

PAPER DETAILS

TITLE: Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi

AUTHORS: Sultan SAT,Ünal AY

PAGES: 47-66

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/46717>

Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi

The Relationship Between Job Satisfaction and Burnout Level among Bank Employees

Sultan SAT¹
Ünal AY²

ÖZET

Günümüz çalışma hayatında iş doyumu ve tükenmişliğin büyük önemi vardır. Bu araştırma, banka çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere (cinsiyet, medeni hal, yaş, çalışma süresi) göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bankacıların iş doyum düzeylerini ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılarak cevaplayıcıların içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri belirlenmiştir. Araştırmada kullanılan bir ölçek olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı düzeyleri belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada 'Kişisel Bilgi Formu' kullanılmıştır. Araştırma grubunu, Antalya'nın Alanya ilçesinde çalışan toplam 472 banka çalışanından 232 çalışan oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Tükenmişlik, Banka, Çalışanlar

ABSTRACT

Job satisfaction and burn out have great importance in today's business life. In this study, it was investigated whether the levels of job satisfaction and Professional burnout in Banking Professionals have significantly differentiated under some variables (sex, civilized states, age, working hours) and to enlighten the correlation among them. By utilizing The Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MSQ), Banking Professionals job satisfaction scale intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction and general satisfaction levels are measured. In addition to this, The Maslach Burnout Inventory (MBI), was utilized in order to measure Banking Professionals emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment levels. Moreover, in this research, the Personal Information Form was used. As a case study consist of 206 of 426 Banking Professionals, employed in Alanya district of Antalya as the sampling group.

Keywords: Job Satisfaction, Burn out, Banking, Employees

¹ Halkbank Alanya Şubesi

² Prof.Dr., Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, unalay@cu.edu.tr

1.GİRİŞ

En genel anlamıyla kültür, insanın, doğanın sunduğu hariç, yarattığı her şeydir. Bu kültürel yaratımları gerçekleştiren bitmez tükenmez çabaya insanı yönelten en önemli dinamik, kendi yaşamındaki anlam arayışıdır.

Söz konusu anlam arayışı, insanı çalışma etkinliği içerisine sokar. Marks, çalışma ya da onun tabiriyle “üretme” etkinliğinin insan varoluşuna özsel olduğunu düşünür. Buna göre insan, doğayı kendi gerçekliğine dönüştürmesi suretiyle, üreten ve bu etkinliğinin farkında olan bir varlıktır (Marks, 1984, s.34). Dolayısıyla çalışma etkinliğinin, insanın temel gereksinimlerini karşılamasının dışında, insanın varoluşuna özsel olması bağlamında psikolojik bir yönünün de olduğu söylenebilir. Nitekim Maslow çalışma etkinliğine dayanan kendini gerçekleştirme faaliyetini ihtiyaçlar hiyerarşisinin en tepesine yerleştirmiştir.

İnsan doğasında böyle önemli bir yere sahip olan çalışma etkinliği özellikle sanayi devriminden sonra işletmelere kar sağlayayan bir araç olarak görülmeye başlanmıştır. Çalışma etkinliğinin artık, insanı psikolojik ve fiziksel olarak ne kadar tatmin ettiğinden çok, daha fazla kar elde etmeye yönelik olarak ne kadar verim elde ettirdiği daha önemli hale gelmiştir. Böylelikle insanın öz etkinliği olarak çalışma, insanın var olma alanı olmaktan çıkıp insanın istemsiz, zorlama bir etkinliği haline gelmiştir.

Daha sonraki süreçlerde örgütler artan rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için, çalışma etkinliğinin insanın özsel doğasına ait olduğu gerçeğini gözeterek, çalışan açısından bir takım iyileştirmelere girişmiştir. Hemen belirtilmelidir ki bu girişim çalışanlardan maksimum verim elde etme amacına yöneliktir. Günümüzde bu girişim, iş doyumu adı altında bambaşka bir akademik çalışma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Öyle ki günümüzde rekabet edebilmek için çalışanın verimini artırmak isteyen her işletme çalışanların iş doyumunu gözetmek durumunda kalmaktadır.

İş doyumu, çalışanların sahip oldukları işteki rollerine karşı gösterdikleri duygusal tepkilerdir. İşe karşı gösterilen pozitif tepki iş doyumu, negatif tepki ise iş doyumsuzluğu olarak adlandırılabilir (Chen, 2007, s.73). İlk kez 1920’lerde ortaya atılan iş doyumu kavramı, hem birey hem de örgütsel açıdan önemlidir. İş doyumsuzluğu, çalışanın genel yaşam doyumunu, fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. İş doyumsuzluğu aynı zamanda işe devamsızlık, kayıtsızlık, olumsuzluk, işi yavaşlatma, işten ayrılma v.b. hizmeti olumsuz etkileyecek örgütsel sonuçlara yol açmaktadır (Serinkaya ve Bardakçı, 2009, s.115).

Tükenmişlik terimi ilk olarak 1970’li yılların ortalarında, insanlarla ilişkileri fazla olan mesleklere özgü bir sendromu tanımlamak için Freudenberg tarafından kullanılmıştır. Tükenmişlik, başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumudur (Freudenberg, 1974, s.159). Daha sonra Maslach ve Jackson (1982) tarafından tanımlanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri’ni geliştiren Maslach (1982) tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık

şeklinde üç ayrı durum halinde ortaya çıktığını belirterek tükenmişliği üç ayrı alt boyutta ele almaktadır (Sürgevil, 2006, s.96).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ve çalışanların kendilerini fiziksel ve duygusal açıdan yorgun ve aşırı yıpranmış hissetmelerini ifade etmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Başören, 2005). Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanmaktadır. Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu, en problemlili boyut olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma Maslach tarafından, hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı hatta insancıl olmayan bir yanıt olarak tanımlanmıştır. Uzaklaşmanın artmasıyla, diğerlerinin gereksinimlerine aldırış etmeyen bir tutum ve duygularına aldırmama durumu meydana gelmektedir (Başören, 2005, s.25). Maslach Model'inde öngörülen üçüncü tükenmişlik bileşeni, düşük başarı hissidir. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisine yönelmekte ve kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirmektedir. Başkalarına ilişkin olumsuz düşünce ve davranışlarından dolayı kendisini suçlu hissetmekte, kimse tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı ve işinde başarılı olmadığı düşüncesine kapılmaktadır. Tüm bunların sonucunda çalışan, kendisine olan saygısını kaybedebilmekte ve depresyona girebilmektedir. Bu noktada, tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 1996, s.32).

İş doyumu ve tükenmişlik, özellikle hizmet ağırlıklı çalışan sektörlerde, hekimlik, polislik, hemşirelik, psikolojik danışmanlık, öğretmenlik, bankacılık vb. gibi bireylerde ortaya çıkan durumdur.

Bu araştırma da, son derece yorucu iş temposu, rutin, stresli, riskli çalışma koşullarına sahip olan banka çalışanlarında iş doyumu ve tükenmişlik kavramları incelenmiştir. Çalışma Antalya ilinin doğusunda bulunan Alanya ilçe sınırları içerisinde faaliyet gösteren banka çalışanları üzerinde yapılmıştır.

2.YÖNTEM

Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Karasar, tarama modellerini “*Geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımları*” (1998) olarak ifade etmektedir. Bu yöntemde araştırmaya konu olan verilerin tutarsız sonuçlar doğurmaması amacıyla, kendi koşulları içinde ve dışarıdan müdahale edilmeksizin tanımlanmaya çalışılmaktadır (Karasar,1998,s. 20).

Bu çalışmada veriler, uygulanan üç farklı ölçek yoluyla toplanmıştır. Araştırmada bağımlı değişken olan tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeği, bağımsız değişkene (iş doyumu) ilişkin verilerin toplanmasında ise, "Minnesota

Doyum Ölçeği"; bireylerin kişisel bilgilerini toplamak için ise "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır.

1) Minnesota İş Doyum Ölçeği

Araştırmada kullanılan ilk ölçek, Weiss, David, England ve Lofquist (1967) tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Doyum Ölçeğidir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha= 0.77). Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters soru bulunmamaktadır (Çam, Akgün, Babacan, Bilge ve Keskin, 2005, s. 213-220).

2) Maslach Tükenmişlik Envanteri

Araştırmada kullanılan ikinci ölçek, Bağımlı değişken tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğidir. Bu ölçek toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma olmak üzere üç boyutta değerlendirmektedir. Maddeler 0=hiçbir zaman 6=her zaman olmak üzere 7' li derecelendirme ile yanıtlanmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucu ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir. Banka çalışanları ile yapılan bu çalışmada da ölçeğin beş seçenekli şekli kullanılmıştır.

Tablo 1. Tükenmişlik Düzeyleri Puanlamaları

	Yüksek	Normal	Düşük
Duygusal Tükenme	27 ve üzeri	17-26	0-16
Duyarsızlaşma	13 ve üzeri	7-12	0-6
Düşük Başarı Hissi	0-31	32-38	39 ve üzeri

Kaynak: İzgar, H. (2003), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 2

Duygusal tükenme boyutu, kişinin mesleği ya da işi sebebiyle tükenmiş ve aşırı yüklenmiş olma duygularını tanımlamaktadır. Duyarsızlaşma boyutu, kişinin hizmet verdiği kişilere karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın, duygudan yoksun bir şekilde, umursamaz ve alaycı davranmasını tanımlamaktadır. Kişisel başarı boyutu ise, bireyin yeterliliğini ve sorunların üstesinden gelme durumunu tanımlamaktadır.

2.1. Ana kütle ve Örneklemenin Tespiti

Örneklem, belirli kurallara göre, belirli bir ana kütlede seçilmiş ve seçildiği ana kütleyle temsil yeterliliği kabul edilen küçük kümeleri ifade etmektedir. Araştırmalar çoğunlukla

örneklem kümeleri üzerinde yapılmakta ve elde edilen sonuçlar ilgili ana kütlelere genellenmektedir (Karasar, 2005, 110). Doğru ve etkin bir genelleme yapılabilmesi için örneklemin yansız ve temsili olması gerekmektedir (Kaptan, 1983, s.135). Örneklem sayısının belirlenmesinde ise Ryan (1995) tarafından geliştirilen formül kullanılmıştır. Bu değerlendirmeler neticesinde Tablo 2 de yer alan 43 (http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Subeler.aspx) banka şubesinin tümüne ulaşılarak anket uygulaması yapılmış çalışanların vermiş olduğu rakam doğrultusunda 472 çalışan içerisinden, 232 adet kullanıma uygun anket elde edilmiştir. Örneklem ana kütle temsil edecek büyüklüktedir.

Tablo 2. Araştırmanın Ana kütlesi ve Örneklemi

No	Bankalar	Çalışan Sayısı (N)	n	No	Bankalar	Çalışan Sayısı (N)	n
1	T.HALKBANKASI	43	43	15	FORTİSBANK	15	4
2	GARANTİ BANKASI	63	30	16	AKBANK	36	11
3	YAPIKREDİ	54	8	17	ASYA KATILIM B.	10	0
4	ZİRAAT BANKASI	52	25	18	ŞEKERBANK	12	10
5	TÜRKİYE İŞ BANKASI	28	13	19			
6	VAKIFBANK	32	14	20			
7	DENİZBANK	27	12	21			
8	ING BANK	10	10	22			
9	HSBC	18	11	23			
10	KUVEYT TÜRK	12	12	24			
11	TÜRKİYE FİNANS	8	8	25			
12	TEB	22	6	26			
13	FİNANSBANK	23	8	27			
14	EURO TEKFEN BANK	7	7	28			

N = 472 n =232

2.2.Araştırmadan Elde Edilen Bulguların Yorumlanması Geçerlilik ve Güvenirlik

Araştırmada kullanılan bir ölçeğin anlamlı ve güvenilir sonuçlar verebilmesi için ölçeklerin geçerlik ve güvenilirliklerinin hesaplanması gerekmektedir. Güvenirlik bir ölçümün hatadan bağımsız kalma derecesini ifade etmekte bu açıdan içsel tutarlılığı ön plana çıkarmaktadır. Bu araştırmada benzer birçok araştırmada olduğu gibi *Cronbach's alpha* güvenilirlik testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen değer 0 ile 1 arasında değişmekle birlikte yapılacak analizlerin anlamlı sonuçlar vermesi için Nunnally (1967) elde edilen katsayının 0,70 ve üzerinde bir değer olması gerektiğini ifade etmiştir (Nunnally, 1967, s.248);

Araştırmada kullanılan tüm ölçekler ve bu ölçeklerin alt ölçekleri Alpha değerleri açısından 70'in üzerinde bulgulanmıştır. Ayrıca Item-Total Statistics tablosunda ölçeklere ait tüm maddelerin tek tek güvenilirliklerine bakılmıştır. Tüm maddelerin yüksek güvenilirlik katsayısına sahip oldukları görülmüştür. Bu analizler yapıldıktan sonra araştırmada kullanılan tüm ölçekler ve bu ölçeklere ait alt ölçekler, tüm

güvenilirlik analizi aşamalarını geçmişlerdir. Bu doğrultuda her bir ölçek ve alt ölçeği güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 3. Maslach Tükenmişlik ve Minnesota İş Doyum Ölçeklerinin Güvenirliği

		Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	0,92	9
	Duyarsızlaşma	0,81	8
	Düşük Başarı Hissi	0,77	8
İş Doyumu	İçsel Doyum	0,87	13
	Dışsal Doyum	0,86	8

Analizdeki tüm değişkenler arasında yüksek korelasyonların olması: Faktör analizinin yapılabilmesi için değişkenler arasında yüksek korelasyonların olması gerekmektedir. Bu, onların ortak faktörler altında toplanma olasılığını gösterirken, düşük korelasyonlar, değişkenlerin ortak faktörler oluşturamayacakları anlamına gelmektedir. Ölçekte çok değişken söz konusu olduğu zaman korelasyon matrisinin yorumlanması zordur. Bu nedenle korelasyon matrisindeki bütün korelasyonların anlamlı olup olmadığını test eden Bartlett testine başvurulmaktadır. Bu testin anlamlı çıkması, değişkenlerin en azından bir kısmı arasında yüksek korelasyonun varlığına işaret etmektedir (Hair ve diğerleri, 1998, s. 99).

Örneklem Büyüklüğü (Yeterliliği): Küçük örneklemelerde korelasyon katsayılarının daha az güvenilir olması dolayısıyla faktör analizi sonuçları da güvenilir olmamaktadır. Genel olarak örneklem büyüklüğünün 100 ve üzerinde olması beklenmektedir (Hair ve diğerleri, 1998, 98). Örneklem büyüklüğünün istatistikî analiz yapılabilmesi için yeterliliğini test etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmaktadır. Burada, bulunan değerin mümkün olduğunca 1'e yakın olması arzu edilmektedir.

Yapılan faktör analizi sonucunda İş Doyum testi ve Maslach Tükenmişlik testi sonuçları sırasıyla 17266,810 ve 12788,296 olarak hesaplanmış ve bu değerler $p=0.00$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu olasılık değeri değişkenler arasında yüksek korelasyonun varlığına işaret etmektedir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değerleri ise sırasıyla İş Doyum testi için 0,80; OCQ Maslach Tükenmişlik testi için 0,85'dir. Gerek KMO gerekse Bartlett testi her iki ölçeğinde faktörleştirilebilirliğini ortaya koymaktadır (Tavşancıl, 2002, s. 46). Bu değerler örneklem büyüklüğünün istatistikî analizler için yeterli olduğunu göstermektedir. Açıklanan varyans oranı İş Doyumu için 0,65, Tükenmişlik için 0,61'dir. Başka bir ifadeyle ölçeği oluşturan iş doyumu ve tükenmişlik boyutları genel olarak içermiş olduğu kavramları 0,65 ve 0,61'lik tanım derecesine sahiptirler. Sosyal bilimlerde 0,40 – 0,60 aralığında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2002, s.48). Tablo 4'den görüleceği üzere, iş doyumu ve tükenmişliğin alt boyutlarında da açıklanan varyans değerleri Tavşancıl (2002)'in ifade ettiği yeterlilik düzeyleri arasında bulunmaktadır.

Tablo 4. Minnesota İş Doyum ve Maslach Tükenmişlik Ölçeklerinin Geçerliliği

		Madde Sayısı	Bartlett Değeri	p	KMO	Açıklanan Varyans
İş Doyumu	İçsel Doyum	12	469,30	0,00	0,78	0,58
	Dışsal Doyum	8	1598,33	0,00	0,80	0,69
	Toplam Doyum	20	1598,34	0,00	0,81	0,65
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	9	2024,13	0,00	0,83	0,52
	Duyarsızlaşma	5	1675,45	0,00	0,76	0,55
	Düşük Başarı Hissi	8	3067,00	0,00	0,85	0,61
	Toplam Tükenmişlik	22	2825,55	0,00	0,85	67,06

2.3. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan çalışanlar hakkında temel bilgiler edinmek amacıyla çalışanlara yaş, cinsiyet, medeni durum, sektördeki çalışma süreleri şeklinde birtakım demografik sorular sorulmuştur. Burada amaçlanan; araştırmaya katılan çalışanların profilini belirlemek, bağımlı bağımsız değişkenlerin etkileşiminde çalışanların demografik özelliklerini de göz önünde bulundurarak daha sağlıklı yorumlamalarda bulunmaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Gruplar	n	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş	30 yaş ve daha az	146	63	63
	31-45 yaş arası	78	34	97
	46 yaş ve üzeri	8	3	100,00
	Toplam	232	100,00	
Cinsiyet	Kadın	86	37	37
	Erkek	146	63	100
	Toplam	232	100,00	
Medeni Durum	Bekâr	112	48	48
	Evli	120	52	100
	Toplam	232	100,00	
Çalışma Süresi	10 yıl ve daha az	138	59	59
	11-20 yıl arası	86	37	96
	20 yıl ve üstü	8	4	100,0
	Toplam	232	100,00	

Katılımcıların demografik özelliklerinin yer aldığı Tablo 5’den da görüleceği üzere araştırmaya katılan 232 kişiden 146’sı 30 yaş ve altında, 78’i 31 ve 45 yaş arasında, 8’ i ise 46 yaş ve üstü grupta yer almaktadır. Çalışanların cinsiyet dağılımına bakıldığında ise

katılımcıların 86'sı kadın, 146'sı erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durum profili incelendiğinde ise 112'si bekâr, 120'si evli katılımcının olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalışma süreleri, 10 yıldan az, 11–20 yıl arası ve 20 yıl üssü biçimde sınıflandırılmış sektördeki çalışma yılı sorusuna verilen yanıtların dağılımı ise sırayla 138, 86 ve 8 kişidir.

2.4. Demografik Özelliklere İlişkin Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları

Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek amacıyla hipotez testlerinden yararlanılacaktır. Ana hipotez 'Banka çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir' ifadesidir. Bu ana hipotezin alt hipotezleri ise şunlardır:

- H₁: Cinsiyet değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir.
- H₂: Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H₃: Medeni durum değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir.
- H₄: Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H₅: Çalışma süresi değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir
- H₆: Çalışma süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir
- H₇: Yaş değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir
- H₈: Yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir

F ve t testleri ana kütleden çekilen örneklemin normal dağılım gösterdiği ve varyanslarının homojen olduğu varsayımından hareketle uygulanan parametrik testlerdir (Hatipoğlu, 2005, s.55). Sırasıyla, t testi bağımsız iki grup arasında (cinsiyet, medeni hal), f testi ise bağımsız ikiden fazla grup (hizmet süresi, yaş) arasında fark olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan önemlilik testleridir (Hatipoğlu, 2005, s.59). Bu testlere ilişkin bulgular Tablo 6 ve 7' de sunulmaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Yaşı, Cinsiyeti, Medeni Durumu, Çalışma Süresi ile İş Doyum Düzeyleri t ve f Testleri

		n	Dışsal doyum				İçsel doyum				Genel doyum			
			$\bar{X}$	ss	f/t	p	$\bar{X}$	ss	f/t	p	$\bar{X}$	ss	f/t	p
Yaş	30 yaş ve daha az	134	3,67	0,67	4,84	0,00	3,67	0,54	10,22	0,00	4,05	0,54	8,10	0,00
	31-45 yaş arası	66	3,74	0,78	4,84	0,00	3,74	0,47	10,22	0,00	3,63	0,56	8,10	0,00
	46 yaş ve üzeri	6	4,13	0,71	4,84	0,00	4,13	0,64	10,22	0,00	3,58	0,62	8,10	0,00
Cinsiyet	Kadın	76	3,26	0,60	1,06	0,54	3,67	0,59	1,27	0,28	3,26	0,60	1,27	0,20
	Erkek	130	3,26	0,58	1,06	0,54	3,50	0,58	1,27	0,28	3,26	0,58	1,27	0,20
Medeni Durum	Bekâr	112	3,30	0,82	-0,09	0,83	3,58	0,72	0,03	0,87	3,30	0,82	-0,09	0,92
	Evli	120	3,24	0,67	-0,09	0,83	3,59	0,68	0,03	0,87	3,24	0,67	-0,90	0,92
Çalışma Süresi	10 yıl ve daha az	130	3,42	0,73	5,12	0,0	3,67	0,49	2,67	0,03	3,58	0,54	4,04	0,04
	11-20 yıl arası	52	3,45	0,80	5,12	0,0	3,74	0,68	2,67	0,03	3,63	0,68	4,04	0,04
	20 yıl ve üzeri	24	4,00	0,59	5,12	0,0	4,13	0,46	2,67	0,03	4,09	0,51	4,04	0,04

Tablo 6'ya göre, toplam doyum düzeyleri açısından, erkek ve kadın çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=1,27$; $P=0,20 \geq 0,05$). İçsel doyum düzeyleri açısından erkek ve kadın çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=1,27$; $p=0,28 \geq 0,05$). Dışsal doyum düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=1,06$; $p=0,54 \geq 0,05$).

H₁: "Cinsiyet değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir". Hipotezi doğrulanmamıştır.

Araştırmaya katılan evli ve bekâr banka çalışanlarının, toplam doyum düzeyleri açısından, arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=-0,09$; $p=0,92 \geq 0,05$). İçsel doyum düzeyleri açısından, evli ve bekâr çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($t=0,03$; $p=0,87 \geq 0,05$). Dışsal doyum düzeyleri açısından bekâr ve evli çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($t=-0,19$; $p=0,83 \geq 0,05$).

H₃: "Medeni durum değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir". Hipotezi doğrulanmamıştır.

Tablo 6'ya göre, Çalışma (hizmet) süresine göre çalışanların toplam doyum düzeyinde anlamlı fark bulunmaktadır ($f=4,04$; $p=0,04 \leq 0,05$). 20 yıl ve üzeri hizmette bulunan grubun toplam doyum düzeyi ($\bar{X}=4,09$), 11-20 yıl çalışan grubun toplam doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,63$) ve 10 yıl ve daha az çalışan grubun toplam doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,58$) yüksektir. Toplam doyum açısından hangi çalışma süresi grupları arasında önemli farklar olduğunu belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi kullanılmış olup, Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7. Çalışma Süresi Değişkenine Bağlı Olarak Toplam Doyum Düzeyindeki Farklılıkların Scheffe Testi Sonuçları

	Hizmet Süresi		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	10 yıl ve altı	11-20 yıl	-0,05	0,09	0,85
		21 yıl ve üzeri	-0,50	0,12	0,01
	11-20 yıl	10 yıl ve altı	0,05	0,09	0,85
		21 yıl ve üzeri	-0,45	0,14	0,00
	21 yıl ve üzeri	10 yıl ve altı	0,50	0,12	0,00
		11-20 yıl	0,45	0,14	0,00

Yapılan Scheffe test sonuçlarına göre 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup ile 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup arasında farklılık vardır. Yani toplam doyum puanları 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup ve 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup çalışanları için $P(0.01) \leq 0.05$ 'den önemli düzeyde farklılık göstermektedir. Aynı şekilde 11-20 yıl hizmet süresi bulunan grup ile 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p(0.00) \leq 0.05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grubun toplam doyum düzeyi, 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,50 puan ve 11-20 yıl hizmet süresi bulunan ortalamasından da 0,45 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani çalışma süresi arttıkça toplam doyumda yükselmektedir.

Hizmet süresine göre çalışanların içsel doyum düzeyinde de anlamlı fark bulunmaktadır ($f=2,67$; $p=0,03 \leq 0.05$). 21 yıl ve üzeri hizmette bulunan grubun içsel doyum düzeyi ($\bar{X}=4,13$), 11-20 yıl çalışan grubun içsel doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,74$) ve 10 yıl ve daha az çalışan grubun içsel doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,67$) yüksektir. İçsel doyum açısından hangi çalışma süresi grupları arasında önemli farklar olduğunu belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi kullanılmış, Tablo 8' de gösterilmektedir.

Tablo 8. Hizmet Süresi Değişkenine Bağlı Olarak İçsel Doyum Düzeyindeki Farklılıkların Scheffe Testi Sonuçları

	Hizmet Süresi		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	10 yıl ve altı	11- 20 yıl	-0,06	0,08	0,75
		21 yıl ve üzeri	-0,45	0,12	0,00
	11- 20 yıl	10 yıl ve altı	0,06	0,08	0,75
		21 yıl ve üzeri	-0,38	0,13	0,01
	21 yıl ve üzeri	10 yıl ve altı	0,45	0,12	0,00
		11- 20 yıl	0,38	0,13	0,01

Scheffe analizi sonuçlarına göre 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup ve 11-20 yıl hizmet süresi bulunan grup arasında içsel

doyum düzeyi bakımından farklılık vardır. Yani içsel doyum puanları 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup ve 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup çalışanları için $P(0.00) \leq 0.05$ 'den önemli düzeyde farklılık göstermektedir. Aynı şekilde 11-20 yıl hizmet süresi bulunan grup ile 20 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır ($p(0.01) \leq 0.05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grubun içsel doyum düzeyi, 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,45 puan ve 11-20 yıl hizmet süresi bulunan ortalamasından da 0,38 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani çalışma süresi arttıkça içsel doyum da yükselmektedir.

Hizmet süresine göre çalışanların dışsal doyum düzeyinde anlamlı fark bulunmaktadır ($f=5,12$; $p=0,00 \leq 0.05$). Tablo 6' dan da görülmektedir ki, 21 yıl ve üzeri hizmette bulunan grubun dışsal doyum düzeyi ($\bar{X} = 4,00$), 11-20 yıl çalışan grubun dışsal doyum düzeyinden ($\bar{X} = 3,45$) ve 10 yıl ve daha az çalışan grubun dışsal doyum düzeyinden ($\bar{X} = 3,42$) yüksektir. Dışsal doyum açısından hangi hizmet süresi grupları arasında önemli farklar olduğunu belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi kullanılmış, Tablo 9' da gösterilmektedir.

Tablo 9. Çalışma Süresi Değişkenine Bağlı Olarak Dışsal Doyum Düzeyindeki Farklılıkların Scheffe Testi Sonuçları

	Hizmet Süresi		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	10 yıl ve altı	11- 20 yıl	-0,03	0,12	0,96
		21 yıl ve üzeri	-0,57	0,16	0,00
	11- 20 yıl	10 yıl ve altı	0,03	0,12	0,96
		21 yıl ve üzeri	-0,54	0,18	0,01
	21 yıl ve üzeri	10 yıl ve altı	0,57	0,16	0,00
		11- 20 yıl	0,54	0,18	0,01

Tablo 9'a göre 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup ile 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup ve 11-20 yıl hizmet süresi bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0.00) \leq 0.05$ ve $p(0,01) \leq 0.05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grubun dışsal doyum düzeyi, 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,57 puan ve 11-20 yıl hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından da 0,54 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Yani banka çalışanlarının hizmet süreleri arttıkça dışsal doyumlarında yükseldiği görülmektedir.

H₅: "Çalışma süresi değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir." Hipotezi doğrulanmaktadır.

Bu çalışmada toplam doyum ve alt boyutlarına bakıldığında banka çalışanların hizmet süreleri arttıkça iş doyumları da artacağı tespit edilmiştir.

Tablo 6'ya araştırmaya katılan banka çalışanlarının yaşlarına göre, toplam doyum açısından anlamlı fark bulunmaktadır ($f=8,10$; $p=0,00 \leq 0,05$). Tablo 14'e göre, 46 yaş üssü grubunun toplam doyum düzeyi ($\bar{X}=4,05$), 31-45 yaş grubunun toplam doyum düzeyi ($\bar{X}=3,63$) ve 30 yaş ve altı yaş grubunun toplam doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,58$) yüksektir. Bu farklılığı ve önem derecesini belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 10. Banka Çalışanlarının Yaş değişkenine Göre Toplam Doyum Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Çalışanların Yaşları		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	30 yaş ve altı	31-45 yaş	0,12	0,09	0,44
		46 yaş ve üzeri	-0,27	0,11	0,05
	31-45 yaş	30 yaş ve altı	-0,12	0,09	0,44
		46 yaş ve üzeri	-0,40	0,09	0,00
	46 yaş ve üzeri	30 yaş ve altı	0,27	0,11	0,05
		31-45 yaş	0,40	0,09	0,00

Tablo10' a göre 46 yaş ve üzeri banka çalışanları ile 30 yaş ve altı ve 31-45 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0,05) \leq 0,05$ ve $p(0,00) \leq 0,05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 46 yaş ve üzeri grubun toplam doyum düzeyi, 30 yaş ve altı grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,27 puan ve 31-45 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından da 0,40 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle, banka çalışanlarının yaşları arttıkça işlerinden elde ettikleri doyumda artmaktadır denilebilir.

İçsel doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($f=10,22$; $p=0,00 \leq 0,05$). Tablo 6' ya göre, 46 yaş üzeri grubunun içsel doyum düzeyi ($\bar{X}=4,13$), 31-45 yaş grubunun içsel doyum düzeyi ($\bar{X}=3,74$) ve 30 yaş ve altı yaş grubunun içsel doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,67$) yüksektir. Bu farklılığın önem derecesini belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 11. Banka Çalışanlarının Yaş değişkenine Göre İçsel Doyum Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Çalışanların Yaşları		Ortalama farkı	Std. Hata	P
Scheffe Testi	30 yaş ve altı	31-45 yaş	0,17	0,90	0,15
		46 yaş ve üzeri	-0,24	0,10	0,07
	31-45 yaş	30 yaş ve altı	-0,17	0,90	0,15
		45 yaş ve üzeri	-0,41	0,92	0,00
	46 yaş ve üzeri	30 yaş ve altı	0,24	0,10	0,07
		31-45 yaş	0,41	0,09	0,00

Tablo 11' göre 46 yaş ve üzeri banka çalışanları ve 31-45 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0.00) \leq 0.05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 45 yaş ve üzeri grubun içsel doyum düzeyi, 31-45 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından da 0,41 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. 46 yaş ve üzeri grup ile 30 yaş ve altı yaş grup arasında istatistikî olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,07 \geq 0,05$).

Tablo 6'ya göre dışsal doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($f=4,84$; $p=0,00 \leq 0.05$). Tablo 14 e göre, 46 yaş üssü grubunun içsel doyum düzeyi ($\bar{X}=4,00$), 31-45 yaş grubunun içsel doyum düzeyi ($\bar{X}=3,45$) ve 30 yaş ve altı yaş grubunun içsel doyum düzeyinden ($\bar{X}=3,42$) yüksektir. Bu farklılığı ve önem derecesini belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 12. Banka Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Dışsal Doyum Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Çalışanların Yaşları		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	30 yaş ve altı	31- 45 yaş	0,03	0,12	0,96
		46 yaş ve üzeri	-0,35	0,14	0,05
	31- 45 yaş	30 yaş ve altı	-0,31	0,12	0,96
		46 yaş ve üzeri	-0,38	0,12	0,01
	46 yaş ve üzeri	30 yaş ve altı	0,35	0,14	0,05
		31- 45 yaş	0,38	0,12	0,01

Tablo 12'ye göre 46 yaş ve üzeri banka çalışanları ile 30 yaş ve altı ve 31-45 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0.05) \leq 0.05$ ve $p(0,01) \leq 0.05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 46 yaş ve üzeri grubun toplam doyum düzeyi, 30 yaş ve altı grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,35 puan ve 31-45 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından da 0,38 puan daha yüksek olduğu görülmektedir.

H₇: "Yaş değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir." Hipotezi doğrulanmaktadır.

Tablo 13. Katılımcıların Yaşı, Cinsiyeti, Medeni Durumu, Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Düzeyleri t ve f Testleri

		Duygusal Tükenme					Duyarsızlaşma				Düşük Başarı Hissi			
		n	$\bar{X}$	ss	f/t	p	$\bar{X}$	ss	f/t	p	$\bar{X}$	ss	f/t	p
Yaş	30 yaş ve daha az	134	3,26	0,99	2,39	0,09	3,61	0,63	9,55	0,00	2,39	0,45	12,25	0,00
	31-45 yaş arası	66	3,30	0,84	2,39	0,09	3,30	0,64	9,55	0,00	2,18	0,30	12,25	0,00
	45 yaş üstü	6	3,72	0,99	2,39	0,09	3,72	0,47	9,55	0,00	1,86	0,52	12,25	0,00
Cinsiyet	Kadın	76	3,33	0,92	-0,39	0,69	3,53	0,57	0,83	0,40	2,14	0,57	-2,79	0,06
	Erkek	130	3,39	0,93	-0,39	0,69	3,45	0,66	0,83	0,40	2,35	0,48	-2,79	0,06
Medeni Durum	Bekâr	112	0,91	0,88	-0,80	0,43	0,63	0,81	-0,34	-0,78	0,48	0,60	-0,53	0,60
	Evli	120	0,94	0,90	-0,80	0,43	0,62	0,87	-0,34	-0,78	0,43	0,57	-0,53	0,60
Çalışma Süresi	10 yıl ve daha az	130	3,30	0,92	2,65	0,06	3,39	0,65	3,74	0,00	2,39	0,49	2,04	0,08
	11-20 yıl	52	3,32	0,87	2,65	0,06	3,49	0,24	3,74	0,00	2,18	0,52	2,04	0,08
	20 yıl ve üstü	24	3,85	0,93	2,65	0,06	3,95	0,63	3,74	0,00	1,86	0,44	2,04	0,08

Duyarsızlaşma açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($f=9,55$; $p=0,00 \leq 0,05$). 45 yaş ve üzeri grubun duyarsızlaşma düzeyi ($\bar{X}=3,72$), 30 yaş ve altı grubun duyarsızlaşma düzeyinden ($\bar{X}=3,61$) ve 31-45 yaş grubunun duyarsızlaşma düzeyinden ($\bar{X}=3,30$) yüksektir. Bu farklılığı ve önem derecesini belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 14. Banka Çalışanlarının Yaş değişkenine Göre Duyarsızlaşma Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Çalışanların Yaşları		Ortalama farkı	Std. Hata	p
Scheffe Testi	30 yaş ve altı	31-45 yaş	-0,31	0,10	0,01
		46 yaş ve üzeri	-0,10	0,11	0,69
	31-45 yaş	30 yaş ve altı	0,31	0,10	0,01
		46 yaş ve üzeri	-0,41	0,10	0,00
	46 yaş ve üzeri	30 yaş ve altı	0,10	0,11	0,69
		31-45 yaş	0,41	0,10	0,00

Tablo 14'e göre 46 yaş ve üzeri banka çalışanları ile 31-45 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0,00) \leq 0,05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 46 yaş ve üzeri grubun duyarsızlaşma düzeyi, 31-45 yaş aralığında bulunan ortalamasından anlamlı derecede 0,41 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. 30 yaş ve altı banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile 31-45 yaş arası banka çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyleri arasında farklılık bulunmaktadır ($p(0,01) \leq 0,05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 31- 45 yaş grubunun duyarsızlaşma düzeyi, 30 yaş ve altı

çalışan grubunun ortalamasından anlamlı derecede 0,31 puan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Düşük kişisel başarı hissi açısından anlamlı fark bulunmaktadır ($f=12,25$; $p=0,00$). Tablo 13'e göre 46 yaş ve üzeri grubun düşük başarı hissi düzeyi ($\bar{X}=1,98$), 30 yaş ve altı grubun düşük kişisel başarı hissi düzeyinden ($\bar{X}=2,32$) ve 31-45 yaş grubunun düşük kişisel başarı hissi düzeyinden ($\bar{X}=2,40$) düşüktür. Bu farklılığı ve önem derecesini belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 15. Banka Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Düşük Başarı Hissi Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Çalışanların Yaşları		Ortalama farkı	Stnd. Hata	p
Scheffe Testi	30 yaş ve altı	31-45 yaş	-0,07	0,08	0,68
		46 yaş ve üzeri	-0,34	0,09	0,00
	31-45 yaş	30 yaş ve altı	0,07	0,08	0,68
		46 yaş ve üzeri	0,42	0,08	0,00
	46 yaş ve üzeri	30 yaş ve altı	-0,34	0,09	0,00
		31-45 yaş	-0,42	0,08	0,00

Tablo 15'e göre 46 yaş ve üzeri banka çalışanları ile 30 yaş ve altı ve 31-45 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0,00) \leq 0,05$ ve $p(0,00) \leq 0,05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 46 yaş ve üzeri grubun düşük başarı hissi düzeyi, 30 yaş ve altı grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,35 puan ve 31-45 yaş aralığında bulunan grubun ortalamasından da 0,38 puan daha düşük olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($f=2,39$; $p=0,09$).

H_8 : "Yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir." Hipotezi duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutlarında doğrulanmaktadır.

Tablo 8'e göre, Duygusal tükenme düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=-0,39$; $p=0,69 \geq 0,05$). Duyarsızlaşma düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($t=0,83$; $p=0,40 \geq 0,05$). Düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($t=-2,79$; $p=0,06 \geq 0,05$). H_2 : "Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir". Hipotezi doğrulanmamıştır.

Tablo 13'e göre, Duygusal tükenme düzeyleri açısından bekâr ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t=0,808$; $p=0,432 \geq 0,05$). Duyarsızlaşma düzeyleri açısından bekâr ve evli çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

($t=-0,343$; $p=0,780 \geq 0,05$). Düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından bekâr ve evli çalışanlar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($t=-0,53$; $p=0,606 \geq 0,05$).
 H_4 : “Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir”. Hipotezi doğrulanmamıştır.

Tablo 13’ e göre, Çalışma süresine göre çalışanların duygusal tükenme düzeylerinde anlamlı fark bulunmamaktadır. ($f=2,65$; $p=0,06 \geq 0,05$). Çalışma süresine göre düşük kişisel başarı hissi düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($f= 2,04$; $p=0,08 \geq 0,05$). Çalışma süresine göre duyarsızlaşma düzeyinde anlamlı fark bulunmamaktadır ($f=3,74$; $p= 0,004 \geq 0,05$) 21 yıl ve üzeri hizmette bulunan grubun duyarsızlaşma düzeyi ($\bar{X}=3,95$), 11–20 yıl çalışan grubun duyarsızlaşma düzeyinden ($\bar{X}=3,49$) ve 10 yıl ve daha az çalışan grubun duyarsızlaşma düzeyinden ($\bar{X}=3,39$) yüksektir.

Duyarsızlaşma boyutu açısından hangi çalışma süresi grupları arasında önemli farklar olduğunu belirlemek ve bu farklılığın kaç puan farktan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi kullanılmıştır. Bu analize ilişkin sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Banka Çalışanlarının Hizmet Süresine Göre Duyarsızlaşma Puanlarına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları

	Hizmet Süresi		Ortalama farkı	Std.Hata	p
Scheffe Testi	10 yıl ve altı	11-20 yıl	-0,96	0,10	0,63
		21 yıl ve üzeri	-0,56	0,13	0,00
	11-20 yıl	10 yıl ve altı	0,96	0,10	0,63
		21 yıl ve üzeri	-0,46	0,15	0,01
	21 yıl ve üzeri	10 yıl ve altı	0,56	0,13	0,00
		11-20 yıl	0,46	0,15	0,01

Tablo 16’ ya göre 20 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grup ile 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grup ve 11–20 yıl hizmet süresi bulunan grup arasında farklılık vardır ($p(0,00) \leq 0,05$ ve $p(0,01) \leq 0,05$). Analiz sonuçlarına bakıldığında 21 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan grubun duyarsızlaşma düzeyi, 10 yıl ve altı hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından anlamlı derecede 0,56 puan ve 11–20 yıl hizmet süresi bulunan grubun ortalamasından da 0,464 puan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle, banka çalışanlarının hizmet süreleri arttıkça kendilerini dış etmenlerden uzaklaştırdıkları ve duyarsızlaşmaya başladıkları söylenebilir.

H_6 : “Çalışma süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir”. Hipotezi duyarsızlaşma boyutu için doğrulanmaktadır.

Araştırmaya katılan 232 çalışanın iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi Tablo 17’de gösterilmektedir.

Tablo 17. İş Doyumu ve Tükenmişlik Ölçekleri Korelasyon Analizi

		İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
Genel Doyum	Pearson correlation Sig. (2- tailed) N	,935* ,000 206	,946* ,000 206	-,710* ,000 206	-,526* ,000 206	-,513* ,000 206
İçsel Doyum	Pearson correlation Sig. (2- tailed) N		,635* ,000 206	-,482* ,000 206	-,400* ,000 206	-,434* ,000 206
Dışsal Doyum	Pearson correlation Sig. (2- tailed) N			-,521* ,000 206	-,360* ,000 206	-,489* ,000 206
Duygusal Tükenme	Pearson correlation Sig. (2- tailed) N				,613* ,000 206	,506* ,000 206
Duyarsızlaşma	Pearson correlation Sig. (2-tailed) N					,560* ,000 206

İş doyumunu alt ölçeklerinin kendi aralarındaki korelasyonunda genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum ile anlamlı güçlü pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Yani, genel doyumun yükselmesinde her iki alt boyutun da etkisi bulunmaktadır.

Tükenmişliğin kendi içindeki korelasyonunda ise, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini de artacaktır. Bu da tükenmişlik sendromunun tanımı ile örtüşmektedir.

İş doyumunu ve tükenmişlik ölçeklerinin alt boyutlarının korelasyon sonuçlarına bakıldığında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler bulunmuştur. Bu da iş doyumunu düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin düştüğünün göstergesidir ki Dolan, Maslach ve Pines da çalışmalarında iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisini negatif olarak göstermişlerdir. Çalışanların iş doyumunu düzeyleri düştüğünde tükenmişlik düzeylerinin artması, iş doyumunu düzeyleri arttığında ise tükenmişlik düzeylerinin azalması beklenmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarının iş doyumunu ve tükenmişlik kuramları ile paralel olduğu görülmektedir.

3.TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada rutin, stresli, riskli çalışma koşuluna sahip olan ve iş gereği sürekli insanlarla iletişim halinde olan banka çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri belirlenerek, aralarındaki ilişki incelenmiştir.

Bu çalışmada banka çalışanlarının, yaşları ve çalışma süresi değişkenlerine göre içsel, dışsal ve genel iş doyumunu düzeylerinde farklılık gösterdikleri belirlenmiştir.

Yaş değişkenine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum farklılık göstermektedir. Buna göre, yaş ilerledikçe iş doyumunu artmakta; 30 yaş ve altındaki grupta yer alan çalışanlar, diğer yaş gruplarına kıyasla daha az doyum sağlamakta ve

31- 45 yaş arası ile 46 ve üzeri yaş grubunda olan çalışanlarda bu anlamda önemli bir farklılık gözlenmemektedir. 46 yaş ve üzeri grup, işin dışsal özellikleri, ani terfi, tazmin ve çalışma koşulları gibi değişkenlerden fazla doyum sağlamaktadır. Bu durumda da iş doyumu ile yaş arasında pozitif korelasyon bulunmaktadır.

Çalışma süresi değişkenine göre de içsel, dışsal ve genel iş doyumu düzeylerinde anlamlı düzeyde farklılık tespit edilmiştir. Çalışma süresi arttıkça iş doyumu düzeyi yükselmektedir. Banka çalışanlarının, cinsiyet, medeni durum değişkenlerine göre içsel, dışsal ve genel iş doyumu düzeylerinde önemli bir farklılık görülmediği saptanmıştır. Bankacılık sektöründe kadın ve erkek personel aynı koşullar altında çalıştıkları için işlerine verecekleri tepkilerin benzer olmasının beklenen bir durumdur. İş doyumu ile medeni durum değişkenine ilişkin araştırma bulguları, bekâr bankacıların iş doyum puanlarının ortalamaları, evli bankacıların puan ortalamalarından daha yüksek olduğunu gösterse de elde edilen bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Bu araştırmada banka çalışanlarının cinsiyet, medeni hal değişkenlerine göre genel tükenmişlik ile duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma alt boyutlarında önemli bir farklılık görülmediği belirlenmiştir. Cinsiyet açısından, banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır. Medeni hal değişkeni incelendiğinde, banka çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunda tükenmişliklerinde anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Yaş değişkenine göre, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinde ve duyarsızlaşma alt boyutlarında farklılık tespit edilmiş olup, yaş düzeyinin artmasıyla çalışanların daha duyarsızlaştıkları ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin daha azaldığı görülmüştür. Daha küçük çalışanların işten beklentileri daha yüksek olmakta ve karşılanmadığında tükenmişlik yaşamaktadır.

Banka çalışanlarının, hizmet süresi ile tükenmişlik alt boyutlarından, duyarsızlaşma boyutunda anlamlı farklılıklar gösterdiği bulgulanmıştır. Sonuçlara göre, 11–20 yıl hizmet süresine sahip grubun duyarsızlaşma düzeyi, 1–10 yıl hizmet süresine sahip grubun duyarsızlaşma düzeyine nazaran daha yüksektir. Bu durum, meslekte daha kısa süre çalışmış olanların daha düşük duyarsızlaşma duygusu hissettiğini ve beraberinde tükenmişlik belirtilerinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Yine aynı şekilde bulgular 11–20 yıl çalışma süresine sahip grubun, 21–30 yıl çalışma süresine sahip gruba nazaran da “duyarsızlaşma” düzeyinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik, her zaman kariyerin ilk yıllarında karşılaşılan bir sorun değildir. İş yaşamında kariyer sürecinin her aşamasında, tükenmişlik ortaya çıkabilir. Bazen çalışanlar duygusal tükenme ile duyarsızlaşarak baş edebilirler. Çalışanlar hizmet süreleri arttıkça kendilerini dış etmenlerden uzaklaştırarak duyarsızlaşmaktadırlar.

Araştırma sonucunda, banka çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş doyumu düzeyi düştükçe, tükenmişlik düzeyi ve alt boyutlarında anlamlı düzeyde yükselme gözlemlenmiştir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda şu öneriler geliştirilebilir: Bankanın insan kaynakları departmanları, kariyer yönetimi konusunda verimli çalışan sisteme sahip olmaları gerekmektedir. Çalışana göre en uygun pozisyon ve iş tespit edilmelidir. İş doyumunun düştüğü ve tükenmişliğin gözlemlendiği grup üzerine yoğunlaşılmalıdır. Bu çalışanlar, yetkinlikleri, bilgi ve becerilerini kullanabilecekleri farklı departmanlara yönlendirilebilir, onları motive edecek farklı uygulamalara gidilmelidir. Çalışanlara kendilerini geliştirme, kariyer yapma ve yükselme imkânları sağlanmalıdır. Banka çalışanlarının, stres düzeylerini kontrol edebilecekleri stres yönetimi becerisine sahip olabilmeleri için gerekli eğitimler sağlanmalıdır. Çalışanlarının rutinden kurtulup kendilerini ifade edebilecekleri aynı zamanda kendilerini geliştirebilecekleri alanlara yönelik faaliyetlerin yönetim tarafından düşünülerek organize edilmesi yararlı olacaktır. Örneğin, yaratıcılığa yönelik proje yarışmaları, tiyatro etkinlikleri, fotoğraf yarışmaları, müşteri memnuniyetine yönelik fikir yarışmaları ve ödülleri, öneri sistemi ile yönetime katılım sağlanması gibi. Bankada çalışan personel ve yönetim kadrosuna sosyometri uygulanmalıdır. Böylece, üst-ast ilişkisi konusunda sıkıntı yaşayan ve gerginlikleri nedeniyle tükenmişlik ve iş doyumsuzluğu yaşayan personel grupları tespit edilir. İlişkiler analiz edilerek çözüm yolları bulunmalıdır. Birey ve örgüt, tükenmişlik kavramını iyi tanımalı, tam ortaya çıkmadan, bu sinsi sendroma karşı etkin bir şekilde mücadele ederek bu sendrom ile baş edebilmesi gerekmektedir. Bunun için tükenmişlik kavramı banka çalışanlarına tanıtılmalı, süreç ile ilgili bilgiler verilmeli, belirtilere karşı duyarlı ve tedbirli olmaları sağlanmalıdır. Son olarak, duygusal emeğin yoğun şekilde sarf edildiği, çalışanın riskinin yüksek olduğu bankacılık sektöründe psikolojik danışmanlık hizmetinin verilmesi, bu hizmetle birlikte psikolojik süreçlere yönelik araştırma çalışmalarının düzenli olarak yapılmasının yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- BAŞÖREN, M.** (2005), 'Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi', *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- CHEN, Y.** (2007), "Relationships among service orientation, job satisfaction and organizational commitment in the international tourist hotel industry," *Journal of American Academy of Business*, c.4, ss.24.
- ÇAM O, Akgün E, Babacan G. A. , Bilge A, Keskin G. Ü.** (2005), "Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, S.6, ss. 213-220.
- FRANZISKA, M.,** Zufriedenheit von Mitarbeitern, (2009) Burnout und die Rolle der Führungskraft in der Pflege Studienarbeit, Erişim adresi: <http://books.google.com>, Erişim tarihi 20.08.2010.

- FREUDENBERGER**, H. J (1974), “Staff burn – out” *Journal of Social Issues*, c. 30, ss. 159 – 165.
- HAIR**, J. F. , Anderson, R. F., Tahtam,R.L.(1998), *Multivariate Data Analysis* (5th Edition), New Jersey: Prentice Hall
- HATİPOĞLU**, Z. (1986). *İşletmelerde Yönetim Organizasyon ve Personel Davranışı*. İstanbul: Temel Araştırma A. Ş. Yayınları No: 9
- IZGAR**, H. (2003), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- KAPTAN**, S. (1983). *Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistik Yöntemleri*. Ankara: Pegem A Yayıncılık
- KARASAR**, Niyazi (1995), *Araştırmalarda Rapor Hazırlama* (8.Basım), Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık.
- MARX**, Karl (1976) *Manuscripts 1844 – Economy Politique et Philosophic* (Çev. K. Somer), Paris: Editions Socials.
- NUNNALLY**, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: Mc Grew-Hill, Second Edition.
- SERİNKAYA**, C., Bardakçı, A. (2009), “Pamukkale üniversitesindeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, c.15, S. 21, ss.115.
- SÜRGEVİL**, O. (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayınları.
- TAVŞANCIL**, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*. İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- YILDIRIM**, F. (1996), “Banka çalışanlarında ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki”, *Yüksek Lisans Tezi*, T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, Ankara.

http://www.tbb.org.tr/tr/Banka_ve_Sektor_Bilgileri/Subeler.aspx