşadığını ortaya koymaktadır.

Tükenme kavramının, ilk defa Freudenberger (1974) tarafından ortaya atıldığı, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirildiği görülmektedir. Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik mesleki bir tehlikedir. Freudenberger tükenmişliği başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme olarak tanımlamıştır. Yapılmış olan tükenmişlik tanımlamalarındaki en dikkat çekici ortak hususlar enerji kaybı, bitkinlik, gerginlik, çaresizliktir ve özellikle insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde daha çok görülmektedir.

Tükenmişliğe ilişkin en yaygın boyutlandırma Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılandırılmıştır. Maslach ve Jackson, tükenmişliğin boyutlarını duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak ifade etmiştir.

Duygusal tükenmede; çalışanların duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerinde artış (Tekin, Taşgın ve Baydil, 2009) ifade edilmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin başlangıcı olup, en önemli boyutu olarak görülmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma çalışanın duygudan yoksun bir biçimde; ilgisiz, soğuk ve katı davranışlar göstermesi şeklinde tanımlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişliğin üçüncü boyutu kişisel başarısızlıktır. Çalışanın işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, yani işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

2.3. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık mesleki bağlılığın öncülleri arasındadır ve aralarında ilişki bulunmaktadır (Ceylan ve Bayram, (2006). Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılmış tanımlarda dikkat çeken ortak nokta, bireyin örgütüne karşı ilgisi, bağı, onunla özdeşleşmesi, sadakati, kendini adanması, kendini örgütle tanımlaması, olumlu tutumu, örgütün amaçları için çaba sarfetmeye istekli olması üzerinde yoğunlaşmaktadır. Meyer ve Allen (1984), örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere üç alt boyuttan oluşan bir

kavram olarak geliştirmiştir. “Meyer ve Allen’in (1991) bağlılığı kapsamlı bir şekilde açıklayan üç alt boyutlu modeli, örgütsel davranış alanında en çok yararlanılan model olmuştur” (Günlük, 2010). Güçlü bir duygusal bağlılığa sahip çalışanlar, istedikleri için; güçlü bir devam bağlılığına sahip çalışanlar, ihtiyaç duydukları için; güçlü bir normatif bağlılığa sahip çalışanlar, zorunlu oldukları için örgütlerinde kalmaya devam ederler (Meyer, Allen ve Smith, 1993; Meyer ve Allen, 1997; Uzun ve Yiğit, 2011). Yani duygusal bağlılık kişiler istedikleri için, devam bağlılığı çıkarlar bağlanmayı gerektirdiği için ve normatif bağlılık, ahlaki gerekçelerle ortaya çıkmaktadır (Wasti, 2002).

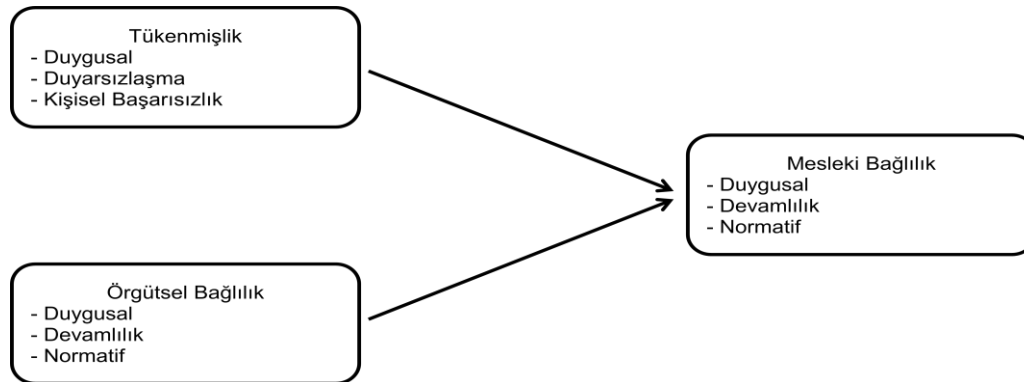
Duygusal bağlılık örgütsel bağlılığın ilk boyutudur. Duygusal bağlılık, bireyin örgütle özdeşleşmesini, örgüte duygusal açıdan bağlanmasını ve ilgi göstermesini içermektedir (Meyer v.d., 2002). Devam bağlılığı örgütsel bağlılığın ikinci boyutudur. Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetinin çok yüksek oluşu veya başka bir alternatif olmayışı durumuna bağlıdır (Meyer v.d., 2002). Normatif bağlılık örgütsel bağlılığın diğer bir boyutudur. Allen ve Meyer’e (1990) göre normatif bağlılık boyutu, kişinin organizasyona ait olmadan önceki veya sonraki aşamadaki deneyimleri tarafından şekillendirilecektir.

3. UYGULAMA

Yapılan çalışmada banka çalışanlarının tükenmişliklerinin, örgütsel bağlılıklarının mesleki bağlılık üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma, Türkiye’de yabancı sermayeliler de dâhil olmak üzere, kamu ve özel mevduat banka şubelerinde çalışan bireyleri kapsamaktadır. Banka çalışanlarından; gişe hizmetleri ve müşteri temsilcileri ile alt, orta ve üst yöneticilerden veri toplanmıştır. Bu çalışmada, kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen kişilere anket uygulanmış ve konunun ampirik boyutu ele alınmıştır. Kişisel ve örgütsel değişkenlerin, mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini tanımlayan araştırma modeli ve ilgili model için belirlenen değişkenlere ilişkin hipotezler test edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın modeli, Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1 Araştırmanın Modeli

Yapılan çalışmada, mesleki bağlılık üzerindeki etkili faktörlerler olarak demografik özellikler, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik değişkenleri incelenmiştir. Konuya ilişkin birçok değişkenin daha mesleki bağlılık üzerinde etkili olabileceği de değerlendirilmekte olup, araştırmada tükenmişlik boyutları olan; duygusal, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık değişkenleri, örgütsel bağlılık boyutları olan; duygusal, devamlılık, normatif değişkenleri, mesleki bağlılık boyutları olan; duygusal, devamlılık, normatif değişkenleri ele alınmıştır.



Çalışmada Türkiye Bankalar Birliği'nin Ekim 2014 verilerinden yararlanılmıştır. Kamu ve özel mevduat banka şubelerindeki banka çalışanlarından (193.552 kişi) gişe hizmetleri ve müşteri temsilcileri ile alt, orta ve üst yöneticiler (yabancı sermayeliler dâhil) ana kitleyi oluşturmaktadır. Zaman, maliyet ve kontrol kısıtları dikkate alınarak evrenin tamamına ulaşmak yerine, örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmanın örnekleme, banka şubelerinden tesadüfî yöntemle seçilen 628 kişidir. Mesleği bankacılık olmayan güvenlik görevlisi, hizmetli, şoför vb. gibi çalışanlar araştırma kapsamına alınmamıştır.

Yapılan çalışmada saha araştırması olan anket kullanılmıştır. Kapalı uçlu sorulardan hazırlanan anket formu elektronik ortamdan ve manüel olarak Türkiye'nin farklı il ve ilçelerindeki banka çalışanlarına ulaştırılmıştır.

3.2. Kullanılan Ölçekler

Örgütsel bağlılık ölçeği olarak, Gündoğan (2009) tarafından Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası üzerinde kullanılmış olan, Baysal ve Paksoy'un (1999) çalışması ile paralellik arz eden, Meyer, Allen ve Smith'in (1993) örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Türkçeye ilk çeviren, meslek bağlamında Türk kültürüne uyarlayan, geçerlik-güvenirlilik analizlerini yapan Baysal ve Paksoy'un (1999) çalışması dikkate alınarak, Meyer, Allen ve Smith'in (1993) üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeğinin kullanılması kararlaştırılmıştır.

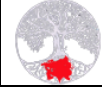
Araştırmada banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için; Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş ve Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır (Ergin, 1995). Baklacı'nın (2013) çalışmasından faydalanılmıştır.

Banka çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, bankacılık sektöründe çalışma süresi, kaç yıldır bu bankada çalıştığı, banka türü, bankadaki pozisyonu, gelir düzeylerini belirlemeye yönelik demografik sorular sorulmuştur.

Katılımcıların demografik özellikleri kapsamında; çalışmaya katılan kişilerin; % 52,4'ü erkek, geriye kalan %47,6'sı kadın; %35,7'si bekar, %60,5'i evli, %3,8'i evlilik yapmış bekar olduğunu; %0,3'ü 20 ve altı; %42,5'i 21-30; %40'ı 31-40; %16,2'si 41-50; %1'i 51 ve üstü yaşa sahip olduğunu, %72,3'ü lisans; %10,7'si lise; %9,1'i ön lisans; %7,8'i yüksek lisans; %0,2'si doktora yaptığını, %32,5'i 5-9 yıl; %31,2'si 10 yıl; %28,2'si 1-4 yıl; %8,1'i 1 yıldan az süredir bankacılık sektöründe çalıştığını, %34,1'i 1-4 yıl; %27,2'si 5-9 yıl; %26,9'u 10 yıl; %11,8'i 1 yıldan az süredir şimdiki bankada çalıştığını, %63,9'u özel mevduat; %36,1'i kamu mevduat ta çalıştığını, %36,3'ü satış-müşteri temsilcisi olduğunu; %29,3'ü gişe çalışanı olduğunu; %15,9'u yönetici ve geriye kalan %18,5'unun diğer banka pozisyonlarında çalıştığını, %55,1'i 1001-2500 TL; %34,2'si 2501-4000 TL; %7,5'i 4000 ve üzeri; %3,2'si 100TL ve altı aylık gelire sahip olduğunu belirtmiştir.

3.3. Araştırmada Kullanılan Model İçin Testler

Araştırmada kullanılan ölçeklerin analizinde genel açıklayıcı faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modellemesi ile demografik bilgilere ilişkin hipotezleri test etmek için bağımsız iki grup ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci düzey faktör analizi uygulamaları yapılmıştır. Çalışmada da en çok olabilirlik kestirimi (Maximum Likelihood Estimation) yönteminden faydalanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi en çok olabilirlik yöntemi ile kovaryans matrisi oluşturularak yapılmıştır. Sonuç analizleri AMOS 22.0 ve ilgili istatistik değerleri SPSS 18.0 istatistik programları kullanılarak elde edilmiştir.



Analizler sonucu Cronbach alfa değeri 0,73 olarak elde edilmiş (güvenilirlik oldukça iyi) ve sonraki aşama olan faktör analizine geçilmiştir.

KMO ve Barlett Testi sonuçları, bu veriler üzerinden faktör analizi yapılabileceğini, yani verilerin faktör analizi için uygun olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Ankette yer alan ifadelerin faktör analizine uygunluğunun tespitinin ardından, bu ifadelerin toplanacağı faktörlerin, faktörlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklerini elde etmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır.

Anketlere ilişkin yapılan analiz sonucunda, mesleki bağlılıktan ve tükenmişlik düzeyinden 2 soru çalışmadan çıkarılmıştır. Bu durumda KMO değeri (0,931) çıkmış ve açıklanan toplam varyansın arttığı belirlenmiştir. Geriye kalan sorulara tekrar faktör analizi ve faktörlerin daha iyi yorumlanmasına yönelik döndürme işlemi olarak da Varimax döndürülmesi uygulanmıştır.

Ölçeklerin Cronbach alfa değerleri: tükenmişlik (0,89), örgütsel bağlılık (0,72), mesleki bağlılık (0,80) olarak bulunmuştur. Bu bağlamda tüm ölçeklerin güvenilirliği kabul edilmiştir. Toplam varyansın yaklaşık %57'sini açıklayan 9 faktörlü ölçeğin yapı geçerliliği sağlanmıştır.

Çalışmadaki verilerin normal dağılım göstermesi çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 3 arasında olmasına bağlıdır (Shao, 2002). Bu durumda; tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılıklarını ifadelerinin hepsinin ± 3 arasında yer aldığı görülmüş olup, normal dağılımları kabul edilmiştir.

Faktörlere ait ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. İfadelerin ortalamalarının 2,4697 ile 3,4086 arasında değiştiği görülmüştür. Duyarsızlaşma tükenmişlik faktörü dışında tüm faktörlerin ortalama değerleri 5'li likert ölçeğinin orta noktası olan 2,50 değerinden büyüktür. Standart sapma değerleri ise, 0,4306 ile 0,8065 arasında değişmekte olup, verilerin ortalamaya yakın dar bir alanda dağıldığını göstermektedir.

Araştırmada faktörler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; araştırmanın bağımlı değişkeni olan mesleki bağlılık ile araştırmanın bağımsız değişkeni olan tükenmişlik boyutları ve örgütsel bağlılık arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik boyutu; duygusal ile duyarsızlaşma ($r=0,60$, $p<0,05$) arasında; duygusal ile kişisel başarısızlık ($r=0,38$, $p<0,05$) arasında ve duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık arasında ($r=0,38$, $p<0,05$) pozitif yönlü ilişki vardır. Örgütsel bağlılık boyutu; duygusal ile devamlılık ($r=-0,36$, $p<0,05$) arasında negatif yönlü, duygusal ile normatif ($r=0,68$, $p<0,05$) arasında pozitif, devamlılık ile normatif ($r=-0,14$, $p<0,05$) arasında negatif yönlü ilişki vardır. Mesleki bağlılık boyutu; duygusal ile devamlılık ($r=-0,06$, $p>0,05$) arasında ilişki yoktur, devamlılık ile normatif ($r=0,36$, $p<0,05$) arasında pozitif yönlü ilişki vardır; duygusal ile normatif ($r=0,54$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağlılık duygusal ($r=-0,64$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=0,12$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile mesleki bağlılık normatif ($r=-0,40$, $p<0,05$) arasında negatif, tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağlılık duygusal ($r=-0,43$, $p<0,05$) arasında negatif, tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=0,08$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Tükenmişlik duyarsızlaşma ile mesleki bağlılık normatif ($r=-0,19$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağlılık duygusal ($r=-0,40$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=-0,13$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile mesleki bağlılık normatif ($r=-0,40$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Örgütsel bağlılık duygusal ile mesleki bağlılık duygusal ($r=0,70$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağlılık duygusal ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=-0,004$, $p>0,05$) arasında ilişki yoktur. Örgütsel bağlılık duygusal ile mesleki



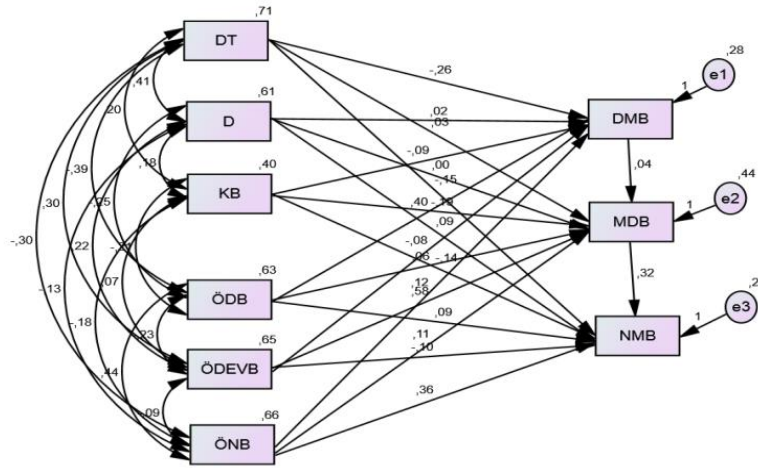
bağlılık normatif ($r=0,52$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki, örgütsel bağlılık devamlılık ile mesleki bağlılık duygusal ($r=-0,40$, $p<0,05$) arasında negatif, örgütsel bağlılık devamlılık ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=0,52$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağlılık devamlılık ile mesleki bağlılık normatif ($r=-0,07$, $p>0,05$) arasında ilişki yoktur. Örgütsel bağlılık normatif ile mesleki bağlılık duygusal ($r=0,54$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Örgütsel bağlılık normatif ile mesleki bağlılık devamlılık ($r=0,13$, $p<0,05$), örgütsel bağlılık normatif ile mesleki bağlılık normatif ($r=0,63$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki vardır. Tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağlılık duygusal ($r=-0,58$, $p<0,05$) arasında negatif, tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağlılık devamlılık ($r=0,44$, $p<0,05$) arasında pozitif ilişki, tükenmişlik duygusal ile örgütsel bağlılık normatif ($r=-0,45$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağlılık duygusal ($r=-0,42$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağlılık devamlılık ($r=0,32$, $p<0,05$) arasında pozitif, tükenmişlik duyarsızlaşma ile örgütsel bağlılık normatif ($r=-0,24$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır. Tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağlılık duygusal ($r=-0,42$, $p<0,05$) arasında negatif, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağlılık devamlılık ($r=0,14$, $p<0,05$) arasında pozitif, tükenmişlik kişisel başarısızlık ile örgütsel bağlılık normatif ($r=-0,36$, $p<0,05$) arasında negatif ilişki vardır.

Elde edilen tüm bu ilişkiler araştırma hipotezlerinin test edilmesi açısından, yapısal eşitlik modelinin uygulanmasını gerekli kılmaktadır. Araştırmanın bu kısmında, araştırmada kullanılan ölçeklerin, örneklemle uygunluğunu test edebilmek amacıyla, yapısal eşitlik modellemesi kapsamında birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uygulaması yapılmıştır. Modelin kabul edilme durumu, analiz sonucu elde edilen uyum istatistiklerinin belli değerlerin üzerinde ya da altında olmasına bağlıdır (Şimşek, 2007; Bentler, 1990). Tablo 3.1’de en yaygın kullanılan uyum istatistikleri sınırları ve çalışma sonucunda elde edilen değerler verilmiştir.

Tablo 3.1 Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri

	Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	Yaklaşık Hata Kare Kökü (RMSEA)
Hesaplanan Değerler	0,98	0,99	0,078
İyi Uyum Değerleri*	$\geq 0,90$	$\geq 0,97$	$\leq 0,05$
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri*	0,89-0,85	$\geq 0,95$	0,06-0,08

Tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık için oluşturulan yapısal eşitlik modeli de Şekil 3.2’de sunulmuştur.



Şekil 3.2 Yapısal Eşitlik Modeli

Uyum İyiliği İndeksi (GFI) değeri 0,98; Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI) değeri 0,99; Yaklaşık Hata Kare Kökü (RMSEA) değeri 0,078'dir. Dolayısıyla modelin uyum iyiliği kriterlerinin iyi uyum değerleri düzeyinde oldukları söylenebilir. Yapısal modele ilişkin hipotezler ve test sonuçları Tablo 3.2'de verilmektedir.

Tablo 3.2 Yapısal Modele İlişkin Hipotezler, Yol Katsayıları, Test Sonuçları

Hipotezler	Sonuçlar
Hipotez 1: Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri mesleki bağlılıklarını negatif olarak etkiler.	
H1a: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
H1b: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir ($p=0,55>0,05$).
H1c: Banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
H1d: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir ($p=0,510>0,05$).
H1e: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir ($p=0,913>0,05$).
H1f: Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir ($p=0,004<0,05$).
H1g: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,016<0,05$).
H1h: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
H1i: Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
Hipotez 2: Banka çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri mesleki bağlılıklarını pozitif olarak etkiler.	
H2a: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
H2b: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmemiştir ($p=0,25>0,05$).



H2c: Banka çalışanlarının duygusal örgütsel bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,022<0,05$).
H2d: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir ($p=0,006<0,05$).
H2e: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).
H2f: Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kısmen kabul edilmiştir ($p=0,002<0,05$).
H2g: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,001<0,05$).
H2h: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi mesleki devamlılık bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,022<0,05$).
H2i: Banka çalışanlarının normatif örgütsel bağlılık düzeyi normatif mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler.	Hipoteze ilişkin iddia kabul edilmiştir ($p=0,00<0,05$).

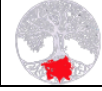
Araştırma sonunda demografik değişkenlere ilişkin de istatistikler incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre yaş; mesleki bağlılık düzeyini etkilemektedir ($p<0,05$). Ayrıca medeni durum, eğitim durumu, meslekteki hizmet yılı, şimdiki bankadaki hizmet yılı da mesleki bağlılık düzeyini etkilemektedir ($p<0,05$).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bankacılık mesleği göz önünde bulundurulduğunda, araştırma kapsamındaki banka çalışanlarının yüksek seviyede mesleki bağlılık gösterdikleri tespit edilmiştir. Boyutlar bazında ise en yüksek bağlılık devamlılık boyutunda sonra duygusal boyutta, daha sonra da normatif boyutta olduğu tespit edilmiştir. Benzer sonuçlar örgütsel bağlılık düzeylerinde de ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucunda banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, duygusal ve duyarsızlaşma boyutlarında orta seviyede, kişisel başarısızlık düzeyinde ise yüksek düzeyde çıkmıştır. Banka çalışanlarının duygusal tükenme düzeyleri arttıkça, duygusal mesleki bağlılık düzeyleri azalmaktadır. Bunun yanı sıra çalışan duygusal tükenmişlik düzeylerinin, onların mesleki devamlılık bağlılık düzeyini negatif olarak etkileyeceği yönündeki hipotez kabul edilmemiştir. Duygusal tükenmişlikleri, normatif mesleki bağlılıklarını azaltmaktadır. Banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeylerinin duygusal ve devamlılık mesleki bağlılık düzeylerini negatif olarak etkileyeceği şeklindeki hipotezler kabul edilmemiştir. Duyarsızlaşma düzeyi, normatif mesleki bağlılık düzeyini negatif olarak etkiler şeklindeki hipotez kısmen doğru kabul edilmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile mesleki bağlılığın normatif boyutu arasında doğrusal anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Banka çalışanlarının kişisel başarısızlık düzeylerinin duygusal mesleki bağlılık düzeylerini negatif olarak etkileyeceği şeklindeki öngörü kabul edilmemiştir. Yine çalışanların kişisel başarısızlık düzeyi arttıkça, başka alternatif olmadığı için mesleğine bağlılık gösterme düzeyi azalmaktadır. Kişisel başarısızlık düzeyindeki artış, normatif mesleki bağlılık düzeyini de azaltmaktadır.

Bankaya duygusal bağlılık düzeyi arttıkça, duygusal mesleki bağlılık düzeyleri de artmaktadır. Banka çalışanlarının örgütlerine duygusal bağlılıklarının mesleklerine devamlılık bağlılığı göstermelerini olumlu etkileyeceği şeklindeki öngörü kabul edilmemiştir. Banka çalışanlarının bankalarına duygusal olarak bağlılığı arttıkça, mesleklerine normatif bağlılıklarının da az da olsa artacağı araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır. Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi, duygusal mesleki bağlılık düzeyini pozitif olarak etkiler şeklindeki hipotez kısmen doğrudur. Araştırma sonucunda örgütsel devamlılık bağlılık düzeyi ile duygusal



mesleki bağıllık düzeyi arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Örgüte devam bağıllık düzeyi arttıkça, mesleğine bağıllık gösterme düzeyi de artmaktadır. Banka çalışanlarının örgütsel devamlılık bağıllık düzeyi normatif mesleki bağıllık düzeyini pozitif olarak etkiler şeklindeki hipotez kısmen doğru kabul edilmiştir. Örgütsel devamlılık bağıllık düzeyi ile normatif mesleki bağıllık düzeyi arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışanların bankalarına normatif sebeplerle geliştirdikleri bağıllıklarının az da olsa onların mesleklerine olan duygusal bağıllıklarını da artırdığı görülmüştür. Bankaya normatif bağıllık düzeyi arttıkça, mesleki devamlılık bağıllık ve normatif mesleki bağıllık düzeyleri de artmaktadır.

Çalışmada banka çalışanlarının mesleki bağıllık düzeyleri kadın veya erkek olmalarına göre farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Farklı yaşlardaki banka çalışanlarının mesleki bağıllık düzeyleri farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Yaşları genç olanların mesleki bağıllıklarının ileri yaştaki banka çalışanlarına göre daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Banka çalışanlarının evli, bekâr veya evlilik yapmış bekâr (dul, boşanmış vb.) olmalarına göre mesleki bağıllık düzeyleri farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Bekâr banka çalışanlarının duygusal mesleki bağıllıklarının mesleki bağıllığın diğer boyutlarından yüksek olduğu, aynı şekilde evli ve evlilik yapmış bekârlardan yüksek olduğu görülmüştür. Evlilik yapmış bekâr banka çalışanlarının normatif mesleki bağıllıklarının orta düzeyde olmakla birlikte evli ve bekârlara göre, ayrıca mesleki bağıllığın diğer boyutlarına göre düşük boyutta olduğu görülmüştür. Evli banka çalışanlarının devam ve normatif bağıllıkları bekâr ve önceden evlilik yapmış olanlardan daha yüksektir.

Banka çalışanlarının farklı eğitim düzeyleri, duygusal mesleki bağıllık açısından önemli bir fark yaratmamakta ($p>0,05$), mesleki bağıllıklarını da farklı düzeylerde etkilemektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe mesleki bağıllığın da azaldığı görülmekle birlikte mesleki bağıllık düzeyi her durumda orta seviyeden daha yüksektir. Çalışanların mesleki bağıllık düzeylerinin yıllar geçtikçe farklılaştığı görülmektedir. Bankacılık sektöründe bir yıldan az bir süredir çalışanların mesleklerine olan duygusal bağıllıkları daha fazla süre bu meslekte olanlara göre daha yüksektir. Mesleki devam bağıllıkları ise uzun süredir bu meslekte olanlara göre daha düşüktür. Bununla birlikte banka çalışanlarının bütün boyutlarda mesleki bağıllık düzeyleri ortanın üzerinde bir seviyededir. Aynı bankada uzun yıllar çalışmaya devam ettikçe mesleki bağıllık düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. Halen çalıştığı bankada henüz bir yıldan daha az bir süredir bulunanların mesleklerine bağıllıkları, kıdemlilere göre daha yüksektir.

Banka çalışanlarının kamu bankası veya özel bankada görev yapıyor olmaları onların mesleki bağıllıkları üzerinde fark yaratmaktadır. Özel mevduat bankalarında çalışanların duygusal ve normatif mesleki bağıllıkları kamu mevduat bankalarında çalışanlardan daha yüksekken, kamu mevduat bankasında çalışanların devam mesleki bağıllıkları özel mevduat bankası çalışanlarından yüksektir. Çalışanlarının farklı pozisyonda çalışıyor olması, mesleki bağıllık düzeylerinde farklılık yaratmamaktadır ($p>0,05$).

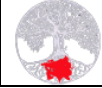
Banka çalışanlarının gelir seviyelerinin az ya da çok olması, onların duygusal ve normatif mesleki bağıllık düzeylerinde farklılık yaratmamaktadır. Ancak mesleki devamlılık boyutu söz konusu olduğunda, gelir düzeyleri farklılık yaratmaktadır. Gelir düzeyi en az olan (1000 TL ve altı) çalışanlar mesleklerine daha fazla devam bağıllığı göstermektedirler. Diğer gelir gruplarında da gelir arttıkça, mesleki devam bağıllığı da artmaktadır.



Bu çalışmada mesleki bağlılık üzerindeki etkili faktörlerin açıklanmasında demografik özellikler, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik değişkenleri ele alınmış ve banka çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Müteakip çalışmalarda diğer sektör çalışanları ile Türkiye örneklemini dışındaki çalışanların araştırma kapsamına alınması elde edilen bulguların genellenebilirliğini artıracaktır. Ayrıca mesleki bağlılığın örgütsel sonuçlarına odaklanması önerilmektedir.

REFERENCES

- Allen, N.J. ve Meyer J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Aydın, A. (2010). *İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılıklarına Etki Eden Faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baklacı, E. (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baysal, A.C. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli. *İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi*, 28, 1, 7-15.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*. 107(2): 238-246.
- Blau, G. (2003). Testing for a Four-Dimensional Structure of Occupational Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 469-488.
- Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon ile Analizi, Atatürk Üniversitesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1): 105-120,
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37-50.
- Freudenberg, H.J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Gündoğan, T. (2009). “Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması” Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, *Uzmanlık Yeterlilik Tezi*.
- Günlük, M. (2010). *Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gebze: Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lachman, R. ve Aranya, N. (1986). Evaluation of Alternative Models of Commitment and Job Attitudes of Professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 7, 227-243.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1984). Testing The Side-Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 372-378.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace - Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J.P. ve Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. ve Smith, C.A. (1993). Commitment To Organizations And Occupations: Extensions And Test Of A Three Component Conceptualization, *Journal Of Applied Psychology*, 78, 538-551.



- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta- Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52.
- Özer, G. ve Uyar, M. (2010). Muhasebecilerin Etik Oryantasyonlarının Mesleki Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir İnceleme. *Mufad Journal*, Sayı: 48, 89-100.
- Sears, L. (2010). *Predictors and Outcomes of Occupational Commitment Profiles among Nurses*. Doctoral dissertation, Clemson University.
- Shao, A.T. (2002). *Marketing research: An aid to decision making*. Cincinnati, Ohio:South-Western/Thomson Learning.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.
- Tekin, M., Taşgın, Ö. ve Baydil, B. (2009). Çeşitli Değişkenlere Göre Taekwondo Hakemlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 17(3), 1001-1012.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*.6(1), 181-213.
- Wasti, S.A. (2002). Affective and continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in The Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 525-550.